مجلة الدراسات الإنسانية

تصدرها كلية الآداب والدراسات الإنسانية – جامعة دنقـلا

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

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

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 قسيمه

أ. د. محمد المهدي بشرى

أ. د. كباشى حسين قسيمة

أ. د.محمد المهدى إدريس

سكرتارية التحرير

د. السيد بخت أحمد

د. أميرة علاء الدين صالح محمد

د. مجدى سليمان حمزة

التصميم والإخراج الفنى

أ. سماح عماد حامد

قواعد النشر

تُعنى 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 ومرفقاً معه قرص مدمج 3.5 فيما لا يزيد عن (7500) كلمة (25 صفحة) سواء باللغة العربية أو الإنجليزية أو الفرنسية.

* ألاَّ يكون المقال قد سبق نشره أو قدم للنشر في جهات أخرى، كما لا يجوز إعادة نشرها – كاملاً أو جزئياً – في وعاء آخر، إلاَّ بأذن خطي من المجلة.

*توضع إحالات المراجع في داخل النص وفق طريقة جامعة هارفارد (الطريقة الأمريكي) للتوثيق، وهي كما يلي: (الإسم الثالث سنة النشر، ص). هذا في حال أسماء الكتاب الأجانب ومؤلفي المصادر العربية كالطبري. 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 محكّمين مختصين في مجالات المجلة لإجازتها وتقوم المجلة بإخطار أصحاب المقال بقرار المحكمين، ولها حق إجراء أي تعديلات شكلية جزئيه 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 magazinearts@yahoo.com أو بالفاكس 0024923122954

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, reviewsand 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 يجد 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 ، و أ. أيمان محمد حامد إبراهيم..... 6

-3 إتجاهات طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية نحو مصادر المعلومات

د. محمد علي محمود الزين 19

-4 اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الإعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية الرياضية بمدارس تبوك بالمملكة العربية السعودية .

د. نجوان عبد الحميد محمود شمس الدين 36

-5 دور المرشد السياحي فى 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 لفَعْل بين نحاة العربية القدماء والمحدثين

د. الشيخ سالم القراي..... 65

-7 أثر جودة المراجعة الداخلية في الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية للمصارف السودانية) بالتطبيق على عينة من المصارف السودانية

جمال عبدالله ، أ.د صالح حامد محمد علي ، د . زهير أحمد علي..... 78

-8 أثر الخصخصة علي رفع كفاءة العاملين وجودة الخدمات

بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات المحدودة في الفترة من 2017-2010م

د.محاسن 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 اقتصاديا مهما 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 إلي تنمية المجتمع بشكل عام.

تعد المعلومات الركيزة الأولي بل الأساسية فهي ما يغير من البنية المعرفية وهي المورد الذي بدونه لا يمكن للإنسان استثمار إي موارد آخري 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 إلي 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 ألمعلوماتي لدي طلابها ؟

وتتفرع منه الأسئلة التالية :-

1-هل تقدم المكتبات ببجامعة الجزيرة أي خدمات لتعزز الوعي ألمعلوماتي لطلابها ؟

2- ما هي الطرق والوسائل التي تقدم بها المكتبة الوعي ألمعلوماتي 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 ألمعلوماتي للطلاب بمكتبات جامعة الجزيرة .

2-التنبيه إلي الدور الكبير الذي يمكن أن تقوم به مكتبات جامعة الجزيرة في تعزيز الوعي ألمعلوماتي للطلاب .

3-التعرف علي الإمكانات المتاحة وغير المتاحة بمكتبات جامعة الجزيرة لتقديم الخدمة .

4-التعرف علي الكيفية والطرق التي تقدم بها خدمة الوعي ألمعلوماتي بمكتبات جامعة الجزيرة .

أهمية الدراسة :

تظهر أهمية الدراسة في النقاط الآتية :

1-تعد هذه الدراسة من الدراسات الأولي التي تتناول موضوع الوعي ألمعلوماتي للطلاب بمكتبات جامعة الجزيرة حسب علم الباحثان.

2-تلقي هذه الدراسة الضوء علي الدور الكبير الذي يمكن أن تلعبه مكتبات جامعة الجزيرة في تعزيز الوعي ألمعلوماتي للطلاب .

3-تعمل الدراسة على نشر ثقافة الوعي ألمعلوماتي 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 ألمعلوماتي

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 جزءا" من مؤسسات ومعاهد التعليم العالي وتحتوي علي مقتنيات مختلفة في إشكال ورقية الكترونية. (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 و منتسبيها وعدد الأقسام المتوفرة فيها ونوعية الدراسات وطبيعتها)).(الحسو ،1988، ص541)

ثانياً : الوعي ألمعلوماتي :

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 ألمعلوماتي.(sallivan، 2002م، 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 أخري لحل المشكلات واتخاذ القرارات . (الحكماني ،2013م ، ص5)

ثالثاً: أهمية الوعي ألمعلوماتي:

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

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 لابد من الإشارة إلي أن المجتمعات العربية لا خيار أمامها الآن سوي خيار (مجتمع المعلومات(إن أرادت أن تتقدم وأن نجد لها مكانا" في السوق العالمي بكافة أشكاله .(عبدالهادي ، 2002م ، ص9)

وتتمثل أهمية الوعي ألمعلوماتي في الأتي:

1- التعامل مع التغيرات السريعة للمعلومات :

لقد ظهر مفهوم الوعي ألمعلوماتي نتيجة لتزايد المعلومات المتوفرة من خلال الكتب والمجلات ووسائل الإعلام ومن الانترنت ، إلا أن نوعية هذه المعلومات وصلاحيتها متفاوتة الأمر الذي جعل مهارات الوعي ألمعلوماتي أكثر أهمية من أي وقت مضي، 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 ألمعلوماتي بما يتضمن من مهارات ومعايير تستدعي الاستخدام الأخلاقي للمعلومات يتعلم بواسطته الطلبة تتميز مواضيع السرقات الأدبية (الانتحال) وحقوق المؤلف وتحديد معرفه ما يهمهم.

3-الإعداد للقوي العاملة

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

4-التعليم مدي الحياة :

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

رابعاً : أهداف الوعي ألمعلوماتي:

للوعي ألمعلوماتي 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 وبث 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 الإفراد يمكن أن يكونون قادرين علي:

1-التحقق من الحاجة للمعلومات .

2-وضع إستراتيجية بحث دقيقة تضمن استرجاع المعلومات وفقا للحاجة .

3- تقيم للمعلومات وتحليها وتخليصها واستثمارها بدمجها في معرفة سابقة .

4-التواصل لمعرفة جديدة .

ج : الأهداف الوجدانية Attitudinal. Objectives :

من خلال هذه الأهداف يمكن للإفراد تقرير ما يلي :

1- البحث عن المعلومات يأخذ وقتا" ويتطلب مثابرة .

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 تطوريه تتغير وفقا" لا نماط الحاجة للمعلومات. (دياب ،2007م، ص 39)

خامساً : مستويات الوعي ألمعلوماتي

يتطلب عصر تفجر المعلومات والثورة الالكترونية وعيا متعدد الجوانب وليس وعيا أحادي الجانب ويمكن تقسيم مستويات الوعي ألمعلوماتي للاتي:

1-**الوعي المكتبي** :library literacy

يتضمن الوعي المكتبي مجموعة من المهارات التي تقل القدرة علي استخدام المكتبة باعتبارها مصدرا" أساسيا" للحصول علي المعلومات بما يتضمنه ذلك من اختيار الكلمات المفتاحية key words والوعي بأدوات المكتبة too literacyكاستخدام الفهارس (المطبوعة الالكترونية) وفهم نظم التصنيف واستخدام الكشافات والأدلة الببلوجرافية 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 ألمعلوماتي القدرة علي إعداد الرسالة الإعلامية وتحليل وتقيم 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 ألمعلوماتي

وضعت هذه المعايير لكي تسترشد بها المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات من أجل زيادة وتطوير مهارات الوعي المعلومات لدي ألقارئي واستفادة المكتبات منها والاسترشاد بها وهي تهدف إلي ما يلي :

1- توضيح وتحديد معايير الوعي ألمعلوماتي بالمكتبات الجامعية .

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

3- اثر الإنتاج الفكري وتقديم معايير عربية للوعي ألمعلوماتي .

4- ملاحظة التطورات التقنية الحديثة من خلال الكشف عن معايير الوعي التقني التي ينبغي توفرها في المجتمعات العربية.(عبد الهادي ،2015م، 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 الميتاداتا 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 Libbraries تحت عنوان " معايير كفاءة الوعي المعلوماتي للتعليم العالي Information Literacy Competency Standards for Higher Education " التي قدمت في عام 2000 في اجتماع جمعية المكتبات الأميركية في سان أنطونيو بتكساس، والتي اعتمدت وقبلت من العديد من الجمعيات منها الجمعية الأميركية 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 يُقيم 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 التناقص 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 فردٌ أو عضوٌ 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 بفاعلٍية 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- يَتبعٌ 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. (blogspot ، 2018م ، ص1)

سابعاً : مهارات الوعي ألمعلوماتي :

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

أ-تعليم مهارة المعلومات:

ويؤكد هذا المحور علي أن الطالب الذي يعد مؤهلا 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 متعلما" مستقلا" عندما يكون مؤهلا" معلوماتياً بأن:

1-يتابع المعلومات المرتبطة باهتماماته الشخصية .

2- يقيم النتاج ألمعلوماتي .

3-يسعي للتميز في البحث وتوليد المعرفة.

ج- المسؤولية الاجتماعية :

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

1-يدرك أهمية المعلومات بالنسبة للمجتمع الديمقراطي.

2-يمارس سلوكا" أخلاقياً بما يخص المعلومات وتكنولوجيا المعلومات .

3- يساهم بفاعلية في متابعة وتوليد المعلومات .

ثامناً: التحديات التي تواجه الجامعات وضرورة الوعي ألمعلوماتي:

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 أبراز هذه التحديات ما يلي :

1-الانفجار المعرفي وثورة التكنولوجيا وظهور مجتمع المعلومات بسماته بغرض ضرورة التسليح بمهارات الوعي ألمعلوماتي للتفاعل معه .

2-أدوات تكنولوجيا المعلومات إلي تغير طبيعة الحياة وشكل المؤسسات ، ومنها مؤسسات التعليم العالي علي نحو جذري فكان لابد من الوعي للتواصل معها واستثمار إمكاناتها.

3-العولمة ، التي أزالت كافة الحواجز وزادت من العلاقات بين الدول والأمم ،تتطلب بناء مجتمع معلوماتي بمهارات معلوماتية يسير جنبا إلي جنب مع متطلبات الاندماج في العصر ألمعلوماتي الرقمي ويتضمن البقاء فيه.

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

واقتصادها يتسم بالتنافس الشديد ويعد العنصر البشري أهم عناصر الثروة به . وهذا يدعو الجامعات لتشكيل وتأهيل هذه الثروة باليات الوعي ألمعلوماتي 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 استبانه وتم عرضها علي الاختصاصيين في مجال المكتبات والمعلومات وقد أوصي المحكمون بصلاحية الاستبانه ، 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 الاستبانه ، 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
أنثي	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 العظمي 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 التفهم 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 أخري بلغت 30 % يرون أن هذه المعينات متوفرة إلي حد ماً 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
إلي حد ما	5	25
Total	20	%100

يتضح من بيانات الجدول رقم (7) أن العامين بالمكتبات الجامعية يساعدون الطلاب في البحث عن المعلومات والأنشطة الالكترونية داخل المكتبة بشكل كبير حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بنعم 60% بينما الذين يساعدون الطلاب إلي 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 إلي عدم إلمامهم بالأمر وعدم دخولهم إلي موقع الجامعة علي الانترنت .

جدول رقم) 9 (يوضح تقديم المكتبة لدورات تدريبية في مجال الوعي بالقضايا القانونية و الأخلاقية 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 بلاً 85 % الأمر الذي يعد نقص كبير يجب معالجته وذلك رغم أن هذه المكتبات تمتلك قسم للتدريب موجود بها بينماً كان هنالك نسبة صغيرة جداً بلغت 15 % يرون أن المكتبات تقدم هذه الخدمة ويعود ذلك من وجهة نظر الباحثين إلي أمكانية توفيرها في مكتبة واحدة من هذه المكتبات عينة الدراسة .

جدول رقم) 10 (يوضح تقديم المكتبة لخدمة الرد علي الأسئلة والاستفسارات الالكترونية 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 الالكترونية المقدمة لهم بواسطة الطلاب حيث بلغت نسبتهم 100 % وهو من الأمور الجيدة والتي لابد 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 وجهت نظر العاملين في هذه المكتبات الجامعية حيث أجاب 80 % من العاملين بلا بينماً هنالك نسبة بلغت 20 % من العاملين ليس لهم علم الأمر الذي يحتم علي هذه المكتبات ضرورة تقديم خدمات للوعي المعلوماتي تساعد الطلاب في تحديد أحتياجاته 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 العظمي 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 ألمعلوماتي 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 ألمعلوماتي للطلاب بنسبة بلغت 100 %.

6-تمتلك مكتبات جامعة الجزيرة المعينات التي تساعد علي تقديم خدمات الوعي ألمعلوماتي .

7-يساعد العاملين بالمكتبات الطلاب في البحث داخل الأنشطة الآلية بها بنسبة 60% .

8-تتوافر صفحة لمكتبات 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 ألمعلوماتي للطلاب المستفيدين من مكتبات جامعة الجزيرة .

2-تدريب العاملين بالمكتبات الجامعية علي طرق تعزيز الوعي ألمعلوماتي للطلاب.

3-قيام دورات تدريبية للطلاب للتعريف بالقضايا القانونية والأخلاقية للمعلومات.

4- توفير المعينات والأجهزة اللازمة لتعزيز الوعي ألمعلوماتي للطلاب .

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب والدوريات

1- أحمد عبد الله الحسو. مكتبات جامعة الموصل ودورها في الجامعة والمجتمع : دراسة ميدانية .- مجلة أدأب 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.-ص 21.

4-حمد بن ابراهيم العمران .الوعي المعلوماتي .- المعلوماتية .ع(1426/2005م) ص 15.

5-عادل سالم موسي . ادارة المعرفة والمعلومات في المؤسسات التعليم العالي :نجاب عالمة .- دراسات المعلومات .-ع(3 سبتمبر ،2008م).ص104-103.

6-قارئي عبد العزيزعبد الفتاح . معجم مصطلحات المكتبات .- الرياض :مكتبة الملك فهد الوطنية ،2000م .- ص14.

7-محمد فتحي عبد الهادي.مجتمع المعلومات في عصر الرقمنة والشيكات .- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات .-مج 9،ع11(يوليو 2002م.) ص9 .

8-محمد فتحي عبدالهادي. 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 .-ص ص40-39

10-زينة بنت صالح الحكماني 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 يتستخدمون 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 ويوم 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 حتي 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 ، وتزداد أهميتها 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؟

إلي 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 تواجة الطلاب للأسهام في إيجاد حلول لها.

أهمية الدراسة :

جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية من الجامعات التي أنشئت حديثاً ، وهي تعتني 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-اغلب طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد يستخدمون المصادر الإلكترونية.

2-المصادر المتوفرة بمكتبات جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية لا تفي 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 و دراسة الحالة) وذلك من خلال التركيز علي حالة واحدة وهي جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية .

وقد تم تصميم أستبانه 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 اكاديمية 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 الإغراض (غالب عوض النوايسة ،2003، 29)

الدرسات السابقة

يوجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع استخدام مصادر المعلومات والمكتبات الجامعية ، منها دراسات تناولت استخدام المصادربشكل 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 أرائهم حولها ، فضلاً عن الوقوف علي العوائق والصعوبات الي تواجهم ،استخدمت الباحثه المنهج الوصفي ، ووظفت كل من المقابلات والاستبيان ادوات لها

لجمع المعلومات ، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج اهمها:

إن معظم طلاب الدراسات العليا بجامعة الخرطوم يستخدمون المصادر الإلكترونية .

اهم الدوافع التي تجعل طلاب الدرسات العليا يستخدمون المصادر الإلكترونية هو توفير الوقت والجهد.

اما ابرز المشاكل التي تواجههم هي عملية تعطل الاجهزة .

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 مدي استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات الطبية بمكتبات القطاع ألصحي 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 الدرسات العربية منها ما تناول مصادر معينة (كالإنترنت ـ 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 مدي استخدام طالبات الدراسات العليا بجامعة الملك عبد العزيز بجدة لمصادر المعلومات الإلكترونية ، وظف الباحثون المنهج المسحي لقياس مدي استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من قبل فئة معينة مبحوثة والكشف عن الصعوبات التي تعترضهم خلال استخدامهم للمصادر، وقد تم توظيف الاستبانة كاحد أهم أدوات جمع البيانات ، توصلت الدراسة لعدة نتائج اهمها:

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 لعددة 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 مدي 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 اهمها:

لازالت المصادر التقليدية تمثل محور أهتمام الباحثين في مجال الأعلام من كتب ، ودوريات وصحف ...الخ.

دراسة عفاف عواشرية (2016م)

بعنوان مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي : دراسة ميدانية – كلية العلوم الانسانية والاجتماعية – جامعة تبسة . هدفت الدراسة إلي التعرف علي اهم المصادر المتاحة ، معرفة الطرق و البرامج التي تعتمد عليها المكتبة للتعريف بمصادر المعلومات المتوفرة ، معرفة مدي استخدام الطلبه 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 تلبي احتياجاتهم

معظم المستفيدين منهم 85 % يستخدمون المصادر الورقية

دراسة عمر احمد همشري (2019م) بعنوان

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

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

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

رابعاً : الدراسات الاجنبية

دراسة كاتا بالوا(2016م) بعنوان

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

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

التعليق علي الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة ، يلاحظ أنها ركزت علي دراسة المصادر الإلكترونية ومنها ما سلط الضوء علي استخدام طلاب الدراسات العليا كدراسة اكرام شمس الدين ودراسة حسن عواد السريحي ، ومنها ما سلط الضوء على جانب معين كأثرها علي التكوين الجامعي كدراسة عواطف عواشرية ودراسة ثناء ليلو عباس ، وقد إستفاد الباحث من هذه الدراسات كثيراً ، لكن ما يميز هذه الدراسة انها ركزت علي المصادر بشكليها (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 مصطفي عليان ، 2006، 15) وبالطبع لا يمكن للمكتبة ان تقدم خدماتها ولا تحقيق اهداف الجامعة إلا اذا توفرت لها مجموعة من المعلومات والمصادر الغنية والمتنوعة .

أهداف المكتبة الجامعية :

تستمد المكتبة اهدافها من الجامعة نفسها ، باعتبارها نظاماً فرعياً اساسياً 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 للمستفيدين كخدمات : الإعارة ، الاتاحة ،البث الانتقائي والتدريب علي استخدام المصادر وغيرها .

مصادر المعلومات المكتبية الجامعية :

سبقت الاشارة إلي ان مصادر المعلومات هي جمع الأوعية أو الوسائل التي يمكن عن طريقها نقل المعلومات إلي المستفيدين منها ، لذا لابد من الاشارة إلي تقسيمات تلك المصادر واهم الأنواع التي يجب علي المكتبات الجامعية توفيرها لخدمة مستفيديها .

تقسيمات مصادر المعلومات

هنالك عدة أسس لتقسيم مصادرالمعلومات ، فنهالك 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 فتنقسم إلي 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 اساًسا علي المعلومات الجديدة غير المسبوقة ، أو التصورات أو التفسيرات الجديدة لحقائق معروفة مثل التقارير العلمية ، والتجارب ، ووثائق الهيئات والمنظمات ، والأطروحات (حشمت قاسم ،1995م -24 25) بالاضافة 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 البيليوجرافيات (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 للأخر وانما 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 تنظم هجائياً لسهولة البحث

ج- التراجم : وهي الكتب التي تعرف بحياة المشاهير والعظماء في مجال معين أو مجالات مختلفة من مجالات المعرفة وغالباً تنظم هجائياً أو جغرافياً او تاريخياً

د- البيليوجرافيات : 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 إلي 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 قصية معينة دراسة موضوعية واقعية تحيط بجميع جوانبها وارتباطاتها ويمكن أن يؤلفها شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص (غالب عوض النوابسة ، 2002م ، 20 -23)

ثانياً : الدرويات

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

وتمتاز الدوريات بسرعة الصدور وحداثة المعومات بالاضافة 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 النمازج 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 إلكترونية علي وسائط سواء كانت ممغنطة (Magenetic tope) أم ليزرية بأنواعها أو تلك المصادر اللاورقية والمخزنة ايضاً 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 الأخري مثل الأقراص المتعددة (Multimedia) أو أقراص (DVD) http://ila.10/9qp . -20- 3-2020

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 الوجة الأكمل .

جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية

هي جامعة حكومية قومية تأسست بعد ترفيع كلية مروي 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 مروي وماترتب عليه من مشاريع آخري مثل مشروع مدينة مروي 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 أجراء البحوث التطبيقية والاستشارات العلمية والتدريب للجهات ذات الصلة.

مكتبات جامعة عبدالطيف 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 http//:www.merowe.edu.sd 11-3-2020 .

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 (آدم 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 بالاضافة إلي المقررات التي يرفعها اعضاء هيئة التدريس ، والجدير بالذكر أن رفع المقرر للبوابة متروك لأستاذ المادة ، بمعني لا يوجد إلزام برفع جميع المواد أو المقررات ، هذا من جهة ومن جهة آخري هناك عدد من أعضاء هيئة التدريس يقومون بإتاحة المقررات عن طريق السبورة الذكية ، فبعد الفراغ من المحاضرة يمكن للطالب 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 بالمعني 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 آجل 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 للبنود.

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 الاحصاية 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 Frequenciecs

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
	بكالاريوس تقانة المعلومات	16	13.6
	هندسة صناعية	4	3.4
	دبلوم تقانة معاومات	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 بمجمل 39 فرد ، تم توزيعها بنحو 16 فردا ونسبة مئوية بلغت 13.6 لبرنامج بكلاريوس 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 الميكانيكيا 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 الطيبة 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 المحاسبية لم يظهر في عملية توزيع الاستبيان

جدول (2-1)

نجد من الجدول ادناه أن هنالك 45 طالبا وبنسبة مئوية بلغت 38.1 % يدخلون المكتبة يومياً و 49 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 – ويوماً بعد يوم) وبنسبة مئوية 79.6%

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

المصدر: الدراسة التحليلية2019م جدول يوضح تردد الطلاب علي المكتبة

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

من الجدول أدناه نجد أن اللذين يدخلون المكتبة نادراً هم 24 فردا من مجمل حجم عينة وبنسبة مئوية بلغت 20.3% بينما اللذين يستمرون في الدخول للمكتبة 94 فردا بنسبة مئوية 79.7 % لانهم غير معنيين بتوضيح سبب عدم دخلوهم لانهم اصلاً متصلين مع المكتبة بصورة مستمرة ولذلك لم يجيبوا علي هذا السؤال وهم نسبة كبيرة جداً مقارنة مع حجم العينة وهو الامر اللذي يجعلنا نستنتج أن نظام المكتبة وما بها من مصادر يجعل التواصل مستمر بينها وبين الطلاب بصورة كبيرة ، بينما ال،24 فرد اللذين لا يدخلون المكتبة الا نادراً فكانت اسباب عدم دخلوهم متباينة حيث نجد أن 4 افراد وبنسبة مئوية بلغت 3.4 % اوضحوا ان المكتبة لا توجد بها المعلومات التي يريدها الطالب ، وهنالك 3 فقط وبنسبة مئوية2.5 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 الافترة الامتحانات لذلك لا يدخل المكتبة الا نادراً بينما هنالك فرد او طالب واحد فقط ايضاً لا يدخل المكتبة نادراً مبيننا ان السبب انه لا يستطيع القراءة بصوت منخفض وكانت نسبهم المئوية لهم جميعاً0.8%

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

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

جدول (4-1) 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 لدخلوهم المكتبة هو متابعة التطورات في مجال التخصص بنسبة مئوية بلغت 11.8 ، بينما هنالك 28 يدخلون المكتبة لانهم مطالبون بإعداد بحث او مقالاً 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 (4-1) يوضح سبب دخول الطلاب للمكتبة

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

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

من الجدول داناه 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 (5-1) يوضح طبيعة المصادر التي ستخدمها الطلاب

ما طبيعة المصادرالتي تستخدمها لتساعدك في التحصيل الدراسي			
النسبة المئوية	التكرار		
12.7	15	مصادر معلومات ورقية (كتب ،مجلات،..الخ)	القيم
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 الاكاديمي أو الدراسي وذلك لان هنالك 97 طالب وضعوها اولاً في ترتيب المصادر الورقية وبنسبة مئوية بلغت 82.2 %وقد يرجع ذلك لان اعضاء هئية التدريس يحددوا لهم اسماء مراجع محدده وهي ما يرجعون لها في تدريس مقرراتهم والسبب الاخر لان معظم المصادر الورقية الموجوده في المكتبة هي كتب ومراجع ومن النادر وجود المصادر الورقية الاخري.

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

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

جدول رقم (7-1) يوضح ترتيب المصادر الإلكترونية بالنسبة للطلاب نلاحظ من الجدول ادناه ان اكثر ومعظم الطلاب يستخدمون الإنترنت في المصادر الإلكترونية وذلك لان 59 طالبا اختاروا الإنترنت كاول مصدر إلكتروني يتم استخدامه من جملة مجموع حجم العينة 118 طالب وبنسبة مئوبة بلغت 50.1 ، ويمكن أن نعتبر اللذين يستخدمون البوابة الإلكترونية كأول مصدرمن المصادر الإلكترونية وهم 18 طالبا وبنسبة مئوية بلغت 15.3 هم يستخدمون الإنترنت ايضاَ لان البوابة الإلكترونية يتم الدخول لها عبر الإنترنت فبالتالي يكون جملة اللذين يستخدمون الانترنت عددهم77 طالب وبنسبة مئوية 65.4 ، ثم بعد ذلك تاتي 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 الإخرى التي يستخدمها الطالب في تحصيلهم الدراسي .

جدول (8-1) يوضح ترتيب المصادر الالكترونية 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 الوارده في الجدول (5-1) الذي وضح فيه أن اللذين يستخدمون المصادر الألكترونية أكثر من اللذين يستخدمون المصادر الورقية ، الامر الذي يجعلنا نستنتج أن طلاب جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية يستخدمون المصادر الإلكترونية وهم ما يسير قي رؤية الجامعة والتوجه الإلكتروني لديها

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

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

جدول(9-1) المصادر الورقية المتوفر بمكتبات الجامعة

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

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

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

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

واللذين يستخدمون الإنترنت للإطلاع علي اليوتيوب لفهم موضوع تخصصي معين كان عددهم 22 طالبا بنسبة مئوية بلغت 17.8% واللذيت يستخدمونه للبحث عن المقالات والبحوث 40 طالبا بنسبة بلغت33.9 %،وللبريد الإلكتروني طالبين فقط بنسبة مئوية بلغت 1.7% ، ولمتابعة التطورات في مجال التخصص 6 طالب بنسبة مئوية5.1 %، بينما اللذين يستخدمونه لانهم لم يجدوا ما يريدونه في المصادر الورقية4 طالب بنسبة بلغت 3.4 %، وللبحث عن قواعد البيانات طالب واحد فقط بنسبة مئوية 0.8 %، علية يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة بأن معظم الطلاب يستخدمون الإنترنت لتحميل المحاضرات دون مراعاة

اهمية الجوانب الأخري 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		
35.6	42	تحميل المحاضرات	القيم
8.5	10	الإطلاع علي اليوتيوب لفهم موضوع تخصصي أكثر	
6.8	8	للبحث عن المقالات والبحوث	
1.7	2	لاستخدم البريد الإلكتروني	
5.1	6	متابعة التطورات في مجال التخصص	
3.4	4	لا ني لم اجد ما أريد في المصادر الورقية بالمكتبة	
8.	1	للبحث في قواعد البيانات	
27.1	32	تحميل المحاضرات والدخول لموقع الجامعة للاستفادة من المصادر و للبحث عن والبحوث	
9.3	11	تحميل المحاضرات و الاطلاع علي اليوتيوب لفهم موضوع تخصصي اكثر	
8.	1	للتواصل مع الاخرين	
8.	1	الدخول لموقع الجامعى للاستفادة مما به من مصادر	
100.0	118	المجموع	

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

من الجدول ادناه نستنتج أن 66 طالبا يعانون من ضعف التحميل من الإنترنت من جملة حجم العينة 118 طالبا وبنسبة مئوية بلغت56.0 %وهذا يدعم النتائج الوارده في الجدول اعلاه بأن معظم الطلاب يستخدمون الإنترنت عند تعاملهم مع المصادر ، بينما اللذين يعانون من الانقطاع ألكهربائي 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 أستخدامك للمصادر			
النسبة المئوية	التكرار		
11.0	13	قلة المصادر الورقية بالمكتبة	القيم
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 طالبا من بين حجم العينة الكلي 118 طالبا بنسبة مئوية بلغت33.9 %، بينما 78 طالبا قالوا انهم لم يتلقوا تدريبا علي استخدام مصادر المعلومات بنسبة مئوية بلغت 99.2 %، مع العلم أن الجامعة تقوم بتدريس مقرر مهارات الحاسوب كمطلوبات لكل طلاب الجامعة ومن اهدافه 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 انهم تلقوا تدريباً اعتبروا ان مقرر مهارات الحاسوب هو نوع من التدريب واتوافق معهم تماماً في رائهم ولكن يجب علي إدارة الجامعة وعميد المكتبات تفعيل مزيد من الدورات للتدريب الطلاب علي التعامل واستخدام مصادر المعلومات لمكتبات الجامعة.

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

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

جدول (13-1)يوضح نوع التدريب

من الجدول ادناه نستنتج ان الطلاب واللذين كان عددهم 40 طالبا واللذين قالوا انهم تلقوا تدريب من الجدول السابق بينوا 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% ، اما 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 انهم تلقوا تدريب هو تدريب عبر مقرر مهارات الحاسوب والذي من اهدافه معرفة استخدام الإنترنت ومعرفة كيفية البحث عن المعلومات واستخدام محركات البحث للطلاب فيما يلي التحصيل الاكاديمي والدراسي لهم.

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

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

جدول (14-1) يوضح المصادر الورقية المتوفر 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 ايضاً 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 عير 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 و 3 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 إلي المزيد من المراجع والكتب والورقية حتي تفي 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 المتوفر بمكتبتكم						
الاحصاء						
	هل المصادر الورقية المتوفر 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
	بكالاريوس 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 إتجاهاتهم تجاه مصادر المعلومات المتوفر بجامعتهم ، خرجت الدراسة بعد نتائج من أهمها.

1-أن معظم الطلاب علاقتهم بالمكتبات علاقة قوية ومتصلة حيث أفاد (79.6 %) من أفراد العينة أنهم يدخلون المكتبة يومية أو يوماً بعد يوم.

2-سبب دخول الغالبية العظمي من الطلاب للمكتبة (70.6 %) هو المذاكرة والتحضير للامتحانات.

3-معظم الطلاب يميلون إلي استخدام المصادر التقليدية والإلكترونية معاً بنسبة (72.0 %).

4-معظم اللذين يستخدمون المصادر التقليدية أشاروا إلي أنهم يستخدمون الكتاب أكثر من غيره.

5-أفاد (74.6 %) من أفراد العينة أنهم يستخدمون المصادر الإلكترونية وعند مقارنة نتيجة الجداول تبين أن الطلاب اللذين يستخدمون المصادر الإلكترونية (74.0 %) أكثر من أولئك اللذين يستخدمون المصادؤ التقليدية.

3-4 توصيات الدراسة

بناء علي ما تم عرضه من نتائج توصلت الدراسة إلي التوصيات التالية:

1-زيادة الجرعة التدريبية للطلاب علي كيفية الاستفادة من المصادر الإلكترونية

2-توفير المجلات (الدوريات) العلمية المتخصصة في المجالات ذات الصلة بتخصص الطالب

3-توفير مكتبة إلكترونية بكل مجمعات الجامعة مشتمله علي التخصصات المختلفة

4-زيادة مدة الدوام للطلاب داخل المكتبات حتي يحصل الطلاب علي الوقت الكافي داخل المكتبة.

5-تفعيل الاستعارة للطالب مع وضع قيود للمحافظة علي سلامة المراجع والكتب من التلف أو الفقدان.

المصادر و المراجع

أولاً:الكتب

1-يحي مصطفي عليان2006-م – المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. علم الكتب الحديث، عمان

2-حشمت قاسم .1995م ، مصادر المعلومات ومقتنيات المكتبات ،مكتبة غريب، القاهرة

3-خالدعبده 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 علي الخط المباشر

2-http://klibrary.merowe.edu.sd/ موقع جامعة عبد الطيف 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 و التكنولوجيا

2-فاطمة جعفر، 11/3/2020م .جامعة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية ،مسؤولة التعليم الإلكتروني والبوابة الإلكترونية.

اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الإعاقة نحو ممارسة بناتهن التربية 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 الاولية، 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 بالايجابية ، كما توصلت الى عدم وجود فروق في اتجاهات الأمهات يمكن عزوها لمتغيرات العمر و النوع وتعليم الأمهات والعمل. اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات بناءا 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 ذو 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) (77:1989) "إن الطفل المعاق عقلياً أو جسدياً له الحق في التمتع بحياة كاملة ، وكريمة ، 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) (25:1990) 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 والاتزان 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 الإمكانات والقدرات المتاحة.

ويذكر داؤد (167:2001) 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 الانشطة الرياضية وتعددها ، كما قد تؤدي الى تنمية أقصى قدرة للمعاق وتقبله لذاته واعتماده على نفسه بالاضافة الى الاندماج في المجتمع. ويعد النشاط الرياضي في صورته التربوية الجدية بنظمه وطرقه وقواعده السليمة وبألوانه المتعددة ميدانا هاما من ميادين التربية ، وعنصرا 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 (131:2003) أن الاتجاهات عنصرا مهما في توجيه سلوك الأفراد ضمن منظومة البناء الاجتماعي ،ودرجة تاثيرها في المجتمع الذي سيتحمل تبعة هذه الاتجاهات على اختلافها ، بين افراد يكبرون كل يوم دون اهتمام او هدف وينقصهم الدافع نحو مايدور حولهم ، ويشعرون بالعزوف عن القيام باي 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 المتاثرة بالمواد التعليمية ، والعوامل المؤثرة فيها مستقيا مادته من ذلك الافتراض القائل ان الاتجاهات ليست غريزية أو فطرية موروثة ، بل انها متعلمة معرفية يكتسبها الفرد عبر عملية التنشئة الاجتماعية ، ولذلك توصف الاتجاهات بأنها احدى نتاجات التعلم .

مشكلة البحث :

يُعدّ النشاط البدني من الجوانب المهمة للاطفال ؛ لا سيما الأطفال ذوي الاعاقة . ولكن هنالك الكثير من اولياء الأمور يعتقدون أنه من الصعب ادماج ابنائهن في الانشطة 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 ا نحو ممارسة بناتهن التربية الرياضية ؟

هل توجد فروق في اتجاهات أمهات الطالبات ذوات الاعاقة حو 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 الام؟

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

أهمية البحث :

تنبع 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 المكبوتة .

2• كيفية توظف التدريبات الرياضية ذات القيمة النفعية 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 الرياضيةئز

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 بالايجابية 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 .

-6توجد 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 من2015 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 الوان 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 بالأخرين 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 للأتجاهات هذة الأهمية في التأثير على تفاعل الأفراد فيما بينهم فإنها بالتاكيد ستحتل أهمية أكبر عندما مايكون هذا التفاعل نحو ذوي الإعاقة لأن تللك الاتجاهات ستؤثر في طبيعة التعامل معهم وبالتالي قبولهم في المجتمع من عدمه ولان الاتجاهات واحدة من

المحددات الأساسية للسلوك ، ولذا فإن انماط السلوك المتوقعة من الأخرين 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 اصبحت ذات اتجاهات أكثر أنسانية وايجابية حيث وفرت الكنيسة سبل الرعاية والأهتمام لذوي الاعاقة ،إلا أن الفترة لم تدم طويلاً ، ففي العصور الوسطي عادت السخرية والنبذ لهذه الفئة ، ثم تطور العقل البشري في ميادين أخري .

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

وإن المتأمل لمنهج الاسلام يرى أن الأسلام دين تكافل ورحمة يهتم برعاية ذوي الإعاقة ويقدم الخدمات المتميزة والشواهد كثيرة ومنها أنه يرفع الحرج والمشقة عن غير القادرين وأنه يوجه دائما 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(1984: 151) الاتجاه النفسي " بأنه تنظيم مكتسب ، له صفة الاستمرار النسبي للمعتقدات التي يعتقدها 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 (1984: 188) 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 ، وباأنماط التي يتم تعلمها ، وبتغيير الاتجاهات .

ويوضح ايضاً بان 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 لتقبل المعلومات التي تتعارض واتجاه نفسي يتمسكون به . كما تفترض هذه النظرية ان الاتجاهات تتغير لتتفق والتغيرات التي تعتري 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 . وتقيس 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 ايجابيا أو سلبيا ، 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 : 16-13) أن الإعاقة ليست ظاهرة حديثة بل هي ظاهرة عرفتها المجتمعات الانسانية منذ أقدم العصور ، وان مفهوم الاعاقة يشير إلى جميع الانحرافات عن النمو الطبيعي
الاعاقة الفكرية: تذكر (يحي 2014: 49) هي نقص جوهري في الأداء الوظيفي الراهن يتصف بأداء ذهني وظيفي دون المتوسط يكون متلازما 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 العملوالحياة الاستقلالية، ويظهر ذلك قبل سن الثانية عشر. ويعد تصنيف الاعاقة الفكرية حسب درجة الاعاقة هو الأوسع انتشارا واستخداما لأنه يعتمد على مستوى الأداء الوظيفي العقلي من ناحية، وعلى درجة النمو والنضج، بالاضافة 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 هذة الفئة في قدرة هذه الاتجاهات على تغير مستقبل هؤلاء الأفراد من ذوي الإعاقة والحد من المشكلات النفسية المترتبة عليها.
ويعرف (الببلاوي وأحمد (2012 :184) الاتجاهات نحو ذوي الاعاقة بأنه تلك الممارسات اليومية التي يقوم بها الأشخاص العاديون بوعي وادراك نحو ذوي الاعاقة، وقدتكون تلك الممارسات سلبية مما يجعلها تشكل عائقا 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 تكيفهم الاجتماعي ، وكلما 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 نشطا 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 الانسانية المناسبة للطفل ذو الاعاقة الفكرية وليس الاهتمام فقط بتقديم خبرات القراءة والكتابة والحساب، وأيضا العناية بالتربية الرياضية لتنمية قدراته على التازر والتوافق الحركي، لما لها من أهمية في النواحي النفسية لذوي الاعاقة وعلى بناء كفاءته وقدراته الجسدية، خاصة ان الرياضة أصبحت من أهم الوسائل التي تؤدي الى دمج ذوي الاعاقة في المجتمع والى زيادة الثقة بالنفس والتخلص من المشكلات النفسية التي يواجهونها.

ثالثا :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 والرقي 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 والاتزان لجميع أجهزة الجسم مثل الجهاز التنفسي والعصبي والانحرافات القوامية.

وعرفت (عبيد 2012) التأهيل الرياضي لذوي الاعاقة بأنه عملية ديناميكية هادفة حيث أنها تجدول الأنشطة المختلفة ومنها الرياضة لكل ذو اعاقة لليوم بأكمله وفق الأمور الأساسية وهي : أعلى درجة من التحسن البدني، واحلال مهني يمكن ذو الاعاقة من العمل بأقصى استطاعة، و التوافق المرضي عنه في العلاقات الشخصية والاجتماعية. كما ذكرت بأن من وظائف اللعب لذوي الاعاقة تلبية ميولهم الطبيعي نحو الحركة والمتعة والاستكشاف كما ينمي شخصياتهم ويحقق نموهم المتكامل من الجوانب البدنية ، والحسحركية 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 الاعاقة العوامل الثقافية بكل ما فيها من عادات وتقاليد وخلفيات والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها ذو الاعاقة، وان النشاط الرياضي الذي يمارسة رهين بتشجيع المجتمع لهم وتكوين اتجاهات ايجابية نحو اعداد المعلمين في مجال رعاية رياضة ذوي الاعاقة وتوفير الامكانات اللازمة لذلك، وأيضا توجيه برامج توعوية للأسر بغرض الكشف عن ميول اطفالهم والعمل على تنميتها والاهتمام باقامة المهرجانات الرياضية لذوي الاعاقة.

رابعاً: الدراسات السابقة :

تمهيد :

سوف تورد الباحثة أهم الدراسات العربية ، والأجنبية التي لها علاقة بالاتجاهات الخاصة بذوي الاعاقة الفكرية فيما يختص بادماجهم في انشطة 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، واظهرت نتائج الدراسة وجود اتجاهات

سلبية للمعلمين نحو دمج المعاقين عقليا القابلين للتعلم ، كما ولم تظهر النتائج وجود فروق في اتجاهات المعلمين نحودمج 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 تعلمية .

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 تفصيلياً ، مما يمكن الباحثة من تحديد العلاقات ، وإمكانية التنبؤ. ويوضح يحيي (12:2003) 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 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 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 رائهم 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) معامل 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
إعادة التفسير	15	0.86	17	0.79	18	0.79
	16	0.56				
التفكير الإيجابي	19	0.86	20	0.75	21	0.75
التحول إلى الدين	22	0.58	24	0.75	25	0.79
	23	0.58				
التنفس الانفعالي	26	0.79	27	0.56		
القبول	28	0.79	29	0.86		
التريث الموجه	30	0.59	31	0.75	32	0.79
الإنكار	33	0.86	34	0.79		
المواجهة النشطة	35	0.86	36	0.56	37	

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( )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
التنفس 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 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

أبعاد المقياس	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	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 مروي؟" 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 مروي وأبعاد التوافق النفسي الاجتماعي .

الأبعاد	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط
لوم الذات	التوافق النفسي	التوافق الاجتماعي	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
التنفيس 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 معامل الارتباط في التوافق النفسي بدرجات جميع أبعاد مقياس الضغوط النفسية ارتباطاً موجباً، يفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أن الأوضاع النفسية لدى مهجري سد مروي 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 معتز محمد إبراهيم (2013).

عرض ومناقشة نتيجة السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على: "هل توجد علاقة دالة إحصائياً في الضغوط النفسية لدى مهجري سد مروي 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 مروي تبعا 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		
التنفيس 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 بيئتهم الأولي 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 إلي 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 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 ويقيهم إتباع طريق الانحراف.

4.تنفيذ برنامج إرشادي لخفض الضغوط النفسية من قبل المختصين في المجال النفسي والاجتماعي

5.لابد 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 المسئولين.

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 على 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 الداهري (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 42-25.

9.عبد الحميد محمد شاذلي (2001). الواجبات المدرسية والتوافق النفسي، المكتبة الجامعية، الإسكندرية.

10.محمد مصطفي 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 professional health Solution . edition . the falmer press London .P.41.

دور المرشد السياحي فى بناء صورة ذهنية إيجابية عن المواقع السياحية وانعكاسها على رضاء السائح وتسويق السائح الشفهي لتلك المواقع دراسة ميدانية فى 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 العيبي أ.مساعد– جامعة الملك سعود – المملكة العربية السعودية

البحث مدعوم من الجمعية السعودية للسياحة فى جامعة الملك سعود

كلمات مفتاحيه: السياحة، الارشاد السياحي ، الصورة الذهنية، التسويق الشفهي

مستخلص

يتطرق البحث الى معرفة دور المرشد السياحي فى منظومة صناعة السياحة مع باقي مكوناتها وقياس دور المرشد السياحي فى 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 اعلى على بناء صورة ذهنية إيجابية مما ينعكس على زيادة حجم المبيعات للمواقع السياحية. ولقياس دور المرشد السياحي فى 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. كفأه 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 الاهمية للقائمين على صناعة السياحة فى 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 توصى هذة الدراسة إلى أهمية تدريب المرشد وتنمية مهاراته لزيادة كفائته والتي تعود إيجابية على تغيير الصورة الذهنية لدى السائح. أيضا شددت الدراسة على أهمية كفاءة المرشد وتأثيرها على رضاء السائح عن التجربة السياحية والتسويق الشفي للسائح.

المقدمة :

أهمية البحث :

تنطلق 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 الاخرين ورضائه عن التجربة والذي بدوره يؤثر على نمو المبيعات للشركات السياحية. نظراً الى قلة الابحاث التي تناولت هذا الموضوع، تكمن الاهمية 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 لازدياد أهمية دور المرشد السياحي فى المنظومة السياحية وصناعتها وتحديدا فى الدول المتقدمة فى صناعة السياحة ظهرت أراء عديدة عن أهمية دور ووظيفة المرشد السياحي في التأثير على بناء صور ذهنية جيدة لدى السائحين المستهدفين ومدى تأثير دور المرشد السياحى على نمو المبيعات السياحية مما اسهم فى طرح تساؤل رئيس عن دور المرشد السياحي وتأثير امتلاكه لمجموعة من المهارات لتحقيق ذلك التأثير المرغوب. أيضا، لا توجد دراسات كافية عن تأثير كفاءة المرشد السياحي على رضاء السائح عن التجربة وتسويقة 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 فى القطاع السياحي من ناحية كفاءة المرشد السياحي فى المهارات المعرفة والسلوك واثرها على بنلء الصورة الذهنية للمواقه 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:-

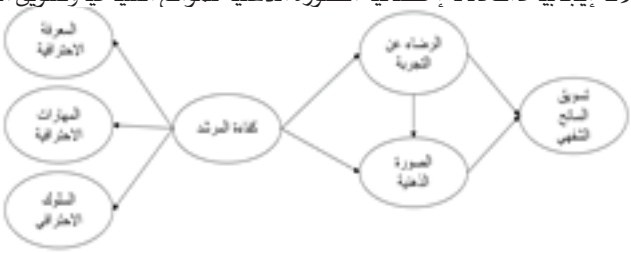
أ.توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين كفائة المرشد السياحي والصورة الذهنية للمواقع السياحية.

ب.توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين كفائة المرشد السياحي ورضاء السائح عن التجربة السياحية.

ج.توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رضاء السائح عن التجربة السياحية والصورة الذهنية للمواقع السياحية.

د.توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رضاء السائح عن التجربة السياحية وتسويق السائح الشفهي للمواقع السياحية.

ه.توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية الصورة الذهنية للمواقع السياحيةوتسويق السائح الشفهي للمواقع السياحية.



تصميم الباحثين

الجانب النظري

السياحة :

تعبتبر السياحة من منظور اقتصادي هي قطاع إنتاجي يلعب دوراً مهماً في زيادة الدخل القومي ومصدرا رئيس لتشغيل الكفاءات الوطنية ، وهدفاً لتحقيق برامج التنمية. وترتبط السياحة فى مجموعة من الاعمال والانشطة والوظائف التى تساعد الجماهير المستهدفة من السياح فى عملية الاختبار الافضل للخدمات السياحية ويرتكز

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

الأنماط السياحيه الحديثه

السياحة الفضائية

سياحة الرياضيات الجوية

السياحة البيئية

سياحة المهرجانات والأحداث الخاصة

السياحة العلاجية

العوامل المؤثرة في صناعة السياحة الحديثة

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 لتعينهم 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 نهرية 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.

-8تشييد 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 بهذة المهنة واعتبارها اساسية لتنوير السائح وتعميق معرفته فى المكان الذي يقصده اضافة على ادراك مدى علاقته فى تكوين الصورة الذهنية لدى السائح عن المواقع السياحية والارشاد السياحي من المصطلحات الحديثة ولكنها ممارسة قديمة وتطورت لتصبح ذات أهمية فى المجال السياحي .

ويعتبر الارشاد السياحي من الانشطة المكملة للنشاط السياحي والتى تتطلب كفاءة علمية وعملية ومهارية وخبرة عالية والمام فى 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 وتنبع هذة الاهمية اساسا من حقيقة راسخة تتمثل في طول واتساع درجة التفاعل بين المرشد السياحي والسائح مقارنة بغيره من الكوادر الاخرى فى السياحة .

عرف المرشد السياحي بأنه الشخص الذي يقود مجموعة من السياح مستخدما اللغة ينطقون بها أو يفهمونها ليعرفهم بالتراث الثقافي والمقومات الطبيعية للواجهة السياحية، على ان يمارس المهنة وفقا 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 السلوكوالأخلاق، والذي يقود السياح إلى المواقع السياحية ويقدم لهم التفسير والتعليق المناسب. AP and Wong, 2001 ".551-563.

الاهمية الاقتصادية للمرشد السياحي :

ترتكز الاهمية الاقتصادية للمرشد السياحي من حيث النظرة الايجابية للسائح اتجاه وشعور واطمئنان السائح فى انه لن يتعرض الى الاستغلال الخاطئ ضمن مسار الجولة السياحية المتفق عليها مسبقا وتحديدا المبالغة فى اسعار المنتجات والخدمات التى يرغل السائح فى شرائها اثناء جولته السياحية والبعد الاخر لأهمية المرشد السياحي تتمثل فى مصلحة مقدمي الخدمات السياحية والأخرىفى بناء علاقات جيدة مع المرشد السياحي

لحثه على تفضيل 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: (عبدالجبار 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 لابد له أن يكون ملماً بظروف وتقاليد وعادات البلد المضيف وأنواع طعامه وشرابه وذا تجربة مع معطياته السياحية من خلال تجارب وزيارات متكررة جعلته عارفاً وحتى خبيراً ومتخصصاً 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 بر نامج زيارتها لابد له آنذاك من معرفة لغة المجموعة الوافدة حتى يتمكن من تقديم الشروحات والإيضاحات المطلوبة من قبل أفرادها لابد للدليل الوطني كذلك أن يكون مطلعاً على الجوانب التي تهم المجموعة الوافدة ضمن بلده وأخيراً يجب أن يكون مطلعاً على المواقع والجواذب 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 مناسبا من عوامل التأثير الايجابي لدى السياح من جمال الطبيعة وصحة وسلامة البيئة فالبرنامج السياحى يحتاج الى مرشدين ذو كفاءة ودراية وخبرة عالية لتنفيذه بشكل يحقق الأهداف الرئيسة 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 تتشكل من خلالها سلوكيات الأفراد المختلفة اتجاه منتج اوخدمة او موقع سياحي ما.

وتواجه المؤسسات السياحية بشكل خاص والمرشدين السياحين تحدي خاص فى كيفية بناء صور ذهنية جيدة عن المواقع السياحية المتعددة فى ظل المنافسة الكبيرة ولقد اصبح واضحا ان بناء هذة 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 ماكيز" بأنها هي مجمل الانطباعات الذاتية للعملاء عن المنظمة وهي انطباعات عقلية مجردة تختلف من عميل وأخر وهي المشاعر التى تخلقها المنظمة لدى العملاء بتأثير ما تقدمه من منتجات وخدمات وتعاملات معهم وعلاقتها مع المجتمع واستثماراتها فى النواحي الاجتماعية وتندمج تلك الانطباعات الفردية لتكوين الصورة الذهنية للمنظمة.

أهميةبناء الصورة الذهنية للمرشد السياحي :

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

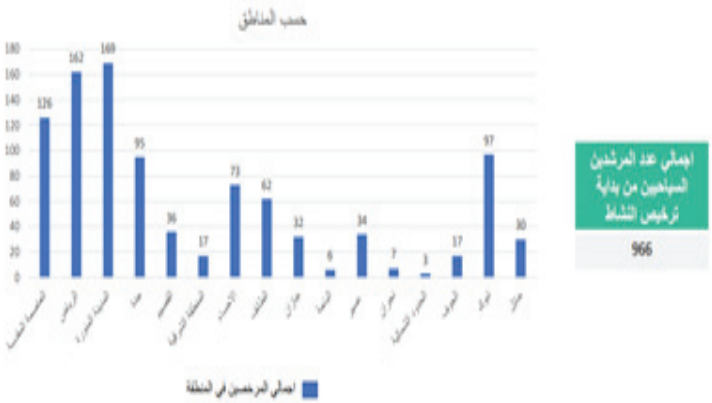
2/ الصورة موجهة للسلوك العام لدى السائح ومعيار للاختيار فمن خلالها يتم تشكيل السلوك الشرائي المرغوب فى تحقيقه من قيل المرشد السياحي.

3/ الصورة أداة للتمييمز وخاصة فى ظل طبيعة المنافسة بين مختلف الخدمات والمواقع السياحية .

4/ الصورة كأداة للتحدي ومواجهة الازمات .

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

الارشاد السياحي فى المملكة العربية السعودية :



التسويق الشفهي :

المرحلة التى 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 فى انه التسويق بالكلمة المنقولة بشكل ايجابي ويعتبر نوعا من أنواع الدعاية المجانية عن طريق استخدام الانطباعات الايجابية التى يمتلكها المستهلكون ويعكسونها فى 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 جديدةللسياح

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

Abdelkader 2018

تم أجراء الدراسة عام 2018 حيث هدفت الدراسة الى الكشف عن دور المرشدين السياحين فى حماية الاماكن السياحية ولتحقيق هذا قام الباحث فى 17 جولة ارشادية كمراقب 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 فى 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 فى بناء الوعي فركزت الدراسة على ثلاث استراتجيات وهي التخطيط السياحي والتعليم السياحي والتسويق السياحي وبيان مدى قدرة هذة الاستراتجيات فى الكشف عن القدرة التنافسية لقطاع السياحة والسفر اجريت هذة الدراسة على عينة واسعة من العاملين والمهتمين فى السياحة من مدرسين وطلبة ومدراء وقادة راى وغيرهم واستخدم فى الدراسة العديد من الاساليب الاحصائية ومنها تحليل الانحدار وتوصلت الدراسة الى ان اكثر الابعاد تأثيرا فى تنافسية القطاع فى الموارد البشرية كان التخطيط السياحي والتعليم السياحي فى حين كان التعليم السياحي والتسويق السياحي الاكثر تاثرا فى تنافسية القطاع فى مجال فهم وادراك السياحة الوطنية واخير كان التسويق الاكثر تأثيرا فى مؤشر الامن والامان .

2013 مقابلة وحداد

هدفت دراسة مقابلة وحداد فى 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 كفأه 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 بكفاه 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، و مستوى التعليم.

لقياس المتغيرات الأربعة في الدراسة، تمت الاستعانة بالدراسات السابقة وذلك للتأكد من ثبات ومصداقية أدوات القياس. كفأه 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 رضاء السائح عن

تجربة مع المرشد السياحي، تم استخدام ثلاثة عبارات تمت توصيتها من قبل (Lin et al.، 2017). أخيرا، تم قياس التسويق الشفهي باستخدام ثلاثة عبارات تمت توصيتها من قبل (Gremler&Gwinner، 2000). أخيرا، جميع العناصر من القسم الأول و حتى القسم الرابع، تم قياسها بطريقة Points Likert-type 7 scale) (1= غير موافق مطلقا الى 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 الى العربية ومراجعتها من قبل مختص لغوي كخطوة أولى. في الخطوة الثانية تم توزيع الاستبانة على مجموعة من المختصين في تخصص السياحة بغرض التأكد ان الأسئلة دقيقة وواضحة وتقيس ما تم قصد قياسه.

مجتمع وعينة البحث:

يعد مجتمع البحث في هذا الموضوع جميع السياح الذين استعانوا في مرشد سياحي اثناء 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 اخر 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 الى أكبر شريحة من الأفراد الذين سبق لهم زيارة الأماكن السياحية برفقة المرشد السياحي.

جمع البيانات:

تم إنشاء استبانة الكترونية مصممة من قبل موقع Qualtrics.com لجمع البيانات المطلوبة. الاستبانة الالكترونية معروفة بأنها وسيلة مفيدة حيث انها تحفظ الوقت والجهد بالنسبة للباحثين وأيضا المشاركين. يستطيع المشارك في الاستبانة اخذها في الوقت و المكان المناسب طوال فترة جمع البيانات (Davis، Bagozzi، & Warshaw، 1992).

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

جدول 1. العناصر المستخدمة في الاستبانة

المتغير	العناصر	المصدر
كفأه المرشد السياحي	1.كان المرشد السياحي مُلم تماما بالوجهة السياحية 2.كان المرشد السياحي فاهم تمامًا ولديه المحتوى ويشرح الموقع السياحي بشكل جيد 3.كان لدى المرشد السياحي معرفة سياحيه 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 لغويه 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	1.الصورة الإجمالية لهذه الوجهة إيجابية 2.الصورة العامة التي لدي عن هذه الوجهة إيجابية 3.لدي صورة إيجابية عن هذه الوجهة عند رغبتي لزيارتها في المستقبل	(Baloglu & McCleary، 1999)
الرضا عن التجربة	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	1.أود أن أشجع الآخرين على زيارة الوجهة السياحية التي قمت بزيارتها 2.أود أن أنشر الأخبار حول الجوانب الجيدة للوجه السياحية 3.أود أن أوصي بهذه الوجهة السياحية للأخرين	(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 والمصداقية وهو ما يعرف بي Confirmatory Factor Analysis (CFA). الجزء الثاني من ال SEM يتعلق باختبار الفرضيات بشكل مباشر.

الثبات والمصداقية:

لقياس درجة ثبات ومصداقية 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) هي تشير الى ان جميع العناصر المستخدمة في قياس متغير واحد يتشاركون في نسبة التشابه، و (Discriminant v - lidity) وهي تشير الى ان وجود نسبة تفاوت او تباين عالي بين عناصر المتغير الواحد مع عناصر المتغير الآخر. وفقا ل Hair (2006) يجب ان يكون درجة مصداقية العنصر الواحد اعلى من .7 للعبارات المستخدمة.فيما يتعلق بقياس مدى ثبات العناصر في المتغير الواحد، تم استخدام اختبار Cornbach's Alpha لتقيم مدى ثبات العناصر.

بالنسبة الى اختبار SEM، للتحقق من مصداقية النموذج يجب تقييم العناصر التالية: χ2statistics، 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 للعينة 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 44-35 سنة، متبوعا ب 26.5% بين 34-25 سنة، 20.6% بين 24-18 سنة، 10.3% بين 64-45 سنة، وأخيرا 2.9% 65 سنة واكثر. 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 ١٨٠٠ مشارك في وسائل التواصل الاجتماعي، عدد الذين شاركوا في الاستبانة ٤٠٠ مشارك، ٣٣٢ مشارك لم يسبق له الاستعانة بمرشد سياحي، وبالتالي تم استبعادهم من الدراسة. عدد العينة النهائي في هذا البحث ٦٨ مشارك بنسبة استجابة 22.2% .

جدول3. 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
بكالوريس	42	61.8
ماجستير	12	17.6
دكتوراة	5	7.4
الجنسية		
سعودي	52	76.5
أجنبي	16	23.5
الحالة الإجتماعية		
متزوج	52	61.8
أعزب	17	38.2

نتائج الاختبارات

أشارت نتائج اختبار CFA إلى أن نموذج القياس يناسب البيانات بشكل جيد: CFI، ، 143 = df، 277.872 = χ2 Unknown switch argument، Error، .076 = SRMR، .829 = TLI ، .857 =. يوضح كل من كرونباش ألفا (تتراوح من .812إلى .922) والموثوقية المركبةأشارت الدرجات (تتراوح من .805 إلى .938). تبين أيضا من النتائج الى أن الاتساق الداخلي بين العبارات اعلى 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	التشبع	Ave	Composite Reliability	Cornbach's Alpha
كفأه المرشد السياحي		-640	.938	.908
مُلم تماما بالوجهة السياحية	.841			
فاهم تمامًا 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 رغبتي لزيارتها في المستقبل	.800			
الرضا عن التجربة		.808	.92	.922
كانت التجربة بشكل عام مرضية	.894			
كانت التجربة بشكل عام لا تنسى	.894			
كانت التجربة بشكل عام ممتعة	.909			
التسويق الشفهي		.708	.879	.902
أود أن أشجع الآخرين على زيارة الوجهة السياحية التي قمت بزيارتها	.874			
أود أن أنشر الأخبار حول الجوانب الجيدة للوجه السياحية	.859			
أود أن أوصي بهذه الوجهة السياحية للأخرين	.879			

يظهر نتائج اختبار SEMلاختبار النموذج المقترح، الى ان النموذج مدعوم من قبل النتائج ، 127 = df، 228.123 = χ2 .079 = SRMR، .861 = TLI ، .884 = CFI، بالنسبة للعلاقات المفترضة تبين النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين كفائة 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 شفهياً للمزار السياحي الذي زارة واستعان بمرشد أنثاء الزيارة. وبالتالي جميع فرضيات هذه الدراسة مدعومة من النتائج كما هو موضح في Error! Unknown switch argument.

رسم توضيحي1. 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 زادة إيجابية الصورة الذهنية لدى السائح. لذلك توصى هذة الدراسة إلى أهمية تدريب المرشد وتنمية مهاراته لزيادة كفائته والتي تعود إيجابية على تغيير الصورة الذهنية لدى السائح. أيضا 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، توصى 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. أيضا، وجدت هذة الدراسة أن رضاء السائح يؤثر إيجابياً على الصورة الذهنية لدى السائح.

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

جدول5. 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 وتحديدا اكسابه 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 وأدوادة ادارة المجموعات السياحية ،عمان :دار زمزم نأشرون

السيسى، ماهرعبدالخالق .(2015) مبادئ السياحة"المجلد الثاني" القاهرة. مجموعة النيل العربية

ابو رحمة،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

جبورى،زيدان.(2010).الصورة الذهنية فى العلاقات العامة،مجلة الباحث الاعلامي ،جامعة بغداد العدد 9

مقابلة ،خالد وحداد (2013) ادراك المجتمعات المحلية لدور المرشد السياحي الاردني فى التنمية السياحية ،المجلة الاردنية للعلوم الاجتماعية 1(1) ص 114

سهيلة، عبدالجبار .(اوت2019)، ضرورة تبني اخلاقيات مهنة الارشاد السياحي للتنمية السياحية فى ضوء متغيرات العصر، مجلة البشائر الاقتصادية ،المجلد الخامس العدد 2 ص 5

AbabnehAbdelkader (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 formation. Annals of tourism research. 26(4). 868-897.

Chiang. C. & Chen W. C. (2014The 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 psychology. 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 service 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 oftour guiding and tourist satisfaction: 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-tourist-guide.

جمع القلة القياسي لفَعْل بين نحاة العربية القدماء والمحدثين

د. الشيخ سالم الشيخ القراي

أ.مشارك قسم اللغة العربية – –كلية الآداب – جامعة شندي

مستخلص

تناولت هذه الدراسة جمع القلةالقياسي لـ(فَعْل) بين النحاة القدماء والمحدثين، ومشكلة الدراسة أنّ القدامى لم يقرُّوا بقياسية جمعها على (أَفْعَال) بينما أَصَّر بعض المحدثين على اطّراد جمعها على(أَفْعال)، ويرى القدماء أَنّ 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 بِطَرْقِ أبواب البحث . من أهم النتائج التي توصلت إليهاالدراسة الآتي :

1-قول النحاة القدامى : فأمَّا (فَعْل) فالقياس تكسيره أن يجيء في القلة على (أَفْعُل) والكثرة على (فِعَال) و(فُعُول)، ووصفهم له بالباب، فهو حكم ناتج عن إحصاء وتأمل وحسّ لغويّ دقيق.

2-قول النحاة المحدثين باطّراد (أَفْعَال) في جمع (فَعْل) و مخالفة ماذهب إليه القدماء والأخذ بقول أبي حيان التوحيدي والأب إنستاس الكرملي 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 concludedthat:

The ancient grammarians claimed that (FAAL) standardizedexiguity plural is AFAOL and itsstandardized plenty plural is (FIAAL) and (FOAOL) was aresult of numeration. thinking and accurate lingual sensation.

The claim of modernized grammarians needs more discussion.

جمع القلة القياسي لفَعْل بين نحاة العربية القدماء والمحدثين

تمهيد:

طرح عليّ هذا السؤال : أيهما أصح استعمالاً (جَمْع) كلمة بَحْث على بُحُوث أم أَبْحاث أم أَبْحُث؟ ما الأكثر استخداماً جمع كلمة بَحْث على بُحوث أم أَبْحاث؟

فلم أكن مستحضراً إجابة أثق بها كل الثقة، وأضاف السائل: ولماذا ؟ فأجبته كلا الجمعين صحيح، ولكن أَبْحاث أكثراستعمالاً، لورود جموع كثيرة بها، ذكر بعضهم أنّ أكثر صيغ جمع التكسير وقوعاً في القرآن هي صيغة (أَفْعال)، فليس هناك صيغة تشاركها في هذه الكثرة، أو تقاربها، ولوحظ أنَّ أكثر مجيءصيغة (أَفْعال) في القرآن إنّما كان جمعاًلـ(فَعَل) بفتح العين، ولم أكن مُلِماً بتفاصيل قواعدها فيما يتعلق بتفريقهم بين الثلاثي صحيح العينومعتلها وتغير ضبط العين والفاء والمضعف ومعتل اللّام . فحاك في نفسي من الإجابة شيء، فأردت التأكد من هذا الأمر.

مشكلة الدراسة :

مخالفة النحاة المحدثين لقول قدامى النحاة (أنّ جمع فَعْل على أَفْعال ليس بالباب)، واتهامهم للقدامى بالتسرع في هذا الحكم .

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية هذه الدراسة من مناقشتها قضية لغوية كانت تُعَدّ من المسلمات، تناولها المحدثون بالبحث وأبدوا فيها آراءً، ؛أخذت بها الهيئات العلمية، وهي لم تقتل بحثًا، وبهذا آمل أن أكون طرقتُ باباً يُجَدّد فيه طلاب العلم نشاطهم البحثي .

أهداف الدراسة :

الاستزادة العلمية والتثبت من الآراء التي تصدر من المجتهدين وحتّطلا بالعلم على خوض مجالات البحث، وألّا نقف عند قول القائل لم يترك السابق للّاحق شيئاً.الوقوف على طرق القدماء في إصدار أحكامهم النحوية. معرفة أسباب مخالفة النحاة المحدثين للقدامى في قولهم بعدم اطّراد جمع فَعْل على أَفْعال.

منهجية الدراسة :منهج وصفيتحليلي.

مصطلحات الدراسة :

الجمع:

والجمع ما دلَّ على ثلاثة فأكثر. وهو ثلاثة أقسام: جمع المذكر السالم وجمع المؤنث السالم وجمع التكسير.وما نحن بصدده جمع من جموع التكسير . وجمع التكسير اصطلاحاً:"ما يدل على ثلاثة أو أكثر، وله مفرد يشاركه في معناه، وأصوله، مع تغير حتميّ يطرأ على صيغته عند الجمع" (عباس حسن، بدون تاريخ، 4/626).، أو هو:"أحد أنواع الجمع، وهو ماتغير بناء مفرده عند جمعه، نحو:أَسَد، أُسْد- وكِتَاب، كُتُب، -وسيّد، أسياد.

أنواعه : جمع القلة، نحو : أَرْجُل . جمع الكثرة، نحو: مَكَاتِب .اسم الجمع، نحو: قوم(عند من يلحقه بجمع التكسير) . اسم الجنس الجمعي، نحو:عرب(عند من يعتبره منجموع التكسير)" (جورج متري، 1990م، 175)

جمع الْقلَّة :

جمع القلة يدلّ على عدد محدّد لا يقل عن ثلاثة ولايزيد عن عشرة . يقول ابن جني "إذا كَانَ الاسْم على (فَعْل) مَفْتُوح الْفَاء سَاكن الْعين وَلم تكن عينه واواً وَلَا يَاءً فَجَمعه في الْقلَّة على أَفْعُل وَفِي الْكَثْرَة على فِعَال وفُعُول وَذَلِكَ قَوْلك كَلْب وأَكْلُب وَكَعْب وأَكْعُب وَفِي الْكَثْرَة كِلَاب وكُعُوب" (ابن جني 1972م /171). تجاهل ابن جني في هذا التعريف ما جاء من جمع لـ(فَعْل) صحيح العين ساكنهاعلى (أَفْعَال)، وفي هذا إشارة لمذهب قدامى النحاة الذي ذكره سيبويه، وعَدَّ ماجاء من هذا النوع شاذًّا وتابعه قدامى النحاة .

جموع القلة، وهي:

1- أَفْعلَة؛ نحو: أَغْذِيَة وأَدْوِيَة، وأَبْنِيَة -جمع: غِذاء، ودَواء، وبِناء ...

2- أَفْعُل: نحو: أَلْسُن، وأَرْجُل، وأَعْيُن؛ ... جمع: لِسَان، ورِجْل، وعَيْن ...

3-فِعْلَة؛ نحو: صِبْيَة، وفِتْيَة، وولْدَة؛ جَمْع: صَبِي، وفَتَى، ووَلَد.

4- أَفْعَال؛ نحو: أَبْطال، وأَسْيَاف، وأَنْهَار؛ جَمْع: بَطَل، وسَيْف، ونَهْر(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 ألّا توجد قرينة تدل على أن المراد الكثرة، لا القلة، فعند عدم القرينة تتعين القلة حتماً؛ اعتماداً على أَنَّ الصيغة موضوعة في أصلها للقلة، ومختصة بها؛ فلا يجوز إبعادها إلى الكثرة بغير قرينة؛ وإلّا 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 أبوحيانالأندلسي : "وقد يكون للاسم جمع قلة، وجمع كثرة نحو: كَلْب، وأَكْلُب، وكِلَاب، وقد يختص الاسم ببنية القليل كـ(رِجْل) وأَرْجُل، وبنية الكثير: كرَجُل، ورِجَال، فيستعمل إذ ذاك للقليل، والكثير، وقد يستغنى بجمع القليل عن جمع الكثير، وهما مستعملانننحو: قوله تعالى: [ثلاثة قُرُوء] (وهو جمع قرء) وقد جمع في القلة على «أَقْرَاء» فاستغنى بقُرُوء عن." (أبوحيان، 1982م، /401)

القياس :

" لغة:مصدر قاس الشيء بغيره، وعلى غيره، وإليه : قَدَّرَه على مثاله .

اصطلاحاً : أحد أدلة النحو، وهو محاكاة العرب في لغتهم والتزام طرائقهم في فنون القول بِحَمْل كلامنا على كلامهم . فإذا علمنا أنّ (فَاعِلة) تجمع على فَوَاعِل، عرفنا من طريق القياس أنّ جَارِية، تجمع على جَوَارٍ .(يقابله السماع)" (جورج متري، 1990م، ص324-323)

السماع :

"اعتمد الخليل في تأصيله لقواعد النحو وإقامة بنيانه على السماع والتعليل والقياس، والسماع عنده إنما يعني نبعين كبيرين؛ نبع النقل عن القراء للذكر الحكيم وكان هو نفسه من قرائه وحَمَلته، ونبع الأخذ عن أفواه العرب الخلص الذين يوثق بفصاحتهم، ومن أجل ذلك رحل إلى مواطنهم في الجزيرة يحدثهم ويشافههم ويأخذ عنهم الشعر واللغة، ويُرْوَى أنّ الكسائي سأله وقد بهره كثرة ما يحفظ: من أين أخذت علمك هذا؟ فأجابه: من بوادي الحجاز ونجد وتهامة. (شوقي، 1436ه، 46)

التعليل:

كان السماع والقياس والتعليل هي الأصول التي استند إليها النحويون في نظريتهم النحوية، وينسب بعضهم أمر العناية بالعلل النحوية إلى عبدالله 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 ذهبت إليه منها بما يحصل به شفاء الغليل و أوضحت فساد ما عداه بواضح التعليل" (الأنباري، 1995م، 27)

اختلاف القياس بين البصريين والكوفيين:

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

محاور البحث :

أ-معنى كلمة بحث في الاصطلاح.

ب- الألفاظالتي تجمع على وزن فُعول وأَفْعالوأَفْعُل.

ج-فَعْل التي الياءات والواوات فيهن عينات .

د-إجازة النحاة المحدثين جمع فَعْل صحيح العين على أَفْعال .

ه-إتيان صيغة أَفْعال للدلالة على المفرد .

و-جمع اسم الجمع على أَفْعال .

ز-رأي النحاة في جمع فَعْل على أَفعالوفُعول وأَفْعُل.

ح-أسماء جمعت على أَفْعال غير التي عدَّها قدامى النحاة .

ي-آراء العلماء المخالفة لما ذهب إليه قُدامى النحاة في جمع فَعْل على أَفْعال.

ك-أسباب الاختلاف بين القدماء والمحدثين في جمع فَعْل

ه-الخاتمة.

البحث اصطلاحاً:

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

الألفاظ التي تجمع على وزن فُعُول وأَفْعَال وأَفْعُل:

ينسب بعض العلماء مسألة جمع التكسير في اللغة العربية إلى السماع . يقول الاستراباذي "اعلم أَن جموع التكسير أَكثرها محتاج إلى السّماع، وقد يغلب بعضها في بعض أَوزان المفرد(الاستراباذي، 1975م، 2/89)

أولاً : وزن فُعُول:

فُعُول مصدر للفعل الثلاثي اللَّازم من باب (فَعَل)نحو:قَعَد قُعوداً، جَلَس جُلوساً.و هو وزن من أوزان جموع التكسير، وهو من الجموع التي يسميها النحاة جموع الكثرة.ويطَّرد في الأسماءعلى وزن (فَعِل)نحو:كَبِد كُبود، نَمِرنُمور، والأسماء على (فَعْل)وليستعينه واواً، نحو: قَلْب قُلُوب، لَيْث لُيُوث، والأسماءعلى وزن (فُعْل) وليس معتل العين ولا اللّام ولا مضاعفاً نحو :بُرْد بُرود، جُنْد جُنود، والاسم الذي على وزن(فِعْل) نحو حِمْل حُمول . وجاءت أوزان كثيرة على فُعُول مثل أَسَد أُسُود، وشاهد شُهُود، وفَريقفُرُوق، وحِقْبة حُقُوب، وهذه الأسماء أوزانها على الترتيب فَعَل، فاعل، فَعيل، و فعْلة . يقول ابن مالك :"ثم أشرت إلى أنّ (فُعُولاً) مطَّرد في جمع (فَعْل) و(فِعْل)-اسمين-نحو (كَعْب) و(كُعُوب) و(ضِرْس) و(ضُرُوس)وأنه في جمع (فَعَل) يقل، ويقتصر على سماعه كـ(أَسَد) و(أُسُود)، و(شَجَن) و(شُجُون)، و(نَدَب) و(نُدُوب)، و(ذَكَر) و ذُكُور)، و(سَاق) و(سُووق) وإلَّا أنّ (سُوُوق)شاذ؛ لثقل الضمة على الواو.""(ابن مالك، 2000م، 2/271)ويذهب ابن مالك إلى عدم شذوذ فُعْل إن لم يكن مضاعفاً ولم يعل، إذا جمع على فُعُول، ومن الصفات التي جمعت على فُعُول (كَهْل)و(كُهُول) و(فَسْل) و(فُسُول)وأيضاً من الأسماء على وزن فَعْلة كـ(بَدْرَة) و(بُدُور)، و(صَخْرَة)و(صُخُور) . ويقول ابن مالك : " ونَدَر (فُعُول) في (فَوْعَل) ... فَجُمِعَ (قَوْنَساً) على : (قُنُوس)"(ابن مالك، 2000م، 2/271).والذي يهمنا من هذه الأوزان وزن فَعْل . فجَمْع (فَعْل) على فُعُول يطّرد بشرط ألَّا تكون عينه واواً .

ثانياً : وزن أَفْعال:

أَفْعَال أحد أوزان جموع القلة، " ولجمع القلة من أبنية التكسير أربعة وهي: "أَفْعُل" كـ"أَفْلُس" و"أَفْعال" كـ"أَثْواب" و"أَفْعِلَة" كـ"أَرْغِفَة" و"فِعْلَة" كـ"غِلْمَة". يقول الاستراباذي :" واعلم 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، وكم عندك من الثوب والثياب، ولا يحسن من الأثواب، وتقول: هو أنبل الفتيان، ولا تقل أنبل الفتية، مع قصد بيان الجنس"(الاستراباذي، 1975م، 2/91)

ويشارك هذه الأبنية- في الدلالة على القلةجمعا التصحيح ما لم تقترن بهما الألف واللّام الدّالة على الاستغراق، أو يضافا إلى ما يدل على الكثرة.

فالاقتران بالألف واللّام كقوله تعالى : ﴿إِنَّ الْمُسْلِمِينَ وَالْمُسْلِمَاتِ﴾الآية [الأحزاب:35]" (ابن مالك، 2000م، 1/271)ويطّرد (أَفْعال)في جَمْع الأسماء الثلاثية على أي وزن كانت إلّا التي على وزن (فُعَل) الذي يجمععلى فِعْلان نحو جُرَذ جِرذان، وقد شذ أَرْطاب جمع رُطَب وأَرْباع جمع رُبَع، والتي يَطَّرِد فيها وزن أَفْعال نحو : بَيْت أَبيات، ونلاحظ أنَّ اللفظ على وزن (فَعْل) ولكنه معتل العين ويمنع أكثر النحاة جمع (فَعْل) الصحيح العين قياساً على (أَفْعال) ولا يرون اطِّراده بل يعدونه من الشّاذ .

وهنا تكمن مشكلة الدراسة التي نحن بصددها، وهي قول قُدامى النحاة أنّ هذا الجمع (أَفْعَال) لايطّرد في فَعْل، بل يجمع على أَفْعُل قياساً إلَّا في بعضالأسماء. يقول الاستراباذي : "الغالب في قلة فَعْل أَفْعُل في غير باب بَيْت وثَوْب، فإنّهما على أثواب وأبيات، وفي كثرته فُعُول، في غير باب ثوب، فإنه على ثِيَاب، وفِعَال في غير باب سَيْل، فإنه على سُيُول ".(ابن مالك، 2000م، 1/271)

يجمع هذا الجمع (أَفْعَال)الأَسماء الثلاثية مثل: جَمَل أَجْمال، عَضُد أَعْضَاد، عُنُق أعناق، قُفْل أَقفال، وَقْت أَوْقات، ثَوْب أَثْواب، بَيْت أَبيات، وزَنْد أَزْناد، فَرْخ أَفْرَاخ، فَرْد أَفْراد، نَجْد أَنْجَاد، نَهْر أَنْهَار إلخ ....، إلا وزن "فُعَل" فلم يجئمنه إلَّا: رُطَب وأَرْطَاب.وما نحن بصدده هنا هو وزن (فَعْل) .ويستثني ابن جنّي (فَعْل) صحيح العين ساكنها من جمع الأسماء الثلاثية المطَّرد على (أَفْعال) بقوله :

" فَإِن كَانَ الاسْم الثلاثي على غير مِثَال (فَعْل) كَسّرته في الْقلَّة على (أَفْعَال) وَذَلكَ نَحْو قَلَم وَأَقْلَام وجَبَل وأَجْبَال وكَبد وأَكْبَاد وَعَجُز وأَعْجَاز وضِرْس وأَضْرَاس وضِلْع وأَضْلَاع وإبل وآبَال وَبُرْد وأَبْرَاد وطنب وأَطْنَاب وَرُبَع وأَرْبَاعوَكَذَلكَ إِن كَانَت عين (فَعْل) معتلة واواً أَو يَاءً وَذَلكَ نَحْو سَوْط وأَسْوَاط وَبَيْت وأَبْيات" (ابن جني، 1972م، ص174). وهذا يبين إصرار القدماء على إخراج(فَعْل) صحيح العينمن هذا الباب .ولقد ساق الأنباري عللاً يبرر بها سبب ما ذهب إليه العرب من اعتماد جمع (فَعْل) على (أَفْعُل) في لغتهم وهي علل افتراضية إذ يقول : " إن قال قائل لم جمع فَعْل بفتح الفاء وسكون العين في القلة على أَفْعُل ؛ وسائر أوزان الثلاثي وهي فَعَل وفَعِل وفَعُل وفِعَل وفِعِل وفِعْل وفُعُلوفُعْل وفَعْل تجمع على أَفْعَال، قيل لأن فَعْلا أكثر استعمالا من غيره من سائر الأوزان و أَفْعُل أخف من أَفْعَال، فأعطوا ما يكثر استعماله الأخف، وأعطوا ما يقل استعماله الأثقل ليعادلوا بينهما. فأمّا قولهم فرخ وأفراخ وأنف وآناف وزند وأزناد في حروف معدودة فشاذّ؛ لا يقاس عليه، على أنهم قد تكلموا عليها فقالوا: إنّما قالوا في جمع فَرْخ أَفْراخ لوجهين أحدهما أنهم حملوه على معنى طَيْر فكما قالوا في جمع طير أطيار فكذلك قالوا في جمع فرخ أفراخ لأنه في معناه" (الأنباري، 1995م، ص304). ولقد أطال في التعليل مستخدماً أساليب متعددة من الاحتجاج بالعلاقات الصوتية بين المفردات وصولاً إلى غايته .(الأنباري، 1995م، ص304)قوله أنّ أفراخ وآناف وأزناد حروف معدودة، لايقبل في التعليل لأن الإحصاء أثبت الكثير من جُمُوع (فَعْل) على (أَفْعَال) .

إِتْيان صيغة أَفْعال للدلالة على المفرد :

يرى بعض النحاة إتيان صيغة أَفْعَاللدلالة على المفرد و بذلك قال سيبويهوذهب إليه المبرد في المقتضب بقوله : "فأمَّا ما كان من الجمع على مثال أَفْعال، وفُعُول، نحو: أَجْمال، وفُلُوس فمنصرف في المعرفة والنكرة، لأنه على مثال يكون للواحد. وهو جمعٌ مضارع للواحد؛ لأنه لأدنى العدد. أعني أَفْعالاً. وفُعُول وإن كان لأكثر العدد فمضارعته للواحد؛ لأنه يجمع كما يجمع الواحد. فأمّا أَفْعال فما يكون منه على مثال الواحد قولهم: برمةأَعْشار وحبل أَرْمام، وأَقْطاع، وثوب أَكْياش: متمزق، ويجمع كما يجمع الواحد وذلك قولك: أَنْعام وأَناعيم، وأَعْراب وأَعاريب" (المبرد، 1999م، 1/204).ويبين سيبويه مايجوز تكسيره من صيغة أَفْعال بقوله :"وأمَّا ما يجوز تكسيره فرجل سمَّيته بأعدالٍ أو أنمارٍ، وذلك قولك: أعاديل وأناميرِ؛ لأنَّ هذا المثال قد يكسَّر وهو جميع، فإذا

صار واحداً فهو أجدر أن يكسَّر. قالوا: أقاويل في أقوال، وأبَابيت في أبيات، وأنَاعيم في أنعام. وكذلك أجربة تقول فيها: أجارب؛ لأنَّهم قد كسَّروا هذا المثال وهو جميع، وقالوا: في الأسقية: أساق" (سيبويه، 1988م، 3/407)

وذهب الزمخشري إلى القول بهذا، عند قوله تعالى :(إِنَّا خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ مِنْ نُطْفَةٍ أَمْشَاجٍ نَبْتَلِيهِ فَجَعَلْنَاهُ سَمِيعاً بَصِيراً)[الإنسان :2]أمْشاجكبرمة أعشار، وبُرْد أكْياش: وهي ألفاظ مفردة غير جموع، ولذلك وقعت صفاتللأفراد. ويقال أيضا: نطفة مشج، قال الشماخ:

طوت أحشاء مرتجة لوقت ... على مشج سلالته مهين

ولا يصحّ أمشاج أن يكون تكسيراً له، بل هما مثلان في الإفراد، لوصف المفرد بهما" (الزمخشري، 1407ه، 4/666) . ويرى أبوحيان الأندلسي أنَّ أمشاج جَمْعٌ : " الْأَمْشَاجُ: الْأَخْلَاطُ، وَاحِدُهَا مَشَجٌ بِفَتْحَتَيْنِ، أَوْ مَشْجٌ كَعَدْلٍ، أَوْ مَشِيجٌ كَشَرِيفٍ وَأَشْرَافٍ، قَالَهُ ابْنُ الْأَعْرَابِيِّ، وَقَالَ رُؤْبَةُ:

يَطْرَحْنَ كُلَّ مُعَجَّلٍ بِسَاجِ ... لَمْ يُكْسَ جِلْدًا مِنْ دَمِ أَمْشَاجِ

وَقَالَ الْهُذَلِيُّ:

كَأَنَّ النَّصْلَ وَالْفَوْقَيْنِ مِنْهَا ... خِلَافَ الرِّيشِ سِيطَ بِهِ مَشِيجُ

وَقَالَ الشَّمَّاخُ:

طَوَتْ أَحْشَاءَ مُرْتَجَةٍ لِوَقْتٍ ... عَلَى مَشَجٍ سُلَالَتُهُ مَهِينُ" (أبوحيان، 1420م، 10/365)

ثالثاً : وزن أَفْعُل :

يرى سيبويه أنَّ (فَعْل) إذا أردنا أنْ نجمعها جمع قلَّة، فالجمع المطّرد يكون على (أَفْعُل) إذا كان الاسم المجموع من صحيح العين، وإن كان من معتل العين جمع على أَفْعال، وإن كان صحيحها يجمع في الكثرة على فُعُول، ومعتل العين إذا أرادوا بناء الأكثر منه بنوه على فعال ومَثَّل لذلك بسَوْط سياط(سيبويه، 1988م، 3/407) .ويقول ابن يعيش مشيراً إلى إتيان أَفْعُل جمعاً لغير فَعْل مفتوح الفاء ساكن العين : "وقد يجيء في القلّة على "أَفْعُل"، وذلك قليل يُسمع ولا يُقاس عليه، قالوا: "ذِئْب"، و"أَذْؤُب"، و"قِطْع"، و"أَقْطُع". والقِطْعُ: نَصْل عريض يصير للسَّهْم. وقالوا: "قِدْر"، و"أَقْدُر". وأنكر الجَرْميّ "أَقْدُر". وقالوا: "جِرْو" و"أَجْر"، و"رِجْل" و"أَرْجُل"، ولم يتجاوزوا "أَرْجُلاً" إلى غيره من جموع الكثرة " (ابن يعيش، بدون تاريخ، 3/234).يقول الرّضي : "هذا باب الجمع، وهذا باب الثلاثي كيف يجمع، ثم ابتدأ وقال: " الغالب في نحو فَلْس أن يجمع على أَفْلُس، اعلم أن الغالب أن يجمع فَعْل المفتوح الفاء الساكن العين في القلة على أَفْعُل، إلا أن يكون أجوف واوياً أو يائياً، فإن الغالب في قلته أَفْعال: كثَوْب وأَثْواب وسَوْط وأَسْوَاط وبَيْت وأَبْيَات وشَيْخ وأَشْياخ، وذلك لأنه لو قالوا فيه أيضاً أَفْعُل نحو أَسْوُط وأَبْيُت لثقلت الضمة على حرف العلة وإن كان قبلها ساكن، لأن الجمع ثقيل لفظاً ومعنىً فيستثقل فيه أدنى ثقل، وقد جاء فيه أَفْعُل قليلاً نحو أَقْوُس وأَثْوُب وآيُر وأَعْيُن." (الآستراباذي، 1975م، 2/90)ويذهب الرضي إلى القول بقلة مجيء (فَعْل) صحيح العين على (أَفْعال) مؤكداً ما ذهب إليه سيبويه: "وقد يجئ غير الأجوف في القلة على أَفْعال أيضاً قليلاً كفَرْخ وأَفْراخ وفَرْد وأَفْرَاد، لكن الأغلب في الأجوف وفيما سواه ما ذكرناه أولاً، والغالب في كثرة فَعْل أن يكون على فُعُول وفِعَال ككُعُوبوكِعَاب وقد ينفرد أحدهما عن صاحبه كبَطْن وبُطُون وبَغْل وبِغَال، وكذا المضاعف نحو صَكّ وَصُكوك وصِكَاك، والناقص: كدَلْو وَدُلِيٍّ ودِلاء، وثُدْي وثُدِي وظبي وظِباء، وأما الأجوف فإن كان واوياً فَفُعُول فيه قليل، والأكثر الْفِعَال لاستثقال الضمة على الواو في الجمع وبعده الواو، ولا يستثقل ذلك في المصدر" (الاستراباذي، 1975م، 2/90).كما يقول المبرد: " أمّا ما كان من غير المعتل على (فَعْل)، فإنّ بابه في أدنى العدد أنْ يجمع على (أَفْعُل) ؛ وذلك قولك (كَلْب) و(أَكْلُب) و(فَلْس) و(أَفْلُس)

فإن جاوزت إلى الكثرة، خرج إلى (فِعال)أو (فُعُول) : وذلك قولك: (كِلاب)و (كِعَاب) و(فِرَاخ) و(فُرُوخ) و(فُلُوس). فهذا هو الباب "(المبرد، 1992م، 2/482)ويقرر ابن يعيش مذهب النحاة القدماء في (فَعْل) معتل اللّام بجعله كصحيحها في جمع القلة: "أمّا ما كان معتل اللّام من نحو: "دَلْو"، و"حَقْو"، و"جَرْو"، فإنّه يجمع في أدنى العدد على القياس، فيقال: "أدْل"، و"أحْق"، و"أجْر". والأصلُ: "أدْلُوٌ"، و"أحْقُوٌ"، فوقعت الواو طرفًا، وقبلها ضمّةٌ، وليس من الأسماء المتمكنة ما هو بهذه الصفة، فكرهوا المَصيرَ إلى بناء لا نظيرَ له، فأبدلوا من الضمّة كسرة، ثمّ قلبوا الواو ياء، لتطرُّفها ووقوعِ الكسرة قبلها، فصار من قبيلِ المنقوص، كـ"قاضٍ"، و"غازٍ". قال الشاعر [من البسيط]:

لَيْثٌ هِزَبْرٌ مُدِلٌّ عند خِيسَته ... بالرَّقْمَتَيْن له أجْرٍ وأعْراسُ "(ابن يعيش، بدون تاريخ، 3/266)

خلاصة قول القدماء أنَّ أفْعَالينقاس فيما لا ينقاس فيه "أفْعُل" السابق؛ فيطرد في كل اسم معتل العين بالواو أو بالياء أو بالألف؛ نحو: ثَوْب وأثْوَاب، سَيْف وأسْيَاف، بَاب وأبْوَاب... وفي كل اسم واوي الفاء؛ أو مُضَعَّف؛ نحو وَقْت وأوْقَات، وعَمّ وأعْماموفي كل اسم ثلاثي مفتوح الأول، مع فَتح ثانيه، أو مع كسره، أو ضمه، نحو: جَمَل وأجْمَال، ونَمِر وأنْمَار، وعَضُد وأعْضَادوفي كل اسم ثلاثي مكسور الأول مع فتح ثانيه، أو مع كسره، أو تسكينه؛ نحو: عِنَب وأعْناب، وإبِل وآبال، وحِمْل وأحْمَالوفي كل اسم ثلاثي على وزن: فُعُل، أو فُعْل بسكون الثاني"، نحو:

عُنُق وأعناق وقُفْل وأقْفال، فإن كان المفرد على وزن: (فُعَل)بضم ففتح، فالكثير أن يكون جمعه على: (فِعْلان) بكسر فسكون؛ نحو: صُرَد وصِردان، ونُغَر ونِغْران، وجُرَذ وجِرْذَان.

يقول سعيد الأفغاني : " أمَّا الصفات فلم يسمع منها على هذا الوزن إلا شهيد: أشْهاد، وعدوّ: أعْداء، وحِلْف: أحْلاف، فعدُّوا هذا شاذاً". (الأفغاني، 2001م، ص147)

فَعْل التي الياءات والواوات فيهن عينات :

يقول سيبويه معللاً لإتيان جمع (فَعْل) معتل العين على (أفْعال) :"أمَّا ما كان فَعْلاً من بنات الياء والواو فإنَّك إذا كسّرته على بناء أدنى العدد كسرّته على أفْعال وذلك: سَوْطٌ وأسْوَاطٌ، وثَوْبٌ وأثْوَابٌ، وقَوْسٌ وأقْوَاسٌ. وإنَّما منعهم أن يبنوه على أفْعُل كراهية الضمّة في الواو، فلمَّا ثقل ذلك بنوه على أفْعال. وله في ذلك أيضاً نظائرُ من غير المعتلّ، نحو أفْراخ وأفْراد، ورَفْغ وأرْفاغ. فلمّا كان غيرُ المعتلّ يُبنى على هذا البناء كان هذا عندهم أولى"(سيبويه، 1988م، 3/316). وبهذا يؤكّد سيبويه عدم اطّراد جمع (فَعْل) صحيح العين ساكنها على (أفْعَال). يقول المبرد : " فأمّا ما جاءعلى (أفْعَال) فنحو (فَرْد) و(أفْرَاد) و(فَرْخ) و(أفْرَاخ) ...مشبهٌ بغيره خارج من بابه"(المبرد، 1992م، 2/481-482) .

"وإذا أرادوا بناء الأكثر بنوه على فِعَال، وذلك قولك: سِيَاطٌ وثِيَابٌ وقِيَاسٌ. تركوا فُعُولاً كراهية الضمّة في الواو والضَّمّة التي قبل الواو، فحملوها على فِعَال، وكانت في هذا الباب أولى إذ كانت متمكِّنةً في غير المعتلّ"(سيبويه، 1988م، 3/316).

إجازة النحاة المحدثينجمع (فَعْل) صحيح العين على (أفْعال) قياساً:

يقول عباس حسن :"أمَّا الاسم الثلاثي الذي على وزن: "فَعْل" "بفتح فسكون" صحيح العين -غير ما سبق- فمنع كثير من النحاة جمعه قياساً على "أفْعَال". وهذا منعٌ لا يستند إلى أساس سليم، والصواب جواز جمعه قياسياً على: "أفْعَال" فيقال: بَحْث وأبْحاث، وسَهْم وأسْهَام... و... ولا مانع أن يجمعكغيره- على صيغة أُخرى إذا انطبق عليه وصف المفرد الذي يطَّرد جمعه عليها"(عباس حسن، بدون تاريخ، 4/638). وعلى هذا الرأي يمكننا أن نجمع بَحْث على أبْحاث وفق ماذهب إليه عباس حسن. وأبْحُث قِيَاساً على ما قاله النحاة القدامى،

وبُحُوث جمع كثرة على مذاهب القدماء في جمع فَعْل صحيح العين . ويمكننا اصطحاب ما قاله ابن جني في (بابٌ في احتمال القلب لظاهر الحكم) : " هذا موضع يُحتاج إليه مع السعة، ليكونمُعَدًّا عند الضرورة . فمن ذلك قولهم أَسْطُر . فهذا وجه أن يكون جمع سَطْر، ككَلْب وأَكْلُب، وكَعْب وأَكْعُب، وقد يجوز أن يكون جمع سَطَر، فيكون حينئذ كزَمَن وأَزْمُن، وجَبَل وأَجْبُل ؛ قال:

إنّي لأُكَنِّي بأَجْبَالٍ عن أَجْبُلهاوبأَوْدية عن اسم واديها

ومثله أَسْطَار، فهذا وجهه أن يكون جمع سَطَر كجَبَل وأَجْبَال وقد يجوز أن يكون جمع سَطْر كثَلْج وأَثْلاج وفَرْخ وأَفْرَاخ" (ابن جني، بدون ت، 42-3/41) . نلاحظ أنّ ابن جنّي أَدْرك ما في جمع (فَعْل) و(فَعَل) من تداخل في جمعهما على (أَفْعَال) و(أَفْعُل) فقال : " هذا موضع يُحتاج إليهمع السعة، ليكون مُعَدًّا عند الضرورة " (ابن جني، بدون تاريخ، 42-3/41) . ولم يضطر لما ذهب إليه أبوحيان التوحيدي و النحاة المحدثون من القول باطّراد جمع (فَعْل) على (أَفْعال) . ولا يشك أحدٌ وَقَفَ على مؤلفات ابن جني في غوصه في أسرار العربية .

هنا يقررعباس حسن أنّ(أَفْعَال) يطَّرد في جَمْع الأسماء الثلاثية على أي وزن كانت إلّا التي على وزن (فُعَل) الذي يجمععلىفِعْلاننحو جُرَذجِرذان، وقد شذّ أَرْطاب جمع رُطَب وأَرْباع جمع رُبَع .وبهذا يخالفمذهبالنحاة القدامىالقائلبمنع جمع (فَعْل) الصحيح العين ساكنها قياساً على (أَفْعَال)، إذلايرون اطِّراده بل يعدونه من الشّاذ . ويتهم من تابع سيبويه بالتسرع .

وهنا تكمن مشكلة الدراسة التي نحن بصددها، وهي قول قُدامى النحاة أنّهذا الجمع (أَفْعال)لايَطَّرد في فَعْل ويأتي مِنْ بعدهم مَنْ يناقض هذا القولكأبي حيان التوحيدي، وعباس حسن من المحدثين، والأب إنستاس الكرملي و محمد العدناني وتابعهم في ذلك مجمع اللغة العربية الذي اعتمد جمع أَفْعال جمعاً مطَّرداً لفَعْل صحيح العين ساكنها.

جمع اسم الجمع على أَفْعال :

ولقد جمع اسم الجمع على أَفْعال، ومن ذلك جمع حِزْب على أَحْزاب وشيعة على أَشْياع وفَوْج على أَفْواج وعدوّ على أَعْداء ومنه قوله تعالى :(فَاخْتَلَفَ الْأَحْزَابُ مِنْ بَيْنِهِمْ فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ مَشْهَدِ يَوْمٍ عَظِيمٍ) [مريم : 37]، وقوله :(وَحِيلَ بَيْنَهُمْ وَبَيْنَ مَا يَشْتَهُونَ كَمَا فُعِلَ بِأَشْيَاعِهِمْ مِنْ قَبْلُ إِنَّهُمْ كَانُوا فِي شَكٍّ مُرِيبٍ)[سبأ:54] قوله :(يَوْمَ يُنْفَخُ فِي الصُّورِ فَتَأْتُونَ أَفْوَاجًا)[النبأ:18] و(وَيَوْمَ يُحْشَرُ أَعْدَاءُ اللَّهِ إِلَى النَّارِ فَهُمْ يُوزَعُونَ) [فصلت:19] الألفاظ حزب، شيعة، فوج، وعدو من أسماء الجمع التي جمعت على (أَفْعَال) .

قال ابن يعيش: "اعلم أن جمع الجمع ليس بقياس، فلا يجمع كل جمع، وإنما يوقَف عند ما جمعوه من ذلك، ولا يُتجاوز إلى غيره، وذلك لأن الغرض من الجمع الدلالةُ على الكثرة، وذلك يحصل بلفظ الجمع، فلم يكن بنا حاجةٌ إلى جمع ثان. قال سيبويه : اعلم أنه ليس كل جمع يُجمع، كما أنه ليس كل مصدر يُجمع كـ "الأَشْغال" ، و"الحُلوم" . وقال أبو عمر الجَرْمي: لو قلنا في "أَفْلُس" : "أفالِسُ" ، وفي "أَكْلُب" : "أكالِبُ" وفي "أَدْل" : "أدالٍ" ، لم يجز، فإذاً جمعُ الجمع شاذ." (ابن يعيش، بدون تاريخ، 3/327)

" وأما قول صاحب الكتاب: "فيقال في كلّ "أَفْعُل" ، و"أَفْعِلَة" : "أفاعِل" ، وفي كلّ "أَفْعَال" : "أفاعيل" ، فتسمحٌ في العبارة. والصوابُ ما ذكرناه" (ابن يعيش، بدون تاريخ، 3/327).

وإنما يجمعون الجمع، إذا أرادوا المبالغة في التكثير، والإيذانَ بالضروب المختلفة من ذلك النوع على تشبيه لفظ الجمع بالواحد. وقد جاء ذلك في جمع القلة، وفي جمع الكثرة، وهو في جمع القلّة أسهلُ لدلالته على القلة، فإذا أُريد الكثيرُ، جمعوه ثانيًا. فأما مَجِيئُه فيجمع القلة "أَفْعُل" ، و"أَفْعِلَة" ، و"أَفْعال" ، فمن ذلك قولهم: "أَيْدٍ" ، و"أيادٍ" .

رأي النحاة في الأسماء التي تجمع على وَزْنَ فُعُول و أَفعال وأَفْعُل :

يقول سيبويه شيخ النحاة : "واعلم أنه قد يجيئ في فَعْل أَفْعالٌ مكان أَفْعُلٍ، قال الشاعر، الأعشى:

وُجِدتَ إذا اصْطلَحُوا خَيْرَهم ... وزَنْدُكَ أَثْقبُ أَزْنادهَا

وليس ذلك بالباب في كلام العرب. ومن ذلك قولهم: أفراخٌ وأجدادٌ وأفرادٌ، وأجدٌّ عربية وهي الأصل. ورأدٌ وأرآدٌ، والرأد: أصل اللحيين.

وربما كسر الفَعْل على فعَلة كما كسر على فِعالٍ وفُعُولٍ، وليس ذلك بالأصل. وذلك قولهم: جَبْءٌ وهو الكمأة الحمراء وجِبأةٌ، وفَقْعٌ وفِقَعَةٌ وقَعْبٌ وقِعَبةٌ.

وقد يكسر على فُعُولة وفِعالة، فيلحقون هاء التأنيث البناء وهو القياس أن يُكَسّر عليه. وزعم الخليل أنَّهم إنما أرادوا أن يحققوا التأنيث. وذلك نحو الفِحالة والبُعُولة والعُمُومة. والقياس في فَعْلٍ ما ذكرنا، وأمّا ما سوى ذلك فلا يعلم إلا بالسمع ثم تطلب النظائر كما أنك تطلب نظائر الأَفْعال هاهنا فتجعل نظير الأَزْناد قول الشاعر، وهو الأعشى:

"إذا روَّح الرّاعي اللَّقاح معزِّباً ... وأَمْسَتْ على آنافها عَبَراتُها.

إنّ جمع (فَعْل) على (أَفْعَال) ليس بالباب في كلام العرب وإن كان قد ورد منه بعض ألفاظ كأَفْرَاخ وأَجْدَاد"(سيبويه، 1988م، 3/586) .

ولقد تابع كثير من النحاة سيبويه في ما ذهب إليه، يقول ابن عقيل : " وأمّا جمع فَعْل الصحيح العين على أَفْعال فشاذ كفَرْخ وأَفْراخ.(ابن عقيل، 1980م، 4/117) "ومن النحاة المعاصرين الغلاييني، إذ يقول : ما كان على وزن (فَعْل) بفتح فسكون، وهو صحيح الفاء والعين غير مضاعف، فلا يجمع على (أَفْعَال) قياساً.(الغلاييني، 2002م، 24-2/23) وإنما يجمع على (أَفْعُل) ولكنه قد شذَّ جمع زَنْد، وفَرْخ، ورَبْع، حَمْل، على وزن : أَزْناد، وأَفْراخ، و أَرْباع و حَمْل، أَحْمال . وللمحدثين رأي يخالف ماذهب إليه القدماء ومن تابعهم من المحدثين، بل يرون اطّراد جمع فَعْل على أَفْعال معتمدين في ذلك على آراء بعض القدماء، وقد استشهدوا على ذلك بما استدركه أبو حيان التوحيدي، وأضافوا إليه استدراكات المحدثين . ويعد وزن فُعُول من أوزان جموع الكثرة وأَفْعال من أوزان جموع القلة. وجمع القلة هو ما يطلق على ثلاثة فما فوق إلى العشرة، نحو: فَرْخ، أَفْراخ، وجمع الكثرة ما دلّ على عشرة فما فوق، نحو :بَحْث، بُحوث .وقد ينوب أحدهما عن الآخر .ويرون أنَّ جمع القلة القياسي من (فَعْل) هو(أَفْعُل) ولذلك قالوا جمعه على أَفْعال ليس بالباب .

أسماء جُمِعَتْعلى أَفعَالغير التي عدَّها قُدامى النحاة :

قمت بمحاولة بحث وتفتيش في لسان العرب لابن منظور وغيره لَعَلِّي أحظى بمزيد من الأسماء التي جُمِعت على أَفْعال، من غير معتل العين فوجدت عدداً مقدراً منها، ومنهذه الأسماء:رَهْط : أَرْهاط، شَطْء :أَشْطاء، سَجْع : أَسْجاع، سَجْف :أَسْجاف، سَحْر: أَسْحار، سَحْل :أَسْحال، ضَبْع :أَضْباع، وقَمْع : أَقْماع، ورَذْل : أَرْذال، وشَرْط:أَشْراط، و رَبْع :أَرْباع، و خَصْم : أَخْصام، ونَقْب : أَنْقاب، وبَهْو : أَبْهاء، و نَجْل : أنجال، وبَعْض : أَبْعاض، ونَصْب : أَنْصاب، وعَدْل : أَعْدال، سَمْع: أَسْماع، و وَقْر : أَوْقار، وصف : أوصاف، شخص : أشخاص، شكل : أشكال، ولحظ : ألحاظ، قرد : أقراد، سطر: أسطار، ونسر :أنسار، غرض : أغراض، وهم : أوهام . وغيرها كثير .وهنالك ألفاظجاءت بلغتين في كلام العرب ؛ مثل رَطْل ورِطْل جمعت على أَرْطال ومن ذلك قول عمرو بن أحمر الباهلي:

لها رِطْلاً تكيل الزيت فيهوفلاحاً يسوق لها حمارا

الرَّطل : العَدْل بفتح الراء وفرسٌ رِطل خفيف بالكسر لا غير، و الرَّطل والرِّطل الذي يوزن به.(ابن منظور، 1414ه، 11/286)

ومنها حَبْريجمع على أَحْباريقول ابن منظور : " وبعضهم يقول (حَبْر) وقال الفراء إنما هو (حِبْر) بالكسر وهو أفصح لأنه يجمع على أَفْعال دون فَعْل، ويقال ذلك للعالم . قال أبوعبيد : والذي عندي أنه الحَبْر بالفتح، معناه العالم بتحبير الكلام والعلم" (ابن منظور، 1414ه، 4/157)ونلاحظ أنَّ الفراء يستدل على كسر أول (حبر) بمجيء جمعها وزن أَفْعال وهو كُوفِّي، مواقفاً رأي شيخ البصرين في أنَّ فَعْل لاتُكَسَّر على أَفْعال .

ومنها عَدْل، قال الشاعر:

كأنّ رعن الآل منه في الآلإذا بدا دهانج ذو أَعْدال

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

ومنه فَخْذوفَخذ يجمع على أَفْخاذ، و كَبْد (كَبِد) يجمع على أَكْباد، وكَتْف (كَتِف) على أَكْتاف.نلاحظ أَنَّ بعض ما جُمِع على أَفْعال فيه لغتان مثال : نَهْر ونَهَر وحَبْر وحِبْروكَبْدوكَبِد...، يقول أبو حيان الأندلسي : "النَّهَر : 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 أَفْعال في فَعْل الاسم الصحيح العين لا يطّرد، وإن كان قد جاءت منه ألفاظ كثيرة" (أبوحيان، 1420ه، 1/131). وهنا أبوحيان الأندلسي يرجح أن يكون الجمع لِلّغة التي تفتح فيها العين حتى يكون متسقاً مع مذهب القدماء الذين يمنعون اطّراد أَفْعال في (فَعْل) ساكن العين، جرياً على مذهب سيبويه فوصفها باللغة العالية." (أبوحيان، 1420، 1/131)

آراء العلماء المخالفة لما ذهب إليه قدامى النحاةفي جَمْع فَعْل على أَفْعَال:

"حدث أبو حيان التوحيدي. قال: "قال الصاحب بن عباد يوماً: "فَعْل" بفتح فسكون –ويريد ما كان منه صحيح العين، ليس من الأنواع التي ذكروها" ، "أَفْعال" قليل. ويزعم النحويون أنّه ما جاء منه إلا زَنْد وأَزْناد، وفَرْخ وأَفْراخ، وفَرْد وأَفْرَاد. فقلت له: أنا أحفظ ثلاثين حرفاً "أي: كلمة" كلها: "فَعْل وأَفْعال". فقال: هات يا مُدَّعي. فسردت الحروف –أي: الكلمات– ودللت على مواضعها من الكتب، ثم قلت: ليس للنحوي أن يلزم هذا الحكم إلا بعد التبحر، والسماع والواسع، وليس للتقليد وجه إذا كانت الرواية شائعة والقياس مطّرداً...، وهذا كقولهم: فَعِيل "بفتح فكسر، فياء ساكنة" على عشرة أوجه، وقد وجدته أنا يزيد على أكثر من عشرين وجهاً، وما انتهيت في التتبع إلى أقصاه. فقال: خروجك من دعواك في فَعْل "فتح فسكون" يدل على قيامك في فَعِيل" (عباس حسن، بدون تاريخ، 4/468).

يقول إميل:"لكن الأبالأب إنستاس الكرملي أظهر أنّ ما سمع عن الفصحاء من جموع (فَعْل) على (أفعال) أكثر مما سمع من جموعه المطردة على (أفعل) أو (فعال) أو(فُعُول) "(إميل بديع، 1988م، ص132) :"أن النحاة لم يصيبوا في قولهم إنّ (فَعْلاً) لا يجمع على أَفْعَال إلّا في ثلاثة ألفاظ لا رابع لها، وهي فَرْخ وأَفْراخ وحَمْل وأَحْمال وزَنْد أو أَزْناد، و أَكَّد ابن هشام أن لا رابع لها، والذي وجدته أنَّ ما سمع عن الفصحاء من جموع فَعْل على أَفْعَال أكثر مما سمع من جموعه أي المطردة – على أَفْعُل أو فِعَال أو فُعُول، فعدد مارود على أَفْعُل(142) اسماً وعلى فِعال (221) اسماً، وعلى فُعُول (42) اسماًوعلى أَفْعَالأحق وأَوْلى لأن عدد ما ورد فيها هو (340) لفظة وكلها منقولة عنهم لورودها في الأمهات المعتمدة مثل القاموس واللسان ثم قال: يحق للمجمع ألّا يعتمد على مجرد الأقوال التي تداولها النحاة ناقلين الأقوال الواحد عن الآخر، بلا اجتهاد، ولا إمعان في التحقيقبأنفسهم،

أمّا الذي يؤيده الاجتهاد فمخالف لما أثبتوه . وقد حان الوقت أن ينادي المجمع على رءوس الملأ بهذه القاعدة الجديدة المثبتة على أقوال الأئمة الفصحاء "(محاضرمجالس الانعقاد الرابع لمجمع القاهر، ص51) ثم ذكر أن كل الأمثلة التي وجدها هي لصحيح العين والفاء.

والرد على ما ذهب إليه إنستاس الكرملي يستنتج من الإحصاء الذي قدّمه، فمجموع ما جاء على (أَفْعُل) و(فِعَال) و(فُعُول) 405 اسماً، ومادامت هذه الجموع قياسية، نسطتيع 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 حدّ وإنّما يرجع القياس إلى عدم وجود المعارضةالتي تحدث اضطراباً في الفهم بتداخل اللغاتوالله أعلم. يقول ابن يعيش وربما تعاقب على الاسم الواحد فقالوا: (فَرْخ) و(فِرَاخ) و(فُرُوخ) و(كَعْب) و(كِعَاب) و(كُعُوب)" (ابن يعيش، بدون تاريخ، 5/15) .

وقد قررمؤتمر القاهرة في 1970م، جواز جمع(فَعْل) على (أَفْعَال) قياساً مطَّرداًدون أن نخشى النحات والمعجمات . نص قرار المجمع :"استناداً إلى نص عبارة أبي حيان في استحسان الذهاب إلى جمع فَعْل على أَفْعال مطلقاً واستناداً أيضاً على الألفاظ الكثيرة التي وردت مجموعة على هذا الوزن، ترى اللجنة جواز جمع (فَعْل) صحيح العين مثل بَحْث على أَبْحاث ولو كان صحيح الفاء واللام ويدخل في ذلك مهموز الفاء ومعتلها والمضعف "(مجمع اللغة العربية، 1970م)

يعزو العدناني(العدناني، 1983م، ص35-34) قوله بخطأالنحاة و خطأ إمامهم سيبويه لسببين الأول : أحصى التصريحوحاشيته (28) جمعاًلـ(فَعْل) على (أَفْعال)حَمْل، شَكْل، سَمْعلَفْظ، لَحْظ، مَحْل، رَأْي، سَطْر، جَفْن، لَحْن، نَجْد، فَرْد، أَلْف، أَنْف، أَرض رَمْس، عَرْش، نَهْر، نَذْل، شَخْص، شَرْط، جَفْر، بَعْض، دَخْل، ضَرْب . السبب الثاني(العدناني، 1983م، 35-34) : ماجاء في كتاب (إرشاد الأريب) من ردٍّأبي حيان التوحيدي على الصاحب بن عباد و تبيان زعم النحاة وقولهم بقلة وشذوذ ماجاء من وزن (فَعْل) على (أَفْعال)واستشهاده بثلاثين كلمة كلها (فَعْل) و(أَفْعَال) .

أسباب الاختلاف بين القدماء والمحدثين في جمع فَعْل:

لقد استعرضتُالصيغ الكثيرة المذكورة في جمع (فَعْل) على (أَفْعال)، ولاشك في معرفة القدماء وإمامهم سيبويه لهذه الكثرة، وأيضاً اصطحبتُ ما عرف عنهم مندقة حسّهم اللغوي الذي ساهم في إصدار هذه الأحكام، يقول سيبويه أنَّ جمع (فَعْل) على (أَفْعال) ليس بالباب في كلام العرب . لماذا ذهب سيبويه لهذا القول وهم أهل الاستقصاء والاستقراء والتَّتبّع ؟ أول ما وقفتُ عنده جمع كلمة نَفْس على أَنْفُس في القلة ونُفُوس في الكثرة وهي على وزن (فَعْل)، ووجدت كلمة نَفَسوجمعها أَنْفَاس وهي على وزن (فَعَل)، فلو اطّرد جمع نَفْس على أَفْعال لحدث لبس بين المادتين . و هناك من المفردات التي لو اطّرد فيها ما ذهب إليه المحدثون لأَوْجَدتْ اضطراباً في دلالة الجمع؛ على سبيل المثال كلمة قَرْن التي تجمع على قُرُون، و قِرْن التي تجمع على أَقْرَان، وهنالك مفردات على (فَعْل) لم يسمع لها جمع على (أَفْعال) نحو : رَحْل و أَرْحُل ؛ "ورَحْل الرجل منزله ومسكنه والجمع أَرْحُل"(ابن منظور، 1414ه، 11/276)وفَرْج وفُرُوج " الفرج : الخلل بين الشيئين والجمع فُرُوج، لا يكسر على غير ذلك ."(ابن منظور، 1414ه، 2/341)وعَظْم وأَعْظُم، وعِظَام، ولم يسمع فيها أَعْظَام على وزن (أَفْعال) . ومسألة تحاشي الخلط بين الدلالات انتبه لها الغلاييني في قوله : " ثم أَلَا ترى أنهم جمعوا (أسود) صفة على (سُود) ثم حين أرادوا به معنى (الحية) جمعوه على (أَسَاود) كأَجْدل أَجَادل وأنهم جمعوا (خضراء) مؤنث (أخضر) على (خُضْر) بضم فسكون (كما هو قياس جمعه) ثمّ لما أرادوا بها معنى الخُضْر من البقول جمعوها على

(خضروات)" (الغلاييني، 2000م، 24-2/23).ومن هذا المنطلق أرجح ماذهب إليه سيبويه وأنفي ما وَجَّهَهُ أبوحيان التوحيدي ومن تابعه من نقد لسيبويه ومن أخذ بمذهبه من القدماء .

وعندما لاحظ هؤلاء العلماء والباحثون كثرة المفردات التي جُمِعَتْ على (أَفْعال)لـ(فَعْل) صحيح العين ساكنها ؛ كان الأحرى بهم أنْ يتساءلوا عن سبب إجماع جمهور النحاة علىالقولبعدم اطّراده. وأن يقيدوا ماوصلوا إليه من قول باطّراد جمع (فَعْل) على (أَفْعَال) ، باشتراط أن لا يقع اشتراك بين مادتينيؤدي إلى لبس بين الجمعين. بل التوسع في ماذهبوا إليه يؤدي إلى خلل بين في اللغة، وأن ينصفوا من سبقهم في مجال البحث. ولعل فيما ذهبوا إليه استعجالاً بَيّناً. والله أعلم .

الاستنتاج :

- قول النحاة القدامى :فأمَّا (فَعْل) فالقياس تكسيره أن يجيء في القلة على (أَفْعُل) والكثرة على (فِعَال) و(فُعُول) ، ووصفهم له بالباب، فهو حكم ناتج عن إحصاء وتأمل وحسّ لغويّ دقيق.

- قول النحاة المحدثين باطّراد (أَفْعَال) في جمع (فَعْل) و مخالفة ماذهب إليه القدماء والأخذ بقول أبي حيان التوحيدي والأب إنستاس الكرملي أمر فيه استعجال، ويحتاج إلى مزيد من البحث والتدقيق .

-القياس لا يُبْنَى على الإحصاء العددي بل يدعمه عدم المعارضة .

-أستطيع القول أنّ جمع بحث على (أَفْعَال) صحيح لعدم المعارضة، ومجيء أمثلة مشابهةله جُمِعَتْ على أَفْعال وفُعُول وأَفْعُل مع الاستئناس بما ذهب إليه ابن جني ولشيوع استعمالها في الجامعات والمراكز العلمية .

المصادر والمراجع:

1-ابن جني : أبو الفتح عثمان بن جني الموصلي النحوي، اللمع في العربية، تحقيق : فائز فارس، الناشر : دار الكتب الثقافية - الكويت، 1972م .

2-ابن جني :أبو الفتح عثمان بن جني المتوفي 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 عبدالله 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 1420هـ2000-م .

5-ابن منظور : محمد بن مكرم بن على، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعى الإفريقى (المتوفى: دار صادر 711هـ) . لسان العرب – بيروت الطبعة: الثالثة - 1414 هـ

6-ابن يعيش : موفّق 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 على بيضون لنشر كتب السنة والجماعة دار الكتب العلمية، بيروت – لبنان . بدون طبعة .

7-أبو البركات الأنباري :عبد الرحمن بن أبي الوفاء محمد بن عبيدالله 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 1418ه1998-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: 1426ه) المدارس النحوية الناشر: دار المعارف.

11-الاستراباذي: رضى الدين محمد بن الحسن الاستراباذي النحوي 686 ه، شرح شافية ابن الحاجب، مع شرح شواهده للعالم الجليل عبد القادر البغدادي صاحب خزانة الادب المتوفى في عام 1093 من الهجرة حققهما، وضبط غريبهما، وشرح مبهمهما، الأساتذة محمد نور الحسن المدرس في تخصص كلية اللغة العربية، محمد الزفزاف المدرس في كلية اللغة العربية، محمد محيى 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 علّام بيروت، مكتبة بيروت، الطبع الأولى 1410هـ1990-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-سيبويه: عمرو بن عثمان بن قنبر الحارثي بالولاء، أبو بشر، الملقب سيبويه (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-الغلاييني:الشيخ مصطفى الغلاييني، جامع الدروس العربية، موسوعة من ثلاثة أجزاء، ضبطه وخَرَّج آياته وشواهد الشعرية الدكتور/ عبدالمنعم خليل إبراهيم، بيروت –لبنان، دار الكتب العلمية، الطبعة الثالثة 1423هـ2002-م

19-المبرد: أبو العباس محمد بن يزيد المبرد المتوفي 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 الصّلح، بيروت – لبنان، طبعة ثانية منقحة، 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 كلٍ 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 ـ أهمية الدراسة :

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

1. الأهمية العلمية ـ وتتمثل في الاتي:

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 ـ وتتمثل في الاتي:

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 تؤكيدي مما يدعم تقديم التوصيات اللازمة التي تنعكس إيجاباً على أنشطة المصرف وتساهم في تحسينها وتطويرها.

رابعاً ـ 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 ـ فرضيات الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثون بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيس: 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 ـ 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 ولتحليل بيانات الدراسة الميدانية إحصائيا.

سابعاً ـ حدود الدراسة :

-الحدود المكانية: دولة السودان ـ 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 ـ مصادر جمع البيانات:

-المصادر الأولية: الاستبانة.

-المصادر الثانوية: الكتب، الرسائل الجامعية، المجلات العلمية والانترنت.

تاسعاً ـ 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 ـ 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 عمليا 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 إيجابيا على جودة أنشطة الراجعة الداخلية وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اراء افراد عينة الدراسة حول دور جودة المراجعة الداخلية كأحد اليات الحوكمة فيي مواجهة ظاهرة الفساد المالي في منشئات 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 الاليات 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 دورًا حيويًا 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:

استفاد 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 والمساءلات التي تعرضت لها

بعض مكاتب المراجعة الكبرى عن دوره في الفضائح المحاسبية لشركة Xerox، ونتيجة لذلك فقد أثيرت الكثير من المخاوف وبدأ المستثمرون يشككون في نظم إدارة الشركات التي تعرضت للانهيار، وأبدوا تساؤلهم عن جودة ومصداقية عمل المراجعة وفاعلية أنشطتها (عبد الرحمن واخرون ،2013م).

جودة المراجعة الداخلية تعني قيام إدارة المراجعة الداخلية بتنفيذ نشاطاتها المهنية وفقا 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 او العوامل التي تجعل المراجعين الداخلين يؤدون عملهم بجودة وبالتالي دعم قدرة المراجعة الداخلية على تحقيق أهدافها وبالتالي تحقيق اهداف المنشاة. (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 تنافسية 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 والاهداف المخطط لها. (محمود،2016م).

ثانياً ـ مفهوم الأنشطة الحديثة :

في عام 2001م أصدر معهد المراجعين الداخليين تعريفا حديثا 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 المحاسبية والمعاملات المالية بشكل عام الى الاهتمام بكل أنشطة المنشأة. (أبكر،2019م).

ثالثاً ـ 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 غالبا الحوكمة من وجهة نظر المساهمين بما ينبغي أن تفعله الشركات وما ينبغي ألا تفعله، (المهلهل،2017م).

وعرّفت 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 عرفتها 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 ،2018 م).

8.تحسين الكفاءة الاقتصادية للشركات وتقييم أداء الإدارة العليا وتعزيز المساءلة ورفع درجة الثقة كما تمكّن من مشاركة المساهمين والموظفين والدائنين والمقرضين واضطلاعهم بدور المراقبين بالنسبة لأداء المنشأة. (أحمد،2007م).

9. زيادة قدرة المنشأت الوطنية على المنافسة العالمية وفتح أسواق جديدة لها، كما تعمل على تحقيق فاعلية نظام الرقابة الداخلية وزيادة فاعلية المراجعة الخارجية. (غالي ، 2012 م).

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 لتنفذ بواسطة مجلس إدارة المنشأة والإدارة وكل الأفراد، تهدف تلك العملية لتحديد الأحداث/ المخاطر المحتملة، التي ربما تؤثر على المنشأة وادارة الخطر، ليكون ضمن المخاطر المقبولة، مما يترتب على ذلك توفير تأكيد معقول لضمان إنجاز الأهداف (درويش، 2013م).

تعدُّ إدارة المخاطر جزء أساسي لا يتجزأ من الإدارة الاستراتيجية لأي منشاة 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 ،2019 م).

3.وجود إدارة فعّالة للمخاطر تساعد على نشر الوعي عن المخاطر داخل المنشاة 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 الداخلين بخبراتهم وتأهليهم العلمي والعملي المساهمة في تقديم التوصيات اللازمة التي من

شأنها المساعدة في تحديد المخاطر وتحليلها وسبل إداراتها.

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 (عبدالقادر، 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 وتتم اداراتها بشكل مناسب. (علي وآخرون، 2014م).

رابعاً ـ 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 يؤدى 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 يؤدى 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 يؤدى الى إحكام الرقابة على المنشأة وتقليل المخاطر التي تتعرض لها، كما يؤدى الى تحقيق التفاعل الجيد مع باقي أطراف حوكمة الشركات، مما ينعكس في النهاية بصورة ايجابية على جودة حوكمة الشركات.

ويرى باحث آخر (عجيلة وآخرون،2017م)

1.تعتمد جودة التدقيق الداخلي على مدى الإلتزام بمجموعة معايير تخص الصفات، ومجموعة معايير تخص الأداء.

2.ضرورة التزام المدققين الداخليين بمعايير الجودة للتدقيق الداخلي والتقيد بها وخاصة المتعلقة بإدارة المخاطر وكيفية التحكم فيها والتخفيض منها إلى مستويات معينة وضرورة الابلاغ 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 ـ الدراسة الميدانية :

أولاً ـ مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من المصارف العاملة بالسودان والتي بلغ عددها (38) مصرفا 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) %.

ثانيا ـ 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 استجابتهم 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 ومحاسبة 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

ثالثا ـ 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 الاول	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 للعبارات (لكامل الاستبانة) جميعها عالية جداً مما يعطى مؤشر جيد لقوة وصدق الاستبانة وفهم عباراتها من قبل المبحوثين.

رابعا ـ الإحصاء الوصفي لبيانات الدراسة :

1 ـ الإحصاء الوصفي للمحور الأول ـ جودة المراجعة الداخلية

جدول رقم (3) الإحصاء الوصفي لجودة المراجعة الداخلية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الاستقلالية التنظيمية لقسم المراجعة الداخلية	4.39	.760	اوافق
الموضوعية في تنفيذ المهام الموكلة لإدارة المراجعة الداخلية	4.30	.722	اوافق بشدة
توافر المهارات اللازمة لدى المدققين الداخلين بشأن أنشطة المراجعة الداخلية	4.22	.867	اوافق بشدة
العناية المهنية الملائمة بحسب مستوى تعقيد مهام المراجعة الداخلية	4.08	.797	اوافق
التطوير المهني المستمر لمستجدات مهنة المراجعة الداخلية	4.06	.862	اوافق
التقييم الدوري الذاتي المستمر لقياس مدى التقيد بمبادئ واخلاقيات المهنة	4.11	.823	اوافق
التقييم الخارجي بواسطة متخصصون في مجال مهنة المراجعة الداخلية	3.91	.956	اوافق
تنفيذ أعمال المراجعة الداخلية بناء على خطه مسبقة مبنية على تقييم المخاطر	4.20	.860	اوافق بشدة
الإشراف الملائم لمهام التدقيق الداخلي بما يكف لتحقيق اهداف المهمة	4.25	.755	اوافق بشدة
اصدار تقارير وبشكل يتوافق مع متطلبات جودة التقارير	4.26	.719	اوافق بشدة
جودة المراجعة الداخلية	4.18	.628	اوافق

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 ـ الإحصاء الوصفي للمحور الثاني ـ البعد الأول ـ الدور الحوكمي

3 ـ الإحصاء الوصفي للمحور الثاني ـ البعد الثاني ـ 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	اوافق
التقرير عن فعالية تحليل مخاطر الأنشطة المختلفة	4.18	.728	اوافق
تقييم مستوى كفاءة وسائل مجابهة مخاطر الأنشطة	4.15	.731	اوافق
البحث عن مسببات مخاطر الأنشطة المصرفية	4.09	.804	اوافق
المشاركة في بناء قواعد البيانات الخاصة بإدارة المخاطر	4.11	.797	اوافق
اقتراح المعالجات الملائمة لتخفيض معدلات حدوث المخاطر المصرفية	4.19	.778	اوافق
تقييم مستوى جودة تقارير المخاطر	4.15	.735	اوافق
مناقشة نتائج تقارير ادارة المخاطر	4.03	.843	اوافق
تقييم نوعية المعلومات المتاحة لتصميم اهداف ادارة المخاطر	4.00	.864	اوافق
التقرير عن مستوى تأثير مخاطر القرارات المصرفية في استمرارية أنشطة	4.11	.797	اوافق
دور المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر	4.12	.593	اوافق

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 ـ الإحصاء الوصفي للمحور الثاني ـ البعد الثالث ـ 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	اوافق
جودة الخدمات الاستشارية المقدمة للمصرف	4.00	.805	اوافق
الاقتصادية في استخدام الموارد المتاحة للمصرف	4.04	.879	اوافق
ملائمة الوسائل المتعلقة بحماية الأصول	4.24	.684	اوافق بشدة
تقييم جودة المعلومات المالية	4.22	.788	اوافق بشدة
جودة الإفصاحات الاختيارية	4.13	.780	اوافق
تبنى أفضل الممارسات المهنية في العمل المصرفي	4.18	.757	اوافق
الالتزام بتحقيق المتطلبات الرقابية المتعلقة بالأعمال المصرفية	4.30	.722	اوافق بشدة
دعم مستوى شفافية الإفصاح المحاسبي	4.22	.843	اوافق بشدة
قدرة الأعضاء التنفيذيين في حل المشكلات الإدارية الأكثر تعقيداً	4.03	.867	اوافق
الدور التوكيدي للمراجعة الداخلية	4.14	.591	اوافق

المصدر: إعداد الباحثون من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

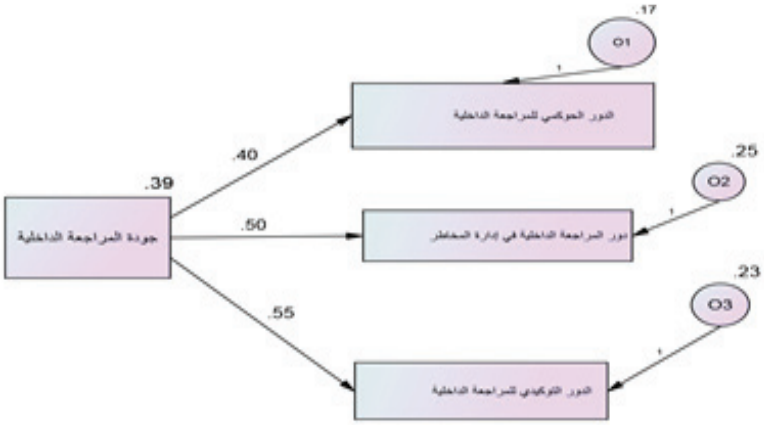
يلاحظ الباحثون من الجدول أعلاه أن الاتجاه العام لآراء المبحوثين فيما يتعلق بالدور التوكيدي يتجه الى "أوافق"

خامسا ـ اختبار فرضيات الدارسة :

تم إستخدام 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 الدور الحوكمي للمراجعة الداخلية	--->	جودة المراجعة الداخلية	396.	055.	7.198	×××
B المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر	--->	جودة المراجعة الداخلية	495.	067.	7.344	×××
C الدور التوكيدي للمراجعة الداخلية	--->	جودة المراجعة الداخلية	555.	064.	8.709	×××

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 احصائية 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 احصائية 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 احصائية لجودة المراجعة الداخلية في الدور التوكيدي للمراجعة الداخلية.

مما تقدم يستنتج الباحثون أن فرضية الدراسة والتي نصت على أن: " وجود أثر ذو دلالة احصائية لجودة المراجعة الداخلية في الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية بالمصارف السودانية" قد تحققت.

وأن الفروض الفرعية التي نصت على "وجود أثر لجودة المراجعة الداخلية في كلٍ من (الدور الحوكمي ودور إدارة المخاطر والدور التوكيدي) كأحد الانشطة الحديثة للمراجعة الداخلية " قد تحققت

المحور الرابع ـ النتائج والتوصيات

أولاً ـ 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 الداخلين 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 0. 495.
3. وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجودة المراجعة الداخلية في الدور التوكيدي (كأحد الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية) بمعدل 0. .555.
4. وجود أثر معنوي ذو دلالة أحصائية لجودة المراجعة الداخلية في الأنشطة الحديثة.

ثانياً - التوصيات:

بناءاً 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 بالتطوير المهني المستمر لمستجدات مهنة المراجعة الداخلية.
3. العمل على تفعيل التقييم الدوري الذاتي المستمر لقياس مدى التقيد بمبادئ واخلاقيات 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 الاخلاقية 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:

أولا - 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 256-191

(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 لوظيفة 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 التأثيري 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، مجلد12، العدد 47، ص221

(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 مداينة، جامعة اربد الاهلية، اربد للبحوث والدراسات مجلة دار المنظومة، المجلد 11 العدد 1، ص 252.

(13)غالي، أشرف احمد محمد ،2012 م، اطار مقترح للدور الحوكمي للمراجع في تحسين أداء إدارة المخاطر بمنشات 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 انشطة 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 الكترونيا، 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 اداء 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، ، المجلد28، العدد 2،ص190

(22)عجيلة، محمد واخرون،2017م، متطلبات خدمات التدقيق الداخلي، رؤيا شاملة، المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، جامعة غاردية ، الجزائر ،المجلد 2 العدد2 ص69.

ثانيا ـ 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 (Lucan)a. Elena Hlaciuca. Ana Maria Zaiceanua.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 2017-2010

د. محاسن عثمان محمد حاج نور
أ.مساعد – جامعة الرباط الوطني

مستلخص الدراسة :

اجريتالدراسةلبحثأثر الخصخصة علىرفع كفاءة العاملين وجودة خدماتالمؤسسةالسودانيةللمواصلاتالسلك ية واللاسلكية بعدأن تمت خصخصتها وأصبحت الشركةالسودانيةللاتصالاتالمحدودة،اعتمدالبحثفي جمعالم علوماتعلىالمقابلاتالشخصيةمعالإدارييننفيالشركةوتصميماستبيانلاختبارآراءالمستفيدينمنالخدمةبجانبالمرا جعوالتقاريروأوراقالعملوشبكةالإنترنت. 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 منهاإن 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 الموضوعة 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:ظهرتسياسةالخصخصة على نطاق واسع عالمياً قبل عقدين من الزمان بالدول الصناعية الغربية نتيجة للمشاكل الاقتصاديةالتي واجهتها مثل الكساد الاقتصادي وعجز ميزان المدفوعات وميزانية الدولةلذلك دعت مجم وعةمنالعلماءالاقتصاديينبإتباعسياسة خصخصة القطاع العام وعدم تدخل الدولةفيالنشاطات الاقتصادية كحل ناجح لهذه الشركة. يرجعظهور الخصخصةفيالسودانلأوائلالعشريناتعندماأعطتالحكومةالاستعمارية البريطانية حق امتياز التوليد والإمداد الكهربائي لشركة بريطانية خاصة ثم ظهرت مرةأخرىعام 1971، قد شهدت الفترة الأخيرة تحويل ملكية كثير من مؤسسات القطاع العام مثل القطاع الزراعي، الصناعي، النقل والمواصلات أو قطاع الاتصالات، القطاع الخدمي، التعدينإلىالقطاع الخاصعن طريق البيعأو المشاركة.تعني الخصخصة تحويل الملكية أو الإدارة من القطاع العام إلى القطاع الخاص بشرط أن تتحقق السيطرة الكاملة للقطاع الخاصفالخصخصة لا يوجد لها مفهوم دُولي متفق عليه حيث يتفاوت مفهوم هذه الكلمة من مكان إلىآخر ومن دولة إلىأخري.

مشكلة البحث:

تعد الخصخصة من السياسات التي استخدمت لإعادة هيكلة الاقتصاد السوداني، لمعالجة ضعف الإنتاج والمردود الاقتصادي لمؤسسات القطاع العام، تتمثل مشكلة البحث في أنَ 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 في1995،وضعت عدَة مبررات لإتباع أُسلوب خصخصة المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكيةوتحقيق العديد من الأهداف، بالتالي يسعي 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 أدتإلىخصخصة المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية؟هل أدتخصخصة المؤسسة إلى رفع مستوىالأداء المالي والخدمي؟ما هي الإضافة التي قدمتهاالخصخصة لقطاع الاتصالات وللاقتصاد السوداني؟

أهمية البحث:

إن سياسة الخصخصة تعد من الأدوات التياستخدمت لإعادة هيكلة الاقتصاد السوداني باعتبارأن تدهور الإنتاج وضعف المردود الاقتصادي، منالسمات الظاهرة لمؤسسات القطاع العام مما جعلها عبئاً علىالدولة بدلاًمنأن 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 أهميةدراسة الشركة السودانية للاتصالات تنبع من أنّها أحد أوعيةالتقنيات الحديثة العاملة في مجال الاتصالات من خلال تقديم الخدمات أوربط 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 إلىالتحقق 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 بناءًعلى نتائج التقييم.

فرضيات البحث:

الفرضية الاولي: تؤدي الخصخصة إلىرفع كفاءة العاملين بالشركة وجودة أدائهم.

الفرضية الثانية: تساعد الخصخصة علىزيادة الخدمات المقدمة بالتقنيات المتطورة.

الفرضية الثالثة: تساهم الخصخصة فيتعزيز 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 الاحصائي من خلال جمع المعلومات من المصادر الأولية التي تعتمد على الاستبيان والمصادر الثانوية من الكتب وغيرها.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (أبو فلاحة، عواد، 2007)

هدفت من خلال دراسته الى التعرف على أثر الخصخصة على إدارة وتطوير المنتجات بالتطبيق على الشركات الأُردنيةالتيتم خصخصتها مقارنة مع الشركات التي لم يتم خصخصتها قد اظهرت نتائج الدراسة إن هناك اختلاف بينهما،إنَ الشركات التي تم خصخصتها أكثر تركيز على ممارسة جميع الوظائف والاعمال بتخطيط المنتجات الجديدة مقارنه بتلك الشركات العامة.اختتمت الدراسة بتوصيات منها ضرورة التوسع في وسائل جمع المعلومات والأفكار لتطوير المنتجات،الاهتمام بتحليل الوضع المتعلق بالشركات المنافسة والمتغيرات المتعلقة بالسوق الخارجي، أما الدراسة الحالية تتناول موضوع الخصخصة وأثره على العمالة التي تم الاستغناء عنها.

2. دراسة (عويضة، هيثم يوسف، 2003)

هدفت الدراسةللتعرف علىالعوامل الدافعةللخصخصة والمعوقات التي يتوقع أن تواجه آلية تطبيق الخصخصةفي المؤسساتالفلسطينية، توصلتالدراسةلعدد من النتائج منها إنَالخصخصةتحقق 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 الدراسةضرورة 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 الخصخصةفيالسودانفيالفترةمن2010-2002منخلالدراسة حالةالشركةالسودانية للاتصالاتالمحدودة،تم استخدام المنهجالوصفيفيالتحليلبالاعتمادعلىالمصادرالثانوية،تموضععددمنالفروضتمثلتف يأنَالخصخصةتؤثرإيجابياًعلىكلمنالاستثماراتالمحليةوالأجنبية، توسيعدائرة الملكية،توصلت الدراسة لعدت نتائج من هاإنَالخصخصةأدتلتوسيعقاعدةالملكيةوتجويد الأداء الخدمي بالشركةمن أهم توصيات الدراسةالعملعلىالتقليلمنن صيبالحكومةفيشركةالاتصالات السودانية المحدود.

4. دراسةمصطفي، شيراز عبد العزيز، 2014)

هدفإلىتقييم تجربة الخصخصة في السودان في الفترة من (2010-2002م)، تمثلت الفروض فيأنَ الخصخصة تؤثر إيجابياً على كل من الاستثمارات المحلية والاجنبية،إيرادات الدولة،توسيع دائرة الملكية،وزيادة حجم العمالة، وقد تمإثبات جميع هذه الفرضيات عدا الفرضية الأخيرة حيث اوضحت دراسة الحالة أنَ الخصخصة أدت لنقصان العمالة بشركة شركة الاتصالات السودانية المحدودة، تمت التوصية بالعديد من التوصيات ومن

أهمهاالعمل علىإجراء دراسات مقارنة لتجارب الدول العربية التي انتهجت سياسة الخصخصةفي اقتصاداتها.

المحور الثاني: الإطار النظري:

لا يوجد مفهوم دولي متفق عليه لتعريف الخصخصة حيث يتفاوت مفهومها من مكان إلىآخر ولكن يمكن تعريفهابأنها فلسفة اقتصادية ذات استراتيجية لتحويل عدد كبير من القطاعات الاقتصادية والخدمات الاجتماعية من القطاع العام للقطاع الخاص،تشير الأدبيات الاقتصادية التي عالجت الخصخصة إلىأكثر من مسمى فقد قيل الخصخصة أو التخصص وكلها مفردات تفيد حالة انتقال الملكية من المؤسسات الحكومية القطاع العام إلى القطاع الخاص وتشير الخصخصةإلىالنطاق الاوسع 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 الاقتصاديةإلى تدهور القطاع العام وفشله الأمر الذي دفع الكثيرون إلى الاهتمام بموضوع الخصخصة باعتبارهاسياسة 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).

اولاً: تعريف الخصخصة: (حبتور، عبد العزيز سالم. 1997. **ص** 155)

عرّفها 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 إلاّ بالانتقال الفعلي لملكية 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 السّوق، 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 غدا أمراً غير خاضع للجدل والمناقشة، بل أصبح حكمة تقليدية، فالقطاع الخاص يعاقبالمنشآت 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.ص36)

هناك رؤيتان لهذا المفهوم، رؤية كلية ورؤية جزئية. فالكلية تفترض أن هناك قيوداًبنيوية 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 دائماًأن 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 والثمن. 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 الخصخصةأوالتخصص وكلها مفردات تفيد حالة انتقال الملكية من مؤسسات القطاع العام إلى القطاع الخاص. من ناحية المنافسة، فإنَالاعتماد 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. أماالربط 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 دورهالقطاع 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 الماليةللأفراد، 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، إضافةً إلى بيع الدولة حقها كلياً. لا يحق لها التدخل فيها مالياً أو إدارياًإلا من خلال دستور الدولة والذي يعني " هيكلة 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 مسؤولية إدارة كل أو بعض المشاريع العامة، وفقاً لقواعد العمل في السوق التنافسية.

الخصخصة المشروطة: تعني نقل الملكية من القطاع العام إلى القطاع 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 لتنقيب 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 تفشت في المؤسسة نتيجة الفساد الإداري والتوظيف العشوائي والفائض عن الحاجة والذي يكون أساسه الواسطة والمحسوبية، وأخيراًعدم اكتراث القطاع العام (وافتقاره) 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 محتكراً 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 يحرر 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، فتنسحب 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 الرخصةالممنوحة لأي شركة عاملة في القطاع على شرط يتم بموجبة 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 لموارد 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 الأسلوبإتاحة المزايدة 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 أنَ 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 أنَالدولة 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، بدلاًمن 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: الخصخصةفيالسودان:

اولاً: 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 يُركز هذا البرنامج على تحقيق مجموعة من الأهداف منها تحسين الوضع المالي للدولة بإزالة الاعباء المالية المترتبة على دعم القطاع العام، تحديد وظائف الدولة في مجال تنظيم النشاط الاقتصادي العام عبر السياسات الاقتصادية المالية منها والنقدية،اقتصار مساهمة الدولة علي إقامة مشروعات البنية التحتية الاقتصادية والاجتماعية، التأكد من أهمية قوي السوق في تحديد الاسعار وكفاءته على تعبئة الموارد الاقتصادية في السودان. انطلاقاًمنالمفهومالواسعللخصخصةباعتبارهامنهجيةمنظمةتهدفإليإعا دةتوزيعالأدواربينالقطاعينالعاموالخاصفيإطارالسياساتالكليةبمايضمنالاستغلالالأمثللموارد الاقتصادية المتا حة،قامتحكومةالسودانبوضعإطارقانونيوفنييتمخلالهتنفيذوتطبيقسياسةالخصخصةوذلكوفقاًلإصدارقانونالت صرففيمرافقالقطاعالعاملسنة1990م، إنشاءاللجنةالعلياللتصرففيمرافقالقطاعالعاموتحديداختصاصاهاو سلطاتها واللجنةالفنيةللتصرففيمرافقالقطاعالعاموالأمانةالعامةللجنةالفنية.إصدارلائحةتصفيةمرافقالقط اعالعاملسنة1992م.تكويناللجانالمتخصصة.إصدارقرارالتصرفالخاصبكلمؤسسةمناللجنةالعليابعدالدراسةال متأنية. قرارمجلسالوزراءالموقررقم(1155)والذيأمنعلىتوصياتاللجنةالعلياليفيمايختصبالبرنامجالأوللخصخ صة.موافقةمجلسالوزراءالموقرعلىالبرنامجالثلاثيللتصرفوفقاًلقرارهبالرقم518بتاريخ5أكتوبر1997م، قر ارمجلسالوزراءالموقررقم389بتاريخ12يوليو2001م،والخاص بالموافقةعلىمقترحاتاللجنة العلياللتصرففيمر افقالقطاعالعام،فيمايختصبالمرحلةالتاليةمنالبرنامجالثلاثيللتصرف فيمرافقالقطاعالعام. كماجاءتبنيسياس ةالخصخصةكإحدىموجهاتالمؤتمرالقوميللإنقاذالاقتصادي2002متهدفهذهالسياسةإلىتحسينكفاءةالاقتص ادوتحقيقالتنميةوالعدالة وإنشاءشركاتمساهمةبنسبة3.5 % وأخيراًالإيجاربنسبة1.8 %.

البرنامجالثاني: أجازهمجلسالوزراءفي5أكتوبر1997م،أشتملعلىالتصرففي31مرفقو20مرفقآخركانالقراره والإبقاءعليهاأويستمروضعهاكماهوعليهليكونمجموعالبرنامج51مرفقاً.

البرنامجالثالث: تمإدراجالمرافقالتاليةليتمالتصرففيهاخلالالعام2003موهي: شركةالخطوطالجوية السودان ية،المؤسسةالعامةللريوالحفريات،الشركةالوطنيةللطرقوالجسور،شركةالنيلللسمنت ربك. هناكأنشطةمنالبرام جالسابقةلازالتمضمنةفيالبرنامجوهي فندققصرالصداقة،النقلالميكانيكي،هيئة سكةحديدالسودان،المؤسس ةالعامةللطباعةوالنشر،شركةأسمنتعطبرة.

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

أنشأتفي السبعينات لكي تقوم بترقية الأداء الخدمي في مجال الاتصالات، إلاَ أنها فشلت في مقابلة الاحتياجات القومية من خدمات الاتصالات، عدم تمكنها من جلب التقنيات الحديثةلرفع كفاءة الأداءمما دفع الدولة لخصخصة هذه المؤسسة وتحويلها للشركة السودانية

للاتصالاتالمحدودة فئ19 مارس1993 وباشرتعملها في فبراير1994.

نشأةالشركةالسودانيةللاتصالات: (التقارير السنوية للشركة السودانيةللاتصالات)

أنشأتالشركةالسودانيةللاتصالاتفي 1993م وسجلت وفق قانون تسجيل الشركات لعام 1925م لتقديم كل الخدمات المتعلقة بالاتصالات.جاءت الشركة نتيجة لخصخصة المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكيةفيشكلشراكة بين القطاع العام والخاص.إنشركة أمريكية أوكل لها تقييم أصول الهيئة التي بلغت تقريبا حوالى60 مليون دولار امريكي، تم إعلان رجال الاعمال المحليين والأجانب بالمعاملة الجديدة. أن رخصة الشركة كانت 250 مليون دولار فكان نصيب الحكومة عبارة عن الأصول وممتلكاتالمؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكيةالتي تحولت للشركة السودانية للاتصالاتويقدر بحوالي 66.7% من رأس المال المدفوع بينما كان نصيب الشركاء الآخرين33.3% من رأس المال المدفوع، وفي عام 1999 وتمشيا مع سياسة تشجيع الاستثمار التي تبنتها الحكومة تم تقليص نصيب الحكومة إلى57% الباقي43.3% مملوكا للقطاع الخاص، في 1993 بدأت الشركة فترة انتقالية لتنفيذ الصيانة الضرورية وإعادة تنظيم وهيكلة القوي العاملة، 1994 بدأت خدماتها كمشغل ، منحت حق الاحتكار في خدمات الاتصال لمدة15عام قابلة للتجديد كل خمس سنوات تحت إشراف المجلس الأعلى للاتصالات.تمتلك شركة الاتصالات السودانية المحدودة نسبة13% من الاسهم في مشروع الكيبل القاري لشرق أفريقيا، 50%من مشروعي البحري الأول والثاني وهما مشروعان لربط حركة الاتصال ونقلها بين الدول الافريقية والانترنت ذو السعة العريضة والكيبل البحري مع السعودية والربط بالألياف البصرية مع مصر واثيوبيا، كما تمتلك نسبة 12%من مشروع الكيبل البحري الذي يربط أفريقيا بأوروبا من جنوب افريقيا إلى فرنسا مرورا للساحل الغربي لأفريقيا.

ثالثاً: الأهداف الرئيسية للشركة:تتمثل الأهداف الرئيسية لهاكما أعلن مجلس إدارتهافي الاتي:(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 الإداريليدير الشركة بكفاءة وتطوير قطاع الاتصالات في السودان.
3. توليد المال الكافي لإصلاح الشبكة الحالية وتنفيذ التوسعة الضرورية لتقديم أفضل الخدمات مستقبلا.

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

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

يعتبر من الأصول الثابتة في الشركة فقدأولت الشركة السودانية لاتصالات المحدودة اهتماماً خاصا بالموارد البشرية، فأحدثت تغيرات في هيكلإدارة الموارد البشريةفي الفترة 1994-1998 استجابة لمتطلبات التطوير وبإنشاءالشركةفي1994.يتكون القسم من أربعة قطاعات (شئونالعاملين،العاملين،التدريب، التطوير التنظيمي، الشئون الإدارية). عام 1996م تغير اسم الإدارة إلى إدارة التدريب والتخطيط ومركز الاتصالات. عام 1998 تم تغيره مرة ثانية ليصبح قسم التطوير الإداري ومركز تدريب الاتصالات، قد تبع إلى قطاع التدريب. اضيف

اليه القطاع الثقافي بهدف تنوير العاملين بما يجري في الشركة بالإضافة لإرشاد وتوجيه العملاء.

إن قسم تنمية الموارد البشريةمسئولاًعن تنفيذ مهام مختلفة يتحملها موظفي القطاعات المختلفة مثل تأسيس وتطوير الهياكل التنظيمية، وضع البرامج التدريبية المختلفة، تنفيذ الدراسات والبحوث المرتبطة بالقسم، تقييم الأداءوالحوافز، متابعة حركة نقل الموظفين، تنظيم الأحداث الثقافية مثل المؤتمرات والمشتريات وورش العمل، مركزاًعلى المشاكل المرتبطة بمجال الاتصالات، بجانب المواضيع العامة المتعلقة بإدارة الشركة وأداء العاملين. اتبع قطاع تنمية الموارد البشرية منذ البداية استراتيجية التطوير لإيجادقوة عاملة قادرة على تحقيق أهدافالشركة، فوضعت سياسات خاصة متعلقة بالتوظيف وتقييم الأداء والتطوير.

رابعاً: أعداد العاملين قبل وبعد الخصخصة: عندما تم تخصيص المؤسسة العامة للمواصلات السلكية واللاسلكية في 1993 كان عدد العاملين 4450 عامل جميهم احيلوا للمعاش بذلكأمنتالشركةعلى تقليل عدد موظفيها لتقليل التكلفة ووضعت خطة فعلية لتقييم حاجة الشركةمن العاملين شملت القدامى ونتج عن ذلك تثبيت 1950عامل أي بنسبة 43.8% من العمالة. كما يعكسه الجدول (1).

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

قبل الخصخصة		بعدالخصخصة			
السنة	1993	1994	1996	1998	1999
عددالعاملين	4450	1950	2635	2488	2657

إعداد: الباحث من إحصاءات شئون العاملين قسم الشئون الإدارية بشركة الاتصالات السودانية المحدودة2000.

الجدول رقم (1) يوضح تخفيض30% منعدد العاملينفيالشركةبعد السنة الأولي لعملية الخصخصة، أي في 1994 وتقارب عدد العاملين للسنوات التالية، أي أنَالشركة لديها حد أقصى يمكن تعيينه سنويا. الجدول رقم (2) يعطي تفاصيل إحصائية للعاملين خلال 3 سنوات الأولي لمرحلة الخصخصة.

جدول رقم(2) عدد العاملينفي الشركة السودانية للاتصالات المحدودة للفترة 99 – 1997

السنة	العددالإجماليللعاملين		تعاقداتالعاملين		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 شئون العاملين قسم الشئون الادارية بشركة الاتصالات السودانية المحدودة(1999–1997).

الجدول رقم (2) يوضح الاختلاف في عدد العاملين منذ البداية في وفي نهاية أي سنة خلال السنوات الثلاث من 97 حتى 99، أنَالشركة تتبع نظام التعاقد الموقع بالنسبة للعمال الذي تفتضيهضرورة العمل. كما استعملتالشركةنماذج إدارية حديثة تتعلق بمرونة التنظيم والقوى العاملة التي تشجع العاملين بأجر أقل موقت. الذين تم التعاقد معهم كان بحسب الحاجة أو بحسب الطلب، كما يوضح الجدولرقم (2) التنقل المستمر للعاملين لمختلف القطاعات بالنسبة للشركة سنوياًالذي يفي باحتياجات العمل في بعض القطاعات ويكسب العامل خبرة وتدريب وتبادل للخبرات بالنسبة للفريق وكسراً للرتابة والملل، في عام1999 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) يوضحالزيادة السنويةالناتجة عن كثرة الوظائف الشاغرة التي تتضح من تزايد عدد التعينات، 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 أخري في 1998 وكانت الزيادة بنسبة 100%تمت زيادتها مرة أخري بنسبة65%، أن اختيار الموظفين للأعمار المختلفة مبنياًعلى(الطلب، الخبرة، المؤهل) التي تطلبهاالشركة، 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 انعكسإيجابا على مواقف العاملين وعملهم.

خامساً: تخطيط القوي العاملة: (تقرير قطاع تطوير وتنمية وتطوير العاملين بالشركة السودانية للاتصالات، 2005)

استراتيجية لجلب واستقلال وتطوير الموارد البشرية إلى جانب ضبط الاحتياجات حسب التمويل المتوفر للتأكيد 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 اليها. بالنسبة للهيئة العامةللاتصالاتالسودانيةفقد 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 للاتصالاتوالأمم المتحدة في 1991بأنَ العدد الكلي للعاملين في الهيئة بلغ 6453 وتفاصيلهم يعكسها الجدول رقم(4).

جدول رقم (x) عدد العاملين بالشركة بحسب التخصص

العاملين المصنفين	عدد	العاملين غيرالمصنفين	عدد
مهندسينمحترفين	130	الخطوط العليا	885
مهندسين	1468	الخطوط الأرضية	364
النقلوالمبيعات	1427	تركيب الطاقة	192
التمويلوالترحيل	131	الهوائيات	28
الماليةوالحسابات	352	عمالة عامة	306
الإدارةالعامة	26	الورش والمخازن	176
التلكس	3668	الإدارة العامة	834
الجملة	7202	الجملة	2785

المصدر: تقرير الاتحاد العالمي للاتصالات وبرنامج والأمم المتحدةللتنمية 1992.

يوضح الجدول رقم (4) عدد العاملين غير مصنفين43%يعزي هذا لافتقار التخطيط وقلة المعلومات، نجد أنَالمهندسينالمحترفين قلة ويبلغ عددهم 130 مهندسيمثلون ما يقارب2% من قوة العمال مقارنة معالمهندسين الذين يبلغ عددهم1468 فرديمثلون نسبة22.6%من القوي العاملة من ناحية أخري يلاحظ وجود عدد كبير من الإدارييينمما يشير لوجود فائض وأنَ الزيادة في القويالعاملة لا تتناسب مع التوسع في الشبكة كما أظهر التقرير أن أكثر من50%من الموظفين يعملون بالمكاتب الرئاسية مع توزيع المهندسينفي الأقاليم المختلفة وليس هناك معلومات توضح استغلال أو سوء استغلالأو عدم استغلال الموارد البشرية في الهيئة، فيما يختص بإنتاجية

العامل(معامل الإنتاجية) أوضح التقرير أنه لكل1000 مشترك هناك عدد111عامل، تعتبر هذه النسبة عالية مقارنة مع نظيراتها في بعض الدول مثل اليابان(8.1)، المملكة المتحدة (12.3)، الاردن(17)، سوريا(25.5)، اثيوبيا(51.2)، زامبيا(58.2) ومصر(93.6) بناءًعلى إحصاء عام 1988.حسبالتقرير الحكومي في1990،في1986م بلغتالقوي العاملة بالهيئة العامةللاتصالاتالسودانية8619 بينما نقصتإلى6453 في 1991م هذا مؤشرلتحسنإنتاجية العامل من148 إلى 111. كما يعكسهالجدول (5) نشاط الهيئة للفترة من 1975-1991.

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

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 والأمم المتحدةللتنمية1992.

حسب تقرير الاتحاد العالمي للاتصالات وبرنامج والأمم المتحدة للتنميةتوجد أربعة كوادررئيسية للهيئة تشملالمهندسينالمحترفين (خريجي الجامعات)،المهندسينالفنيين (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 علي ضعف نظام المعلومات في الهيئة. جدول (6) يعكس عدد العاملينالذين تلقوا تدريبات تقنية وفنية في الحاسوب والدراسات ذات الصلة، الإدارة، التحويل، خدمات المشتركين خلال 7سنوات بالشركة السودانية للاتصالات.

جدول رقم (6) عددالعاملينالذين تلقوا تدريباتمختلفةخلال الفترة من 2000-1994م

القسم /المركز	شركة الاتصالات السودانية المحدودة	القومي للتدريب	التدريب بالخارج	إجمالي المتدربين
التخطيط التكنولوجي	159	29	13	201
الحركة الدولية	275	99	13	387
الشئون المالية	118	40	0	158
الشئون 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، الخرطوم2001

يتضح من الجدولرقم (6) أن الشركةقد درجت باستمرار على تدريب كوادرها البشرية في الجوانب الإدارية والفنية المختلفة لكيتؤهلهم وتزيد من مهاراتهم لمواكبة التغير بالتالي تنمية وتطوير الشركةوإقناع المشتركين. توضح البياناتأن أكبرعددمن المستقطبين تم تدريبهم في عملية تشغيل الشبكة بلغ 1793عامل، في مجال

الاتصالات الاقليمية 1491 عامل، اتصالات ولاية الخرطوم 834 عامل.بهدفالتوسع في الشبكات وإدخال تقنية جديدة وأجهزة رقمية تحتاج لكادر مؤهل حتى يتم تشغيلها. بالإضافة لبعض المجلات المالية والإدارية وخدمات المشتركين. كما أوضح الجدول رقم (6) دور مركز اتصالات الشركة في تدريب العاملينالذي يزيد عنعددمتدربي المراكز الأخرى للمؤسسات المختلفة في الغالب. في عام1998م تقتضي الخطة تدريب961 بينما بلغ عدد المتدربين فعلياً1234عامل أي بنسبة 28.4% من عدد المخطط له. أمَا الجدولرقم(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) يوضحأنعددالمتدربين يفوقالعددالمخططخلال 2008-99، 2011-2009، 2017-2012، في كل القطاعات،مسجلاًأعليالنسب بالنسبةللتشغيلوالصيانة 295% للفترة من 2017-2012 بنسبة زيادة 195% مقارنة بنسبة 239%للفترة من 2011-2009 بنسبة زيادة 139% مما يعكس الدور الفاعل للشركة في مجال التدريب والاهتمام بترقية أدائها من خلال تأهيل كوادرها العاملة في كافة القطاعات. كما يلاحظأن عدد التدريب الفعلي يفوق المخطط له مما يعكس مقدرة الشركة على مقابلة الزيادة في عدد المتدربين وامكانياتها وجاهزيتها لذلك، هذا يعكس صحة الفرضية الأولي وأنَ الشركة تهتم بكوادرها وتطويرهم لتجويد أدائهم.لقد تواصل هذا الاهتمام مع التوسع في عدد المستهدفين داخل وخارج السودان، نفذت الشركة خلال الفترة من 2014-2010 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 اقليميتين 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 المحدودةللاتصالات (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
المشاركون في منتدى التنمية المستدامة	158
المشاركون في منتدى التسويق	104
رواد المكتبة	5.007
المتدربون للمسئولية المجتمعية	283
الممتحنون للزمالة البريطانية لطب الأطفال	150
الممتحنون في الرخصة الدولية	3.402

المصدر: التقارير السنوية للشركة 2016.

يوضح الجدول (8) إنجازات المركز لعام 2016، حيث تم إفتاح فرع الأكاديمية بموريتانيا وعقد عدد من الدورات التدريبية للمؤسسات الموريتانية داخل وخارج موريتانيا، عقد ورشتين اقليميتين 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 2017-2010

البيان	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
الموظفين	1.4 ألف	1.4ألف	1.7 ألف	1.9ألف	2.2ألف	2.5 ألف	2.5 ألف
محطات نفاذ لا سلكي	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 2017-2010 من خلال التزايد في عدد الموظفين والمحطات اللاسلكية المنفذة وشبكات الالياف، الامر الذي يدل على تزايد عدد المشتركين والاقبال على خدمات الشركة المتطورة التنموعة ، مثلاً في 2011جاوز عدد المشتركين ال6 مليون مشترك، مقارنة بعدد 4 ألف مشترك للعام السابق، وتمت تغطية ولايات السودان بالألياف الضوئية بطول 10.230 كلم، أما في 2012 تم افتتاحأول 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 حتي تحقق تطلعاتها الموضوعة 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 والزكاة	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 اجمالي الربح بعد خصم الزكاة والضرائب بلغ 90.980 مليون دولار للعام 2017 مقارنة ب 48.765 للعام 2010.

المحور الرابع: الدراسة الميدانية: يتم ذلك من خلال عرضنتائجاستمارةالاستبيان:

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 عُرضت على عدد من المحكمين المتخصصين بهدف تقييمها ومراجعتها من الناحية الموضوعية، بناءً على ارائهم 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 سوداتل بولاية الخرطوم اشتملت التغطية على ثلاثة محليات الخرطوم، بحري وأمدرمان حيث تم توزيع عدد 1142 استبانة للفئات المستهدفة ولقد تم استلامهاكاملةأي 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 والعاملين بالشركة.

جدول (11) طريقة اختيار العينة داخل مجتمع البحث

المحافظة	الخرطوم	أمدرمان	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 1142عميل 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% للخرطوم و34.4% بحري.

أولاً: مفهومجودة الخدمة:يختلف تقييم العملاء لجودة الخدمات التي تقدمها الشركة من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم من عميل لآخر،الاَ أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل. يتم التأكد من جودة الخدمات من خلال مجموعة من المؤشرات وعلى رأسها نظام الإصغاء للعميل كمصدرلمعرفة 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، مكن 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 للخمة. (مأمون الدراركة، طارق شبلي، 2002، ص 18)

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

ثانياً: كفاءة الموظف: لما للمَورد البشريّ أولويّة لدى أيّ مُنظّمة، حيث إنّه عنصر مهمّ في تحقيق أهدافها من خلال ما يمتلكه من خبرات، ومعارف، ومهارات، بالتالي فإنّ الكفاءة في تسيير الموارد البشريّة الركن الأساسيّ الذي تعتمدُ عليه المُؤسّسات، في سبيل تحقيق أهدافها المنشودة.يختلف مفهوم كفاءة الموظف باختلاف مجالاته، إلّا أنّ جميعها تتّفق في التركيز على تحقيق أفضل النتائج بأقلّ التكاليف، والجهود،من الناحية الإنتاجية أو الفنية، أي أنّ الكفاءة تعني عمليّة المقارنة بين الإنتاج، والوضع الحاليّ، وما يمكن أن يتمّ إنتاجه، وتحقيقه، باستخدام الموارد نفسها، كالموارد الماليّة، والجهود المبذولة، والوقت، وغيرها. (هاملي عبد القادر، 2011، ص50).

خصائص الكفاءة:للكفاءة العديد من المُميّزات التي تساهم في التعرُّف عليها، ومن هذه المُميّزات 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. مُكتسَبة: تعني هذه الخاصّية أنّ الكفاءة لا تُولَد مع الإنسان، بل يكتسبها عن طريق التدريب المُوجّه.

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

1.الكفاءة الفرديّة: عبارة عن المهارات، والمُؤهّلات التي يمتلكها الشخص من خلال التجارب الشخصيّة، والمهنيّة، والتكوين بشكل متواصل، بحيث يستخدمها في تحقيق أهداف مُعيّنة، وبشكل فعّال.

2. الكفاءة الجماعيّة: وهي كفاءة تنشأ من خلال تضافُر جهود الكفاءات الفرديّة، وتعاوُنها، من خلال التواصُل الفعّال بين الأعضاء جميعهم في العمل، وتوفير المعلومات المناسبة لهم، كما أنّها تُمثّل حلقة وصل بين الاستعدادات،

والمعارف، والقدرات الموجودة لديهم، بحيث يشكّلون فريقاً مهنيّاً قادراً على تحقيق الأهدافالمطلوبة بكفاءة.

3. الكفاءة التنظيميّة (الاستراتيجيّة): تتمّ من خلال إيجاد التكامُل بين الكفاءات الفرديّة، وذلك من خلال اتّباع آليّات مُعيّنة للتنسيق بينها، أنّ الكفاءاتالاستراتيجيّة تتضمّن عدّة كفاءات تبعاً للمستوى التسلسُليّ في المُؤسّسة، وتعدُّد وظائفها، مثل: التخطيط، والإدارة، والتنفيذ، والرقابة، إذ تتمثّل في كفاءة العلاقات الإنسانيّة، والكفاءة التقنيّة، والكفاءة الإداريّة الفنّية من ناحية، وكفاءة التخطيط، والتنفيذ، والإدارة، أوالرقابة، أو التقييم من ناحية أخرى، علماً بأنّ هذا كلّه بحسب المؤسّسة نفسها، ونوع عملها، ومدى إدراكها لعلاقاتها مع البيئة المُحيطة بها.

كما أن كفاءة الموظف تقاس بإنجازهللأهداف 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 أتباع التعليماتنوعية 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.

تُشكل كمية وجودةالإنتاجوارتياحالزبائنأهم هدفللشركة بجانب رفع كفاءة العاملين بالشركة، أن تعمل خدمات الهاتفعلى تسهيل حركة الاتصال الداخلي والخارجي والمساعدة على قيام المشتركين بمهامهم بصورة أفضلوتوسيعاعمالهمومعاملاتهم التجارية وغيرها. لذلك نجد أن الدراسة استهدفت1142 من زبائن الشركةلاختبار آرائهم حول خدماتهاوتحديداً خدمات الهاتف، كان600منالمستخدمين تجاريين، أي بنسبة52.5%، أن جميع أفراد العينة ذكروا أنهم يستخدمونخدمات الهاتف بالإضافة للهواتف السيارة. استفادوا منها لفترة تتراوح بين2-7 سنة. أي أن لهم فترة طويلةوكافية مع الشركة تمكنهم من الحكم على نوعية الخدمةالمقدمة.عدد 47.5%من العينة موظفين بالشركةيشغلون 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 بين60-35سنة وكانوا يعملون فيالمؤسسة السلكية واللاسلكية،وجميعهم عملوا بالشركة لفترة تتراوح ما بين 10-5 سنة لذلك نجدهم ذوي خبرة وإدراك جيد في إدارةالشركة، أما مائة وخمس وعشرونمن الذين أُجريت معهم المقابلات لم يسبق لهم العمل مع الهيئة السودانيةللاتصالاتالمحدودةقد تجاوزوا المعاينات المعتادة وأن تعيينهم اعتمد على مؤهلاتهموخبراتهم،بينما نجد أنَثلاثمائة وتسعة وعشرون منالموظفين السابقينفي الهيئةالسودانيةللاتصالاتوقع عليهم الاختيار لمواصلة سيرتهم مع الشركةهم من ذوي الكفاءة في مجالات ذات أوجه إدارية متنوعةبالإضافة إلى الأنشطة التقنية.

أولاً: البياناتالشخصية:

أ. الجنس:تبينأنّمعظمعينةالبحثمنالذكورحيثبلغعددهم940بنسبة82.3%كان عددالإناث202بنسبة17.7%.

ب. العمر:أظهرتالاحصائياتإنّالنسبة الأكبرمنأفرادعينةالبحثتقعأعمارهمما بين20-40 سنةحيثبلغ عددهم 690بنسبة 60.4%، تلتهاالفئةالعمرية 40 سنة وأكثروعددهم 434بنسبة 18.38% من أفراد العينة كان عمرهم أقل من 20سنة بنسبة1.6%.

ج. المؤهلالعلمي: أنغالبيةأفرادالعينةمن 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 الشهاداتالعلياحيثبلغعددهم57 منهم20حملةالدكتوراه ما نسبته1.8%، حملة الماجستيرعددهم37بنسبة3.2%.

د.عددسنواتالخبرةحيثتوزعتمن 20-1سنة، كانتالنتائجكمايلي: 36.7%، 54.7%،8.6% علىالتواليلسنوات (1-5)، (5-10)، (10فأكثر)، كانت أعلينسبةخبرة هيللسنوات 5-10 بلغت54.7%.

ثانيا : تحليل الفرضيات:

الفرضية الاولي: تؤدي الخصخصة إلىرفع كفاءة العاملين بالشركة وجودةأدائهم.

جدولرقم(12) آراءأفراد العينة حول اهتمامالشركة السودانيةبرفع كفاءة العاملين بالشركة وجودة أدائهم.

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

المصدر: بيانات الاستبيان إعداد الباحث

الجدول رقم (12) يوضح رأيأفرادالعينة بالنسبةلاهتمامالشركة السودانيةبرفع كفاءة العاملين بالشركة وجودة أدائهم.نجد نسبة50.1 %من المستخدمينموافقين وبشدة علي دور الشركة الفاعل في تأهيل ورفع قدراتهم، 8.2%غير موافقينعلىأنما هم عليه من تطور يرجع إلى الشركة وإنما هو مجهودهم ودافعهم نحو تطوير أنفسهم، 4.6%ذكروابأنها لا دور للشركة في رفع الكفاءة وإنما تسعي لتحقيق أهدافها ويمكنأن يكونهذا ناتجاًمنالانعكاس السلبي في أنفسهم نتيجة تطور الآخرين وترقيتهم مكافأةلأدائهمالمتميز.

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

نجد 52.1 % منهم ذكرواأنَ إجراءات الحصول علي الخدمة مريحة وسريعة وسهلة،بينما 47.9% منهم واجهتهم صعوبات للحصول علي الخدمة مثل التقديمعدة مرات والانتظار لفترة طويلة تمتد من شهر لثلاثة شهور لعدم وجود خطوط شاغرة، يُرجع الذين أُجريت معهم المقابلات ممن يشغلون وظائف في مراكز الخدمةأنَالطلب علي 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 اوضحوا أنَ الشركة وسعتشبكتهاحاليا لمقابلة الطلب المتنامي علىالخدمة. الجدول رقم (9) يعكسالنتائج التي تم الحصول عليها من ثلاث ولايات والمتعلقة بجودة الخدمات المقدمة من قبل الشركة السودانية للاتصالات.

جدولرقم (14) آراءأفرادالعينة حول جودة الخدمة المقدمة منشركة الاتصالات السودانية المحدودة

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

المصدر: بيانات تحليل الاستبانةإعداد الباحث

الجدول رقم (14) يبين أن 65.7% من أفراد العينة يعتقدون أنالشركةتحافظ على نفس المعيار من الجودة، بينما3.3%رأيهم مغاير،أن خدماتها تنقصها الجودة بسبب زيادة عدد المشتركين. 24.3%يرجعوا ضعف الجودةلغيابالشركات المنافسة، أما1.7% رجع السبب إلى أنَالشركةبات حديثا وهي تسعي لتقديم الخدمات جديدة بهدف جذب أكبرعددمن الزبائن بقدرالإمكان لذلكفإن خدماتها سريعة وذات جودة عالية في البداية من ثم تبدأبالتدهور. بجانب مدي محافظة الشركة على مستوي خدماتها دار السؤال عن أسعار خدمات الشركة، الجدول (15) يوضح معدلات الاسعار.

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

المصدر: بيانات تحليل الاستبانةإعداد الباحث

يبين الجدول(15) آراءأفرادالعينة حول اسعار الخدمات، نجد نسبة65.8 وصفوها بالعالية جداًنجدهم 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 أفرادالعينة أنالخدمات الحالية أفضل من قبل بالرغم من الارتفاع النسبي في أسعار الخدمة إذا تموضعالقيمة 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.

يتضح من الجدول رقم(16) انخفاض في أعداد العاملين بالشركة للفترة (2002-2006) بالرغم من الزيادة الطفيفة التي حدثت في العام 2005والعام 2010،أما في 2006 نلاحظ انخفاضهمرة أخريحتى وصل إلى 1500 أي ما يقارب نسبة 50% بسبب الاعفاءالطوعي الذي حدث في المؤسسة. كما استمرالتنامي المتناقص لأعداد العاملين بالشركة إلى أنبلغ 2.5 ألف موظف في 2017، يرجع ذلك إلىالتوسع المتزايد في الشركة وحوجتها المستمرة لتقديم كافة الخدمات بصورة أفضل.هذا ما يؤيد صحة الفرضيةأن الخصخصة تؤدي إلىخفض عدد العاملين حتى تتمكن من تجويد ورفع كفاءة كوادرها بالشكل الذي يحقق لها أهدافها.

متابعة لتحليل أثر الخصخصةعلى الأداء بالشركة لتكملة فترة الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان والمقابلة لعدد من الموظفين بلغ عددهم 30% من حجم العينة وجهت للموظفين والعاملين بالشركة ممنيشغلون وظائف مختلفة كما ذكر آنفاً، أشارمعظم الذين تمت معهم المقابلات ممن ترأسوا الإدارات أوالقطاعات حول نطاق الإشراف أنَه واسع نسبيا لكنه لا يشكل عبءًطالما أنَالمرؤوسينعلى دراية كاملة بمسئولياتهم وخططهم. بالإضافةإلىتفويضالسلطات ونظام الاتصالات الفعالالذي تبنته الشركةلهما كان له دور في تسهيل بعض المهام المتعلقة بالمتابعة والإشراف والرقابة علىأداء الموظفين.أننظامالاتصالات الفعال يسمح بتدفق المعلومات وانسيابها بطريقة سهلة أفقيا ورأسيا بالإضافة للاجتماعاتووسائلالاتصالات الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني جميعها تسهل عملية تبادل المعلومات خارج وداخل الشركة.أنَالموظفين بكل القطاعات لديهم اجتماعات أسبوعية منتظمة مع رئيسهم المباشر الذي يلتقي بمدير الشركةمرتين شهرياًأما التقارير النهائية ترسل عن طريق البريد الإلكتروني لمدير عام الشركةبداية كل شهر، يخصص يوم من كل شهر يجتمع فيه بهيئة الموظفين بمستوياتهم المختلفة ليتزود منهم بالمعلومات بجانب الاستماعإلى الشكاوى والآراء والمقترحات حول تطوير العمل لذلك نجد أن جميع الموظفين بمختلف مستوياتهم في الشركةيتمتعون 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 الشركةلكل ما يتعلق بالأوجه الفنية والإدارية في حين أن بعض الخطط العامة في بعض الأحيان مبهمة وغير مبررة وخصوصا فيما يتعلق بتنقلات وتبديل وتعيين الموظفين كما أشار معظم من تمت معهم المقابلة،عدم الوضوح هذا يمكن أن يؤثر سلبياًعلي سلوك الموظفين وفقدان الثقة بينهم. تمشياً مع أهداف إدارة تنمية الموارد البشرية تعمل الشركة على تشجيع الموظفينعلى المشاركة بأفكارهم وآرائهم لكي يتحسن أداءالشركة.

فيما يتعلق بتطور الأداء بالنسبة للموظفين فقد أجمع معظم الذين أُجريت معهم المقابلات بأنَ المهام والواجبات المختلفة تنفذ بطريقة منتظمة وأن جميع الموظفين على دراية بالأهداف الرئيسية للشركة ومسئوليات الوظيفةمما انعكسعلي تطور الأهداف والخطط التنفيذية على المدي القصير. كما يعمل فريق العمل بانسجام وتعاون، يرجع ذلك للمناخ الجيد والبيئة الصحية فيالشركة والجهد الذي بزلته إدارةالشركةفي دعم

الموظفين وتحفيزهم لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهدافالشركةمن خلال زيادة الاتصالات وتبادل وجهات النظربين الرؤساء ومرؤوسيهم.

أما فيما يتعلق باتخاذ القرار فيالشركةأجمع 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 إليأعلي وظيفة في الهيكل مما يجعل أفكار الموظفين ومقترحاتهم والمعلومات الناتجة من العمل ذات أهمية ومشجعة.بالإضافة لذلك فإنَ القرارات المأخوذة من القضايا المستعجلة يتم تنفيذها فورا 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 إلىرفع كفاءة العاملين بالشركة وجودة أدائهم. أن مرد ذلك التدريب المتواصل والتأهيل للموظفين والعاملين بالشركة ساهمت الخصخصة فيتعزيز قدرة الشركة على المحافظة على مستوي الخدمات المقدمة.
- إتباع اسلوب الخصخصة عمل على خفض نسبة العمالة بالشركة.أثرتسياسة الخصخصة سلباًعلى حجم العمالة ل استبعاد عدد كبير من العمالة وتشريدهم.

•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 أدي إلىرفع 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 إلي أعلي وظيفة في الهيكل مما يجعل أفكار الموظفين ومقترحاتهم والمعلومات الناتجة من العمل ذات أهمية ومشجعة.

•تخفيض الشركة للعمالة أدي إلىالاستخدام الأمثل للكوادر ذات التأهيل والتدريب المتقدم.

•استخدام الشركة لنظام الاتصال الفعال ساعد علي ربط كل الإدارات ببعضها وسهولة الحصول على البيانات.مما ساعد على إنَ 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 سأهم في إنجاز الأهداف العملية للشركة. لأن جميع الموظفين على دراية بالأهداف الرئيسية للشركة ومسئوليات الوظيفةمما انعكس علي تطور الأهداف والخطط التنفيذية على المدي القصير.

•التوسع في الشبكة ونموها يعكس نجاح الشركة فنياً في تحقيق أهدافها.يرجع ذلك لفريق العمل الذي يعمل بانسجام وتعاون، بسببالمناخ الجيد والبيئة الصحية في الشركة والجهد الذي بزلته إدارة الشركة في دعم الموظفين وتحفيزهم لتقديم أفضل ما عندهم لتحقيق أهداف الشركة من خلال زيادة الاتصالات وتبادل وجهات النظربين الرؤساء ومرؤوسيهم.

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 آثارها 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. الأُردن.

•الفاعوري، رفعت عبد الحليم. (1997).. تجارب عربية في الخصخصة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة.مصر.

•بو عنان، نور الدين، 2006، "جودة الخدمات وأثرها على رضاء العملاء"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد و علوم التسيير، جامعة محمد بو ضياف المسيلة.

•حبتور، عبد العزيز سالم. (1997).. إدارة عمليات الخصخصة وأثرها في اقتصاديات الوطن العربي.دار صفاء للنشر. عمان. الأُردن.

•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)، الخصخصة وتجربة السودان، سمنار، مركز البحوث والدراسات الإنمائية، ورقه رقم 85، جامعة الخرطوم، السودان.

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

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

•مأمون الدراركة، طارق شبلي، 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 استراتيجيّة التميُّز، 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 مجلات علمية:

•نزار قنوع(2005).الخصخصة الاقتصادية الإيجابيات والسلبيات. مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية. سلسلة العلوم

الاقتصادية والقانونية المجلد(27). العدد (2).

الرسائلالجامعية:

•الأمين، علي احمد. (2008). "سياسة الخصخصة في السودان وأثرها على قطاع المصارف، دراسة حالة البنك العقاري التجاري".بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير فيالاقتصاد التطبيقي(عام). جامعة السودان للعلوموالتكنولوجيا.

•أبو فلاحة، إبراهيم عواد. (2007). "أثر الخصخصة على إدارة وتطوير المنتجات بالتطبيق على الشركات الأردنية". رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة النيلين.

•سوسن كمال محمد. (2010). "تجربة الخصخصة 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)."الخصخصة 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.

•مصطفي، شيراز عبد العزيز. (2014). "تقييم تجربة الخصخصة 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 امدر مان الإسلامية.

التقارير:

•تقرير الاتحاد العالمي للاتصال اتوبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي،1992.

•تقرير قطاع تطوير وتنمية وتطوير العاملين بالشركة السودانية للاتصالات، 2005.

•التقارير السنويةللشركة 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 فنجد 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 لتشكل 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 أن لا يطغي 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 يفطن الفرد لها أو لا شعورية وهي التي يغفل الفرد عنها ولا يفطن 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.

وضح 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 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 التأثر 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 و فري 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 إلي 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 إحصائياً بين الضغوط النفسية والتوافق النفسي لدى مهجري سد مروي؟

2.هل توجد علاقة دالة إحصائياً في الضغوط النفسية لدى مهجري سد مروي 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.ندرة 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 مروي.

2.تفيد نتائج هذه الدراسة المشرفين والأخصائيين النفسيين في عمل البرامج النفسية والإرشادية لتخفيف القلق والتوتر الناتج عن الضغوط النفسية وسوء التوافق لدى مهجري سد مروي.

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 مروي والتي يمكن أن تُعزى لمتغير الجنس.

حدود الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على مهجري سد مروي 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 والعواطف والمواقف مع الآخرين والقدرة الإنتاجية والاستقلال الذاتي والنضج 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 التغير الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي السليم والعمل لخير الجماعة والسعادة الزوجية مما يؤدي إلى تحقيق الصحة الاجتماعية، ويعرفه الباحثان بأنه الدرجة التي يحصل عليها المفحوص 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 الجسمية والنفسية غير صحية باستمرار تلك الضغوط، ويعرفها الباحثان بأنها الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على الأداة المستخدمة في هذه الدراسة حيث تتراوح فيه الدرجة ما بين(-37

111) بمتوسط نظري(74).

4.مهجري سد مروي: 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 مساحتها348.765كم2 تقع بين خطي طول (10 –32، 50 - 25) 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، دنقلة، القولد، الدبة، مروي، 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 مروي بالولاية الشمالية منهم (3600) نسمة من المناصير، و(16000) من أمري، و(8000) نسمة من الحمداب.

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 مروي 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 رائهم 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) معامل 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
إعادة التفسير	15	0.86	17	0.79	18	0.79
	16	0.56				
التفكير الإيجابي	19	0.86	20	0.75	21	0.75
التحول إلى الدين	22	0.58	24	0.75	25	0.79
	23	0.58				
التنفس الانفعالي	26	0.79	27	0.56		
القبول	28	0.79	29	0.86		
التريث الموجه	30	0.59	31	0.75	32	0.79
الإنكار	33	0.86	34	0.79		
المواجهة النشطة	35	0.86	36	0.56	37	0.57

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()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
التنفس 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 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	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	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		0.46	35	0.56
	21	0.56	26	0.56	30	0.55	36	0.95
	22	0.33	27	0.85	31	0.86	37	0.45
	23	0.78	28	0.79	32	0.96		
	24	0.85	29	0.65	34	0.79		
التوافق الاجتماعي	38	0.52	43	0.75	48	0.12		
	39	0.46	44	0.64	49	0.27		
	40	0.63	45	0.35	50	0.86	53	0.37
	41	0.52	46	0.52	51	0.99	54	0.56
	42	0.57	47	0.23	52	0.56	55	0.56

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 مروي؟" 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 مروي 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
التنفيس 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 مروي 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 معتز محمد إبراهيم (2013).

عرض ومناقشة نتيجة السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على: "هل توجد علاقة دالة إحصائياً في الضغوط النفسية لدى مهجري سد مروي تعزى لمتغير 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	0.00×
	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	6.50	1.79	1.64	0.10
	إناث	351	6.55	1.74		
التنفيس 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 بيئتهم الأولي 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 إلي 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 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 ويقيهم إتباع طريق الانحراف.

4.تنفيذ برنامج إرشادي لخفض الضغوط النفسية من قبل المختصين في المجال النفسي والاجتماعي

5.لابد 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 المسئولين.

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 على 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 الداهري (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 42-25.

9.عبد الحميد محمد شاذلي (2001). الواجبات المدرسية والتوافق النفسي، المكتبة الجامعية، الإسكندرية.

10.محمد مصطفي 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 professional health Solution . edition . the falmer press London .P.41.