

مجلة الدراسات الإنسانية

تصدرها كلية الآداب والدراسات الإنسانية - جامعة دنقلا

مجلة نصف سنوية - محكمة - العدد الرابع والعشرون - يونيو 2020م

مستشارو التحرير

- أ. د. عباس سيد أحمد زروق
- أ. د. حسن علي الساعوري
- أ. د. محمد عز الدين علي محمد
- أ. د. على عثمان محمد صالح
- أ. د. محمد المهدي بشرى
- أ. د. كباشى حسين قسيمة
- أ. د. محمد المهدي بشرى
- أ. د. كباشى حسين قسيمة
- أ. د. محمد المهدي إدريس

رئيس هيئة التحرير

د. محمد علي عبدالله شمين

رئيس التحرير

أ. د. نصر الدين سليمان علي

نائب رئيس التحرير:

د. محمد فتح الرحمن أحمد إدريس

سكرتارية التحرير

- د. السيد بخت أحمد
- د. أميرة علاء الدين صالح محمد
- د. مجدى سليمان حمزة

التصميم والإخراج الفني

أ. سماح عماد حامد

قواعد النشر

تعنى المجلة بترقية البحث العلمي في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية وتهتم - على نحو خاص - بنشر البحوث والدراسات ومراجعات الكتب والتقارير العلمية والندوات المتخصصة، كما ترحب بالمناقشات الهادفة والموضوعية لما ينشر فيها.

قواعد النشر بالمجلة:

* يقدم المقال أو الدراسة مطبوعاً على ورق 4A ومرفتاً معه قرص مدمج 3.5 فيما لا يزيد عن (7500) كلمة (25 صفحة) سواء باللغة العربية أو الإنجليزية أو الفرنسية.

* الأيكون المقال قد سبق نشره أو قدم للنشر في جهات أخرى، كما لا يجوز إعادة نشرها - كاملاً أو جزئياً - في وعاء آخر، إلاً بأذن خطي من المجلة.

* توضع إحالات المراجع في داخل النص وفق طريقة جامعة هارفارد (الطريقة الأمريكية) للتوثيق، وهي كما يلي: (الإسم الثالث سنة النشر، ص). هذا في حال أسماء الكتاب الأجنبي ومؤلفي المصادر العربية كالتطري. أما أسماء مؤلفي المراجع العربية، فتكتب ثلاثية مثل (أميرة علاء الدين صالح 2008م، ص109).

* أما ترتيب المراجع في القائمة المراجع فيرد وفقاً لما يلي: في حال المراجع الأجنبية والمصادر العربية: اسم العائلة / اسم الشهرة، الاسمين الأولين سنة النشر، عنوان الكتاب/ المقال، دار النشر، مكان النشر، (تضاف صفحات المقال في حال الدوريات)؛ بينما تكتب أسماء مؤلفي المراجع العربية ثلاثية في هيئتها العادية، وتليها بقية البيانات.

* عرض المقالات والبحوث على محكمين مختصين في مجالات المجلة لإجازتها وتقوم المجلة بإخطار أصحاب المقال بقرار المحكمين، ولها حق إجراء أي تعديلات شكلية جزئية قبل نشر المادة دون أن يخل ذلك بمضمون المادة المنشورة في حالة الموافقة بنشرها.

* تقبل البحوث من كافة الباحثين من داخل وخارج السودان.

* الأفكار والمعلومات الواردة في البحوث تعبر عن آراء كتابها وليس بالضرورة تبنيها من قبل كلية الآداب والدراسات الإنسانية.

* تمنح المجلة كاتب المقال ثلاث نسخ من العدد الذي يحتوي على مقاله.

* أصول المقالات التي ترد إلى المجلة لا تسترجع سواء نشرت أم لم تنشر.

* تحتفظ المجلة بكافة حقوق النشر.

* ترسل البحوث باسم السيد / رئيس هيئة التحرير - كريمة ص. ب 58 أو على البريد الإلكتروني على عنوان المجلة

0024923122954 أو بانفاكس magazinearts@yahoo.com

تلفون 00249912664291

Guidelines for Authors:

Human studies journal is a half-year publication representing articles in the field of social sciences and humanities aiming to pursue research and form a meeting for ground exchange of opinions. The Journal welcomes articles, books, reviews and scientific reports.

- × Submitted manuscripts should be written in Arabic, English or French, in the range of 7500 words (ca.25 pages). Typed in an A4 size paper along with a CD or 3.5 disk.
- × The manuscripts should not have been published previously and should not be published elsewhere, in full or in part, without a written permission from the chief editor.
- × References should be cited according to the Harvard University style of citation (the American style) (the surname year, p.), that's in case of references written in non-Arabic languages, or even in case of the classical /medieval Arab authors, such as Al-Tabari. The names of modern Arab authors should be written in its treble form, as (Amira Alaa El-Din Salih 2008, p.109).
- × The bibliography should be arranged at the end of the text in the following order: in case of non-Arab authors and classical/medieval Arab writers: family name, the first two names year of publication, title of the book or article, (in case of book, name and place of publisher. In case of article journal serial number and article pages number). In case of modern Arab authors, the name should be written in its treble form.
- × Submitted manuscripts would be evaluated by specialists in the field. If accepted, articles can be subjected to minor modifications.
- × Each author is entitled to obtain 3 copies of the journal in which his/her article is published.
- × The views expressed in the papers are the sole responsibility of the authors.
- × Manuscripts will not be returned to their authors.
- × Corresponding address : P.O.box.58 Karima, Sudan.
e-mail : magazinearts@yahoo.com
Fax : 0249231822954
Tel : 0249912664291

كلمة العدد

يسعدنا أن نضع بين يدي القارئ الكريم العدد الرابع والعشرين من مجلة الدراسات الإنسانية ، وهي تسير بخطى حثيثة في خضم الصعاب وتحديات الواقع ، راسمة بذلك مسيرة امتدت لأكثر من عشرة تساهم في رسم خارطة البحث العلمي بين رصيفاتها ، وقد عقدنا العزم بأن نجد كل عدد صادر منها يجدى صدى في نفوس الباحثين والمهتمين داخل وخارج الوطن ، بذلك جاء هذا العدد حافلا بالعديد من الأبحاث في مجال العلوم الإنسانية .

ونحن في هذا العدد يسعدنا أن نعبر عن فخرنا بما وجدته المجلة من تقييم وثناء علي اصداراتها السابقة ، وهذا بدوره يشكل لنا دافعا للاستمرارية وتحديا في المحافظة علي هذا المستوى والسعي نحو الإستمرارية والتجويد .

وفي الختام نتقدم بالشكر لكل من ساهم في مسيرة المجلة ونسأل الله التوفيق للجميع .

أسرة التحرير



قائمة المحتويات

- 1- كلمة العدد 4
- 2- دور المكتبات الجامعية في تعزيز الوعي المعلوماتي : دراسة وصفية لمكتبات جامعة الجزيرة
د. مصعب محمد حسن خليفة ، وأ. أيمن محمد حامد إبراهيم..... 6
- 3- اتجاهات طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية نحو مصادر المعلومات
د. محمد علي محمود الزين 19
- 4- اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الإعاقة نحو ممارسة بناتهن التربوية الرياضية بمدارس تبوك
بالمملكة العربية السعودية .
د. نجوان عبد الحميد محمود شمس الدين 36
- 5- دور المرشد السياحي في بناء صورة ذهنية إيجابية عن المواقع السياحية وانعكاسها على رضاء
السائح وتسويق السائح الشفهي لتلك المواقع
علاء بن حسين السيرابي ، خالد بن فهد الصميت ، سلمان بن سعود العتيبي 51
- 6- جمع القلة القياسي لفعل بين نحاة العربية القدماء والمحدثين
د. الشيخ سالم القراري..... 65
- 7- أثر جودة المراجعة الداخلية في الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية للمصارف السودانية
بالتطبيق على عينة من المصارف السودانية
جمال عبد الله ، أ.د صالح حامد محمد علي ، د. زهير أحمد علي..... 78
- 8- أثر الخصخصة على رفع كفاءة العاملين وجودة الخدمات
بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات المحدودة في الفترة من 2010-2017م
د. معاسن عثمان محمد حاج نور 93
- 9- الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى مهجري سد مروي
د. شادية محمد علي ، و.د. مجذوب أحمد محمد أحمد قمر 114

دور المكتبات الجامعية في تعزيز الوعي المعلوماتي : دراسة وصفية لمكتبات جامعة الجزيرة

د. مصعب محمد حسن خليفة - أ. إيمان محمد حامد إبراهيم

مقدمة :

يموج العالم اليوم بالمعلومات مما جعلها مورداً اقتصادياً مهماً ومقياساً للتقدم وبتطور التقنيات وثورة الاتصالات وما أفرزته من شبكات وخاصة الانترنت قد تأثرت دورة المعلومات بشكل كلي وللمكتبات الجامعية خصوصية في كونها تسهم وبشكل كبير في تطوير البحوث العلمية وفي خدمة الفئات التي تنتج هذه الأبحاث والدراسات في مختلف المجالات والتخصصات مما يؤدي إلى تنمية المجتمع بشكل عام.

تعد المعلومات الركيزة الأولى بل الأساسية فهي ما يغير من البنية المعرفية وهي المورد الذي بدونه لا يمكن للإنسان استثمار أي موارد أخرى ويمكن لما يتحكم في تدفق المعلومات أن يحكم سيطرته علي جميع مقدرات المجتمع . ولما كانت الأمية المعلوماتية أهم معوقات استثمار المعلومات فقد حظيت هذه المشكلة باهتمام خاص ، فالمعلومات هي أساس المعرفة ولاغني عنها اليوم في كل نواحي النشاط الإنساني. فهي تشكل احدي الركائز الأساسية والضرورية لحياة الإنسان الشخصية والعلمية. (قاسم ، 1995م ، ص21)

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

تلعب المكتبات الجامعية دوراً هاماً في تقديم المعلومات العلمية والثقافية لطلابها وذلك بما تحتويه من مصادر للمعلومات في مختلف مجالات المعرفة البشرية التي تخدمها المكتبة وتعين الطلاب علي الوصول إلى المعلومات بكافة الطرق الممكنة والمتاحة لديها ولوجود عدد كبير من المستفيدين منها داخل الجامعة ويرتادون هذه المكتبات تحددت مشكلة الدراسة والتي تتمثل في السؤال الرئيسي الآتي :-

ما هو الدور الرئيسي الذي يمكن أن تقوم به المكتبات الجامعية بجامعة الجزيرة في تعزيز الوعي

المعلوماتي لدي طلابها ؟

وتتفرع منه الأسئلة التالية :-

- 1- هل تقدم المكتبات بجامعة الجزيرة أي خدمات لتعزيز الوعي المعلوماتي لطلابها ؟
- 2- ما هي الطرق والوسائل التي تقدم بها المكتبة الوعي المعلوماتي لطلابها؟
- 3- هل تتوافر صفحة للمكتبة بموقع الجامعة الالكتروني ؟
- 4- هل تقدم مكتبات جامعة الجزيرة أي دورات تدريبية للتعريف بالقضايا القانونية والأخلاقية للمعلومات ؟
- 5- ما درجة توافر الأجهزة والأدوات التي يمكن عن طريقها تقديم الخدمة للطلاب ؟

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى :

- 1- التعرف على واقع تقديم خدمة الوعي المعلوماتي للطلاب بمكتبات جامعة الجزيرة .
- 2-التنبية إلى الدور الكبير الذي يمكن أن تقوم به مكتبات جامعة الجزيرة في تعزيز الوعي المعلوماتي للطلاب .
- 3-التعرف علي الإمكانيات المتاحة وغير المتاحة بمكتبات جامعة الجزيرة لتقديم الخدمة .
- 4-التعرف علي الكيفية والطرق التي تقدم بها خدمة الوعي المعلوماتي بمكتبات جامعة الجزيرة .

أهمية الدراسة :

تظهر أهمية الدراسة في النقاط الآتية :

- 1-تعد هذه الدراسة من الدراسات الأولى التي تتناول موضوع الوعي المعلوماتي للطلاب بمكتبات جامعة الجزيرة حسب علم الباحثان.
- 2-تلقى هذه الدراسة الضوء علي الدور الكبير الذي يمكن أن تلعبه مكتبات جامعة الجزيرة في تعزيز الوعي المعلوماتي للطلاب .
- 3-تعمل الدراسة على نشر ثقافة الوعي المعلوماتي بين العاملين في المكتبات الجامعية .

منهج الدراسة :

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك لأنه يتيح إمكانية تقديم وصف تحليلي للظواهر والأحداث موضوع البحث وتفسيرها ، والمنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة وذلك بالتركيز علي دراسة حالة مكتبات جامعة الجزيرة .

حدود الدراسة :

- 1-الحدود الموضوعية : دور المكتبات الجامعية في تعزيز الوعي المعلوماتي
- 2-الحدود المكانية : جامعة الجزيرة - السودان .
- 3-الحدود الزمنية : 2019م - 2020م

أدوات الدراسة :

- 1- المعلومات والبيانات من المصادر الأولية والثانوية .
- 2-الإستبانة .
- 3-الزيارات الميدانية .
- 4-الملاحظة المباشرة .

الإطار النظري للدراسة

أولاً: المكتبات الجامعية:

هي مكتبة أكاديمية تمثل المكتبة المركزية في الجامعات أو المعاهد أو المكتبات التي تشكل جزءاً من مؤسسات ومعاهد التعليم العالي وتحتوي علي مقتنيات مختلفة في أشكال ورقية إلكترونية. (عبد الفتاح ، 2000م ، ص14)

عرفها السيد النشار ((بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول و تدار من قبل الجامعات أو الكليات أو المعاهد التعليم المختلفة وذلك لتقديم المعلومات و الخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات)). (النشار ، 2002، ص24)

وعرفها أحمد عبد الله الحسو بقوله ((يقصد بالمكتبة الجامعية أو الأكاديمية تلك المكتبة التي تقوم بخدمة الأساتذة والطلبة والإدارات المختلفة في الجامعة أو الكلية أو المعهد وتختلف باختلاف حجم المؤسسة التي تخدمها وعدد طلبتها ومنتسبيها وعدد الأقسام المتوفرة فيها ونوعية الدراسات وطبيعتها)). (الحسو، 1988، ص541)

ثانياً : الوعي المعلوماتي :

هو المعرفة والإحاطة بأهمية المعلومات واستقلال إمكانيات التعامل معها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب لحل المشكلات المعلوماتية وتلبية الحاجات البحثية بقرارات ذاتية تتناسب مع المتطلبات العصرية للوصول إلي مرحلة النضج المعلوماتي. (sullivan، 2002، ص7)

وعرف كذلك الوعي المعلوماتي هو قدرة الفرد علي امتلاك مهارات معينة تتمثل في تحديد الحاجات المعلوماتية ومعرفة أنواع مصادر المعلومات ، ومن ثم استخدام الأدوات المختلفة للوصول إلي هذه المعلومات وتقييمها والإفادة منها لتلبية الاحتياجات المعلوماتية وإضافة معارف أخرى لحل المشكلات واتخاذ القرارات . (الحكماني، 2013م ، ص5)

ثالثاً : أهمية الوعي المعلوماتي:

تبرز أهمية الوعي المعلوماتي في الدور الذي يلعبه في تمكين الأفراد من حل المشكلات التي تواجههم في الإلمام بالمتغيرات الأساسية المختلفة لبناء و إحكام موضوعية عن كافة ما يواجهون من قضايا ومشاكل وتسيير وصولهم إلي ما يحتاجون في حياتهم وأعمالهم.

والاستثمار الأمثل في المستقبل يبدأ بغرس مهارات الوعي المعلومات والتعليم مدي الحياة ، فإيجاد فرصة عمل جديدة يأتي من التطوير في قطاعي الخدمات والمعلومات ، ومن هنا لا بد من الإشارة إلي أن المجتمعات العربية لا خيار أمامها الآن سوي خيار (مجتمع المعلومات) إن أرادت أن تتقدم

وأن نجد لها مكاناً في السوق العالمي بكافة أشكاله . (عبدالهادي ، 2002م ، ص9)

وتتمثل أهمية الوعي المعلوماتي في الأتي:

1- التعامل مع التغيرات السريعة للمعلومات :

لقد ظهر مفهوم الوعي المعلوماتي نتيجة لتزايد المعلومات المتوفرة من خلال الكتب والمجلات ووسائل الإعلام ومن الانترنت ، إلا أن نوعية هذه المعلومات وصلاحياتها متفاوتة الأمر الذي جعل مهارات الوعي المعلوماتي أكثر أهمية من أي وقت مضى، إذ تمكن هذه المهارات الطلبة من الاستخدام الفاعل وتميز المعلومات التي يجدونها في المصادر المختلفة.

2- الاستخدام الأخلاقي للمعلومات :

يمكن للمعلومات أن تستخدم بشكل سلبي ، كما تستخدم أيضا بطرق ايجابية ، لذا فالوعي المعلوماتي بما يتضمن من مهارات ومعايير تستدعي الاستخدام الأخلاقي للمعلومات يتعلم بواسطته الطلبة تمييز مواضع السرقات الأدبية (الانتحال) وحقوق المؤلف وتحديد معرفه ما يهمهم.

3-الإعداد للقوي العاملة

تتطلب العديد من الأعمال وجود أفراد قادرين علي تزويد المستخدمين بمهارات حل المشكلات ، ليكونوا قادرين علي استكشاف التغيرات السريعة في المعلومات والتقنية ، ويستطيع الطلبة أن يتعلموا من برامج الوعي المعلوماتي ، ويكتسبوا التفكير الناقد و المهارات التقنية التي أصبحت تقدم في أماكن متنوعة.

4-التعليم مدي الحياة :

الوعي المعلوماتي يروج لمفهوم التعليم مدي الحياة ، ومهارات الوعي المعلوماتي تجعل الطلبة قادرين علي التعليم بأنفسهم مباشرة سواء في محيط المدرسة أو خارجها. (موسي ،2008م ، ص103)

رابعاً : أهداف الوعي المعلوماتي :

للوعي المعلوماتي ثلاثة أهداف رئيسية (معرفية ، و مهارية ، ووجدانية)
أ : الأهداف المعرفية : Knowledge objectives

ومن خلالها يمكن للإفراد أن يكونوا قادرين علي فهم:

- 1-مصادر المعلومات التي عن طريقها يتم نشر وبت المعلومات .
 - 2- مدي تنوع أشكال و أنواع مصادر موارد المعلومات .
 - 3-استخدام أدوات تنظيم المعلومات المتوفرة في بيئة المعلومات للتواصل للمصادر والمعلومات بها.
 - 4-اختيار أدوات الاسترجاع المناسبة المتوفرة للوصول للمعلومات .
 - 5- تسلسل عملية نشر المعلومات من بدايتها كفكرة حتى وصولها كوسيط .
- ب : الأهداف المهارية : skills objectives

من خلال هذه الأهداف فإن الأفراد يمكن أن يكونون قادرين علي:

- 1-التحقق من الحاجة للمعلومات .
- 2-وضع إستراتيجية بحث دقيقة تضمن استرجاع المعلومات وفقا للحاجة .

3- تقييم للمعلومات وتحليلها وتخليصها واستثمارها بدمجها في معرفة سابقة .

4-التواصل لمعرفة جديدة .

ج : الأهداف الوجدانية Attitudinal. Objectives ،

من خلال هذه الأهداف يمكن للأفراد تقرير ما يلي :

1- البحث عن المعلومات يأخذ وقتاً ويتطلب متابرة .

2-الثقة في النفس في الحصول علي المعلومات تزداد مع التدريب علي ذلك .

3- الفحص الدقيق لأدوات الحصول علي المعلومات ومصادرها ومواردها تعد ضرورية للبحث الناجح.

4-عملية البحث عن المعلومات تطويره تتغير وفقاً لا نماط الحاجة للمعلومات. (دياب ، 2007م، ص 39)

خامساً : مستويات الوعي المعلوماتي

يتطلب عصر تقجر المعلومات والثورة الاللكترونية وعيا متعدد الجوانب وليس وعيا أحادي الجانب

ويمكن تقسيم مستويات الوعي المعلوماتي للاتي:

1- الوعي المكتبي : library literacy

يتضمن الوعي المكتبي مجموعة من المهارات التي تقل القدرة علي استخدام المكتبة باعتبارها مصدراً

أساسياً للحصول علي المعلومات بما يتضمنه ذلك من اختيار الكلمات المفتاحية key words والوعي

بأدوات المكتبة Stoo literacy كاستخدام الفهارس (المطبوعة الاللكترونية) وفهم نظم التصنيف

واستخدام الكشافات والأدلة البيبلوجرافية والمستخلصات وقواعد البيانات.

2- الوعي بالحاسبات : computer literacy

ويقصد بالوعي بالحاسبات القدرة علي استخدام الحاسبات الآلية وبرامجها لتغير مهام عملية

،مثل برامج معالجة الكلمات word processing

3- الوعي البصري : visual literacy

تعد الوسائل المرئية ذات دور كبير في حفظ ونقل المعلومات منذ النصف الأخير من القرن العشرين

،وذلك لتفوق الصورة المرئية في التعبير والاتصال والتحكم فيها أكثر من الوسائل المطبوعة .

4- الوعي الإعلامي : media literacy

يقصد بالوعي المعلوماتي القدرة علي إعداد الرسالة الإعلامية وتحليل وتقييم و إنتاج الاتصال

قديم قدم وجود الإنسان علي سطح الأرض فهو ضرورة حتمية لتفاعل الإنسان مع البشر ،ومع

الطبيعة ،والكون من حوله.(العمران ، 2005م ، ص 15)

سادساً : معايير الوعي المعلوماتي

وضعت هذه المعايير لكي تسترشد بها المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات من أجل زيادة وتطوير

مهارات الوعي المعلوماتي لدي القارئ واستفادة المكتبات منها والاسترشاد بها وهي تهدف إلي ما يلي :

1- توضيح وتحديد معايير الوعي المعلوماتي بالمكتبات الجامعية .

2- المساهمة في رفع كفاءة وأداء المكتبات الجامعية من خلال دعمها لهذه المعايير.

- 3- اثر الإنتاج الفكري وتقديم معايير عربية للوعي المعلوماتي .
- 4- ملاحظة التطورات التقنية الحديثة من خلال الكشف عن معايير الوعي التقني التي ينبغي توفرها في المجتمعات العربية. (عبد الهادي، 2015، ص101)
- ومن ابرز الجمعيات المهنية التي تصدر معايير في مجال المكتبات والمعلومات جمعية المكتبات الأمريكية وقد أصدرت الجمعية مؤخراً قائمة بالمعايير والإرشادات ومن المعايير المهمة معايير وصف المصادر، وهي تقنيات للقواعد أو الإجراءات لكي يلتزم بها في أنشطة الفهرسة أو المياداتا وهي مصممة في الأساس بهدف توحيد الممارسة وضمان جودتها والدقة والتوحيد في العمل فضلاً عن التعاون والتنسيق بين مرافق المعلومات.
- وقد قامت العديد من المنظمات بوضع معايير خاصة بالوعي المعلوماتي، ومنها المعايير التي حددتها جمعية كليات ومكتبات البحث ACRL : Association of College & Research Libraries تحت عنوان ” معايير كفاءة الوعي المعلوماتي للتعليم العالي Information Literacy Competency Standards for Higher Education ” التي قدمت في عام 2000 في اجتماع جمعية المكتبات الأمريكية في سان أنطونيو بنكساس، والتي اعتمدت وقبلت من العديد من الجمعيات منها الجمعية الأمريكية للتعليم العالي American Association for Higher Education، وهي عبارة عن خمسة معايير و22 مؤشراً :

المعيار الأول : الطالب المثقف معلوماتياً يحدد مدى وطبيعة الحاجة المعلوماتية.

مؤشرات الأداء :

- 1- الطالب المثقف معلوماتياً يعرف ويحدد الحاجة إلى المعلومات.
 - 2- الطالب المثقف معلوماتياً يتعرف على العديد من أنواع وهيئات مصادر المعلومات.
 - 3- الطالب المثقف معلوماتياً يضع في اعتباره تكاليف ومنافع الحصول على المعلومات.
 - 4- الطالب المثقف معلوماتياً يعيد تقييم طبيعة ومدى الحاجة المعلوماتية.
- المعيار الثاني : الطالب المثقف معلوماتياً يمكنه الوصول إلى المعلومات المطلوبة بكفاءة وفاعلية.

مؤشرات الأداء :

- 1- يختار الطالب المثقف معلوماتياً أكثر الطرق البحثية ملائمة ونظم استرجاع المعلومات للوصول إلى المعلومات المطلوبة.
 - 2- الطالب المثقف معلوماتياً يبني ويطبق إستراتيجيات بحث فعالة.
 - 3- الطالب المثقف معلوماتياً يسترجع المعلومات عبر الخط المباشر أو من الأشخاص باستخدام طرق متعددة.
 - 4- الطالب المثقف معلوماتياً ينتقي إستراتيجية البحث إذا كانت ضرورية.
 - 5- الطالب المثقف معلوماتياً يستخلص ويسجل ويوظف المعلومات التي حصل عليها ومصادرها.
- المعيار الثالث : الطالب المثقف معلوماتياً يقيم المعلومات ومصادرها تقييماً نقدياً ويدمج المعلومات المختارة في قاعدة ونظام معرفته.

مؤشرات الأداء :

- 1- يلخص الطالب المثقف معلوماتياً الأفكار الرئيسية التي استخلصها من المعلومات التي جمعها.
 - 2- يستخدم الطالب المثقف معلوماتياً معايير أولية لتقييم المعلومات ومصادرها.
 - 3- يركب الطالب المثقف معلوماتياً الأفكار الرئيسية لبناء مفاهيم جديدة.
 - 4- يقارن الطالب المثقف معلوماتياً المعرفة الجديدة بمعرفته السابقة ليحدد قيمة الفائدة التي أضافتها أو التناقض أو أي خصائص أخرى فريدة للمعلومات.
 - 5- يحدد الطالب المثقف معلوماتياً إذا كانت المعرفة الجديدة ذات تأثير على نظام قيمه ويتخذ الخطوات اللازمة ليوافق بين الاختلافات.
 - 6- يثبت الطالب المثقف معلوماتياً فهمه وتفسيره للمعلومات من خلال المحادثة مع الآخرين والمتخصصين في مجال البحث أو الممارسين للمهنة.
 - 7- يحدد الطالب المثقف معلوماتياً إذا كانت الأسئلة الأولية تحتاج إلى مراجعة.
- المعيار الرابع : الطالب المثقف معلوماتياً بوصفه فرداً أو عضواً أو جماعة يستخدم المعلومات بكفاءة لإنجاز هدف معين.

مؤشرات الأداء :

- 1- يطبق الطالب المثقف معلوماتياً المعلومات الجديدة والسابقة للتخطيط وخلق منتج أو أداء معين.
 - يعدل أو يغير الطالب المثقف معلوماتياً عملية تطور المنتج أو الأداء.
 - 2- ينقل الطالب المثقف معلوماتياً الإنتاج أو الأداء بفاعلية للآخرين.
- المعيار الخامس : الطالب المثقف معلوماتياً يفهم العديد من القضايا الاجتماعية والقانونية والاقتصادية المحيطة باستخدام المعلومات وإتاحتها واستخدامها بطريقة أخلاقية وقانونية.

مؤشرات الأداء :

- 1- يفهم الطالب المثقف معلوماتياً العديد من القضايا الاجتماعية والقانونية والاقتصادية المحيطة بتكنولوجيا المعلومات.
- 2- يتبع الطالب المثقف معلوماتياً القوانين والتعليمات والسياسات الرسمية ذات الصلة بإتاحة واستخدام مصادر المعلومات.

1- يقوم الطالب المثقف معلوماتياً باستخدام مصادر المعلومات في توصيل المعلومات التي حصل عليها. (2018 ، mblogspot ، ص1)

سابعاً : مهارات الوعي المعلوماتي :

يمكن أن تكون مهارات الوعي المعلوماتي بالربط بين أساليب التعليم والمكتبة والتوجه نحو أطراف العملية التعليمية وليس المكتبة فقط ، وقد اشتملت هذه الرؤية على ثلاثة محاور كما يلي :

أ- تعليم مهارة المعلومات:

ويؤكد هذا المحور علي أن الطالب الذي يعد مؤهلاً و مكتسباً لمهارات المعلومات يستطيع أن :

- 1- يصل لمعلومات بكافة عالية .
- 2- يقيم المعلومات بعقلية نقدية وكفاءة .
- 3- يستخدم المعلومات بدقة وابتكار .

ب- التعلم المستقل :

في هذا المحور يعد الطالب متعلماً “مستقلاً” عندما يكون مؤهلاً “معلوماتياً بأن:

- 1- يتابع المعلومات المرتبطة باهتماماته الشخصية .
- 2- يقيم النتائج ألعوماتي .
- 3- يسعى للتميز في البحث وتوليد المعرفة .

ج- المسؤولية الاجتماعية :

وفي هذا المحور يعد الطالب الذي يساهم بإيجابية في المجتمع التعليمي والمجتمع العام مؤهلاً معلوماتياً بأن :

- 1- يدرك أهمية المعلومات بالنسبة للمجتمع الديمقراطي .
- 2- يمارس سلوكاً “ أخلاقياً بما يخص المعلومات وتكنولوجيا المعلومات .
- 3- يساهم بفاعلية في متابعة وتوليد المعلومات .

ثامناً : التحديات التي تواجه الجامعات وضرورة الوعي ألعوماتي :

تواجه الجامعات في علمنا العربي مجموعة كبيرة من التحديات ، التي تفرض عليها أن تغير من طبيعتها وأسلوب عملها التقليدي ، سواء من ناحية التعليم أو الأساليب والتقنيات أو طرق التقويم أو التعامل مع الدارسين ، وتزويده بالمهارات العلمية المدربة للقيام بهمة التقويم والازدهار للمجتمعات ولعل من أبرز هذه التحديات ما يلي :

- 1- الانفجار المعرفي وثورة التكنولوجيا وظهور مجتمع المعلومات بسماته بغرض ضرورة التسليح بمهارات الوعي ألعوماتي للتفاعل معه .
- 2- أدوات تكنولوجيا المعلومات إلي تغير طبيعة الحياة وشكل المؤسسات ، ومنها مؤسسات التعليم العالي علي نحو جذري فكان لا بد من الوعي للتواصل معها واستثمار إمكاناتها .
- 3- العولمة ، التي أزالته كافة الحواجز وزادت من العلاقات بين الدول والأمم ، تتطلب بناء مجتمع ألعوماتي بمهارات ألعوماتية يسير جنباً إلي جنب مع متطلبات الاندماج في العصر ألعوماتي الرقمي ويتضمن البقاء فيه .

4- الأعداد الهائلة من الطلاب التي تتدفق علي الجامعات ومؤسسات التعليم العالي طلباً للعلم أو الشهادة أو المكانة الاجتماعية أو غير ذلك ، وبدرجة تفوق قدرة الجامعات علي الاستيعاب ما جعلها تتحول إلي مصانع لإصدار الشهادات وتخرج أنصاف المتعلمين ، في عصر تقوم الأمة علي المعرفة

واقتمادها يتسم بالتنافس الشديد ويعد العنصر البشري أهم عناصر الثروة به . وهذا يدعو الجامعات لتشكيل وتأهيل هذه الثروة باليات الوعي المعلوماتي ومهارته لاستثمار الثروة البشرية لاستثمار الأمثل. (موسي ، 2008م ، ص103)

إجراءات الدراسة الميدانية

يتناول هذا الجانب عرضاً لإجراءات الدراسة الميدانية ، ويشتمل علي مجتمع الدراسة ، وأدوات الدراسة، وعينة الدراسة ، والأساليب الإحصائية، وتحليل بيانات الدراسة .

مجتمع الدراسة :

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك لأنه يتيح إمكانية تقديم وصف تحليلي للظواهر والأحداث موضوع البحث وتفسيرها ، والمنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة وذلك بالتركيز علي دراسة حالة مكتبات جامعة الجزيرة- السودان .

أدوات الدراسة :

بعد الاطلاع علي الدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة الحالية صمم الباحثان استبانة وتم عرضها علي الاختصاصيين في مجال المكتبات والمعلومات وقد أوصي المحكمون بصلاحيه الاستبانة ، وتمت المعالجة الإحصائية للاستبانة وفقاً لبرنامج SPSS ، واستخدم الباحثان الملاحظة المباشرة كذلك .

عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من (20) فرداً هم عدد العاملين بالمكتبات الجامعية المتواجدين أثناء توزيع الاستبانة ، وقد تم اختيارهم حسب نظام العينة العنقودية وفيما يلي عرض للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة علي أسئلة الدراسة .

جدول رقم 1 (يوضح نوع العينة

العبارة	العدد	النسبة
ذكر	6	30
أنثى	14	70
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (1) أن عينة الدراسة قد اشتملت علي نسبة 30 % من الذكور كما اشتملت علي نسبة 70 % من الإناث وهم النسبة الأكبر بالمكتبات عينة الدراسة المتواجدين أثناء توزيع الأستبانة.

جدول رقم 2 (يوضح وظيفة العاملين بالمكتبة

العبارة	العدد	النسبة
مساعد أمين مكتبة	11	55
موظف	2	10
ملازم مكتبة	4	20
أمين مكتبة	3	15
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (2) أن النسبة الأكبر بمكتبات جامعة الجزيرة يشغلون وظيفة مساعد أمين مكتبة بنسبة 55% بينما يليهم في الترتيب الذين يشغلون وظيفة ملازم مكتبة بنسبة 20% ثم وظيفة أمين مكتبة بنسبة 15% بينما يأتي في المرتبة الأخيرة وظيفة موظف بنسبة 10% .

جدول رقم 3 (يوضح تقديم المكتبة لخدمة الوعي المعلوماتي للطلاب

العبارة	العدد	النسبة
نعم	4	20
لا	16	80
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (3) أن الغالبية العظمى من أفراد عينة الدراسة والتي بلغت 80% قد أجابوا بان المكتبات لا تقدم أي خدمات للوعي المعلوماتي لطلابها بينما الذين يرون أن المكتبة تقدم خدمات للوعي المعلوماتي قد بلغت نسبتهم 20% الأمر الذي يعد قصوراً كبيراً من وجهة نظر الباحثين في هذه المكتبات ويحتاج إلي معالجة فورية .

جدول رقم 4 (يوضح أهمية الوعي المعلوماتي للطلاب

العبارة	العدد	النسبة
نعم	20	100
لا	0	0
إلي حد ما	0	0
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (4) أن جميع العاملين بالمكتبات الجامعية بجامعة الجزيرة قد إجابوا بنعم بنسبة 100% علي أهمية الوعي المعلوماتي بالنسبة للطلاب مما يعكس التثهم الكبير والوعي الكبير لدي العاملين بهذه المكتبات بأهمية الوعي المعلوماتي للطلاب .

جدول رقم 5 (يوضح توفير المكتبة لمعينات تعزيز الوعي المعلوماتي

العبارة	العدد	النسبة
نعم	9	45
لا	5	25
إلي حد ما	6	30
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (5) أن هنالك نسبة بلغت 45% للذين يرون أن المكتبة تتوافر بها معينات تعزيز الوعي المعلوماتي و25% للذين يرون غير ذلك وهذا من الأمور الجيدة والتي ينبغي استثمارها بشكل كبير لتعزيز الوعي المعلوماتي للطلاب وهنالك نسبة أخرى بلغت 30% يرون أن هذه المعينات متوفرة إلي حد ما الأمر الذي يوضح بصورة كبيرة تباين الآراء بسبب فهم طبيعة هذه الخدمة .

جدول رقم 6 (يوضح أثر تعزيز الوعي المعلوماتي علي استخدام الطلاب للمكتبة

العبارة	العدد	النسبة
نعم	9	45
لا	2	10
إلي حد ما	6	30
لا ادري	3	15
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (6) أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة يرون أن تعزيز الوعي المعلوماتي قد أثر علي استخدام المكتبة بصورة كبيرة حيث بلغت نسبتهم 45% يليهم في الترتيب الذين يرون أنه أثر إلي حد ما بنسبة 30% بينما هنالك بعض أفراد عينة الدراسة لا علم لهم بهذا الأمر وقد بلغت نسبتهم 15% و يأتي في المرتبة الأخيرة الذين يرون أن تعزيز الوعي المعلوماتي لم يؤثر في استخدام الطلاب للمكتبة بنسبة 10%

جدول رقم 7 (يوضح مساعدة المكتبة للطلاب في البحث داخل الأنشطة الآلية بها)

العبارة	العدد	النسبة
نعم	12	60
لا	3	15
إلى حد ما	5	25
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (7) أن العامين بالمكتبات الجامعية يساعدون الطلاب في البحث عن المعلومات والأنشطة الإلكترونية داخل المكتبة بشكل كبير حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بنعم 60% بينما الذين يساعدون الطلاب إلى حد ما بلغت نسبتهم 25% والذين لا يقدمون أي مساعدة للطلاب كان نسبتهم هي الأقل حيث بلغت 15% فقط من العاملين بهذه المكتبات وهو من الأمور الجيدة والتي تعبر عن تقديم خدمة الوعي المعلوماتي للطلاب ولكن بشكل غير مباشر .

جدول رقم 8 (يوضح توفير المكتبة لموقع الكتروني لها علي صفحة الجامعة علي الأنترنت)

العبارة	العدد	النسبة
نعم	14	70
لا	6	30
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (8) أن المكتبات عينة الدراسة لها صفحة علي موقع الجامعة بالانترنت حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بنعم 70% بينما الذين أجابوا بلا بلغت نسبتهم 30% وربما يعود ذلك في نظر الباحثين إلى عدم إلمامهم بالأمر وعدم دخولهم إلى موقع الجامعة علي الانترنت .

جدول رقم 9 (يوضح تقديم المكتبة لدورات تدريبية في مجال الوعي بالقضايا القانونية والأخلاقية لاستخدام المعلومات)

العبارة	العدد	النسبة
نعم	13	15
لا	7	85
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (9) أن المكتبات بجامعة الجزيرة لا تقدم أي دورات تدريبية في مجال الوعي بالقضايا القانونية والأخلاقية لاستخدام المعلومات حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بلا 85% الأمر الذي يعد نقص كبير يجب معالجته وذلك رغم أن هذه المكتبات تمتلك قسم للتدريب موجود بها بينما كان هنالك نسبة صغيرة جداً بلغت 15% يرون أن المكتبات تقدم هذه الخدمة ويعود ذلك من وجهة نظر الباحثين إلى إمكانية توفيرها في مكتبة واحدة من هذه المكتبات عينة الدراسة .

جدول رقم 10 (يوضح تقديم المكتبة لخدمة الرد علي الأسئلة والاستفسارات الإلكترونية للطلاب)

العبارة	العدد	النسبة
نعم	20	100
لا	0	0
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (10) أن جميع العاملين بمكتبات جامعة الجزيرة يقومون بالرد علي الأسئلة والاستفسارات الإلكترونية المقدمة لهم بواسطة الطلاب حيث بلغت نسبتهم 100% وهو من الأمور الجيدة والتي لا بد منها والتي تساعد في الوعي المعلوماتي بشكل كبير .

جدول رقم 11 (يوضح أستطاعة الطلاب تحديد معلوماته وصياغتها بنفسه بصورة ممتازة

العبارة	العدد	النسبة
نعم	0	0
لا	14	80
لا ادري	6	20
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (11) أن النسبة الأكبر من الطلاب لا يستطيعون تحديد معلوماتهم وصياغتها بأنفسهم بصورة ممتازة من وجهة نظر العاملين في هذه المكتبات الجامعية حيث أجاب 80% من العاملين بلا بيناً هنالك نسبة بلغت 20% من العاملين ليس لهم علم الأمر الذي يحتم علي هذه المكتبات ضرورة تقديم خدمات للوعي المعلوماتي تساعد الطلاب في تحديد احتياجاته بصورة واضحة .

جدول رقم 12 (يوضح أكثر استخدامات الطلاب للمعلومات الالكترونية بالمكتبة

العبارة	العدد	النسبة
البحث في قواعد البيانات المتخصصة	2	10
التوثيق العلمي لمصادر المعلومات	6	30
استخدام الانترنت لأغراض البحث العلمي	10	50
استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	2	10
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (12) أن الغالبية العظمى من الطلاب يستخدمون المعلومات الألكترونية الموجودة بالمكتبة لأغراض البحث العلمي حيث بلغت نسبت الذين يرون ذلك من العاملين بالمكتبات 50% فيما يليهم الذين يستخدمون المكتبة لأغراض التوثيق العلمي بنسبة كبيرة بلغت 30% وتساوت في النسب الذين يستخدمونه للبحث في قواعد البيانات المتخصصة و استخدامه لمواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 10% لكل منهم وهو أمر جيد يمكن أن تركز المكتبات عليه في نشر الوعي المعلوماتي وذلك بتجويد عملية البحث ودقة النتائج المتحصل عليها .

الخاتمة

تتضمن الخاتمة النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة

النتائج :

- 1-غالبية العاملين في مكتبات جامعة الجزيرة هم من فئة الإناث حيث بلغت نسبتهم 70% من أفراد عينة الدراسة .
- 2-الفئة الأكبر 55% من نسبة العاملين في هذه المكتبات يشغلون وظيفة مساعد أمين مكتبة تليهم وظيفة ملازم مكتبة وأمين مكتبة .
- 3-لا تقدم مكتبات جامعة الجزيرة أي برامج لتعزيز الوعي المعلوماتي للطلاب المستفيدين منها .
- 4-يستطيع الطلاب المستفيدين من مكتبات جامعة الجزيرة تحديد معلوماتهم التي يحتاجونها بأنفسهم بدقة بنسبة 80% .
- 5-هنالك وعي كبير من العاملين بالمكتبات الجامعية بأهمية الوعي المعلوماتي للطلاب بنسبة بلغت 100% .
- 6-تمتلك مكتبات جامعة الجزيرة المعينات التي تساعد علي تقديم خدمات الوعي المعلوماتي .
- 7-يساعد العاملين بالمكتبات الطلاب في البحث داخل الأنشطة الآلية بها بنسبة 60% .

- 8-تتوافر صفحة مكتبات جامعة الجزيرة داخل موقع الجامعة الالكتروني .
- 9-لا تقدم مكتبات جامعة الجزيرة أي دورات تدريبية في مجال الوعي بالقضايا القانونية والأخلاقية للمعلومات .
- 10-أكثر استخدامات الطلاب للمعلومات الالكترونية بالمكتبات لأغراض البحث العلمي بنسبة 50 % يليهم الذين يستخدمونها لأغراض التوثيق العلمي بنسبة 30 % ويليهم الذين يستخدمونها للبحث في قواعد البيانات ومواقع التواصل بنسبة 15 % لكل منهما.

التوصيات :

- 1- قيام دورات تدريبية لتعزيز الوعي المعلوماتي للطلاب المستفيدين من مكتبات جامعة الجزيرة .
- 2-تدريب العاملين بالمكتبات الجامعية علي طرق تعزيز الوعي المعلوماتي للطلاب .
- 3-قيام دورات تدريبية للطلاب للتعريف بالقضايا القانونية والأخلاقية للمعلومات.
- 4- توفير المعينات والأجهزة اللازمة لتعزيز الوعي المعلوماتي للطلاب .

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : الكتب والدوريات

- 1- أحمد عبد الله الحسو. مكتبات جامعة الموصل ودورها في الجامعة والمجتمع : دراسة ميدانية . - مجلة أدب المستنصرية ، ع16، 1988م. ص541.
 - 2-السيد النشار السيد. دراسات في المكتبات و المعلومات. - مصر: جامعة الإسكندرية، 2002. ص24
 - 3-حشمت قاسم. المعلومات والامية المعلوماتية في مجتمعنا المعاصر. ط2. - القاهرة: دار غريب، 1995. -ص21.
 - 4-حمد بن ابراهيم العمران .الوعي المعلوماتي .- المعلوماتية .ع(2005/1426م) ص 15.
 - 5-عادل سالم موسى . ادارة المعرفة والمعلومات في المؤسسات التعليم العالي :نجاب عالمة . - دراسات المعلومات .ع(3 سبتمبر، 2008م) .ص104-103.
 - 6-قارئي عبد العزيز عبد الفتاح . معجم مصطلحات المكتبات .- الرياض :مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2000م .- ص14.
 - 7-محمد فتحي عبد الهادي.مجتمع المعلومات في عصر الرقمنة والشبكات .- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات .-مج 9، ع11 (يوليو 2002م .) ص 9 .
 - 8-محمد فتحي عبد الهادي. الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية .- القاهرة:دار الجوهرة ، 2015م .- ص101.
 - 9-مفتاح محمد دياب . محو الامية المعلوماتية في قضايا معلوماتية .- عمان :دار الصفاء ، 2007م .-صص39-40
 - 10-زينة بنت صالح الحكمانى و منال بنت خلف الروحي . الوعي المعلوماتي بالمصادر الالكترونية في المكتبات الجامعية بسلطنة عمان من قبل أعضاء هيئة التدريس ، دراسة مقدمة لمؤتمر جمعية المكتبات المتخصصة العشرون.- سلطنة عمان ، 2013م ، ص5.
- ثانياً : المراجع الأجنبية والمواقع الالكترونية
- تاريخ -1 الدخول 2018م -1 http://iman-dia.blogspot.com/p/blog-page__5318.htm
- 2- Sullivan.Carmel.isin formation literacy relevant in there'll world.-reference services review.-vol3 0 no 2002 pp7-14.

إتجاهات طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية نحو مصادر المعلومات

د. محمد علي محمود الزين أ. مساعد - قسم المكتبات والمعلومات - جامعة دنقلا

المستخلص:

الهدف من الدراسة هو معرفة سلوكيات طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية نحو مصادر المعلومات التي توفرها مكتبات الجامعة ، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال توظيف دراسة الحالة وتوزيع عدد 118 استبانة على الطلاب توصلت الدراسة الى عدد من النتائج منها : ان معظم الطلاب يستخدمون المصادر الالكترونية اكثر من استخدامهم للمصادر التقليدية ، ان علاقة الطلاب بالمكتبة علاقة قوية ومتصلة خاصة ايام الامتحانات حيث تبين ان 94 شخصا من افراد العينة يدخلون الى المكتبة بصورة (يومية و يوم بعد يوم). خرجت الدراسة بعدد من التوصيات ، اهمها : توفير كل المراجع التقليدية التي تتعلق بتخصص الكليات المعنية ، تدريب الطلاب على كيفية استخدام الانترنت والبوابة الالكترونية للجامعة ، توجيه الاساتذة بوضع مقرراتهم على البوابة الالكترونية أو اتاحتها على السبورة الذكية حتى يتمكن الطلاب من الاستفادة منها.

مقدمة

تعتبر مصادر المعلومات أساسا لا غني عنه لاي باحث ، لاسيما طلاب الجامعات ، كما انها تمثل الأساس الذي تدور عليه كافة أنشطة المكتبات ؛ فلولا المصادر لما كان هناك (تصنيف ، ولا فهرسة ، ولا خدمات) ، واذا أخذنا في الحسبان أهمية المكتبات الجامعية من تحقيق أهداف وخدمة البحث العلمي ، فيمكننا اعتبار مصادر المعلومات أحد اهم مكونات العملية التعليمية التي تمكن الطالب من إنجاز مهامه الاكاديمية . كما تمكن الجامعة من تحقيق أهدافها وبلوغ رسالتها.

مشكلة الدراسة :

تشكل مصادر المعلومات بمختلف أنواعها عنصراً أساسياً لطلاب الجامعات ، فهي التي تلبي حاجاتهم الدراسية والبحثية والثقافية ، وترتد أهمية كلما كانت الدراسة أو التخصص الذي يدرسه الطالب تخصصاً ذو طبيعة متجددة كالطب والهندسة والعلوم التطبيقية عموماً ، وهذه التخصصات تستدعي أن يكون الطالب مواكبا لكل جديد في مجاله ، ويستدعي من المكتبة توفير مصادر حديثة ومتنوعة ، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

ما المصادر التي توفرها مكتبات جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية لطلابها؟

هل تلبي المصادر المتوفرة حاجة الطلاب؟

ما إتجاهات الطلاب تجاه ما توفره مكتباتهم من مصادر معلومات؟

إلى اي مدي يعتمد طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد علي المصادر المتوفرة بمكتبات جامعتهم؟

أهداف الدراسة :

تتمثل اهداف الدراسة في عدد من النقاط:

معرفة إتجاهات الطلاب نحو المعلومات بجامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية.

التعرف علي مصادر المعلومات المتاحة بمكتبات جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية .

التعرف علي العوائق والصعوبات التي تواجه الطلاب للأسهام في إيجاد حلول لها.

أهمية الدراسة :

جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية من الجامعات التي أنشئت حديثاً ، وهي تعتنى بالتخصصات التطبيقية (طب – هندسة – تكنولوجيا) ؛ لذا فان هذه الدراسة ستكشف للإدارة مدي أستفادة الطلاب من المصادر المتاحة ، وطبيعة تلك المصادر (تقليدية – إلكترونية) هذا من جهة ، ومن جهة اخري فان هذه الدراسة تعتبر اول دراسة لمكتبات الجامعة بهذا الخصوص ، وستكون لتوصياتها أثر فعال في تحسين أداء مكتبات الجامعة

فرضيات الدراسة :

- 1-أغلب طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد يستخدمون المصادر الإلكترونية.
- 2-المصادر المتوفرة بمكتبات جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية لا تقي بحاجة الطلاب.
- 3-الإنترنت اكثر المصادر الإلكترونية استخداماً من قبل طلاب الجامعة .

منهج الدراسة واجراءاتها :

اعتمد الباحث علي المنهج الوثائقي لتغطية ادبيات الموضوع ، من خلال الرجوع للكتب والدوريات والمواقع الإلكترونية ، كما أعتمد علي المنهج الوصفي بشقيه (المسحي ودراسة الحالة) وذلك من خلال التركيز علي حالة واحدة وهي جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية .
وقد تم تصميم أستانه وزعت علي عينة عشوائية من طلاب الجامعة من مختلف كلياتها بلغ حجم العينة (118)

مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة هو طلاب وطالبات جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية بمختلف كلياتها (اربع كليات : الطب والعلوم الصحية ، الهندسة ، العلوم الاجتماعية ، العلوم والتكنولوجيا) .

مصطلحات الدراسة

المكتبات الجامعية :

هي مكتبة اكااديمية تمثل المكتبة المركزية في الجامعات أو المعاهد أو الكليات التي تشكل جزءاً من مؤسسات ومعاهد التعليم العالي وتحتوي علي مقتنيات مختلفة في اشكال ورقية وإلكترونية (عبد الغفور عبد الفتاح ، 2000، و14)

مصادر المعلومات

هي كل الوسائل والقنوات التي يمكن نقل المعلومات من خلالها ، أو جميع المواد التي تشتمل علي معلومات يمكن الاستفادة منها لاي غرض من الأغراض (غالب عوض النوايسة ، 2003، 29)

الدراسات السابقة

يوجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع استخدام مصادر المعلومات والمكتبات الجامعية ، منها دراسات تناولت استخدام المصادر بشكل عام ومنها ما تناول المصادر الإلكترونية بشكل خاص ، وفيما يلي استعراض لاهمها:

أولاً: الرسائل المحلية (السودانية)

دراسة اكرام شمس الدين محمد احمد (2015م) بعنوان واقع استخدام طلاب الدراسات العليا لمصادر المعلومات الإلكترونية (دراسة حالة طلاب مجمع الوسط، جامعة الخرطوم ، السودان)
الهدف من دراستها هو معرفة مدي استخدام طلاب الدراسات العليا بجامعة الخرطوم لمصادر المعلومات الإلكترونية ، والاسباب التي تدفعهم إلي استخدامها واستطلاع آرائهم حولها ، فضلاً عن الوقوف علي العوائق والصعوبات الي تواجههم ، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ، ووظفت كل من المقابلات والاستبيان ادوات لها

لجمع المعلومات ، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

إن معظم طلاب الدراسات العليا بجامعة الخرطوم يستخدمون المصادر الإلكترونية .

أهم الدوافع التي تجعل طلاب الدراسات العليا يستخدمون المصادر الإلكترونية هو توفير الوقت والجهد .

أما أبرز المشاكل التي تواجههم هي عملية تعطل الأجهزة .

دراسة جلال العلام محمد إسماعيل (2018م)

بعنوان (المشكلات التي تواجه استخدام مصادر المعلومات الطبية بالمكتبات الجامعية :دراسة حالة القطاع

الصحي جامعة الجزيرة - السودان)

الهدف من دراسته هو التعريف بمصادر المعلومات الطبية والكشف عن مواقع المكتبات الطبية بكليات القطاع

الصحي - جامعة الجزيرة وبيان مدى استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات الطبية بمكتبات القطاع الصحي

والتعرف علي المشكلات التي تواجه المستفيدين من استخدام مصادر المعلومات الطبية ، وقد استخدم الباحث

المنهج الوصفي وقام بتوظيف كل من الملاحظة والمقابلة والاستبانة.

توصلت الدراسة إلي عدة نتائج أهمها:

عدد النسخ المتوفرة غير كافية

لا تتوفر نسخ أو عناوين حديثة من المصادر الطبية

ثانياً: الدراسات العربية

يوجد عدد كبير من الدراسات العربية منها ما تناول مصادر معينة (كالإنترنت . الاقراص المدمجة - الخ..)

وفيما يلي أهم الدراسات ذات الصلة الوثيقة بموضوع دراسة الباحث.

دراسة حسن عواد السريحي ووفاء محمود وشادن عبد العزيز (2005م)

بعنوان (استخدام طالبات الدراسات العليا في جامعة الملك عبد العزيز بجدة لمصادر المعلومات الإلكترونية)

هدفت الدراسة إلي التعرف علي مدى استخدام طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز بجدة لمصادر

المعلومات الإلكترونية ، وظف الباحثون المنهج المسحي لقياس مدى استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من

قبل فئة معينة مبحوثة والكشف عن الصعوبات التي تعترضهم خلال استخدامهم للمصادر، وقد تم توظيف

الاستبانة كأحد أهم أدوات جمع البيانات ، توصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

أن غالبية الطالبات يستخدمن الإنترنت (74.3)

نسبة عالية من الطالبات لا يستخدمن المكتبة إلا في فترات متباعدة (اسبوعين) بنسبة (د 42.0 % تقريباً)

و(12.0% تقريباً) يستخدمنها كل ثلاث اسابيع (24.8% تقريباً) يستخدمنها نادراً

تعددت اسباب عدم استخدامهن للمكتبة بكثرة لعدة اسباب ، منها : أنهن لا يحتجن لها في توفير المصادر ،

وعدم توفر المصادر التي يحتجنها.

دراسة ثناء ليلو عباس (2014م) بعنوان

استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية في مجال الإعلام : دراسة تحليلية للاستشهادات المرجعية بمصادر

الإنترنت في الرسائل والاطاريح الجامعية (الجامعة المستنصرية - قسم المعلومات والمكتبات - بغداد)

الهدف من الدراسة معرفة مدى استعانة الباحثين في كلية الاعلام جامعة بغداد بالمصادر الإلكترونية المتاحة عبر

شبكة الإنترنت في البحث العلمي من خلال تحليل الرسائل التي استشهدت بمصادر الإنترنت ، استخدمت الباحثة

المنهج المسحي في جمع البيانات وبلغ عدد الرسائل 121 رسالة وأطروحة وخرجت الدراسة بعدة نتائج أهمها:

لا زالت المصادر التقليدية تمثل محور اهتمام الباحثين في مجال الإعلام من كتب ، ودوريات وصحف ... الخ.

دراسة عفاف عواشيرية (2016م)

بعنوان مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي : دراسة ميدانية - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة تبسة . هدفت الدراسة إلى التعرف على اهم المصادر المتاحة ، معرفة الطرق و البرامج التي تعتمد عليها المكتبة للتعريف بمصادر المعلومات المتوفرة ، معرفة مدي استخدام الطلبة لمصادر المعلومات وكيفية الاستفادة منها ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وقد وظفت الاستبانة كادة رئيسية لجمع المعلومات وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج أهمها:

معظم المستفيدين 75 % يروا ان المصادر المتاحة لا تليي احتياجاتهم

معظم المستفيدين منهم 85 % يستخدمون المصادر الورقية

دراسة عمر احمد همشري (2019م) بعنوان

درجة استخدام طلبة الدراسات العليا في كلية العلوم التربوية بالجامعة الأردنية لمصادر المعلومات الإلكترونية وصعوبات استخدامها من وجهة نظرهم ، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة استخدام طلبة الدراسات العليا من كلية العلوم التربوية بالجامعة الأردنية لمصادر المعلومات الإلكترونية والصعوبات التي تواجهها، استخدم الباحث المنهج الوصفي ، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

أن معظم الباحثين يعتمدون على المصادر التقليدية لكن هنالك اتجاه نحو استخدام المصادر الإلكترونية بدرجة متوسطة ،

من الصعوبات التي تواجه الباحثين عدم الإعلان عن قواعد البيانات المتاحة من خلال مكتبة الجامعة.

رابعاً : الدراسات الاجنبية

دراسة كاتا بالنوا (2016م) بعنوان

Use of Electronic Journal Resources By Postgraduate Student Of The University of Dare Salam

هدف الدراسة إلى تقييم استخدام طلاب الدراسات العليا بكلية العلوم التربوية في جامعة تنزانيا لمجموعة المجالات الإلكترونية ، استخدم الباحث المنهج الوصفي ووظف الاستبانة لاستطلاع آراء الطلاب مائة طالب ، خلصت الدراسة لعدة نتائج أهمها أن الغالبية يستخدمون المجالات الإلكترونية لا غرض إعداد التقارير والبحوث ، وتعتبر مشكلة إنقطاع الكهرباء أهم العوائق بالإضافة إلى ضعف التحميل .

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة ، يلاحظ أنها ركزت على دراسة المصادر الإلكترونية ومنها ما سلط الضوء على استخدام طلاب الدراسات العليا كدراسة اكرام شمس الدين ودراسة حسن عواد السريحي ، ومنها ما سلط الضوء على جانب معين كأثرها على التكوين الجامعي كدراسة عواطف عواشيرية ودراسة ثناء ليلو عباس ، وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات كثيراً ، لكن ما يميز هذه الدراسة انها ركزت على المصادر بشكلها (التقليدي والإلكتروني) .

الإطار النظري للدراسة

مفهوم المكتبات الجامعية

المكتبات الجامعية بالمفهوم العلمي الحديث هي احدي المؤسسات الثقافية التي تؤدي دوراً علمياً هاماً في مجال التعليم العالي (يحي مصطفى عليان ، 2006 ، 15) وبالطبع لا يمكن للمكتبة ان تقدم خدماتها ولا تحقيق اهداف الجامعة إلا اذا توفرت لها مجموعة من المعلومات والمصادر الفنية والمتنوعة .

أهداف المكتبة الجامعية :

تستمد المكتبة اهدافها من الجامعة نفسها ، باعتبارها نظاماً فرعياً أساسياً من النظام الكلي للجامعة وهي أحد أذرعها لتحقيق الأهداف ، ويمكن تلخيص أهداف المكتبة الجامعية فيما يلي :-
خدمة المنهج الدراسي بالجامعة أو الكلية عن طريق توفير المصادر التي تتعلق بتخصصات الجامعة أو الكلية .
تنظيم مصادر المعلومات لتسيير الوصول إليها من خلال التصنيف ، والفهارس
تقديم الخدمات المكتبية للمستخدمين كخدمات : الإعارة ، الاتاحة ، البث الانتقائي والتدريب علي استخدام المصادر وغيرها .

مصادر المعلومات المكتبية الجامعية :

سبقت الاشارة إلى ان مصادر المعلومات هي جمع الأوعية أو الوسائل التي يمكن عن طريقها نقل المعلومات إلى المستخدمين منها ، لذا لا بد من الاشارة إلى تقسيمات تلك المصادر واهم الأنواع التي يجب علي المكتبات الجامعية توفيرها لخدمة مستخدميها .

تقسيمات مصادر المعلومات

هنالك عدة أسس لتقسيم مصادر المعلومات ، فهالك من يقسمها حسب المادة التي صنعت منها أو ينتج من ذلك :مصادر ورقية : مثل الكتب ، ومصادر الإلكترونية مثل الأقراص والحواسيب ، و هنالك من ينظر إليها حسب جهة صدورها فتقسم إلى مصادر رسمية (حكومية) ومصادر غير رسمية (غير حكومية) وهنالك من يقسمها حسب الشكل فينتج من ذلك مصادر : تقليدية وهي التي يمثل الورق مادتها الأساسية مثل : الكتب ، الدوريات ، تقارير البحوث .. الخ ، ومصادر إلكترونية وهي التي تتاح علي برامج حاسب آلي ومواقع شبكة الانترنت (خالد عبده الصرايرة 2012م 299) ويعتبر التقسيم بالمحتوي من أهم التقسيمات، من خلال النظر للمصادر بهذه الزاوية ينتج الآتي:

مصادر أولية : وهي الوثائق او المطبوعات التي تشتمل أساساً علي المعلومات الجديدة غير المسبوقة ، أو التصورات أو التقسيمات الجديدة لحقائق معروفة مثل التقارير العلمية ، والتجارب ، ووثائق الهيئات والمنظمات ، والأطروحات (حشمت قاسم ،1995م -24 25) بالإضافة إلي الصحف اليومية
المصادر الثانوية : وهي التي تعتمد في جمع مادتها علي المصادر الأولية ، وعادة ما يكون هدفها هو تجميع المشتت من المعلومات ،وتبسيط المعقد لصالح أهداف تطبيقية أو تعليمية مثل : الكتب أوالمجلات المتخصصة والكشافات ونشرات المستخلصات ، والكتب المرجعية كالموسوعات والمعاجم المتخصصة وكتب الحقائق وغيرها .
مصادر الدرجة الثالثة وهي لا تقدم معلومات أو معارف موضوعية وانما هي مفاتيح للوصول إلي الأوعية الأولية والثانوية مثل الببليوجرافيات (حشمت قاسم 1995م،26-25).

من خلال العرض السابق لتقسيم مصادر المعلومات يتضح انه علي المكتبات الجامعية بصفة خاصة توفير كافة مصادر المعلومات التقليدية (الورقية) وغير التقليدية (الإلكترونية) لمواكبة التطورات والمستجدات ، لاسيما في العلوم التطبيقية التي تتنامي فيها أنواع المعلومات بشكل مذهل علي رأس كل ساعة وربما أقل أنواع مصادر المعلومات بالمكتبات الجامعية:-

فيما يلي عرض موجز لما يجب علي المكتبات الجامعية توفيره من مصادر

أولاً: مواد الكتب

تعتبر مواد الكتب من المصادر الاساسية لمصادر المكتبة ، وتشمل الكتب الأنواع التالية:

الكتب المرجعية : وهي التي لا تقرأ من الأول للآخر وإنما للحصول علي معلومة معينة وهي :

- أ - المعاجم والقواميس: وهي التي تجمع ألفاظ لغة معينة فتشرحها وتوضح طريقة نطقها
- ب- الموسوعات (دوائر المعارف) وهي مراجع شاملة تحيط بالمعرفة البشرية أو بمجال معين وتكون فيها الموضوعات في شكل مقالات وغالباً تتظم هجائياً لسهولة البحث
- ج- التراجم: وهي الكتب التي تعرف بحياة المشاهير والعظماء في مجال معين أو مجالات مختلفة من مجالات المعرفة وغالباً تتظم هجائياً أو جغرافياً أو تاريخياً
- د- البليوجرافيات: وهي عبارة عن قوائم بمواد أو مصادر منشورة وغير منشورة يتم تجميعها اما حول موضوع معين أو شخص.....الخ.
- هـ - الكتب السنوية (الحوليات): وهي المراجع التي تظهر في شكل منشورات دورية غالباً ما تكون سنوية تتضمن معلومات تتعلق بموضوع معين أو مؤسسة خلال سنة .

الكتب غير المرجعية :

وهي التي يمكن قراءتها من البداية إلى النهاية من أهمها من المكتبات الجامعية ما يلي:

الكتب الدراسية وهي الموجهة لخدمة المنهج الدراسي (الكتب الأساسية في التخصصات)

الكتب أحادية الموضوع: وهي التي تهتم بدراسة قضية معينة دراسة موضوعية واقعية تحيط بجميع جوانبها وارتباطاتها ويمكن أن يؤلفها شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص (غالب عوض النوابسة ، 2002م ، 20-23)

ثانياً : الدوريات

هي عبارة عن منشور متسلسل بعنوان متميز ، يحتوي علي مزيج من المقالات ، والافتتاحية ، المراجعات ، الأعمدة ، القصص القصيرة ، القصائد ، أو أي أعمال كتبها أكثر من مشارك واحد ، تصدر بغلاف ورقي أكثر من مرة ، بشكل عام علي فترات محددة ، أقل من عام ويقصد بها أن تصدر إلي مالا نهاية ، وتشرف عليها هيئة تحرير (Odlis ، 2020م ، 2-3)

وتمتاز الدوريات بسرعة الصدور وحدثة المعومات بالإضافة للتنوع الموضوعي وهذا يجعل من الدوريات مصدراً مهماً جداً للباحثين .

ثالثاً: المواد غير المطبوعة :

تعرف بأنها "فئات من أوعية المعلومات غير التقليدية ، تقوم علي تسجيل الصوت أو الصور المتحركة أوهما معاً ، بأحدي الطرق التكنولوجية الملائمة ، وتوضع بسرعات ومقاسات متفاوتة ، وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الشريط ، والقرص ، والاسطوانة وتستخدم في اغراض البحث ومجالات الترفية) من أمثلتها :

المواد البصرية : وهي التي تعتمد علي حاسة البصر وحده من تحصيل المعلومات منها مثل النماذج والكرات الأرضية ، الأطالس ، الصور ، الشرائح

المواد السمعية : وهي التي تعتمد علي حاسة السمع وحده ، مثل الاسطوانات الصوتية والأشرطة الصوتية

المواد السمعية بصرية:- وهي التي تعتمد علي حاستي السمع والبصر مثل الافلام الناطقة ،وقد دخلت المواد السمعية والبصرية ضمن متطلبات العملية التعليمية لما تمتاز به من تشويق ، فضلا عن كونها وسائل إيضاح لكثير من الموضوعات (غالب عوض النوابسة ، 2002 ، 26، 28-)

رابعاً : مصادر المعلومات الإلكترونية

هي كل ما تعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة إلكترونياً علي وسائط سواء كانت ممغنطة (Magenetic tope) أم ليزيرية بأنواعها أو تلك المصادر اللاورقية والمخزنة أيضاً إلكترونياً حال إنتاجها من قبل مصدريها ، أو نشرها مؤلفون أو ناشرون في ملفات قواعد البيانات ، متاحة للمستفيدين عن طريق الاتصال المباشر (On line) أو داخلياً في المكتبة أو مركز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المكتنزة (RD – Rom) والمتطورة الأخرى مثل الأقراص المتعددة (Multimedia) أو أقراص (3-2020-20 . http://ila.10/9qp . DVD) من خلال التعريف اعلاه يتبين أن مصادر المعلومات الإلكترونية تشمل كل من الإنترنت ، وقواعد البيانات سواء كانت متاحة علي شبكة الإنترنت أو مخزنة في الاسطوانات كما تشمل الشبكة الداخلية للمكتبة أو الجامعة أو اي مؤسسة ، يمكن ملاحظة تلك المميزات الهائلة التي تمتاز بها علي المصادر الورقية مثل السرعة في الوصول للمعلومات وسرعة نقل الملفات وتحميلها من الإنترنت أو نسخها من أي مصدر إلكتروني آخر . يجب علي المكتبات عموماً والجامعية خصوصاً توفير جميع المصادر المعلومات بقدر الامكان حتي تتمكن من أداء مهامها وتحقيق اهداف الجامعة علي الوجه الأكمل .

جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية

هي جامعة حكومية قومية تأسست بعد ترفيع كلية مروى التقنية إلي جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية 2010م ولكن كانت نقطة البداية 2015م ، تم إنشاؤها نسبة لحاجة البلاد لمتطلبات النهضة التكنولوجية والزراعية والصناعية خاصة بعد قيام مشروع سد مروى وماترتب عليه من مشاريع أخرى مثل مشروع مدينة مروى الطبية وغيرها من المشاريع

أهداف الجامعة :

تسعي الجامعة لتحقيق جملة من الأهداف منها إعداد أطر علمية مؤهلة عن طريق استخدام برامج جامعية ودراسات عليا في كافة التخصصات . مواكبة التطورات في كافة المجالات العلمية ، من خلال التحديث والتطوير المستمر في المناهج خدمة المجتمع وحل مشكلاته عن طريق إجراء البحوث التطبيقية والاستشارات العلمية والتدريب للجهات ذات الصلة.

مكتبات جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية

توجد بالجامعة اربعة كليات هي : كلية الطب والعلوم الصحية ، كلية العلوم الاجتماعية وهاتان الكليتان لهما مكتبة في مجمع أبودوم ، أما كلية العلوم والتكنولوجيا وكلية الهندسة في مدينة كريمة ولكل كلية مكتبة منفصلة بها لتوفير المعلومات لطلاب الجامعة 2020-3-11 . http://www.merowe.edu.sd

تحرص جميع المكتبات علي توفير مصادر المعلومات لكنها تركز علي المصادر الورقية (التقليدية) وتقوم المكتبات بالتزود بالمصادر الورقية بصورة سنوية خاصة من معرض الخرطوم الدولي (أدم حسين قسيمة أمين مكتبة العلوم والتكنولوجيا ، 2020-3-18) .

أما الجانب التقني فان الجامعة تتيح لطلابها الدخول للبوابة الإلكترونية للجامعة حيث تم تسجيل جميع بيانات الطلاب حسب كلياتهم ويعطي كل طالب (User name - Password) للاستفادة من محتويات البوابة الإلكترونية ، ويتم عمل تدريب للطلاب في بداية دخولهم للجامعة عن كيفية استخدام البوابة الإلكترونية واستخدام الإنترنت عبر مقرر (مهارات الحاسوب) و يعتبر من مطلوبات الجامعة لكل الطلاب .

أما محتويات البوابة الإلكترونية فهي عبارة عن مقررات مطلوبات الجامعة بالإضافة إلي المقررات التي يرفعها أعضاء هيئة التدريس ، والجدير بالذكر أن رفع المقرر للبوابة متروك لأستاذ المادة ، بمعنى لا يوجد إلزام برفع جميع المواد أو المقررات ، هذا من جهة ومن جهة أخرى هناك عدد من أعضاء هيئة التدريس يقومون بإتاحة المقررات عن طريق السبورة الذكية ، فبعد الفراغ من المحاضرة يمكن للطلاب اخذ المحاضرة من السبورة الذكية في ذاكرته الخاصة (فاطمة جعفر ، مسؤلة التعليم الإلكتروني بالجامعة 2020-3-11 م)

هذا يعني انه لا توجد مكتبة إلكترونية بالمعنى المفهوم وانما تتيح المكتبات المصادر التقليدية ويترك للطالب خيار الدخول للبوابة الإلكترونية للاستفادة من مقررات مطلوبات الجامعة أو من خلال التحميل من السبورة الذكية .

تحليل نتائج الدراسة

تقوم الدراسة إتجاهات طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد نحو مصادر المعلومات ، حيث تم عرض البيانات التي أظهرتها الدراسة وتحليلها ، و تم استخدام اداة من الادوات المهمة في جمع المعلومات وهي الاستبيان وقياس الأراء من أجل عرض البيانات وتحليل النتائج والمعلومات.

الخطوات التي اتبعها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة

1. تناول كل فرضية والاسئلة التي تتعلق بها علي حده.
- 2.التوصل إلي النتائج والاستنتاجات من خلال التحليل الاحصائي للبيانات.
- 3.التحقق احصائياً من فروض البحث.

بعد جمع البيانات عن طريق الاستبيان وذلك من خلال عينة من مجتمع الدراسة كان حجمها 118 فرد تمثل مجتمع الدراسة وتتوافق مع الحجم الكلي له ، بعد ذلك قام الباحث بتفريغ هذه المعلومات بغرض معرفة دلالات الفروق من الاجابات لعبارات الاستبيان من واقع النتائج التي نتجت من الاحصائيات المستخدمة عن طريق برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) والذي يمثل اختصار Statistical Package For Social Sciences أو الحزمة الاحصائية للعلوم الاحصائية وهو برنامج يمتلك قدرة هائلة في تحليل النتائج لما يمتلك من عدد كبير جداً من الاختبارات التي تتوافق مع مختلف انواع البيانات .

استخدم الباحث عدد من الاختبارات في دراسته الاحصائية :

1- التكرارات Frequencies

2- الاشكال البيانية chart

3- جداول التقاطع Crosstabs

جدول (1-1)

التخصص			
	التكرار	النسبة المئوية	
القيم	هندسة مدنية	6	5.1
	طب	12	10.2
	تمريض	22	18.6
	مختبرات طبية	11	9.3
	هندسة كهرباء	8	6.8
	ميكانيكا	2	1.7
	بكالوريوس تقانة المعلومات	16	13.6
	هندسة صناعية	4	3.4
	دبلوم تقانة معومات	23	19.5
	إدارة اعمال	14	11.9
	المجموع	118	100.0

المصدر: الدراسة الميدانية جدول رقم (1-1) يوضح توزيع الطلاب وفق التخصص للطلاب

جدول (1-1)

من الجدول ادناه نجد أن عملية توزيع الاستبيان علي طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية ان كلية العلوم والتكنولوجيا قد اخذت النسبة الاكبر في عملية التوزيع بمجم 39 فرد ، تم توزيعها بنحو 16 فردا ونسبة مئوية بلغت 13.6 لبرنامج بكالوريوس تقانة المعلومات ، بينما 23 فردا بنسبة مئوية بلغت 19.5 ، بينما كان نصيب كلية الهندسة 20 فردا تم توزيعها بنحو 6 افراد لبرنامج الهندسة المدنية وفردين فقط لبرنامج الهندسة الميكانيكا و4 افراد لبرنامج الهندسة الصناعية ، وبنسب مئوية بلغت 5.1 و1.7 و3.4 علي التوالي ، ويرجع ذلك نسبة لاغلاق بعض الدفعات لطلاب كلية الهندسة عن الدراسة ، بينما كان نصيب كلية الطب من عملية التوزيع 45 فردا ، من مجمل حجم العينة الكلي والبالغ عددها 118 فردا توزعت بنحو 12 فردا في برنامج طب وجراحة وبنسبة مئوية بلغت 10.2 و22 فردا ، في برنامج التمريض بنسبة مئوية بلغت 18.6 و 11 فردا في برنامج المختبرات الطبية بنسبة مئوية بلغت 9.3 ، بينما كان نصيب كلية العلوم الاجتماعية 14 فردا بنسبة مئوية بلغت 11.9 وهم يتبعون لبرنامج إدارة الاعمال ، وبالرغم من عملية التوزيع قد تمت بصورة عشوائية نجد أن برنامج دبلوم نظم المعلومات الحاسبية لم يظهر في عملية توزيع الاستبيان

جدول (1-2)

نجد من الجدول ادناه أن هنالك 45 طالبا وبنسبة مئوية بلغت 38.1 % يدخلون المكتبة يوميا و49 فرداً وبنسبة مئوية بلغت 41.5 % يدخلون المكتبة يوماً بعد اليوم ، بينما هنالك 23 فرداً يدخلون المكتبة نادراً وبنسبة مئوية 19.5 % بينما هنالك فرد واحد فقط من مجمل مجموع حجم العينة والبالغ عددها 118 لا يدخل المكتبة مطلقاً وبنسبة مئوية 0.8 % الامر الذي يجعلنا نستنتج أن علاقة الطلاب بمكتبات الجامعة قوية ومتصله وذلك لان هنالك 94 فرد من مجمل حجم العينة يتعاملون مع المكتبة بصوره متصله (يومياً - يوماً بعد يوم) وبنسبة مئوية 79.6%

ما درجة ترددك على المكتبة			
	التكرار	النسبة المئوية	
القيم	يومية	45	38.1
	يوماً بعد يوم	49	41.5
	نادراً	23	19.50
	لا أدخلها مطلقاً	1	0.8
	المجموع	118	100.0

المصدر: الدراسة التحليلية 2019م جدول يوضح تردد الطلاب علي المكتبة

جدول (1-3) يوضح الطلاب اللذين لا يدخلون المكتبة الا نادراً

من الجدول أدناه نجد أن اللذين يدخلون المكتبة نادراً هم 24 فرداً من مجمل حجم عينة وبنسبة مئوية بلغت 20.3% بينما اللذين يستمرون في الدخول للمكتبة 94 فرداً بنسبة مئوية 79.7% لانهم غير معنيين بتوضيح سبب عدم دخولهم لانهم اصلاً متصلين مع المكتبة بصورة مستمرة ولذلك لم يجيبوا علي هذا السؤال وهم نسبة كبيرة جداً مقارنة مع حجم العينة وهو الامر الذي يجعلنا نستنتج أن نظام المكتبة وما بها من مصادر يجعل التواصل مستمر بينها وبين الطلاب بصورة كبيرة ، بينما الـ 24 فرد اللذين لا يدخلون المكتبة الا نادراً فكانت اسباب عدم دخولهم متباينة حيث نجد أن 4 افراد وبنسبة مئوية بلغت 3.4% اوضحوا ان المكتبة لا توجد بها المعلومات التي يريدونها الطالب ، وهناك 3 فقط وبنسبة مئوية 2.5% يكتفي بالمعلومات التي ياخذها من الانترنت من خارج المكتبة و14 فرد بنسبة مئوية بلغت 11.9% يكتفي بالملخص الذي ياخذه من السبورة الذكية بعد الانتهاء من المحاضرة فقط وفرد واحد فقط يعتبر أن مصادر المكتبة قديمة وفرد واحد فقط لا يدرس الا فترة الامتحانات لذلك لا يدخل المكتبة الا نادراً بينما هنالك فرد او طالب واحد فقط ايضاً لا يدخل المكتبة نادراً مبيئناً ان السبب انه لا يستطيع القراءة بصوت منخفض وكانت نسبهم المئوية لهم جميعاً 0.8%

جدول رقم (1-3) يوضح الطلاب اللذين لا يدخلون المكتبة الا نادراً

إذا كان اجابتك نادراً أو ادخلها فهل السبب هو			
	التكرار	النسبة المئوية	
القيم	لا توجد بها المعلومات التي أريدها	4	3.4
	اكتفي بالمعلومات التي أخذها من الأنترنت خارج المكتبة	3	2.5
	اكتفي بالملخص الذي احمله من السبورة الذكية	14	11.9
	مصادر المكتبة قديمة	1	0.8
	لا ادرس الا فترة الامتحانات	1	0.8
	لا استطيع القراءة بصوت منخفض	1	0.8
	المجموع	24	20.3
	مجموع القيم المفقودة	94	79.9
المجموع	118	100.0	

جدول (1-4) سبب دخول الطلاب للمكتبة

من الجدول ادناه نجد أن هنالك 3 طلاب يدخلون المكتبة بسبب المطالعة والثقافة العامة بنسبة مئوية بلغت 2.5 بينما هنالك 14 طالبا كان السبب الاساسي لدخولهم المكتبة هو متابعة التطورات في مجال التخصص بنسبة مئوية بلغت 11.8 ، بينما هنالك 28 يدخلون المكتبة لانهم مطالبون بإعداد بحث او مقالا لتكملت اعمال السنة وبنسبة مئوية بلغت 23.7 ، بينما هنالك 23 طالبا اوضحوا أن سبب دخولهم للمكتبة هو لتلخيص المحاضرات وبنسبة مئوية بلغت 19.5 ، بينما هنالك 81 طالبا من مجمل حجم العينة وهي النسبة الاكبر، يدخلون المكتبة للتحضير للأمتحانات بنسبة مئوية 70.6 ، الامر الذي يجعلنا نستنتج أو نعمم أن السبب الاول لدخول الطلاب للمكتبة هو التحضير للامتحانات في نهاية كل فصل دراسي .

جدول رقم (1-4) يوضح سبب دخول الطلاب للمكتبة

ما سبب دخولك للمكتبة		
النسبة المئوية	التكرار	القيم
2.5	3	مطالعة وثقافة عامة
7.6	9	متابعة التطورات في مجال التخصص
42.4	50	التحضير للأمتحانات
9.3	11	لاعد مقالا أو بحثاً اعمال السنة
11.9	14	لكي ألخص منها محاضرات
4.2	5	متابعة التطورات في مجال التخصص والتحضير للأمتحانات
14.4	17	التحضير للامتحانات ولاعد مقالا أو بحثاً (اعمال السنة)
7.6	9	التحضير للامتحانات و لكي ألخص منها محاضرات
100.0	118	المجموع

جدول (1-5) طبيعة المصادر التي تستخدمها لتساعدك في التحصيل الدراسي

من الجدول ادناه نجد أن معظم الطلاب يستخدمون المصادر الورقية والإلكترونية معاً وذلك من خلال نتائج التحليل التي اوضحت ذلك حيث نجد أن 85 طالبا وبنسبة مئوية بلغت 72.0% من حجم العينة والبالغ حجمها 118 طالب أو فرد يستخدمون المصادر الورقية والالكترونية بينما هنالك 15 طالبا فقط بنسبة مئوية بلغت 12.7% يستخدمون المصادر الورقية و 18 طالبا فقط وبنسبة مئوية بلغت 15.3% يستخدمون المصادر الإلكترونية ، الامر الذي يجعلنا نعمم مخرجات الدراسة علي كافة طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد وبالتالي اثبات صحة الفرضية القائلة أن معظم الطلاب يستخدمون المصادر الورقية والإلكترونية في تحصيلهم الدراسي.

جدول رقم (1-5) يوضح طبيعة المصادر التي استخدمها الطلاب

ما طبيعة المصادر التي تستخدمها لتساعدك في التحصيل الدراسي		
النسبة المئوية	التكرار	القيم
12.7	15	مصادر معلومات ورقية (كتب ،مجلات...الخ)
15.3	18	مصادر معلومات إلكترونية (كتب ،مجلات...الخ)
72.0	85	الأثنين معاً
100.0	118	المجموع

جدول (6-1) يوضح ترتيب المصادر الورقية بالنسبة للطلاب

من الجدول ادناه نجد أن معظم الطلاب يستخدمون الكتب أولاً في تحصيلهم الأكاديمي أو الدراسي وذلك لأن هنالك 97 طالب وضعوها أولاً في ترتيب المصادر الورقية وبنسبة مئوية بلغت 82.2% وقد يرجع ذلك لأن أعضاء هيئة التدريس يحددوا لهم أسماء مراجع محدده وهي ما يرجعون لها في تدريس مقرراتهم والسبب الآخر لأن معظم المصادر الورقية الموجوده في المكتبة هي كتب ومراجع ومن النادر وجود المصادر الورقية الأخرى.

جدول رقم (6-1) يوضح ترتيب المصادر الورقية بالنسبة للطلاب

إذا كنت تستخدم المصادر الورقية، فضلاً رتب المصادر تصاعدياً؛ مثلاً إذا كنت تستخدم الكتب أكثر، أكتب أمامها (1) ثم يليها (2) وهكذا		
النسبة المئوية	التكرار	
42.4	50	الكتب -المجلات - القواميس -الموسوعات - الرسائل الجامعية - مصادر أخرى
3.4	4	المجلات - الكتب -القواميس - الموسوعات - الرسائل الجامعية - مصادر أخرى
5.9	7	القواميس -الكتب - المجلات - الموسوعات - الرسائل الجامعية - مصادر أخرى
1.7	2	الموسوعات - الكتب - المجلات - القواميس - الرسائل الجامعية -مصادر أخرى
6.8	8	الرسائل الجامعية - الكتب - المجلات - القواميس - الموسوعات - مصادر أخرى
17.8	21	الكتب -الموسوعات- الرسائل الجامعية -القواميس - مصادر أخرى - المجلات
22.0	26	الكتب - الرسائل الجامعية - مصادر أخرى - الموسوعات - القواميس - المجلات
100.0	118	المجموع

جدول رقم (7-1) يوضح ترتيب المصادر الإلكترونية بالنسبة للطلاب نلاحظ من الجدول ادناه ان أكثر ومعظم الطلاب يستخدمون الإنترنت في المصادر الإلكترونية وذلك لأن 59 طالباً اختاروا الإنترنت كأول مصدر إلكتروني يتم استخدامه من جملة مجموع حجم العينة 118 طالب وبنسبة مئوية بلغت 50.1 ، ويمكن أن نعتبر اللذين يستخدمون البوابة الإلكترونية كأول مصدر من المصادر الإلكترونية وهم 18 طالباً وبنسبة مئوية بلغت 15.3 هم يستخدمون الإنترنت أيضاً لأن البوابة الإلكترونية يتم الدخول لها عبر الإنترنت فبالتالي يكون جملة اللذين يستخدمون الانترنت عددهم 77 طالب وبنسبة مئوية 65.4 ، ثم بعد ذلك تأتي السبورة الذكية والاقراص والاعتماد علي الاصدقاء وايضاً قد يكون الإنترنت مستخدماً بطريقة غير مباشرة الامر الذي يؤكد أن اهم مصدر من المصادر الإلكترونية وهو المنبع لبقية المصادر الإلكترونية الأخرى التي يستخدمها الطالب في تحصيلهم الدراسي .

جدول (8-1) يوضح ترتيب المصادر الإلكترونية بالنسبة للطلاب

من الجدول نجد أن 88 طالب من مجمل حجم العينة يستخدمون المصادر الإلكترونية بنسبة مئوية بلغت 74.6 %، بينما 30 طالب فقط يستخدمون المصادر الورقية وبنسبة مئوية بلغت 25.4 % وهو ما يدعم المعلومات الواردة في الجدول (5-1) الذي وضع فيه أن الذين يستخدمون المصادر الإلكترونية أكثر من الذين يستخدمون المصادر الورقية ، الأمر الذي يجعلنا نستنتج أن طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية يستخدمون المصادر الإلكترونية وهم ما يسير في رؤية الجامعة والتوجه الإلكتروني لديها

إذا كنت ممن يستخدم الأثنين معاً فأيهما تستخدم أكثر			
		التكرار	النسبة المئوية
القيم	المصادر الورقية	30	25.4
	المصادر الإلكترونية	88	74.6
	المجموع	118	100.0

المصدر: الباحث جدول رقم (8-1) يوضح مدى استخدام الطلاب للمصادر الإلكترونية والورقية

جدول (9-1) المصادر الورقية المتوفرة بمكتبات الجامعة

من الجدول ادناه نجد ان اجابات الطلاب بالنسبة للمصادر الورقية هل هي متوفرة بالمكتبة جات متباينة ولكنها تقريباً بنسب متساوية ، حيث الطلاب الذين قالوا انها كافية 31 طالب بنسبة مئوية بلغت 26.3 بينما الطلاب الذين قالوا انها غير كافية 28 طالبة بنسبة مئوية بلغت 23.7 ، بينما الذين قالوا انها كافية لحد ما 35 بنسبة مئوية 29.7 ، ام الذين قالوا لا ندرى كانوا 24 طالب بنسبة مئوية 20.3 ، وقد تكون اجاباتهم جات متوافقة مع الكلية التي يتمنون إليها أو البرنامج الذي يدرسون فيه ، لذلك يجب أيجاد العلاقة بين التخصص ومدى توفر المصادر الورقية في المكتبة بالنسبة للطلاب.

جدول رقم (9-1) يوضح مدى توفر المصادر الورقية بالمكتبة

هل المصادر الورقية المتوفرة بمكتبتكم			
		التكرار	النسبة المئوية
القيم	كافية	31	26.3
	غير كافية	28	23.7
	كافية لحدما	35	29.7
	لا أدري	24	20.3
	المجموع	118	100.0

من الجدول أدناه نستنتج أن الطلاب الذين يستخدمون الإنترنت كان عددهم 85 طالبا بنسبة مئوية بلغت 72.0 % وهناك 42 طالبا يستخدمون الإنترنت لتحميل المحاضرات بينما هنالك 43 طالبا يستخدمون الإنترنت لتحميل المحاضرات بالإضافة لاسباب اخري وهي الدخول لموقع الجامعة للاستفادة من المصادر وللبحث عن البحوث والاطلاع علي اليوتيوب لفهم موضوع تخصصي معين .

والذين يستخدمون الإنترنت للإطلاع علي اليوتيوب لفهم موضوع تخصصي معين كان عددهم 22 طالبا بنسبة مئوية بلغت 17.8% والذين يستخدمونه للبحث عن المقالات والبحوث 40 طالبا بنسبة بلغت 33.9%، وللبريد الإلكتروني طالبين فقط بنسبة مئوية بلغت 1.7% ، ولتابعة التطورات في مجال التخصص 6 طالب بنسبة مئوية 5.1% ، بينما الذين يستخدمونه لانهم لم يجدوا ما يريدونه في المصادر الورقية 4 طالب بنسبة بلغت 3.4% ، وللبحث عن قواعد البيانات طالب واحد فقط بنسبة مئوية 0.8% ، علىية يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة بأن معظم الطلاب يستخدمون الإنترنت لتحميل المحاضرات دون مراعاة

اهمية الجوانب الأخرى من توسيع دائرة الفهم لديهم او متابعة التطورات في مجال تخصصهم .

جدول رقم (10-1) يوضح اسباب استخدام الإنترنت بالنسبة للطلاب

إذا كنت ممن يستخدمون الإنترنت ، فضلاً هل السبب		
النسبة المئوية	التكرار	القيم
35.6	42	تحميل المحاضرات
8.5	10	الإطلاع علي اليوتيوب لفهم موضوع تخصصي أكثر
6.8	8	للبحث عن المقالات والبحوث
1.7	2	لاستخدام البريد الإلكتروني
5.1	6	متابعة التطورات في مجال التخصص
3.4	4	لا ني لم أجد ما أريد في المصادر الورقية بالمكتبة
8.	1	للبحث في قواعد البيانات
27.1	32	تحميل المحاضرات والدخول لموقع الجامعة للاستفادة من المصادر وللبحث عن والبحوث
9.3	11	تحميل المحاضرات و الاطلاع علي اليوتيوب لفهم موضوع تخصصي اكثر
8.	1	للتواصل مع الاخرين
8.	1	الدخول لموقع الجامعي للاستفادة مما به من مصادر
100.0	118	المجموع

جدول (11-1) الصعوبات التي تواجهك في استخدامك للمصادر

من الجدول ادناه نستنتج أن 66 طالبا يعانون من ضعف التحميل من الإنترنت من جملة حجم العينة 118 طالبا وبنسبة مئوية بلغت 56.0% وهذا يدعم النتائج الواردة في الجدول اعلاه بأن معظم الطلاب يستخدمون الإنترنت عند تعاملهم مع المصادر ، بينما اللذين يعانون من الانقطاع الكهربائي طالب بنسبة مئوية بلغت 25.5% ، واللذين يعانون من قلة المصادر الورقية بالمكتبات 13 طالبا بنسبة مئوية بلغت 11.0% وعدم حداثة المعلومات بالمصادر الورقية بالمكتبة 12 بنسبة 10.2% ، بينما اللذين يروا أن وقت المكتبة غير كافي 9 طلاب بنسبة 7.6% ، وهي كلها عبارة عن مشاكل حقيقية يجب أن تعمل عليها إدارة الجامعة وأمين المكتبة علي إيجاد حل جذري لها وخاصة في ما يتعلق بضعف شبكة الإنترنت وذلك لان معظم الطلاب يستخدمونه بصورة كبيرة .

جدول رقم (11-1) يوضح الصعوبات التي تواجه الطلاب عند استخدامهم للمصادر

ما الصعوبات التي تواجهك في استخدامك للمصادر		
النسبة المئوية	التكرار	القيم
11.0	13	قلة المصادر الورقية بالمكتبة
10.2	12	عدم حداثة المعلومات بالمصادر الورقية بالمكتبة
7.6	9	وقت المكتبة غير كافية
13.6	16	إنقطاع التيار الكهربائي
33.9	40	ضعف التحميل من الإنترنت
10.2	12	وقت المكتبة غير كافي و ضعف التحميل من الإنترنت
11.9	14	انقطاع التيار الكهربائي و ضعف التحميل من الإنترنت
1.7	2	لا اجيد الفهم من المراجع الا من الشيتات والمحاضرات
100.0	118	المجموع

نستنتج من الجدول أدناه أن اللذين تلقوا تدريباً هم 40 طالباً من بين حجم العينة الكلي 118 طالباً بنسبة مئوية بلغت 33.9%. بينما 78 طالباً قالوا أنهم لم يتلقوا تدريباً علي استخدام مصادر المعلومات بنسبة مئوية بلغت 99.2%، مع العلم أن الجامعة تقوم بتدريس مقرر مهارات الحاسوب كمطلوبات لكل طلاب الجامعة ومن أهدافه هو كيفية استخدام الإنترنت وكيفية عملية البحث عن المعلومات واستخدام البوابة الإلكترونية لاستخراج المحاضرات والتمارين والاختبارات والمراجع التي يقوم برفعها اساتذة المقررات وبالتالي الطلاب اللذين قالوا أنهم تلقوا تدريباً اعتبروا ان مقرر مهارات الحاسوب هو نوع من التدريب واتفق معهم تماماً في رأيهم ولكن يجب علي إدارة الجامعة وعميد المكتبات تفعيل مزيد من الدورات للتدريب الطلاب علي التعامل واستخدام مصادر المعلومات لمكتبات الجامعة.

جدول (1-12) يوضح تدريب الطلاب علي استخدام مصادر المعلومات

ما الصعوبات التي تواجهك في استخدامك للمصادر			
		التكرار	النسبة المئوية
القيم	نعم	40	33.9
	لا	78	66.1
	المجموع	118	100.0

جدول (1-13) يوضح نوع التدريب

من الجدول ادناه نستنتج ان الطلاب واللذين كان عددهم 40 طالباً واللذين قالوا أنهم تلقوا تدريب من الجدول السابق يبنوا نوع التدريب في الجدول ادناه حيث نجد طالبين فقط ان نوع التدريب لهم كان (البحث عن القهارس) بنسبة 1.7% وطالب واحد فقط بنسبة 0.8% تلقي تدريب في البحث عن المعاجم بينما هنالك 25 طالب من مجمل 40 طالب نوع التدريب لهم استخدام الانترنت بنسبة مئوية 21.2% وهنالك 10 طلاب كان تدريبهم إستراتيجيات البحث في الإنترنت بنسبة مئوية بلغت 8.5% وطالبين فقط تلقوا تدريب في استخدام السبورة الذكية بنسبة مئوية بلغت 1.7%، أما 78 هم مجمل الطلاب اللذين لم يتلقوا اي تدريب وهو ما يتوافق مع ما تم استنتاجه من مخرجات الجدول السابق في ان الطلاب اللذين قالوا أنهم تلقوا تدريب هو تدريب عبر مقرر مهارات الحاسوب والذي من أهدافه معرفة استخدام الإنترنت ومعرفة كيفية البحث عن المعلومات واستخدام محركات البحث للطلاب فيما يلي التحصيل الاكاديمي والدراسي لهم.

جدول رقم (1-13) يوضح نوع التدريب الذي تم علي الطلاب

إذا كانت الاجابة بنعم، فما نوع التدريب			
		التكرار	النسبة المئوية
القيم	البحث في فهارس المكتبة	2	1.7
	البحث في المعاجم والقواميس	1	8.
	استخدام الإنترنت والدخول لموقع الجامعة	25	21.2
	إستراتيجيات البحث في الإنترنت	10	8.5
	استخدم السبورة الذكية (تحميل المحاضرات)	2	1.7
	المجموع	40	33.9
	مجموع القيم المفقودة	78	66.1
	المجموع	118	100.0

جدول (14-1) يوضح المصادر الورقية المتوفرة بالمكتبة

من الجدول ادناه نجد أن اللذين يدرسون هندسة مدنية 6 طلاب فقط منهم 3 يروا ان المصادر الورقية كافية بين طالب واحد فقط قال انه لا يدري وطالبين فقط قالوا انها غير كافية ، بينما اللذين يدرسون الطب كان عددهم 12 طالبا منهم 7 طلاب قالوا انها كافية لحد ما ، وطالبين فقط يروا انها غير كافية ، وطالبين ايضا يروا انها كافية بينما طلاب المختبرات الطبية كان عددهم 11 طالبا ، 5 منهم يروا انها غير كافية ، وطالب واحد فقط يري انها كافية و3 طلاب يروا انها غير كافية وطالبين فقط قالوا انهم لا يدرون ، بينما طلاب الهندسة الكهربائية كان عددهم 8 طلاب 3 فقط قالوا انها كافية بينما طالبين فقط يروا انها كافية لحد ما بينما 3 طلاب لا يدرون انها كافية ام لا ، اما طلاب الهندسة الميكانيكا كانوا طالبين فقط واحد قال انها كافية والاخر قال انها غير كافية ، اما طلاب تقانة المعلومات كان عددهم 39 منهم 12 طالبا يروا انها كافية بينما 13 طالبا يروا انها غير كافية و9 طلاب يروا انها كافة لحد ما و5 طلاب قالوا انهم لا يدرون، اما الهندسة الصناعية كان عددهم 4 طلاب واحد فقط يري انها كافية و3 طلاب لا يدرون انها كافية ام غير كافية ، بينما طلاب ادارة الاعمال كان عددهم 14 طالبا 3 منهم قالوا انها كافية و3 منهم يروا انها غير كافية و3 يروا انها كافية لحدما بينما 5 طلاب لا يدرون انها كافية ام لا .

تستنتج من ذلك أن المكتبات بكل فروعها تحتاج إلى المزيد من المراجع والكتب والورقية حتي تقي بحاجة الطلاب وتوفر لهم المعلومات التي يحتاجون لها مع الاخذ بالاعتبار أن تكون محدثة ومتوافقة مع التطور في مختلف التخصصات والعلوم.

التخصص × هل المصادر الورقية المتوفرة بمكتبتكم						
الاحصاء						
هل المصادر الورقية المتوفرة بمكتبتكم						
		كافية	غير كافية	كافية لحدما	أدري	المجموع
التخصص	هندسة مدنية	3	0	2	1	6
	طب	2	2	7	1	12
	تمريض	5	4	6	7	22
	مختبرات طبية	1	5	3	2	11
	هندسة كهرباء	3	0	2	3	8
	ميكانيكا	1	1	0	0	2
	بكالوريوس تقانة المعلومات	3	6	5	2	16
	هندسة صناعية	1	0	3	0	4
	دبلوم تقانة معاومات	9	7	4	3	23
	إدارة اعمال	3	3	3	5	14
المجموع	31	28	35	24	118	

- جدول (14-1) يوضح العلاقة بين التخصص وما اذا كان المصادر الورقية بالمكتبات كافية ام لا من خلال استعراض الجداول الإحصائية التي أستطلعت أراء طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية لمعرفة اتجاهاتهم تجاه مصادر المعلومات المتوفر بجامعتهم ، خرجت الدراسة بعد نتائج من أهمها .
- 1- أن معظم الطلاب علاقتهم بالمكتبات علاقة قوية وملتصدة حيث أفاد (79.6%) من أفراد العينة أنهم يدخلون المكتبة يومية أو يوماً بعد يوم.
- 2- سبب دخول الغالبية العظمى من الطلاب للمكتبة (70.6%) هو المذاكرة والتحضير للامتحانات.
- 3- معظم الطلاب يميلون إلى استخدام المصادر التقليدية والإلكترونية معاً بنسبة (72.0%).
- 4- معظم الذين يستخدمون المصادر التقليدية أشاروا إلى أنهم يستخدمون الكتاب أكثر من غيره.
- 5- أفاد (74.6%) من أفراد العينة أنهم يستخدمون المصادر الإلكترونية وعند مقارنة نتيجة الجداول تبين أن الطلاب الذين يستخدمون المصادر الإلكترونية (74.0%) أكثر من أولئك الذين يستخدمون المصادر التقليدية.
- ### 3-4 توصيات الدراسة

بناء على ما تم عرضه من نتائج توصلت الدراسة إلى التوصيات التالية:

- 1-زيادة الجرعة التدريبية للطلاب على كيفية الاستفادة من المصادر الإلكترونية
- 2-توفير المجالات (الدوريات) العلمية المتخصصة في المجالات ذات الصلة بتخصص الطالب
- 3-توفير مكتبة إلكترونية بكل مجتمعات الجامعة مشتمله على التخصصات المختلفة
- 4-زيادة مدة الدوام للطلاب داخل المكتبات حتى يحصل الطلاب على الوقت الكافي داخل المكتبة.
- 5-تفعيل الاستعارة للطلاب مع وضع قيود للمحافظة على سلامة المراجع والكتب من التلف أو الفقدان.

المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

- 1- يحي مصطفي عليان 2006م - المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. علم الكتب الحديث، عمان
- 2- حشمت قاسم 1995م ، مصادر المعلومات ومقتنيات المكتبات ، مكتبة غريب ، القاهرة
- 3- خالد عبده الصرايرة ، 2012 ، الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات (عربي ، انجليزي) ، المعرفة ، عمان
- 4- عبد الغفور عبد الفتاح قاري ، 2000 ، معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات ، مكتبة الملك فهد الوطنية الرياض .
- 5- غالب عوض النوايسة ، 2002 ، مصادر المعلومات في المكتبات والمعلومات واتجاهاتها الحديثة ، دارالصفاء للنشر ، عمان.

ثانياً: المواقع الإلكترونية

1-<http://www.libaray.ucsb.edu/research/db/1182odlis>

موقع قاموس المكتبات والمعلومات على الخط المباشر

2-<http://klibrary.merowe.edu.sd/> موقع جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية / نظام المكتبات

3-<http://ila.10/9qp> . -20 3-2020

ثالثاً: المقابلات

- 1- آدم حسين قسيمة 18/3/2020م. جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية ، أمين مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا
- 2- فاطمة جعفر ، 11/3/2020م . جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية ، مسؤولة التعليم الإلكتروني والبوابة الإلكترونية.

اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الإعاقة نحو ممارسة بناتهن التربوية الرياضية بمدارس تبوك بالمملكة العربية السعودية

د. نجوان عبد الحميد محمود شمس الدين

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على اتجاهات أمهات ذوي الإعاقة نحو تدريب بناتهن في مجال التدريبات الرياضية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ، كما قامت بتصميم استبانة لجمع المعلومات تتضمن المعلومات الأولية، وتم اختيار العينة بواسطة الطريقة العشوائية البسيطة ، بلغ حجم العينة (33) أما من امهات التلميذات ذوات الاعاقة بالمراكز في مدينة تبوك. تم استخدام الحزمة الاحصائية (SPSS) لتحليل البيانات. وتوصلت الدراسة الى اتسام اتجاهات الأمهات نحو ممارسة بناتهن للرياضة بالاجيائية ، كما توصلت الى عدم وجود فروق في اتجاهات الأمهات يمكن عزوها لمتغيرات العمر و النوع وتعليم الأمهات والعمل. اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات بناء على النتائج التي تم التوصل اليها.

Abstract

Attitudes of Mothers of Disabled Girls Students in Tabuk Schools. Saudi Arabia
This study aimed at finding out the attitudes of the mothers of the disabled girls' students on physical education in Tabuk schools. The descriptive method was used to investigate the above mentioned objective. The sample(33) mothers was collected randomly , using a questionnaire as a tool to collect the data. The data was analyzed by SSPS. The study concluded that the general traits of the mother's attitudes were positive. also concluded no differences based on (Mothers education. Age. work)

Based on the result of the study. some recommendations were suggested.

الكلمات المفتاحية: الاتجاهات، الاعاقة الفكرية.

تمهيد:

الأشخاص ذوي الاعاقة كغيرهم من أفراد المجتمع لهم الحق في الحياة وفي النمو بأقصى ما تمكنهم قدراتهم ولهم الحق في تغيير النظرة المجتمعية إليهم هؤلاء الأفراد باعتبارهم " طاقة اقتصادية" ينبغي الاستفادة منها بأقصى حد ممكن.

ولكي يندمج ذوو الاعاقة في المجتمع ويتعايش معه ويستثمر طاقاته الدفينة فإن ذلك يتطلب بيئة صحية، واجتماعية، وثقافية وفنية، ومادية مناسبة، ووعي فكري لمحتويات المجالات الفنية وتطويعها لتكيفها مع قدراته بحيث يمكنه للاستيعاب كغيره على حد سواء.

وقد ورد في الاتفاقية الدولية لحقوق الطفل في المادة (23) (1989:77) "إن الطفل المعاق عقلياً أو جسدياً له الحق في التمتع بحياة كاملة ، وكرامة ، وعلى الدولة أن تكفل له هذا الحق ، كما له الحق في الرعاية الخاصة والتعليم ، والتدريب ، وخدمات الرعاية الصحية المتكاملة ، والتأهيل والإعداد لممارسة العمل المناسب وإتاحة الفرص الترفيهية لتحقيق نموه الفردي ، والثقافي والروحي والاندماج في المجتمع ."

وكما جاء في الميثاق الأفريقي لحقوق الطفل ورفاهيته في المادة (13) (1990:25) نفس المفهوم الذي يقضي بحق الطفل المعاق ذهنياً أو بدنياً .

يعد المجال البدني أحد المجالات التي تستطيع أن تقدم خدمات فعالة للأطفال ذوي الإعاقة بجميع فئاتهم حيث أن ممارسة الطفل للنشاط البدني يعمل على تنمية المهارات الحركية الأساسية لمواجهة متطلبات الحياة مثل حفظ التوازن والتوافق. وان تنمية اللياقة البدنية الشاملة تساعد على تقوية أجهزة الجسم والانتزان لجميع أجهزة الجسم مثل الجهاز التنفسي والعصبي والانحرافات القوامية.

يوضح (شاهيناكي 2009) إن برنامج التربية البدنية لذوي الإعاقة على اختلاف الوسائل والمستويات التي يتم التنفيذ من خلالها، سواء الترويحية أو التنافسية والعلاجية منها تسعى الى تحقيق أهداف خاصة، وإلى العديد من الفوائد منها العلاجية، والترويحية، والاجتماعية، والنمو الاجتماعي، تكيف الفرد وتكامله مع المجتمع بالإضافة إلى زيادة المهارات في حدود الإمكانيات والقدرات المتاحة.

ويذكر داؤد (2001:167) ان التربية الرياضية جزء هام من التربية العامة وتهدف الى التربية الشاملة المتزنة للفرد في جميع الجوانب البدنية والنفسية والحركية والاجتماعية، كما تساعد على الارتقاء بالمستوى المعرفي والثقافي باختلاف الأنشطة الرياضية وتعددها، كما قد تؤدي الى تنمية أقصى قدرة للمعاق وتقبله لذاته واعتماده على نفسه بالإضافة الى الاندماج في المجتمع. ويعد النشاط الرياضي في صورته التربوية الجدية بنظمه وطرقه وقواعده السليمة وبألوانه المتعددة ميدانا هاما من ميادين التربية، وعنصرنا قويا في اعداد المواطن الصالح واكسابه الخبرات والمهارات التي تمكنه من التكيف والاندماج في المجتمع والقدرة على تكوين اتجاهات ايجابية سليمة. ويوضح أبو جادو المذكور في عرابي واخرون (2003:131) أن الاتجاهات عنصرا مهما في توجيه سلوك الأفراد ضمن منظومة البناء الاجتماعي، ودرجة تأثيرها في المجتمع الذي سيتحمل تبعه هذه الاتجاهات على اختلافها، بين افراد يكبرون كل يوم دون اهتمام او هدف وينقصهم الدافع نحو ما يدور حولهم، ويشعرون بالحرمان عن القيام بأي دور في المجتمع المحلي، وافراد اخرون تعمل الاتجاهات على توجيه سلوكهم لربط الجماعات ببعضها ومنح الافراد شعورا بوجود هدف ما يجمعهم حوله. وليس هذا بالامر الطارئ او الجديد، فقد برز منذ زمن طويل ذلك الاهتمام بدراسة الاتجاهات المتأثرة بالمواد التعليمية، والعوامل المؤثرة فيها مستقيا مادته من ذلك الافتراض القائل ان الاتجاهات ليست غريزية أو فطرية مورثة، بل انها متعلمة معرفية يكتسبها الفرد عبر عملية التنشئة الاجتماعية، ولذلك توصف الاتجاهات بأنها احدى نتائج التعلم.

مشكلة البحث :

يُعدّ النشاط البدني من الجوانب المهمة للأطفال؛ لا سيما الأطفال ذوي الإعاقة. ولكن هنالك الكثير من اولياء الأمور يعتقدون أنه من الصعب ادماج ابنائهم في الأنشطة البدنية المختلفة كما أن العادات والتقاليد في مدينة تبوك لا تسمح للبنات بممارسة الرياضة البدنية. وعليه يهدف هذا البحث الى معرفة اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة حول ممارسة بناتهن التربية البدنية بمدارس تبوك، وتتلخص المشكلة في محاولة الإجابة على التساؤلات الآتية:

ما السمة العامة التي تميّز اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية الرياضية ؟
هل توجد فروق في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية الرياضية تعزى لعمر الام ؟
هل توجد فروق في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة حول ممارسة بناتهن التربية الرياضية تعزى لمتغير مستوى تعليم الأم ؟

هل توجد فروق في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة حول ممارسة بناتهن التربية الرياضية لمتغير عمل

هل توجد فروق في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية الرياضية تبعاً لمتغير موافقة الام على ممارسة ابنتها الانشطة الرياضية ونوع الاعاقة؟

أهمية البحث :

تتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع وهو دراسة اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية الرياضية بمدارس تبوك ، ويمكن توضيح هذه الأهمية في الآتي :

1• كيفية الاستفادة من القدرات لأفراد الإعاقة في التنفيس عن احتياجاتهم من خلال مجالات التدريبات الرياضية كوسيلة للتعبير عن قدراتهم وميولهم وتهذيب طاقاتهم المكتوبة .

2• كيفية توظيف التدريبات الرياضية ذات القيمة التفضية التي تعمل على التوازن النفسي والوجداني بين شرائح المجتمع بشكل سوى وفعال.

3. اعداد خطة تدريبات فنية تتناسب مع قدرات ذوي الإعاقة تفيدهم على الاتزان النفسي والانفعالي في المجتمع.

4. ربما تمثل هذه الدراسة إضافة جديدة لمنهج التأهيل المستخدم للأطفال ذوي الاعاقة .

أهداف البحث :

تتمثل أهداف البحث في الآتي :

1. التعرف على السمة العامة المميزة لاتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية البدنية.

2. الكشف عن الفروق في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة حول ممارسة بناتهن التربية البدنية .

3. معرفة الفروق في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية البدنية التي تعزى لعمر الام .

4. التعرف على الفروق في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية البدنية التي تعزى لمتغير مستوى تعليم الأم .

5. التعرف على الفروق في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية البدنية التي تعزى لمتغير موافقة الام على ممارسة ابنتها الانشطة الرياضية

6. التعرف على الفروق في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية البدنية التي تعزى لمتغير نوع الاعاقة .

فروض البحث :

1. تتسم اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية الرياضية بالاجابية بدرجة دالة احصائياً .

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية الرياضية تعزى لعمر الام .

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية الرياضية تعزى لمتغير مستوى تعليم الأم .

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية الرياضية تعزى لمتغير عمل الام .

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية الرياضية تعزى لمتغير نوع الاعاقة .

6-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية البدنية تعزى لمتغير موافقة الام على ممارسة ابنتها الانشطة الرياضية .

حدود البحث :

يحد البحث من حيث البعد الجغرافي بمدارس مدينة تبوك
ومن حيث العينة الامهات اللائي تتراوح أعمارهن من (20 اكبر من 45 سنة)
من حيث نوع الإعاقة : ذوات الاعاقة (الفكرية- السمعية والبصرية)
من حيث الفترة الزمنية : الفترة من 2015 الى 2016

مصطلحات البحث :

الاتجاه :

عرفه صالح المذكور في عرابي(173:2001) بأنه مجموعة استجابات القبول او الرفض التي تتعلق بموضوع
جدلي معين،

كما عرفه محمد حسن علاوي المذكور في المرجع السابق بأنه نوع من أنواع الدوافع المكتسبة أو الاجتماعية المهيئة
للسلوك .

ويعرفه داؤد (173:2001) اجرائيا بأنه عبارة عن مفهوم يعبر عن محصلة استجابات الفرد نحو موضوع يرتبط
بالنشاط الرياضي وذلك من حيث استجابة الفرد لهذا الموضوع ايجابيا وسلبيا تبعا لنوع الاعاقة .
الاعاقة الفكرية:

عرف الروسان (2010) الاعاقة الذهنية بأنها تمثل عدد من جوانب القصور في أداء الفرد والتي تظهر دون سن
الثامنة عشر وتتمثل في التدني الواضح في القدرة العقلية يصاحبها قصور واضح في اثنين أو أكثر من مظاهر
السلوك التكيفي مثل: مهارات الحياة اليومية، المهارات الاجتماعية، المهارات اللغوية، والأكاديمية الأساسية،
ومهارات التعامل بالنقود ومهارات السلامة.

كما عرفها فراج (2012) بأنها حالة قصور أو توقف في نمو الذكاء قبيل مرحلة المراهقة نتيجة عوامل بيئية أو
وراثية أو كليهما ويترتب عليها عدم اكتمال نمو الذكاء وقصور القدرات الاجتماعية والتعليمية.

التربية الرياضية :

عرّف داؤد (173:2001) التربية الرياضية على انها ذلك الجزء المتكامل من التربية الذي يهدف الى تكوين
المواطن اللائق من الناحية البدنية والعقلية والانفعالية والاجتماعية واكسابه الاتجاهات السلوكية القويمة وذلك
عن طريق ممارسة ألوان النشاط الحركي اختيرت بغرض تحقيق هذه الأهداف .

الاطار النظري والدراسات السابقة

اولا : الاتجاهات :

تمهيد :

تمثل الاتجاهات مكانة مهمة في تحديد سلوك الأفراد بعضهم تجاه بعض ، فهي تؤثر في أدراكهم للمواقف والأحداث
التي ترتبط بالآخرين وفي حكمهم على تلك المواقف ، كما انها تؤثر في الكفاءة والدافعية لعمل شيء ما ، وتساعد في
تحديد طبيعة العلاقات بين الأفراد من خلال درجة ميولهم نحو تلك العلاقات . وبما ان للاتجاهات هذة الأهمية في
التأثير على تفاعل الأفراد فيما بينهم فإنها بالتأكيد ستحتل أهمية أكبر عندما مايكون هذا التفاعل نحو ذوي الإعاقة
لأن تلك الاتجاهات ستؤثر في طبيعة التعامل معهم وبالتالي قبولهم في المجتمع من عدمه ولان الاتجاهات واحدة من

المحددات الأساسية للسلوك ، ولذا فإن أنماط السلوك المتوقعة من الآخرين نحو ذوي الإعاقة تتأثر بطبيعة الاتجاهات السائدة نحو ذوي الإعاقة من الأفراد العاديين حيث إن ذلك يؤثر في فرص التفاعل المتاحة في المجتمع .

التطور التاريخي للاتجاهات نحو ذوي الإعاقة :

إن التطور الذي نلاحظه اليوم في ميدان التربية الخاصة لم يكن بين ليلة وضحاها بل امتد عبر العصور ففي العصر اليوناني والروماني نجد النبذ والسخرية لهم ، ثم أصبحت ذات اتجاهات أكثر أنسانية وإيجابية حيث وفرت الكنيسة سبل الرعاية والأهتمام لذوي الإعاقة ، إلا أن الفترة لم تدم طويلاً ، ففي العصور الوسطى عادت السخرية والنبذ لهذه الفئة ، ثم تطور العقل البشري في ميادين أخرى .

ويوضح الخطيب والحديدي (16:1997) ان تربية الأطفال والشباب ذوي الإعاقة مهنة حديثة العهد نسبياً حيث ان المحاولات الأولى لتربية وتدريب الأشخاص ذوي الإعاقة تمتد جذورها في بدايات القرن الثامن عشر في الدول الأوروبية . ولكن بالرغم من الانجازات التي لا يمكن تجاهلها فإن التربية الخاصة في الدول العربية لم ترق بعد الى مستوى المهنة .

وإن المتأمل لمنهج الإسلام يرى أن الإسلام دين تكافل ورحمة يهتم برعاية ذوي الإعاقة ويقدم الخدمات المتميزة والشواهد كثيرة ومنها أنه يرفع الحرج والمشقة عن غير القادرين وأنه يوجه دائماً إلي عدم تحقير أي فرد أو جماعة وإن الناس سواسية ولا فرق إلا بالتقوي وأنه فرض الزكاة والتي تصرف على الفقراء والمساكين ويدخل في ذلك العاجزين الذين يحتاجون الى مساعدة .

تعريف الاتجاهات :

تجمع تعاريف الاتجاهات النفسية كلها على أن الاتجاهات وكذلك المعتقدات مكتسبة أي متعلمة من الثقافة عن طريق عملية التنشئة الاجتماعية وهي العملية التي تعد الفرد للحياة في مجتمعه . ويعرف روكيتش (Rokeach 1968)) المذكور في سعد جلال (151:1984) الاتجاه النفسي " بأنه تنظيم مكتسب ، له صفة الاستمرار النسبي للمعتقدات التي يعتقد بها الفرد نحو موضوع أو موقف . ويهيئه للاستجابة باستجابة تكون لها الأفضلية عنده ."

وتجمع التعاريف ايضا على أن الاتجاهات لها صفة الاستمرار والثبات ، ولكنها مادامت مكتسبة ومتعلمة فمن الممكن تغييرها وابدالها

ويلخص جلال (188:1984) ان للاتجاهات عناصر ثلاثة اساسية هي : العنصر المعرفي والعنصر الوجداني والعنصر النزوعي . وأن العلماء في دراسة الاتجاهات بالعلاقة بين هذه العناصر ، وبالاثابة التي تحققها الاتجاهات للفرد ، وبأنماط التي يتم تعلمها ، وبتغيير الاتجاهات .

ويوضح أيضاً بأن الفرد قد يبدو غير مطرد في اتجاهاته لأن الضغوط الاجتماعية قد تؤدي به الى ضرورة التصرف بطريقة تخالف ما عنده من اتجاهات . لذا قد يكون هناك اختلاف بين اتجاهات الفرد الخاصة ، وبين التزاماته العامة . كما قد يكون هناك تنافر بين العنصر المعرفي والعنصر الوجداني في اتجاه الفرد . وتتناول نظرية التنافر المعرفي لفستنجر عدم الاطراد من ناحية تجنب الفرد للصراع العلني بين اتجاهاته وبين العناصر المعرفية للاتجاهات . فالأفراد ليسوا على استعداد لقبول المعلومات التي تتعارض واتجاه نفسي يتمسكون به . كما تقترض هذه النظرية ان الاتجاهات تتغير لتتفق والتغيرات التي تعترى السلوك أو الظروف .

ويرى كاتز أن الاتجاهات لها عدة وظائف تدخل تحت اربعة تصنيفات هي : الوسيلية ، والقيمة التعبيرية ، والدفاع عن الأنا ، والمعرفة . ويتطلب تغيير الاتجاه معرفة الوظيفة التي يؤديها .

ويقاس العنصر المعرفي للاتجاه بمعرفة اتجاهه ودرجته وحدته . وتقاس معظم مقاييس الاتجاهات بعداً واحداً .

والاتجاه الحديث الذي يتمثل في مقياس تمايز المعاني يقيس عدة ابعاد . اذ يقيس عوامل التقويم والقوة والنشاط . يذكر شجاع حداد (2002 : 189) انه من الممكن معرفة أو قياس آراء أو اتجاه الأشخاص نحو ممارسة الأنشطة الرياضية وذلك من خلال الاستجابات السلوكية التي تصدر عن الشخص المراد معرفة اتجاهه . ويؤكد انه ينبغي ان ندرك أن الاتجاه نحو ممارسة النشاط البدني الرياضي ، سواء كان اتجاه ايجابي أو سلبي ، انما من الايمان بأهمية الممارسة أو عدم أهميتها .

واشار كل من اجزن (Ajzen 1993) و سابيني (Sabyni 1995) ((المذكورين في شجاع حداد (2002) " بأن ايمان الشخص نحو شئ ما اما أن يكون ايجابياً أو سلبياً ، فإذا كان ايجابياً نتج عن ذلك اتجاهاً ايجابياً ، وكذلك الحال اذا كان ايمان الشخص نحو شئ ما سلبياً فإن الاتجاه الناتج عنه يكون سلبياً .

ثانياً : الاعاقة :

تعد الاعاقة من الظواهر الموجودة في المجتمعات منذ القدم ولا يوجد مجتمع يخلو من الاعاقة . ويُفصّل الخطيب و الحديدي (1997 : 13-16) أن الإعاقة ليست ظاهرة حديثة بل هي ظاهرة عرفتها المجتمعات الإنسانية منذ أقدم العصور ، وان مفهوم الاعاقة يشير إلى جميع الانحرافات عن النمو الطبيعي الاعاقة الفكرية: تذكر (يحي 2014: 49) هي نقص جوهرى في الأداء الوظيفي الراهن يتصف بأداء ذهني وظيفي دون المتوسط يكون متلازماً مع جوانب قصور في اثنين أو اكثر من مجالات المهارات التكيفية التالية: التواصل والعناية الشخصية، والحياة المنزلية، والمهارات الاجتماعية، والاستفادة من مصادر المجتمع، والتوجيه الذاتي، والصحة والسلامة، الجوانب الأكاديمية الوظيفية، وقضاء وقت الفراغ، ومهارات العمل والحياة الاستقلالية، ويظهر ذلك قبل سن الثانية عشر. ويعد تصنيف الاعاقة الفكرية حسب درجة الاعاقة هو الأوسع انتشاراً واستخداماً لأنه يعتمد على مستوى الأداء الوظيفي العقلي من ناحية، وعلى درجة النمو والنضج، بالإضافة الى درجة القصور في السلوك التكيفي من ناحية أخرى.

وذكر (الروسان 2010) ان الاعاقة العقلية تمثل مستوى الأداء الوظيفي العقلي الذي يقل عن متوسط الذكاء بانحراف معياري واحد، ويصاحبه خلل في السلوك التكيفي، ويظهر في مراحل العمر النمائية منذ الميلاد وحتى سن 16 . ويذكر (نصر الله 2002) أن أي تعريف مقبول لذوي الاعاقة الفكرية يجب أن يتضمن كل العوامل الطبية والاجتماعية والنفسية والاقتصادية والجسمية والتربوية المتداخلة.

الاتجاهات نحو ذوي الإعاقة :

إن الاتجاهات نحو ذوي الإعاقة يمكن تعريفها بأنها ميل او مجموعة من الأفكار والمعتقدات والآراء المنظمة نسبياً ويأخذ أشكال القبول ، أو الرفض أو الحياد . وتكمن أهمية معرفة الاتجاهات نحو هذه الفئة في قدرة هذه الاتجاهات على تغير مستقبل هؤلاء الأفراد من ذوي الإعاقة والحد من المشكلات النفسية المترتبة عليها . ويعرف (البيلاوي وأحمد (2012 : 184) الاتجاهات نحو ذوي الاعاقة بأنه تلك الممارسات اليومية التي يقوم بها الأشخاص العاديون بوعي وادراك نحو ذوي الاعاقة، وقد تكون تلك الممارسات سلبية مما يجعلها تشكل عائقاً يواجه الأفراد ذوي الاعاقة، أو ايجابية تسهم في بناء صحتهم النفسية، وتساعدهم على التوافق الاجتماعي السليم، والمساهمة في الحياة الاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية لمجتمعهم. وقد أوضحت بعض الدراسات السابقة أن الاتجاهات السلبية نحو ذوي الاعاقة تعد من أهم العقبات التي تحول دون تكييفهم الاجتماعي ، وكما كانت الاتجاهات ايجابية كلما أدى ذلك الى تحسن في نوعية الخدمات والبرامج التي تقدم لهم . وتذكر (يحي، مرجع سابق) أن من الاعتبارات التربوية المناسبة لذوي الاعاقة الفكرية أن تكون أنواع النشاط

مختلفة بحيث تجعل الطفل نشطاً في كل المواقف التعليمية وأن تعمل على تشجيعه الاستمرار في نشاطه، على أن تكون الأنشطة من النوع الذي يثير اهتمام الطفل، مع ضرورة تقديم جميع الخبرات والمعارف الإنسانية المناسبة للطفل ذو الإعاقة الفكرية وليس الاهتمام فقط بتقديم خبرات القراءة والكتابة والحساب، وأيضاً العناية بالتربية الرياضية لتنمية قدراته على التآزر والتوافق الحركي، لما لها من أهمية في النواحي النفسية لذوي الإعاقة وعلى بناء كفاءته وقدراته الجسدية، خاصة ان الرياضة أصبحت من أهم الوسائل التي تؤدي الى دمج ذوي الإعاقة في المجتمع والى زيادة الثقة بالنفس والتخلص من المشكلات النفسية التي يواجهونها.

ثالثاً: التربية الرياضية :

اوضح شاهيناكي (2009) ان الرياضة تلعب دوراً حيوياً في تنمية كفاءة وقدرات الأفراد فهي تعمل على تطوير قدراتهم الصحية والبدنية والعقلية والنفسية كما انها تهدف الى نمو النشء والشباب نحو قصد النهوض والرقى بالانسان ليعيش راضياً داخل المجتمع .

يعد المجال الرياضي أحد المجالات التي تستطيع أن تقدم خدمات فعالة للأطفال ذوي الإعاقة بجميع فئاتهم حيث أن ممارسة الطفل للنشاط البدني يعمل على تنمية المهارات الحركية الأساسية لمواجهة متطلبات الحياة مثل حفظ التوازن والتوافق. وان تنمية اللياقة البدنية الشاملة تساعد على تقوية أجهزة الجسم والالتزان لجميع أجهزة الجسم مثل الجهاز التنفسي والعصبي والانحرافات القوامية.

وعرفت (عبيد 2012) التأهيل الرياضي لذوي الإعاقة بأنه عملية ديناميكية هادفة حيث أنها تجرد الأنشطة المختلفة ومنها الرياضة لكل ذو عاقلة لليوم بأكمله وفق الأمور الأساسية وهي : أعلى درجة من التحسن البدني، واحلال مهني يمكن ذو الإعاقة من العمل بأقصى استطاعة، و التوافق المرضي عنه في العلاقات الشخصية والاجتماعية. كما ذكرت بأن من وظائف اللعب لذوي الإعاقة تلبية ميولهم الطبيعي نحو الحركة والمتعة والاستكشاف كما ينمي شخصياتهم ويحقق نموهم المتكامل من الجوانب البدنية ، والحسركية والعقلية والوجدانية والاجتماعية والخلقية، وذلك من خلال العاب الجري والقفز والوثب والدفع والقذف والحركات الايقاعية.

وقد أوضحت أنه من العوامل التي تساهم في نجاح التأهيل الرياضي لذوي الإعاقة العوامل الثقافية بكل ما فيها من عادات وتقاليد وخلفيات والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها ذو الإعاقة، وان النشاط الرياضي الذي يمارسه رهن بتشجيع المجتمع لهم وتكوين اتجاهات ايجابية نحو اعداد المعلمين في مجال رعاية رياضة ذوي الإعاقة وتوفير الامكانات اللازمة لذلك، وأيضاً توجيه برامج توعوية للأسر بغرض الكشف عن ميول اطفالهم والعمل على تمهيتها والاهتمام باقامة المهرجانات الرياضية لذوي الإعاقة.

رابعاً: الدراسات السابقة :

تمهيد :

سوف تورد الباحثة أهم الدراسات العربية ، والأجنبية التي لها علاقة بالاتجاهات الخاصة بذوي الإعاقة الفكرية فيما يختص بادماجهم في أنشطة التربية الرياضية، ومن ثم سوف تقوم الباحثة بالتعقيب عليها واستخلاص نقاط الاستفادة منها ، وربطها بالدراسة الحالية للمساهمة في تحقيق أهداف البحث .

أولاً : الدراسات العربية :

دراسة المطر والخليفة (2001) هدفت الى التعرف على اتجاهات معلمي التربية البدنية نحو دمج المعاقين عقليا القابلين للتعلم في دروس التربية البدنية للعاديين ، وتكونت عينة الدراسة 200 معلماً من معلمي التربية البدنية ، واستخدم الباحثان مقياس REATID III كوسيلة لجمع البيانات، وظهرت نتائج الدراسة وجود اتجاهات

سلبية للمعلمين نحو دمج المعاقين عقليا القابلين للتعلم ، كما ولم تظهر النتائج وجود فروق في اتجاهات المعلمين نحو دمج المعاقين عقليا بالنسبة للمتغيرات التالية : الحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل الدراسي والخبرة ، في حين اظهرت وجود فروق في الاتجاهات تبعا لمتغيري اختلاف التعامل مع معاق عقلي والقدرة على تدريس التربية الرياضية للمعاقين عقليا مع أقرانهم .

دراسة احبالي(1993) المذكور في (سميره واخرون (2003) ،هدفت الدراسة للتعرف على اتجاهات طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الاردنية نحو رياضة المعاقين حركيا ، بلغت عينة الدراسة 570 طالب وطالبة ، مستخدما استبانة خاصة لقياس الاتجاه نحو رياضة المعوقين حركيا ، وقد اظهرت النتائج أن اتجاهات الطلبة بشكل عام نحو رياضة المعوقين كانت ايجابية مع وجود فروق تعزى لمتغير الجنس ولصالح الاناث على جميع مجالات الدراسة باستثناء المجال المادي ، في حين لم تظهر الدراسة اية فروق تعزى لمتغيري العمر والمستوى الدراسي.

ثانياً : الدراسات الأجنبية :

دراسة كوناستر وبلوك (1997) (Blok & Conastar) هدفت الى تقييم واختبار اتجاهات مدربي السباحة نحو تعليم السباحة لذوي الاعاقات البسيطة الى الشديدة ، حيث تكونت عينة الدراسة من 82 مدربا ومدربة للسباحة واستخدم مقياس PEATH لقياس الاتجاهات ، وقد اظهرت نتائج الدراسة أن مدربي السباحة يفضلون تدريس السباحة لذوي الاعاقات البسيطة اكثر من تدريسها لذوي الاعاقات الشديدة .

دراسة داونز وويليامز (1994) (Williams & Downs) هدفت للتعرف على اتجاهات الطلاب نحو تعليم الطلاب المعاقين في الانشطة الرياضية ، وتكونت العينة من 371 طالباً واظهرت النتائج الى وجود فروق في اتجاهات الطلاب تبعا لمتغير الجنس والخبرة مع درجة تصنيف الاعاقة ، حيث اظهرت الاناث اتجاهات اكثر ايجابية نحو المعاقين ، كما كانت هناك اتجاهات اكثر ايجابية نحو تعليم المعاقين جسدياً من تعليم الطلاب المعاقين اعاقة تعليمية . دراسة ريزو وفيسبول (1991) (Vispoel & Rizzo) هدفت الى التعرف على اتجاهات معلمي التربية الرياضية نحو دمج التلاميذ المعاقين عقليا القابلين للتعلم في دروس التربية الرياضية للعاديين ، وشملت عينة الدراسة 94 معلماً ومعلمة من معلمي التربية الرياضية ، وتم استخدام مقياس PEATH II كوسيلة لجمع البيانات ، وقد اظهرت النتائج ان اتجاهات معلمي التربية الرياضية اكثر ايجابية نحو تدريس ذوي الاعاقات الأخرى غير الاعاقة العقلية .

التعقيب على الدراسات السابقة :

اهتمت بعض الدراسات السابقة بدراسة اتجاهات معلمي التربية الرياضية او البدنية وهذه الدراسات هي : (دراسة أحمد درزي (2002) ، دراسة المطر الخليفة (2001) ، دراسة م حسين (1988) ، دراسة هودج (1998) (Hodge) ، دراسة ريزو وفيسبول (1991) (Vispoel & Rizzo) بينما اهتمت دراسة واحدة وهي دراسة كوناستر وبلوك (1997) (Blok & Conastar) بمعرفة اتجاهات المدربين ، ودراسة واحدة بمعرفة اتجاهات الطلاب (دراسة سميرة محمد عرابي وحسين ابو الرز واحمد نايل عمايره (2003).

اظهرت بعض الدراسات نتائج ايجابية في الاتجاهات (دراسة درزي (2002) ، دراسة احبالي(1993) ، دراسة هودج (1998) (Hodge) ، دراسة ريزو وفيسبول (1991) (Vispoel & Rizzo) ، بينما اظهرت دراسة المطر الخليفة (2001) نتيجة سلبية في الاتجاهات .

بعض الدراسات اظهرت نتائج ايجابية نحو تعليم المعاقين جسديا اكثر من المعاقين اعاقة عقلية مثل دراسة داونز وويليامز (1994) (Williams & Downs)

المعلمات الاناث لديهن اتجاهات اكثر ايجابية من المعلمين دراسة حسين (1988) .

نقاط الاستفادة من الدراسات السابقة :

من خلال الدراسات السابقة اتضح للباحثة أن المنهج الوصفي هو الأنسب لمثل هذه الدراسة ؛ وذلك لأنه يمتاز بالدراسة التفصيلية للظاهرة ، وإمكانية تحديد العلاقات كما اتضح لها أهمية تركيز دراستها الحالية على اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الإعاقة الفكرية نحو ممارسة بناتهن التربية الرياضية بمدارس تبوك نسبة لعدم تناول هذا المتغير حسب علم الباحثة .

منهج البحث وإجراءاته :

تمهيد :

يتضمن منهج البحث والإجراءات ، المنهج المتبع ، وعينة البحث والأدوات التي استخدمت ، وكيفية تطبيقها ثم المعالجات الإحصائية التي تمت لاختبار الفروض .

منهج البحث :

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي ، وهو المنهج الذي يفسّر ويوضّح الظاهرة تفصيلاً ، مما يمكن الباحثة من تحديد العلاقات ، وإمكانية التنبؤ. ويوضح يحيي (2003:12) أن الأسلوب الوصفي يهدف لوصف ظاهرة معينة نوعياً ، وكمياً ، وهو المنهج الغالب اتباعه في مجال الدراسات الإنسانية .

عينة البحث :

تم اخذ عينة عشوائية حجمها 33 من أمهات الطالبات ذوات الاعاقة في مدارس مدينة تبوك، وذلك بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

ادوات البحث :

استخدمت الباحثة الأدوات التالية لجمع البيانات:

مقياس اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة الفكرية حول ممارسة بناتهن للتربية الرياضية بمدارس تبوك. والذي قامت الباحثة بتصميمه.

توزيع العينة حسب متغيرات الدراسة :

جدول رقم (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عمر الام (ن = 33):

النوع	مستويات المتغير	التكرار	النسبة%
	الذكور	351	50%
	الإناث	351	50%
	المجموع	702	100%
الحالة الاجتماعية	مستويات المتغير	التكرار	النسبة%
	مزوج	574	81.8%
	أعزب	128	18.2%
	المجموع	702	100%
العمر	مستويات المتغير	التكرار	النسبة%
	من (20-30)	162	23.1%
	من (31-40)	182	25.9%
	41 فأكثر	358	50.0%
	المجموع	702	100%

رابعاً: أدوات جمع البيانات:

استخدم الباحثان مقياس الضغوط النفسية ومقياس التوافق على النحو التالي:

(1) مقياس الضغوط النفسية: يتكون المقياس في صورته الأولى من (42) عبارة، وهي تقيس لوم الذات، الانسحاب المعرفي، البحث عن المعلومات، إعادة التفسير، التفكير الإيجابي، التحول إلى الدين، التنفس الانفعالي، القبول التريث والموجه، الإنكار، المواجهة النشطة. يتم تصحيح المقياس وفقاً لسلم الخماسي (كبيرة جداً=5)، (كبيرة=4)، (متوسطة=3)، (قليلة=2)، (لا تنطبق=1)، والعكس للعبارات السالبة.

صدق مقياس الضغوط النفسية :

(أ) **الصدق الظاهري:** قام الباحثان بعرض المقياس على مجموعة من الخبراء في علم النفس من بعض الجامعات السودانية وإبداء رأيهم على كل عبارة، وبتنفيذ الباحثان بما أوصى به المحكمون يصحح المقياس مكون من (37) عبارة.

(ب) **صدق البناء التكويني:** لمعرفة الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد المقياس، قام الباحثان بإجراء معامل الارتباط بين كل بند مع مجموع البنود التي يشملها كل بند.

جدول (2) معامل الارتباط لبيرون لمعرفة علاقة كل بند مع مجموع البنود التي يشملها كل بند

الأبعاد	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
لوم الذات	1	0.86	3	0.56	5	0.56
	2	0.97	4	0.90	6	0.86
الانسحاب المعرفي	7	0.60	9	0.86	11	0.86
	8	0.88	10	0.79		
البحث عن المعلومات	12	0.86	13	0.86	14	0.79
	15	0.86	17	0.79	18	0.79
إعادة التفسير	16	0.56				
	19	0.86	20	0.75	21	0.75
التفكير الإيجابي	22	0.58	24	0.75	25	0.79
	23	0.58				
التنفس الانفعالي	26	0.79	27	0.56		
	28	0.79	29	0.86		
القبول	30	0.59	31	0.75	32	0.79
	33	0.86	34	0.79		
التريث الموجه	35	0.86	36	0.56	37	0.56
الإنكار						
المواجهة النشطة						

يتضح من الجدول (2) أن جميع بنود أبعاد مقياس الضغوط النفسية إيجابية ومرتفعة الارتباط مع مجموع البنود التي تكون كل بند، لذلك أبقى عليها الباحثان كلها.

(ب) **الصدق الذاتي:** وتم حسابه من خلال الجزر التربيعي لمعامل الثبات وفيما يلي الجدول (يوضح معامل الثبات عن طريق معادلة ألفا كرونباخ ومعاملات الصدق الذاتي).

جدول (3) يوضح معامل الثبات والصدق الذاتي لمقياس الضغوط النفسية

الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
لوم الذات	6	0.785	0.8860
الانسحاب المعرفي	5	0.859	0.9268
البحث عن المعلومات	3	0.756	0.8694
إعادة التفسير	4	0.854	0.9241
التفكير الإيجابي	3	0.856	0.9262
التحول إلى الدين	4	0.754	0.8683
التففس الانفعالي	2	0.721	0.8491
القبول	2	0.754	0.8683
التريث الموجه	3	0.741	0.8608
الإنكار	2	0.754	0.8683
المواجهة النشطة	3	0.754	0.8683

يتضح من الجدول (3) أن معاملات الصدق الذاتي والثبات لمقياس الضغوط النفسية صالحة للاستخدام لقياس هذه الأبعاد في مجتمع الدراسة. عليه تتراوح الدرجة الكلية ما بين (185-37) بمتوسط نظري قدره (111).

(2) مقياس التوافق النفسي والاجتماعي: يتكون المقياس من (58) عبارة، وهي تقيس التوافق النفسي والتوافق الاجتماعي. صدق مقياس التوافق النفسي والاجتماعي:

(أ) الصدق الظاهري: تم عرض المقياس على مجموعة من الخبراء وهم نفس الخبراء الذين حكموا المقياس السابق، وقد اتفق الحكمون على إجراء بعض التعديلات وبتنفيذ الباحثان بما أوصى به الحكمون يصبح المقياس مكون من (55) عبارة.

(ب) صدق البناء التكويني: تم حسابه عن طريق معامل الارتباط لبيرسون بين الدرجة والدرجة الكلية والجدول (4) يوضح ذلك الإجراء

أبعاد المقياس	رقم البند	معامل الارتباط						
التوافق النفسي	1	0.49	6	0.58	11	0.56	16	0.86
	2	0.59	7	0.90	12	0.56	17	0.65
	3	0.79	8	0.56	13	0.26	18	0.85
	4	0.57	9	0.86	14	0.55	19	0.27
	5	0.37	10	0.78	15	0.57		
التوافق الاجتماعي	20	0.56	25	0.56	30	0.46	35	0.56
	21	0.33	26	0.56	31	0.55	36	0.95
	22	0.78	27	0.85	32	0.86	37	0.45
	23	0.85	28	0.79	33	0.96		
	24	0.76	29	0.65	34	0.79		
التوافق الاجتماعي	38	0.52	43	0.75	48	0.12	53	0.37
	39	0.46	44	0.64	49	0.27	54	0.56
	40	0.63	45	0.35	50	0.86	55	0.56
	41	0.52	46	0.52	51	0.99		
	42	0.57	47	0.23	52	0.56		

جدول (4) معامل الارتباط لبيرسون لمعرفة علاقة كل بعد مع مجموعة البنود التي يشملها كل بعد من مقياس التوافق النفسي والاجتماعي.

من الجدول (4) يلاحظ الباحثان أن العبارات (13، 19، 47، 48، 49) غير دالة إحصائياً لذا تم حذفهما، لتصبح الأداة مكونة من (50) عبارة.

ثبات مقياس التوافق النفسي والاجتماعي

الجدول (5) يوضح معاملات الثبات والصدق الذاتي لمقياس التوافق النفسي والاجتماعي

أبعاد المقياس	معامل الثبات	الصدق الذاتي
التوافق النفسي	0.798	0.8933
التوافق الاجتماعي	0.743	0.8619
التوافق الزواجي	0.784	0.8854

يتضح من الجدول (5) أن معاملات الثبات والصدق الذاتي لمقياس التوافق النفسي والاجتماعي صالحة للاستخدام على عينة الدراسة، عليه تتراوح الدرجة الكلية ما بين (250-50) بمتوسط نظري قدره (150) درجة.

خامساً: الأساليب الإحصائية:

1. معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation coefficient
2. الاختبار التائي لعينتين مستقلتين. (T-Test Two Independent sample)
3. معادلة الفاكرونباخ (Cronbach - Alpha formula).

عرض النتائج ومناقشتها:

عرض ومناقشة نتيجة السؤال الأول

نص السؤال الأول على "هل توجد علاقة دالة إحصائياً بين الضغوط النفسية والتوافق النفسي لدى مهجري سد مروى؟" قام الباحثان بحساب معامل الارتباط بين الضغوط النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي والجدول (6) يوضح ذلك الإجراء.

جدول (6) معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وسط مهجري سد مروى وأبعاد التوافق النفسي الاجتماعي .

الأبعاد	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط
لوم الذات	التوافق النفسي	التوافق الاجتماعي	معامل الارتباط الزواجي
الانسحاب المعرفي	*0.066	-0.020	0.008
البحث عن المعلومات	-0.008	0.026	0.059
إعادة التفسير	-0.001	-0.025	0.008
التفكير الايجابي	0.047	0.026	*-0.08
التحول إلى الدين	0.024	0.001	0.010
التفيس الانفعالي	**0.088	0.019	0.045
القبول	-0.027	0.025	-0.025
التريث الموجه	0.025	0.015	0.019
الإنكار	-0.030	-0.042	*-0.065
المواجهة النشطة	0.005	-0.018	0.012
	-0.029	-0.043	-0.034

تشير بيانات الجدول (6) إلى وجود علاقة ارتباطية بين درجات مقياس التوافق النفسي والاجتماعي والزواجي ككل ودرجات أبعاده كل على حدة مع درجات مقياس الضغوط النفسية ككل ودرجات أبعاده، أي ترتبط درجات معالم الارتباط في التوافق النفسي بدرجات جميع أبعاد مقياس الضغوط النفسية ارتباطاً موجباً، يفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أن الأوضاع النفسية لدى مهجري سد مروى منخفضة مما أدى إلى وجود هذه العلاقة أو أن الانتقال من المعلوم إلى المجهول كان له السبب في ظهور هذه النتيجة، اتفقت الدراسة مع دراسة الدراسات دراسة معتر محمد إبراهيم (2013).

عرض ومناقشة نتيجة السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على: "هل توجد علاقة دالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى مهجري سد مروى تعزى لمتغير الجنس؟" ولدراسة هذا الفرض استخدم الباحثان اختبار (ت) للمجموعتين المستقلتين، كما في الجدول (7). جدول (7) اختبار (ت) للمجموعتين المستقلتين لمعرفة الفروق في أبعاد الضغوط النفسية وسط مهجري سد مروى تبعاً لنوع المهجر (ذكر، أنثى)

الأبعاد	النوع	عدد الحالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	القيمة الاحتمالية
لوم الذات	ذكور	351	13.25	2.17	2.77	0.00*
	إناث	351	12.79	2.19		
الانسحاب المعرفي	ذكور	351	12.47	1.73	0.936	0.35
	إناث	351	12.35	1.82		
البحث عن المعلومات	ذكور	351	5.15	1.59	0.628	0.53
	إناث	351	5.07	1.53		
إعادة التفسير	ذكور	351	8.92	2.10	3.12	0.00*
	إناث	351	8.44	1.95		
التفكير الايجابي	ذكور	351	6.50	1.27	0.586	0.55
	إناث	351	6.55	1.30		
التحول إلى الدين	ذكور	351	6.35	1.79	1.64	0.10
	إناث	351	6.13	1.74		
التفيس الانفعالي	ذكور	351	3.22	1.12	0.789	0.43
	إناث	351	3.29	1.24		
القبول	ذكور	351	3.90	1.36	3.17	0.00*
	إناث	351	4.23	1.41		
التريث الموجه	ذكور	351	5.69	2.08	2.36	0.00*
	إناث	351	6.06	2.09		
الإنكار	ذكور	351	4.40	1.52	2.03	0.00*
	إناث	351	4.17	1.50		
المواجهة النشطة	ذكور	351	6.91	1.55	3.75	0.00*
	إناث	351	7.29	1.12		

من الجدول (7) يلاحظ الباحثان أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد لوم الذات وإعادة التفسير ولصالح الذكور وفروق في أبعاد القبول، التريث الموجه، والإنكار والمواجهة النشطة لصالح الإناث، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الانسحاب المعرفي، والبحث عن المعلومات، والتفكير الإيجابي والتحول إلى الدين تعزى لمتغير الجنس، يفسر الباحثان غياب الفروق إلى أن موضوع التهجير آثاره تعم الجنسين، أما ظهور الفروق ويعزى ذلك إلى الخصائص الفردية التي يتميز بها الفرد عن الآخر حيث قبل تهجير السكان من مناطقهم الأصلية إلى المناطق الجديدة حيث كانت توصف ببيئتهم الأولى بأنها بيئة قاسية ومن أكثر السمات المميزة لها أنها صخرية مما صبغ إنسان المنطقة بصبغة عنيفة وتسلطية مع التعصب للرأي لذا نجد أن موضوع التهجير إلى القرى الجديدة وجد حيزاً وترويجاً كبيراً من قبل أجهزة الأعلام الداخلية والخارجية، اتفقت الدراسة مع دراسة معتز إبراهيم (2013).

التوصيات

1. تكوين لجنة مختصة من قبل جهة الاختصاص (وحدة السود) للوقوف على حال المهجرين وأهم المشاكل التي يعانون منها بشكل دوري حتى يساعد ذلك في خفض التوتر الناتج من عدم الثقة في جهة الاختصاص .
2. على وزارة الزراعة والري العمل على دراسة التربة ومدى ملاءمتها للنوع المحاصيل الزراعية من أجل تحسين الأوضاع الاقتصادية مما يؤدي إلى استقرار الأسر .
3. تحسين الظروف المعيشية للأسر ذات الدخل المتدني ، إلى الحد الذي يمكنها من توفير احتياجات أفراد الأسرة وأيضاً توفير فرص عمل مناسبة للأبناء الذين تسربوا من التعليم ، تتفق مع سنهم وميولهم التي يرغبون فيها بأجر مناسب يضمن حياة كريمة لهؤلاء الأبناء وقيهم إتباع طريق الانحراف .
4. تنفيذ برنامج إرشادي لخفض الضغوط النفسية من قبل المختصين في المجال النفسي والاجتماعي
5. لا بد وأن يكون لمختلف الوزارات دور في النهوض والارتقاء بمنطقة الدراسة في كافة المجالات الصحية والثقافية التعليمية والترفيهية والأمنية ، وخاصة وزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة الصحة حتى يشعر المهجرون بالاهتمام من قبل المسؤولين .

المراجع:

1. أسعد شريف مجدي (1995). علاقة الضغوط والتعامل معها بالخصائص العصابية لدى طلبة الجامعة، رسالة أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة المستنصرية ، كلية التربية.
2. آسيا بنت علي راجح (2008). التوافق النفسي لدى الفتاة الجامعية وعلاقته بالحالة الاجتماعية والمستوى الدراسي والاقتصادي والمعدل التراكمي، المجلة المعرفية الشهرية.
3. حامد عبد السلام زهران (1974). الصحة النفسية والعلاج النفسي، عالم الكتب للطباعة، القاهرة.
4. حسن مصطفى (2006). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى طلبة كلية الطب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة صنعاء اليمن.
5. حسن منسي (1998م). الصحة النفسية، دار الكندي للنشر والتوزيع، أربد، الأردن .
6. الخولي وليم (1976) : الموسوعة المختصرة في علم النفس والطب النفسي، ط1، دار المعارف، القاهرة. ص426.
7. صالح حسن الداھري (2008). أساسيات التوافق النفسي والاضطرابات السلوكية والانفعالية (الأسس والنظريات)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.

8. عبد الله محمود، وفخري فلاح (2016). التوافق النفسي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من الطلبة المتفوقين في محافظة عجلون، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية-جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، العدد(16) ص 25-42.
9. عبد الحميد محمد شاذلي (2001). الواجبات المدرسية والتوافق النفسي، المكتبة الجامعية، الإسكندرية.
10. محمد مصطفى زيدان(1965م) السلوك الاجتماعي على الفرد أصول الإرشاد النفسي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
11. معتز محمد إبراهيم(2013). أساليب مواجهة ضغوط الحياة وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى طلبة كليات المتوسطة بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
12. Kabasa. S.C.S.(1979): Stress Full Life Events Personality and Health Aninguiry into Hardiness Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 37, pp. 1-11
13. Patel (1991) . teachers Managing Stress and preventing burrant the profes- sional health Solution . edition . the falmer press London .P.41.

دور المرشد السياحي في بناء صورة ذهنية إيجابية عن المواقع السياحية وانعكاسها على رضا السائح وتسويق السائح الشفهي لتلك المواقع دراسة ميدانية في مدينة الرياض / المملكة العربية السعودية

علاء بن حسين السيرابي - أستاذ التسوق- جامعة الملك سعود - المملكة العربية السعودية
خالد بن فهد الصميت - أ.مساعد - جامعة الملك سعود - المملكة العربية السعودية
سلمان بن سعيد العبيبي - أ.مساعد- جامعة الملك سعود - المملكة العربية السعودية
البحث مدعوم من الجمعية السعودية للسياحة في جامعة الملك سعود
كلمات مفتاحية: السياحة، الإرشاد السياحي، الصورة الذهنية، التسويق الشفهي

مستخلص

يتطرق البحث الى معرفة دور المرشد السياحي في منظومة صناعة السياحة مع باقي مكوناتها وقياس دور المرشد السياحي في بناء الصور الذهنية المرغوب تحقيقها حول المواقع السياحية بشكل خاص. أيضا، يهدف البحث الى رفع الوعي بأهمية مهنة المرشد السياحي والعمل على تطويرها وصقلها وتحديد الجوانب المهنية والعلمية والتدريبية لتلك المهنة بما يضمن ان يكون دور المرشد السياحي ذو تأثير اعلی على بناء صورة ذهنية إيجابية مما ينعكس على زيادة حجم المبيعات للمواقع السياحية. ولقياس دور المرشد السياحي في بناء الصورة الذهنية الايجابية تم استخدام أداة المسح الذاتي، الاستبانة. تم تقسيم الاستبانة الى أربعة اقسام كل قسم مخصص لقياس متغير من متغيرات الدراسة الأربعة ولقياس المتغيرات الأربعة في الدراسة، تمت الاستعانة بالدراسات السابقة وذلك للتأكد من ثبات ومصداقية أدوات القياس. كفاء المرشد السياحي، تم قياسها باستخدام 12 عبارة تقيس الأبعاد الثلاثة لكفاءة المرشد السياحي(المعرفة الاحترافية، المهارات الاحترافية، السلوك الاحترافي)..

واظهرت البيانات المختلفة للباحثين الى مجموعة من النتائج ذات الهمية للقائمين على صناعة السياحة في المملكة العربية السعودية والمتعلقة بدور المرشد السياحي في منظومة السياحة. أشارت النتائج إلى انه كلما زادت كفاءة المرشد السياحي، كلما زادة إيجابية الصورة الذهنية لدى السائح. لذلك توصی هذه الدراسة إلى أهمية تدريب المرشد وتمية مهاراته لزيادة كفاءته والتي تعود إيجابية على تغيير الصورة الذهنية لدى السائح. أيضا شددت الدراسة على أهمية كفاءة المرشد وتأثيرها على رضا السائح عن التجربة السياحية والتسويق الشفهي للسائح.

المقدمة :

أهمية البحث :

تطلق أهمية البحث من حيث تحديد دور المرشد السياحي من خلال العناصر المؤثرة في كفاءته (المعرفة الاحترافية، المهارات الاحترافية، السلوك الاحترافي) في بناء صورة ذهنية جيدة حول المواقع السياحية ومدى انعكاسها على التسويق الشفهي من قبل السائح للسياح الآخرين ورضائهم عن التجربة والذي بدوره يؤثر على نمو المبيعات للشركات السياحية. نظراً الى قلة الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع، تكمن الهمية في مساعدة الشركات السياحية بشكل خاص والجهات ذات العلاقة في تنظيم القطاع السياحي في إدراك دور المرشد السياحي والعمل على تطوير المهارات العلمية والعملية لهذه المهنة.

مشكلة البحث :

نظراً لزيادة أهمية دور المرشد السياحي في المنظومة السياحية وصناعتها وتحديداً في الدول المتقدمة في صناعة السياحة ظهرت آراء عديدة عن أهمية دور ووظيفة المرشد السياحي في التأثير على بناء صور ذهنية جيدة لدى السائحين المستهدفين ومدى تأثير دور المرشد السياحي على نمو المبيعات السياحية مما اسهم في طرح تساؤل رئيس عن دور المرشد السياحي وتأثير امتلاكه لمجموعة من المهارات لتحقيق ذلك التأثير المرغوب. أيضاً، لا توجد دراسات كافية عن تأثير كفاءة المرشد السياحي على رضا السائح عن التجربة وتسويق الشفهي لتلك المواقع. وبالتالي، ظهرت الحاجة لمثل هذه الدراسات للمساهمة في تطوير تجربة السائح في المواقع السياحية.

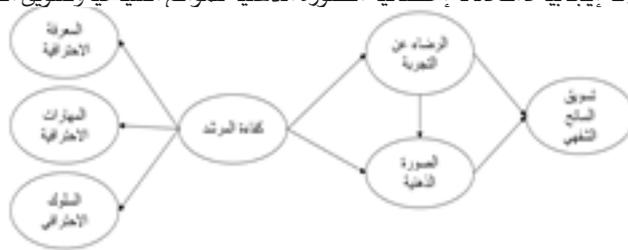
أهداف البحث :

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تحليل واقع دور المرشد السياحي في القطاع السياحي من ناحية كفاءة المرشد السياحي في المهارات المعرفة والسلوك واثرها على بناء الصورة الذهنية للمواقع السياحية .
- 2- قياس تأثير رضا السائح عن التجربة مع المرشد السياحي على بناء الصورة الذهنية عن المواقع السياحية.
- 3- قياس تأثير الصورة الذهنية للمواقع السياحية المكونة من قبل المرشد السياحي واثرها على التسويق الشفهي من قبل السائح.

فرضيات البحث :

- في ظل تحديد مشكلة البحث ومعرفة أهمية البحث ولتحقيق الأهداف وضعت هذه الفرضيات على النحو التالي:-
- أ. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة المرشد السياحي والصورة الذهنية للمواقع السياحية.
 - ب. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة المرشد السياحي ورضا السائح عن التجربة السياحية.
 - ج. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين رضا السائح عن التجربة السياحية والصورة الذهنية للمواقع السياحية.
 - د. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين رضا السائح عن التجربة السياحية وتسويق السائح الشفهي للمواقع السياحية.
 - هـ. توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية الصورة الذهنية للمواقع السياحية وتسويق السائح الشفهي للمواقع السياحية.



تصميم الباحثين

الجانب النظري

السياحة :

تعتبر السياحة من منظور اقتصادي هي قطاع إنتاجي يلعب دوراً مهماً في زيادة الدخل القومي ومصدراً رئيساً لتشغيل الكفاءات الوطنية ، وهدفاً لتحقيق برامج التنمية. وترتبط السياحة في مجموعة من الاعمال والأنشطة والوظائف التي تساعد الجماهير المستهدفة من السياح في عملية الاختيار الافضل للخدمات السياحية ويرتكز

مفهوم السياحة على أنها ظاهرة اجتماعية وثقافية واقتصادية تعتمد على انتقال الأشخاص إلى بلدان أو أماكن خارج بيئتهم المعتادة لأغراض شخصية أو مهنية أو تجارية

الأنماط السياحية الحديثه

السياحة الفضائية

سياحة الرياضيات الجوية

السياحة البيئية

سياحة المهرجانات والأحداث الخاصة

السياحة العلاجية

العوامل المؤثرة في صناعة السياحة الحديثه

مقومات الجذب السياحي

1- عوامل جذب طبيعية :

وهي تختص بعناصر المناخ والتضاريس والغابات والصحاري والشواطئ الناعمة منها والصخرية فكلما زاد إهتمام الدولة بتلك العناصر وإبرازها في البورصات الدولية والمحلية الخاصة بالسياحة كلما زاد تعرف الجمهور ووكلاء السياحة والسفر على مختلف الأنماط السياحية التي من الممكن تسويقها لهذا المقصد السياحي.

2- عوامل جذب من صنع الإنسان :

وهي أماكن أوجدها الإنسان بغية إستثمارها حيث كانت غير موجودة من قبل كالمنتزهات والحدائق العامة وأماكن التزلج على الثلج وإقامة التليفريك كما هو موجود بسويسرا ومن ثم أوجد الطلب عليها وعمد إلى إستثمارها الإستثمار الجيد.

3- عوامل جذب إجتماعية :

نتيجة ثورة الإتصالات أصبح العالم قرية صغيرة وأصبح في الإمكان مشاهدة الأحداث في التو واللحظة وتقارب الشعوب وإطلاعها على ثقافات بعضها البعض وتم إيجاد أنواع جديدة من السياحة كالسياحة البيئية التي يهتم سائحيها بالتعرف على عادات تلك الشعوب ومشاركتهم عاداتهم وحياتهم الخاصة بل وتعليمهم صناعات جديدة من الممكن إستغلالها لتعنيهم على المعيشة.

4- الأحداث الخاصة :

إهتمت الدول بإقامة مختلف الأحداث الخاصة منها الشهرية أو السنوية وحشدت لها الميزانيات الضخمة من أجل جذب المزيد والمزيد من السائحين ولذلك إهتمت برصف الطرق وإقامة المحلات والمقاهي السياحية وتهيئة العديد من المناطق السياحية لإستقبالهم.

5- البنية التحتية :

وهي كل ما يتعلق بالبنية الأساسية تحت الأرض من مد خطوط مياه نظيفة وإنشاء شبكات صرف صحي جديدة وتمهيد ورصف الطرق على مستوى عالمي وإنارتها بالأعمدة الكهربائية وتوصيل شبكة إتصالات سلكية ولا سلكية على أعلى مستوى وكل ذلك من أجل جذب مزيد من السائحين وتوفير سبل الراحة لهم.

6- تشييد مراكز مؤتمرات :

إهتمت الدول بإنشاء فنادق المؤتمرات الحاوية للعديد من قاعات المؤتمرات أو مراكز المؤتمرات المستقلة وخاصة وإن أوروبا تفوز بنصيب الأسد من حيث عقد المؤتمرات بها وحيث حصلت على أكثر من 60% على مستوى

العالم من حيث إقامة المؤتمرات تليها قارة أمريكا وكندا ثم أستراليا ثم آسيا وأخيراً الشرق الأوسط وإفريقيا. وبالطبع لأن سائح المؤتمرات إنفاقه اليومي عالي مقارنة ببقية أنواع السائحين حيث ينفق في اليوم الواحد ما لا يقل عن 500 دولار.

7- تعزيز وسائل النقل والمواصلات:

إتجهت الدول مؤخراً إلى الإهتمام بوسائل النقل والمواصلات سواء كانت برية أو جوية أو نهريّة أو بحرية وعمدت إلى تحديث أساطيلها وأفردت بها أماكن لذوي الإحتياجات الخاصة وعمدت إلى تسهيل إجراءات العبور وخاصة بين الدول فعمدت إلى بناء الطرق السريعة وأفردت على جانبيها مختلف وسائل الراحة من إستراحات وموتيلات وكافيهات ومحطات بنزين على أعلى مستوى.

8- تشييد العديد من وسائل الترفيه:

إتجهت الدول إلى بناء العديد من وسائل الترفيه المختلفة مثل وسائل الترفيه الثقافية كالمسارح الهادفة ودور العرض السينمائي كما شيدت العديد من أماكن الألعاب للأطفال وخير دليل على ذلك مدينة ديزني لاند بالولايات المتحدة الأمريكية كما عمدت إلى بناء مختلف أنواع المطاعم والكافيهات.

الارشاد السياحي المفهوم والاهمية:

يعد الارشاد السياحي من المفاهيم التي اخذت تتعمق في الصناعة السياحية وذلك بسبب ازدياد الاهتمام من قبل القائمين على صناعة السياحة بهذه المهنة واعتبارها اساسية لتوفير السائح وتعميق معرفته في المكان الذي يقصده اضافة على ادراك مدى علاقته في تكوين الصورة الذهنية لدى السائح عن المواقع السياحية والارشاد السياحي من المصطلحات الحديثة ولكنها ممارسة قديمة وتطورت لتصبح ذات أهمية في المجال السياحي . ويعتبر الارشاد السياحي من الانشطة المكملة للنشاط السياحي والتي تتطلب كفاءة علمية وعملية ومهارية وخبرة عالية والمأم في جوانب مختلفة مثل التاريخ والجغرافيا والحضارات المختلفة واجادة بعض اللغات العالمية .

أهمية المرشد السياحي:

تعد مهنة المرشد السياحي من أهم المهن السياحية لما لها من انعكاسات حقيقية وسريعة على مسار رحلة السائح وله تأثير واضح على نجاح او فشل الجولة السياحية وتتبع هذه الأهمية اساسا من حقيقة راسخة تتمثل في طول واتساع درجة التفاعل بين المرشد السياحي والسائح مقارنة بغيره من الكوادر الأخرى في السياحة .

عرف المرشد السياحي بأنه الشخص الذي يقود مجموعة من السياح مستخدماً اللغة ينطقون بها أو يفهمونها ليعرفهم بالتراث الثقافي والمقومات الطبيعية للواجهة السياحية، على ان يمارس المهنة وفقاً لترخيص يحصل عليه من السلطات المعنية بهذا الشأن. "الاتحاد العالمي لجمعيات الادلاء السياحين"

ويمكن تعريف المرشد السياحي على أنه " الشخص الذي يمتلك مزيجاً من الحماسة والمعرفة والسمات الشخصية والمعايير الراقية من السلوك والأخلاق، والذي يقود السياح إلى المواقع السياحية ويقدم لهم التفسير والتعليق المناسب. AP and Wong, 2001. "563-551.

الاهمية الاقتصادية للمرشد السياحي:

ترتكز الأهمية الاقتصادية للمرشد السياحي من حيث النظرة الإيجابية للسائح اتجاهه وشعور واطمئنان السائح في انه لن يتعرض الى الاستغلال الخاطئ ضمن مسار الجولة السياحية المتفق عليها مسبقاً وتحديد المبالغ في اسعار المنتجات والخدمات التي يرغل السائح في شرائها اثناء جولته السياحية والبعد الاخر لأهمية المرشد السياحي تتمثل في مصلحة مقدمي الخدمات السياحية والأخرى في بناء علاقات جيدة مع المرشد السياحي

لحثه على تفصيل واعتماد متاجرهم اثناء الجولات السياحية المختلفة والمتعددة، وايضا تحفيز تجارة الحرف التقليدية والتراثية نتيجة اصحاب المرشد السياحي للمجاميع السياحية

للارشاد السياحي انواع عديدة وذلك حسب طبيعة المقصد السياحي نذكر منها الاتي: (عبد الجبار اوت 2019)

المرشد السياحي العام :

هو الدليل " المرشد " الذي يقود مجموعة سياحية مغادرة إلى مختلف البلدان في سياحة خارجية صادرة، ويكون في الغالب متخصص ببلد معين أو مجموعة من البلدان. وهذا التخصص يوجب معرفته بلغة بلد القصد حتى ولو بمستوى محدود كذلك لا بد له أن يكون ملماً بطروف وتقاليد وعادات البلد المضيف وأنواع طعامه وشرابه وذا تجربة مع معطياته السياحية من خلال تجارب وزيارات متكررة جعلته عارفاً وحتى خبيراً ومخصصاً بذلك البلد.

المرشد السياحي المحلي :

هو الدليل " المرشد " الذي توكل له قيادة وتوجيه وتعريف مجموعة سياحية وافدة من بلد غير بلده، تقوم الوكالة التي يعمل معها باستقبال وتنفيذ برنامج زيارتها لا بد له أنذاك من معرفة لغة المجموعة الوافدة حتى يتمكن من تقديم الشروحات والإيضاحات المطلوبة من قبل أفرادها لا بد للدليل الوطني كذلك أن يكون مطلعاً على الجوانب التي تهتم المجموعة الوافدة ضمن بلده وأخيراً يجب أن يكون مطلعاً على المواقع والجاذب السياحية في بلده ويمتلك المعرفة عن الجوانب العلمية والثقافية وحتى القانونية والإدارية وذا تأثير بالمجاميع السياحية الوافدة. " الإرشاد السياحي مثنى طه الحوري 2015"

المرشد المستكشف :

يعتمد البرنامج السياحي الذي يقوم على المغامرة والاستكشاف للوصول الى فكرة إبداعية توفر له قدرا مناسباً من عوامل التأثير الايجابي لدى السياح من جمال الطبيعة وصحة وسلامة البيئة فالبرنامج السياحي يحتاج الى مرشدين ذو كفاءة ودراية وخبرة عالية لتنفيذه بشكل يحقق الأهداف الرئيسية للبرنامج .

الصورة الذهنية :

والصورة الذهنية هي كذلك الخريطة التي يستطيع الإنسان من خلالها أن يفهم ويدرك ويفسر الأشياء . أي أن الصورة الذهنية هي الفكرة التي يكونها الفرد عن موضوع معين، سواء كانت هذه الفكرة صحيحة أو خاطئة، وما يترتب عن ذلك من أفعال سواء سلبية أو إيجابية، وهي فكرة تكون عادةً مبنية على المباشرة أو على الإيحاء المركز والمنظم بحيث تشكل من خلالها سلوكيات الأفراد المختلفة اتجاه منتج او خدمة او موقع سياحي ما.

وتواجه المؤسسات السياحية بشكل خاص والمرشدين السياحين تحدي خاص في كيفية بناء صور ذهنية جيدة عن المواقع السياحية المتعددة في ظل المنافسة الكبيرة ولقد اصبح واضحا ان بناء هذه الصورة والحفاظ عليها متوقف على خلق انطباع وربط علاقات قوية مع هذا الجمهور السياحي وتقديم كل ما هو افضل لهم وبشكل مستمر . "شيخ، صالح 2009"

الصورة الذهنية وفق المنظور التسويقي "هارولد ماكينز" بأنها هي مجمل الانطباعات الذاتية للعملاء عن المنظمة وهي انطباعات عقلية مجردة تختلف من عميل وآخر وهي المشاعر التي تخلقها المنظمة لدى العملاء بتأثير ما تقدمه من منتجات وخدمات وتعاملات معهم وعلاقتها مع المجتمع واستثماراتها في النواحي الاجتماعية وتدمج تلك الانطباعات الفردية لتكوين الصورة الذهنية للمنظمة.

أهمية بناء الصورة الذهنية للمرشد السياحي :

1/ تكوين الرأي العام لدى السائح ويتم من خلالها توجيههم وفق قناعاتهم فالصورة الذهنية مصدر تكوين لمواقف السائحين واراتهم .

2/ الصورة موجهة للسلوك العام لدى السائح ومعيار للاختيار فمن خلالها يتم تشكيل السلوك الشرائي المرغوب في تحقيقه من قبل المرشد السياحي.

3/ الصورة أداة للتمييز وخاصة في ظل طبيعة المنافسة بين مختلف الخدمات والمواقع السياحية .

4/ الصورة كأداة للتحدي ومواجهة الازمات .

5/ الصورة كانعكاس ومحسن للسمعة العامة للمواقع السياحية المستهدفة . " الزبيدي -2014-ص 200"

الارشاد السياحي في المملكة العربية السعودية :



التسويق الشفهي :

المرحلة التي يتحول بها العملاء "السياح" بالحديث الايجابي حول منتجات وخدمات المنظمات السياحية يطلق عليها التسويق الشفهي وتتم تلك العملية عبر وسائل وسائل الاعلام المتعددة وخاصة وسائل الاتصال الجماهيري. عرف "كوتلر" التسويق الشفهي في انه التسويق بالكلمة المنقولة بشكل ايجابي ويعتبر نوعا من أنواع الدعاية المجانية عن طريق استخدام الانطباعات الايجابية التي يمتلكها المستهلكون ويعكسونها في تفاعلاتهم اليومية من الاخرين وهي نتيجة تجربة جيدة للمستخدم تتجاوز توقعات المستخدمين الاخرين .

أهمية التسويق الشفهي للمرشد السياحي :

1. العمل على إشباع رغبات السياح فهو يحقق عدة منافع سواء كانت زمنية او شكلية .
2. العمل على اكتشاف حاجات ورغبات جديدة للسياح
3. الاهتمام بدراسة المنافسين وامكانية تصور الطرق المحتملة لكل منافس ونطاق التغييرات التي يمكن ادخالها عليها وما يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية .
4. توفير فرص عمل متعددة أمام مجاميع سياحية اخرى.
5. القدرة على الابتكار والتجديد وتقديم منتجات وخدمات جديدة

أهداف التسويق الشفهي للمرشد السياحي :

1. التحسين المستمر للصورة الذهنية عن المواقع السياحية .
2. التركيز على تقديم خدمات افضل وجذب سياح اكثر
3. تحديد الاسواق المستهدفة بشكل ادق
4. تحديد المواقع السياحية الاكثر طلب
5. رفع حجم مستوى الرضا عند السياح

الدراسات السابقة :

Diharto and others, 2018

تم اجراء هذه الدراسة في عام 2018 وهدفت الى تحليل دور السياحة المجتمعية القائمة على تفعيل دور المجتمع المحلي في ادارة السياحة البيئية باستخدام وسائل الاعلام على الانترنت استخدم الباحث المنهج النوعي الذي على مديري السياحة البيئية كمشاركين في البحثتم جمع البيانات من خلال مقابلة مكثفة والتحقق من حقل البيانات مع البيانات الثانوية أوضحت نتائج البحث ان السياحة القائمة على استخدام الاعلام على الانترنت لها دور مهم في المحافظة على الاماكن السياحية والبيئة السياحية مما يفتح المجال لتنشيط القطاع السياحي .

Abdelkader 2018

تم إجراء الدراسة عام 2018 حيث هدفت الدراسة الى الكشف عن دور المرشدين السياحيين في حماية الاماكن السياحية ولتحقيق هذا قام الباحث في 17 جولة ارشادية كمرقب مشارك تراوحت المدة ما بين ساعتين واربعة ساعات تم من خلالها تدوين ملاحظات ميدانية مفصلة ما بعد انتهاء الرحلات السياحية أظهرت النتائج الحاجة الى مشاركة المرشدين السياحيين برنامج تدريبي للتوعية حتى يتمكن المرشدون العاملون في مواقع التراث الاثري من التعرف على اليات حماية المواقع السياحية.

2013 ابورمان

وهدفت دراسة ابورمان عام 2013 الى الكشف عن مستوى الوعي السياحي لدى المجتمع الاردني وذلك بعد خطة بناء المعتمدة من وزارة السياحة من خلال استعراض الاساليب المتبعة في بناء الوعي فركزت الدراسة على ثلاث استراتيجيات وهي التخطيط السياحي والتعليم السياحي والتسويق السياحي وبيان مدى قدرة هذه الاستراتيجيات في الكشف عن القدرة التنافسية لقطاع السياحة والسفر اجريت هذه الدراسة على عينة واسعة من العاملين والمهتمين في السياحة من مدرسين وطلبة ومدراء وقادة راى وغيرهم واستخدم في الدراسة العديد من الاساليب الاحصائية ومنها تحليل الانحدار وتوصلت الدراسة الى ان اكثر الابعاد تأثيرا في تنافسية القطاع في الموارد البشرية كان التخطيط السياحي والتعليم السياحي في حين كان التعليم السياحي والتسويق السياحي الاكثر تأثرا في تنافسية القطاع في مجال فهم وادراك السياحة الوطنية واخير كان التسويق الاكثر تأثيرا في مؤشر الامن والامان .

2013 مقابلة وحداد

هدفت دراسة مقابلة وحداد في عام 2013 الى تحليل ادراك المجتمعات المحلية خاصة متاجر التحف الشرقية اتجاه المرشد السياحي ولتحقيق هذا الغرض تم اختيار عينة مكونة من 117 موطنا من ابناء المجتمعات المحلية توصلت الدراسة ان المجتمعات المحلية ترى ان المرشد السياحي يشكل نموذجا للسائحين الذين يرافقهم وأن من واجبه ان يهتم بتعزيز صورة الاردن كمقصد سياحي وان ادراك المجتمعات المحلية لدور المرشد السياحي سلبي عموما .

منهجية البحث:

تصميم البحث

وظف هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي والسببي باستخدام الاستبانة كأداة للبحث. بالنسبة للمنهج الوصفي، تم اختياره بهدف التعرف على المواقع السياحية التي تمت زيارتها من قبل السائحين أنفسهم، بالإضافة الى معلوماتهم الديمغرافية (على سبيل المثال، العمر، الجنس، المتسوى التعليمي). أما بالنسبة للغرض من اختيار المنهج السببي فقد كان بهدف قياس العلاقة بين كفاء المرشد السياحي (المعلومات الاحترافية، المهارات الاحترافية، السلوك الاحترافي)، الصورة الذهنية للموقع السياحي، رضا السائح عن التجربة، وأخيرا التسويق السائح الشفهي للموقع السياحي.

أداة البحث

تم استخدام أداة المسح الذاتي، الاستبانة. تم تقسيم الاستبانة الى أربعة اقسام كل قسم مخصص لقياس متغير من متغيرات الدراسة الأربعة. تم تقسيم أقسام الاستبيان على النحو الآتي: القسم الأول، أسئلة تتعلق بكفاءة المرشد السياحي بأبعاده الثلاث (المعلومات الاحترافية، المهارات الاحترافية، السلوك الاحترافي)؛ القسم الثاني، أسئلة تتعلق بالصورة الذهنية عن المواقع السياحية؛ القسم الثالث، أسئلة تتعلق برضا السائح عن التجربة السياحية برفقة المرشد السياحي؛ القسم الرابع، أسئلة تتعلق بالتسويق السياحي الشفهي لسائحين آخرين؛ وأخيرا، القسم الخامس، أسئلة تتعلق بالمعلومات الديمغرافية بالنسبة للمشاركين في الاستبانة مثل الجنس، العمر، ومستوى التعليم.

لقياس المتغيرات الأربعة في الدراسة، تمت الاستعانة بالدراسات السابقة وذلك للتأكد من ثبات ومصداقية أدوات القياس. كفاء المرشد السياحي، تم قياسها باستخدام 12 عبارة تقيس الأبعاد الثلاثة لكفاءة المرشد السياحي و تمت توصيتها من قبل (Lin, Lin, & Chen, 2017). بالنسبة الى الصورة الذهنية للمواقع السياحية، تم استخدام ثلاثة عبارات تمت توصيتها من قبل (Baloglu&McCleary, 1999). لقياس رضا السائح عن

تجربة مع المرشد السياحي، تم استخدام ثلاثة عبارات تمت توصيتها من قبل (Lin et al., 2017). أخيراً، تم قياس التسويق الشفهي باستخدام ثلاثة عبارات تمت توصيتها من قبل (Gremler & Gwinner, 2000). أخيراً، جميع العناصر من القسم الأول وحتى القسم الرابع، تم قياسها بطريقة 7 Points Likert-type (scale) = غير موافق مطلقاً إلى 7 = موافق وبشدة). جدول 1. الموجود في الأسفل يوضح جميع العناصر التي تم استخدامها في هذا البحث.

جميع العناصر التي تم استخدامها في هذا البحث تمت ترجمتها من الإنجليزية إلى العربية ومراجعتها من قبل مختص لغوي كخطوة أولى. في الخطوة الثانية تم توزيع الاستبانة على مجموعة من المختصين في تخصص السياحة بغرض التأكد أن الأسئلة دقيقة وواضحة وتقيس ما تم قصد قياسه.

مجتمع وعينة البحث:

يعد مجتمع البحث في هذا الموضوع جميع السياح الذين استعانوا في مرشد سياحي أثناء رحلاتهم السياحية داخل المملكة. سيتم اختيار العينة عشوائياً من خلال توظيف filtering questions لتحديد ملائمة أفراد العينة المشاركين.

عينة البحث:

مجتمع الدراسة هم الأفراد الذين استعانوا بمرشد سياحي خلال زيارتهم لمواقع الجذب السياحي في المملكة العربية السعودية خلال آخر ثلاث سنوات، ويمكن الوصول لهم عن طريق وسائل التواصل الاجتماعية الحديثة. تم استهداف وتحديد المشاركين في هذه الدراسة بناء على طريقة Convenience sampling technique. تم استخدام وسائل التواصل الاجتماعية وذلك لسهولة وسرعة الوصول إلى أكبر شريحة من الأفراد الذين سبق لهم زيارة الأماكن السياحية برفقة المرشد السياحي.

جمع البيانات:

تم إنشاء استبانة إلكترونية مصممة من قبل موقع Qualtrics.com لجمع البيانات المطلوبة. الاستبانة الإلكترونية معروفة بأنها وسيلة مفيدة حيث أنها تحفظ الوقت والجهد بالنسبة للباحثين وأيضاً المشاركين. يستطيع المشاركون في الاستبانة أخذها في الوقت والمكان المناسب طوال فترة جمع البيانات (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1992).

تم استخدام معيار لفلتر المشاركين في الاستبانة الإلكتروني وذلك لمعرفة المشاركون الذي تنطبق عليه المعايير الملائمة لعينة البحث. المعيار الأساسي في هذا البحث كان يتعلق بما إذا كان المشاركون سبق له زيارة أماكن سياحية في نفس منطقتهم أو داخل المملكة وتمت الاستعانة بالمرشد السياحي خلال آخر ثلاث سنوات. الغرض من وضع فترة ثلاثة سنوات كانت بسبب محاولة جمع أكبر قدر من المعلومات وذلك لصعوبة الوصول إلى هذه الفئة من المشاركين. عملية جمع البيانات تمت في الفترة بين 1 نوفمبر واستمرت إلى 20 نوفمبر من العام 2020. تم إرسال الاستبانة عبر قنوات وسائل التواصل الاجتماعي، مرفق برسالة تعريفية عن الدراسة بشكل مختصر، إلى 1800 شخص داخل وخارج المملكة العربية السعودية. تم تزويد المشاركين بنموذج الموافقة للمشاركة في البحث في بداية الاستبانة الإلكترونية مع ذكر الغرض من عمل هذه الدراسة وخصوصية البيانات.

جدول 1. العناصر المستخدمة في الاستبانة

المتغير	العناصر	المصدر
كفأه المرشد السياحي	<ol style="list-style-type: none"> 1. كان المرشد السياحي مُلمّ تماماً بالوجهة السياحية 2. كان المرشد السياحي فاهم تماماً ولديه المحتوى ويشرح الموقع السياحي بشكل جيد 3. كان لدى المرشد السياحي معرفة سياحية واسعة 4. كان المرشد السياحي لديه معرفة بالثقافة المحلية 5. يتمتع المرشد السياحي بمهارات اتصال جيدة 6. حاول المرشد السياحي فهم أفكار السياح الفعلية 7. استوفى المرشد السياحي احتياجات السياح المختلفة 8. كان المرشد السياحي يملك طلاقة لغوية جيدة 9. كان المرشد السياحي أمين في تعامله 10. حافظ المرشد السياحي على احترافيته من خلال تعامله مع مشاعره 11. كان المرشد السياحي متفائلاً طوال الرحلة السياحية 12. كان المرشد السياحي يتمتع بروح الدعابة 	(Lin, Lin. & Chen, 2017)
الصورة الذهنية	<ol style="list-style-type: none"> 1. الصورة الإجمالية لهذه الوجهة إيجابية 2. الصورة العامة التي لدي عن هذه الوجهة إيجابية 3. لدي صورة إيجابية عن هذه الوجهة عند رغبتني لزيارتها في المستقبل 	(Baloglu & McCleary, 1999)
الرضا عن التجربة	<ol style="list-style-type: none"> 1. كانت التجربة بشكل عام مرضية 2. كانت التجربة بشكل عام لا تنسى 3. كانت التجربة بشكل عام ممتعة 	(Lin et al., 2017)
التسويق الشفهي	<ol style="list-style-type: none"> 1. أود أن أشجع الآخرين على زيارة الوجهة السياحية التي قمت بزيارتها 2. أود أن أنشر الأخبار حول الجوانب الجيدة للوجهة السياحية 3. أود أن أوصي بهذه الوجهة السياحية للآخرين 	(Gremler & Gwinner, 2000)

هذه الدراسة استخدمت عدة أساليب، مثل (Descriptive.Structural Equation Modeling (SEM) Analysis، باستخدام برنامج SPSS 22.0 وMplus software. تم استخدام التحليل الوصفي وذلك بغرض وصف المشاركين في هذه الدراسة. بالنسبة لا اختبار الفرضيات، تم استخدام الاختبار الإحصائي SEM لقياس العلاقة بين المتغيرات الأربعة. اختبار SEM ينقسم الى قسمين، الأول يتعلق بقياس عناصر القياس المستخدمة والتعرف ما اذا كانت تتمتع بدرجة عالية من الثبات والمصدقية وهو ما يعرف بي (Confirmatory Factor Analysis (CFA). الجزء الثاني من ال SEM يتعلق باختبار الفرضيات بشكل مباشر.

الثبات والمصدقية:

لقياس درجة ثبات ومصدقية عناصر القياس المستخدمة لقياس المتغيرات في هذا البحث، تم تقييم مصداقية و ثبات العناصر المستخدمة. تم تقييم مصداقية المتغير (construct validity) عن طريق تقييم (Convergent Validity) وهي تشير الى ان جميع العناصر المستخدمة في قياس متغير واحد يتشاركون في نسبة التشابه، و (- Discriminant validity) وهي تشير الى ان وجود نسبة تفاوت او تباين عالي بين عناصر المتغير الواحد مع عناصر المتغير الآخر. وفقاً ل (Hair (2006) يجب ان يكون درجة مصداقية العنصر الواحد اعلى من 7. للعبارة المستخدمة. فيما يتعلق بقياس مدى ثبات العناصر في المتغير الواحد، تم استخدام اختبار Cornbach's Alpha لتقييم مدى ثبات العناصر.

بالنسبة الى اختبار SEM، للتحقق من مصداقية النموذج يجب تقييم العناصر التالية: χ^2 statistics, RMSEA, SRMR, CFI. الجدول ادناه في الأسفل يوضح معايير التقييم لكل من هذه العناصر (Kline, 2011).

النتائج

ملف المشاركين:

Error: Unknown switch argument. يعرض المعلومات الديمغرافية للعيينة المشاركة في هذه الدراسة. اغلب المشاركين في هذه الدراسة هم من الذكور بنسبة تصل الى 77.9%، بينما الاناث في هذه الدراسة يمثلون نسبة 22.1%. من ناحية اعمار المشاركين في هذه الدراسة، 29.4% من المشاركين بين 35-44 سنة، متبوعا ب 26.5% بين 25-34 سنة، 20.6% بين 18-24 سنة، 10.3% بين 45-64 سنة، وأخيرا 2.9% 65 سنة وأكثر. من ناحية المستوى التعليمي للمشاركين، غالبية المشاركين في هذه الدراسة حاصلين على درجة البكالوريوس (61.8%)، متبوعا بالماجستير (17.6%)، الثانوية العامة (8.8%)، دكتوراه (7.4%)، وأخيرا دبلوم (4.4%). من ناحية الجنسية، اكثر المشاركين في هذه الدراسة يحملون الجنسية السعودية (76.5%)، بينما يمثلون الأجانب نسبة (23.5%). من ناحية الحالة الاجتماعية 61.8% من المشاركين متزوجين، بينما 38.2% عزاب.

تم ارسال الاستبانة الى 1800 مشارك في وسائل التواصل الاجتماعي، عدد الذين شاركوا في الاستبانة 400 مشارك، 222 مشارك لم يسبق له الاستبانة بمرشد سياحي، وبالتالي تم استبعادهم من الدراسة. عدد العينة النهائي في هذا البحث 68 مشارك بنسبة استجابة 22.2%.

جدول 3. المعلومات الديموغرافية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس		
ذكر	53	77.9
انثى	15	22.1
العمر		
18-24	14	20.6
25-34	18	26.5
35-44	20	29.4
45-54	7	10.3
55-64	7	10.3
وأعلى 65	2	2.9
التعليم		
الثانوية العامة	6	8.8
دبلوم	3	4.4
بكالوريوس	42	61.8
ماجستير	12	17.6
دكتوراه	5	7.4
الجنسية		
سعودي	52	76.5
أجنبي	16	23.5
الحالة الاجتماعية		
متزوج	52	61.8
أعزب	17	38.2

نتائج الاختبارات

أشارت نتائج اختبار CFA إلى أن نموذج القياس يناسب البيانات بشكل جيد: CFI = .857 ، TLI = .829 ، SRMR = .076. Error: Unknown switch argument كرونباش ألفا (تتراوح من .812 إلى .922) والموثوقية المركبة أشارت الدرجات (تتراوح من .805 إلى .938). تبين أيضا من النتائج إلى أن الاتساق الداخلي بين العبارات أعلى من 0.7 كما نصح به (Hair et Al., 2010). علاوة على ذلك، متوسط التباين تم استخراجه (AVE) لجميع المتغيرات وجميعهم أعلى من 5. وتتراوح في هذه الدراسة من .512 إلى .808.

المتغير	التشعب	Ave	Composite Reliability	Cornbach's Alpha
كفاءة المرشد السياحي				
مُلم تماماً بالوجهة السياحية	841.		.938	.908
فاهم تماماً ولديه المحتوى ويشرح الموقع السياحي بشكل جيد	860.			
معرفة سياحيه واسعة	844.			
لديه معرفة بالثقافة المحلية	715.			
مهارات اتصال جيدة	789.			
فهم أفكار السياح الفعلية	733.			
استوفى احتياجات السياح المختلفة	787.			
يملك طلاقة لغويه جيدة	646.			
أمين في تعامله	690.			
احترافيته من خلال تعامله مع مشاعره	804.			
متفائلاً طوال الرحلة السياحية	815.			
يتمتع بروح الدعابة	679.			
الصورة الذهنية		512.	.805	.812
الصورة الإجمالية لهذه الوجهة إيجابية	730.			
الصورة العامة التي لدي عن هذه الوجهة إيجابية	754.			
لدي صورة إيجابية عن هذه الوجهة عند رغبتني لزيارتها في المستقبل	800.			
الرضا عن التجربة				
كانت التجربة بشكل عام مرضية	894.		.92	.922
كانت التجربة بشكل عام لا تتسى	894.			
كانت التجربة بشكل عام ممتعة	909.			
التسويق الشفهي				
أود أن أشجع الآخرين على زيارة الوجهة السياحية التي قمت بزيارتها	874.		.879	.902
أود أن أنشر الأخبار حول الجوانب الجيدة للوجهة السياحية	859.			
أود أن أوصي بهذه الوجهة السياحية للآخرين	879.			

يظهر نتائج اختبار SEM لاختبار النموذج المقترح، الى ان النموذج مدعوم من قبل النتائج ، $\chi^2 = 228.123$. $df = 127$ ، CFI = .884 ، TLI = .861 ، SRMR = .079 ، بالنسبة للعلاقات المفترضة تبين النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين كفاءة المرشد السياحي، والصورة الذهنية لدى السائح ($\beta = 0.623$ ، $p < 0.05$). أيضا، توصلت النتائج الى أن هناك علاقة

بين كفاءة المرشد ورضاء السائح عن التجربة السياحية ($\beta = 0.253, p < 0.05$). كما أثبتت النتائج أن رضاء السائح عن التجربة يؤثر إيجابياً على الصورة الذهنية لدى السائح ($\beta = 0.440, p < 0.05$). أخيراً، وجدت الدراسة أن رضاء السائح عن التجربة ($\beta = 0.311, p < 0.05$) والصورة الذهنية ($\beta = 0.581, p < 0.05$) تزيد من احتمالية أن يسوق السائح شفهيًا للمزار السياحي الذي زارة واستعان بمرشد أثناء الزيارة. وبالتالي جميع فرضيات هذه الدراسة مدعومة من النتائج كما هو موضح في Error! Unknown switch argument.



رسم توضيحي 1. نتيجة SEM

تلعب كفاءة المرشد السياحي دور فعال في تغيير الصورة الذهنية إيجابياً لدى السائح. أشارت النتائج إلى انه كلما زادت كفاءة المرشد السياحي، كلما زادت إيجابية الصورة الذهنية لدى السائح. لذلك توصي هذه الدراسة إلى أهمية تدريب المرشد وتممية مهاراته لزيادة كفاءته والتي تعود إيجابية على تغيير الصورة الذهنية لدى السائح. أيضاً شددت الدراسة على أهمية كفاءة المرشد وتأثيرها على رضاء السائح عن التجربة السياحية. وجدت الدراسة أنه كلما زادت كفاءة المرشد كلما زاد رضاء السائح عن التجربة السياحي. وبالتالي، توصي هذه الدراسة بالتركيز على أهمية كفاءة المرشد من خلال التعليم الجيد عن الموقع السياحي أن من خلال تعامل المرشد مع السياحي مما تؤثر إيجابياً عن رضاء السائح عن التجربة. أيضاً، وجدت هذه الدراسة أن رضاء السائح يؤثر إيجابياً على الصورة الذهنية لدى السائح.

أخيراً، أكدت هذه الدراسة أن رضاء السائح عن التجربة والصورة الذهنية الإيجابية لدى السائح تزيد من احتمالية أن يسوق السائح شفهيًا للمقصد السياحي من خلال مشاركة التجربة مع محيطه أو من خلال مشاركة التجربة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. Error! Unknown switch argument. يلخص نتائج الفرضيات في هذه الدراسة.

جدول 5. ملخص الفرضيات

الفرضية	النتيجة
هناك علاقة بين كفاءة المرشد والصورة الذهنية لدى السائح	مدعومة $p < 0.05$
هناك علاقة بين كفاءة المرشد ورضاء السائح عن التجربة السياحية	مدعومة $p < 0.05$
هناك علاقة بين رضاء السائح عن التجربة والصورة الذهنية لدى السائح	مدعومة $p < 0.05$
هناك علاقة بين رضاء السائح عن التجربة والتسويق الشفهي	مدعومة $p < 0.05$
هناك علاقة بين الصورة الذهنية لدى السائح والتسويق الشفهي	مدعومة $p < 0.05$

التوصيات:

- 1/ المزيد من الاهتمام بالمرشد السياحي وتحديد ا كسابه المهارات السلوكية والمعرفية لزيادة التأثير على السائح
- 2/ تقديم الدورات الاحترافية للمرشد السياحي وفق معايير دولية
- 3/ تنظيم ورش تدريبية متقدمة حول المواقع السياحية وضرورة اشراك المرشدين السياحيين بها.

المراجع

- الرواضبة، زياد. (2015). الارشاد السياحي وأدواته ادارة المجموعات السياحية، عمان: دار زمزم نأشرون
السيسي، ماهر عبد الخالق. (2015) مبادئ السياحة "المجلد الثاني" القاهرة. مجموعة النيل العربية
ابورحمة، مروان. (2014). مبادئ الارشاد السياحي، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر
مقابلة، خالد. (2006) فن الدلالة السياحية، عمان: مكتبة وائل للنشر
الطائي، حميد. (2001) أصول صناعة السياحة، عمان: مؤسسة الوراق
جبوري، زيدان. (2010). الصورة الذهنية في العلاقات العامة، مجلة الباحث الاعلامي، جامعة بغداد العدد 9
مقابلة، خالد وحداد (2013) ادراك المجتمعات المحلية لدور المرشد السياحي الاردني في التنمية السياحية، المجلة الاردنية
للعلوم الاجتماعية 1(1) ص 114
سهيلة، عبد الجبار. (اوت 2019)، ضرورة تبني اخلاقيات مهنة الارشاد السياحي للتنمية السياحية في ضوء متغيرات العصر،
مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الخامس العدد 2 ص 5
Ababneh Abdelkader (2018) "Tour guide and heritage interoperation" guide
interoperation of the past at the archaeological site of Jarash. Jordan journal
of heritage tourism 13(3) p 147.
Baloglu, S., & McCleary, K. W. (1999). A model of destination image forma-
tion. *Annals of tourism research*, 26(4), 868-897.
Chiang, C. & Chen W. C. (2014) The impression management techniques of tour
leaders in group package tour service encounters. *Journal of Travel & Tourism
Marketing*, 31(6), 747-762.
Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and intrinsic
motivation to use computers in the workplace 1. *Journal of applied social psy-
chology*, 22(14), 1111-1132.
Eser S, Dalgın T, eken H. (2013) —Culture Tourism as a Sustainable Tourism
Type: The Ephesus Example-. *Social Sciences*, 79(1): 17 -22.
Gremler, D. D., & Gwinner, K. P. (2000). Customer-employee rapport in ser-
vice relationships. *Journal of Service Research*, 3(1), 82-104.
Hair, J., F. (2006). *Multivariate data analysis*: Pearson Education India.
Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* 3
rd ed. In: New York, NY. The Guilford Press.
Lin, Y.-C., Lin, M.-L., & Chen, Y.-C. (2017). How tour guides' professional
competencies influence on service quality of tour guiding and tourist satis-
faction: An exploratory research. *International Journal of Human Resource
Studies*, 7(1), 1-19.
WFTGA (World Federation of Tourist Guide Association). (2014) -What is
a tourist guide?-. Available at: <http://www.wftga.org/touristguiding/what-tour-ist-guide>.

جمع القلة القياسي لفعل بين نحاة العربية القدماء والمحدثين

د. الشيخ سالم الشيخ القرابي

أ.مشارك قسم اللغة العربية - كلية الآداب - جامعة شندی

مستخلص

تناولت هذه الدراسة جمع القلة القياسي لـ(فَعَلَ) بين النحاة القدماء والمحدثين، ومشكلة الدراسة أنّ القدماء لم يقرُّوا بقياسية جمعها على (أَفْعَال) بينما أصرَّ بعض المحدثين على أطراد جمعها على (أَفْعَال)، ويرى القدماء أنّ جمعها القياسي في القلة على أَفْعُل .

المنهج المتبع في الدراسة وصفي استقرائي تحليلي، ومن أهداف الدراسة الاستزادة علمياً، مراجعة الآراء التي تصدر من الباحثين المجتهدين، لتبنيها أو إبانة ما فيها من إيجابيات أو أوجه قصور تعالج بِطَرَقِ أبواب البحث . من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الآتي :

- 1- قول النحاة القدماء : فأماً (فَعَلَ) فالقياس تكسيه أن يجيء في القلة على (أَفْعُل) والكثرة على (فِعَال) و(فُعُول) ، ووصفهم له بالباب، فهو حكم ناتج عن إحصاء وتأمل وحس لغويّ دقيق.
- 2- قول النحاة المحدثين بأطراد (أَفْعَال) في جمع (فَعَلَ) و مخالفة ما ذهب إليه القدماء والأخذ بقول أبي حيان التوحيدي والأب إنستاس الكرملی أمر فيه استعجال، ويحتاج إلى مزيد من البحث والتدقيق .

Abstract

The study deals with the standardized exiguity plural for (FAAL) between the ancient Arabic grammarians and modernizers ones. The ancients did not accept to be (AFAAL) the standardized plural for (FAAL) whereas some of modernizers insist to say that (AFAAL) is standardized plural for (FAAL). the ancients said the standardized plural of it is (AFAOL).

The method adopted in this study was the descriptive. inductive. analytical and criticizing one.

The study aims to gain more knowledge. discuss points of view of the researchers to be adopted. developed or rejected .The study concluded that:

The ancient grammarians claimed that (FAAL) standardized exiguity plural is AFAOL and its standardized plenty plural is (FIAAL) and (FOAOL) was a result of numeration. thinking and accurate lingual sensation.

The claim of modernized grammarians needs more discussion.

جمع القلة القياسي لفعل بين نحاة العربية القدماء والمحدثين

تمهيد :

طرح عليّ هذا السؤال : أيهما أصح استعمالاً (جَمَع) كلمة بَحَث على بُحُوث أم أَبْحَث أم أَبْحَث؟ ما الأكثر استخداماً جمع كلمة بَحَث على بُحُوث أم أَبْحَث؟

فلم أكن مستحضراً إجابة أثق بها كل الثقة، وأضاف السائل: ولماذا ؟ فأجبته كلا الجمعين صحيح، ولكن أَبْحَث أكثر استعمالاً، لورود جموع كثيرة بها، ذكر بعضهم أنّ أكثر صيغ جمع التفسير وقوعاً في القرآن هي صيغة (أَفْعَال) ، فليس هناك صيغة تشاركها في هذه الكثرة، أو تقاربها، ولوحظ أنّ أكثر مجيء صيغة (أَفْعَال) في القرآن إنّما كان جمعاً (فَعَلَ) بفتح العين، ولم أكن مُلمّاً بتفاصيل قواعدها فيما يتعلق بتفريقهم بين الثلاثي صحيح العين ومعتلها وتغيير ضبط العين والفاء والمضعف ومعتل اللام . فحاك في نفسي من الإجابة شيء، فأردت التأكد من هذا الأمر.

مشكلة الدراسة :

مخالفة النحاة المحدثين لقول قدامى النحاة (أنّ جمع فَعَل على أفعال ليس بالباب)، وانتهامهم للقدامى بالتسرع في هذا الحكم .

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من مناقشتها قضية لغوية كانت تُعدّ من المسلمات، تناولها المحدثون بالبحث وأبدوا فيها آراءً، أخذت بها الهيئات العلمية، وهي لم تقتل بحثاً، وبهذا أمل أن أكون طرقتُ باباً يُجدد فيه طلاب العلم نشاطهم البحثي .

أهداف الدراسة :

الاستزادة العلمية والتثبت من الآراء التي تصدر من المجتهدين وحتّطاً بالعلم على خوض مجالات البحث، وألاً نقف عند قول القائل لم يترك السابق للاحق شيئاً. الوقوف على طرق القدماء في إصدار أحكامهم النحوية. معرفة أسباب مخالفة النحاة المحدثين للقدامى في قولهم بعدم أطراد جمع فَعَل على أفعال. منهجية الدراسة: منهج وصفي تحليلي.

مصطلحات الدراسة :

الجمع:

والجمع ما دلّ على ثلاثة فأكثر. وهو ثلاثة أقسام: جمع المذكر السالم وجمع المؤنث السالم وجمع التكسير. وما نحن بصدد جمع من جموع التكسير . وجمع التكسير اصطلاحاً: " ما يدل على ثلاثة أو أكثر، وله مفرد يشاركه في معناه، وأصوله، مع تغير حتمي يطرأ على صيغته عند الجمع " (عباس حسن، بدون تاريخ، 4/626).، أو هو: " أحد أنواع الجمع، وهو ما تغير بناء مفرد عند جمعه، نحو: أسد، أسد - وكُتِب، كُتِب - سيّد، سيّاد. أنواعه : جمع القلة، نحو : أرْجُل . جمع الكثرة، نحو: مَكاتِب . اسم الجمع، نحو: قوم (عند من يلحقه بجمع التكسير) . اسم الجنس الجمعي، نحو: عرب (عند من يعتبره منجموع التكسير) " (جورج متري، 1990م، 175)

جمع القلة :

جمع القلة يدلّ على عدد محدّد لا يقل عن ثلاثة ولا يزيد عن عشرة . يقول ابن جني "إذا كان الاسم على (فَعَل) مَفْتُوح الفاء ساكن العين ولم تكن عينه واواً ولا ياءً فجمعها في القلة على أَفْعَل وفي الكثرة على فَعَال وفُعُول وذلك قولك كَلْبٌ وأَكْلَبٌ وكَعَبٌ وأَكْعَبٌ وفي الكثرة كِلَابٌ وكَعُوبٌ" (ابن جني 1972م / 171). تجاهل ابن جني في هذا التعريف ما جاء من جمع لـ (فَعَل) صحيح العين ساكنها على (أَفْعَال)، وفي هذا إشارة لمذهب قدامى النحاة الذي ذكره سيبويه، وعدّ ما جاء من هذا النوع شاذاً وتابعه قدامى النحاة .

جموع القلة، وهي :

- 1- أَفْعَلَةٌ؛ نحو: أَعْذِيَةٌ وَأَدْوِيَةٌ، وَأَبْنِيَّةٌ - جمع: غِذَاءٌ، وَدَوَاءٌ، وَبِنَاءٌ ...
 - 2- أَفْعُلٌ؛ نحو: أَلْسُنٌ، وَأَرْجُلٌ، وَأَعْيُنٌ؛ ... جمع: لِسَانٌ، وَرِجْلٌ، وَعَيْنٌ ...
 - 3- فَعْلَةٌ؛ نحو: صَبِيَّةٌ، وَفَتِيَّةٌ، وَوَلَدَةٌ؛ جَمْعٌ: صَبِيٌّ، وَفَتَى، وَوَلَدٌ.
 - 4- أَفْعَالٌ؛ نحو: أَبْطَالٌ، وَأَسْيَافٌ، وَأَنْهَارٌ؛ جَمْعٌ: بَطْلٌ، وَسَيْفٌ، وَنَهْرٌ (عباس حسن، بدون تاريخ، 4/628)
- "ومعنى اختصاص هذه الصيغ بالقلة أنّ المدلول الحقيقي "لا المجازي" لكل واحدة منها هو عدد مبهم -أي: لا تحديد ولا تعيين لمدلوله- ولكنه لا يقل عن ثلاثة ولا يزيد على عشرة، بشرط ألا توجد قرينة تدل على أن المراد الكثرة، لا القلة، فعند عدم القرينة تتعين القلة حتماً؛ اعتماداً على أنّ الصيغة موضوعة في أصلها للقلة، ومختصة بها؛ فلا يجوز إبعادها إلى الكثرة بغير قرينة؛ وإلا كان هذا إبعاداً لها عن أصلها، وإخراجها منه

إلى غيره مما لا يصلح له في حقيقة ولا مجاز“ (عباس حسن، بدون تاريخ، 4/628). يقول أبوحيان الأندلسي: ”وقد يكون للاسم جمع قلة، وجمع كثرة نحو: كَلْبٌ، وَأَكْلَبٌ، وَكِلَابٌ، وقد يختص الاسم ببنية القليل كـ(رَجُلٌ) وأَرْجُلٌ، وبنية الكثير: كَرَجُلٌ، وَرِجَالٌ، فيستعمل إذ ذاك للقليل، والكثير، وقد يستغنى بجمع القليل عن جمع الكثير، وهما مستعملان نحو: قوله تعالى: [ثلاثة قُرُوءٌ] (وهو جمع قرء) وقد جمع في القلة على «أَقْرَاء» فاستغنى بقرُوء عن.“ (أبوحيان، 1982م، /401)

القياس :

” لغة: مصدر قاس الشيء بغيره، وعلى غيره، وإليه : قَدَرَهُ على مثاله .
اصطلاحاً : أحد أدلة النحو، وهو محاكاة العرب في لغتهم والتزام طرائقهم في فنون القول بحَمَل كلامنا على كلامهم . فإذا علمنا أَنَّ (فَاعِلَة) تجمع على فَوَاعِل، عرفنا من طريق القياس أَنَّ جَارِيَة، تجمع على جَوَارٍ . (يقابله السماع)“ (جورج متري، 1990م، ص323-324)

السماع :

”اعتمد الخليل في تأصيله لقواعد النحو وإقامة بنيانه على السماع والتعليل والقياس، والسماع عنده إنما يعني نوعين كبيرين؛ نوع النقل عن القراء للذكر الحكيم وكان هو نفسه من قرائه وحملته، ونوع الأخذ عن أفواه العرب الخالص الذين يوثق بفساحتهم، ومن أجل ذلك رحل إلى مواطنهم في الجزيرة يحدثهم ويشافهمهم ويأخذ عنهم الشعر واللغة، ويُرَوِّى أَنَّ الكسائي سأله وقد بهره كثرة ما يحفظ: من أين أخذت علمك هذا؟ فأجابه: من بوادي الحجاز ونجد وتهامة. (شوقي، 1436هـ، 46)

التعليل :

كان السماع والقياس والتعليل هي الأصول التي استند إليها النحويون في نظريتهم النحوية، وينسب بعضهم أمر العناية بالعلل النحوية إلى عبد الله بن أبي إسحاق الحضرمي، ولقد شغلت قضية العلل النحوية القدماء والمحدثين بين مؤيد ورافض لها، يقول الأنباري : ”ذكرت في هذا الكتاب الموسوم بأسرار العربية كثيراً من مذاهب النحويين المتقدمين والمتأخرين من البصريين والكوفيين وصححت ما ذهب إليه منها بما يحصل به شفاء الغليل وأوضحت فساد ما عدها بواضح التعليل“ (الأنباري، 1995م، 27)
اختلاف القياس بين البصريين والكوفيين:

لم يحدد النحاة بدقة عدد الكلمات التي يقاس عليها، ولكن البصرة اشتهرت باعتمادها على الكثرة غير المحددة، بين ما نُسب إلى الكوفة اعتمادها على القلة حتى بَنَتَعْلَى الشاهد الواحد (جورج متري، 1990م، 324). وقد سعت المدرسة البصرية إلى أن تكون القواعد مطَّردة أطراداً واسعاً، ومن ثَمَّ كانت تميل إلى طرح الروايات الشاذة (إميل، 1988م، ص616).

محاوَر البحث :

- أ- معنى كلمة بحث في الاصطلاح.
- ب- الألفاظ التي تجمع على وزن فُوعول وأفعالواَفْعُل.
- ج- فَعْل التي الياءات والواوات فيهن عينات .
- د- إجازة النحاة المحدثين جمع فَعْل صحيح العين على أَفْعَال .
- هـ- إتيان صيغة أَفْعَال للدلالة على المفرد .
- و- جمع اسم الجمع على أَفْعَال .

ز- رأي النحاة في جمع فَعَل على أفعال الوُفْعول وأَفْعَل.

ح- أسماء جمعت على أفعال غير التي عدّها قدامى النحاة .

ي- آراء العلماء المخالفة لما ذهب إليه قدامى النحاة في جمع فَعَل على أفعال.

ك- أسباب الاختلاف بين القدماء والمحدثين في جمع فَعَل

ه- الخاتمة.

البحث اصطلاحاً:

بذل الجهد في موضوع ما، وجمع المسائل التي تتصل به.

الألفاظ التي تجمع على وزن فُعُول وأَفْعَال وأَفْعَل:

ينسب بعض العلماء مسألة جمع التكسير في اللغة العربية إلى السماع . يقول الاسترأبادي "أعلم أن جموع التكسير أكثرها محتاج إلى السَّماع، وقد يغلب بعضها في بعض أوزان المفرد (الاسترأبادي، 1975م، 2/89)

أولاً : وزن فُعُول :

فُعُول مصدر للفعل الثلاثي اللّازم من باب (فَعَلَ) نحو: قَعَدَ قُعُوداً، جَلَسَ جُلُوساً. و هو وزن من أوزان جموع التكسير، وهو من الجموع التي يسميها النحاة جموع الكثرة. ويطرّد في الأسماء على وزن (فَعَلَ) نحو: كَبِدَ كُبُود، نَمِرْ نَمُور، والأسماء على (فَعَلْ) وليستعينه واواً، نحو: قَلَبَ قُلُوب، لَيْثَ لَيُوث، والأسماء على وزن (فُعَلْ) وليس معتل العين ولا اللّام ولا مضاعفاً نحو: بُرِدَ بُرُود، جُنِدَ جُنُود، والاسم الذي على وزن (فَعَلَ) نحو حَمَلَ حُمُول . وجاءت أوزان كثيرة على فُعُول مثل أَسَدَ أُسُود، وشاهد شُهُود، وفَرِيقُ فُرُوق، وحقبة حَقُوب، وهذه الأسماء أوزانها على الترتيب فَعَلْ، فاعِل، فَعِيل، و فَعْلَة . يقول ابن مالك : " ثم أشرت إلى أنّ (فُعُولاً) مطرّد في جمع (فَعَلَ) و(فَعَلْ) -اسمين- نحو (كَعَبْ) و(كُمُوب) و(ضُرْس) و(ضُرُوس) وأنه في جمع (فَعَلَ) يقل، ويقتصر على سماعه ك(أَسَد) و(أُسُود)، و(شَجَن) و(شَجُون)، و(نَدَب) و(نُدُوب)، و(ذَكَر) و(ذُكُور)، و(سَاق) و(سُوق) وإلاّ أنّ (سُوق) شاذ؛ لثقل الضمة على الواو. " (ابن مالك، 2000م، 2/271) ويذهب ابن مالك إلى عدم شذوذ فُعَل إن لم يكن مضاعفاً ولم يعل، إذا جمع على فُعُول، ومن الصفات التي جمعت على فُعُول (كَهَل) و(كُهُول) و(فَسَل) و(فُسُول) وأيضاً من الأسماء على وزن فَعْلَة ك(بَدْرَة) و(بُدُور)، و(صَخْرَة) و(صُخُور) . ويقول ابن مالك : " ونَدَر (فُعُول) في (فَوَعَل) ... فَجَمَعَ (فَوَسْأ) على : (قُتُوس) " (ابن مالك، 2000م، 2/271). والذي يهمننا من هذه الأوزان وزن فَعَل . فَجَمَعَ (فَعَلَ) على فُعُول يطرّد بشرط ألا تكون عينه واواً .

ثانياً : وزن أفعال :

أَفْعَال أحد أوزان جموع القلة، " ولجمع القلة من أبنية التكسير أربعة وهي: "أَفْعَل" ك "أفلس" و "أَفْعَال" ك "أثواب" و "أَفْعَلَة" ك "أرغفة" و "فِعْلَة" ك "علمة" . يقول الاسترأبادي : " وأعلم أن جمع القلة ليس بأصل في الجمع، لأنه لا يذكر إلا حيث يراد بيان القلة، ولا يستعمل لمجرد الجمعية والجنسية كما يستعمل له جمع الكثرة. يقال فلان حسن الثياب، في معنى حسن الثوب، ولا يحسن حسن الأثواب، وكمن عندك من الثوب والثياب، ولا يحسن من الأثواب، وتقول: هو أنبل الفتيان، ولا تقل أنبل الفتية، مع قصد بيان الجنس " (الاسترأبادي، 1975م، 2/91)

ويشارك هذه الأبنية - في الدلالة على القلة جمعاً التصحيح ما لم تقترن بهما الألف واللام الدالة على الاستغراق، أو يضافا إلى ما يدل على الكثرة.

صار واحداً فهو أجدر أن يكسر. قالوا: أقاويل في أقوال، وأباييت في أبيات، وأناعيم في أنعام. وكذلك أجربة تقول فيها: أجارب؛ لأنهم قد كسروا هذا المثال وهو جميع، وقالوا: في الأستقية: أساق (سبويه، 1988م، 3/407) وذهب الزمخشري إلى القول بهذا، عند قوله تعالى: (إِنَّا خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ مِنْ نُطْفَةٍ أَمْشَاجٍ نَبْتَلِيهِ فَجَعَلْنَاهُ سَمِيعًا بَصِيرًا) [الإنسان: 2] أمشاج كبرمة أعشار، وبرد أكياش: وهي ألفاظ مفردة غير جموع، ولذلك وقعت صفات لأفراد. ويقال أيضاً: نطفة مشج، قال الشماخ:

طلوت أحشاء مرتجة لوقت ... على مشج سلالته مهين

ولا يصح أمشاج أن يكون تكسيراً له، بل هما مثلان في الإفراد، لوصف المفرد بهما (الزمخشري، 1407هـ، 4/666). ويرى أبوحيان الأندلسي أن أمشاج جمع: "الأمشاج: الأخلاط، وأحدها مشج يفتح، أو مشج كعدل، أو مشيج كشراف، قاله ابن الأعرابي، وقال رؤبة:

يَطْرَحْنَ كُلُّ مَعْجَلٍ بَسَاجٍ ... لَمْ يَكْسِ جِلْدًا مِنْ دَمِ أَمْشَاجٍ
وَقَالَ الْهَذَلِيُّ:

كَأَنَّ النَّصْلَ وَالْفَوْقَيْنِ مِنْهَا ... خِلَافَ الرَّيْشِ سَيْطَهُ بِهِ مَشِيجٌ
وَقَالَ الشَّمَاخُ:

طَلُوتُ أَحْشَاءٍ مُرْتَجَةٍ لَوْقَتٍ ... عَلَى مَشَجٍ سَلَالَتِهِ مَهِينٌ" (أبوحيان، 1420م، 10/365)

ثالثاً : وزن أفعَل :

يرى سبويه أن (فَعَلَ) إذا أردنا أن نجعلها جمع قلة، فالجمع المطرد يكون على (أَفْعَل) إذا كان الاسم المجموع من صحيح العين، وإن كان من معتل العين جمع على أفعال، وإن كان صحيحها يجمع في الكثرة على فُعُول، ومعتل العين إذا أرادوا بناء الأكثر منه بنوه على فعال ومثل ذلك بسووط سياط (سبويه، 1988م، 3/407). ويقول ابن يعيش مشيراً إلى إتيان أفعال جمعاً لغير فعل مفتوح الفاء ساكن العين: "وقد يجيء في القلة على "أَفْعَل"، وذلك قليل يُسمع ولا يُقاس عليه، قالوا: "ذَبَّ"، و"أَذُوبَ"، و"قَطَعَ"، و"أَقَطَعَ". والقطع: نَصَلَ عريض يصير للسهم. وقالوا: "قَدَرَ"، و"أَقْدَرَ". وأنكر الجرمي "أَقْدَرَ". وقالوا: "جَرَوُ" و"أَجَرُ"، و"رَجَلُ" و"أَرَجَلُ"، ولم يتجاوزوا "أَرَجَلًا" إلى غيره من جموع الكثرة" (ابن يعيش، بدون تاريخ، 3/234). يقول الرضي: "هذا باب الجمع، وهذا باب الثلاثي كيف يجمع، ثم ابتداء وقال: "الغالب في نحو فُلَسَّ أن يجمع على أفلس، اعلم أن الغالب أن يجمع فَعَلَ المفتوح الفاء الساكن العين في القلة على أفعال، إلا أن يكون أجوف واوياً أو يائياً، فإن الغالب في قلة أفعال: كَثُوبٌ وَأَثُوبٌ وَسَوَاطٌ وَبَيْتٌ وَأَبْيَاتٌ وَشَيْخٌ وَأَشْيَاحٌ، وذلك لأنه لو قالوا فيه أيضاً أَفْعَلٌ نحو أَسُوطٌ وَأَبَيْتٌ لثقلت الضمة على حرف العلة وإن كان قبلها ساكن، لأن الجمع ثقيل لفظاً ومعنى فيستقل فيه أدنى ثقل، وقد جاء فيه أَفْعَلٌ قليلاً نحو أَفُوسٌ وَأَثُوبٌ وَأَبْرٌ وَأَعِينُ." (الاسترابادي، 1975م، 2/90) ويذهب الرضي إلى القول بقلة مجيء (فَعَلَ) صحيح العين على (أَفْعَال) مؤكداً ما ذهب إليه سبويه: "وقد يجيء غير الأجوف في القلة على أفعال أيضاً قليلاً كَفَرَّخٌ وَأَفْرَاحٌ وَفَرْدٌ وَأَفْرَادٌ، لكن الأغلب في الأجوف وفيما سواه ما ذكرناه أولاً، والغالب في كثرة فَعَلَ أن يكون على فُعُولٍ وَفِعَالٍ كَكُوبِوَكِعَابٍ وقد ينفرد أحدهما عن صاحبه كَبَطْنٌ وَبَطُونٌ وَبَعْلٌ وَبَعَالٌ، وكذا المضاعف نحو صَكٌّ وَصُكُوكٌ وَصِكَاكٌ، والناقص: كَدَلُوٌ وَدَلِيٌّ وَدَلَاءٌ، وَتُدِيٌّ وَتُدِيٌّ وَطَبِيٌّ وَطَبَاءٌ، وأما الأجوف فإن كان واوياً ففُعُولٌ فيه قليل، والأكثر الفِعَالُ لاستئصال الضمة على الواو في الجمع وبعده الواو، ولا يستقل ذلك في المصدر" (الاسترابادي، 1975م، 2/90). كما يقول المبرد: "أما ما كان من غير المعتل على (فَعَلَ)، فإن بابه في أدنى العدد أن يجمع على (أَفْعَل)؛ وذلك قولك (كَلْبٌ) و(أَكَلَبٌ) و(قَلَسٌ) و(أَفْلَسٌ)

فإن جاوزت إلى الكثرة، خرج إلى (فَعَال) أو (فَعُول) : وذلك قولك: (كِلَاب) و (كِعَاب) و (فِرَاح) و (فِرَوخ) و (فُلوس). فهذا هو الباب ” (المبرد، 1992م، 2/482) ويقرر ابن يعيش مذهب النحاة القدماء في (فَعَل) معتل اللام بجعله كصحيحها في جمع القلة: ”أما ما كان معتل اللام من نحو: ”ذَلُو“، و”حَقُو“، و”جَرُو“، فإنه يجمع في أدنى العدد على القياس، فيقال: ”أذَل“، و”أحَق“، و”أجر“. والأصل: ”أذَلُو“، و”أحَقُو“، فوَقعت الواو طرفاً، وقبلها ضمّة، وليس من الأسماء المتمكنة ما هو بهذه الصفة، فكَرهُوا المَصِيرَ إلى بناء لا نظيرَ له، فأبدلوا من الضمّة كسرة، ثمّ قلبوا الواو ياء، لتطرّفها ووقوع الكسرة قبلها، فصار من قبيل المنقوص، ك”قَاض“، و”غاز“. قال الشاعر [من البسيط]:

لَيْتَ هَزْبِرٌ مُدَلٌّ عِنْدَ خَيْسَتِهِ ... بِالرَّقْمَتَيْنِ لَهُ أَجْرٌ وَأَعْرَاسٌ ” (ابن يعيش، بدون تاريخ، 3/266)

خلاصة قول القدماء أن أَفْعَالِيْنِقَاسَ فيما لا يَنْقَاسُ فيه ”أَفْعَلُ“ السابق؛ فيطرّد في كل اسم معتل العين بالواو أو بالياء أو بالألف؛ نحو: تَوَبَّ وَأَتَوَّابٌ، سَيَّفَ وَأَسْيَافٌ، بَابٌ وَأَبْوَابٌ... وفي كل اسم واوي الفاء؛ أو مُضَعَّفٌ؛ نحو وَقَّتْ وَأَوْقَاتٌ، وَعَمَّ وَأَعْمَامُو فِي كل اسم ثلاثي مفتوح الأول، مع فَتْحِ ثانيه، أو مع كسره، أو ضمّه، نحو: جَمَلٌ وَأَجْمَالٌ، وَنَمِرٌ وَأَنْمَارٌ، وَعَصَّدَ وَأَعْصَادُو فِي كل اسم ثلاثي مكسور الأول مع فتح ثانيه، أو مع كسره، أو تسكينه؛ نحو: عِنَبٌ وَأَعْنَابٌ، وإِبِلٌ وَأِبَالٌ، وَحَمَلٌ وَأَحْمَالُو فِي كل اسم ثلاثي على وزن: فَعُلٌ، أو فَعَلٌ بسكون الثاني، نحو: عُنُقٌ وَأَعْنَاقٌ وَقُفْلٌ وَأَقْفَالٌ، فإن كان المفرد على وزن: (فَعُل) (بضم ففتح، فالكثير أن يكون جمعه على: (فِعْلَان) بكسر فسكون؛ نحو: صُرْدٌ وَصِرْدَانٌ، وَنُفْرٌ وَنُفْرَانٌ، وَجُرْدٌ وَجِرْدَانٌ.

يقول سعيد الأفغاني: ”أما الصفات فلم يسمع منها على هذا الوزن إلا شهيد: أشهاد، وعدو: أعداء، وجلف: أجلاف، فعدوا هذا شاذاً“. (الأفغاني، 2001م، ص147)

فَعَلُ النِّي البِاءَاتِ وَالواوَاتِ فِيهِنَّ عَيْنَاتُ :

يقول سيبويه معللاً لإتيان جمع (فَعَل) معتل العين على (أَفْعَال) : ”أما ما كان فَعَلًا من بنات البياء والواو فإنك إذا كسرتَه على بناء أدنى العدد كسرتَه على أَفْعَالٍ وذلك: سَوَطٌ وَأَسَوَاطٌ، وَتَوَبٌّ وَأَتَوَّابٌ، وَقَوَسٌ وَأَقْوَاسٌ. وإنما منعهم أن يبنوه على أَفْعَلٍ كراهية الضمّة في الواو، فلمّا ثقل ذلك بنوه على أَفْعَالٍ. وله في ذلك أيضاً نظائر من غير المعتل، نحو أَفْرَاحٍ وَأَفْرَادٍ، وَرَفَعٌ وَأَرْفَاحٌ. فلمّا كان غير المعتل يبنى على هذا البناء كان هذا عندهم أولى“ (سيبويه، 1988م، 3/316). وبهذا يؤكد سيبويه عدم اطراد جمع (فَعَل) صحيح العين ساكنها على (أَفْعَال). يقول المبرد: ”فأما ما جاء على (أَفْعَال) فتحو (فَرْد) و(أَفْرَاد) و(فَرخ) و(أَفْرَاح)... مشبهه بغيره خارج من بابه“ (المبرد، 1992م، 2/481-482).

”وإذا أرادوا بناء الأكثر بنوه على فَعَالٍ، وذلك قولك: سَيَّاطٌ وَشَيَّابٌ وَفَيَّاسٌ. تركوا فَعُولًا كراهية الضمّة في الواو والضمّة التي قبل الواو، فحملوها على فَعَالٍ، وكانت في هذا الباب أولى إذ كانت متمكّنة في غير المعتل“ (سيبويه، 1988م، 3/316).

إجازة النحاة المحدثين جمع (فَعَل) صحيح العين على (أَفْعَال) قياساً:

يقول عباس حسن: ”أما الاسم الثلاثي الذي على وزن: ”فَعَلُ“ ”بفتح فسكون“ صحيح العين -غير ما سبق- فمنع كثير من النحاة جمعه قياساً على ”أَفْعَالُ“. وهذا منع لا يستند إلى أساس سليم، والصواب جواز جمعه قياساً على: ”أَفْعَالُ“ فيقال: بَحَثٌ وَأَبْحَاثٌ، وَسَهْمٌ وَأَسْهَامٌ... ولا مانع أن يجمعكغيره- على صيغة أخرى إذا انطبق عليه وصف المفرد الذي يطرّد جمعه عليها“ (عباس حسن، بدون تاريخ، 4/638). وعلى هذا الرأي، يمكننا أن نجتمع بَحَثٌ على أَبْحَاثٍ وفق ما ذهب إليه عباس حسن. وَأَبْحَثُ قِيَاسًا على ما قاله النحاة القدماء،

وبحوث جمع كثرة على مذاهب القدماء في جمع فَعَلَ صحيح العين . ويمكننا اصطحاب ما قاله ابن جني في (باب في احتمال القلب لظاهر الحكم) : " هذا موضع يُحتاج إليه مع السعة، ليكون معداً عند الضرورة . فمن ذلك قولهم أَسْطَر . فهذا وجه أن يكون جمع سَطَرَ، ككَلَبَ وأَكَلَبَ، وكَعَبَ وأَكَّعَبَ، وقد يجوز أن يكون جمع سَطَرَ، فيكون حينئذ كَزَمَنَ وأَزَمَنَ، وجَبَلُ وأَجَبَلُ : قال:

إِنِّي لِأُكْنِي بِأَجْبَالٍ عَنْ أَجْبَلِهَا وَبِأَوْدِيَةٍ عَنْ اسْمِ وَادِيهَا

ومثله أَسْطَار، فهذا وجه أن يكون جمع سَطَرَ كَجَبَلٍ وَأَجْبَالٍ وقد يجوز أن يكون جمع سَطَرَ كَتَلَجٍ وَأَتَلَجٍ وَفَرَخٍ وَأَفْرَاحٍ (ابن جني، بدون ت، 42-41/3) . نلاحظ أن ابن جني أدرك ما في جمع (فَعَلَ) و(فَعَل) من تداخل في جمعهما على (أَفْعَال) و(أَفْعُل) فقال: " هذا موضع يُحتاج إليه مع السعة، ليكون معداً عند الضرورة " (ابن جني، بدون تاريخ، 42-41/3) . ولم يضطر لما ذهب إليه أبوحيان التوحيدي و النحاة المحدثون من القول بأطراد جمع (فَعَلَ) على (أَفْعَال) . ولا يشك أحدٌ وَقَفَ على مؤلفات ابن جني في غوصه في أسرار العربية . هنا يقرر عباس حسن أن (أَفْعَال) يطرد في جَمْعِ الأسماء الثلاثية على أي وزن كانت إلا التي على وزن (فُعَل) (الذي يجمع على فُعَلَانِحو جُرْدِ جِرْدَان، وقد شذَّ أَرْطَاب جمع رُطْبٍ وَأَرْبَاع جمع رَيْعٍ . وبهذا يخالفه بالنحاة القدامى القائلين بجمع (فُعَل) (الصحيح العين ساكنها قياساً على (أَفْعَال)، إذ لا يرون أطراده بل يعدونه من الشاذ . ويتهم من تابع سيبويه بالتسرع .

وهنا تكمن مشكلة الدراسة التي نحن بصددتها، وهي قول قدامى النحاة أنَّ هذا الجمع (أَفْعَال) لا يَطْرُدُ في فَعَلَ ويأتي من بعدهم من يناقض هذا القول كالأبي حيان التوحيدي، وعباس حسن من المحدثين، والأب إستاس الكرملي و محمد العدناني وتابعهم في ذلك مجمع اللغة العربية الذي اعتمد جمع أفعال جمعاً مطرداً لفعل صحيح العين ساكنها.

جمع اسم الجمع على أفعال :

ولقد جمع اسم الجمع على أفعال، ومن ذلك جمع حَزَبٍ على أَحْزَابٍ وشيعة على أَشْيَاعٍ وَفَوْجٍ على أَفْوَاجٍ وعدو على أَعْدَاءٍ ومنه قوله تعالى: (فَاخْتَلَفَ الْأَحْزَابُ مِنْ بَيْنِهِمْ فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ مَّسْهَدٍ يَوْمَ عَظِيمٍ) [مريم : 37]، وقوله: (وَحِيلَ بَيْنَهُمْ وَبَيْنَ مَا يَشْتَهُونَ كَمَا فُعِلَ بِأَشْيَاعِهِمْ مِنْ قَبْلِ إِنْهُمْ كَانُوا فِي شَكٍّ مُرِيبٍ) [سبأ: 54] قوله: (يَوْمَ يُنْفَخُ فِي الصُّورِ فَمَأْتُونَ أَفْوَاجًا) [النبأ: 18] (ويَوْمَ يُحْشَرُ أَعْدَاءُ اللَّهِ إِلَى النَّارِ فَهُمْ يُوزَعُونَ) [فصلت: 19] الألفاظ حزب، شيعة، فوج، وعدو من أسماء الجمع التي جمعت على (أَفْعَال) .

قال ابن يعيش: "أعلم أن جمع الجمع ليس بقياس، فلا يجمع كل جمع، وإنما يوقف عند ما جمعه من ذلك، ولا يتجاوز إلى غيره، وذلك لأن الغرض من الجمع الدلالة على الكثرة، وذلك يحصل بلفظ الجمع، فلم يكن بنا حاجة إلى جمع ثان. قال سيبويه: أعلم أنه ليس كل جمع يُجمع، كما أنه ليس كل مصدر يُجمع كـ "الأشغال"، و"الحلوم". وقال أبو عمر الجرمي: لو قلنا في "أفلس": "أفلس"، وفي "أكلب": "أكلب" وفي "أدل": "أدل"، لم يجز، فإذا جمع الجمع شاذ." (ابن يعيش، بدون تاريخ، 327/3)

" وأما قول صاحب الكتاب: "فيقال في كلِّ أَفْعَلٍ، و"أَفْعَلَةٍ": "أفاعِل"، وفي كلِّ أَفْعَالٍ: "أفاعيل"، فتسمَّح في العبارة. والصواب ما ذكرناه" (ابن يعيش، بدون تاريخ، 327/3).

وإنما يجمعون الجمع، إذا أرادوا المبالغة في التكثر، والإيذان بالضروب المختلفة من ذلك النوع على تشبيه لفظ الجمع بالواحد. وقد جاء ذلك في جمع القلة، وفي جمع الكثرة، وهو في جمع القلة أسهل لدلالته على القلة. فإذا أريد الكثير، جمعه ثانياً. فأما مجيئه فيجمع القلة "أفعل"، و"أفعلة"، و"أفعال"، فمن ذلك قولهم: "أيدٍ"، و"أيادٍ".

لها رطلًا تكيل الزيت فيه وفلاحا يسوق لها حمارا

الرُّطَلُ : العَدْلُ بفتح الراء وفرنسٌ رطلٌ خفيف بالكسر لا غير، و الرُّطَلُ والرُّطَلُ الذي يوزن به. (ابن منظور، 1414هـ، 11/286)

ومنها حَبْرٌ يجمع على أَحْبَارٍ يقول ابن منظور: ” وبعضهم يقول (حَبْرٌ) وقال الفراء إنما هو (حَبْرٌ) بالكسر وهو أفصح لأنه يجمع على أفعال دون فَعْلٍ، ويقال ذلك للعالم . قال أبو عبيد : والذي عندي أنه الحَبْرُ بالفتح، معناه العالم بتحبير الكلام والعلم“ (ابن منظور، 1414هـ، 4/157) ونلاحظ أنَّ الفراء يستدل على كسر أول (حبر) بمجيء جمعها وزن أفعال وهو كَوَيْفٌ، موافقاً رأي شيخ البصرين في أنَّ فَعْلٌ لا تُكْسَرُ على أفعال .
ومنها عَدْلٌ، قال الشاعر:

كأن رعن الآل منه في الآلا إذا بدا دهانج ذو أَعْدال

العدل اسم حمل معدول بحمل أي مُسَوَّى به (أبو حيان، 1420هـ، 1/131).

ومنه فَخَذٌ وفَخَذٌ يجمع على أَفْخَاذٍ، و كَبِدٌ (كَبِدٌ) يجمع على أَكْبَادٍ، و كَتَفٌ (كَتَفٌ) على أَكْتِافٍ. نلاحظ أنَّ بعض ما جُمِعَ على أفعال فيه لغتان مثال : نَهْرٌ ونَهْرٌ وحَبْرٌ وحَبْرٌ وكَبِدٌ وكَبِدٌ...، يقول أبو حيان الأندلسي: ” النَّهْرُ : دون البحر وفوق الجدول، وهل هو نفس مجرى الماء أو الماء في المجرى المتسع قولان، وفيه لغتان : فتح الهاء، وهي اللغة العالية، والسكون، وعلى الفتح جاء الجمع أنهاراً قياساً مطّرداً إذ أفعال في فَعْلٍ الاسم الصحيح العين لا يطّرد، وإن كان قد جاءت منه ألفاظ كثيرة“ (أبو حيان، 1420هـ، 1/131). وهنا أبو حيان الأندلسي يرجح أن يكون الجمع للغة التي تفتح فيها العين حتى يكون متسقاً مع مذهب القدماء الذين يمنعون أطراد أفعال في (فَعْلٍ) ساكن العين، جرياً على مذهب سيبويه فوصفها باللغة العالية.“ (أبو حيان، 1420، 1/131)

آراء العلماء المخالفة لما ذهب إليه قدامى النحاة في جَمْعِ فَعْلٍ على أفعال:

” حدث أبو حيان التوحيدي. قال: ” قال الصاحب بن عباد يوماً: ”فَعْلٌ“ بفتح فسكون -ويريد ما كان منه صحيح العين، ليس من الأنواع التي ذكروها“، ”أفعال“ قليل. ويزعم النحويون أنه ما جاء منه إلا زَنْدٌ وأَزْنَادٌ، وفَرَحٌ وأَفْرَاحٌ، وفَرَدٌ وأَفْرَادٌ. فقلت له: أنا أحفظ ثلاثين حرفاً ”أي: كلمة“ كلها: ”فَعْلٌ وأَفْعَالٌ“. فقال: هات يا مُدْعِي. فسردت الحروف -أي: الكلمات- ودلت على مواضعها من الكتب، ثم قلت: ليس للنحوي أن يلزم هذا الحكم إلا بعد التبخر، والسماع والواسع، وليس للتقليد وجه إذا كانت الرواية شائعة والقياس مطّرداً...، وهذا كقولهم: فَعِيلٌ ”بفتح فكسر، فباء ساكنة“ على عشرة أوجه، وقد وجدته أنا يزيد على أكثر من عشرين وجهاً، وما انتهيت في التتبع إلى أقصاه. فقال: خروجك من دعواك في فَعْلٍ ”فتح فسكون“ يدل على قيامك في فَعِيلٍ“ (عباس حسن، بدون تاريخ، 4/468).

يقول إميل: ” لكن الألباب إنستاس الكرملي أظهر أنَّ ما سمع عن الفصحاء من جموع (فَعْلٍ) على (أفعال) أكثر مما سمع من جموعه المطردة على (أفعل) أو (فَعَال) أو (فُعُول) ” (إميل بديع، 1988م، ص132) : ” أن النحاة لم يصيبوا في قولهم إن (فَعَالاً) لا يجمع على أفعال إلا في ثلاثة أفاظ لا رابع لها، وهي فَرَحٌ وأَفْرَاحٌ وحَمَلٌ وأَحْمَالٌ وزَنْدٌ أو أَزْنَادٌ، و أكد ابن هشام أن لا رابع لها، والذي وجدته أن ما سمع عن الفصحاء من جموع فَعْلٍ على أفعال أكثر مما سمع من جموعه أي المطردة - على أَفْعَلٍ أو فَعَالٍ أو فُعُولٍ، فعدد مارود على أَفْعَلٍ (142) اسماً وعلى فَعَالٍ (221) اسماً، وعلى فُعُولٍ (42) اسماً وعلى أَفْعَالٍ وأَفْعَالٍ وأَفْعَالٍ لأن عدد ما ورد فيها هو (340) لفظة وكلها منقولة عنهم لورودها في الأمهات المعتمدة مثل القاموس واللسان ثم قال: يحق للمجمع ألا يعتمد على مجرد الأقوال التي تداولها النحاة ناقلين الأقوال الواحد عن الآخر، بلا اجتهاد، ولا إمعان في التحقيق بأنفسهم،

أما الذي يؤيده الاجتهاد فمخالف لما أثبتوه . وقد حان الوقت أن ينادي المجمع على رءوس الملاء بهذه القاعدة الجديدة المثبتة على أقوال الأئمة الفصحاء ” (محاضر مجالس الانعقاد الرابع لمجمع القاهرة، ص51) ثم ذكر أن كل الأمثلة التي وجدها هي لصحيح العين والفاء .

والرد على ما ذهب إليه إنستاس الكرملي يستنتج من الإحصاء الذي قدمه، فمجموع ما جاء على (أَفْعَل) و(فَعَال) و(فُعُول) 405 اسماً، ومادامت هذه الجموع قياسية، نستطيع أن نقيس عليها ما شاء الله أن يقاس، وما جاء على (أَفْعَال) وفق قوله 340 اسماً أي ماسمع . ونرجع إلى عدم وضعهم حداً للكثرة التي يقاس عليها، أقول ليس للكثرة حد وإنما يرجع القياس إلى عدم وجود المعارضة التي تحدث اضطراباً في الفهم بتداخل اللغات والله أعلم. يقول ابن يعيش وربما تعاقب على الاسم الواحد فقالوا: (فَرَخ) و(فِرَاخ) و(فَرُوخ) و(كَعَب) و(كِبَاب) و(كُؤُوب) ” (ابن يعيش، بدون تاريخ، 5/15) .

وقد قرر مؤتمر القاهرة في 1970م، جواز جمع (فَعَلَ) على (أَفْعَال) قياساً مطرداً دون أن نخشى النحات والمعجمات . نص قرار المجمع : “استناداً إلى نص عبارة أبي حيان في استحسان الذهاب إلى جمع فَعَلَ على أفعال مطلقاً واستناداً أيضاً على الألفاظ الكثيرة التي وردت مجموعة على هذا الوزن، ترى اللجنة جواز جمع (فَعَلَ) صحيح العين مثل بَحَث على أبحاث ولو كان صحيح الفاء واللام ويدخل في ذلك مهموز الفاء ومعتلها والمضعف ” (مجمع اللغة العربية، 1970م)

يعزو العدناني (العدناني، 1983م، ص35-34) قوله بخطأ النحاة و خطأ إمامهم سيبويه لسببين الأول : أحصى التصريحوحاشيته (28) جمعاً (فَعَلَ) على (أَفْعَال) حَمَل، شَكَل، سَمَلَفَط، لَحَظ، مَحَل، رَأَى، سَطَرَ، جَفَن، لَحَن، نَجَد، فَرَد، أَلَف، أَنْف، أَرْض رَمَس، عَرَش، نَهَر، نَذَل، شَخَّص، شَرَط، جَفَر، بَعْض، دَخَل، صَرَب . السبب الثاني (العدناني، 1983م، ص35-34) : ما جاء في كتاب (إرشاد الأريب) من رد أبي حيان التوحيدي على الصاحب بن عباد و تبيان زعم النحاة وقولهم بقلة وشذوذ ما جاء من وزن (فَعَلَ) على (أَفْعَال) واستشهاده بثلاثين كلمة كلها (فَعَلَ) و(أَفْعَال) .

أسباب الاختلاف بين القدماء والمحدثين في جمع فَعَلَ :

لقد استعرضنا لصيغ الكثيرة المذكورة في جمع (فَعَلَ) على (أَفْعَال)، ولاشك في معرفة القدماء وإمامهم سيبويه لهذه الكثرة، وأيضاً اصطحبت ما عرف عنهم مندقة حسهم اللغوي الذي ساهم في إصدار هذه الأحكام، يقول سيبويه أن جمع (فَعَلَ) على (أَفْعَال) ليس بالباب في كلام العرب . لماذا ذهب سيبويه لهذا القول وهم أهل الاستقصاء والاستقراء والتتبع ؟ أول ما وقفتُ عنده جمع كلمة نَفَس على أَنْفَس في القلة ونُفُوس في الكثرة وهي على وزن (فَعَلَ)، ووجدت كلمة نَفَس وجمعها أَنْفَاس وهي على وزن (فَعَلَ)، فلو أطرد جمع نَفَس على أفعال لحدث لبس بين المادتين . وهناك من المفردات التي لو أطرد فيها ما ذهب إليه المحدثون لأوجدت اضطراباً في دلالة الجمع؛ على سبيل المثال كلمة قَرَن التي تجمع على قُرُون، وقَرَن التي تجمع على أَقْرَان، وهنالك مفردات على (فَعَلَ) لم يسمع لها جمع على (أَفْعَال) نحو: رَحَل و أَرَحَل؛ ” وَرَحَل الرجل منزله ومسكنه والجمع أَرَحَل ” (ابن منظور، 1414هـ، 11/276) وفَرَج وفُرُوج ” الفرج : الخلل بين الشبثين والجمع فُرُوج، لا يكسر على غير ذلك . ” (ابن منظور، 1414هـ، 2/341) وعَظَم وأَعْظَم، وعِظَام، ولم يسمع فيها أَعْظَام على وزن (أَفْعَال) . ومسألة تحاشي الخلط بين الدلالات انتبه لها الغلابيني في قوله : ” ثم ألا ترى أنهم جمعوا (أسود) صفة على (سُود) ثم حين أرادوا به معنى (الحية) جمعوه على (أساود) كأجدل أجدال وأنهم جمعوا (خضراء) مؤنث (أخضر) على (خُضِر) بضم فسكون (كما هو قياس جمعه) ثم لما أرادوا بها معنى الخُضِر من البقول جمعوها على

(خضروات) (الغلاييني، 2000م، 24-23/2). ومن هذا المنطلق أرجح ما ذهب إليه سيبويه وأني ما وَجَّهَهُ أبوحيان التوحيدي ومن تابعه من نقد لسبويه ومن أخذ بمذهبه من القدماء .
وعندما لاحظ هؤلاء العلماء والباحثون كثرة المفردات التي جُمِعَتْ على (أَفْعَال) (فَعَل) صحيح العين ساكنها ؛ كان الأحرى بهم أَنْ يتساءلوا عن سبب إجماع جمهور النحاة على القول بعدم اطرادهم. وأن يقيدوا ماوصلوا إليه من قول باطراد جمع (فَعَل) على (أَفْعَال)، باشرط أن لا يقع اشتراك بين مادتين يؤدي إلى لبس بين الجمعيتين. بل التوسع في ما ذهبوا إليه يؤدي إلى خلل بين في اللغة، وأن ينصفوا من سبقهم في مجال البحث. ولعل فيما ذهبوا إليه استعجالاً بيئياً. والله أعلم .

الاستنتاج :

- قول النحاة القدامى :فأماً (فَعَل) فالقياس تكسيره أن يجيء في القلة على (أَفْعَل) والكثرة على (فِعَال) و(فُعُول)، ووصفهم له بالباب، فهو حكم ناتج عن إحصاء وتأمل وحس لغوي دقيق.
- قول النحاة المحدثين باطراد (أَفْعَال) في جمع (فَعَل) و مخالفة ما ذهب إليه القدماء والأخذ بقول أبي حيان التوحيدي والأب إنستاس الكرملي أمر فيه استعجال، ويحتاج إلى مزيد من البحث والتدقيق .
- القياس لا يبيّن على الإحصاء العددي بل يدعمه عدم المعارضة .
- أستطيع القول أن جمع بحث على (أَفْعَال) صحيح لعدم المعارضة، ومجيء أمثلة مشابهة له جُمِعَتْ على أفعال وفُعُول وأَفْعَل مع الاستئناس بما ذهب إليه ابن جني ولشيوخ استعمالها في الجامعات والمراكز العلمية .

المصادر والمراجع :

- 1- ابن جني : أبو الفتح عثمان بن جني الموصلي النحوي، اللع في العربية، تحقيق : فائز فارس، الناشر : دار الكتب الثقافية - الكويت، 1972م .
- 2- ابن جني : أبو الفتح عثمان بن جني المتوفى سنة 392هـ، الخصائص، تحقيق عبد الحكيم بن محمد، مصر - المكتبة التوفيقية، بدون طبعة .
- 3- ابن عقيل، عبد الله بن عبد الرحمن العقيلي الهمداني المصري (المتوفى: 769هـ)، شرح ألفية ابن مالك، المحقق: محمد محيي الدين عبد الحميد الناشر: دار التراث - القاهرة، دار مصر للطباعة، سعيد جودة السحار وشركاه الطبعة: العشرون 1400 هـ - 1980م .
- 4- ابن مالك : جمال الدين محمد بن عبد الله بن محمد بن مالك الطائي، شرح الكافية الشافية، تحقيق علي محمد معوض وعادل أحمد عبد الموجود المجلد الثاني، دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان، الطبعة الأولى 1420هـ-2000م .
- 5- ابن منظور : محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفي الإفريقي (المتوفى: دار صادر 711هـ) . لسان العرب - بيروت الطبعة: الثالثة - 1414 هـ
- 6- ابن يعيش : موفق الدين أبو البقاء يعيش بن علي بن يعيش الموصلي المتوفى سنة 643هـ، شرح المفصل للزمخشري، قدّم له ووضع هوامشه وفهارسه الدكتور إميل بديع يعقوب، الجزء الأول، منشورات محمد علي بيضون لنشر كتب السنة والجماعة دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان . بدون طبعة .
- 7- أبو البركات الأنباري: عبد الرحمن بن أبي الوفاء محمد بن عبيد الله بن أبي سعيد، أسرار العربية الناشر : دار الجيل - بيروت الطبعة الأولى، 1995م

- 8- أبو حيان الأندلسي: ارتشاف الضرب من لسان العرب تحقيق وشرح ودراسة: رجب عثمان محمد مراجعة: رمضان عبد التواب، الناشر: مكتبة الخانجي بالقاهرة، الطبعة الأولى 1418هـ 1998م - م .
- 9- أبو حيان الأندلسي: محمد بن يوسف بن علي بن يوسف بن حيان أثير الدين الأندلسي (المتوفى: 745هـ)، البحر المحيط، المحقق: صدقي محمد جميل، الناشر: دار الفكر - بيروت، الطبعة: 1420هـ .
- 10- أحمد شوقي عبد السلام ضيف الشهير بشوقي ضيف (المتوفى: 1426هـ) المدارس النحوية الناشر: دار المعارف.
- 11- الاسترأبادي: رضی الدين محمد بن الحسن الاسترأبادي النحوي 686 هـ، شرح شافية ابن الحاجب، مع شرح شواهد للعالم الجليل عبد القادر البغدادي صاحب خزنة الادب المتوفى في عام 1093 من الهجرة حققهما، وضبط غريبهما، وشرح مبهمهما، الأستاذة محمد نور الحسن المدرس في تخصص كلية اللغة العربية، محمد الزفزاف المدرس في كلية اللغة العربية، محمد محيي الدين عبد الحميد المدرس في تخصص كلية اللغة العربية القسم الأول، الجزء الثاني، دار الكتب العلمية بيروت - لبنان، 1975م
- 12- إميل بديع يعقوب، موسوعة النحو والصرف والإعراب، بيروت - لبنان، دار العلم للملايين، 1988م .
- 13- جورج متري عبد المسيح وهاني جورج تابري، الخليل، معجم مصطلحات النحو العربي، تصدير الدكتور محمد مهدي علام بيروت، مكتبة بيروت، الطبع الأولى 1410هـ 1990م - م.
- 14- الزمخشري: أبو القاسم محمود بن عمرو بن أحمد، الزمخشري جار الله (المتوفى: 538هـ) الكشاف عن حقائق غوامض التنزيل، الناشر: دار الكتاب العربي - بيروت، الطبعة: الثالثة 1407 هـ .
- 15- سعيد الأفغاني، الموجز في قواعد اللغة العربية، الناشر: دار الفكر - بيروت - لبنان الطبعة: 1424هـ - 2001م
- 16- سيويوه: عمرو بن عثمان بن قنبر الحارثي بالولاء، أبو بشر، الملقب سيويوه (المتوفى: 180هـ، الكتاب، المحقق: عبد السلام محمد هارون، الناشر: مكتبة الخانجي، القاهرة.
- 17- عباس حسن (المتوفى: 1398هـ)، النحو الوافي، الناشر: دار المعارف الطبعة الخامسة عشرة .
- 18- الغلابيني: الشيخ مصطفى الغلابيني، جامع الدروس العربية، موسوعة من ثلاثة أجزاء، ضبطه وخرّج آياته وشواهد الشعرية الدكتور/ عبدالمنعم خليل إبراهيم، بيروت - لبنان، دار الكتب العلمية، الطبعة الثالثة 1423هـ 2002م - م
- 19- المبرد: أبو العباس محمد بن يزيد المبرد المتوفى سنة 285هـ، المقتضب، تحقيق حسن حمد - مراجعة الدكتور إميل يعقوب، المجلد الأول، دار الكتب العلمية بيروت - ، لبنان، الطبعة الأولى، 1420هـ - 1999م .
- 20- مجمع اللغة العربية القاهرة 1970م
- 21- محاضر مجالس الانعقاد الرابع لمجمع القاهرة .
- 22- محمد العدناني، معجم الأخطاء الشائعة، مكتبة لبنان، ساحة رياض الصّلع، بيروت - لبنان، طبعة ثانية متفحة، طبعة جديدة 1983م

أثر جودة المراجعة الداخلية في الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية للمصارف السودانية بالتطبيق على عينة من المصارف السودانية

الباحث . جمال عبدالله - أ.د. صالح حامد محمد علي - د.زهير أحمد علي

مستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة المراجعة الداخلية في (الدور الحوكمي، ودور إدارة المخاطر والدور التوكيدي) كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية. افترضت الدراسة أن لجودة المراجعة الداخلية أثراً في الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية (الدور الحوكمي، ودور إدارة المخاطر والدور التوكيدي) في المصارف السودانية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في وصف الظاهرة وصياغة محاورها واستنباط الفرضيات والعلاقة بين المتغيرات. توصلت الدراسة الى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في كل من (الدور الحوكمي، ودور إدارة المخاطر والدور التوكيدي). أوصت الدراسة بالعمل على تفعيل التقييم الدوري الذاتي المستمر والتقييم الخارجي لقياس مدى التقيد بمبادئ واخلاقيات المهنة.

الكلمات المفتاحية: مراجعة داخلية، حوكمة ، إدارة مخاطر، دور توكيدي، جودة.

ABSTRACT:

This study aims to uncover the impact of the Quality of Internal Audit over the (governance role. the role of risk management and the assurance role) as one of the modern internal audit activities. We formulated the main study hypothesis as “The Quality of Internal Audit has an effect on The modern Internal Audit Activities (The governance role. the role of risk management and the assurance role) in Sudanese banks. The study adopted the descriptive and analytical approach in describing the phenomenon. formulating its axes. deriving hypotheses and examine relationship between variables. The study concluded that there is a significant effect for the Quality of the Internal Audit over the modern Internal Audit Activities (The governance role. the role of risk management and the assurance role). The study recommended applying Internal/external self-assessment to measure the compliance with Internal Audit standards and code of conducts.

Key words: Internal Audit. Governance. Risk Management. Assurance. Quality.

المحور الأول الإطار العام للدراسة

أولاً - المقدمة :

التغيرات المتسارعة في بيئة العمل المصرفي تستلزم من المراجعة الداخلية الاهتمام بجودة مخرجاتها وتحديد معايير تقييم تلك الجودة حتى يكون لها الأثر الإيجابي في الدور الهام التي تلعبه المراجعة الداخلية في تقديم توكيدات لأصحاب المصلحة عن أنشطة المصرف، بالإضافة الي مساهمة المراجعة الداخلية في ارساء قواعد الحوكمة وإدارة المخاطر بالمصرف.

ثانياً - مشكلة الدراسة :

مشكلة الدراسة تدور حول السؤال الرئيس التالي:

ما أثر جودة المراجعة الداخلية في الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية ، ويتفرع منه:

1. ما أثر جودة المراجعة الداخلية في الدور الحوكمي (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية)؟
2. ما أثر جودة المراجعة الداخلية في دور إدارة المخاطر (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية)؟

3. ما أثر جودة المراجعة الداخلية في الدور التوكيدي (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية)؟

ثالثاً - أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة إلى مجموعة من الاعتبارات العلمية والعملية تتمثل في:

1. الأهمية العلمية. وتتمثل في الآتي:

أ- حداثة موضوع الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية فيما يتعلق بالدور الحوكمي ودور إدارة المخاطر والدور التوكيدي وعلاقته بجودة المراجعة الداخلية.

ب- أهمية الإلمام بمعايير تقييم جودة المراجعة الداخلية.

2. الأهمية العملية. وتتمثل في الآتي:

أ- زيادة الوعي بأهمية جودة المراجعة الداخلية في فاعلية الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية وأبعادها.

ب- زيادة الوعي بأهمية فاعلية الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية من حوكمة وإدارة مخاطر ودور توكيدي مما يدعم تقديم التوصيات اللازمة التي تعكس إيجاباً على أنشطة المصرف وتساهم في تحسينها وتطويرها.

رابعاً - أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس كما يلي:

بيان أثر جودة المراجعة الداخلية في الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية، ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

1. بيان أثر جودة المراجعة الداخلية في الدور الحوكمي (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية).

2. بيان أثر جودة المراجعة الداخلية في دور إدارة المخاطر (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية).

3. بيان أثر جودة المراجعة الداخلية في الدور التوكيدي (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية).

خامساً - فرضيات الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثون بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية، وتتفرع منها الفرضيات التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في الدور الحوكمي (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية).

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في دور إدارة المخاطر (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية).

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في الدور التوكيدي (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية).

سادساً - منهجية الدراسة :

1. المنهج الاستنباطي: لتحديد محاور مشكلة الدراسة وصياغة الفرضيات المنطقية في جودة المراجعة الداخلية و الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية.

2. المنهج الاستقرائي: في تكوين الإطار النظري واختبار الفرضيات.

3. المنهج الوصفي والتحليلي: لوصف الظاهرة وتحليل بيانات الدراسة الميدانية إحصائياً.

سابعاً - حدود الدراسة :

- الحدود المكانية: دولة السودان - ولاية الخرطوم.

- الحدود الزمانية: 2020 م

- الحدود البشرية: أعضاء المراجعة الداخلية، أعضاء إدارة المخاطر، المدراء الإداريين والماليين وإدارات

- الحسابات بالمصارف السودانية والمهتمين بالشأن المالي والمحاسبي بها.
- الحدود الموضوعية: تعرض الدراسة الحالية بيان أثر جودة المراجعة الداخلية في الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية (والتي حددها الباحثون بالدور الحوكمي ودور إدارة المخاطر والدور التوكيدي).
- ثامناً - مصادر جمع البيانات:
- المصادر الأولية: الاستبانة.
- المصادر الثانوية: الكتب، الرسائل الجامعية، المجلات العلمية والانترنت.

تاسعاً - نموذج متغيرات الدراسة :

تم تقسيم الدراسة الى المحاور التالية:

المحور الأول: الإطار العام للدراسة

المحور الثاني: الإطار النظري للدراسة

المحور الثالث: الدراسة الميدانية

المحور الرابع: النتائج والتوصيات

المحور الخامس: المراجع

إحدى عشر- الدراسات السابقة:

دراسة (لخضر،2017م):

هدفت الدراسة الى دراسة أثر جودة التدقيق الداخلي في تحسين عمليات الحوكمة من خلال احكام الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر المرتبطة بنشاط الشركات. توصلت الدراسة الى أن الالتزام بجودة التدقيق الداخلي يعدُّ واحداً من أهم العناصر في تطبيق نظام الحوكمة وفعالية الرقابة وإدارة المخاطر مما يساهم في تحقيق أهداف المنشأة وتعزيز وحماية قيمتها.

دراسة (محمود،2016م):

هدفت الدراسة إلى تعميق المعرفة بالعوامل المحددة لجودة أنشطة المراجعة الداخلية والتي تعتبر داعمة لدورها الجديد وأثرها على تحسين جودة أنشطة المراجعة الداخلية الأمر الذي ينعكس عملياً على الحد من الممارسات غير الأخلاقية ومواجهة ظاهرة الفساد المالي والإداري في بيئة الأعمال السعودية. وقد توصلت الدراسة الى ان محددات جودة أنشطة المراجعة الداخلية تؤثر إيجابياً على جودة أنشطة المراجعة الداخلية وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اراء افراد عينة الدراسة حول دور جودة المراجعة الداخلية كأحد اليات الحوكمة في مواجهة ظاهرة الفساد المالي في منشآت الأعمال والبنوك.

دراسة (LENZ,2013م):

هدفت الدراسة إلى توفير رؤى حول العوامل التي يمكن أن تعزز فعالية المراجعة الداخلية والعوامل المرتبطة بدور التدقيق الداخلي في حوكمة الشركات. توصلت الدراسة الى أن هناك تأثير للقوى المؤسسية على فعالية أنشطة المراجعة الداخلية ولكنها لا تستطيع تفسير التعددية في الممارسة بشكل كامل، حيث تختلف هذه القوى في قدر التأثير ، ويمكن أن تتباعد ، ويمكن أن تكون في صراع. كما يمكن تحقيق نتيجتين نظريتين عندما تشير القوى المتشابهة في اتجاهات مختلفة و / أو تتعارض مع المطالب التنظيمية.

دراسة (عبد الرحمن وآخرون، 2013م) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة المراجعة وحوكمة الشركات على القرارات الاستثمارية بسوق الأوراق المالية وكذلك المخاطر التي تواجهها، كما هدفت لبيان أهمية دور حوكمة الشركات وجودة المراجعة ومدى مساهمتها في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بسوق الأوراق المالية. توصلت الدراسة الى ان جودة المراجعة بأبعادها المختلفة تساعد على الحد من آثار المخاطر الاستثمارية في أسواق الأوراق المالية ذلك من خلال تحديد واكتشاف آثار المخاطر على كفاءة القرارات الاستثمارية وضرورة تفعيل دور الآليات المختلفة للحوكمة تجاه مخاطر القرارات الاستثمارية في سوق الخرطوم للأوراق المالية.

دراسة (مبارك، 2012م) :

هدفت الدراسة الى دراسة العلاقة بين جودة المراجعة الداخلية والحوكمة الجيدة للشركات المساهمة السعودية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات تأثير معنوي بين حوكمة الشركات والمراجعة الداخلية.

دراسة (Theofanis&other.2010م) :

هدفت الدراسة الى الفحص على المستوى النظري لمساهمة التدقيق الداخلي في حوكمة الشركات وفحص التفاعل بين عوامل حوكمة الشركات المختلفة، مثل مجلس الإدارة ولجنة التدقيق والمدقق الخارجي وعملية التدقيق الداخلي. من خلال مراجعة الأدبيات الموسعة، فإن أصالة الدراسة هي توفير إطار مفاهيمي متكامل فيما يتعلق بالتدقيق الداخلي وحوكمة الشركات التجارية. تشير نتائج مراجعة الأدبيات هذه إلى أن التدقيق الداخلي يلعب دوراً حيوياً في حوكمة الشركات الفعالة.

دراسة (عيسى، 2008م) :

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على العوامل المحددة لجودة وظيفة المراجعة الداخلية واختبار مدى تأثيرها على جودة حوكمة الشركات. توصلت الدراسة أن التفاعل الجيد لوظيفة المراجعة الداخلية مع باقي أطراف حوكمة الشركات، ينعكس في النهاية وبصورة ايجابية على جودة وظيفة المراجعة الداخلية.

تعقيب الباحثين :

استناد الباحثون مما جاء في الدراسات السابقة عن الإطار النظري لبعض المتغيرات التي ذكرت في هذه الدراسة واتفق الباحثون مع من قبلهم فيما يتعلق بندرة الدراسات التي بحثت عن العلاقة بين متغيرات الدراسة. وإن كان هناك اختلاف مع بعض الدراسات في اختيار بعض الأبعاد التي شملتها الحدود الموضوعية للدراسة وكذلك في اختيار عبارات المحاور التي تم اختبارها. كما ان هناك ثمة تشابه مع بعض النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة مع النتائج التي توصل لها باحثون آخرون، مع الاختلاف والتفرد بذكر بعض النتائج والتوصيات في هذه الدراسة والتي لم تذكر في البحوث السابقة على حد اطلاع الباحثين.

المحور الثاني - الإطار النظري للدراسة :

اولاً. جودة المراجعة الداخلية :

أ. مفهوم جودة المراجعة الداخلية :

حظي موضوع جودة المراجعة باهتمام كبير من قبل المنظمات المهنية والباحثين في مجال المراجعة، وذلك في أعقاب انهيار بعض الشركات ذات الثقل الاقتصادي الكبير، وارتباط هذا الانهيار بالتلاعب في حسابات تلك الشركات، وإلقاء اللوم على كبرى مكاتب المراجعة الأمريكية، إما بسبب الاشتراك في هذا التلاعب أو لعدم الكشف عنه، كما في حالة انهيار شركة Enron الأمريكية، والدعاوى القانونية والمسئوليات التي تعرضت لها

بعض مكاتب المراجعة الكبرى عن دوره في الفضاء الحاسبية لشركة Xerox، ونتيجة لذلك فقد أثرت الكثير من المخاوف وبدأ المستثمرون يشككون في نظم إدارة الشركات التي تعرضت للانهايار، وأبدوا تساؤلاتهم عن جودة ومصداقية عمل المراجعة وفاعلية أنشطتها (عبد الرحمن وآخرون، 2013م).

جودة المراجعة الداخلية تعني قيام إدارة المراجعة الداخلية بتنفيذ نشاطاتها المهنية وفقاً للمتطلبات المهنية وبشكل يساهم في إضافة قيمة حقيقية للوحدة الاقتصادية. (على، 2015م) ومن الناحية المهنية عرفت جودة التدقيق على أنها قدرة التدقيق على اكتشاف نقاط الضعف في نظام الرقابة الداخلية، وتقديم التوصيات لمعالجتها، أو الحد منها، وإمكانية تحقيق أقصى منفعة ممكنة للمنشأة، أما من الناحية الأكاديمية فقد عرفت على أنها الالتزام بمعايير التدقيق، وقواعد السلوك المهني أثناء القيام بمهمة التدقيق (زويلف، 2012م).

يقصد بجودة المراجعة الداخلية أن يتوافر في وظيفة المراجعة مجموعة من الصفات أو العوامل التي تجعل المراجعين الداخليين يؤدون عملهم بجودة وبالتالي دعم قدرة المراجعة الداخلية على تحقيق أهدافها وبالتالي تحقيق أهداف المنشأة. (ابوبكر، 2015م).

ب. أهمية جودة المراجعة الداخلية (مبارك، 2012م)

1. تأكيد الالتزام بالمعايير المهنية.

2. تعزيز إمكانية اكتشاف المخالفات والأخطاء الجوهرية في القوائم المالية.

3. تخفيض صراعات الوكالة.

4. المساهمة في تدعيم مفهوم حوكمة الشركات.

5. أداة شافية جيدة.

6. زيادة الثقة في تقرير المراجعة ومصداقية القوائم المالية.

7. تقدم قيمة مضافة للشركة من خلال تحسين عملياتها التي تكون لديها القدرة على الوصول الى النتائج

المرغوبة والأهداف المخطط لها. (محمود، 2016م).

ثانياً - مفهوم الأنشطة الحديثة :

في عام 2001م أصدر معهد المراجعين الداخليين تعريفاً حديثاً للمراجعة الداخلية يلائم التطورات الحالية في بيئة الأعمال، حيث عرفها بأنها " نشاط توكيدي، استشاري وموضوعي ومستقل مصمم لزيادة وتحسين قيمة عمليات المنشأة والمساعدة في تحقيق أهدافها بصورة منهجية ومنظمة بهدف تقييم وتحسين فعالية عمليات إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة.

من خلال التعريف أعلاه يتضح انه أصبح للمراجعة الداخلية أدواراً جديدة مع التغيرات الحديثة في عالم الاعمال لذا اتسع دور المراجعة الداخلية بدلاً من الاهتمام بمراجعة المستندات الحاسبية والمعاملات المالية بشكل عام الى الاهتمام بكل أنشطة المنشأة. (أبكر، 2019م).

ثالثاً - ابعاد الأنشطة الحديثة :

1. الدور الحوكمي

أ. مفهوم الحوكمة

حوكمة الشركات مصطلح يستخدم غالباً في وصف الطريقة التي تدار بها الشركة، وطريقة مراقبتها ومحاسبتها، وتوصف غالباً بالحوكمة من وجهة نظر المساهمين بما ينبغي أن تفعله الشركات وما ينبغي ألا تفعله، (المهلل، 2017م). وعرفت الحوكمة أيضاً بأنها مجموعة من القوانين والقواعد والمعايير التي تحدد العلاقة بين إدارة الشركة

والممولين وأصحاب المصالح، لضمان حسن استغلال الإدارة لأموالهم وتعظيم ربحية وقيمة أسهم الشركة، وتحقيق الرقابة الفعالة على الإدارة (علي، 2018م).

كما عرفت منظمة التعاون الاقتصادي OECD بانها مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من المساهمين. (سليم وآخرون، 2016م).

ب. أهمية الحوكمة

1. تعزز نظرية الوكالة بين الإدارة والملاك.
2. تحد من مخاطر تضارب المصالح في إدارة الأعمال.
3. تمثل إطار هام للرقابة الشاملة على عمليات المنشأة.
4. تساعد على الالتزام بمتطلبات الجهات الرقابية المختلفة.
5. تساعد في استقطاب المستثمرين.
6. تساعد في جذب الكفاءات للمنشأة.
7. تعمل على محاربة الفساد الداخلي (في الشركات) وتحقيق النزاهة والحياد والاستقامة للعاملين. كما تمثل أداة لحسن إدارة الشركات بأسلوب علمي وعملي يؤدي إلى توفير أطر عامة لحماية أموال المساهمين. (علي، 2018م).
8. تحسين الكفاءة الاقتصادية للشركات وتقييم أداء الإدارة العليا وتعزيز المساءلة ورفع درجة الثقة كما تمكن من مشاركة المساهمين والموظفين والدائنين والمقرضين واضطلاعهم بدور المراقبين بالنسبة لأداء المنشأة. (أحمد، 2007م).
9. زيادة قدرة المنشآت الوطنية على المنافسة العالمية وفتح أسواق جديدة لها، كما تعمل على تحقيق فاعلية نظام الرقابة الداخلية وزيادة فاعلية المراجعة الخارجية. (غالي، 2012م).
10. توفير معلومات عادلة وشفافة لكافة الأطراف ذات العلاقة المرتبطة بالشركة. (شرين، 2017م).

2. دور إدارة المخاطر

أ. مفهوم إدارة المخاطر

عرفت لجنة COSO إدارة المخاطر بأنها " عملية مصممة لتنفيذ بواسطة مجلس إدارة المنشأة والإدارة وكل الأفراد، تهدف تلك العملية لتحديد الأحداث/ المخاطر المحتملة، التي ربما تؤثر على المنشأة وإدارة الخطر، ليكون ضمن المخاطر المقبولة، مما يترتب على ذلك توفير تأكيد معقول لضمان إنجاز الأهداف (درويش، 2013م). تعد إدارة المخاطر جزءاً أساسياً لا يتجزأ من الإدارة الاستراتيجية لأي منشأة وتتمثل إدارة المخاطر في الإجراءات التي تتبعها المنشآت بشكل منظم لمواجهة الاخطار المصاحبة لأنشطتها بهدف تحقيق المزايا المستدامة من كل نشاط. (أشرف وآخرون، 2016).

ب. أهمية إدارة المخاطر

1. ان المراجعة الداخلية تلعب دوراً حيوياً في تحسين إدارة المخاطر. (فقيري وآخرون، 2018م).
2. انها تمثل حجر الزاوية في تحسين عمليات ادارة المخاطر التي تقوم بمراجعتها. (فقيري وآخرون، 2019م).
3. وجود إدارة فعّالة للمخاطر تساعد على نشر الوعي عن المخاطر داخل المنشأة وتلعب دوراً هاماً في التنسيق مع مختلف الوظائف في العمل على تطوير عمليات مواجهة الخطر واعداد تقارير عن المخاطر وتقديمها لمجلس الإدارة وأصحاب المصالح. (سالم وآخرون، 2015م).
4. يمكن للمراجعين الداخليين بخبراتهم وتأهيلهم العلمي والعملية المساهمة في تقديم التوصيات اللازمة التي من

شأنها المساعدة في تحديد المخاطر وتحليلها وسبل إدارتها.

3. الدور التوكيدي

أ. مفهوم الدور التوكيدي

ان الدور التوكيدي للمراجعة الداخلية يستفاد من التعريف الحديث للمراجعة الداخلية الصادر من معهد المراجعين الداخليين " بأنها نشاط توكيدي مستقل، موضوعي ، و من شأنه تقديم التأكيدات اللازمة (كامل، 2008 م). كما عرّفت المراجعة الداخلية بأنها فحص موضوعي للأدلة بغرض توفير تقييم مستقل (الدور التوكيدي) لفعالية وكفاءة إدارة المخاطر والأنظمة الرقابية في المنشأة والعمليات الإدارية مثل العمليات المالية والأداء والالتزام بالسياسات واللوائح التنظيمية، وأمن النظم والمعلومات وغيرها (عبد القادر، 2017م).

ب. أهمية الدور التوكيدي

أهمية الدور التوكيدي في توفر ما يلي:

1. المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية وحمايتها من المخاطر.
 2. تقديم تقييم مستقل وموضوعي حول نظم الرقابة الداخلية.
 3. منع وتقليل المخاطر واكتشاف الأخطاء واقتراح الإجراءات الصحيحة ومتابعة تنفيذها.
 4. الشراكة مع الإدارة وتسخير الإمكانيات العلمية والمهنية في حماية موارد الشركة.
 5. منع وتقليل واكتشاف الفساد المالي والإداري.
 6. تقديم معلومات ذات مصداقية عن ادارة المخاطر والالتزام والتأكد ان مجلس الادارة يتلقى معلومات صحيحة وموثوقة من الادارة. مع تقديم تأكيد مستقل الى المجلس الادارة عن ان عمليات الادارة الشاملة للمخاطر مصممه بشكل جيد وتم اداراتها بشكل مناسب. (علي وآخرون، 2014م).
- رابعا . جودة المراجعة الداخلية والأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية:

يرى أحد الباحثين (كامل، 2008م)

1. إن زيادة أهلية المراجعين الداخليين من خلال زيادة المستوى التعليمي، زيادة مستوى الخبرة المهنية، وزيادة مستوى التدريب والتأهيل يؤدي الى زيادة جودة وظيفة المراجعة الداخلية.
2. إن تحسين جودة أداء عمل وظيفة المراجعة الداخلية من خلال وجود خطة ملائمة للمراجعة الداخلية، بذل المراجعين الداخليين للعناية اللازمة، دعم الإدارة العليا لوظيفة المراجعة الداخلية بالموارد اللازمة، وفحص الجودة يؤدي الى تحسين جودة وظيفة المراجعة الداخلية.
3. إن التفاعل الجيد لوظيفة المراجعة الداخلية مع باقي أطراف حوكمة الشركات، والذي يتحقق من خلال تبادل المعلومات الكافية والملائمة فيما بينهم ينعكس في النهاية وبصورة ايجابية على جودة وظيفة المراجعة الداخلية.
4. إن تحسين جودة وظيفة المراجعة الداخلية يؤدي الى إحكام الرقابة على المنشأة وتقليل المخاطر التي تتعرض لها، كما يؤدي الى تحقيق التفاعل الجيد مع باقي أطراف حوكمة الشركات، مما ينعكس في النهاية بصورة ايجابية على جودة حوكمة الشركات.

ويرى باحث آخر (عجيله وآخرون، 2017م)

1. تعتمد جودة التدقيق الداخلي على مدى الإلتزام بمجموعة معايير تخصص الصفات، ومجموعة معايير تخصص الأداء.
2. ضرورة التزام المدققين الداخليين بمعايير الجودة للتدقيق الداخلي والتقييد بها وخاصة المتعلقة بإدارة المخاطر وكيفية التحكم فيها والتخفيض منها إلى مستويات معينة وضرورة الإبلاغ عنها لمسؤولي الادارة العليا

وذلك في شكل تقارير مصدرة من قبلهم.

ويرى باحث آخر (مبارك، 2009م)

توجد علاقة إيجابية ذات تأثير معنوي بين حوكمة الشركات والمراجعة الداخلية.

المحور الثالث- الدراسة الميدانية :

أولاً. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من المصارف العاملة بالسودان والتي بلغ عددها (38) مصرفاً حتى عام 2020م، حسب الموقع الرسمي لبنك السودان المركزي، تم اختيار عينة قصدية مكونة من (16) مصرف وتم توزيع (166) إستبانة لمجتمع الدراسة وتم استرجاع عدد (149) استمارة منها (143) صالحة للتحليل بنسبة (96) %.

ثانياً- أداة الدراسة :

إعتمد الباحثون على الاستبانة والتي تتكون من قسمين:

القسم الأول: يتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، تمثلت في التخصص العلمي، المؤهل العلمي، المؤهل المهني، سنوات الخبرة، وغيرها.

القسم الثاني: إحتوى هذا القسم على عدد (40) عبارة، طُلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوا استجاباتهم عما تصفه. وقد تم توزيع هذه العبارات كما يلي: المحور الأول يتضمن (10) عبارات، والمحور الثاني يتضمن (30) عبارة. وفيما يلي البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

جدول رقم (1) البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
العمر	30 سنة فأقل	18	12.6%
	من 31 - 40 سنة	27	18.9%
	من 41 - 50 سنة	21	14.7%
	50 سنة فأكثر	77	53.8%
	المجموع	143	100.0%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	74	51.7%
	دبلوم عالي	7	4.9%
	ماجستير	49	34.3%
	دكتوراه	6	4.2%
	أخرى	7	4.9%
	المجموع	143	100.0%
التخصص العملي	محاسبية وتمويل	50	35.0%
	اقتصاد	23	16.1%
	إدارة اعمال	27	18.9%
	دارسات مصرفية	23	16.1%
	نظم معلومات محاسبية	3	2.1%
	تكاليف ومحاسبية ادارية	3	2.1%
	نظم معلومات ادارية	3	2.1%
	اخرى	11	7.7%
	المجموع	143	100.0%
	زمالة بريطانية	3	2.1%
المؤهل المهني	زمالة امريكية	5	3.5%
	زمالة عربية	1	0.7%
	زمالة سودانية	5	3.5%
	أخرى	14	9.8%
	لا توجد زمالة	115	80.4%
	المجموع	143	100.0%
المسمى الوظيفي	محاسب	21	14.7%
	رئيس قسم حسابات	8	5.6%
	مدير مالي	5	3.5%
	مدير إدارة	32	22.4%
	مراجع داخلي	47	32.9%
	مدير عام	2	1.4%
	محلل مالي	2	1.4%
	اخرى	26	18.2%
	المجموع	143	100.0%
	أقل من 10 سنوات	36	25.2%
عدد سنوات الخبرة في المصرف	من 10 - 20 سنة	41	28.7%
	من 20 - 30 سنة	39	27.3%
	30 سنة فأكثر	27	18.9%
	المجموع	143	100.0%

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

ثالثاً. صدق وثبات أداة الدراسة :

تم عرض الاستبانة على عدد ثمانية محكمين بغرض التحقق من صلاحيتها وسلامة ووضوح عباراتها. كما تم إيجاد معامل الصدق الذاتي ومعامل الثبات كما في الجدول التالي:

جدول رقم (2) معامل الصدق والثبات

الفرضيات	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
المحور الأول	10	9240.	0,961
المحور الثاني البعد الأول	10	8700.	0.933
المحور الثاني البعد الثاني	10	9140.	0.956
المحور الثاني البعد الثالث	10	9060.	0.952
الاستبانة كاملة	40	9650.	0.983

المصدر: إعداد الباحثون من واقع بيانات الاستبانة، 2020م

يتضح للباحثين من الجدول أعلاه أن نسبة معامل الثبات ومعامل الصدق الذاتي باستخدام معادلة كرنباخ الفا للعبارة (لكامل الاستبانة) جميعها عالية جداً مما يعطى مؤشر جيد لقوة وصدق الاستبانة وفهم عباراتها من قبل المبحوثين.

رابعاً. الإحصاء الوصفي لبيانات الدراسة :

1. الإحصاء الوصفي للمحور الأول. جودة المراجعة الداخلية

جدول رقم (3) الإحصاء الوصفي لجودة المراجعة الداخلية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الاستقلالية التنظيمية لتقسم المراجعة الداخلية الموضوعية في تنفيذ المهام الموكلة لإدارة المراجعة الداخلية	4.39	.760	وافق
توافر المهارات اللازمة لدى المدققين الداخليين بشأن أنشطة المراجعة الداخلية	4.22	.867	وافق بشدة
العناية المهنية الملائمة بحسب مستوى تعقيد مهام المراجعة الداخلية	4.08	.797	وافق
التطوير المهني المستمر لمستجدات مهنة المراجعة الداخلية	4.06	.862	وافق
التقييم الدوري الذاتي المستمر لقياس مدى التقيد بمبادئ وأخلاقيات المهنة	4.11	.823	وافق
التقييم الخارجي بواسطة متخصصون في مجال مهنة المراجعة الداخلية	3.91	.956	وافق
تنفيذ أعمال المراجعة الداخلية بناء على خطه مسبقاً مبنية على تقييم المخاطر	4.20	.860	وافق بشدة
الإشراف الملائم لمهام التدقيق الداخلي بما يكف لتحقيق أهداف المهمة	4.25	.755	وافق بشدة
إصدار تقارير وبشكل يتوافق مع متطلبات جودة التقارير	4.26	.719	وافق بشدة
جودة المراجعة الداخلية	4.18	.628	وافق

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

يلاحظ الباحثون من الجدول أعلاه أن الاتجاه العام لآراء المبحوثين فيما يتعلق بجودة المراجعة الداخلية يتجه الى "أوافق"

2. الإحصاء الوصفي للمحور الثاني. البعد الأول. الدور الحوكمي

3. الإحصاء الوصفي للمحور الثاني. البعد الثاني. دور إدارة المخاطر

جدول رقم (5) الإحصاء الوصفي لدور إدارة المخاطر للمراجعة الداخلية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تطوير الإستراتيجية الشاملة لإدارة المخاطر	4.15	.816	أوافق
التقرير عن فعالية تحليل مخاطر الأنشطة المختلفة	4.18	.728	أوافق
تقييم مستوى كفاءة وسائل مجابهة مخاطر الأنشطة	4.15	.731	أوافق
البحث عن مسببات مخاطر الأنشطة المصرفية	4.09	.804	أوافق
المشاركة في بناء قواعد البيانات الخاصة بإدارة المخاطر	4.11	.797	أوافق
اقترح المعالجات الملائمة لتخفيض معدلات حدوث المخاطر المصرفية	4.19	.778	أوافق
تقييم مستوى جودة تقارير المخاطر	4.15	.735	أوافق
مناقشة نتائج تقارير ادارة المخاطر	4.03	.843	أوافق
تقييم نوعية المعلومات المتاحة لتصميم اهداف ادارة المخاطر	4.00	.864	أوافق
التقرير عن مستوى تأثير مخاطر القرارات المصرفية في استمرارية أنشطة	4.11	.797	أوافق
دور المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر	4.12	.593	أوافق

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

يلاحظ الباحثون من الجدول أعلاه أن الاتجاه العام لآراء المبحوثين فيما يتعلق بدور إدارة المخاطر يتجه الى "أوافق".

4. الإحصاء الوصفي للمحور الثاني. البعد الثالث. الدور التوكيدي

جدول رقم (6) الإحصاء الوصفي للدور التوكيدي للمراجعة الداخلية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
توجيه الموارد تجاه تحقيق الأهداف المنشودة للمصرف	4.04	.879	أوافق
جودة الخدمات الاستشارية المقدمة للمصرف	4.00	.805	أوافق
الاقتصادية في استخدام الموارد المتاحة للمصرف	4.04	.879	أوافق
ملائمة الوسائل المتعلقة بحماية الأصول	4.24	.684	أوافق بشدة
تقييم جودة المعلومات المالية	4.22	.788	أوافق بشدة
جودة الإفصاحات الاختيارية	4.13	.780	أوافق
تبني أفضل الممارسات المهنية في العمل المصرفي	4.18	.757	أوافق
الالتزام بتحقيق المتطلبات الرقابية المتعلقة بالأعمال المصرفية	4.30	.722	أوافق بشدة
دعم مستوى شفافية الإفصاح المحاسبي	4.22	.843	أوافق بشدة
قدرة الأعضاء التنفيذيين في حل المشكلات الإدارية الأكثر تعقيداً	4.03	.867	أوافق
الدور التوكيدي للمراجعة الداخلية	4.14	.591	أوافق

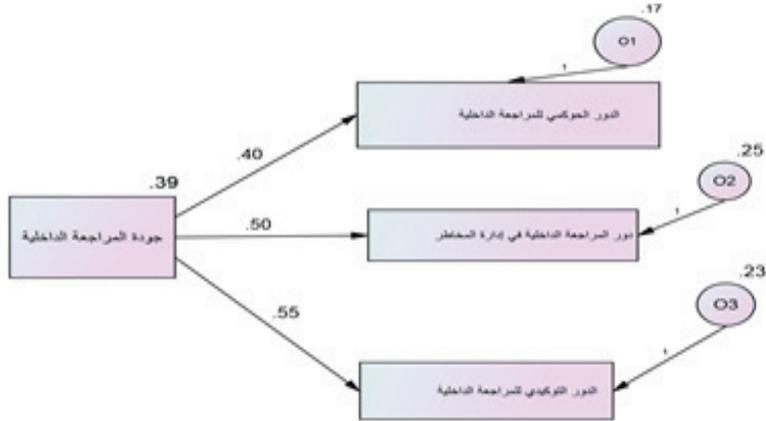
المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

يلاحظ الباحثون من الجدول أعلاه أن الاتجاه العام لآراء المبحوثين فيما يتعلق بالدور التوكيدي يتجه الى "أوافق"

خامسا. اختبار فرضيات الدراسة :

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOS) في إجراء عملية تحليل النماذج البنائية التي تعتبر

من الأساليب الإحصائية التي تستخدم في قياس العلاقة بين متغيرين على هيئة علاقة دالة، يسمى أحد المتغيرات متغير مستقل وهو المتسبب في تغير المتغير التابع والآخر متغير تابع.
النموذج البنائي المقترح: لأثر جودة المراجعة الداخلية في (الدور الحوكمي، ودور إدارة المخاطر والدور التوكيدي) كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية.



جدول رقم (7)

أثر جودة المراجعة الداخلية في (الدور الحوكمي، ودور إدارة المخاطر والدور التوكيدي) كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية

			Estimate	.S.E	.C.R	P
A	جودة المراجعة الداخلية	---	396.	055.	7.198	xxx
B	جودة المراجعة الداخلية	---	495.	067.	7.344	xxx
C	جودة المراجعة الداخلية	---	555.	064.	8.709	xxx

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

- في حين نجد قيمة معلمة جودة المراجعة الداخلية تساوي (0.396) وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي أقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في الدور الحوكمي للمراجعة الداخلية.

- في حين نجد قيمة معلمة جودة المراجعة الداخلية تساوي (0.495) وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000) وهي أقل من القيمة العرفية (0.05) وهذا يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في دور إدارة المخاطر للمراجعة الداخلية.

- في حين نجد قيمة معلمة جودة المراجعة الداخلية تساوي (0.555) وقيمتها المصاحبة تساوي (0.000)

وهي أقل من القيمة العرفية (0.05). وهذا يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في الدور التوكيدي للمراجعة الداخلية.

مما تقدم يستنتج الباحثون أن فرضية الدراسة والتي نصت على أن: ” وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية بالمصارف السودانية “ قد تحققت. وأن الفروض الفرعية التي نصت على ” وجود أثر لجودة المراجعة الداخلية في كل من (الدور الحوكمي ودور إدارة المخاطر والدور التوكيدي) كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية ” قد تحققت

المحور الرابع - النتائج والتوصيات

أولاً. النتائج:

من خلال الدراسة النظرية والميدانية حول بيان أثر جودة المراجعة الداخلية في الدور الحوكمي، دور إدارة المخاطر والدور التوكيدي (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية) ، توصل الباحثون للنتائج التالية:

(أ) النتائج العامة:

1. الاستقلالية التنظيمية لقسم المراجعة الداخلية تعزز من موضوعية وجودة مخرجات المراجعة الداخلية.
2. توافر المهارات اللازمة لدى المدققين الداخليين بشأن أنشطة المراجعة الداخلية يزيد من جودة مخرجات المراجعة الداخلية
3. تنفيذ أعمال المراجعة بناء على خطه مبنية على تقييم المخاطر يزيد من جودة وأهمية الملاحظات الواردة بتقارير المراجعة الداخلية
4. الإشراف الملائم لمهام التدقيق الداخلي يعزز من جودة عمليات المراجعة الداخلية وتقاريرها.
5. تفعيل الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية يساعد في تقديم تأكيدات على جودة المعلومات المالية
6. تفعيل الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية يدعم مستوى شفافية الإفصاح المحاسبي.
7. تفعيل الدور الحوكمي يدعم التقييم الموضوعي لأنشطة الضبط المؤسسي بالمصرف.
8. تفعيل الدور الحوكمي للمراجعة الداخلية يساعد في تقديم معلومات أكثر ملائمة لاحتياجات مجلس الإدارة بالمصرف.
9. إصدار تقارير دورية عن أنشطة المراجعة الداخلية يعزز من النظرة الإيجابية عن الحوكمة بالمصرف.
10. تفعيل دور المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر يساعد في اقتراح المعالجات الملائمة لتخفيض معدلات حدوث المخاطر المصرفية.
11. العمل على تقييم مستوى كفاءة وسائل مجابهة مخاطر الأنشطة بالمصرف يساعد على تجنب المخاطر في وقت مبكر.

ب) نتائج الدراسة الميدانية

1. وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في الدور الحوكمي (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية) بمعدل 396.
2. وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في دور إدارة المخاطر (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية) بمعدل 495.0.
3. وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في الدور التوكيدي (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية) بمعدل 555.0.
4. وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في الأنشطة الحديثة.

ثانياً. التوصيات:

- بناءً على النتائج السابقة للدراسة يوصي الباحثون بالتوصيات التالية:
1. ضرورة نشر الوعي بأهمية العناية المهنية الملائمة التي تتناسب مع مستوى تعقيد مهام المراجعة الداخلية.
2. الاهتمام بالتنظيم المهني المستمر لمستجدات مهنة المراجعة الداخلية.
3. العمل على تفعيل التقييم الدوري الذاتي المستمر لقياس مدى التقيد بمبادئ وأخلاقيات المهنة.
4. ضرورة تفعيل التقييم الخارجي بواسطة متخصصون في مجال مهنة المراجعة الداخلية.
5. العمل على توجيه أنشطة المراجعة الداخلية بحيث تساعد في دعم القيمة الأخلاقية للمصرف.
6. ضرورة توجيه أنشطة المراجعة الداخلية لتساعد في تحقيق متطلبات وأهداف الحوكمة.
7. العمل على مناقشة نتائج تقارير ادارة المخاطر مع الأطراف المعنية مما يساعد على تبنيها.
8. الاهتمام بتقييم نوعية المعلومات المتاحة لتصميم الأهداف الملائمة لإدارة المخاطر.
9. ضرورة توجيه خطط المراجعة الداخلية بحيث يتم التحقق من الاقتصادية في استخدام الموارد المتاحة للمصرف.
10. العمل على تقييم قدرة الأعضاء التنفيذيين في حل المشكلات الإدارية الأكثر تعقيداً مما يجنب المصرف مخاطر الأخطاء الإدارية التي قد تهدد استمرارية المصرف..

المحور الخامس- المراجع:

أولاً- المراجع باللغة العربية:

- (1) لخضر، اوصيف، 2017م،. طبيعة العلاقة بين جودة التدقيق الداخلي وحوكمة الشركات وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية في ظل المعيار رقم 2100 (طبيعة العمل)، جامعة محمد بوصياف، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم التجارية ، العدد 17.
- (2) محمود، رجب يس، 2016م، محددات جودة أنشطة المراجعة الداخلية ودورها في مواجهة الفساد المالي : دراسة ميدانية في البيئة لسعودية ، الناشر جامعة عين شمس- كلية التجارة مجلة الفكر المحاسبي عدد 3، ص 191-256
- (3) عبد الرحمن واخرون، 2013م، دور جودة المراجعة وحوكمة الشركات في تقليل مخاطر الاستثمار في أسواق الأوراق المالية، جامعة أم دمان الإسلامية ص 32.
- (4) مبارك، الرفاعي إبراهيم، 2012م، جودة أنشطة المراجعة الداخلية ودورها في الحد من ممارسات إدارة الأرباح، دراسة تطبيقية، جامعة الملك سعود ص 2 .
- (5) عيسى، سمير كامل محمد، 2008م، العوامل المحددة لتوظيف المراجعة الداخلية في تحسين جودة حوكمة الشركات، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية، العدد 1، المجلد 45، ص 7.
- (6) على، صالح حامد محمد، 2015م، بدائل الإسناد الخارجي لأنشطة المراجعة الداخلية وأثرها على جودة المراجعة الداخلية بالبنوك السودانية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة النيلين، المجلد السادس، العدد الثالث، ص 28.
- (7) زويلف، انعام محسن ، 2012م، اثر تطبيق الحاكمية والمؤسسية في جودة التدقيق الداخلي، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد الثاني، الجزء الثاني، ص 301.
- (8) ابوبكر، يوسف، 2015م، فترة ابطاء المراجعة والدور التأثري لجودة وظيفة المراجعة الداخلية، دراسة امبريقية، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق ،كلية التجارة، مج 37، عدد 2، ص 140.
- (9) المهلهل، سمير مفتاح واخرون، 2017 م ، التكامل بين مدخل بطاقة الأداء المتوازن ومدخل القياس المرجعي لتعزيز الدور الاستراتيجي للمراجعة الداخلية في تفعيل وتطبيق حوكمة الشركات (دراسة حالة) ، مجلة افاق اقتصادية، العدد الخامس ، ص 197.
- (10) علي، صالح حامد محمد ، 2018م، الانشطة الحديثة للمراجعة الداخلية ودورها في تحسين شفافية التقارير المالية بالتطبيق على عينة من المصارف السودانية، مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين، مجلد 12، العدد 47، ص 221
- (11) سليم، طرابلسي واخرون، 2016م، دور المراجعة الداخلية في ادارة المخاطر وانعكاساتها على حوكمة الشركات، دراسة ميدانية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، كلية التجارة ، السودان، مجلة الاقتصاد

- (12) احمد، دحدوح حسين، 2007م، دور المراجعة الداخلية في حوكمة الشركات في سوريا، دراسة ميدانية، جامعة اربد الاهلية، اربد للبحوث والدراسات مجلة دار المنظومة، المجلد 11 العدد 1، ص 252.
- (13) غالي، أشرف احمد محمد، 2012م، اطار مقترح للدور الحوكمي للمراجع في تحسين أداء إدارة المخاطر بمنشآت الاعمال، رسالة دكتوراه، جامعة قناة السويس، كلية التجارة بالإسماعلية، ص 51.
- (14) أحمد، شيرين مأمون سيد، 2017م، الدور الوسيط لمبادئ حوكمة الشركات في العلاقة بين معايير المراجعة، دراسة ميدانية على عينة من المصارف التجارية السودانية، دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، ص 112.
- (15) درويش، عبد الناصر محمد سعيد 2013م، دور أنشطة المراجعة الداخلية في تفعيل ادارة المخاطر في شركات التأمين المصرية - دراسة ميدانية، جامعة بني سويف، كلية التجارة، مجلة المحاسبة والمراجعة، المجلد 2، العدد 2، مصر، ص 54
- (16) أشرف و اخرون، 2016 م، اثر انعكاسات الدور الحديث للمراجعة الداخلية على تعزيز مراحل إدارة المخاطر، دراسة نظرية وميدانية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة الاسماعلية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد السابع، العدد الرابع، ص 29
- (17) فقيري، عماد الدين عوض واخرون، 2019م، الأنشطة المعاصرة للمراجعة الداخلية ودورها في الاستمرارية، مجلة كلية التنمية البشرية - العدد السادس والسادس الكترونيًا، ص 199.
- (18) سالم، عبدالله واخرون، 2015 م، العوامل المؤثرة على دور المراجع الداخلي تجاه إدارة المخاطر، جامعة الاندلس للعلوم والتقنية، مجلة الاندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 5، المجلد 9، ص 149.
- (19) عبد الله، حسن يوسف صلاح، 2013م، دور المراجعة الداخلية في تحسين أداء ادارة المخاطر، جامعة طنطا، كلية التجارة، مجلة التجارة والتمويل، العدد 2، ص 133
- (20) عبدالقادر، تهاني حسين، 2017 م، الاتجاهات الحديثة للمراجعة الداخلية ودورها في تقويم الأداء المالي، ماجستير، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، ص 54.
- (21) علي، صالح حامد محمد، واخرون، 2014م، الدور الحديث للمراجعة الداخلية في زيادة فاعلية ادارة المخاطر، دراسة ميدانية على المصارف السودانية، جامعة سوهاج، كلية التجارة، مصر، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، المجلد 28، العدد 2، ص 190
- (22) عجيلة، محمد واخرون، 2017م، متطلبات خدمات التدقيق الداخلي، رؤيا شاملة، المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، جامعة غاردية، الجزائر، المجلد 2 العدد 2 ص 69.

ثانياً - المراجع باللغة الانجليزية:

- (1) Rainer LENZ. 2013. Insights into the effectiveness of internal audit. a multi-method and multi-perspective University catholique de Louvain. LOUVAIN SCHOOL OF MANAGEMENT RESEARCH INSTITUTE study. Doctoral Thesis. page 20.
- (2) Theofanis & others. JUNE 2010. internal auditing as an effective tool for corporate governance. JOURNAL OF BUSINESS MANAGEMENT. VOL. 2. NO. 1 JANUARY- page 15-23.
- (3) Mihret. Dessalegn Getie and other. 2008. value - added role of internal audit; an Ethiopian case study. managerial auditing journal. vol.23. no.2. pp. 567-595.
- (4) Alexandra Narcisa Cioban (Lucana). Elena Hlaciucu. Ana Maria Zaiceanu. The impact and results of the internal audit activity exercised in. the public sector in Romania..a. tefancel Mare University of Suceava. 13 University Street. Suceava. 720225. Romania.
- (5) Standards for The Professional Practice Of Internal Auditing (Standards) <https://na.theiia.org/standards-guidance/mandatory-guidance/Pages/Standards.aspx>. International

أثر الخصخصة علي رفع كفاءة العاملين وجودة الخدمات بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات المحدودة في الفترة من 2010-2017

د. محاسن عثمان محمد حاج نور

أ.مساعد - جامعة الرباط الوطني

مستخلص الدراسة :

اجريتالدراسةلبحثأثر الخصخصة عليرفع كفاءة العاملين وجودة خدماتالمؤسسةالسودانيةللمواصلاتالسلكية واللاسلكية بعدأن تمت خصخصتها وأصبحت الشركةالسودانيةللاتصالاتالمحدودة،اعتمدالبحثفي جمعالملوماتعلى المقابلاتالشخصيةمعالإداريينفيالشركة وتصميماستبيانلاختبارآراءالمستفيدينمنالخدمةبجانباالمراجعاتالتقاريروأوراقالعملوشبكةالإنترنت. هدفتالدراسة للتعرف على التغيرات التي حدثت في الشركة بعد عملية الخصخصة،من خلال عدد من الفرضيات منها تؤدي الخصخصة إلىرفع كفاءة العاملين بالشركة وجودة أدائهم. تساعد الخصخصة على توسيع الخدمات المقدمة بالتقنيات المتطورة، لقد توصلت الدراسة لمجموعة نتائج منها إن إتباعالخصخصةيؤديلتطوير المؤسسات ويمكنها من حل مشاكلها بالتعلم من التجارب السابقة وتغيرات البيئة المحيطة. تساهم الخصخصة في تعزيز قدرة الشركة على المحافظة على مستوىالخدمات المقدمة. لقد اختتمت الدراسة بتوصيات منها إشراك الموظفين في مختلف مراحل عملية التطوير وتجويد الخطط والاستراتيجيات الموضوعية لذلك، إعطاء الموظفين مساحة كافية للتعبير عن أفكارهم من خلال التوسع في تبني القيادة بالمشاركة.

Abstract:

The study was conducted to discuss the effect of privatization on the improvement of the efficiency of the employees and the quality of the services of the Sudanese Telecommunications Corporation. After privatizing it, the Sudanese Telecommunications Company Limited, the research depended on collecting information on personal opposing with the managers in the company and designing a questionnaire to test the opinions of the beneficiaries of the service And the Internet. The study aimed to identify the changes that took place in the company after the privatization process, through a number of hypotheses, such as privatization leads to raise the efficiency of the company's employees and the quality of their performance. Privatization helps to expand the services provided by advanced technologies. The study has reached a number of results, such as the following: Privatization leads to the development of institutions and enables them to solve their problems by learning from previous experiences and keeping pace with changes in the surrounding environment. Privatization contributes to enhancing the company's ability to maintain the level of services provided. The study concluded with recommendations including involving employees in different stages of the development process and improving the plans and strategies set for this. Giving employees enough space to express their ideas through the expansion of leadership adoption in partnership.

المحور الأول: الإطار العام للبحث

المقدمة: ظهرت سياسة الخصخصة على نطاق واسع عالمياً قبل عقدين من الزمان بالدول الصناعية الغربية نتيجة للمشاكل الاقتصادية التي واجهتها مثل الكساد الاقتصادي وعجز ميزان المدفوعات وميزانية الدولة لذلك دعت مجمة وعمة من العلماء الاقتصاديين باتباع سياسة خصخصة القطاع العام وعدم تدخل الدولة في النشاطات الاقتصادية كحل ناجح لهذه الشركة. يرجع ظهور الخصخصة في السودان أولاً وثانياً لعشرينات عندما أعطت الحكومة الاستعمارية البريطانية حق امتياز التوليد والإمداد الكهربائي لشركة بريطانية خاصة ثم ظهرت مرة أخرى عام 1971، قد شهدت الفترة الأخيرة تحويل ملكية كثير من مؤسسات القطاع العام مثل القطاع الزراعي، الصناعي، النقل والمواصلات أو قطاع الاتصالات، القطاع الخدمي، التعديني إلى القطاع الخاص عن طريق البيع أو المشاركة. تعني الخصخصة تحويل الملكية أو الإدارة من القطاع العام إلى القطاع الخاص بشرط أن تتحقق السيطرة الكاملة للقطاع الخاص بالخصخصة لا يوجد لها مفهوم دولي متفق عليه حيث يتفاوت مفهوم هذه الكلمة من مكان إلى آخر ومن دولة إلى أخرى.

مشكلة البحث:

تعد الخصخصة من السياسات التي استخدمت لإعادة هيكلة الاقتصاد السوداني، لمعالجة ضعف الإنتاج والمردود الاقتصادي لمؤسسات القطاع العام، تتمثل مشكلة البحث في أن القطاع العام يمتاز بكثرة الأجهزة والمؤسسات التابعة له، مما يؤدي إلى ارتفاع تكاليف الخدمة العامة وفقدان المعايير الاقتصادية لتقييم أداء المشروعات الحكومية، إضافة إلى التخلف الإداري وقلة الابتكار والتجديد واختيار التكنولوجيا المناسبة، عندما تم إعلان البدء في تنفيذ برنامج الخصخصة في السودان في عهد حكومة الإنقاذ الوطني في 1995، وضعت عدة مبررات لإتباع أسلوب خصخصة المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية وتحقيق العديد من الأهداف، بالتالي يسعى البحث للوقوف على مدى نجاح الخصخصة في تحقيق الأهداف والمبررات التي وضعتها الدولة كمعالجة لمشكلة البحث من خلال دراسة حالة الشركة السودانية للاتصالات المحدودة، معرفة الأسباب التي أدت إلى خصخصة المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية؟ هل أدت خصخصة المؤسسة إلى رفع مستوى الأداء المالي والخدمي؟ ما هي الإضافة التي قدمتها الخصخصة لقطاع الاتصالات وللاقتصاد السوداني؟

أهمية البحث:

إن سياسة الخصخصة تعد من الأدوات التي استخدمت لإعادة هيكلة الاقتصاد السوداني باعتبار أن تدهور الإنتاج وضعف المردود الاقتصادي، من السمات الظاهرة لمؤسسات القطاع العام مما جعلها عبئاً على الدولة بدلاً من أن تدعم الخزينة العامة. تأتي أهمية الخصخصة في تطوير الأداء والخدمة العامة ودعم النشاطات ذات القيمة الإنتاجية العالية وجذب الاستثمارات وتحسين فرص العمل وتحقيق التنمية المتوازنة ومحاولة إزالة العبء الضريبي وتحريك القطاعات المعطلة وزيادة الطاقات. بصفة خاصة، فإن أهمية دراسة الشركة السودانية للاتصالات تتبع من أنها أحد أوعية التقنيات الحديثة العاملة في مجال الاتصالات من خلال تقديم الخدمات وربط المؤسسات ببعضها من خلال شبكات الإنترنت وتسهيل الحصول على المعلومات المتعلقة بكل مؤسسة أو شركة مع فروعها أو الجهات ذات الصلة.

أهداف البحث:

- يهدف البحث إلى التحقق من مدى نجاح تجربة الخصخصة للمؤسسات السودانية في تحقيق أهدافها.
- محاولة تقييم تجربة الخصخصة في مجال الاتصالات في السودان من خلال تقييم تجربة الشركة السودانية للاتصالات المحدودة مقارنة مع خدمات المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية.
- التعرف على التحسن الذي طرأ على كفاءة الأداء الخدمي ورفع قدرات الموظفين ومن ثم تقديم المقترحات بناءً على نتائج التقييم.

فرضيات البحث:

- الفرضية الأولى: تؤدي الخصخصة إلى رفع كفاءة العاملين بالشركة وجودة أدائهم.
- الفرضية الثانية: تساعد الخصخصة على زيادة الخدمات المقدمة بالتقنيات المتطورة.
- الفرضية الثالثة: تساهم الخصخصة في تعزيز قدرة الشركة على المحافظة على مستوى الخدمات المقدمة.
- الفرضية الرابعة: تؤدي الخصخصة إلى خفض نسبة العمالة بالشركة.

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي من خلال جمع المعلومات من المصادر الأولية التي تعتمد على الاستبيان والمصادر الثانوية من الكتب وغيرها.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (أبوفلاحة، عواد، 2007) هدفت من خلال دراسته الى التعرف على أثر الخصخصة على إدارة وتطوير المنتجات بالتطبيق على الشركات الأردنية التيتم خصخصتها مقارنة مع الشركات التي لم يتم خصخصتها قد اظهرت نتائج الدراسة إن هناك اختلاف بينهما، إن الشركات التي تم خصخصتها أكثر تركيز على ممارسة جميع الوظائف والاعمال بتخطيط المنتجات الجديدة مقارنة بتلك الشركات العامة.اختتمت الدراسة بتوصيات منها ضرورة التوسع في وسائل جمع المعلومات والأفكار لتطوير المنتجات، الاهتمام بتحليل الوضع المتعلق بالشركات المناقصة والمتغيرات المتعلقة بالسوق الخارجي، أما الدراسة الحالية تتناول موضوع الخصخصة وأثره على العمالة التي تم الاستغناء عنها.
2. دراسة (عويضة، هيثم يوسف، 2003) هدفت الدراسة للتعرف على العوامل الدافعة للخصخصة والمعوقات التي يتوقع أن تواجه آلية تطبيق الخصخصة في المؤسسات الفلسطينية، توصلتالدراسة لعدد من النتائج منها إنالخصخصةتحقق أهدافهاالاقتصاديةوالإدارية والماليةمن زيادة النمو الاقتصادي والاستثمارات العامة، تحسين وضع الحكومة المالي وزيادة الإنتاجية، تحسين مستويات الخدمة، من الناحية الإدارية تنمية القوي البشرية، خفض حجم الانفاق العام، أما من الناحية المالية خفض العجز في ميزان المدفوعات، من أهم توصيات الدراسة ضرورة التدرج لإتمام سياسات تطبيق الخصخصة، تشكيل هيئة مستقلة للخصخصة لديها الصلاحيات الواسعة ولدي أعضائها الخبرة والاستقلالية.
3. دراسة (علي، علي أبو البشر، 2006) هدفت الرسالة إليتقييم تجربة الخصخصة فيالسودانفيالفترة من2010-2002منخلالدراسة حالة الشركة السودانية للاتصالات المحدودة، تم استخدام المنهجالوصفي فيالتحليلبالاعتمادعلى المصادر الثانوية، تموضعدمناالفروضمتمثلتف يأنالخصخصة تؤثر إيجابياً على كلفنا الاستثمارات المحلية والأجنبية، توسيع دائرة الملكية، توصلت الدراسة لعدد نتائج من هاإنالخصخصة أدتلتوسيعقاعدة الملكيةوتجويد الأداء الخدمي بالشركة من أهم توصيات الدراسة العملعلى التقليلمن صيبالحكومة فيشركة الاتصالات السودانية المحدود.
4. دراسة مصطفي، شيراز عبد العزيز، 2014) هدفاً إلى تقييم تجربة الخصخصة في السودان في الفترة من (2010-2002م)، تمثلت الفروض فيأن الخصخصة تؤثر إيجابياً على كل من الاستثمارات المحلية والأجنبية، إيرادات الدولة، توسيع دائرة الملكية، وزيادة حجم العمالة، وقد تم إثبات جميع هذه الفرضيات عدا الفرضية الأخيرة حيث اوضحت دراسة الحالة أن الخصخصة أدت لنقصان العمالة بشركة شركة الاتصالات السودانية المحدودة، تمت التوصية بالعديد من التوصيات ومن

أهمها العمل على إجراء دراسات مقارنة لتجارب الدول العربية التي انتهجت سياسة الخصخصة في اقتصاداتها.

المحور الثاني: الإطار النظري:

لا يوجد مفهوم دولي متفق عليه لتعريف الخصخصة حيث يتفاوت مفهومها من مكان إلى آخر ولكن يمكن تعريفها بأنها فلسفة اقتصادية ذات استراتيجية لتحويل عدد كبير من القطاعات الاقتصادية والخدمات الاجتماعية من القطاع العام للقطاع الخاص، تشير الأدبيات الاقتصادية التي عالجت الخصخصة إلى أكثر من مسمى فقد قيل الخصخصة أو التخصص وكلها مفردات تفيد حالة انتقال الملكية من المؤسسات الحكومية القطاع العام إلى القطاع الخاص وتشير الخصخصة إلى النطاق الأوسع لإدخال قوى السوق آليات العرض والطلب والمنافسة إلى اقتصاد الدولة. الخصخصة عبارة عن فلسفة اقتصادية حديثة ذات استراتيجية لتحويل عدد كبير من القطاعات الاقتصادية والخدمات الاجتماعية التي لا ترتبط بالسياسة العليا للدولة من القطاع العام إلى القطاع الخاص، فقد أصبح الناس يرجعون المشاكل الاقتصادية إلى تدهور القطاع العام وفشله الأمر الذي دفع الكثيرون إلى الاهتمام بموضوع الخصخصة باعتبارها سياسة ناجحة في التخلص من مشاكل المجتمع وقد تم تطبيق سياسة الخصخصة في كثير من دول العالم والسودان واحدة ضمن من بينها. (على أحمد الأمين، 2008، ص 21).

أولاً: تعريف الخصخصة: (حبتور، عبد العزيز سالم، 1997، ص 155)

عرفها دونالد ستون "أي تحويل للملكية أو الإدارة من القطاع العام إلى القطاع الخاص، بشرط أن تتحقق السيطرة الكاملة للقطاع الخاص، والتي لا تتحقق في الغالب إلا بالانتقال الفعلي للملكية الأغلبية إلى القطاع الخاص". على العكس من ذلك يُعرف "راما ندام (1989) بأنها "سلسلة متصلة عريضة من الإجراءات تمتد بين إلغاء التأميم، من ناحية، ونظام السوق، من الناحية الأخرى". ويصف الخصخصة بأنها مدى تدخل عمليات المشروع العام داخل نظام قوى السوق، بما فيها التحرير والخروج عن اللوائح الحكومية. فيما ذهب "لي كوان" إلى إنها "تحويل أو نقل أي نشاط أو تنظيم أي وظيفة من القطاع العام إلى النشاط الاقتصادي الخاص. بناءً على ما سبق، يمكن تعريف الخصخصة بشكل أكثر تحديداً بوصفها مجموعة متكاملة من السياسات والإجراءات، التي تكفل نقل ملكية وإدارة المشاريع العامة أو المشتركة إلى القطاع الخاص، من أجل تحقيق التنمية بالاعتماد على حرية المنافسة، وتشجيع المبادرات الفردية، وتعبئة موارد القطاع الخاص، وإصلاح الجهاز الإداري للدولة، وتبسيط الإجراءات الحكومية.

كما تعني الخصخصة تحويل منشأة الأعمال من ملكية وإدارة القطاع العام إلى القطاع الخاص عن طريق بيع الأصول، إن تفوق القطاع الخاص على القطاع العام غداً أمراً غير خاضع للجدل والمناقشة، بل أصبح حكمة تقليدية، فالقطاع الخاص يعاقب المنشآت غير الكفؤة بسبب انخفاض أدائها، مما يجبر مالكيها أو مقدمي خدماتها على الاهتمام برغبات وطلبات العملاء وتوليد توجه متحرك من دون نهاية نحو تحقيق التميز، كل ذلك بدون بيروقراطية وروتينية القطاع العام ومكوناتها البطيئة. (أحمد ماهر، 1999، ص 125)

ثانياً: مفهوم الخصخصة اقتصادياً: (إبراهيم محمد نبيل، 2001، ص 36)

هناك رؤيتان لهذا المفهوم، رؤية كلية ورؤية جزئية. فالكلية تقترض أن هناك قيوداً بنوية تحد من حجم القطاع العام وقدرته على التدخل، وأن التحرك خارج تلك القيود غير قابل للاستمرار سوى لفترة قصيرة وتؤدي إلى الركود والانحدار. ويتردد هذا التبرير في حجج كل من اليمين واليسار، فاليمين يرى دائماً أن نفقات الدعم الحكومي تؤدي إلى فرض ضرائب قاسية، مما يخفض هوامش الربح ويثبط الاستثمارات الخاصة. يميل المنظور

الاقتصادي لتصنيف مبادرات الخصخصة حسب ثلاث قيم رئيسية هي الملكية، المنافسة، والربط بين المنفعة والتمن. فمن ناحية الملكية ينظر لعملية بيع الأصول والمؤسسات على أنه أكثر أساليب الخصخصة تطرفاً وأفضلها في هذا الإطار، مادام سيؤدي إلى تخفيض العجز المالي للقطاع العام، وتقليص حجم الجهاز الحكومي، وتحويل عملية صنع القرار إلى فعاليات القطاع الخاص، التي يفترض أن تكون أكثر انسجاماً مع مؤشرات السوق فقد قيل الخصخصة أو التخصص وكلها مفردات تفيد حالة انتقال الملكية من مؤسسات القطاع العام إلى القطاع الخاص. من ناحية المنافسة، فإن الاعتماد المتزايد على قوى المنافسة من دون تغيير الملكية مثلما يحدث عندما تتعاقد الحكومة مع متعهدين لتقديم الخدمات العامة لا يترك للقطاع العام إلا مسئولية وضع الأهداف وتعزيزها، ولكن مع اكتساب مزايا تطوير الكفاءة وتخفيض البيروقراطية. أما الربط بين الثمن والمنفعة مثلما يحدث عندما يجري تمويل الخدمات عن طريق فرض رسوم الاستخدام، أكثر من تمويلها عن طريق إيرادات الضريبة العامة. الاعتماد على الخصخصة كخطوة مهمة في توسيع دورها للقطاع الخاص في التنمية لاستعماله الموارد النادرة في عملية الإنتاج التي تعطي أعلى مردود ممكن نتيجة اعتماد المنشآت الخاصة على الأسعار الحقيقية وتخفيض الكلفة وتحسين الجودة.

ثالثاً: أهداف الخصخصة: (الفاعوري، رفعت عبد الحليم، 1997، ص125)

تهدف لرفع مستوى الكفاءة الاقتصادية لإدارة الأموال داخل الدولة، تخفيف العبء عن الموازنة العامة للدولة، توسيع قاعدة الملكية للأفراد، والحصول على زيادة في الإنتاج والتصدير وتحسين الجودة، توافر حصيلة لدى الدولة من بيع الوحدات العامة، تستطيع أن تواجه بها عجز الموازنة العامة. التغلب على عدم كفاءة نظم الرقابة والمحاسبة في الوحدات العامة، توفير الحماية للقطاع الاقتصادي المحلي حتى لا يتعرض للعجز المالي، وبالطبع هذا يؤدي إلى الحفاظ على الحقوق المالية للأفراد، تحقيق فائدة اقتصادية من المشروعات الجديدة المقدمة من القطاع الخاص والتي تهدف إلى التنمية الاقتصادية، التقليل من الفجوة الاقتصادية بين العرض والطلب على المنتجات والسلع، دعم التعاون الاقتصادي القائم بين القطاعين والذي من خلاله يتم تقليل نسبة احتكار الأرباح المالية، تطوير الأداء الاقتصادي من خلال توفير الكفاءات الإنتاجية والتي تساهم بشكل كبير في دعم مستوى التطور الاقتصادي.

رابعاً: أشكال الخصخصة: (سوسن كمال محمد، 2010، ص120)

الخصخصة الكاملة: تعني البيع الكلي للمشاريع العامة وتحويلها إلى الملكية والإدارة الخاصة، إضافة إلى بيع الدولة حقها كلياً. لا يحق لها التدخل فيها مالياً أو إدارياً إلا من خلال دستور الدولة والذي يعني "هيكله المؤسسات".

الخصخصة الجزئية: تعني نقل الملكية من القطاع العام للقطاع الخاص بشكل جزئي، يصبح القطاع العام شريكاً للقطاع الخاص، تبقى الإدارة ضمن صلاحيات القطاع العام خاصة في المؤسسات التي تهم الدولة والشعب، الذي يعني "تنظيم القطاعات" ومن أبرز صورها عقود الإدارة، حيث تعهد الدولة لجهات خاصة ذات كفاءة مسئولية إدارة كل أو بعض المشاريع العامة، وفقاً لتواعد العمل في السوق التنافسية.

الخصخصة المشروطة: تعني نقل الملكية من القطاع العام إلى القطاع الخاص الخاصة بشرط يتم الاتفاق عليها من قبل الطرفين، ومن خلالها يتم ضمان حق الطرفين في الأمور المالية والإدارية عن طريق فرض بعض الشروط، والذي يعني "النقل الإداري".

فك ارتباط المشاريع العامة بالبيروقراطية الحكومية: من خلال إلغاء صور الرقابة الحكومية على الأنشطة الاقتصادية، والاعتماد بدرجة أكبر على قوى السوق وآلياته. ومن أبرز صورها إلغاء سياسات التسعير الجبري، والاستغناء عن العمالة الفائضة بالمشاريع العامة، وترشيد الدعم الحكومي للمشاريع العامة، وتعديل التشريعات العمالية لتتلاءم مع التوجهات الجديدة.

خامساً: أساليب الخصخصة:

1. خصخصة عن طريق إعادة هيكلة المؤسسات: وتكون عن طريق تحويل مؤسسة معينة من القطاع العام إلى القطاع الخاص. مثال ذلك أن تكون للدولة خطوط طيران أو مؤسسة لتتقيب واستخراج المعادن، فخصخصة المؤسسة تكون عن طريق تحويل المؤسسة إلى شركة مساهمة عامة مملوكة للحكومة، ويتم بعد ذلك بيع أسهم الحكومة في تلك الشركة للقطاع الخاص. وبذلك تكون ملكية وإدارة المؤسسة انتقلت من القطاع العام إلى القطاع الخاص. ويتم اللجوء إلى هذا النوع من الخصخصة لعدة أسباب، منها تفادي الترهل الإداري الذي يكون ظاهراً في المؤسسة مما يؤثر على نوع الخدمة أو السلعة التي تنتجها المؤسسة، تفادي الأعباء المادية الكبيرة التي تكون تقشت في المؤسسة نتيجة الفساد الإداري والتوظيف العشوائي والفائض عن الحاجة والذي يكون أساسه الوساطة والمحسوبية، وأخيراً عدم اكتراث القطاع العام (واقفاره) لأسس العمل التجاري بحيث تكون المؤسسة تحقق خسائر بدلاً من الأرباح. (محمد هاشم عوض، 1990، ص10)

2. خصخصة عن طريق تنظيم القطاع: يُعتمد هذا الأسلوب عندما يراد خصخصة قطاع كامل كالكهرباء والاتصالات والنقل أو جزء كبير من القطاع كالنقل البري أو البحري وتتم الخصخصة بتحرير القطاع المعني الذي كان محكراً في السابق من قبل القطاع العام. أن هذا التحرير لا يكون عشوائياً فالقطاع العام يقوم بإنشاء هيئة أو مؤسسة تنظيمية لمراقبة الأمور التنظيمية في القطاع المعني كهيئة تنظيم قطاع الاتصالات. تتولى هذه الهيئة كافة الأمور التنظيمية المتعلقة بالقطاع المعني كإصدار الرخص للشركات العاملة في القطاع، تحديد التعرفة، تنظيم المنافسة بين الشركات في القطاع... الخ. وبعد إنشاء هذه الهيئة يحزر القطاع أمام الشركات الخاصة بحيث يكون لها الحق بالتقدم للهيئة المعنية بطلبات ترخيص لإقامة مشاريع ضمن ذلك القطاع. ويتم اللجوء إلى هذا النوع من الخصخصة لعدة أسباب، منها رفع نوعية، أداء، وسرعة الخدمة المعينة في القطاع المعني، وتطوير القطاع بشكل كامل. فقد تكون الحكومة غير قادرة على الاستثمار في البنية التحتية أو التكنولوجيا المطلوبة لتطوير القطاع، فتسحب من هذا القطاع لتقوم بدور المنظم بينما تترك للشركات المختلفة مهمة التطوير. فالمنافسة بين مختلف الشركات في القطاع تقتضي رفع مستوى الخدمة عن طريق الاستثمار المباشر في البنية التحتية وموارد التكنولوجيا. وتكون أرباح

الحكومة من هذا النوع من الخصخصة بشكل حصة مقتطعة من أرباح الشركات العاملة في القطاع المعني، تشتمل عادة الرخصة الممنوحة لأي شركة عاملة في القطاع على شرط يتم بموجبه اقتطاع نسبة من أرباح الشركة للحكومة. (محمد، آدم مهدي. (1998)، ص25)

3. خصخصة عن طريق نقل الإدارة: يُعتمد هذا الأسلوب من الخصخصة لنفس الأسباب المنصوص عليها في الفقرة السابقة إلا أنه يتم تبنيه عندما يكون للحكومة مشروع كبير يحتاج موارد مالية ضخمة لا تستطيع الحكومة توفيرها كتوسعة مطار معين أو إنشاء سكة حديد. فيتم تنفيذ هذا المشروع عن طريق إعطاء شركة خاصة (عادة بموجب عطاء) الحق ببناء وإدارة المشروع لمدة معينة (ما بين 15،30 سنة) والاحتفاظ بمعظم الموارد المالية الناتجة عند إدارة المشروع. ويكون ربح الحكومة في هذا الأسلوب عبارة عن الرسم السنوي الذي تدفعه الشركة التي تدير المشروع للحكومة بالإضافة إلى أيلولة كافة التوسيعات، التحديثات، المباني والبنية التحتية إلى الحكومة بعد انقضاء عقد الإدارة. (أبو عامرية، فالح. (2008)، ص33)

4. التعاقد مع منشآت القطاع الخاص: (عفيفي، صديق محمد، 1991، ص226) يتضمن الأسلوب إتاحة المزيدة المفتوحة والتنافسية للحصول على العقود من الدولة الراغبة في التجديد الدوري، إلى جانب التدوين الدقيق لشروطها لكي تشتمل على لغة واضحة مصحوبة بالضمانات المناسبة، والرقابة الفاعلة

- للأداء، للتأكد من أن العقد سوف يتم تنفيذه كما هو متوقع إلى جانب العديد من المزايا والإيجابيات الأخرى.
5. التجيير: يعني خروج الدولة من النشاط الاقتصادي موضوع البحث، وترك الفرص لمنشآت القطاع الخاص حتى تؤدي دورها في تقديم السلع والخدمات، أي أنالدولة تتيح للمستفيدين من السلع والخدمات التي كانت تقدمها الدولة في السابق يختاروا الحصول عليها من مجهزين يعملون في القطاع الخاص وفي إطار المنافسة المفتوحة.
6. إهداء (أو بيع) موجودات مادية محددة (معدات أو مبان...) إلى منشآت القطاع الخاص.
7. إصدار أوامر شراء: يتم تنفيذها في ميدان السوق، بدلاً من تقديم السلع والخدمات من قبل الجهاز الحكومي، مع إعطاء الحاصلين على هذه الأوامر الحق في ممارستها والحصول على السلع والخدمات من المنشآت الخاصة التي يختارونها.
8. إنهاء العمل بنظام الدعم والإجراءات البيروقراطية والتعليمات المصاحبة لها، تحرير النشاط الاقتصادي باتجاه الإنتاج للسوق وليس للدولة

المحور الثالث: الخصخصة في السودان:

أولاً: تاريخ الخصخصة في السودان: (الأمين، علي احمد. 2008. ص22)

يعتبر السودان من الدول العربية التي تبنت مؤخراً برنامجاً للإصلاح الاقتصادي والذي يعتبر الخصخصة هي إحدى الوسائل لتنفيذه حيث يركز هذا البرنامج على تحقيق مجموعة من الأهداف منها تحسين الوضع المالي للدولة بإزالة الأعباء المالية المترتبة على دعم القطاع العام، تحديد وظائف الدولة في مجال تنظيم النشاط الاقتصادي العام عبر السياسات الاقتصادية المالية منها والنقدية، اقتصار مساهمة الدولة على إقامة مشروعات البنية التحتية الاقتصادية والاجتماعية، التأكد من أهمية قومي السوق في تحديد الأسعار وكفائه على تعبئة الموارد الاقتصادية في السودان. انطلاقاً من المفهوم الواسع للخصخصة باعتبارها منهجية منظمة تهدف إلى إتمام دورية الأدوار بين القطاعين العام والخاص في إطار السياسات الكلية بما يضمن الاستغناء عن الموارد الاقتصادية المتأخرة، قامت حكومة السودان بوضع إطار قانوني يبيّن مخرجات تنفيذ وتطبيق سياسة الخصخصة وذلك وفقاً لإصدار قانونات صرف فيمرافق القطاع العام لسنة 1990م، إنشاء اللجنة العليا للتصرف في مرافق القطاع العام وتحديد اختصاصاتها وسلطاتها واللجنة الفنية للتصرف في مرافق القطاع العام والأمانة العامة للجنة الفنية. إصدار لائحة تصفية مرافق القطاع العام لسنة 1992م. تكوين اللجنة المتخصصة لإصدار قرارات التصرف في مرافق القطاع العام بالدراسة الـ متأنية. قرار مجلس الوزراء الموقر رقم (1155) والذي منعه على توصيات اللجنة العليا فيما يختص بالبرنامج الأول للخصخصة. موافقة مجلس الوزراء الموقر على البرنامج الثلاثي للتصرف في مرافق القطاع العام رقم 518 بتاريخ 15 أكتوبر 1997م، قرار مجلس الوزراء الموقر رقم 389 بتاريخ 12 يوليو 2001م، وبالخاصة بالموافقة على مقترحات اللجنة العليا للتصرف في مرافق القطاع العام، فيما يختص بالمرحلة التالية من البرنامج الثلاثي للتصرف في مرافق القطاع العام. كما جاء تبني سياسة الخصخصة كإحدى موجهات المؤتمر القومي لإتخاذ الاقتصاد 2002م بهدفها السياسة إلى تحسين كفاءة الاقتصاد وتحقيق التنمية والعدالة وإنشاء شركات مساهمة بنسبة 3.5% وأخيراً الإيجار بنسبة 1.8%.

البرنامج الثاني: أجاز مجلس الوزراء في 5 أكتوبر 1997م، أشتمل على التصرف في 31 مرافق و20 مرافق أخرى كانا لقراره والإبقاء عليها أو استمرار وضعها كما هو عليه ليكون مجموع البرنامج 51 مرافقاً.

البرنامج الثالث: تم إدارتها بالمرافق التالية ليتم التصرف فيها خلال العام 2003م وهي: شركة الخطوط الجوية السودانية، المؤسسة العامة للريو الحضرية، الشركة الوطنية للطرق والجسور، شركة النيل للسمنت ريك. هناك أنشطة من البرامج السابقة لازمة المتمثلة في البرنامج القومي فندق قصر الصداقة، النقل الميكانيكي، هيئة سكة حديد السودان، المؤسسة العامة للطباعة والنشر، شركة أسمنتنطيرة.

ثانياً: المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية. (علي، ابو البشر علي. (2006). ص135)

أنشأت في السبعينات لكي تقوم بترقية الأداء الخدمي في مجال الاتصالات، إلا أنها فشلت في مقابلة الاحتياجات القومية من خدمات الاتصالات، عدم تمكنها من جلب التقنيات الحديثة لرفع كفاءة الأداء مما دفع الدولة لخصخصة هذه المؤسسة وتحويلها للشركة السودانية

للاتصالات المحدودة في 19 مارس 1993 وباشرت عملها في فبراير 1994.

نشأة الشركة السودانية للاتصالات: (التقارير السنوية للشركة السودانية للاتصالات)

أنشأت الشركة السودانية للاتصالات في 1993م وسجلت وفق قانون تسجيل الشركات لعام 1925م لتقديم كل الخدمات المتعلقة بالاتصالات. جاءت الشركة نتيجة لخصخصة المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية في شكل شركة بين القطاع العام والخاص. إنشأت شركة أمريكية أوكل لها تقييم أصول الهيئة التي بلغت تقريباً حوالي 60 مليون دولار أمريكي، تم إعلان رجال الأعمال المحليين والأجانب بالمعاملة الجديدة. أن رخصة الشركة كانت 250 مليون دولار فكان نصيب الحكومة عبارة عن الأصول وممتلكات المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية التي تحولت للشركة السودانية للاتصالات بتقدير بحوالي 66.7% من رأس المال المدفوع بينما كان نصيب الشركاء الآخرين 33.3% من رأس المال المدفوع، وفي عام 1999 وتمشيا مع سياسة تشجيع الاستثمار التي تبنتها الحكومة تم تقليص نصيب الحكومة إلى 57% الباقي 43.3% مملوكا للقطاع الخاص، في 1993 بدأت الشركة فترة انتقالية لتنفيذ الصيانة الضرورية وإعادة تنظيم وهيكله القوي العاملة. 1994 بدأت خدماتها كمشغل، منحت حق الاحتكار في خدمات الاتصال لمدة 15 عام قابلة للتجديد كل خمس سنوات تحت إشراف المجلس الأعلى للاتصالات. تمتلك شركة الاتصالات السودانية المحدودة نسبة 13% من الاسهم في مشروع الكيبل القاري لشرق أفريقيا، 50% من مشروع البحرى الأول والثاني وهما مشروعان لربط حركة الاتصال ونقلها بين الدول الأفريقية والانترنت ذو السعة العريضة والكيبل البحرى مع السعودية والربط بالألياف البصرية مع مصر واثيوبيا، كما تمتلك نسبة 12% من مشروع الكيبل البحرى الذى يربط أفريقيا بأوروبا من جنوب أفريقيا إلى فرنسا مرورا للساحل الغربى لأفريقيا.

ثالثاً: الأهداف الرئيسية للشركة: تتمثل الأهداف الرئيسية لها كما أعلن مجلس إدارتها في الآتي: (محمد عبد الرحمن. (2000)، ص115)

1. ترقية وتطوير الجوانب الاقتصادية والاجتماعية في البلد بتقديم خدمات اتصالات جيدة.
2. إعادة تنظيم بنية الشركة وتطوير الموارد البشرية لدعم الطاقم الإدارى ليدبر الشركة بكفاءة وتطوير قطاع الاتصالات في السودان.

3. توليد المال الكافى لإصلاح الشبكة الحالية وتنفيذ التوسعة الضرورية لتقديم أفضل الخدمات مستقبلاً.

لتحقيق هذه الأهداف تعاقدت الشركة مع شركة هولندية لتساعدها في تطبيق التغييرات المطلوبة.

رابعاً: قسم إدارة الموارد البشرية: (عبد الباسط، طلال خالد. 2005. ص150)

يعتبر من الأصول الثابتة في الشركة فقد أولت الشركة السودانية للاتصالات المحدودة اهتماماً خاصاً بالموارد البشرية، فأحدثت تغييرات في هيكل إدارة الموارد البشرية في الفترة 1994-1998 استجابة لمتطلبات التطوير وإنشاء الشركة في 1994. يتكون القسم من أربعة قطاعات (شؤون العاملين، العاملين، التدريب، التطوير التنظيمي، الشؤون الإدارية). عام 1996م تغير اسم الإدارة إلى إدارة التدريب والتخطيط ومركز الاتصالات. عام 1998 تم تغييره مرة ثانية ليصبح قسم التطوير الإدارى ومركز تدريب الاتصالات، قد تبع إلى قطاع التدريب. اضيف

إليه القطاع التنافسي بهدف توفير العاملين بما يجري في الشركة بالإضافة لإرشاد وتوجيه العملاء. إن قسم تنمية الموارد البشرية مسؤولاً عن تنفيذ مهام مختلفة يتحملها موظفي القطاعات المختلفة مثل تأسيس وتطوير الهياكل التنظيمية، وضع البرامج التدريبية المختلفة، تنفيذ الدراسات والبحوث المرتبطة بالقسم، تقييم الأداء والحوافز، متابعة حركة نقل الموظفين، تنظيم الأحداث الثقافية مثل المؤتمرات والمشتريات وورش العمل، مركزاً على المشاكل المرتبطة بمجال الاتصالات، بجانب المواضيع العامة المتعلقة بإدارة الشركة وأداء العاملين. اتبع قطاع تنمية الموارد البشرية منذ البداية استراتيجية التطوير لإيجاد قوة عاملة قادرة على تحقيق أهداف الشركة، فوضعت سياسات خاصة متعلقة بالتوظيف وتقييم الأداء والتطوير. رابعاً: أعداد العاملين قبل وبعد الخصخصة: عندما تم تخصيص المؤسسة العامة للمواصلات السلوكية واللاسلكية في 1993 كان عدد العاملين 4450 عامل جميعهم احيوا للمعاش بذلكاً من الشركة على تقليل عدد موظفيها لتقليل التكلفة ووضعت خطة فعلية لتقييم حاجة الشركة من العاملين شملت القدامى ونتج عن ذلك تثبيت 1950 عامل أي بنسبة 43.8% من العمالة. كما يعكسه الجدول (1).

جدول رقم (1) عدد العاملين قبل وبعد الخصخصة للفترة 1993 - 1999

بعد الخصخصة				قبل الخصخصة	
1999	1998	1996	1994	1993	السنة
2657	2488	2635	1950	4450	عدد العاملين

إعداد: الباحث من إحصاءات شؤون العاملين قسم الشؤون الإدارية بشركة الاتصالات السودانية المحدودة 2000.

الجدول رقم (1) يوضح تخفيض 30% من عدد العاملين في الشركة بعد السنة الأولى لعملية الخصخصة، أي في 1994 وتقارب عدد العاملين للسنوات التالية، أي أن الشركة لديها حد أقصى يمكن تعيينه سنوياً. الجدول رقم (2) يعطي تفاصيل إحصائية للعاملين خلال 3 سنوات الأولى لمرحلة الخصخصة.

جدول رقم (2) عدد العاملين في الشركة السودانية للاتصالات المحدودة للفترة 99 - 1997

السنة	العدد الإجمالي للعاملين		تعاقدات العاملين		الترقية	التنقلات	التعيين
	يناير	ديسمبر	يناير	ديسمبر			
1997	2747	2487	34	325	67	626	263
1998	2485	2488	257	130	122	326	311
1999	2488	2657	130	257	155	320	491

إعداد: الباحث من إحصاءات شؤون العاملين قسم الشؤون الإدارية بشركة الاتصالات السودانية المحدودة (1997-1999).

الجدول رقم (2) يوضح الاختلاف في عدد العاملين منذ البداية في وفي نهاية أي سنة خلال السنوات الثلاث من 97 حتى 99، أن الشركة تتبع نظام التعاقد الموقع بالنسبة للعمال الذي تفتضيه ضرورة العمل. كما استعملت الشركة نماذج إدارية حديثة تتعلق بمرونة التنظيم والقوى العاملة التي تشجع العاملين بأجر أقل مؤقت. الذين تم التعاقد معهم كان بحسب الحاجة أو بحسب الطلب، كما يوضح الجدول رقم (2) التنقل المستمر للعاملين لمختلف القطاعات بالنسبة للشركة سنوياً الذي يفي باحتياجات العمل في بعض القطاعات ويكسب العامل خبرة وتدريب وتبادل للخبرات بالنسبة للفريق وكسراً للرتابة والممل، في عام 1999 انخفضت نسبة الموظفين المنقولين بنسبة 50% عن 1997، هذا يوضح تغير إيجابي في إدارة الشركة بالنسبة للتنقلات. أما فيما يتعلق بترقية الموظفين خلال 97-99 فإن الجدول رقم (3) يوضح الزيادة السنوية الناتجة عن كثرة الوظائف الشاغرة التي تتضح من تزايد عدد التعيينات، مما يعكس تقديم مشاركة إيجابية للاقتصاد القومي بإيجاد فرص عمل جديدة، كما تم تعديل هيكل المرتب بمعدل أساسي

بنسبة 86% وفقاً للتقديرات السنوية للشركة للسنوات 1996م، 1997، تمت مراجعة المرتبات مرة أخرى في 1998 وكانت الزيادة بنسبة 100% تمت زيادتها مرة أخرى بنسبة 65%، أن اختيار الموظفين للأعمار المختلفة مبنياً على (الطلب، الخبرة، المؤهل) التي تطلبها الشركة، كل هذه العوامل ساعدت في تنمية خبرة العاملين المتنافسين وشكلت استقرار مهني وتنافسي ساهم في زيادة الإنتاجية، تكوين بيئة عملية مناسبة وعادلة ونظام توظيف عالي بالإضافة إلى مشاركة الموظفين في كل نواحي الشركة لتأكيد الملكية. في 1998 كان هناك نظام دفع معنوي جديد يأخذ في الاعتبار العمال والموظفين والإنتاجية ونوعية الأداء استهدفت قناعة العاملين بعملهم وتقوية عنصر الثقة والولاء للشركة من خلال تقديم خدمات اقتصادية واجتماعية مختلفة مثل الترحيل الجماعي وخدمات الرعاية الصحية ونظام الإيجار أو التقسيط والدعم المادي والأخلاقي في الحالات الاجتماعية وتفعيل الترابط الاجتماعي والنشاطات الترفيهية للعاملين فقد قامت الشركة بدعم معظم هذه النشاطات وتركت إدارتها لهم، كل ذلك ساعد على ترقية بيئة العمل مما انعكس إيجاباً على مواقف العاملين وعملهم.

خامساً: تخطيط القوى العاملة: (تقرير قطاع تطوير وتنمية وتطوير العاملين بالشركة السودانية للاتصالات، 2005) استراتيجية لجلب واستقلال وتطوير الموارد البشرية إلى جانب ضبط الاحتياجات حسب التمويل المتوفر للتأكد على المقدرة على توفير العدد المناسب من الموظفين في الوقت المناسب. فإن تخطيط القوة العاملة يؤكد الاستغلال الأمثل لتوظيف الموارد البشرية مع التركيز على المتطلبات المستقبلية ان الموارد الضرورية متاحة عند الحاجة إليها. بالنسبة للهيئة العامة للاتصالات السودانية فقد تأكد بأنه لم يكن لديها خطة للقوة العاملة وكانت الهيئة تدار كمؤسسة حكومية وتتحكم وزارة المالية في كل المسائل المتعلقة بالعمالة والاحتياجات والاستبدال والتطوير والانتشار وغيرها. أفاد التقرير الاحصائي الذي أعده الاتحاد العالمي للاتصالات للأمم المتحدة في 1991 بأن العدد الكلي للعاملين في الهيئة بلغ 6453 وتفصيلهم يعكسها الجدول رقم (4).

جدول رقم (X) عدد العاملين بالشركة بحسب التخصص

العاملين المصنفين	عدد	العاملين غير المصنفين	عدد
مهندسين محترفين	130	الخطوط العليا	885
مهندسين	1468	الخطوط الأرضية	364
التقويمبيعات	1427	تركيب الطاقة	192
التمويل والترحيل	131	الهوائيات	28
المالية والحسابات	352	عمالة عامة	306
الإدارة العامة	26	الورش والمخازن	176
التلكس	3668	الإدارة العامة	834
الجملة	7202	الجملة	2785

المصدر: تقرير الاتحاد العالمي للاتصالات وبرنامج والأمم المتحدة للتسمية 1992.

يوضح الجدول رقم (4) عدد العاملين غير مصنفين 43% يعزى هذا لافتقار التخطيط وقلة المعلومات، نجد أن المهندسين المحترفين قلة ويبلغ عددهم 130 مهندساً يمثلون ما يقارب 2% من قوة العمال مقارنة مع المهندسين الذين يبلغ عددهم 1468 فريدمثلون نسبة 22.6% من القوى العاملة من ناحية أخرى يلاحظ وجود عدد كبير من الإداريين مما يشير لوجود فائض وأن الزيادة في القوي العاملة لا تتناسب مع التوسع في الشبكة كما أظهر التقرير أن أكثر من 50% من الموظفين يعملون بالمكاتب الرئاسية مع توزيع المهندسين في الأقاليم المختلفة وليس هناك معلومات توضح استغلال أو سوء استغلال أو عدم استغلال الموارد البشرية في الهيئة، فيما يختص بإنتاجية

العامل (معامل الإنتاجية) أوضح التقرير أنه لكل 1000 مشترك هناك عدد 111 عامل، تعتبر هذه النسبة عالية مقارنة مع نظيراتها في بعض الدول مثل اليابان (8.1)، المملكة المتحدة (12.3)، الأردن (17)، سوريا (25.5)، إثيوبيا (51.2)، زامبيا (58.2) ومصر (93.6) بناءً على إحصاء عام 1988. حسب التقرير الحكومي في 1990م، بلغ التقوي العاملة بالهيئة العامة للاتصالات السودانية 8619 بينما نقصت إلى 6453 في 1991م هذا مؤشر لتحسن إنتاجية العامل من 148 إلى 111. كما يعكس الجدول (5) نشاط الهيئة للفترة من 1975-1991.

الجدول رقم (5) عدد الخطوط وعدد العاملين وإنتاجية العامل في الهيئة العامة للاتصالات السودانية خلال الفترة من 1975-1991

السنة	عدد الخطوط	عدد العاملين	معامل الإنتاجية
1975	43000	6380	148.37
1976	58147	8619	148.22
1991	58147	6453	110.97

المصدر: تقرير الاتحاد العالمي للاتصالات وبرنامج الأمم المتحدة للتنمية 1992.

حسب تقرير الاتحاد العالمي للاتصالات وبرنامج الأمم المتحدة للتنمية توجد أربعة كوادر رئيسية للهيئة تشمل المهندسين المحترفين (خريجي الجامعات)، المهندسين الفنيين (حملة الدبلوم الجامعي)، الفنيين الذين تلقوا تدريبات قصيرة، حملة الشهادة الابتدائية لم يتحصلوا على تدريب في الاتصالات، لكن التفاصيل القياسية للعاملين الموجودين غير متاحة وهذا دليل على ضعف نظام المعلومات في الهيئة. جدول (6) يعكس عدد العاملين الذين تلقوا تدريبات تقنية وفنية في الحاسوب والدراسات ذات الصلة، الإدارة، التحويل، خدمات المشتركين خلال 7 سنوات بالشركة السودانية للاتصالات.

جدول رقم (6) عدد العاملين الذين تلقوا تدريبات مختلفة خلال الفترة من 1994-2000م

القسم / المركز	شركة الاتصالات السودانية المحدودة	القومي للتدريب	التدريب بالخارج	إجمالي المتدربين
التخطيط التكنولوجي	159	29	13	201
الحركة الدولية	275	99	13	387
الشؤون المالية	118	40	0	158
الشؤون الإدارية	323	105	2	430
اتصالات ولاية الخرطوم	731	94	9	834
الإدارة العامة	99	30	1	130
تشغيل الشبكة	1320	345	128	1793
امتياز المشاريع	465	58	40	503
تكنولوجيا المعلومات	126	11	11	148
الموارد البشرية	139	41	11	191
الاتصالات الدولية	978	241	20	1419

إعداد: الباحث من إحصاءات قسم الموارد البشرية بشركة الاتصالات السودانية المحدودة، الخرطوم 2001 يتضح من الجدول رقم (6) أن الشركة قد درجت باستمرار على تدريب كوادرها البشرية في الجوانب الإدارية والفنية المختلفة لكي تؤهلهم وتزيد من مهاراتهم لمواكبة التغير بالتالي تنمية وتطوير الشركة وإقناع المشتركين. توضح البيانات أن أكبر عدد من المستقطبين تم تدريبهم في عملية تشغيل الشبكة بلغ 1793 عامل، في مجال

الاتصالات الاقليمية 1491 عامل، اتصالات ولاية الخرطوم 834 عامل. بهدف التوسع في الشبكات وإدخال تقنية جديدة وأجهزة رقمية تحتاج لكادر مؤهل حتى يتم تشغيلها. بالإضافة لبعض المجالات المالية والإدارية وخدمات المشتركين. كما أوضح الجدول رقم (6) دور مركز اتصالات الشركة في تدريب العاملين الذي يزيد عن عدد متدربي المراكز الأخرى للمؤسسات المختلفة في الغالب. في عام 1998م تقتضي الخطة تدريب 961 بينما بلغ عدد المتدربين فعلياً 1234 عامل أي بنسبة 28.4% من عدد المخطط له. أما الجدول رقم (7) يوضح معلومات برامج التدريب التي نفذت في 1999، 2000 وعدد المتدربين.

جدول رقم (7) العدد المخطط له للمتدربين مقارنة بالمتدربين فعلياً

السنة	منطقة التدريب	العدد المخطط	التدريب الفعلي	النسبة
1999-2008	- التخطيط التكنولوجي للتشغيل والصيانة	670	694	103%
	- علوم الحاسوب	900	946	105%
	- الإدارة وخدمات المشتركين	400	410	102%
	- التدريب القومي	600	705	117%
2009-2011	- التخطيط التكنولوجي للتشغيل والصيانة	482	1156	239%
	- علوم الحاسوب	644	1307	202%
	- الإدارة وخدمات المشتركين	597	916	153%
	- التدريب القومي	959	2750	287%
2012-2017	- التخطيط التكنولوجي للتشغيل والصيانة	2500	5394	295.8%
	- علوم الحاسوب	3000	7846	261.5%
	- الإدارة وخدمات المشتركين	5000	8510	170.2%
	- التدريب القومي	1000	2505	250.5%

المصدر: التقارير السنوية للشركة السودانية للاتصالات المحدودة، أعداد مختلفة.

الجدول رقم (7) يوضح أن عدد المتدربين يفوق العدد المخطط خلال 1999-2008، 2009-2011، 2012-2017، في كل القطاعات، مسجلاً أعلى نسب بالنسبة للتشغيل والصيانة 295% للفترة من 2012-2017 بنسبة زيادة 195% مقارنة بنسبة 239% للفترة من 2009-2011 بنسبة زيادة 139% مما يعكس الدور الفاعل للشركة في مجال التدريب والاهتمام بترقية أدائها من خلال تأهيل كوادرها العاملة في كافة القطاعات. كما يلاحظ أن عدد التدريب الفعلي يفوق المخطط له مما يعكس مقدره الشركة على مقابلة الزيادة في عدد المتدربين وامكانياتها وجاهزيتها لذلك، هذا يعكس صحة الفرضية الأولى وأن الشركة تهتم بكوادرها وتطويرهم لتجويد أدائهم. لقد تواصل هذا الاهتمام مع التوسع في عدد المستهدفين داخل وخارج السودان، نفذت الشركة خلال الفترة من 2010-2014 عدد من الدورات والبرامج التدريبية الداخلية والخارجية ضمن برنامجها لترقية الأداء وتطوير الكادر المهني. (التقرير السنوي للشركة لسنوات مختلفة).

أيضاً في العام 2015 نفذت الشركة عدد 482 برنامجاً تدريبياً لعدد 7.741 متدرب من شريحة الأفراد والمؤسسات المختلفة، عدد 105 برنامجاً تدريبياً لعدد 2.000 موظف من مجموعة سوداتل في المجالات الفنية والإدارية، بالإضافة إلى ورشتين إقليميتين ضمن أنشطة مراكز التميز التابعة للاتحاد الدولي للاتصالات، كما تم تنفيذ عدد 8 دورات خارجية بدولة الامارات، 6 منها لمنسوبي المركز القومي للمعلومات في مجال الحوكمة الالكترونية، 2 منها بسلطنة عمان لموظفي شركة عمان تل في مجال إدارة المشروعات الاحترافية وفق منهج إدارة المشروعات الأمريكي، كما ساهمت الشركة في تدريب 500 طالب جامعي في مجالات الاتصالات وتقنية

المعلومات. واستمر سعي الشركة في هذا المجال كما الجدول (8) يعكس ذلك لعام 2016. جدول رقم (8) التدريب والتأهيل من خلال مركز شركة الاتصالات السودانية المحدودة للاتصالات (سودا كاد)

النشاط	العدد المنفذ
الدورات التدريبية والبرامج المنعقدة	460
برامج الاتحاد الدولي للاتصالات	8
الدورات الخارجية المنفذة	12
إجمالي عدد المتدربين في البرامج المختلفة	20000
المشاركين في منتدى التنمية المستدامة	158
المشاركين في منتدى التسويق	104
رواد المكتبة	5.007
المتدربين للمسؤولية المجتمعية	283
المتحنون للزمالة البريطانية لطب الأطفال	150
المتحنون في الرخصة الدولية	3.402

المصدر: التقارير السنوية للشركة 2016.

يوضح الجدول (8) إنجازات المركز لعام 2016، حيث تم إفتتاح فرع الأكاديمية بموريتانيا وعقد عدد من الدورات التدريبية للمؤسسات الموريتانية داخل وخارج موريتانيا، عقد ورشتين إقليميتين في نواكشوط، عقد منتدى التنمية المستدامة مع الاتحاد الدولي للاتصالات، عقد جلسات لامتحان الزمالة البريطانية لطب الاطفال لأول مرة بالسودان. وتواصل الاهتمام بالتدريب وزيادة عدد المشاركين والمستهدفين من الموظفين خلال الأعوام التالية. (التقرير السنوي للعام 2017).

جدول (9) التطور الفني للشركة للفترة من 2010-2017

البيان	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
الموظفين	1.4 ألف	1.4 ألف	1.7 ألف	1.9 ألف	2.2 ألف	2.5 ألف	2.5 ألف
محطات نفاذ لاسلكي	1.123	1.270	1.318	1.413	1.480	2.120	2.321
شبكات الالياف بالكلم	9.670	10.230	11.060	11.320	11.780	12.000	13.765
الشركات التابعة	4	4	4	4	4	4	4

المصدر: إعداد الباحث من التقارير السنوية للشركة، أعداد مختلفة.

يبين الجدول (9) التطور المتتالي في الأداء الفني للشركة خلال الفترة من 2010-2017 من خلال التزايد في عدد الموظفين والمحطات اللاسلكية المنفذة وشبكات الالياف، الأمر الذي يدل على تزايد عدد المشتركين والاقبال على خدمات الشركة المتطورة التنموية، مثلاً في 2011 تجاوز عدد المشتركين الـ 6 مليون مشترك، مقارنة بعدد 4 ألف مشترك للعام السابق، وتمت تغطية ولايات السودان بالألياف الضوئية بطول 10.230 كلم، أما في 2012 تم افتتاح أول متحف للاتصالات في السودان، اكتمال مركز البيانات، وتجاوز عدد المشتركين 1.905.000 مشترك، لقد أظهرت دراسات استقصائية قامت بها الشركة أن الرضاء الوظيفي ارتفع إلى 70% والمحدد له عام 2017 هو 80% من خلال برامج الكفاءة والقيادة الأساسية ومبادرات التحول الثقافي وورش العمل ونقل المعرفة، وسوف تصاحب هذه المبادئ الخمسة مسيرة الشركة حتى تحقق تطلعاتها الموضوعية ضمن استراتيجيتها التي تعمل عليها خلال الفترة من -2015 2020. (التقارير السنوية للشركة، اعداد مختلفة).

جدول (10) الأداء المالي للشركة للفترة من 2017-2010

العام	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
البيان ملايين الدولارات								
رأس المال المصرح به	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500	2.500
رأس المال المدفوع	983	1082	1.125	1.152	1.181	1.211	1.211	1.211
إجمالي الربح	72.678	79.237	79.993	110.650	130.402	155.525	183.207	200.320
الربح بعد الضرائب والضكاة	48.765	56.689	64.100	75.345	80.450	88.780	90.789	90.980

المصدر: إعداد الباحث من التقارير السنوية للشركة، أعداد مختلفة.

كما يعكس الجدول (10) تطور الخدمات التي تقدمها الشركة وقد انعكس بدوره على رأس المال المدفوع والارباح المحققة، نجد أن رأس المال المدفوع بلغ 1.211 مليون دولار عام 2017 مقارنة ب 983 لعام 2010، كذلك إجمالي الربح بعد خصم الضكاة والضرائب بلغ 90.980 مليون دولار للعام 2017 مقارنة ب 48.765 للعام 2010.

المحور الرابع: الدراسة الميدانية: يتم ذلك من خلال عرض نتائج استمارة الاستبيان:

منهجية البحث: اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعلومات والبيانات وعلى أسلوب المسح الاجتماعي لعينة من تلك الفئات المستهدفة بالدراسة بالاستعانة باستمارة الاستبيان التي مرت صياغتها بعدد من المراحل لبنائها وضبطها، فقد عُرِضت على عدد من المحكمين المتخصصين بهدف تقييمها ومراجعتها من الناحية الموضوعية، بناءً على آرائهم ومقترحاتهم تم إجراء بعض التعديلات اللازمة على استمارة الاستبيان قبل توزيعها. لقد تم تعميم الاستبانة العلمية لتغطية أسئلة الدراسة الرئيسية بهدف الوصول إلى نتائج وتوصيات لمعالجة مشكلة البحث، كما عمل الباحث على تسجيل الإجابات مع العملاء مباشرة وتقديم أسئلة خارج الاستبيان مع العميل. لقد اختيرت العينة عشوائية مع مراعاة تمثيلها للجنسين.

بيئة مجتمع الدراسة:

تم توزيع الاستبانة على عدد من عملاء سودا تل بولاية الخرطوم اشتملت التغطية على ثلاثة محليات الخرطوم، بحري وأمدردمان حيث تم توزيع عدد 1142 استبانة للفئات المستهدفة ولقد تم استلامها كاملة أي بنسبة 100% وتم تحليلها واستفاد الباحث من فترة سداد الفواتير حيث قام الباحث بإجراء الاستطلاعات مع قيادات العمل بالمؤسسة والعملاء المستهدفين بالشركة، تم توزيع الاستبانة وجمعها في وقتها بتعاون من موظفي الإدارات بالمؤسسة الذين ساهموا بتوجيه العملاء بملء الاستمارات وإرجاعها كاملة. تم توزيع 600 استمارة على المستخدمين للهاتف السيار أما باقي الاستمارات تم توزيعها على الموظفين والعمالين بالشركة.

جدول (11) طريقة اختيار العينة داخل مجتمع البحث

المحافظة	الخرطوم	أمدردمان	بحري	الجملة
حجم العينة	350	400	392	1142
السليم	350	400	392	1142
التالف	صفر	صفر	صفر	صفر

المصدر: الدراسة الميدانية إعداد: الباحثة

يبين تحليل الجدول (11) أن الحجم الكلي للعينة 1142 عميل من المستهدفين بالدراسة وقد تبين من الجدول (11) أن 35% منهم من محلية أمدرمان نسبة للكثافة السكانية العالية وضعف الخدمات مقارنة بمحلية الخرطوم 30.6% وللخرطوم و34.4% بحري.

أولاً: مفهوم جودة الخدمة: يختلف تقييم العملاء لجودة الخدمات التي تقدمها الشركة من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم من عميل لآخر، إلا أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل. يتم التأكد من جودة الخدمات من خلال مجموعة من المؤشرات وعلى رأسها نظام الإصغاء للعميل كمصدر لمعرفة حاجات وتوقعات العملاء بالتالي تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى إرضاء العملاء الذي يعد مؤشراً لمدى نجاح الشركة في تقديم المنتجات والخدمات إلى السوق. كما أن تردد العملاء المستمر والزيارات المتكررة وجلب عملاء آخرين يوضح مدى الرضى والجودة.

وينعكس ذلك على الأداء المالي والفني للشركة. (بو عنان، نور الدين، 2006، ص57)

تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة نتيجة لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء، يمكن تعريفها جودة الخدمة المقدمة من ثلاثة ابعاد تتمثل في البعد التقني وهو البعد الذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة. البعد الوظيفي، أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل وتمثل التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل المستخدم للخدمة. أما البعد الأخير فهو الإمكانيات المالية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة، عليه نجد ان جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل حيث يري العميل جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة. (مأمون الدراركة، طارق شبلي، 2002، ص18)

كما أن لجودة الخدمة أهمية كبير للمؤسسة التي تسعى لتحقيق النجاح والاستقرار، تكن الأهمية في نمو مجال الخدمة، زيادة المنافسة، فهم العملاء. (محمود، حضير كاظم، 2002، ص217)

ثانياً: كفاءة الموظف: لما للموارد البشري أولوية لدى أي منظمة، حيث إنه عنصر مهم في تحقيق أهدافها من خلال ما يمتلكه من خبرات، ومعارف، ومهارات، بالتالي فإن الكفاءة في تسيير الموارد البشرية الركن الأساسي الذي تعتمد عليه المؤسسات، في سبيل تحقيق أفضل النتائج بأقل التكاليف، والجهود، من الناحية الإنتاجية أو الفنية، أي أن الكفاءة تعني عملية المقارنة بين الإنتاج، والوضع الحالي، وما يمكن أن يتم إنتاجه، وتحقيقه، باستخدام الموارد نفسها، كالموارد المالية، والجهود المبذولة، والوقت، وغيرها. (هاملي عبد القادر، 2011، ص50).

خصائص الكفاءة: للكفاءة العديد من المميزات التي تساهم في التعرف عليها، ومن هذه المميزات ما يأتي: (فحام ميلود، 2018، ص6) فحام ميلود، 2018، تنمية كفاءة الافراد ودورها في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر..

1. ذات هدف مُحدّد: تهدف لتحقيق غاية مُعيّنة، وإنجاز هدف مُحدّد، عن طريق استثمار المعارف المختلفة، لتحقيق هذه الغاية بشكل كامل.

2. مُكتسبة: تعني هذه الخاصية أن الكفاءة لا تُولد مع الإنسان، بل يكتسبها عن طريق التدريب المُوجّه.

أنواع الكفاءات: (محمدلحام، 2015/2/17 12:05)

1. الكفاءة الفردية: عبارة عن المهارات، والمؤهلات التي يمتلكها الشخص من خلال التجارب الشخصية، والمهنية، والتكوين بشكل متواصل، بحيث يستخدمها في تحقيق أهداف مُعيّنة، وبشكل فعّال.

2. الكفاءة الجماعية: وهي كفاءة تنشأ من خلال تضافر جهود الكفاءات الفردية، وتعاونها، من خلال التواصل الفعّال بين الأعضاء جميعهم في العمل، وتوفير المعلومات المناسبة لهم، كما أنها تمثّل حلقة وصل بين الاستعدادات،

والمعارف، والقدرات الموجودة لديهم، بحيث يشكلون فريقاً مهنيًا قادرًا على تحقيق الأهداف المطلوبة بكفاءة.

3. الكفاءة التنظيمية (الاستراتيجية): تتم من خلال إيجاد التكامل بين الكفاءات الفردية، وذلك من خلال اتباع آليات معينة للتنسيق بينها، أن الكفاءات الاستراتيجية تتضمن عدة كفاءات تبعاً للمستوى التسلسلي في المؤسسة، وتعد وظائفها، مثل: التخطيط، والإدارة، والتنفيذ، والرقابة، إذ تتمثل في كفاءة العلاقات الإنسانية، والكفاءة التقنية، والكفاءة الإدارية الفنية من ناحية، وكفاءة التخطيط، والتنفيذ، والإدارة، والرقابة، أو التقييم من ناحية أخرى، علماً بأن هذا كله بحسب المؤسسة نفسها، ونوع عملها، ومدى إدراكها لعلاقتها مع البيئة المحيطة بها.

كما أن كفاءة الموظف تقاس بإنجاز الأهداف المرسومة له، علاقته الطيبة مع زملائه، سرعة تعلمه، رغبته بالتعلم، علاقته مع ادارته، قلة الشكاوى ضده، مبادراته في المساعدة والعمل والابتكار، قلة طلباته وتذمره مدى اتباع التعليمات وتوعيته انتاجه، تفاعله مع الكادر الذي يعمل معه واحترامه لمسئولته ومدى المواظبة في الحضور والانصراف في المواعيد المحددة، تعد هذه بمثابة عوامل الأداء أو خصائص العمل. أما الخصائص الشخصية الدالة على كفاءته منها التعاون، اللباقة، الثقة بالنفس والانفتاح الذهني المبادرة.

تشكل كمية وجودة الإنتاج جوارتيًا حازمًا أهم هدف للشركة بجانب رفع كفاءة العاملين بالشركة، أن تعمل خدمات الهاتف على تسهيل حركة الاتصال الداخلي والخارجي والمساعدة على قيام المشتركين بمهامهم بصورة أفضل وتوسيع أعمالهم ومعاملاتهم التجارية وغيرها. لذلك نجد أن الدراسة استهدفت 1142 من زبائن الشركة لاختبار آرائهم حول خدماتها وتحديد خدمات الهاتف، كان 600 من مستخدمي تجاريين، أي بنسبة 52.5%. أن جميع أفراد العينة ذكروا أنهم يستخدمون خدمات الهاتف بالإضافة للهواتف السيارة. استفادوا منها لفترة تتراوح بين 2-7 سنة. أي أن لهم فترة طويلة وكافية مع الشركة تمكنهم من الحكم على نوعية الخدمة المقدمة. عدد 47.5% من العينة موظفين بالشركة يشغلون وظائف مختلفة، جميعهم حصلوا على دورات تدريبية في مجالات متعددة مثل العلوم الإدارية، مهارات الحاسوب والمعرفة التقنية، الشيء الذي يعتبر إضافة حقيقية لمؤهلاتهم العلمية. أما بالنسبة لمستوياتهم التعليمية 20% منهم حاصلون على دراسات عليا، 15% جامعيين، 12.5% تخرجوا من معهد الاتصالات الهاتفية، ثمانية وثمانون من الذين تمت مقابلتهم تتراوح أعمارهم بين 35-60 سنة وكانوا يعملون في المؤسسة السلكية واللاسلكية، وجميعهم عملوا بالشركة لفترة تتراوح ما بين 5-10 سنة لذلك نجدهم ذوي خبرة وإدراك جيد في إدارة الشركة، أما مائة وخمس وعشرون من الذين أجريت معهم المقابلات لم يسبق لهم العمل مع الهيئة السودانية للاتصالات المحدودة قد تجاوزوا المعايير المعتادة وأن تعيينهم اعتمد على مؤهلاتهم وخبراتهم، بينما نجد أن ثلاثمائة وتسعة وعشرون من الموظفين السابقين في الهيئة السودانية للاتصالات توقع عليهم الاختيار لمواصلة سيرتهم مع الشركة هم من ذوي الكفاءة في مجالات ذات أوجه إدارية متنوعة بالإضافة إلى الأنشطة التقنية.

أولاً: البيانات الشخصية:

أ. الجنس: تبين أن معظم عينة البحث من الذكور حيث بلغ عددهم 940 بنسبة 82.3% كان عدد الإناث 202 بنسبة 17.7%.

ب. العمر: أظهرت الإحصائيات أن نسبة الأكبر من أفراد عينة البحث تتراوح أعمارهم بين 20-40 سنة حيث بلغ عددهم 690 بنسبة 60.4%. تلتها الفئة العمرية 40 سنة وأكثر و عددهم 434 بنسبة 18.38% من أفراد العينة كان عمرهم أقل من 20 سنة بنسبة 1.6%.

ج. المؤهل العلمي: أنغالبية أفراد العينة من الجامعيين حيث بلغ عددهم 594 بنسبة 52% يليهم غير الجامعيين من حملة الشهادة السودانية والمعاهد الفنية الذين بلغ عددهم 491 بنسبة 43%. أما بقية

أفراد العينة من حملة الشهادات العليا حيث بلغ عددهم 57 منهم 20 حملة للدكتوراه ما نسبته 1.8%، حملة الماجستير عددهم 37 بنسبة 3.2%.

د. عدد سنوات الخبرة حيث توزعت من 1-20 سنة، كانت النتائج كما يلي: 36.7%، 54.7%، 8.6% على التوالي لسنوات (5-1)، (5-10)، (10 فأكثر)، كانت أعلى نسبة خبرة هي لسنوات 5-10 بلغت 54.7%.

ثانياً: تحليل الفرضيات:

الفرضية الأولى: تؤدي الخصخصة إلى رفع كفاءة العاملين بالشركة وجودة أدائهم.

جدول رقم (12) آراء أفراد العينة حول اهتمام الشركة السودانية برفع كفاءة العاملين بالشركة وجودة أدائهم.

اهتمام الشركة بكوادرها وتجويد أدائهم ورفع قدراتهم	أمدومان		الخرطوم		الخرطوم شمال	
	%	الاستجابة	%	الاستجابة	%	الاستجابة
موافقين بشدة	50.7	216	51.9	250	45.3	106
موافقين	40.1	171	18.8	91	12.4	29
غير موافقين بشدة	0	0	9.3	45	3	7
غير موافقين	0	0	13.7	66	12	28
محايدون	9.2	39	6.2	30	27.4	64
الإجمالي	100	416	100	482	100	234

المصدر: بيانات الاستبيان إعداد الباحث

الجدول رقم (12) يوضح رأي أفراد العينة بالنسبة لاهتمام الشركة السودانية برفع كفاءة العاملين بالشركة وجودة أدائهم. نجد نسبة 50.1% من المستخدمين موافقين وبشدة علي دور الشركة الفاعل في تأهيل ورفع قدراتهم، 8.2% غير موافقين على أنها هم عليه من تطور يرجع إلى الشركة وإنما هو مجهودهم ودافعهم نحو تطوير أنفسهم، 4.6% ذكروا بأنها لا دور للشركة في رفع الكفاءة وإنما تسعى لتحقيق أهدافها ويمكن أن يكون هذا ناتجاً من الانعكاس السلبي في أنفسهم نتيجة تطور الآخرين وترقيتهم مكافأة لأدائهم المتميز.

الفرضية الثانية: تساعد الخصخصة على توسيع الخدمات المقدمة بالتقنيات المتطورة.

نجد 52.1% منهم ذكروا أن إجراءات الحصول على الخدمة مريحة وسريعة وسهلة، بينما 47.9% منهم واجهتهم صعوبات للحصول على الخدمة مثل التقديم عدة مرات والانتظار لفترة طويلة تمتد من شهر لثلاثة شهور لعدم وجود خطوط شاغرة، يرجع الذين أجريت معهم المقابلات ممن يشغلون وظائف في مراكز الخدمة أن الطلب على الخدمة في بعض المناطق فاق النسبة المتوقعة للمشروع وكان ذلك السبب الرئيسي في نقص خطوط الهاتف لمقابلة طلبات الزبائن حيث تم شرح الأسباب بخصوص الصعوبات في تقديم الخدمة كما أوضحوا أن الشركة وسعت شبكتها حالياً لمقابلة الطلب المتنامي على الخدمة. الجدول رقم (9) يعكس النتائج التي تم الحصول عليها من ثلاث ولايات والمتعلقة بجودة الخدمات المقدمة من قبل الشركة السودانية للاتصالات.

جدول رقم (14) آراء أفراد العينة حول جودة الخدمة المقدمة من شركة الاتصالات السودانية المحدودة

الحفاظ على مستوى الخدمة	أمدمان		الخرطوم		الخرطوم شمال		الإجمالي	
	%	الاستجابة	%	الاستجابة	%	الاستجابة	%	الاستجابة
نعم	58.4	175	70	140	79	79	65.7	394
لا (نتيجة زيادة عدد المشتركين)	0	0	10	20	0	0	3.3	20
لا (نتيجة غياب المنافسين)	33.3	100	15	30	16	16	24.3	146
لا لأنها بدأت حديثاً	0	0	5	10	0	0	1.7	10
لا استجابة	8.3	25	0	0	5	5	5	30
الإجمالي	100	300	100	200	100	100	100	600

المصدر: بيانات تحليل الاستبانة إعداد الباحث

الجدول رقم (14) يبين أن 65.7% من أفراد العينة يعتقدون أن الشركة تحافظ على نفس المعيار من الجودة، بينما 3.3% رأيتهم مغايرين، أن خدماتها تنقصها الجودة بسبب زيادة عدد المشتركين. 24.3% يرجعوا ضعف الجودة لغياب الشركات المنافسة، أما 1.7% رجع السبب إلى أن الشركة باتت حديثاً وهي تسعى لتقديم الخدمات جديدة بهدف جذب أكبر عدد من الزبائن بقدر الإمكان لذلك فإن خدماتها سريعة وذات جودة عالية في البداية من ثم تبدأ بالتدهور. بجانب مدي محافظة الشركة على مستوى خدماتها دار السؤال عن أسعار خدمات الشركة، الجدول (15) يوضح معدلات الاسعار.

اسعار الخدمة	أمدمان		الخرطوم		الخرطوم شمال	
	%	الاستجابة	%	الاستجابة	%	الاستجابة
معقول	8.3	25	7.5	15	5	5
عالية	23.4	70	20	40	30	30
عالية جداً	65.0	195	72.5	145	55	55
لا استجابة	3.3	10	0	0	10	10
الإجمالي	100	300	100	200	100	100

المصدر: بيانات تحليل الاستبانة إعداد الباحث

يبين الجدول (15) آراء أفراد العينة حول اسعار الخدمات، نجد نسبة 65.8% وصفوها بالعالية جداً نجدهم يمثلون الغالبية من أفراد العينة، 23.4% عالية، أما نسبة 7.5% يري الاسعار معقولة مقارنة بجودة الخدمة المقدمة ودخول الشركات المنافسة مما جعل الشركة تخفض اسعارها، يعتقد أفراد العينة أن الخدمات الحالية أفضل من قبل بالرغم من الارتفاع النسبي في أسعار الخدمة إذا تموضع القيمة الحالية للنقود في الاعتبار.

الفرضية الرابعة: تؤدي الخصخصة إلى خفض نسبة العمالة بالشركة: يمكن التأكيد من صحة الفرضية أو عدمه من خلال الجدول رقم (16) الذي يوضح عدد العاملين في الشركة السودانية للاتصالات في الفترة من (2010-2002).

البيان / السنة	2002	2003	معدل النمو 2002-2003	2004	2005	معدل النمو 2004-2005	2006	2008	2010
عدد العاملين	3381	3006	-1%	2947	3000	-1.06	1500	معلومات غير متوفرة	1727

المصدر: التقارير السنوية للشركة السودانية للاتصالات.

يضع من الجدول رقم (16) انخفاض في أعداد العاملين بالشركة للفترة (2002-2006) بالرغم من الزيادة الطفيفة التي حدثت في العام 2005 والعام 2010، أما في 2006 نلاحظ انخفاضهمة أريحى وصل إلى 1500 أي ما يقارب نسبة 50% بسبب الاعفاء الطوعي الذي حدث في المؤسسة. كما استمر التناقص لأعداد العاملين بالشركة إلى أنبلغ 2.5 ألف موظف في 2017، يرجع ذلك إلى التوسع المتزايد في الشركة ووجتها المستمرة لتقديم كافة الخدمات بصورة أفضل. هذا ما يؤيد صحة الفرضية أن الخصخصة تؤدي إلى خفض عدد العاملين حتى تتمكن من تجديد ورفع كفاءة كوادرها بالشكل الذي يحقق لها أهدافها.

متابعة لتحليل أثر الخصخصة على الأداء بالشركة لتكملة لفترة الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان والمقابلة لعدد من الموظفين بلغ عددهم 30% من حجم العينة ووجهت للموظفين والعاملين بالشركة ممنيشغلون وظائف مختلفة كما ذكر آنفاً، أشار معظم الذين تمت معهم المقابلات ممن ترأسوا الإدارات أو القطاعات حول نطاق الإشراف أنه واسع نسبياً لكنه لا يشكل عبءاً طالما أن المرؤوسين على دراية كاملة بمسئولياتهم وخطتهم. بالإضافة إلى تفويض السلطات ونظام الاتصالات الفعال الذي تبنته الشركة لهما كان له دور في تسهيل بعض المهام المتعلقة بالمتابعة والإشراف والرقابة على أداء الموظفين. أنظما للاتصالات الفعال يسمح بتدفق المعلومات وانسيابها بطريقة سهلة أفقياً ورأسياً بالإضافة للاجتماعات ووسائل الاتصالات الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني جميعها تسهل عملية تبادل المعلومات خارج وداخل الشركة. أن الموظفين بكل القطاعات لديهم اجتماعات أسبوعية منتظمة مع رئيسهم المباشر الذي يلتقي بمدير الشركة مرتين شهرياً أما التقارير النهائية ترسل عن طريق البريد الإلكتروني لمدير عام الشركة بداية كل شهر، يخصص يوم من كل شهر يجتمع فيه هيئة الموظفين بمستوياتهم المختلفة ليتزود منهم بالمعلومات بجانب الاستماع إلى الشكاوى والآراء والمقترحات حول تطوير العمل لذلك نجد أن جميع الموظفين بمختلف مستوياتهم في الشركة يتمتعون بدرجة من الصداقة مع رؤسائهم. هذا يمكنهم من المشاركة والافصاح عن آرائهم بكل صداقة وصدق، هذه الطريقة تعكس تطبيق نماذج الإدارة الحديثة مما يضاعف الإنتاجية ويحسن كفاءة الموظفين.

مما يزيد من إيجابية أداء الموظفين والتزاماتهم والشعور بالانتماء للشركة، درجة الشفافية في سياسات الشركة لكل ما يتعلق بالأوجه الفنية والإدارية في حين أن بعض الخطط العامة في بعض الأحيان مهمة وغير مبررة وخصوصاً فيما يتعلق بتقلبات وتبديل وتعيين الموظفين كما أشار معظم من تمت معهم المقابلة، عدم الوضوح هذا يمكن أن يؤثر سلباً على سلوك الموظفين وفقدان الثقة بينهم. تمشياً مع أهداف إدارة تنمية الموارد البشرية تعمل الشركة على تشجيع الموظفين على المشاركة بأفكارهم وآرائهم لكي يتحسن أداء الشركة.

فيما يتعلق بتطور الأداء بالنسبة للموظفين فقد أجمع معظم الذين أجريت معهم المقابلات بأن المهام والواجبات المختلفة تنفذ بطريقة منتظمة وأن جميع الموظفين على دراية بالأهداف الرئيسية للشركة ومسئوليات الوظيفة مما انعكس على تطور الأهداف والخطط التنفيذية على المدى القصير. كما يعمل فريق العمل بانسجام وتعاون، يرجع ذلك للمناخ الجيد والبيئة الصحية في الشركة والجهد الذي بذلته إدارة الشركة في دعم

الموظفين وتحفيزهم لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهداف الشركة من خلال زيادة الاتصالات وتبادل وجهات النظر بين الرؤساء ومرؤوسهم. أما فيما يتعلق باتخاذ القرار في الشركة أجمع الموظفين بمختلف المستويات أن بينهم ارتباط وثيق ودرجة من المرونة مما يسمح بمناقشة قضايا العمل المختلفة والتوصل لاتفاق في الحلول، كما يوجد عدد كافي من اللجان تم تخصيصها لتبادل المعلومات والنصائح من أقل وظيفة إلى أعلى وظيفة في الهيكل مما يجعل أفكار الموظفين ومقترحاتهم والمعلومات الناتجة من العمل ذات أهمية ومشجعة. بالإضافة لذلك فإن القرارات المأخوذة من القضايا المستعجلة يتم تنفيذها فوراً بينما تلك التي تتطلب الموافقة من الأطراف المختلفة تنفذ خلال وقت محدد ومعقول هذا يرجع لنظام الاتصالات الفعال المستمر بالإضافة للسلطة المخولة لرؤساء القطاعات ومساعدو الوحدات بجانب عدم وجود تدخل سياسي يتعلق بالنواحي التقنية والإدارية في الشركة كما أفاد بعض الموظفين الذين تمت معهم المقابلة.

النتائج:

- تؤدي الخصخصة إلى رفع كفاءة العاملين بالشركة وجودة أدائهم. أن مرد ذلك التدريب المتواصل والتأهيل للموظفين والعاملين بالشركة ساهمت الخصخصة في تعزيز قدرة الشركة على المحافظة على مستوى الخدمات المقدمة.
- إتباع أسلوب الخصخصة عمل على خفض نسبة العمالة بالشركة. أثر سياسة الخصخصة سلباً على حجم العمالة ل استبعاد عدد كبير من العمالة وتشريدتهم.

- الاهتمام بتنمية الكوادر البشرية بالشركة وتنمية مقدراتهم ساهم في تطور الأداء وفق أهداف الشركة. يرجع ذلك كما ذكرنا إلى أن جميع
- الموظفين بمختلف مستوياتهم في الشركة يتمتعون بدرجة من الصداقة مع رؤسائهم. هذا يمكنهم من المشاركة والافصاح عن آرائهم بكل صداقة وصدق، هذه الطريقة تعكس تطبيق نماذج الإدارة الحديثة مما يضاعف الإنتاجية ويحسن كفاءة الموظفين.
- ساعدت الخصخصة على توسيع الخدمات المقدمة بالتقنيات المتطورة.
- إتباع الشركة لمبدأ المرونة والمشاركة القيادية أدى إلى رفع روح الفريق العامل وشعورهم بالانتماء للشركة. هذا يسمح بمناقشة قضايا العمل المختلفة والتوصل لاتفاق في الحلول، كما يوجد عدد كافي من اللجان تم تخصيصها لتبادل المعلومات والنصائح من أقل وظيفة إلى أعلى ووظيفة في الهيكل مما يجعل أفكار الموظفين ومقترحاتهم والمعلومات الناتجة من العمل ذات أهمية ومشجعة.
- تخفيض الشركة للعمالة أي إلى الاستخدام الأمثل للكوادر ذات التأهيل والتدريب المتقدم.
- استخدام الشركة لنظام الاتصال الفعال ساعد على ربط كل الإدارات ببعضها وسهولة الحصول على البيانات. مما ساعد على إن القرارات المأخوذة للقضايا المستعجلة يتم تنفيذها فوراً بينما تلك التي تتطلب الموافقة من الأطراف المختلفة تنفذ خلال وقت محدد ومعقول هذا يرجع لنظام الاتصالات الفعال المستمر بالإضافة للسلطة المخولة لرؤساء القطاعات ومساعدو الوحدات بجانب عدم وجود تدخل سياسي يتعلق بالنواحي التقنية والإدارية في الشركة.
- وجود خطط مبرمجة للعمل والمتابعة المستمرة للتنفيذ ساهم في إنجاز الأهداف العملية للشركة. لأن جميع الموظفين على دراية بالأهداف الرئيسية للشركة ومسئوليات الوظيفة مما انعكس على تطور الأهداف والخطط التنفيذية على المدى القصير.
- التوسع في الشبكة ونموها يعكس نجاح الشركة فنياً في تحقيق أهدافها. يرجع ذلك لفريق العمل الذي يعمل بانسجام وتعاون، بسبب المناخ الجيد والبيئة الصحية في الشركة والجهد الذي بذلته إدارة الشركة في دعم الموظفين وتحفيزهم لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهداف الشركة من خلال زيادة الاتصالات وتبادل وجهات النظر بين الرؤساء ومرؤوسهم.

التوصيات:

- دراسة حالات الخصخصة السابقة المحلية والاجنبية والاستفادة من نتائجها.
- أهمية التعاون التام بين القطاع العام والخاص لمعالجة جميع المشاكل الناتجة عن الخصخصة.
- الابتعاد عن أسلوب البيع الكامل للمشاريع العامة للقطاع الخاص حتى لا يتحول المستثمر الخاص لمحتكر.
- ضرورة إعادة النظر في اسعار الخدمات، إزالة الرسوم الإضافية المضمنة في الفاتورة للهاتف الثابت والخطوط.
- اشراك الموظفين في مختلف مراحل عملية التطوير وتجويد الخطط والاستراتيجيات الموضوعة لذلك.
- إعطاء الموظفين مساحة كافية للتعبير عن أفكارهم من خلال التوسع في تبني القيادة بالمشاركة.
- ضرورة إجراء دراسة وافية لأثر الخصخصة على العمالة وكيفية درء أثارها المتوقعة قبل حدوثها.
- دراسة المعوقات الإدارية للخصخصة بمنح المؤسسات الاستقلال الإداري ووضع نظام للحوافز وسن القوانين والتشريعات المناسبة.

المراجع:

- احمد ماهر. (1999).. دليل المدير في الخصخصة. الدار الجامعية للنشر. الإسكندرية. مصر.
- أبو عامرية، فالح. (2008).. الخصخصة وتأثيراتها الاقتصادية. دار أسامة. عمان. الأردن.
- الفاعوري، رفعت عبد الحليم. (1997).. تجارب عربية في الخصخصة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة. مصر.
- بو عنان، نور الدين، 2006، " جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء " ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة.
- حبتور، عبد العزيز سالم. (1997).. إدارة عمليات الخصخصة وأثرها في اقتصاديات الوطن العربي. دار صفاء للنشر. عمان. الأردن.
- صديق محمد عفيفي (1991م)، التخصصية والإصلاح الاقتصادي المصري، مركز الدراسات الاستراتيجية بالأهرام، القاهرة، مصر.
- محمد، آدم مهدي. (1998).. الخصخصة المفاهيم والتجارب، الشركة الإعلامية للطباعة والنشر. الجيزة. مصر.

• محمد هاشم عوض (1990)، الخبصنة وتجربة السودان، سمنار، مركز البحوث والدراسات الإنمائية، ورقه رقم 85، جامعة الخرطوم، السودان.

• محمد لحام، تقييم كفاءة العاملين، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية 2007-2019، (12:05 17/2/2015) من موقع

<https://www.facebook.com/Arab.HRM>

• مأمون الدرارة، طارق شبلبي، 2002، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
• محمود، حضير كاظم، 2002، إدارة الجودة، إدارة المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان
• هاملي عبد القادر، 2011، وظيفة تقييم كفاءات الأفراد في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر.

• بن جدو محمد الأمين (2013م)، دور إدارة الكفاءات في تحقيق استراتيجية التميز، جامعة سطيف 1، الجزائر.
• فحام ميلود، 2018، " تنمية كفاءة الافراد ودورها في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر..

بحوث منشورة في مجالات علمية:

• نزار قنوع (2005). الخبصنة الاقتصادية الإيجابيات والسلبيات. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية. سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (27). العدد (2).

الرسائل الجامعية :

• الأمين، علي احمد. (2008). " سياسة الخبصنة في السودان وأثرها على قطاع المصارف، دراسة حالة البنك العقاري التجاري". بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الاقتصاد التطبيقي (عام). جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
• أبو فلاح، إبراهيم عواد. (2007). " أثر الخبصنة على إدارة وتطوير المنتجات بالتطبيق على الشركات الأردنية". رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة النيلين.

• سوسن كمال محمد. (2010). " تجربة الخبصنة في السودان بين القصور والنجاح، دراسة حالة الشركة السودانية للاقطان " بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
• عويضة، هيثم يوسف. (2003). " الخبصنة في الاقتصاد الفلسطيني". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية فلسطين.

• علي، ابو البشر علي. (2006). " الشركة السودانية للاتصالات المحدودة شركة الاتصالات السودانية المحدودة في ظل الاستخلاص". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الخرطوم.

• عبد الباسط، طلال خالد. (2005). " دور الاتصال الإداري الفاعل في اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة حالة الركة السودانية للاتصالات" بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
• مصطفى، شيراز عبد العزيز. (2014). " تقييم تجربة الخبصنة في السودان". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

• محمد عبد الرحمن. (2000). " أثر الإدارة الاستراتيجية على الأداء المالي في الشركة السودانية للاتصالات". رسالة ماجستير غير منشورة. في إدارة الاعمال. جامعة امدرمان الإسلامية.

التقارير:

- تقرير الاتحاد العالمي للاتصال اتوبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، 1992.
- تقرير قطاع تطوير وتمية وتطوير العاملين بالشركة السودانية للاتصالات، 2005.
- التقارير السنوية للشركة السودانية للاتصالات، 2006، 2012، 2008.
- مصادر اخري: موقع الشركة السودانية للاتصالات على شبكة الانترنت. www.sudate.net

الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى مهجري سد مروي

إعداد: شادية محمد علي: أستاذ مساعد جامعة دنقلا

د. مجذوب أحمد محمد أحمد قمر: أستاذ مشارك جامعة دنقلا

مستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى مهجري سد مروي، المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (702) مهجراً، تم اختيارهم عن طريق العينة العشوائية الطبقية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي، وقد وجدت الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد لوم الذات وإعادة التفسير ولصالح الذكور وفروق في أبعاد القبول، التريث الموجه، والإنكار والمواجهة النشطة لصالح الإناث، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الانسحاب المعرفي، والبحث عن المعلومات، والتفكير الإيجابي والتحول إلى الدين تعزى لمتغير الجنس، وأخيراً على ضوء نتائج الدراسة توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات.

الكلمات المفتاحية: الضغوط: التوافق

This study aimed to identify psychological pressures and their relationship to psychological and social adjustment. The method used in this study is the descriptive analytical approach. The study sample consisted of (702) displaced people. The study concluded that there is a correlation between psychological stress and psychological and social compatibility. The study found statistically significant differences in the dimensions of self-blame and re-interpretation in favor of males. Differences in the dimensions of acceptance, directed inaction, denial and active confrontation in favor of females. While there are no statistically significant differences in cognitive withdrawal, search for information, positive thinking and conversion to religion due to the gender variable. Finally, in light of the study results, the study reached a set of recommendations.

Keywords: pressure, compatibility

مقدمة:

يتسم عصرنا الحديث بالتطورات السريعة المتلاحقة؛ نتيجة لثورة المعلوماتية والتقنية، ونجد ذلك واضحاً في جميع مجالات الحياة المختلفة، حيث يثير موضوع الضغط النفسية في الوقت الراهن اهتماماً ملحوظاً بين المختصين من مختلف ميادين علم النفس والطب وقد ازداد اهتمام وسائل الإعلام بهذا الموضوع وركزت عليه الكثير من مؤتمرات علم النفس ولهذا نجد الكثير من الأبحاث تجرى يومياً في مجال الطب، والتربية، والتعليم، والإدارة، والصناعة ومحورها الأساس هو الضغط النفسي ومسبباتها وطرائق التغلب عليها والوقاية منها (Patel: 1991).

الضغوط النفسية هي إحدى ظواهر الحياة الإنسانية يخبرها الإنسان في مواقف أو أوقات مختلفة تتطلب منه توافقاً أو إعادة توافق مع البيئة، وليس بالضرورة أن تكون الضغوط ظاهرة سلبية، وبالتالي لا نستطيع الهروب منها أو تكون بمنأى عنها لأن ذلك يعني نقص فعليات الفرد وقصور كفاءته، ومن ثم الإخفاق في الحياة (Kabasa: 1979).

تشير كلمة ضغط إلى الجهد الذي يؤدي إلى الإجهاد أو الانفعال، وتظهر هذه الضغوط عندما يتعرض الفرد إلى صعوبات بيئية مثمرة مادية ومعنوية وجسمية ونفسية، يحاول فيها الفرد التغلب على تلك الصعوبات بوسيلة أو بأخرى من وسائل التكيف مع الظروف البيئية ليحتفظ بحالة الاستقرار، وتشكل تلك الصعوبات إجهاد على الفرد لا يمكن التغلب عليه وإعادة التوافق (وليم الخولي: 1976).

أشار أسعد مجدي (1995) أنه شاع استخدام مفهوم الضغوط في علم النفس والطب النفسي، حيث تم استعارته من الدراسات الهندسية والفيزيائية، حينما كان يشير إلى الإجهاد (Strain)، والضغط (Press)، والعبء (Load)، واستعار علم النفس هذا المفهوم في بداية القرن العشرين عندما انفصل عن الفلسفة وأثبت استقلاليته كعلم له منهج خاص به، وأيضاً جرى استخدامه في الصحة النفسية والطب النفسي على يد (هانز سيلاي) الطبيب الكندي في العام (1956م) عندما درس أثر التغييرات الجسدية والانفعالية غير السارة الناتجة عن الضغط والإحباط والإجهاد.

ذكر عبد الحميد شاذلي (2001) أن مجالات التوافق متعددة فتجد منها التوافق العقلي والتوافق الدراسي، والتوافق المهني، والتوافق الجنسي، والتوافق الزواجي، والتوافق السياسي أو الاقتصادي أو الديني، ويكون ذلك تبعاً لتعدد مواقف حياة الفرد، إلا أن معظم الباحثين في ميدان علم النفس يتفقون على أن بُعدي التوافق الأساسيين هما: البعد الشخصي (النفسي)، والبعد الاجتماعي، على اعتبار أن تلك المظاهر المتعددة يمكن ضمها إلى بعضها لتشكيل عناصر البعدين الشخصي والاجتماعي.

يرى الباحثان أن التوافق الزواجي عنصر مهم في هذه الدراسة لذا أعطته اهتماماً خاصاً إلى جانب البعدين الرئيسيين، وهما التوافق النفسي، والتوافق الاجتماعي. ولقد تم تعريف هذه المصطلحات في الفصل الأول في الجزء الخاص بتعريف المصطلحات. وبما أن الفرد هو عبارة عن وحدة جسمية نفسية اجتماعية لذلك نلاحظ إن البناء البيولوجي إنما يؤثر في الشخصية وفي عملية التوافق، كما تؤثر فيها الظروف الاجتماعية التي عاشها الفرد. لذلك فإن عملية التوافق تتضمن ثلاثة مستويات رئيسية: وهي التوافق على المستوى البيولوجي ويشير إلى أن التغير في الظروف ينبغي أن يقابله تغيير وتعديل السلوك بمعنى أنه ينبغي على الكائن الحي أن يجد طرقاً جديدة لإشباع رغباته وإلا كان الموت حليفه، أي أن التوافق هنا إنما هو عملية تتسم بالمرونة والتوافق المستمر مع الظروف المتغيرة، أما التوافق على المستوى الاجتماعي فهو يعني علاقة حسنة بين الفرد والبيئة وهو تغيير للأحسن، فالفرد يولد مزوداً بأنواع شتى من الاستعدادات الجسمية والعصبية والنفسية، وهذه كلها تحتاج إلى شذب وتهذيب وتقوم الأسرة بجزء ويقوم الاتصال والاحتكاك بالمجتمع بالجزء الآخر، أي أن البيئة تقدم المادة الخام وتقدم الثقافة القيم والمعايير.

يقول صالح الداهري (2008م). أما بالنسبة للتوافق على المستوى السيكولوجي، فهو أن هناك إدراك لطبيعة العلاقات الصراعية التي يعيشها الفرد في علاقاته الاجتماعية والبيئية، وأن هذا الصراع يتولد معه توتر وقلق، وهي تجربة يغشاها الألم، لذلك فإن توافق الفرد إنما يهدف إلى خفض التوتر وإزالة أسباب القلق، كذلك فالإنسان يرغب في إشباع دوافعه وأن هذا الإشباع يعتمد على البيئة، وهو لا يستطيع أن يُشبع جميع رغباته فهو يُشبع بعضها وعليه لا يطفى إشباع دوافع معينة على بقية الدوافع حتى يتحقق التوافق بل ويتحقق التكامل الذي يسمح للإنسان لتحقيق أقصى قدر من استغلال إمكانياته الرمزية والاجتماعية.

أشار محمد زيدان (1965) أن من الشروط التي تحقق التوافق النفسي والاجتماعي أن يتحقق إشباع دوافع السلوك وحاجات الفرد، ودوافع الإنسان كثيرة لا حصر لها، منها ما هو فطري وهذه دوافع أولية لا يحتاج الإنسان لتعلمها، ومنها ما هو مكتسب إلى دوافع ثانوية يكتسبها الفرد خلال عملية التطبيع الاجتماعي، وقد تكون شعورية يفتن الفرد لها أو لا شعورية وهي التي يفتن الفرد عنها ولا يفتن لوجودها – والدافع حالة داخلية جسمية أو نفسية توترية تثير السلوك في ظروف معينة وتواصله حتى ينتهي إلى هدف معين، أو غاية بعينها – وإذا لم يتحقق هذا بقي الفرد في حالة التوتر هذه ووظيفته السلوك وغايته – أي وظيفة عملية التوافق وغايته – هي الاحتفاظ بتوازن الفرد أو إعادة توازنه بالعمل على إزالة التوترات أو خفضها.

وضع حسن منسي (1998م) أن الحياة كلها عملية توافق، فمن الشروط والعوامل الأساسية لعملية التوافق هي إشباع حاجات الفرد وحصوله على التوازن البيولوجي والنفسي ولقد قام (ماسلو) بوضع هرم للحاجات عند الأفراد التي تحدد دوافع السلوك عند الأفراد بحيث كانت قاعدة هذا الهرم الحاجات الأساسية ويؤكد (ماسلو) أن الحرمان الشديد من إشباع أي حاجة من حاجات الفرد تؤدي بالتالي إلى سيطرتها على سلوك الفرد وتسبب له كثيراً من الاضطرابات وعدم التوافق النفسي ويمكن القول أنه إذا لم تلب حاجات الفرد ومتطلباته النمائية في مرحلة عمرية معينة ستظهر على شكل مشكلات يعاني منها الفرد في المرحلة العمرية التالية، ويعد السلوك نتاج عملية تتفاعل فيها العوامل الحيوية ومن أمثلتها: الحاجات الحيوية (الحشوية والحسية...) وإشباعها وإشباعها ضروري لحياة الفرد، والعوامل النفسية الاجتماعية مثل (الحاجة إلى الأمن والاجتماع، تأكيد الذات... الخ) وإشباعها ضروري لتحقيق التوافق النفسي الاجتماعي.

يرى معتز إبراهيم (2013) أن الضغوط تختلف من موقع لآخر، وبالتالي تختلف درجات التأثير بها تبعاً لدرجة التعرض لها ومدى ارتباطها بحياة الفرد الشخصية؛ وخارج نطاق العمل، إذ أن الإنسان المعاصر قد ينجح في استيعاب النمو المتسارع لمتطلبات الحضارة، لكنه يخسر بالنتيجة قدرته الجسدية والنفسية ومقاومته على التحمل، مما يؤدي إلى استنزاف تلك الطاقة وتدميرها، ويعني ذلك تدمير الذات.

هناك العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الضغوط النفسية والتوافق النفسي من تلك الدراسات دراسة معتز محمد إبراهيم (2013) عن أساليب مواجهة ضغوط الحياة وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى طلبة كليات المجتمع المتوسطة بمحافظة غزة، تكونت عينة الدراسة من (620) طالباً وطالبة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الضغوط النفسية والتوافق النفسي،

ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث.

تناولت دراسة عبد الله محمود وفري فلاح (2016). التوافق النفسي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى عينة من الطلبة المتفوقين في محافظة عجلون، تكونت عينة الدراسة من (200) طالباً وطالبة، ولم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في مستوى التوافق النفسي وفي مهارات مواجهة الضغوط. لم يعثر الباحثان على دراسة تناولت الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى المهجرين في حد علمهما، عليه سوف تشكل هذه الدراسة نقطة بداية لدراسات لاحقة.

مشكلة الدراسة :

المشكلة الأساسية التي دفعت الباحثان للخوض في هذا الموضوع ظهور العديد من المشاكل الاجتماعية والنفسية بالنسبة لمهجري السد بالإضافة إلى الظروف الاقتصادية التي كانت نتيجة لرفضهم نفسياً مبدأ التهجير من مكانهم الأصلي بغض النظر عن المغريات المادية التي سوف يتلقونها من قبل استشارية السد وعليه تتركز مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

1. هل توجد علاقة دالة إحصائية بين الضغوط النفسية والتوافق النفسي لدى مهجري سد مروى؟
2. هل توجد علاقة دالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى مهجري سد مروى تعزى لمتغير الجنس؟

أهمية الدراسة :

لهذه الدراسة أهمية نظرية وأخرى تطبيقية على النحو التالي:

(أ) الأهمية النظرية:

1. إثراء جانب مهم من مجالات الدراسات النفسية والاجتماعية.
2. ندره الدراسات التي تناولت مسألة الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق لدى المهجرين في حد علم الباحثان.

(ب) الأهمية التطبيقية :

1. تسليط الأضواء على دور وحدات التوجيه والإرشاد النفسي بالاهتمام بجانب النفسي لمهجري سد مروى.
2. تقيد نتائج هذه الدراسة المشرفين والأخصائيين النفسيين في عمل البرامج النفسية والإرشادية لتخفيف القلق والتوتر الناتج عن الضغوط النفسية وسوء التوافق لدى مهجري سد مروى.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى

1. الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي.
2. التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الضغوط النفسية لدى مهجري سد مروى والتي يمكن أن تعزى لمتغير الجنس.

حدود الدراسة :

اقتصرت هذه الدراسة على مهجري سد مروى الولاية الشمالية - جمهورية السودان في العام (2011)

مصطلحات الدراسة :

1. التوافق النفسي: عرفته آسيا بنت على راجح (2008) بأنه القدرة العامة على التكيف وعلى إرضاء الذات، والكفاية في العلاقة بين الأشخاص وتشمل القدرة العقلية والتحكم بالدوافع والمواقف مع الآخرين والقدرة الإنتاجية والاستقلال الذاتي والتضج والموقف المناسب من الذات.
2. التوافق الاجتماعي: عرفه حامد زهران (1974): بأنه يتضمن السعادة مع الآخرين والالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير الاجتماعية والامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي وتقبل التغيير الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي السليم والعمل لخير الجماعة والسعادة الزوجية مما يؤدي إلى تحقيق الصحة الاجتماعية، ويعرفه الباحثان بأنه الدرجة التي يحصل عليها الفحوص على الأداة المستخدمة في هذه الدراسة حيث تتراوح فيه الدرجة ما بين (156-55) بمتوسط نظري (110).
3. الضغوط النفسية: عرفها عبد المعطي (2006) على أنها المثيرات أو التغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية أو الخارجية للفرد وتكون شديدة ودائمة والتي تسبب للفرد عدم القدرة التكيفية، والتي تؤدي في ظروف معينة إلى الاختلال في السلوك أو الاختلال الوظيفي الذي يسبب المرض وترتبط الاستجابات الجسمانية والنفسية غير صحية باستمرار تلك الضغوط، ويعرفها الباحثان بأنها الدرجة التي يحصل عليها الفحوص على الأداة المستخدمة في هذه الدراسة حيث تتراوح فيه الدرجة ما بين (37-

4. مهجري سد مروى: هم السكان المتأثرين من قيام السد يبلغ عددهم(60000) ألف نسمة منهم المناصير وعددهم(36000) نسمة يتبعون لولاية نهر النيل و(16000) نسمة هم سكان أمري و(8000) نسمة هم سكان الحامداب.
5. الولاية الشمالية: هي إحدى ولايات السودان مساحتها 348.765 كم² تقع بين خطي طول (10 - 32، 25 - 50) وخط عرض (32 - 61) وعاصمتها مدينة دنقلا يقدر عدد سكان الولاية بحوالي 667 ألف نسمة (تقديرات عام 2008 يخترقها نهر النيل تتكون الولاية من سبع محليات، وادي حلفا، دلقو، البرقيق، دنقلا، القولد، الدبة، مروى، يحدها من الشمال جمهورية مصر العربية ومن الشرق ولاية نهر النيل ومن الجنوب ولايتي الخرطوم وشمال كردفان ومن الجنوب الغربي ولاية شمال دارفور.

منهج وإجراءات الدراسة الميدانية :

أولاً: منهج الدراسة: المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي.

ثانياً: مجتمع الدراسة: يشمل جميع مهجري سد مروى بالولاية الشمالية منهم (3600) نسمة من المناصير، و(16000) من أمري، و(8000) نسمة من الحامداب.

ثالثاً: عينة الدراسة :

(أ) العينة الاستطلاعية: لتأكد من الخصائص السيكومترية من الصدق والثبات قام الباحثان بتطبيق الاستبيانين على عينة استطلاعية بلغ حجمها (40) مفحوصاً.

(ب) العينة الفعلية: تتكون عينة من (702) من مهجري سد مروى تم اختيار عينة الدراسة عن طريق العينة الطبقية، فيما يلي الجدول (1) يوضح متغيرات الدراسة.

جدول (1) يوضح خصائص عينة الدراسة

النوع	مستويات المتغير	التكرار	النسبة %
	الذكور	351	50%
	الإناث	351	50%
	المجموع	702	100%
الحالة الاجتماعية	مزوج	574	81.8%
	أعزب	128	18.2%
	المجموع	702	100%
العمر	من (20-30)	162	23.1%
	من (31-40)	182	25.9%
	41 فأكثر	358	50.0%
	المجموع	702	100%

رابعاً: أدوات جمع البيانات :

استخدم الباحثان مقياس الضغوط النفسية ومقياس التوافق على النحو التالي:

(1) مقياس الضغوط النفسية: يتكون المقياس في صورته الأولية من (42) عبارة، وهي تقيس لوم الذات، الانسحاب المعرفي، البحث عن المعلومات، إعادة التفسير، التفكير الإيجابي، التحول إلى الدين، التنفس الانفعالي، القبول التريث والموجه، الإنكار، المواجهة النشطة. يتم تصحيح المقياس وفقاً لسلم الخماسي (كبيرة جداً=5)، (كبيرة=4)، (متوسطة=3)، (قليلة=2)، (لا تنطبق=1)، والعكس للعبارات السالبة.

صدق مقياس الضغوط النفسية :

(أ) الصدق الظاهري: قام الباحثان بعرض المقياس على مجموعة من الخبراء في علم النفس من بعض الجامعات السودانية وإبداء رأيهم على كل عبارة، وبتنفيذ الباحثان بما أوصى به المحكمون يصبح المقياس مكون من (37) عبارة.

(ب) صدق البناء التكويني: لمعرفة الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد المقياس، قام الباحثان بإجراء معامل الارتباط بين كل بند مع

مجموع البنود التي يشملها كل بعد.

جدول (2) معاملات الارتباط لبيرسون لمعرفة علاقة كل بند مع مجموع البنود التي يشملها كل بعد

الأبعاد	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
لوم الذات	1	0.86	3	0.56	5	0.56
	2	0.97	4	0.90	6	0.86
الانسحاب المعرفي	7	0.60	9	0.86	11	0.86
	8	0.88	10	0.79		
البحث عن المعلومات	12	0.86	13	0.86	14	0.79
	15	0.86	17	0.79	18	0.79
إعادة التفسير	16	0.56				
	19	0.86	20	0.75	21	0.75
التفكير الإيجابي	22	0.58	24	0.75	25	0.79
	23	0.58				
التحول إلى الدين	26	0.79	27	0.56		
	28	0.79	29	0.86		
التغلب على الضغوط	30	0.59	31	0.75	32	0.79
القبول	33	0.86	34	0.79		
التريث الموجه	35	0.86	36	0.56	37	0.57
الإنكار						
المواجهة النشطة						

يتضح من الجدول (2) أن جميع بنود أبعاد مقياس الضغوط النفسية إيجابية ومرتفعة الارتباط مع مجموع البنود التي تكون كل بعد، لذلك أبقى عليها الباحثان كلها.

(ب) الصدق الذاتي: وتم حسابه من خلال الجزر التربيعي لمعامل الثبات وفيما يلي الجدول (3) يوضح معاملات الثبات عن طريق معادلة ألفا كرونباخ ومعاملات الصدق الذاتي.

جدول (3) يوضح معاملات الثبات والصدق الذاتي لمقياس الضغوط النفسية

الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
لوم الذات	6	0.785	0.8860
الانسحاب المعرفي	5	0.859	0.9268
البحث عن المعلومات	3	0.756	0.8694
إعادة التفسير	4	0.854	0.9241
التفكير الإيجابي	3	0.856	0.9262
التحول إلى الدين	4	0.754	0.8683
التغلب على الضغوط	2	0.721	0.8491
القبول	2	0.754	0.8683
التريث الموجه	3	0.741	0.8608
الإنكار	2	0.754	0.8683
المواجهة النشطة	3	0.754	0.8683

يتضح من الجدول (3) أن معاملات الصدق الذاتي والثبات لمقياس الضغوط النفسية صالحة للاستخدام لقياس هذه الأبعاد في مجتمع الدراسة. عليه تتراوح الدرجة الكلية ما بين (185-37) بمتوسط نظري قدره (111).

(2) مقياس التوافق النفسي والاجتماعي: يتكون المقياس من (58) عبارة، وهي تقيس التوافق النفسي والتوافق الاجتماعي.

صدق مقياس التوافق النفسي والاجتماعي:

(أ) الصدق الظاهري: تم عرض المقياس على مجموعة من الخبراء وهم نفس الخبراء الذين حكموا المقياس السابق، وقد اتفق المحكمون على إجراء بعض التعديلات وبتنفيذ الباحثان بما أوصى به المحكمون يصبح المقياس مكون من (55) عبارة.

(ب) صدق البناء التكويني: تم حسابه عن طريق معامل الارتباط لبيرسون بين الدرجة والدرجة الكلية والجدول (4) يوضح ذلك الإجراء

جدول (4) معامل الارتباط لبيرسون لمعرفة علاقة كل بعد مع مجموعة البنود التي يشملها كل بعد من مقياس التوافق النفسي والاجتماعي.

أبعاد المقياس	رقم البند	معامل الارتباط						
التوافق النفسي	1	0.49	6	0.58	11	0.56	16	0.86
	2	0.59	7	0.90	12	0.56	17	0.65
	3	0.79	8	0.56	13	0.26	18	0.85
	4	0.57	9	0.86	14	0.55	19	0.27
	5	0.37	10	0.78	15	0.57		
التوافق الاجتماعي	20	0.56	25	0.56	30	0.55	35	0.56
	21	0.56	26	0.56	31	0.86	36	0.95
	22	0.33	27	0.85	32	0.96	37	0.45
	23	0.78	28	0.79	34	0.79		
	24	0.85	29	0.65	48	0.12		
التوافق الاجتماعي	38	0.52	43	0.75	49	0.27		
	39	0.46	44	0.64	50	0.86	53	0.37
	40	0.63	45	0.35	51	0.99	54	0.56
	41	0.52	46	0.52	52	0.56	55	0.56
	42	0.57	47	0.23				

من الجدول (4) يلاحظ الباحثان أن العبارات (13، 19، 47، 48، 49) غير دالة إحصائياً لذا تم حذفهما، لتصبح الأداة مكونة من (50) عبارة.

ثبات مقياس التوافق النفسي والاجتماعي

الجدول (5) يوضح معاملات الثبات والصدق الذاتي لمقياس التوافق النفسي والاجتماعي

أبعاد المقياس	معامل الثبات	الصدق الذاتي
التوافق النفسي	0.798	0.8933
التوافق الاجتماعي	0.743	0.8619
التوافق الزوجي	0.784	0.8854

يتضح من الجدول (5) أن معاملات الثبات والصدق الذاتي لمقياس التوافق النفسي والاجتماعي صالحة للاستخدام على عينة الدراسة، عليه تتراوح الدرجة الكلية ما بين (250-50) بمتوسط نظري قدره (150) درجة.

خامساً: الأساليب الإحصائية:

1. معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation coefficient

2. الاختبار التائي لعينتين مستقلتين. (T-Test Two Independent sample)

3. معادلة الفاكرونباخ. (Cronbach - Alpha formula)

عرض النتائج ومناقشتها:

عرض ومناقشة نتيجة السؤال الأول
نص السؤال الأول على "هل توجد علاقة دالة إحصائياً بين الضغوط النفسية والتوافق النفسي لدى مهجري سد مروى؟" قام الباحثان بحساب معامل الارتباط بين الضغوط النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي والجدول (6) يوضح ذلك الإجراء.
جدول (6) معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين أبعاد الضغوط النفسية وسط مهجري سد مروى وأبعاد التوافق النفسي الاجتماعي .

الأبعاد	معامل الارتباط التوافق النفسي	معامل الارتباط التوافق الاجتماعي	معامل الارتباط الزواجي
لوم الذات	*0.066	-0.020	0.008
الانسحاب المعرفي	-0.008	0.026	0.059
البحث عن المعلومات	-0.001	-0.025	0.008
إعادة التفسير	0.047	0.026	*-0.08
التفكير الايجابي	0.024	0.001	0.010
التحول إلى الدين	**0.088	0.019	0.045
التفيس الانفعالي	-0.027	0.025	-0.025
القبول	0.025	0.015	0.019
التريث الموجه	-0.030	-0.042	*-0.065
الإنكار	0.005	-0.018	0.012
المواجهة النشطة	-0.029	-0.043	-0.034

تشير بيانات الجدول (6) إلى وجود علاقة ارتباطية بين درجات مقياس التوافق النفسي والاجتماعي والزواجي ككل ودرجات أبعاده كل على حدة مع درجات مقياس الضغوط النفسية ككل ودرجات أبعاده، أي ترتبط درجات معامل الارتباط في التوافق النفسي بدرجات جميع أبعاد مقياس الضغوط النفسية ارتباطاً موجباً، يفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أن الأوضاع النفسية لدى مهجري سد مروى منخفضة مما أدى إلى وجود هذه العلاقة أو أن الانتقال من المعلوم إلى المجهول كان له السبب في ظهور هذه النتيجة، اتفقت الدراسة مع دراسة الدراسات معتم محمد إبراهيم (2013).

عرض ومناقشة نتيجة السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على: "هل توجد علاقة دالة إحصائياً في الضغوط النفسية لدى مهجري سد مروى تعزى لتغير الجنس؟"
ولدراسة هذا الفرض استخدم الباحثان اختبار (ت) للمجموعتين المستقلتين، كما في الجدول (7).

الأبعاد	النوع	عدد الحالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	القيمة الاحتمالية
لوم الذات	ذكور	351	13.25	2.17	2.77	0.00x
	إناث	351	12.79	2.19		
الانسحاب المعرفي	ذكور	351	12.47	1.73	0.936	0.35
	إناث	351	12.35	1.82		
البحث عن المعلومات	ذكور	351	5.15	1.59	0.628	0.53
	إناث	351	5.07	1.53		
إعادة التفسير	ذكور	351	8.92	2.10	3.12	0.00x
	إناث	351	8.44	1.95		
التفكير الايجابي	ذكور	351	6.50	1.27	0.586	0.55
	إناث	351	6.55	1.30		

0.10	1.64	1.79	6.50	351	ذكور	التحول إلى الدين
		1.74	6.55	351	إناث	
0.43	0.789	1.12	3.22	351	ذكور	التفيس الانفعالي
		1.24	3.29	351	إناث	
0.00x	3.17	1.36	3.90	351	ذكور	القبول
		1.41	4.23	351	إناث	
0.00x	2.36	2.08	5.69	351	ذكور	الترتب الموجه
		2.09	6.06	351	إناث	
0.00x	2.03	1.52	4.40	351	ذكور	الإنكار
		1.50	4.17	351	إناث	
0.00x	3.75	1.55	6.91	351	ذكور	المواجهة النشطة
		1.12	7.29	351	إناث	

من الجدول (7) يلاحظ الباحثان أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد لوم الذات وإعادة التفسير ولصالح الذكور وفروق في أبعاد القبول، الترتيب الموجه، والإنكار والمواجهة النشطة لصالح الإناث، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الانسحاب المعرفي، والبحث عن المعلومات، والتفكير الإيجابي والتحول إلى الدين تعزى لتغير الجنس، يفسر الباحثان غياب الفروق إلى أن موضوع التهجير آثاره تم الجنس، أما ظهور الفروق ويعزى ذلك إلى الخصائص الفردية التي يتميز بها الفرد عن الآخر حيث قبل تهجير السكان من مناطقهم الأصلية إلى المناطق الجديدة حيث كانت توصف بيئتهم الأولى بأنها بيئة قاسية ومن أكثر السمات المميزة لها أنها صخرية مما صبغ إنسان المنطقة بصبغة عنيفة وتسلمية مع التعصب للرأي لذا نجد أن موضوع التهجير إلى القرى الجديدة وجد حيزاً وترويجاً كبيراً من قبل أجهزة الإعلام الداخلية والخارجية، اتفقت الدراسة مع دراسة معتز إبراهيم (2013).

التوصيات

1. تكوين لجنة مختصة من قبل جهة الاختصاص (وحدة السدود) للوقوف على حال المهجرين وأهم المشاكل التي يعانون منها بشكل دوري حتى يساعد ذلك في خفض التوتر الناتج من عدم الثقة في جهة الاختصاص .
2. على وزارة الزراعة والري العمل على دراسة التربة ومدى ملاءمتها للنوع المحاصيل الزراعية من أجل تحسين الأوضاع الاقتصادية مما يؤدي إلى استقرار الأسر.
3. تحسين الظروف المعيشية للأسر ذات الدخل المتدني ، إلى الحد الذي يمكنها من توفير احتياجات أفراد الأسرة وأيضاً توفير فرص عمل مناسبة للأبناء الذين تسربوا من التعليم ، تتفق مع سنهم وميولهم التي يرغبون فيها بأجر مناسب يضمن حياة كريمة لهؤلاء الأبناء وقيهم إتباع طريق الانحراف.
4. تنفيذ برنامج إرشادي لخفض الضغوط النفسية من قبل المختصين في المجال النفسي والاجتماعي
5. لا بد وأن يكون لمختلف الوزارات دور في النهوض والارتقاء بمنطقة الدراسة في كافة المجالات الصحية والثقافية التعليمية والترفيهية والأمنية ، وخاصة وزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة الصحة حتى يشعر المهجرون بالاهتمام من قبل المسؤولين.

المراجع:

1. أسعد شريف مجدي (1995). علاقة الضغوط والتعامل معها بالخصائص العصابية لدى طلبة الجامعة، رسالة أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة المستنصرية ، كلية التربية.
2. آسيا بنت علي راجح (2008). التوافق النفسي لدى الفتاة الجامعية وعلاقته بالحالة الاجتماعية والمستوى الدراسي والاقتصادي والمعدل التراكمي، المجلة المعرفية الشهرية.
3. حامد عبد السلام زهران (1974). الصحة النفسية والعلاج النفسي، عالم الكتب للطباعة، القاهرة.
4. حسن مصطفى (2006). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى طلبة كلية الطب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة صنعاء اليمن.
5. حسن منسي (1998م). الصحة النفسية، دار الكندي للنشر والتوزيع، أربد، الأردن .

6. الخولي وليم (1976) : الموسوعة المختصرة في علم النفس والطب النفسي، ط1، دار المعارف، القاهرة.ص426.
7. صالح حسن الدايري (2008). أساسيات التوافق النفسي والاضطرابات السلوكية والانفعالية (الأسس والنظريات)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
8. عبد الله محمود، وفخري فلاح (2016). التوافق النفسي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من الطلبة المتفوقين في محافظة عجلون، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية-جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، العدد(16) ص 25-42.
9. عبد الحميد محمد شاذلي (2001). الواجبات المدرسية والتوافق النفسي، المكتبة الجامعية، الإسكندرية.
10. محمد مصطفى زيدان(1965م) السلوك الاجتماعي على الفرد أصول الإرشاد النفسي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
11. معزز محمد إبراهيم(2013). أساليب مواجهة ضغوط الحياة وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى طلبة كليات المتوسطة بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
12. Kabasa. S.C.S.(1979): Stress Full Life Events Personality and Health Aninguiry into Hardiness Journal of Personality and Social Psychology. Vol. 37. pp. 1-11
13. Patel (1991) . teachers Managing Stress and preventing burrant the professional health Solution . edition . the falmer press London .P.41.