مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

مجلَّة دِراسَات الإنسَان و المجتَمع

مجلة علمية محكّمة تصدر عن:

مَركز العُلُوم و التّقنِية للبحُوث و الدِراسَات

العدد السادس

اكتوبر 2018

www.stc-rs.com.ly

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

مجلة دراسات الإنسان والمجتمع

مجلة علمية مُحكّمة

دورية تختص بنشر الدراسات والبحوث في كافة مجالات وفروع العلوم الإنسانية والاجتماعية تصدر عن :

مركز العلوم والتقنية للبحوث و الدراسات

بموجب قرار مدير ادارة المطبوعات و المصنفات الفنية بوزارة الثقافة و المجتمع المدني رقم (12) لسنة 2016 م.

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

توجه كافة المراسلات : باسم رئيس تحرير مجلة دراسات الانسان والمجتمع

مركز العلوم والتقنية للبحوث و الدراسات

e- mail: info.hcsj@gmail.com

www.stc-rs.com.ly

00218919677499 - 00218913545302

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

هيئة التحرير

رئيس هيئة التحرير

د. أحمد الصغير جاب الله

أستاذ مساعد

في مجال الهندسة الميكانيكية وعلوم المواد

من جامعة بودابست التقنية – دولة المجر

أ.عبد الحميد الطاهر زنبيل

استاذ مساعد– تخطيط موارد بشرية .

المعهد التخطيط للدراسات العليا

أ.البشير محمد بشينة

استاذ القانون المقارن

م. ناجي ابراهيم المبروك

تقنية ونظم المعلومات

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

جدول المحتويات Table of contints

مجلة دراسات الإنسان والمجتمع 2

هيئة التحرير 3

المصالحة الوطنية كآلية لتحقيق الاستقرار السياسي في ليبيا 5

دور الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات..... 22

واقع المياه في ليبيا من حيث العرض والطلب 63

عملية الرقابة الاستراتيجية ودورها في الحد من الفساد الإداري بمؤسسات التعليم التقني العالي بليبيا 77

أثر الثقافة الأخلاقية في التميز التنافسي..... 100

Editorial Board:..... 124

Speaking Difficulties that Face Libyan EFL University Students..... 125

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

المصالحة الوطنية كآلية لتحقيق الاستقرار السياسي في ليبيا

سامي ابوعجيلة عيسى **محمود نصر محمد زريق**

كلية الاقتصاد العجيلات / قسم العلوم السياسية

Samiissa06@gmail.com zreeg77@gmail.com

الملخص :

تعد المصالحة الوطنية مشروعا سياسيا يهدف إلى استعادة حالة السلم والأمن في الدولة من جهة والى المحافظة على الاستقرار السياسي من جهة أخرى ، وعرفت ليبيا سنوات من العنف وعدم الاستقرار أدت بها إلى ضرورة انتهاج المصالحة الوطنية كآلية لتحقيق الاستقرار السياسي ، وعليه وحتى تتمكن ليبيا من تحقيق الاستقرار السياسي تحتاج لعملية مصالحة وطنية شاملة من شأنها تأمين عملية انتقال ناجحة إلى حالة من السلام ، ألا أن تحديات صعبة تقف أمام هذه العملية حتى الآن ، إذن من المهم أن نشدد انه لا يجب السعي لتحقيق المصالحة الوطنية من خلال اعتماد نهج تخطيطي يبدأ من أعلى إلى أسفل الهرم .

Summary

The National Interest is considered as a political project that aims to restore peace and security in the state from one side and to political stability from another. Libya examined years of violence and instability which led the country to pursue National interest as a mechanism to realize political stability. Accordingly, and for Libya to be able to pursue political stability it needs an inclusive national interest process that would insure a successful transition process to peace although there are complicated challenges ravel till now, so it is very important for us to insist on realizing national

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

interest not from depending on a schematic approach that starts from top to bottom of the pyramid.

مقدمـــة :-

يكون هدف الدول الواقعة في أزمات أو حروب البحث عن الطريقة الأنجع للخروج من الوضع الذي هي عليه ، فعادة تلجأ هذه الدول إلى استيراد الحلول التي وضعتها مثيلاتها للخروج من وضعها ،إلا أن دول أخرى تركز على إيجاد حلول بنفسها انطلاقا من واقعها على اعتبار أن الحلول المبنية على نجاح تجربة في دولة ما ليس بالضرورة أن تنجح في دولة أخرى ،وخلاصة التجربة هي في الأخير تحقيق الاستقرار السياسي ولو كان بأية وسيلة باعتباره عامل مهم في الارتقاء بمكانة الدولة داخليا وخارجيا ،ذلك إن الفرق يبدو واضحا شدة الوضوح بين دولة تتمتع باستقرار سياسي وأخرى تفتقد لذلك ، خاصة إذا كان سبب ذلك هو العنف والأعمال المشابهة له كالإرهاب والقتل والفوضى .....الخ وليبيا من الدول التي عرفت مثل هذا الوضع أي عرفت بعد ثورة فبراير حالة من عدم الاستقرار السياسي ،كما دخلت ليبيا في أزمات سياسية انتخابية ((أزمة في الشرعية))،وأمنية الأمر الذي أربك المشهد بين الفر فاء .هذا الوضع المتأزم هو ما سبب في البحث عن السبل الكفيلة بإعادة استتباب الأمن والسلم والاستقرار لأن الحالة التي وصلت إليها ليبيا ما بعد الإطاحة بالنظام السابق جعلت من القائمين على المشهد السياسي والاجتماعي والوسطاء من الخيرين والقبائل ومؤسسات المجتمع المدني أن تبحث عن آلية لتحقيق الاستقرار السياسي في هذا البلد، حيث أصبح هذا الأخير في حاجة إلى استقرار قبل كل الضروريات الأخرى من مأكل ومشرب ...الخ ،حسب نظر الليبيين ،ونطرأ لتأزم هذا الوضع وزيادة حدته كما قلنا سابقا بدأت محاولات الليبيين نحو تبني المصالحة الوطنية علها تكون الوسيلة الفعالة لتحقيق الاستقرار السياسي .

وعليه تترك الحروب والصراعات جراحا عميقة في نفوس الشعوب قد تستغرق الكثير من الوقت لتضميدها وشفائها .والمصالحة الوطنية نتيجة حتمية في الدول التي عانت من

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

خلافات جذرية أو صراعات داخلية ،وهي قد تتم بين أطياف محددة من المجتمع أو بين المجتمع ونظام الحكم ،وهي تعد من أهم مفردات أي تسوية سياسية ،تنشأ على أساسها علاقة قائمة على التسامح والعدل بين الأطراف السياسية والمجتمعية بهدف طي صفحة الماضي وتحقيق التعايش السلمي بين أطياف المجتمع كافة، وأن عدم تحقيقها قد يفشل هذه التسوية برمتها .

وعليه فقد مثلت الحالة الليبية نموذجا مختلفا عن النماذج الأخرى التي اجتاحتها موجة الحركات الاحتجاجية ، فكل دولة شهدت التغيير السياسي قدمت حالة من التغيير وفقا لخصوصية وبيئة كل بلد ،وطبيعة التدخلات الخارجية (الإقليمية والدولية) ومن تم كانت الحالة الليبية انعكاسا للظروف السياسية والمجتمعية ،وانطلاقا من هذا التصور يتضح لنا إن غياب الاستقرار السياسي في ليبيا يقف خلفه العديد من العوامل المعقدة والمتشابكة معا .

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع

فالمصالحة الوطنية بكونها إحدى آليات أو مكينزمات الاستقرار السياسي في ليبيا ،فقد جاءت هذه الدراسة لتوضيح دور المصالحة الوطنية بين الأطراف المتنازع والمتصارع بكونها آلية من آليات الاستقرار السياسي ،وعلية يمكن طرح الإشكال التالي :-

مشكلة الدراسة :

إلى أي مدى ستساهم المصالحة الوطنية في ليبيا لتحقيق الاستقرار السياسي ؟

وللتفصيل في البحث، قمنا بطرح مجموعة من **التساؤلات المتفرعة** عن الإشكالية:

- ما هو موقف الليبيين من المصالحة الوطنية ؟
- هل يحتاج الليبيين إلى تطبيق قانون العدالة الانتقالية أولا أم ماذا ؟
- ما هي التحديات التي تواجه المصالحة الوطنية في ليبيا وآفاق المستقبل الذي تتجه نحوه الدولة؟ وما هي الحلول المقترحة التي يمكن إتباعها حتى تقود البلد إلى الاستقرار والأمن الاجتماعي؟

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

- **هل عملية المصالحة الوطنية تحتاج إلى دعم دولي وإقليمي ؟**

فرضية الدراسة :

وعليه فقد تبنته هذه الدراسة الفرضية التالية حتى تكون إجابة موقتة لهذه الدراسة:((كلما تحقق الاستقرار السياسي في دولة ما كلما دل ذلك على وجود مصالحة وطنية))

أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة من متابعتها لهذا الجدل العلمي والتطبيقي من خلال المنطلقات النظرية والعلمية للتفاعلات القائمة واستخلاص النتائج منها ،وإثرها على البحث العلمي. وعليه فإن هذا الموضوع يعتبر من المواضيع التي أصبحت تلق اهتماما ملحوظاً من البحاث، والمنظرين، والمهتمين، وبالتالي فقد أتت هذه الدراسة لكي تغطي مثل هذا العجز في الأدبيات .

تكمن أهمية هذه الدراسة في بعدين : أحدهما كمي ، والآخر كيفي.

1–من حيث الكم تعتبر ليبيا من الدول التي تشكل ثقلا كبيرا على المستوى الإقليمي والدولي وذلك من حيث الموقع والمناخ والمساحة .

2– أما من حيث الكيف فإن ليبيا لا تمثل فقط موقعاً جيداً استراتيجياً مهماً في خريطة العالم المعاصر ، ولكنها تحظى باهتمام ملحوظ من العالم ،لعدم وجود استقرار دائم في المنطقة ، وغياب الدولة وانتشار ظاهرة الحروب، وعدم التوصل إلى وضع حل نهائي لبعض المشاكل القائمة حتى الآن .

فالأهمية العلمية هي تزويد المكتبة بمراجع اكتر حول موضوع المصالحة الوطنية في ليبيا .

الهدف من الدراسة :

وكان هدفنا من دراسة موضوع المصالحة الوطنية من اجل دراسة موضوع يتعلق ببلدنا والتعرف على مفهوم المصالحة الوطنية والأهداف التي ترمي إليها المصالحة الوطنية

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

في ليبيا ،وكذلك معرفه المسار والنتائج التي حققتها وكذلك العراقيل التي اعترضتها ضف إلى ذلك توضيح العلاقة بين المصالحة الوطنية في ليبيا والاستقرار السياسي .

مبررات احتيار الموضوع :

موضوع الصالحة الوطنية والاستقرار السياسي وكيفية الربط بينهما من المواضيع التي تدفع الباحث وتجعله يبحث أكثر لاكتشاف تلك العلاقة .

المبررات الموضوعية :تعود دوافع اختيار الموضوع بالدرجة الأولى الى أهمية الموضوع ذلك أن المصالحة الوطنية والاستقرار السياسي في ليبيا من المواضيع الحساسة والمشوقة في نفس الوقت لذلك أردنا من خلال هذه الدراسة اكتشاف حقيقة المصالحة الوطنية في ليبيا .

المبررات الذاتية :فهي الرغبة في دراسة هذا الموضوع وتكوين رصيد معرفي حول المصالحة الوطنية والاستقرار السياسي في ليبيا .

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

منهجية الدراسة :

موضوع المصالحة الوطنية كآلية لتحقيق الاستقرار السياسي في ليبيا من المواضيع التي تحتم على الباحث استخدام منهج دراسة الحالة ذلك إن الأمر يتعلق بتطبيق ودراسة حالة ليبيا من هذه المصالحة الوطنية ،أضف إلى ذلك استخدامنا المنهج القانوني في دراسة القوانين الصادرة بشأن المصالحة الوطنية ،والمنهج التحليلي لتحليل ما أمكن تحليله من هذه القوانين وكذا لتحليل بعض الآراء كما استخدمنا المنهج الذي لا يخلو منه أي بحث وهو المنهج الوصفي .

تقسيم الدراسة :

حسب المعلومات المتوفرة لدينا حول موضوع المصالحة الوطنية في ليبيا والاستقرار السياسي قمت بتقسيم الموضوع إلى :

الفصل الأول : الإطار النظري للمصالحة الوطنية والاستقرار السياسي والذي بدوره قسم

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الى ثلاث مباحث، الأول يتحدث عن تحليل مفهوم المصالحة الوطنية من ناحية ،وشروط نجاخ المصالحة الوطنية من ناحية ثانية ،وكمبحث ثالث مفهوم الاستقرار السياسي .

أما الفصل الثاني: فخصص لدراسة تحديات المصالحة الوطنية في ليبيا حيث قسم هذا الفصل الى مبحثين :مبحث أول يتحدث عن مسار المصالحة الوطنية في ليبيا ،أما المبحث الثاني فقد خصص الى أهداف ونتائج المصالحة الوطنية .

الفصل الأول : الإطار النظري للمصالحة الوطنية والاستقرار السياسي :-

تبحث الكثير من الدول في العالم عن الاستقرار ،حيث إن الدول التي تتمتع باستقرار سياسي تحاول الحفاظ عليه ،أما الدول التي هي في طريقها إلى الاستقرار فأنها تكثف جهودها لتحقيق ذلك في أقرب وقت ،وبعيدا عن هذه وتلك توجد دول أخرى تحلم بهذا النوع من الاستقرار وتسعى جاهده بكل ما لديها من اجل تحقيقه ،حيث نجد اغلب هذه الدول اتبعت سبيل المصالحة الوطنية لعله يمكنها من تحقيق هدفها الأسمى المتمثل في الاستقرار السياسي ،فالدارس للمصالحة الوطنية يجد نفسه مجبرا على الإشارة إلى مفاهيم أخرى متعلقة بالمصالحة الوطنية وهي :الاستقرار السياسي والعنف السياسي عدم الاستقرار السياسي، ذلك انه لا يمكن أن نتكلم عن المصالحة الوطنية دون فهم الاستقرار السياسي للدولة ،ولدراسة كل ذلك قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى التالي :-

<u>المبحث الأول: تحليل مفهوم المصالحة الوطنية :</u>

((المصالحة)) مصطلح واسع فضفاض ،يحتمل أكثر من معنى له العديد من المرادفات كالتوفيق بين الأطراف وإعادة العلاقات ،وهو يرتبط عادة بالعديد من المفاهيم الأخرى مثل الاعتذار ،والتسامح ،والعفو ،وبناء السلام ،والتعايش السلمي والعدالة التصالحية . وقد تختلف معاينة ومدلولاته من شخص إلى أخر ومن مجتمع إلى أخر ،وما يمكن تطبيقه في بلد ما قد يصعب تطبيقه في بلد في نظرا إلى اختلاف الظروف

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية بين البلاد .فضلا عن ذلك ،فإن المصطلح يصطبغ بالصبغة الإنسانية ،وله العديد من الأبعاد النفسية والفلسفية والمجتمعية والسياسية والقانونية والدينية ،لذلك يجب أن يكون الدارس على دراية كافية بهذه الأبعاد المختلفة وبالمسار الصحيح لتطبيقه .

والرأي الراجح في الفقه يقرر إن مصطلح المصالحة الوطنية نشأ من أصول دينية ([1]) . فالآليات والمحفزات الأساسية للمصالحة ((التسامح ،والصفح، والعفو)) نجد أصولها في التعاليم الدينية .

وهناك العديد من النصوص في الشريعة الإسلامية التي تحث على ثقافة الحوار و' تحبذ العفو وتحض على الصفح وتشجيع المصالحة ،وان الصلح والمصالحة مفاهيم متأصلة في الشريعة الإسلامية وفقا للفكرة الإسلامية الأصيلة المتمثلة في((إصلاح ذات البين)) والصلح مشروع بالكتاب والسنة والإجماع لما فيه من مصالح عديدة منها جمع الكلمة ،وتوحيد الصف ،وقطع النزاعات ،وبناء جسور الوحدة والوئام ،من اجل أن يحل الوفاق محل الشقاق ،ويقضي على البغضاء بين المتنازعين ،بما يحقق سعادة الفرد والجماعة ([2]) .

المبحث الثاني: شروط نجاح المصالحة الوطنية :-

لنجاح المصالحة الوطنية في بلد ما لا بد من توفر مجموعة من الشروط والعوامل وهي:

- لا بد من توفر اعتراف رسمي بشأن الوقائع التي شكلت انتهاك لحقوق الإنسان والإقرار بمبدأ محاسبة مرتكبي الجرائم والمتسببين في أهدار حقوق الأبرياء ويتم ذلك بشكل تصالحي يشمل كافة الجوانب السياسية والاجتماعية .
- لا بد من توفر الدعم المادي والمعنوي للأشخاص والأهالي المتضررين من عمليات

[1] -طه عابدين طه ، الصلح في ضوء القرءان الكريم ،دم ،دت ،ص ص (12،13).
[2] - حسين درويش العادلي ، المصالحة هي الحل :نتسامح لنحيا (بغداد :مكتبة الثقافة والاعلام ،الطبعة الاولى)،2016

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

العنف والتي يكون سببها النظام بحيث يكون هذا التعويض مبدأ رسمي مقرر ويعمل به .

-أبراز تجربة العدالة الانتقالية في الذاكرة الوطنية لكي تكون سدا أمام كل من يفكر في اقتراف أمثالها سواء عن طريق عرضها في وسائل الأعلام أو عن طريق عرض مشاهد تذكارية تعبر عن انتهاكات حقوق الإنسان وكيف كان للعدالة الانتقالية دور في إعادة الأمن

-بذل كل الجهود من اجل الكشف عن جميع المختفين والمفقودين وتحديدهم صور اختفائهم والتكفل بعائلاتهم ومساعداتهم في العثور على ذويهم ([3]).

المبحث الثالث :مفهوم الاستقرار السياسي :-

الإنسان بطبعه في حاجة دائمة إلى الاستقرار وهذا ما يصلح تعميمه على المجتمع وبالتالي الدولة ككل ،فالدول في غالب الأحيان عند تحديد سياستها الداخلية أو الخارجية فإنها في الأخير ترمي إلى تحقيق الاستقرار السياسي ولفهم هذا الأخير لنا وقف مختصرة على مفهومه ومتطلبات نجاحه .

-تعريف الاستقرار السياسي :

يختلف تعريف الاستقرار من عالم إلى أخر ومن اختصاص إلى أخر ولعل أصحاب اختصاص علم السياسة هم الأقرب في تعريفهم للاستقرار السياسي .

– الاستقرار السياسي :هو غياب أو ندرة أعمال العنف السياسي مثل التظاهرات العنيفة أو أحداث الشغب أو حركات التمرد أو الاغتيالات السياسية أو أعمال التفجير والتخريب التي تستهدف مرافق وممتلكات عامة أو خاصة أو الحروب الأهلية أو حملات الاعتقال والمحاكمة لأسباب سياسية...الخ ،فاستمرار هذه الأعمال أو ما يشابها

3 -عبد المجيد أبضد بيوك ,مقال بعنوان:أهم مقومات المصالحة الوطنية .
www.alarabia.comتاريخ التصفح2013 / 08 / 14

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

،وتكرارها يمثل خطرا على الدولة وذلك من خلال إمكانية تحول حالة عدم الاستقرار السياسي إلى مشكلة لها علاقة بها وهي العنف والعنف المضاد ([4]).

–الاستقرار السياسي :هو حالة من عد الاستقرار أو حالة من التغيير السريع غير المنضبط والمحكوم والتي تتسم بتزايد العنف السياسي من اجل خدمة أغراض سياسية مشبوهة وهذا ما يؤدي إلى تناقص في الشرعية والانخفاض في قدرات وأداء النظام ([5]).

– وهناك تعريف أخر للاستقرار السياسي بأنه "عملية التغيير التدريجي والمنضبط التي تزيد من شرعية وكفاء النظام السياسي ([6]) .

الفصل الثاني : تحديات المصالحة الوطنية في ليبيا :

تحتاج ليبيا لعملية مصالحة وطنية شاملة من شأنها تأمين عملية انتقال ناجحة إلى حالة من السلام والاستقرار السياسي ،وهذا متناقشة هذه الورقة .ألا أن تحديات صعبة تقف أمام هذه العملية .ففي محاولة منه للتشبث بالسلطة ،عرض القذافي ليبيا لحرب أهلية خلفت مجتمعا منقسما وحالة من الفوضى عمت جميع أنحاء البلاد .إن الوضع الأمني الحالي في ليبيا غير مبرر ولا يمكن الدفاع عنه :فالمليشيات والمجالس العسكرية هي من تحكم البلاد فعليا ؛تم إقصاء مدن وقبائل بأكملها من عملية إعادة الأعمار، ووصل

[4] - حسنين توفيق إبراهيم ,العمل الخيري و الاستقرار السياسي في دول مجلس التعاون الخليجي: المحددات...المجالات ...الآفاق ,بحث مقدم إلى مؤتمر العمل الخيري الخليجي الرابع الذي نظمته جمعية التربية الاسلامية بمملكة البحرين خلال الفترة من 02 الى 04 مارس 2010 .ص6

[5] - امطانس شحاذة", إسرائيل: 2010 استقرار سياسي يدعم ونمو اقتصادي و تنامي ثقافة سياسية" ،مجلة الدراسات الفلسطينية, العدد 1 , 85 ، ص

[6]- سفيان فوكة ومليكة بوضياف ,مداخلة بعنوان"الحكم الراشد و الاستقرار السياسي ودوره في التنمية."" جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف،دت.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

عدد اللاجئين إلى ما يقارب المليون لاجئ، بالإضافة إلى مئات ألاف من النازحين داخليا [7] .

تسببت الثورة في تمزيق النسيج الاجتماعي للمجتمع الليبي من المحتمل أن تحول الانقسامات العميقة التي ظهرت في فترة ما بعد الحرب دون إجراء عملية إعادة فعالة ،وان تهدد احتمالات الاستقرار والسلام الاجتماعي ،وتخرب فرص نجاح عملية الانتقال من الدكتاتورية إلى الديمقراطية .ونظرا للانشقاق الذي ضرب المجتمع الليبي ،ينبغي على المصالحة الوطنية أن لا تشمل النظام القديم والثوار فقط .إذ أن المجتمع الليبي لم ينقسم إلى قسمين فحسب ،بل هو مقسم إلى عدد من الجماعات والفصائل ،التي هي بحاجة جميعها إلى أن تعطي حصة في استقرار ليبيا .وبالتالي يجب أن تشمل عملية المصالحة أيضا اللاجئين والنازحين ،وأولئك الذين ‘يعرفون على أنهم موالون للنظام ،وكذلك ممثلي الدولة الليبية الجديدة .وعلى الرغم من صعوبة التحدي المتمثل في استيعاب كل هذه الأطراف ،ألا أن وحدها مصالحة ذات قاعدة مجتمعية عريضة من شأنها أن تضمن انتقال ليبيا من دولة هشة مزقتها الحرب وقسمت مجتمعها إلى امة مستقرة وشعب موحد .

إذن من المهم أن نشدد انه لا يجب السعي لتحقيق المصالحة الوطنية من خلال اعتماد نهج تخطيطي يبدأ من أعلى إلى أسفل الهرم .ليس هناك مجموعة من الخطوات التي يجب أتباعها لتحقيق هذه النتائج ،بل لا بد أن يكون الحوار وطني شامل في قلب عملية المصالحة .فقط عندما ‘يسمح لجميع الأطراف المعنية بمناقشة الترتيبات الأكثر ملائمة من اجل تقصي الحقائق ،والتعويض ،والمساءلة ،والإصلاح المؤسساتي ،فأن وحدة هذا النهج يضمن الملكية المحلية لأي اتفاق .

[7] - نور الهدى بن بتقة ، اشكالية بناء الدولة في ليبيا بعد سقوط نظام معمر القدافي :اطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية :تخصص دراسات امنية ،الجزائر ،2012 – 1016 ض ض ،164-166 .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

ألا أن عددا من التحديات تقف في وجه عملية المصالحة الليبية لأن عمليات المصالحة الوطنية مكلفة ،وخاصة عندما تغطي فترة طويلة من الحرب أو من انتهاكات حقوق الإنسان. تشمل المصالحة التعويض للضحايا وأسرهم ،ونزع السلاح ،والتسريح ،وإعادة إدماج المقاتلين السابقين ،وإعادة توطين اللاجئين [8] .

أذن هناك حاجة ملحة بشكل خاص داخل ليبيا وهي الحاجة إلى إرساء سيادة القانون ،إذ إن المصالحة لا يمكن أن تتم وسط الفوضى لان بناء الدولة وإرساء سيادة القانون هما شرطان أساسيان لعملية المصالحة الوطنية .

- أما التحدي الثاني ،فيتمثل بأن فكرة المصالحة في حد ذلتها يمكن أن تكون غامضة مما يؤدي إلى فهمها بطرق مختلفة لدى المواطنين الليبيين .ففي ظل غياب تعريف موحد للمصالحة ،غالبا ما يكون موقف الليبيين من المصالحة مستندا على مفهومهم الخاص بهم (وكثيرا ما يكون منحازا) للعملية .على سبيل المثال ،يرفض بعض الليبيين أي مصالحة يعتقدون أنها تعني نسيان الماضي بالكامل من دون مساءلة الذين ارتكبوا جرائم الماضي .في هذا الصدد ، قال أحد نشطا المجتمع المدني ((يشعر بعض الليبيون بحساسية حول مصطلح "المصالحة الوطنية "بشكل خاص ،مضيفا :كيف يمكن أن تتم مصالحة بعد كل ما عانيناه خلال الحرب وقبلها ؟لا يمكننا ذلك .علينا أن نتحدث عن العدالة قبل أن نتعامل مع المصالحة ،بالتالي ،تطرح العدالة الانتقالية نفسها كإشكالية أخرى نظرا لكونها عنصرا أساسيا للمصالحة .
- أما التحدي الثالث فيتمثل بتوقيت بدء تنفيذ عملية المصالحة الوطنية في ليبيا ؛لا يجب أن تبدأ في وقت مبكر جدا ،ولكن أيضا ليس في وقت متأخر جدا ،ألا أن البدء بعملة المصالحة الوطنية في وقت متأخر قد يواجه خطر فقدان

[8] - ابراهيم شرقية ،إعادة اعمار ليبيا :تحقيق الاستقرار من خلال المصالحة الوطنية ،دراسة تحليلية صادرة عن مركز بروكنجز الدوحة ،رقم 9 ،ديسمبر 2013

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الأطراف اهتمامها في هذه العملية ويصبح تحقيقها صعبا .ان استمرار حالة التشظي والانقسام والنزاعات وسيطرة المجموعات والمليشيات على الدولة ،وعدم الانصياع للأصوات المطالبة لقيام دولة القانون وتوفير المناخ الملائم لتحقيق المصالحة الوطنية والتي نعلم جيدا لا تتحقق لا من خلال تغليب مصلحة الوطن على الذات. إذن تواجه عملية المصالحة الوطنية الشاملة في ليبيا تحديات عدة ،بما في ذلك التعامل مع الماضي ،ونزع السلاح ،وثقافة المنتصر ،والنازحين بالداخل والمهجرين بالخارج .

المبحث الأول: مسار المصالحة الوطنية :

يعتقد كثير من الليبيين إن الطريق إلى المصالحة الوطنية يتطلب ترسيخ سيادة القانون .ولكن لإنشاء قانون عدالة انتقالية –وتجنب إتباع نهج من أعلى إلى أسفل –ستحتاج ليبيا إلى حوار وطني شامل .بعبارة أخرى ،تعمل العدالة الانتقالية والحوار الوطني جنبا إلى جنب لتوفير الوسائل اللازمة كم اجل تحقيق مصالحة وطنية تتوافق عليها الأطراف المعنية كافة [9] .

إذن يتطلب مشروع المصالحة الوطنية في ليبيا تحقيق مفهوم العدالة الانتقالية الذي يتطلب اكتشاف الحقيقة ((المكاشفة))؛ ومحاسبة المسؤولين على الانتهاكات ؛وإنصاف الضحايا ؛وإصلاح المؤسسات لمنع تكرر الانتهاكات ؛وفي نهاية المطاف المصالحة الوطنية .وعليه فقد عرف مصطلح المصالحة الوطنية عدة مسارات في ليبيا. فهي مشروع تحاول العديد من الأطراف سواء كانت بالداخل أو بالخارج ،وأطراف دولية وإقليمية أن تصل بليبيا إلى مشروع مصالحة وطنية ،فهي عرفت مصطلح الحوار الوطني [10] .

[9] - عادل ماجد ،قواعد المصالحة الوطنية في المرحلة الانتقالية :ملف بحثي الصفح والمصالحة ،مجلة يتفكرون ، العدد الثاني 2014/12/15 .
[10] -ابراهيم شرقية ،إعادة اعمار ليبيا ،مرجع سابق دكره .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

-الحوار الوطني :

..... يعتبر الحوار الوطني عنصرا حيويا في معظم حالات ما بعد الصراع .فهو يوفر وسيلة لمختلف أطراف الصراع لمناقشة القضايا الحساسة ،كما ‘يؤمن بيئة ‘تحدت حلولا ممكنة مشتركة ومستدامة ،ومن المرجح أن يكون الحوار الوطني أكثر أهمية في ليبيا من أي مكان .

وعليه فقد افتقرت الثورة الليبية ،إلى الإطار النظري الذي من شأنه أن يوجه الثورة نفسها والتحول اللاحق .في الواقع ،كان التركيز في بداية الأمر على التخلص من القذافي .ولم يبدأ الليبيون بالتخبط حول ماهية الدولة التي يأملون في بنائها إلا بعد انهيار النظام. واجهتهم تحديا نزع السلاح ،وإعادة توطين النازحين ،والانتعاش الاقتصادي ،من بين أمور أخرى .جعل غياب إطار نظري متين للفلسفة اللازمة لتوجيه التحول وتشكيلة – من التعامل مع هذه التحديات التي تقف أمام أنجاح عملية المصالحة الوطنية كآلية لتحقيق الاستقرار في ليبيا .

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

إذن نحن بحاجة إلى حوار وطني يجمع الأطراف الليبية كافة لمناقشة القضايا الوطنية الهامة .وتبقى علامات الاستفهام كثيرة حول من سيشارك في الحوار ،وما هي القضايا التي ستتم مناقشتها ،وما هي أولويات الدولة في مرحلة إعادة الأعمار ،على سبيل المثال العدالة أم الأمن .

المبحث الثاني: أهداف ونتائج المصالحة الوطنية في ليبيا :

برزت المصالحة الوطنية كمفهوم مركزي مع الربع الأخير من القرن العشرين أين تمكنت مجموعة من الدول من تحقيق الانتقال الديمقراطي داخل دولها ومجتمعاتها ،فحسب "صامويل هنتنجتون " شملت الموجة الثالثة من الانتقالات أكثر من أربعين دولة في العالم تحولت من وضع سياسي شمولي إلى نظم ديمقراطية ما بين ثورة القرنفل في البرتغال 1974 ومستهل العشرية الأخيرة من القرن الماضي 1992 وثورات الربيع

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

العربي التي شملت العديد من الدول العربية منها تونس ومصر وليبيا واليمن وسوريا في 2011 ،وامتدت المصالحة الوطنية إلى دول كثيرة من العالم وليبيا كغيرها من الدول التي عرفت أعمال العنف وعدم الاستقرار السياسي أدت بها لتبني مشروع المصالحة الوطنية للخروج من الأزمة ([11]) .

أهداف المصالحة الوطنية في ليبيا :

تهدف المصالحة الوطنية في ليبيا إلى جملة من الأهداف وهي :

–العمل على المحافظة على الرصيد التاريخي لليبيا من النضال والكفاح ضد المستعمر وعدم تشويهه بأعمال ليس لها علاقة بهذا التاريخ .

–الحفاظ على مكتسبات24–ديسمبر–1951 وإعادة استرجاع ذاكرة الاستعمار ومخلفاته من اجل بذل الجهد لإعادة بناء المجتمع لا تدميره على اعتبار انه لا يحس بنعمة الاستقلال ألا من عاش فترة الاستعمار .

–تصحيح الانحراف على المسار الوطني والذي خلف خسائر مادية وبشرية معتبرة لدرجة انه كاد ان يقوض أركان الدولة في مرحلة من المراحل ،ومحاولة محو أثار المأساة الوطنية التي كان ضحيتها كل الليبيين .

–استعادة الأمن والنظام العام على اعتبار أن أمن ممتلكات الناس وأرواحهم وحتى أعراضهم مسألة حيوية سواء في نظر الإسلام وحتى حماية القانون .

–المحافظة على مقومات الهوية الوطنية والتأكيد على مكوناتها .

–تهيئة الأرضية للتنمية المستدامة ولا يتحقق ذلك إلا من خلال إعادة بعث الاستقرار والأمن والأمان للمواطن .

---

[11]- **فرانسيس فوكوياما ،بناء الدولة (النظام العالمي ومشكله الجكم والادارة في القرن الحادي والعشرين)،ترجمة حجاب الامام،(الرياض: العبيكان للنشر ،2007)**

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

–تحسين صورة ليبيا الدولية من خلال التزاماتها بتعهداتها الدولية على اعتبار ان حرية المواطن وحرمة أمنه وامن ممتلكاته من أهم أولويات السياسة الوطنية ،وكذا الهيئات الدولية والمنظمات المعنية بحقوق الإنسان .

نتائج المصالحة الوطنية في ليبيا :

لكل مشروع بداية ونهاية وهذه الأخيرة إما أن تكون آثارها إيجابية وتعود بالفائدة وإما أن تكون سلبية والمصالحة الوطنية في ليبيا كمشروع لا بد أن تكون له نتائج وهذا مانحو ل أن نخلا ص إلية في هذه الدراسة :–

–خروج ليبيا من الأزمة التي وقعت فيها مند 2011 أي بعد سقوط نظام شمولي استمر على ما يقارب عقود من الزمن.

–إعادة استتباب الأمن والطمأنينة في نفوس الليبيين بعد سبعة سنوات من انهيار النظام.

–إعادة الثقة من جديد لليبيين لبناء دولتهم دولة المؤسسات والقانون .

–البدء في برنامج تنموي شامل لاستدراك ما فاتها خلال السبعة سنوات في مجال السكن والبناء التحتية .

–بدل الجهود وصدق النوايا في جبر الضرر بين الليبيين .

–إعادة المهجرين بالداخل والخارج إلى الوطن وفتح المجال أمام الكل للمساهمة في بناء الوطن .

–فتح السجون أمام مؤسسات الدولة المختصة للنظر في ملفات الموق

المراجع:

اولا : الكتب

1. حسين درويش العادلي ، المصالحة هي الحل :نتسامح لنحيا (بغداد :مكتبة الثقافة والاعلام ،الطبعة الاولى)،2016

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

2. طه عابدين طه ، الصلح في ضوء القرءان الكريم ،دم ،دت
3. فرانسيس فوكوياما ،بناء الدولة (النظام العالمي ومشكله الجكم والادارة في القرن الحادي والعشرين ،ترجمة حجاب الامام،(الرياض: العبيكان للنشر ،2007).

ثانيا: المجلات والدوريات :

1. ابراهيم شرقية ،إعادة اعمار ليبيا :تحقيق الاستقرار من خلال المصالحة الوطنية ،دراسة تحليلية صادرة عن مركز بروكنجر الدوحة ،رقم 9 ،ديسمبر 2012 – 2013
2. امطانس شحاذة", إسرائيل: 2010 استقرار سياسي يدعمه نمو اقتصادي و تنامي ثقافة سياسية" ،مجلة الدراسات الفلسطينية, العدد 1.
3. عادل ماجد ،قواعد المصالحة الوطنية في المرحلة الانتقالية :ملف بحثي الصفح والمصالحة ،مجلة يتفكرون ، العدد الثاني 2014/12/15

ثالثا: مواقع على شبكة المعلومات الدولية :

1. عبد المجيد أبضد بيوك ,مقال بعنوان : اهم مقومات الصالحة الوطنية . www.alarabia.com **جامعة الجزائر**

رابعا: الرسائل العلمية :

2. سفيان فوكة ومليكة بوضياف ,مداخلة بعنوان"الحكم الراشد و الاستقرار السياسي ودوره في التنمية."" جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف، الجزائر

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

3. نبيل ناصر لزمد لجدع , اثر الاستثمار الأجنبي المباشر على الاستقرار السياسي في الجمهورية اليمنية (دراسة حالة) 2008 – 1995 مذكرة مقدمة استكمالا متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الاقتصاد السياسي الدولي بجامعة التَموك الأردن

4. نور الهدى بن بتقة اشكالية بناء الدولة في ليبيا بعد سقوط نظام معمر القذافي :اطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية :تخصص دراسات امنية ،الجزائر ،2012 – 2013 .

خامسا: المؤتمرات والندوات :

1. حسنين توفيق إبراهيم ,العمل الخيري و الاستقرار السياسي في دول مجلس التعاون الخليجي: المحددات...المجالات ...الآفاق , بحث مقدم إلى مؤتمر العمل الخيري الخليجي الرابع الذي نظمته جمعية التربية الاسلامية بمملكة البحرين خلال الفترة من 02 الى 04 مارس 2010 .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

دور الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات

" دراسة تطبيقية ميدانية بمستشفى ترهونه العام"

أ. أكرم أعمار محمد دخيل [12] أ. الكيلاني جمعة سعد معتوق[13]

أ. جمعه علي جمعه خليفة [14] أ. زائد رحومه الانبط[15]

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى دور الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام و بلغ عدد المشاركين في هذه الدراسة (142) مشاركاً ، وهذا يمثل ما نسبته (39.7 %) من حجم المجتمع الأصلي .واستخدمت استمارة الاستبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة وتحليلها وفق مصفوفة الحزم الإحصائية (SPSS) ، فضلاً عن استخدام تحليل الانحدار(البسيط ، والمتعدد) وتحليل التباين ، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج :أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونه العام ، حيث أشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى أن المتغيرات المستقلة متطلبات الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) مجتمعة معاً ولها تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) وأن معامل الارتباط (R) لجميع المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغت (98.7%) ، كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغيرات المستقلة تفسر ما مقداره (97.4%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وهي قوة تفسرية مرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة

1-عضو هيئة تدريس ، المعهد العالي للعلوم والتقنية ـ ترهونه .2- عضو هيئة تدريس ، كلية الآثار والسياحة ـ جامعة الجفارة .
3-عضو هيئة تدريس ، المعهد العالي للعلوم والتقنية ـ ترهونه.4- عضو هيئة تدريس ، المعهد العالي للعلوم والتقنية ـ زلطن .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) .

abstract

The purpose of this study to the role of electronic management in streamlining Tarhunah General Hospital and the number of participants in this study (142) participants, representing (39.7%) The size of the original community. The questionnaire was used to collect data from the study and analyzed matrix statistical packages (SPSS), as well as using regression analysis (simple, multiplayer) and variance analysis, the study found the most important results: there is a statistically significant impact at a level (0.05) between the requirements Application of electronic administration (human, organizational, financial, Informatics) and simplification of Tarhunah hospital, where the results of multiple regression analysis indicated that the independent variables of electronic administration requirements (human, organizational, financial, Informatics) combined together. And its effect on the dependent variable (simplification of procedures) and the correlation coefficient (R) of all the independent variables and the dependent variable (98.7%) , As an operand misinterpretation (R2) that independent variables explain amounted (97.4%) Variation in the dependent variable (simplification of procedures), an elevated explain it indicating a significant impact of e-governance requirements (human, organizational, financial, Informatics) in the dependent variable (simplification of procedures).

المقدمة

لقد شهد العصر الحديث تغيرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية ، وكانت التطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات من أهم سمات هذا التغير. ولقد أدركت المنظمات أهمية الإدارة الإلكترونية في التنمية

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الإدارية ، بوصفها أداة لتسهيل وتبسيط الإجراءات، وبالتالي يترتب على ذلك زيادة إنتاجية العاملين بالمؤسسة، وأيضاً أداة للمساعدة في اتخاذ القرار وإحكام الرقابة، حيث أنّ كثيراً من المشاكل الإدارية التي ترجع إلى نظم العمل والإجراءات المعقدة، والتي يعتقد أنّ حلَها يكمن في ضرورة تبسيط النظم والإجراءات الإدارية ، حتى يمكن أن يساهم في علاج هذه المشاكل الإدارية التي تعاني منها العديد من المنظماتولذلك بدأت هذه المنظمات في التسارع نحو استخدام هذه التكنولوجيا، حتى تستطيع أن تقدم أفضل الخدمات لعملائها ، وتتماشى مع المنطق العلمي السليم ، ولا تقف عائقاً في طريق التقدم الحاصل في هذا المجال وهذا الأمر يتطلب بذل الجهد والوقت لإحداث التغيير الإداري اللازم، الأمر الذي يوصلهم إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء.وإن الاهتمام بدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية يعزو إلى اعتبارها فرصة متميزة للارتقاء بالأداء فهي وسيلة لرفع كفاءة الموارد البشرية وتحسين وتطوير أدائهم ، وتخفيف الأعباء الإدارية ، عن طريق استخدام الأساليب الإلكترونية الحديثة ، والتي تتسم بالكفاءة والسرعة و التغلب على الكثير من مشكلات الإدارة التقليدية ، والتي بدورها تسبب في تدني مستوى بعض الخدمات الإدارية . ومن خلال اهتمام الباحث بدور الإدارة الالكترونية في تبسيط الإجراءات مستشفى ترهونة العام أظهرت إن الإجراءات المتبعة بالمستشفى معقدة ، بالإضافة إلى تدنى مستوى الأداء الطبي ، والذي يعود لعدة أسباب ومن أهمها الافتقار إلى استخدام الإدارة الإلكترونية .

1ـ مشكلة الدراسة : يمكن صياغة المشكلة في التساؤل التالي:

ما مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام؟

ويندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

1- ما مدى توافر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات البشرية) في تبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام ؟

2- ما مدى توافر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المالية) في تبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

3- ما مدى توافر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية(المتطلبات التنظيمية) لتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام؟

4 . ما مدى توافر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المعلوماتية) لتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة ؟

2 ـ أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية هذه الدراسة من أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وما يترتب عليه من خلق تطور في تحديد الإمكانيات والمتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، كما تسهم في تطوير الإدارة داخل المستشفى ، من حيث زيادة في السرعة والدقة وتحسين خدماته الصحية باستخدام الإدارة الإلكترونية في تبسيط إجراءات العمل التقليدية المتبعة داخل مستشفى ترهونة العام ، وهذا ينطبق أيضاً على الإدارات بالمستشفيات الأخرى داخل دولة ليبيا.

3ـ أهداف الدراسة:

1- معرفة واقع الإدارة الإلكترونية بمستشفى ترهونة العام .

2- معرفة واقع الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.

3- التعرف على متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات البشرية ،المتطلبات المالية ، المتطلبات التنظيمية ، المتطلبات المعلوماتية) بمستشفى ترهونة العام.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

4 . فرضيات الدراسة : تسعى الدراسة لاختبار **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثرذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

ويتفرع عنها **الفرضيات الفرعية** التالية :

1 . يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية

(المتطلبات البشرية)وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

2 . يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المالية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

3 . يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات التنظيمية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

4 . يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المعلوماتية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

5 ـ حدود الدراسة :

1ـ الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على مستشفى ترهونة العام التابع لوزارة الصحة الليبية

2. الحدود الزمانية: اعتمدت على الفترة من (15/ 1/ 2018 إلى 15/ 4/ 2018م) لتوفير المعلومات الكافية عن المشكلة

3. الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على (دور الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام).

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

6 ـ منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ،حيث تم استخدامه فيما يتعلق بملاحظات الباحثين أثناء إعداد الدراسة ، وأيضاً في تحليل المعلومات ، التي تم استخلاصها من البيانات الواردة باستمارة الاستبانة ، الذي وزعت على عينة عشوائية بمستشفى ترهونة العام .

7 ـ مصطلحات الدراسة:

1. الإدارة الإلكترونية: هي" العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود ، من أجل تحقيق الأهداف، وهي إدارة بدون أوراق أو زمان أو متطلبات جامدة ، حيث أنها تعتمد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمقالات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عّمال المعرفة" **(الكبيسي ، 2008 ، ص 38).**

2. تبسيط الإجراءات: وهو "فن الاستخدام الاقتصادي الأنسب للوقت والجهود البشرية والإمكانيات المادية ، لأداء العمل بجودة أعلى"**(سماحة ، الطريح ،2001، ص87).**

3. شبكة الاتصالات: هي عبارة عن "مجموعة من الحواسيب تنظم وترتبط بخطوط اتصال مع بعضها البعض ، من خلال مقاسم ذات مواصفات تعتمد على متطلبات ونوعية الخدمات المراد تقديمها" **(الباجقني ، 2010 ، ص 88).**

8 ـ الدراسات السابقة:

8 ـ 1 .دراسة (المسعودي ، 2010) :بعنوان (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية)،الجامعة الافتراضية الدولية–ببريطانيا ، يتكون مجتمع الدراسة من 100 مدير وموظف بالموارد البشرية التابعين للإدارة ، وأستخدم الإستبانة

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

لجمع البيانات وكانت العينة طبقية عشوائية ، ومن أهم النتائج وجود معوقات إدارية تتمثل في الإجراءات الروتينية ، ونقص الدورات التدريبية ، بالإضافة إلى المعوقات التقنية والبشرية ، والافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة ، ومعوقات مالية تمثلت في ضعف المخصصات المالية بإدارات المنظمة وقلتها في البرامج التدريبية وضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات.

8 ـ 2 . دراسة (الدويش ، 2013) : بعنوان(دور التعاملات الإلكترونية في تبسيط إجراءات الوافدين في إدارة جوازات الرياض) جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية – السعودية .شمل مجتمع الدراسة جميع الضباط والأفراد العاملين بإدارة الجوازات مدينة الرياض وعددهم 1906 موظفاً ، أستخدمت استمارة الاستبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية تكونت من (342) موظف ، ومن أهم النتائج :. يوجد إتفاق بين أفراد عينة الدراسة على توفر العديد من الخدمات ، التي تبسط إجراءات العمل وسرعة إنجازها ، مثل خدمة تسديد الرسوم ، والغرامات إلكترونياً وحماية المعلومات.

8 ـ 3 . دراسة (القيلوشي ، 2001) : بعنوان (تبسيط الإجراءات وأثره في مستوى أداء المنظمة "دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب في ليبيا") الأكاديمية الليبية للدراسات العليا – طرابلس. شمل مجتمع الدراسة جميع المسئولين في المستويات الإدارية الثلاثة ، أستخدم الاستبيان لجمع البيانات من العينة ، وتتكون من (90) شخصاً ، أهم النتائج :.

وجود علاقة إرتباط إيجابية معنوية وذات دلالة إحصائية بين تبسيط الإجراءات ومستوى الأداء ويعتمد مستوى الأداء على نتائج عملية تبسيط الإجراءات.

8 ـ 4 . دراسة (المانيك ، 2008) : بعنوان (إدخال الميكنة في الإدارة وأثرها على تبسيط الإجراءات

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الإدارية "دراسة تطبيقية بالشركة العامة للبريد والاتصالات السلكية و اللاسلكية") الأكاديمية الليبية للدراسات العليا – طرابلس . شمل مجتمع الدراسة جميع مديري الإدارة العليا ومديري الإدارات والأقسام والعاملين بالإدارات التي لها صلة مباشرة بموضوع الدراسة البالغ عددهم 548 موظفاً ، أستخدمت صحيفة الاستبيان لجمع البيانات من العينة ، التي تتكون من (100) موظفاً ، أهم النتائج: وجود بعض العوائق أمام استخدام الميكنة بالشركة ، تتمثل في انخفاض اهتمام القيادات الإدارية.

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

1 . ماهية الإدارة الالكترونية :

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها " تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات ، وهي استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إنجاز كل أعمال ومعاملات المنظمة ، مثل استخدام البريد الإلكتروني والتحويلات الإلكترونية للأموال والتبادل الإلكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الإلكترونية وأية وسائل الكترونية أخرى"**(عامر ، 2007 ، ص25)**.

2 . أهمية الإدارة الإلكترونية(السالمي ، 2006 ، ص37):

1. تبسيط الإجراءات داخل المستشفى بما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين وتضمن جودتها .
2. اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات الإدارية المختلفة .
3. الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المستشفى .
4. تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المستشفى المختلفة ، وكذلك مع المستشفيات الأخرى المحلية.
5. التقليل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ ، مما يقلل من البيروقراطية ، ويساعد على تبسيط الإجراءات..

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

3 . أهداف الإدارة الإلكترونية: تسعى الإدارة الإلكترونية لتحقيق مجموعة من الأهداف ؛ فالهدف الجوهري للإدارة الإلكترونية يتمثل في "تشكيل سلسلة القيمة الحقيقية والمضافة للمستشفى ، وربطها باستخدام شبكات الاتصالات . ويمكن تحديد أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية(**عامر ، 2007 ، ص 33**):

1. تطوير الإدارة بشكل عام ، باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة ، من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري ، و رفع كفاءة الموظف ، وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة داخل المستشفى .
2. توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسبين ، ورفع مستوى العملية الرقابية بالمستشفى.
3. تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والإنجاز السريع للمعاملة .
4. خلق ارتباط وثيق بين إدارات المستشفى ، بما يساعد على تقديم خدمات أفضل.
5. إدارة ومتابعة المواقع المختلفة بالمستشفى والتعامل معها بأنها وحدة مركزية .

4. عناصر الإدارة الإلكترونية:

يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الإدارة الإلكترونية ، بالإضافة إلى العناصر والأدوات الفنية المتمثلة في أجهزة الحاسب الآلي ، وقدرة الكوادر البشرية على تفعيل الإدارة الإلكترونية ، وفهم منظومتها ، والعمل على احتواء المعلومات بشكل رقمي ، وسهولة تحريكها ، وإعادة صياغتها ، واستخدامها إلكترونياً في أي وقت وبأي مكان (**العاجز ، 2010**).وصفت للإدارة الإلكترونية ثلاثة عناصر : عتاد الحاسوب ، والبرمجيات ، وشبكة الاتصالات ، كما هو موضح في شكل (1)":

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

شكل (1)عناصر الإدارة الإلكترونية

المصدر :(ياسين ، 2005 ، ص24).

5 ـ مفهوم إجراءات العمل: عُرفت إجراءات العمل بأنها طرق محددة سلفاً لكيفية القيام بالأعمال ، وهي خطط موضوعة للموظفين لإتباعها عند القيام بالأعمال المتكررة ، بحيث تترجم الخطط والسياسات العامة إلى أسلوب محدد لاتخاذ القرارات والقيام بالأعمال **(عصفور ، 2005 ، ص238)**.فالإجراءات الإدارية عبارة عن خطوات تفصيلية تتبع في تنفيذ عملية معينة ، وهذه الخطوات المحددة تتم في تسلسل زمني متوالي **(المغيرة ، 2010)**.

6 ـ فوائد الإجراءات: يترتب على عملية وضع تصميم الإجراءات الجيدة والواضحة لأداء الأعمال زيادة كفاءة وفعالية

التنظيم ، وذلك من خلال تحقيقها الفوائد التالية **(اللوزي ، 2007 ، ص91)**:

1- السرعة والدقة في أداء الأعمال .

2- تحسين جودة الخدمة المقدمة .

3- توحيد وتماثل الأداء أي إنجاز الأعمال نفسها من قبل الوحدات والأفراد باختلافهم بالطريقة نفسها .

4- تخفيض ضغط العمل على القائمين بإنجاز الأعمال نتيجة للتخطيط والتحديد المسبق للإجراءات اللازمة .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

5- التخلص من الإرباك والازدواجية والفوضى في أداء الأعمال .

7 ـ تبسيط الإجراءات: تساعد إجراءات العمل على سرعة تنفيذ الأعمال بالشكل الصحيح ، الذي يحقق أهداف المستشفى، إلا إن فوائد وجود الإجراءات قد لا تتحقق في بعض الأحيان ، نتيجة لإساءة استخدامها ، مما يجعلها مطولة ، وبالتالي تكثر الشكوى منها ، ومن تم تصبح هذه الفوائد عيوب ، الأمر الذي يجعلها عبئاً على المستشفى بدلا أن تكون أداة مساعدة لها للقيام بأعمالها(**الدحوان ، 2008)**. فالإجراءات ما هي إلا دليلاً للموظف يسير عليها للقيام بالمهام والواجبات اللازمة لأداء العمل. وبالتالي فإن تطوير الإجراءات أمراً في غاية الأهمية ، لأن عدم القيام بذلك أو إهماله يترتب عليه تعقيد الإجراءات وصعوبة العمل،**(جرادات ، 2005)**.

8 ـ أهمية تبسيط الإجراءات(أبوكليش ، 2014):

1- تسهيل عملية المراجعة ، حيث يتم التعامل مع المراجعين بسهولة ويسر وبدون تمييز .

2. تسهيل إنجاز العمل من قبل العاملين ، فبساطة الإجراءات تسهل إجراءات العمل وتقلل من مخاطر ارتكاب المخالفات والتجاوزات ، وتؤدي إلى إتقان العمل وزيادة الرضا الوظيفي .3. يساعد على مواكبة التغيرات والمستجدات المحيطة إضافة إلى توفير الوقت والجهد والمال .4. يؤدي تبسيط الإجراءات إلى زيادة كفاءة التنظيم والرقابة واتخاذ القرار .

9 ـ فوائد تبسيط الإجراءات: يمكن تحديد فوائد تبسيط الإجراءات في النقاط التالية **(عصفور ، 2005):**

1. تحسين الخدمات المقدمة للجمهور: فبطبيعة الحال إنجاز الإجراءات بسرعة ، من شأنه أن يقدم

خدمة أفضل للعملاء المنتفعين ويحقق رضاهم .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

2. التقليل من المجهود الفكري للموظفين : فالرئيس الإداري يقوم بوضع سياسات وإجراءات محددة لمعالجة الموضوعات المتشابهة في الإجراءات والمعاملات الإدارية .

3. تجنب الفوضى أثناء القيام بالأعمال في المستشفى : إن وضع سياسات وإجراءات محددة يؤدي إلى القيام بالأعمال بشكل متجانس ويقضي على الفوضى .

4. تقليل التكاليف المادية : حيث يتم تخفيض نفقات الأعمال الكتابية بعدم وجود تكرارية أو إجراءات زائدة عن الحاجة .

10 ـ مراحل تبسيط الإجراءات: تمر عملية تبسيط الإجراءات بعدة مراحل : **(عصفور ، 2005).**

1- اختيار الإجراءات المراد دراستها فعندما يكون البرنامج شاملاً ، فإن الاختيار يشمل غالباً جميع إجراءات المستشفى ، أما إذا كان محدوداً فيكون الاختيار جزئياً ، وفقاً لذلك التحديد مثلاً:. إدارة ،قسم .

2- جمع المعلومات عن الإجراءات ، حيث يتم جمع معلومات حول طريقة القيام بالنشاط في الوقت الحالي للمساعدة في معرفة الخطوات غير الضرورية والمشاكل والأخطاء المرتكبة في تنفيذ تلك الأعمال بهدف تجنبها .

3 . تحليل وتقييم المعلومات التي تم جمعها ، والاستفسار عن كل خطوة تمر بها الإجراءات ومعرفة الخطوات المهمة والخطوات غير المهمة .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

يعد مستشفى ترهونة العام متكاملاً صحياً و اجتماعياً يعمل على توفير الرعاية الصحية الكاملة بشقيها العلاجي والوقائي للمواطنين ، إلى جانب إنه مركز لتدريب العاملين في الخدمة الصحية . تم افتتاح مستشفى ترهونة العام في شهر "نوفمبر" سنة 1983م. بسعة سريرية تبلغ "201" سرير ، وبقوة عاملة "220" عنصراً بين عناصر طبية وطبية مساعدة وإدارية . وقد تم تطويره في سنة "1989-1990" حيث أضيف

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

قسم الكلى الاصطناعية بعدد "20" سريراً حيث أصبحت سعته السريرية "221" سريراً وبقوة عاملة "416" عنصراً تضم عناصر طبية وطبية مساعدة وإدارية ، ويضم الأقسام الاثني عشرة **(الشؤون الإدارية بمستشفى ترهونة العام):** قسم الطوارئ – قسم العناية الفائقة – قسم الباطنة – قسم الجراحة العامة – قسم الأشعة التشخيصية ـ قسم الكلى الصناعية ـ قسم النساء والولادة ـ قسم حديثي الولادة ـ قسم الاطفال– قسم المختبرات الطبية وبنك الدم – قسم الإسعاف السريع .

1ـ منهجية الدراسة :وهي الإجراءات الميدانية المتعلقة بالدراسة وهي كما يلي :

أ . مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين القياديين والمرؤوسين بالمستشفى.

ب . عينة الدراسة : بلغ حجم العينة 309 عدد المشاركين 142 مشاركا بنسبة 40% من حجم الأصلي .

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع

ت . وصف عبارات الاستبانة : صممت الاستبانة موجه للقياديين والمرؤوسين بمستشفى ترهونه العام لمعرفة متطلبات الإدارة الالكترونية .

ج . الأساليب الإحصائية المستخدمة : لقد تم استخدام العديد من الأساليب لمعالجة البيانات المجمعة من خلال عينة الدراسة ، وقد تم احتساب النتائج ومعالجتها وتتمثل الأساليب في :

1 . التوزيعات التكرارية : وذلك لمعرفة خصائص عينة الدراسة .

2 . النسب المئوية : لتحديد نسبة الإجابات المتعلقة بكل مفردة .

3 . المتوسط الحسابي : لتحديد اتجاهات الإجابات وتأثيرها على متغيرات الدراسة ووصف خصائص عينة الدراسة .

2 . خصائص عينة الدراسة : لغرض معرفة خصائص عينة الدراسة ، استخدم الباحثان الإحصاء الوصفي وتتمثل هذه الخصائص في الجنس والعمر والمؤهل العلمي ،

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

والوظيفة الحالية ، سنوات الخبرة بالمستشفى ، ومدى المعرفة بالإدارة الإلكترونية ، وذلك بهدف التعرف على خصائص المشاركين بالدراسة ، وفيما يلي عرض تفصيلي لذلك :

الجدول رقم (1) توزيع خصائص عينة الدراسة

الوصف	الخصائص	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	98	%69
	أنثى	44	%31
المجمـــــوع		142	%100
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	27	%19
	من 30 إلى اقل من 40 سنة	81	%57
	من 40الى اقل من 50 سنة	19	%13
	من50 سنة فأكثر	15	%11
المجمـــــوع		142	%100
المستوى التعليمي	متوسط وأقل	28	%20
	دبلوم عالي	24	%17
	جامعي	56	%39
	ماجستير	11	%8
	دكتوراه	23	%16
المجمـــــوع		142	%100
	مدير	2	%1
	مدير إدارة	8	%6

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

المهنة	مدير مكتب	8	%6
	رئيس قسم	30	%21
	المرؤوسيين	94	%66
المجمـــــوع		142	%100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	7	%5
	من 5 غالى أقل من 10 سنوات	19	%13
	من 10 سنة إلى أقل من 15 سنة	40	%28
	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة	37	%26
	من 20 سنة إلى أقل من 25 سنة	22	%15
	من 25 سنة فأكثر	17	%12
المجمـــــوع		142	%100
معرفة الإدارة الالكترونية	منخفضة جدا	13	%9
	منخفضة	21	%15
	متوسطة	67	%47
	مرتفعة	25	%18
	مرتفعة جدا	16	%11
المجمـــــوع		142	%100

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

مناقشة بيانات الجدول رقم (1) :

1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس : من بيانات الجدول رقم (1) ان ما نسبته 69% ذكور والباقي ما نسبته 31% إناث ، وهذا يعني أن أكثر أفراد العينة هممن الذكور.

2 . توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية : من الجدول رقم (1) تبين ان ما نسبته 19% أقل من 30 سنه، بينما الذين بلغت أعمارهم من 30 سنة الى أقل من 40 سنة ما نسبته 57% ، وان نسبة الذين أعمارهم من 40 سنة الى اقل من 50 سنة كانت 13% ، والذين كانت أعمارهم من 50 سنة فأكثر فكانت نسبتهم 11% .

3. توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي : يبين الجدول رقم (1) بان ما نسبته 20% هم من المستوى التعليمي متوسط فأقل ، أما الذين تتراوح نسبتهم 17% هم من ذوي حملة الدبلوم العالي ،أما الحاصلين على المستوى الجامعي فكانت نسبتهم 39% ، وحملة الماجستير كانت نسبتهم 8% ، اما الحاصلين على الدكتوراه فكانت نسبتهم 16%

4. توزيع أفراد العينة الدراسة حسب المهنة : يوضح الجدول(1) بان ما نسبته 1% هم المدير العام ، والذي كانت نسبتهم 6% هم على مهنة مدير إدارة ، وما نسبته 6% هم من مدراء المكاتب ، والذي كانت نسبتهم 21%فهم من رؤساء الأقسام ، والمرؤوسين فكانت نسبتهم 66%.

5. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة : يوضح الجدول رقم (1) ان ما نسبته 5% هم الذي كانت سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات ، والذين كانت سنوات خبراتهم من 5 الى اقل من 10 سنوات فكانت نسبتهم 13% ، وان ما نسبته 28% هم الذين كانت سنوات خبراتهم من 10 سنوات الى اقل من 15 سنة ، وان الذين بلغت سنوات خبراتهم من 15 الى اقل من 20 سنة فكانت نسبتهم 26 % ، وما نسبته 15

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

% هم الذين كانت سنوات خبراتهم من 20 سنة الى اقل من 25 سنة ، والذين كانت سنوات خبرتهم من 25 سنة فأكثر فقد كانت نسبتهم 12% .

6. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب معرفة الإدارة الالكترونية :تبين من الجدول (1)ان افراد العينة الذين كانت لديهم معرفة منخفضة جدا بالإدارة الالكترونية كانت نسبتهم 9% ، وما نسبته 15% فكانت معرفتهم منخفضة ، أما الذين كانت معرفتهم بالإدارة الالكترونية متوسطة فقد بلغت نسبتهم 47% ، والذين كانت معرفتهم مرتفعة فقد بلغت نسبتهم 18% ، وما نسبته 11% فهم من الذين كانت معرفتهم عالية جدا بالإدارة الالكترونية .

الجدول (2)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المشاركين على العبارات المتعلقة بواقع الإجراءات المتبعة بمستشفى ترهونة العام

ر.م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	درجة الموافقة	ترتيب الفقرات
1	تتسم إجراءات العمل داخل المستشفى بالروتينية.	2.7	0.57	%90	مرتفعة	2
2	إجراءات العمل المتبعة بالمستشفى تتسم بتبسيط الإجراءات	1.3	0.57	%43	منخفضة	23
3	توجد مشاكل في سير المعاملات	2.6	0.61	%86	مرتفعة	5

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

	الإدارية داخل المستشفى.					
4	يتم توظيف الموقع الإلكتروني للمستشفى على الإنترنت في إتمام بعض الإجراءات للمستفيدين	1.8	1.01	%60	منخفضة	17
5	توظف الحاسبات الآلية بالمستشفى في إنجاز الإجراءات.	1.7	0.39	%57	منخفضة	21
6	هناك نقص في الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي .	2.3	0.54	%77	مرتفعة	8
7	توافر خدمة الاتصال بالإنترنت بالمستشفى	2.2	0.66	%73	مرتفعة	11
8	ساهمت الدورات التدريبية في الإدارة	2.2	0.93	%73	مرتفعة	12

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

	الإلكترونية في تبسيط الإجراءات .					
9	نقص خبرة ومهارة الأفراد بالمستشفى في التعامل مع خدمات الإنترنت .	1.7	1.06	%57	منخفضة	22
10	وجود مقاومة للتغيير في نظم وإجراءات العمل من قبل العاملين بالمستشفى .	2.3	0.03	%77	مرتفعة	9
11	هناك غياب متكرر من بعض العاملين الذين يشغلون وظائف لها علاقة مباشرة بتقديم الخدمات للمستفيدين .	2.7	0.49	%90	مرتفعة	3
12	تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمستشفى يساعد على إتمام الإجراءات	2.3	0.94	%77	مرتفعة	10

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

	في الوقت المناسب .					
13	يوجد بالمستشفى وصف للواجبات والنشاطات اللازمة لإنجاز الأعمال.	2.8	0.88	%93	مرتفعة	1
14	تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمستشفى ساعد على تحقيق الدقة التامة في الإجراءات	2.2	0.81	%73	مرتفعة	13
15	تستخدم بالمستشفى نماذج يحدد فيها الإجراء والوقت اللازم لإنجازه .	1.9	0.47	%63	منخفضة	14
16	يوجد بالمستشفى وصف لكل شاغل وظيفة تتضمن الاسم و الدرجة و الوحدة الوظيفية .	2.7	0.06	%90	مرتفعة	4
17	اختصاصات وأعمال كل وحدة إدارية	2.5	0.08	%83	مرتفعة	6

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

	موضحة في سجلات المستشفى .					
18	تعتقد أن الحاسبات الآلية بالمستشفى ساهمت في تبسيط الإجراءات .	2.4	0.75	%80	مرتفعة	7
19	يتم إجراء إحصائيات للعمل توضح كمية وحجم الإجراءات المنجزة .	1.8	0.79	%60	منخفضة	18
20	سبق وأن تم وضع برنامج تبسيط الإجراءات العمل على المستوى الكلي أو الجزئي للمستشفى.	1.9	0.79	%63	منخفضة	15
21	يتم جمع معلومات عن الإجراءات لغرض تحديد الغير ضروري أو المتكرر فيها .	1.9	0.09	%63	منخفضة	16
22	تؤخذ اقتراحات	1.8	0.61	%60	منخفضة	19

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

	العاملين بخصوص تعديل الإجراءات بجدية من قبل الرؤساء .					
23	تتم متابعة الإجراءات بشكل دوري لغرض إجراء تعديلات فيها .	1.8	0.69	%60	منخفضة	20
المتوسط الحسابي العام		2.1	0.09	%70	متوسطة	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

مناقشة بيانات الجدول رقم (2) : يبين الجدول رقم (2) انالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المشاركين على العبارات المتعلقة بواقع الإجراءات المتبعة بمستشفى ترهونة العام تتراوح بين(1.3-2.8) وبانحراف معياري(0.57-0.88) وكانت درجة الموافقة بين المرتفعة والمنخفضة جدا.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المشاركين على العبارات المتعلقة بمدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى ترهونة العام

رم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	درجة الموافقة	ترتيب الفقرات
المتطلبات البشرية						
1	يتقبل الأفراد تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى ترهونة العام .	2.2	0.71	%73	مرتفعة	2
2	تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمستشفى قلل من ضغوط العمل للأفراد	1.9	0.09	%63	منخفضة	3
3	هناك نقص في الخبرات ومهارات التعامل لدى الأفراد مع خدمات الإنترنت.	2.3	0.61	%77	مرتفعة	1
4	يشارك الأفراد في التخطيط لتطبيق	1.6	1.07	%53	منخفضة	4

مجلة دراسات الانسان والمجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

	الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات .					
المتطلبات المالية						
5	توافر الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	2.2	0.94	%73	مرتفعة	2
6	توافر الإمكانيات المادية اللازمة لشراء الأجهزة والمعدات الإلكترونية وصيانتها	2.3	0.82	%77	مرتفعة	1
7	كفاية الميزانية المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات .	1.8	0.66	%60	منخفضة	3
8	كفاية الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج تطبيقات الحاسب الآلي الخاصة	1.8	0.59	%60	منخفضة	4

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

	بتطبيق الإدارة الإلكترونية .					
المتطلبات التنظيمية						
9	وانين واللوائح والسياسات المتبعة بالمستشفى تتسم بنوع من المرونة بحيث تستوعب تطبيق الإدارة الإلكترونية .	1.7	03	%57	منخفضة	1
10	ى إدارة المستشفى رؤية واضحة وتأييد نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.	1.6	08	%53	منخفضة	2
11	جد بالمستشفى برامج إرشادية وتوجهيه لتطبيق الإدارة الإلكترونية .	1.5	97	%50	منخفضة	3
12	تتوافق الهيكلية التنظيمية الحالية للمستشفى مع تطبيقات الإدارة	1.4	1	%47	منخفضة	4

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

	الإلكترونية.					
المتطلبات المعلوماتية						
13	يوجد موقع إلكتروني للمستشفى على الإنترنت.	2.8	0.01	%93	مرتفعة	1
14	فر خدمة الاتصال بالإنترنت للعاملين بالمستشفى .	1.9	0.74	%63	منخفضة	2
15	فر بالمستشفى شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب والأقسام .	1.7	1.02	% 57	منخفضة	4
16	كة الحاسوب بالمستشفى تسهم في تبسيط الإجراءات.	1.8	0.09	%60	منخفضة	3

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

مناقشة بيانات الجدول رقم (3) : من خلال الجدول رقم (3) يمكن إستنتاج :

1- المتطلبات البشرية : المتمثلة في الفقرات (1 ـ 4) ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرات يتراوح ما بين (1.6 ـ 2.3) وهذا يعتبر ان مدى توافر المتطلبات البشرية كان مرتفعة ، وان المتوسط الحسابي الكلي للمتطلبات البشرية بلغ (2.05) وان الفقرة (3)

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

هي الأكثر توافرا في المتطلبات البشرية بلغ متوسطها (2.3) وبانحراف معياري (0.61) وهي أفضل العبارات بالنسبة للمتطلبات البشرية بمستشفى ترهونه العام .

2ـ المتطلبات المالية : المتمثلة في الفقرات (5 ـ 8) ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرات يتراوح ما بين (1.6 ـ 2.3) وهذا يعتبر ان مدى توافر المتطلبات المالية كان منخفضة، وان المتوسط الحسابي الكلي للمتطلبات المالية بلغ (2.02) وان الفقرة (6) هي الأكثر توافرا في المتطلبات المالية بلغ متوسطها (2.3) وبانحراف معياري (0.82) وهي أفضل العبارات بالنسبة للمتطلبات المالية بمستشفى ترهونه العام .

3ـ المتطلبات التنظيمية : المتمثلة في الفقرات (9 ـ 12) ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرات يتراوح ما بين (1.4ـ 1.7) وهذا يعتبر ان مدى توافر المتطلبات التنظيمية كان منخفضة ،وان المتوسط الحسابي الكلي للمتطلبات التنظيمية بلغ(1.6) وان الفقرة (9) هي الأكثر توافرا في المتطلبات التنظيمية بلغ متوسطها (1.7) وبانحراف معياري (1.03) وهي أفضل العبارات بالنسبة للمتطلبات التنظيمية بمستشفى ترهونه العام .

4ـ المتطلبات المعلوماتية: المتمثلة في الفقرات (13 ـ 16) ان المتوسط الحسابي لهذه الفقرات يتراوح ما بين (**1.7ـ 2.8**) وهذا يعتبر ان مدى توافر المتطلبات المعلوماتية كان مرتفعة، وان المتوسط الحسابي الكلي للمتطلبات المعلوماتية بلغ (2.2) وان الفقرة (13) هي الأكثر توافرا في المتطلبات المعلوماتية بلغ متوسطها (2.8) وبانحراف معياري (0.01) وهي أفضل العبارات بالنسبة للمتطلبات المعلوماتية بمستشفى ترهونه العام .

الفصل الثالث : اختبار فرضيات الدراسة

1 ـ اختبار الفرضية الفرعية الأولى : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (المتطلبات البشرية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الجدول رقم (4) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر المتطلبات البشرية في تبسيط الإجراءات

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	Fالجدولية	مستوى الدلالة	R^2	R
الانحدار	16825.853	1	16825.853	2216.036	3.90874129	.000	.941	.970
الخطأ	1055.39	140	16825.8					
المجموع	17881.2	141	16825.8					

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies

يلاحظ من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (4) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى ، وذلك استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (2216.036) ، والقيمة الإحتمالية لها تساوي (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ودرجات حرية (1، 40) مما يشير إلى صلاحية النموذج وأن الإنحدار معنوي ، وأن المتغير المستقل(المتطلبات البشرية) لها تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) وأن قيمة معامل الارتباط (R) للمتغير المستقل والمتغير التابع بلغت (97%) . كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (94%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) . وهي قوة تفسيرية مرتفعة ، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة (للمتطلبات البشرية) ضمن

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) . وبناءاً على ذلك يمكن اختبار T بالطريقة التالية .

ومعالم نموذج الإنحدار البسيط لأثر المتطلبات البشرية T الجدول رقم (5) نتائج إختبار

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار B	T المحسوبة	Sig
المتطلبات البشرية	70.9	1.724	47.075	.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (5) أن المتغير المستقل (المتطلبات البشرية) يؤثر في تبسيط الإجراءات ، استناداً على أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وهي دلالة إحصائياً عند مستوى (0.05) ، وأن له معامل إرتباط عالي ، *مما يشير قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات البشرية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .*

2ـ اختبار الفرضية الفرعية الثانية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المالية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الجدول رقم (6) نتائج تحليل التباين للانحدار للتاكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر المتطلبات المالية في تبسيط الاجراءات

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	F الجدولية	مستوى الدلالة	R^2	R
الإنحدار	16995.490	1	16995.490	2116.075	3.90874129	.000	.938	.968
الخطأ	1124.426	140	8.032					
المجموع	18119.915	141						

ت الإنسان و المجتمع
Human and Community S

يلاحظ من خلال البيانات الواردة بالجدولرقم (6) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية وذلك استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (2116.075) ، والقيمة الإحتمالية لها تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ودرجات حرية (1،140) ، مما يشير إلى صلاحية النموذج ، وأن الإنحدار معنوي ، وأن المتغير المستقل (المتطلبات المالية) له تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ،وأن قيمة معامل الارتباط (R) للمتغير المستقل والمتغير التابع بلغت (96%) . كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (93.8%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وهي قوة تفسرية مرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة (للمتطلبات المالية) ضمن متطلبات تطبيق

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الإدارة الإلكترونية في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وبناءاً على ذلك يمكن اختبار هذه الفرضية حسب اختبار T التالي في الجدول رقم (7).

ومعالم نموذج الإنحدار البسيط لأثر المتطلبات الماليةT الجدول رقم (7) نتائج إختبار

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار B	T المحسوبة	Sig
المتطلبات المالية	.968	3.237	106.864	.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن المتغير المستقل (المتطلبات المالية) يؤثر في تبسيط الإجراءات ، استناداً على أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وهي دلالة إحصائياً عند مستوى (0.05) ، وأن له معامل إرتباط عالي ، مما يشير قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المالية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام .

3 ـ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (المتطلبات التنظيمية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الجدول رقم (8) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر المتطلبات التنظيمية في تبسيط الاجراءات

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	Fالمحسوبة	Fالجدولية	مستوى الدلالة	R^2	R
الإنحدار	12470.598	1	12470.598	309.043	3.90874129	.000		.830
الخطأ	5649.317	140	40.352					
المجموع	18119.915	141						

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal

يلاحظ من خلال البيانات الواردة بالجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة وذلك استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (309.043) ، والقيمة الإحتمالية لها تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ودرجات حرية (1،140) مما يشير إلى صلاحية النموذج وأن الإنحدار معنوي ، وأن المتغير المستقل (المتطلبات التنظيمية) له تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) وأن قيمة معامل الارتباط (R) للمتغير المستقل والمتغير التابع بلغت (83%) ، كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (68.8%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وهي قوة تفسرية تتراوح ما بين متوسطة ومرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة (للمتطلبات

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

التنظيمية) ضمن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وبناءاً على ذلك يمكن اختبار هذه الفرضية .

ومعالم نموذج الإنحدار البسيط لأثر المتطلبات التنظيميةT الجدول رقم (9) نتائج إختبار

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدارB	T المحسوبة	Sig
المتطلبات التنظيمية	.830	2.880	17.580	.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم(9) أن المتغير المستقل (المتطلبات التنظيمية) يؤثر في تبسيط الإجراءات ، استناداً على أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وهي دلالة إحصائياً عند مستوى (0.05) ، وأن له معامل إرتباط عالي ، *مما يشير قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات التنظيمية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.*

4 ـ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المعلوماتية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الجدول رقم (10) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر المتطلبات المعلوماتية في تبسيط الاجراءات

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	Fالجدولية	مستوى	R^2	R
الانحدار	16370.537	1	16370.537	1310.108	3.90874129	.000	.903	.951
الخطأ	1749.378	140	12.496					
المجموع	18119.915	141						

يلاحظ من خلال البيانات الواردة بالجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة وذلك استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (1310.108) ، والقيمة لإحتمالية لها تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ودرجات حرية (1،140) مما يشير إلى صلاحية النموذج وأن الإنحدار معنوي ، وأن المتغير المستقل (المتطلبات المعلوماتية) له تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) وأن قيمة معامل الارتباط (R) للمتغير المستقل والمتغير التابع بلغت (95.1%) ، كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (90.1%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وهي قوة تفسرية مرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة (للمتطلبات المعلوماتية) ضمن متطلبات

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

تطبيق الإدارة الإلكترونية في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وبناءاً على ذلك يمكن اختبار هذه الفرضية

ومعالم نموذج الانحدار البسيط لأثر المتطلبات المعلوماتيةT الجدول رقم (11)

نتائج إختبار

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار B	T المحسوبة	Sig
المتطلبات المعلوماتية	.951	2.129	36.195	.000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (11) أن المتغير المستقل (المتطلبات المعلوماتية) يؤثر في تبسيط الإجراءات ، استناداً على أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وهي دلالة إحصائياً عند مستوى (0.05) ، وأن له معامل *إرتباط عالي ، مما يشير قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات المعلوماتية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.*

5 ـ اختبار الفرضية الرئيسية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

جدول(12) ملخص تحليل التباين للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تبسيط الاجراءات

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	Fالجدولية	مستوى الدلالة	R^2	R
الانحدار	17413.897	4	4353.474	1266.868	3.90874129	.000	.974	.987
الخطأ	467.3 51	136	3.436					
المجموع	17881.248	140						

ات الإنسان و المجتمع
Human and Community Stu

يلاحظ من خلال البيانات الواردة بالجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية وذلك استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (**1266.868**) ، والقيمة لإحتمالية لها تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، ودرجات حرية (4،136) مما يشير إلى صلاحية النموذج وأن الإنحدار معنوي ، وأن المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) له تأثير في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) وأن قيمة معامل الارتباط (R) للمتغير المستقل والمتغير التابع بلغت (**98.7%**) ، كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغير المستقل يفسر ما مقداره (97.4%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وهي قوة تفسرية مرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة ضمن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وبناءاً على ذلك يمكن اختبار هذه الفرضية

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الجدول رقم (13) نتائج اختبار T ومعالم نموذج الانحدار البسيط لأثر الإدارة الالكترونية

المتغير المستقل	Beta	مقطع خط الانحدار B	T المحسوبة	Sig
متطلبات الإدارة الكترونية	.777	3.15325	13.0045	000

يتضح من البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن المتغير المستقل (**الإدارة الالكترونية**) يؤثر في تبسيط الإجراءات ، استناداً على أن قيمة (T) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية وهي دلالة إحصائياً عند مستوى (0.05) ، وأن له معامل ارتباط *عالي* ، *مما يشير قبول الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام.*

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

النتائج والتوصيات

أولا : النتائج

1- بينت نتائج التحليل الإحصائي أن إدارة مستشفى ترهونة العام تُطبق متطلبات الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) وبتقدير متوسط ما نسبته (64.4%) تقريباً.

2- بينت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) وتبسيط الإجراءات بمستشفى ترهونة العام ، حيث أشارت نتائج تحليل الإنحدار المتعدد إلى أن المتغيرات المستقلة متطلبات الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) مجتمعة معاً لها تأثير في المتغير التابع (تبسيط

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الإجراءات) وأن معامل الارتباط (R) لجميع المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغت (98.7%) ، كما يشير معامل التفسير (R^2) أن المتغيرات المستقلة تفسر ما مقداره (97.4%) من التباين في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) ، وهي قوة تفسرية مرتفعة مما يدل على وجود أثر ذو دلالة لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) في المتغير التابع (تبسيط الإجراءات) .

3. أظهرت الدراسة غياب عاملي الكفاءة والفاعلية في توظيف الموارد المتاحة مادياً بمستشفى ترهونة العام .

4. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن النمط المتبع ونوع الإدارة السائد حالياً بمستشفى ترهونة العام هو نمط تقليدي و يتسم بالروتينية والمركزية و تعقيد الإجراءات وطول الوقت اللازم لإنجاز العمل .

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

ثانيا: التوصيات : يوصي الباحثون بالآتي :

1. طالما بينت نتائج الدراسة أن إدارة مستشفى ترهونة العام تُطبق متطلبات الإدارة الإلكترونية(البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) بما نسبته (64.4%) تقريباً، وهذا يشير إلى أن هناك جهوداً تبدل نحو التطبيق ، وبالتالي ينبغي العمل على زيادة دعم وتعزيز هذه المتطلبات ، بما يرتقي بمستوى الجودة التي يتوقعها مقدمي والمستفيدين من خدمات المستشفى ، وذلك من خلال منح فرص المشاركة لذوي المؤهلات والخبرات والاستفادة من تجارب المستشفيات الناجحة والاسترشاد بمنهجية العلوم الإدارية الحديثة .

2 ـ لما كان هناك فروق دالة في متوسط الرتب ذات الدلالة الإحصائية بين متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) ، عليه ينبغي

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

إيجاد آلية تنسيقية بين توافر هذه المتطلبات وأسس تطبيقها ، من خلال إرساء التثقيف الإداري وبلورة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمستشفى.

3. بينت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية (البشرية ، المالية ، التنظيمية ، المعلوماتية) وتبسيط الإجراءات ، لذا ينبغي على إدارة المستشفى إجراء دراسات دورية حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مقدمي الخدمة والمستفيدين منها ، وذلك بغرض التعرف على واقع الإجراءات وسبل تبسيطها .

4 ـ ينبغي إتباع سياسة تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية كنظام موازي للنظام التقليدي القائم ومن ثم التحول بشكل تدريجي ومرحلي إلى التطبيق الإلكتروني ، بحيث يكون التطبيق جزئياً على أحد الأنشطة كالإيواء مثلاً ، إضافة أحد الأنشطة الأخرى ، وصولاً إلى التطبيق الشامل للإدارة الإلكترونية.

5 سرعة اتخاذ قرارات جادة تقضي بسرعة التحول من الأنظمة التقليدية إلى النظام الإلكترونية ، وتوضيح الرؤية للموظفين عن أهمية تحويل المعاملات والتعاملات الورقية إلى الإلكترونية ، كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية دون وجود أي مقاومة .

قائمة المراجع

[1]. أسامة جرادات ، تبسيط إجراءات العمل الأساليب والآليات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة، 2005.

[2]. سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، الإدارة العامة للطباعة والنشر ، الطبعة الأولى ، الرياض، 2005.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

[3]. طارق عبد الرؤف عامر ، الإدارة الإلكترونية ، دار السحاب للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة، 2007.

[4]. علاء عبدا لرزاق السالمي ، الإدارة الإلكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان، 2006.

[5]. محمد شاكر عصفور ، أصول التنظيم والأساليب ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الثالثة ، عمان، 2005.

[6]. محمود سماحة و عادل الطريح ، تبسيط الإجراءات والتطوير الإداري ، مطابع الدار الهندسية ، الطبعة الأولى ،القاهرة ، 2001.

[7]. موسى اللوزي ، التنظيم وإجراءات العمل ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان، 2007.

[8]. إيهاب فاروق مصباح العاجز ،دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، الجامعة الإسلامية غزة، 2010.

[9]. سلطان بن محمد الدويش ، دور التعاملات الإلكترونية في تبسيط إجراءات الوافدين في إدارة جوازات الرياض ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية– المملكة العربية السعودية، 2013.

[10]. سميرة مطر المسعودي ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، الجامعة الإفتراضة الدولية– المملكة المتحدة2010.

[11]. عبد العزيز فهد المغيرة ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية – المملكة العربية السعودية، 2010.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

[12]. عبدالله بن سعد أل دحوان ، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية ، جامعة الملك سعود – المملكة العربية السعودية،2008.

[13]. كلثوم محمد الكبيسي ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر ،الجامعة الافتراضية الدولية–المملكة المتحدة، 2008.

[14]. أحمد عبد الرحيم الباجقني ، آفاق الإدارة الإلكترونية في ليبيا "دراسة تحليلية على شركتي الخطوط الجوية (البراق والإفريقية)" ،الأكاديمية الليبية للدراسات العليا– ليبيا،2010.

[15]. خميس مصباح القيلوشي ، تبسيط الإجراءات وأثره في مستوى أداء المنظمة ، الأكاديمية الليبية للدراسات العليا– ليبيا، 2001.

[16]. منير عيسى المانيك ، إدخال الميكنة في الإدارة وأثرها على تبسيط الإجراءات الإدارية ،الأكاديمية الليبية للدراسات العليا– ليبيا،2008.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

واقع المياه في ليبيا من حيث العرض والطلب

م . فيروز الطاهر محمد

fairozsalman75@gmail.com

تم عرض هذه الورقة في ورشة العمل التي بعنوان "إستراتيجية التنمية الحضرية في ليبيا" والتي اقيمت بالمعهد العالي للعلوم و التقنية – الزاوية بتاريخ 2018/9/2 م.

الملخص

تعاني ليبيا من نقص في مواردها المائية المحدودة، حيث يقدر إجمالي الاستهلاك المائي في ليبيا بحوالي 4.98 مليار متر مكعب سنوياً ، في حين يصل العجز إلى حوالي 3000 مليون متر مكعب سنوياً ، ومن المتوقع أن تتفاقم حدة عجز الموارد المائية مستقبلاً ، وذلك بسبب زيادة الكثافة السكانية التي تبلغ نحو 50 نسمة لكل كيلومتر مربع وقلة معدلات سقوط الأمطار وطبيعة التكوينات الجيولوجية الأمر الذي يجعل من مشكلة المياه مشكلة معقدة ,حيث إن هذا البحث يهدف بشكل أساسي إلى تسليط الضوء على مصادر الموارد المائية المتاحة في صورتها التقليدية والغير تقليدية والاحتياجات الحالية منها والمستقبلية في مختلف القطاعات وتحديد حجم الفجوة الناتجة من شح المياه في ليبيا ، واقتراح بعض الحلول التي تحد من الأزمة . ولقد تم اعتماد أسلوب جمع البيانات والمعلومات في هذا البحث للمساعدة على الوصف الدقيق للمشكلة وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها عند وضع السياسات المائية في المستقبل للحد من تفاقم الأزمة وبحث إمكانية إيجاد حلول جذرية تساهم على المدى البعيد في توفير مصادر مائية مستدامة مع مراعاة الموقع الجغرافي والتركيب الجيولوجي والتعداد السكاني .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

Abstract

LIBYA, suffers from the shortage of limited water resources, where the use of water has been estimated to 4.98 billion cubic meters' while the deficiency reached to 300 million cubic meters per year. In future the lack of water resources is expected to get bigger, due to the decrease of rainfall and the nature of geological shapes, which makes the issues of water more complex. The research based to get the light on sources of water' that exists in traditional, unusual forms and what the need for present and future in different sectors, to determine the size of gap due to the lack of water in Libya' to suggest few solutions that may reduce the crisis. The technique depends for gathering data and information, which helps to describe, analyses and investigate for making precise results could be trusted, by the time will be planning for water policy in future. In order to eliminate the crisis, we're seeking for perfect solutions, as far away ' will have shared to available stable water resource, putting into consideration', geographical location, geological form and the statistics of population.

المقدمة:

تقع ليبيا ضمن المنطقة العربية التي تعتبر من أكثر المناطق فقراً في موارد المياه في العالم بمساحة (1.7 مليون كلم مربع) من تضاريس صحراوية و شبه صحراوية ، مما يجعلها تعاني من قلة معدلات هطول الأمطار و تفتقر لجريان المياه السطحية ، عدا عن بعض الأودية في مواسم معينة فتعتمد في مواردها بشكل رئيسي على المياه الجوفية التي تشكل 97% من المياه المستخدمة (انظر إلى الشكل رقم1) وهي غير متوازنة جغرافيا بسبب التركيب الجيولوجي وتتصف بعدم انسجامها مع التوزيع الإقليمي للسكان [1].

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

شكل رقم .1. موقع حفر الابار بمنظومة الحساونة

الهدف من البحث :

إن البحث يهدف بشكل أساسي لإلقاء الضوء على مصادر الموارد المائية المتاحة في صورتها التقليدية والغير تقليدية و الاحتياجات الحالية منها والمستقبلية في مختلف القطاعات، وذلك من خلال الآتي:

1- التعرف على مصادر الموارد المائية في ليبيا .
2- التعرف على القطاعات المستهلكة للمياه في ليبيا .
3- تحديد حجم الفجوة الناتجة من شح المياه في ليبيا.
4- بيان السياسات المختلفة التي يتم اتخاذها لترشيد استخدام المياه .
5- اقتراح بعض الحلول التي تحد من الأزمة.

أهمية البحث:

1- دراسة وتحليل وعرض الموارد المائية والطلب عليها وإمكانية التقليص من الفجوة الناتجة بينهما.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

2- يعتبر تناقص كميات المياه وندرة وشح مصادر تجددها في ليبيا من أبرز اهتمامات متخذي القرارات في مجال الثروة المائية.

3- التعرف على أساليب و وسائل مواجهة الطلب المتزايد للمياه.

الموقع الجغرافي:

تحتل ليبيا مساحة تبلغ حوالي (1.759.540 كم^2) من شمال القارة الأفريقية ، بساحل يطل على البحر المتوسط يصل طوله إلى (1850 كيلومتر)يعتبر أطول ساحل مطل على البحر الأبيض المتوسط ، حيث تعتبر مياه المتوسط خامة نفيسة من الخامات الطبيعية التي أنعم الله بها على بلادنا ويمكن الاستفادة منه لو توفرت الإمكانيات ، فالمتوسط يتميز بهدوئه وقلة الملوحة في مياهه ، وتتميز ليبيا أيضا بصحراء تغطي منطقة تصل إلي(1.100.000 كيلومتر مربع) ،بقياس (1000 كيلومتر)من الشمال إلي الجنوب و (1100 كيلومتر) من الشرق إلي الغرب يمكن الاستفادة منها في إنتاج الطاقة البديلة [1] والشكل (2) يبين الموقع الجغرافي لليبيا في العالم.

الشكل رقم.2. الموقع الجغرافي لليبيا

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الموارد المائية

لا تمتلك ليبيا موردا مائيا سطحيا عذب دائم الجريان ، لهذا تعد مشكلة عدم توفر المياه وقلة مصادرها من العوامل الرئيسية المؤثرة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ، ففي ثمانيات القرن الماضي تم إنشاء مورد مائي غير تقليدي سمي بالنهر الصناعي (نقل المياه من أكثر من 1300 بئراً عميقة في طبقة المياه الجوفية في الحجر الرملي النوبي في الجنوب بواسطة أنابيب ضخمة بارتفاع 4 متر) ولكن ردود هذا المورد مرعبة على الحالة البيئية بالمنطقة حيث أن المخزون المائي غير متجدد ومحدود وبالتالي سيتم استنزاف كل المياه الصالحة للحياة بالجنوب ، ونظرا لأن المساحة الواقعة فوق خط المطر لا تتجاوز 5% من المساحة الكلية للدولة علينا توفير مصادر جديدة ومتنوعة بديلة للموارد المائية التقليدية تتسم بالكفاءة والاستدامة [1] ، و بهذا يمكن أن تقسم الموارد المائية في ليبيا إلى:

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

- ❖ المياه السطحية.
- ❖ المياه الجوفية .
- ❖ المياه الغير تقليدية .

المياه السطحية :

في الحقيقة أن المياه السطحية في ليبيا لا تمثل سوى نسبة بسيطة من إجمالي الموارد المائية حيث لا توجد مجاري مائية دائمة كالأنهار الطبيعية ، فكل ما يمكن تسجيله هنا هو تلك المياه التي تسيل على السطح عقب سقوط الأمطار وفى الجهات التي تسمح ظروفها المناخية بهطول الأمطار فيها مثل منطقة الجبل الأخضر ومنطقة جبل نفوسة، الشكل (3) يبين الجبل الأخضر وجبل نفوسة .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

(أ)

(ب)

الشكل رقم.3. يبين الجبال في ليبيا: أ- الجبل الأخضر – ب- وجبل نفوسة

المياه الجوفية :

المياه الجوفية توجد بكميات متفاوتة في أحواض مائية رئيسية بناء على الوضع الجيولوجي السائد بالإضافة إلى الاعتبارات والظروف المناخية وغيرها من العوامل التي تساعد في تحديد حركة المياه ونوعيتها وفى هذا الإطار يمكن لنا تقسيم ليبيا حسب ما هو موضح بالشكل (4) إلى خمسة أحواض رئيسية وهي :

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الشكل رقم.4. يبين الأحواض الرئيسية في ليبيا

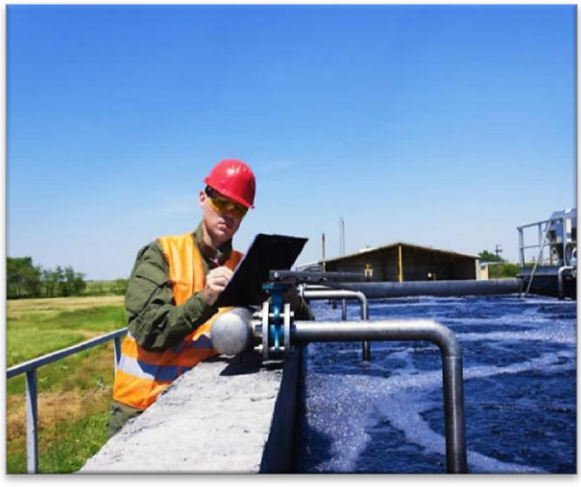
1- حوض سهل الجفارة .
2- حوض الحمادة الحمراء .
3- حوض الجبل الأخضر .
4- حوض مرزق .
5- حوض الكفرة والسرير [3] .

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

المياه الغير تقليدية:

وهي التي أوجدتها الحاجة لتلبية متطلبات الحياة اليومية وتشمل إعادة استخدام مياه الصرف الصحي المعالجة ومعالجة مياه الأمطار و تحلية مياه البحر و غيرها من الأساليب التي تحقق الاستدامة للمياه العذبة والشكل (5) يبين بعض الأنواع من المياه الغير تقليدية.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018



(ا) إعادة استخدام مياه الصرف الصحي

(ب) تحلية مياه البحر

الشكل رقم. 5 . أنواع المياه الغير تقليدية:

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

أسلوب البحث:

اعتمد هذا البحث على جمع البيانات والمعلومات التي تساعد على الوصف الدقيق للمشكلة وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها عند وضع السياسات المائية في المستقبل ، كما تم الاعتماد على بعض البيانات والمعلومات التاريخية ، ودراسة وتتبع ظهور أزمة المياه واتجاهها ونموها من خلال سلسلة زمنية تعبر عن ذلك ، وسيتم تقسيم أسلوب البحث إلى جانبين هما :

- الاستدلال بنتائج سابقة .
- عرض الوضع الحالي للأزمة المائية .

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

الاستدلال بنتائج سابقة :

يوضح الجدول التالي (1.1) ملخصاً عاماً للوضع المائي بدءاً من عام 1990 إلى نهاية الربع الأول من القرن الحالي (2025) استناد إلى أحدث ما يتوفر لدى الهيئة العامة للمياه من معلومات مع بيان نوع الطلب و أوجه استغلاله والكميات المتاحة ومصدرها ، و من خلال الجدول لاحظنا زيادة الطلب على استخدام المياه في جميع القطاعات [3] .

الجدول (1.1) يبين الوضع المائي في ليبيا (1990 – 2025)

السنــة	1990	2000	2010	2020	2025
الطلـب					
الزراعة	4275	4800	5325	5850	6640

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الشرب	408	647	145	1512	1759
الصناعة	74	132	236	422	566
الإجمالـي	4757	5579	6576	7784	8965
المنـاخ					
مياه متجددة	500	500	500	500	500
مصادر غير تقليدية	105	127	155	188	208
النهر الصناعي	–	1642	2226	2226	2226
الإجمالـي	604	2269	2881	2914	2934
العجز	4153	3310	3395	4870	6031

عرض الوضع الحالي للأزمة المائية :

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
HCSJ

تتمثل مشكلة البحث في محدودية الموارد المائية في ليبيا مقارنة بالاحتياجات والاستخدام ، فليبيا ضمن الدول التي تعاني شحا مائيا متناميا، حيث حصة الفرد من المياه المتجددة أقل بكثير من 1000 متر مكعب في العام فهي تقدر تقريبا ب 250 لتر في اليوم، وهو ما يعرف بخط الفقر المائي ، حيث إن الموارد المائية تعاني من نقص حاد يصل إلى 2 مليار متر مكعب سنويا وهذا يرجع إلى محدودية المياه الجوفية، والسدود التي باتت غير مجدية نتيجة للظروف الجيولوجية حيث أن الجفاف وتذبذب المناخ أيضا عاملان رئيسيان في الأزمة ومع ارتفاع معدلات الملوحة في الشمال وانخفاض منسوب المياه الجوفية الذي يقابل كل متر انخفاض مياه عذبة صعود 40 مترا مياه مالحة وانخفاض منسوب الأمطار من 600 ملم إلى 150 ملم في الأعوام الأخيرة [2] .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

وبناءً على ما تقدم ونظراً لما تشير إليه العديد من الدراسات بتفاقم حدة عجز الموارد المائية مستقبلاً في ليبيا، فإن الأمر يتطلب العمل في اتجاهات مختلفة لتحقيق الاستغلال الأمثل للموارد المائية و إيجاد مصادر مياه مستدامة تلبي النمو المستقبلي و متطلبات الحياة اليومية، وفي ظل تزايد الأعداد البشرية والتنمية في البلاد وعدم تنفيذ خطط ومشاريع مقبلة للمؤسسة الوطنية للموارد المائية المسئولة عن إيصال المياه للمواطن ،أصبحت أغلب مدن ومناطق ليبيا تعاني نقص المياه ، وعدم تطوير المحطات والمعدات اللازمة وصيانتها يؤدي إلى إعطاب ونقص في إنتاج المياه مع مرور الوقت.

تكمن أهمية قطاع الموارد المائية في كونه مرتبط بالمجالات الحيوية الأساسية للدول مثل قطاعات الري و الزراعة بالإضافة إلى ارتباطه الوثيق بالنشاطات الحضرية و الصناعية و يشكل محور النظام البيئي و الصحي وتزداد هذه الأهمية بملازمة قطاع الموارد المائية لعمليات إنتاج الطاقة ، مما يجعله أحد الأهداف الرئيسية في الخطط التنموية للدول ، و يشكل جزء من أهداف التنمية المستدامة التي أقرتها الجمعية العامة للأمم المتحدة في اجتماعها عام 2015 .

النتائج :

1- تعاني ليبيا من نقص في مواردها المائية المحدودة حيث أن المياه الجوفية هي المصدر الرئيسي للمياه في ليبيا حيث تبلغ نسبتها**95.4 %** إلا أنها غير متوازنة جيولوجياً، وبالتالي تتصف بعدم انسجامها مع التوزيع الإقليمي للسكان، الأمر الذي يجعل من مشكلة المياه مشكلة معقدة و متعددة الأبعاد و الجوانب .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

2- يعتبر الموقع الجغرافي لليبيا خامة نفيسة لو توفرت الإمكانيات لاستغلاله إيجاباً، فهي تتميز بأطول ساحل على البحر المتوسط (يمكن استغلاله لعملية التحلية)، وتتميز بصحراء تبلغ مساحتها حوالي (1.100.000 كيلومتر مربع) يمكن استغلالها لإنتاج الطاقة البديلة.

3- يمكن تقسيم البلاد إلى أقاليم مائية تبعا للتعداد السكاني ومواقع الأحواض الجوفية والطبيعة المناخية والجيولوجية التي تتحكم في التكوينات المسامية .

4- عدم وجود استخدام أمثل للموارد المائية وذلك بسبب السحب الجائر من المياه الجوفية في عدد من المناطق، و تدهور نوعية المياه بشكل واضح والذي ترتب عليه الجفاف في بعض المناطق وارتفاع نسبة مُلوحتها إلى حد جعلها غير صالحة للاستخدام نتيجة تداخل مياه البحر لتعويض المياه المسحوبة، وهذا التداخل يعتبر عملية مستمرة إذ تزحف المياه المالحة نحو الجنوب مُشكلة ظاهرة مزمنة .

5- يمكن أن تكون الموارد الغير تقليدية البديل الاستراتيجي للمياه الجوفية، إد ما تم استخدامها بشكل أمثل، حتى تغطي احتياجات الاستهلاك اليومي في المناطق الشمالية مع الإبقاء على المخزون المائي الموجود في الجنوب ليكفي حاجات الوسط و جنوب ليبيا .

6- تحتاج صناعة تحلية مياه البحر إلى رؤوس أموال و طاقة كهربائية و خبرات، و هذه العناصر الثلاث متوفرة في ليبيا و بالإمكان إعداد كوادر إضافية في هذا المجال .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

التوصيـــات:

1- الاستفادة القصوى من المياه السطحية وذلك بالتوسع في إقامة السدود و الصهاريج والأحواض الأرضية لحجز وتجميع مياه الأمطار و الجريان السطحي في الأودية .

2- نشر الثقافة المائية بين المواطنين من أجل ترشيد استخدام المياه .

3- تطوير أساليب الاستعمال الغير تقليدي للموارد المائية كالتصفية ومعالجة مياه الأمطار و تصريف المياه وغيرها .

4- منع المزارعين والمواطنين من حفر الآبار العشوائية .

5- أهمية محطات التحلية في إنتاج المياه والكهرباء .

6- صيانة البنية التحتية للحد من الفاقد الذي يذهب هدرا نتيجة التسريبات في شبكات النهر الصناعي .

أخيرا وليس أخراً بالرغم من وجود أكبر مشروع صناعي للمياه في العالم وصرف المليارات لتنفيذه وإيصال الماء من أقصى الصحراء في جنوب البلاد إلى مدن الشمال المطلة على البحر المتوسط، تواجه ليبيا خطر نقص المياه بسبب عدم جاهزية البنية التحتية للمؤسسة المختصة بالمياه وانشغال الحكومات المتعاقبة وعدم الوعي لدى المواطن الذي لم يع أو يقدر يوما أهمية المياه.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

المراجع

[1] رسالة ماجستير ، م . ريما إبراهيم حميدان ، سياسيات إدارة الموارد المائية في ليبيا الواقع والتحديات والاستراتيجيات المستقبلية ، جامعة بنغازي ، بنغازي ، 2014 .

[2] رسالة ماجستير ، أروى خير الله الجالي ، انتاج وترشيد استهلاك المياه ، كلية الاقتصاد – جامعة عمر المختار – فرع طبرق ، ربيع 2014 .

[3] الهيئة العامة للموارد المائية .

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

عملية الرقابة الاستراتيجية ودورها في الحد من الفساد الإداري بمؤسسات التعليم التقني العالي بليبيا

" دراسة ميدانية على المعهد العالي للعلوم والتقنية بالزاوية "

سهام إبراهيم البخنوق/ محاضر بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الزاوية

sehaming@yahoo.com

الباحثة / ريم المختار العجيلي، الباحث/ عبد الرحيم عادل خماج

مستخلص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة موضوع دور عملية الرقابة الإستراتيجية في الحد من الفساد الإداري، وتم تحديد مشكلة الدراسة في أن واقع عملية الرقابة الإستراتيجية لم يحظ بالاهتمام الكامل نتيجة لنقص المتطلبات اللازمة للقيام بها وفق أسس، وأساليب علمية سليمة مما أدى إلى حدوث الكثير من المشاكل كنتيجة حتمية لظاهرة الفساد الإداري بالمعهد، والذي أثر سلباً على مخرجاته، وأدائه الإستراتيجي. كما تنبثق أهمية الدراسة في إثراء البحث العلمي من خلال الإضافة التي تقدمها إلى الجهود السابقة في هذا المجال، وفي محاولة الوقوف علي أسباب قلة اهتمام الإدارة العليا بالمعهد المبحوث، والمتعلقة بتنفيذ عملية الرقابة الإستراتيجية وفق أسس وأساليب علمية سليمة من خلال التأكيد على أهمية الدور الذي تلعبه عملية الرقابة الإستراتيجية نفسها في المعهد. اعتمد البُحاث في هذه الدراسة على التحليل الوصفي والكمي في دراسة الظاهرة، وذلك باستخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات ثم توزيعها على مجتمع البحث، وبعد إخضاع البيانات المتحصل عليها للتحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات التي تمت صياغتها ثم التوصل إلى مجموعة من النتائج الهامة.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

ABSTRACT

This study discusses the role of the Strategic Control process in reducing administrative corruption. The problem of the study was identified as that the reality of the strategic Control process has not received full attention due to the lack of the necessary requirements to carry it out according to sound scientific methods and approaches, which led to many problems as an inevitable result of the phenomenon of administrative corruption in the Institute, which negatively affected its outputs and its strategic performance.

The importance of the study is to enrich the scientific research through the addition it offers to the previous efforts in this field, and to identify the reasons for the lack of interest of the senior management of the institute under study to implement the Strategic Control process according to sound scientific methods and approaches by stressing on the importance of the role played by the Strategic Control process in the institute.

The researchers in this Study to analyze the descriptive and quantitative Study of the phenomenon, using a questionnaire tool to collect data and then distributed to the research sample, after subjecting the data obtained for analysis to test the hypotheses that were formulated.

1-1 المقدمـة:

تعد إدارة المؤسسات وخاصة التعليمية منها على درجة عالية التعقيد والتشابك والتداخل نظرا لكثرة تفاعلاتها مع متغيرات تتصف بالتطور والتغير المستمر. لذلك فإنه يجب على الإدارة العليا بهذه المؤسسات كي تنجح في تحقيق أهدافها ورسالتها ورؤيتها، أن تتصف بالعمق، والحكمة، والوعي، والتفكير الاستراتيجي البناء، وهذا لن ينجح إلا من خلال عملية الرقابة الإستراتيجية **(الغالبي وإدريس،2007، ص178)**.

إذ تُعدّ الرقابة الإستراتيجية ضرورة حتمية في مؤسسات التعليم العالي، لما لها من دور فعال في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، لأنه من أخطر التحديات التي تواجه هذه المؤسسات، ولذلك فإن معظم دول العالم المتقدم تتبنى عملية الرقابة الإستراتيجية

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

للتخلص من هذه الآفة، والقضاء عليها بجميع أشكالها وصورها. **(الناصر،2002، ص6)**.

1-2: مشكلـة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في أن واقع عملية الرقابة الإستراتيجية بالمعهد محل الدراسة لم تحظ بالاهتمام الكامل نتيجة لنقص المتطلبات اللازمة للقيام بها وفق أسس وأساليب علمية سليمة، مما أدى إلى حدوث الكثير من المشاكل كنتيجة حتمية للفساد الإداري الحاصل بالمعهد نتيجة لتغير القيادات الإدارية خلال فترة زمنية قصيرة، وبشكل متتالي، والذي أثر سلباً على مخرجاته وأدائه الإستراتيجي، وخاصة فيما يتعلق بمخرجات العملية التعليمية والتدريبية والمتمثلة بوجود عدد كبير من الطلبة المتعثرين والمستمرين بالدراسة ممن تجاوزوا المدة المسموح بها قانوناً للدراسة بالمعهد، بمختلف الفصول الدراسية لعدم تطبيق اللوائح والقوانين المعمول بها في المعاهد التقنية العليا، وكذلك تدني مستوى الثقافة التنظيمية للعاملين بالمعهد واقتناعهم بضرورة الحصول على مكافآت مادية وبدون وجه حق لأداء مهامهم المكلفين بها، مما أدى إلى حدوث الكثير من المشاكل المتعلقة بطول وتعقيد عملية إتمام الإجراءات الإدارية، عليه يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال الآتي :

مـا هـو دور عملية الرقابة الإستراتيجيـة فـي الحد من الفساد الإداري بالمعهد العالي للعلـــوم والتقنية بالزاوية؟

1-3: فرضيات الدراسة: تنطلــق الدراسـة مــن الفرضيــات الرئيســة الآتية :

أ- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية الرقابة الإستراتيجية المتبعة في المعهد العالي للعلوم والتقنية محل الدراسة، وبين ظاهرة الفساد الإداري.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

ب–وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات اللازمة للقيام بعملية الرقابة الإستراتيجية المتبعة في المعهد محل الدراسة، وبين المتطلبات اللازمة للقيام بها وفق الأسس والأساليب العلمية السليمة.

ج– وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية الرقابة الإستراتيجية المتبعة في المعهد العالي للعلوم والتقنية محل الدراسة، وبين مستوى أدائه الإستراتيجي.

1–4: أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

أ– إبراز أهمية دور عملية الرقابة الإستراتيجية، ومعرفة مدى ممارستها في مؤسسات التعليم التقني العالي بليبيا، ودورها في الحفاظ على الموارد والحد من الفساد الإداري.

ب–رصد المعوقات التي تواجه عملية الرقابة الإستراتيجية في المعاهد التقنية العليا، وأسبابها الحقيقية، وسبل مواجهتها.

مجلة دراسات الانسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

ج– محاولة الوقوف على أسباب قلة اهتمام الإدارة العليا بالمعهد محل الدراسة، والمتعلقة بتنفيذ عملية الرقابة الإستراتيجية وفق أسس وأساليب علمية سليمة، والاستفادة منها في معرفة الآثار المترتبة عليها، فيما يتعلق بمدى جودة خدمات قطاع التعليم التقني العالي لتحقيق الكفاءة والفاعلية على مستوى المؤسسة والمجتمع.

1–5: أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية عملية الرقابة الإستراتيجية، وكيفية تطبيقها، ومقدار الفائدة الممكن تحقيقها إثر التطبيق السليم لها في قطاع التعليم التقني العالي، والمناط به توفير احتياجات السوق في مجال العلوم والتقنية، من خلال مخرجات ذات كفاءة وفاعلية في سوق العمل على المستوى المحلي والدولي تكون جاهزة لتصميم

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

وتنفيذ مشروعات من شأنها أن تؤدي إلى الرفع من مستوى التنمية الشاملة بالدولة، كما تأتي أهمية الدراسة في تعميم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها، والتي لها علاقة بإستراتيجية المعهد المتعلقة بعملية الرقابة الإستراتيجية ودورها في الحد من الفساد الإداري.

2-الإطار النظري للدراسة:

2-1: مفهوم الرقابة الإستراتيجية:

تعددت وتشابهت المفاهيم التي تناولت عملية الرقابة الإستراتيجية، فقد عرفها بعض علماء الإدارة بأنها " ذلك النظام الذي يساعد الإداريين على قيامهم بتقييم مدى التقدم الذي تحرزه المنظمة في تحقيق أهدافها، وفي تحديد بعض مجالات التنفيذ التي تحتاج إلى عناية واهتمام أكبر" **(السيد، 2012، ص218)**. وعُرِّفْت بأنها " المرحلة التي تخضع لها جميع إستراتيجيات المنظمة لمعرفة مدى تناسبها مع التغييرات التي تحدث في البيئة المحيطة، وتقييم مدى دقة التنبؤات التي تحتويها الخطط، من خلال مقارنة النتائج الفعلية بالأهداف المتوقعة من تطبيق الإستراتيجية، و اكتشاف الانحرافات التي قد تكون في مرحلة تصميم الإستراتيجية، أو في مرحلة تطبيق الإستراتيجية" **(ناطورية، 2009، ص 152)**. وأنها " التحقق من تنفيذ الإستراتيجيات، وتحليل أي أخطاء في التنفيذ، ومعرفة السبب، ومعالجة هذه الأخطاء، حتى لا يتفاقم الأمر مستقبلاً " **(ماهر، 2007، ص 471)**.

2-2: أهمية عملية الرقابة الإستراتيجية:

تبرز أهمية عملية الرقابة الإستراتيجية لاعتبارات عدة أهمها: **(القطامين، 2003، ص21)**:-

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

أ- إن الغرض الأساسي للرقابة الإستراتيجية هو مساعدة الإدارة العليا لإنجاز أهداف المنظمة الأساسية، من خلال مراقبة وتقييم عملية الإدارة الإستراتيجية نفسها.

ب- بما أن عمليات الإدارة الإستراتيجية تبدأ بتحليل المتغيرات البيئية المحيطة بالمنظمة، وتحديد الاتجاه الاستراتيجي لها، ومن ثم صياغة الإستراتيجية المناسبة، ووضعها موضع التنفيذ، فإن الرقابة الإستراتيجية تعطى تغذية راجعة للتأكد من أن كافة مراحل عمليات الإدارة الإستراتيجية ذات كفاءة وفاعلية.

ج- الرقابة الإستراتيجية تعكس حالة التكيف البيئي للمنظمة، وتعد بمثابة اختبار لدرجة الموائمة للخطط والإجراءات والسياسات والبرامج مع متغيرات البيئة الخارجية والبيئة الداخلية.

د- تساعد المنظمات التي تمارس أسلوب الإدارة الإستراتيجية في توقع الكثير من المشكلات والقضايا المهمة، والتي تفرضها المتغيرات البيئية والمتعلقة بالفرص والتهديدات.

هـ- تحقيق التعاون بين الوحدات والأقسام التي تشارك في التنفيذ.

2-3: أهداف عملية الرقابة الإستراتيجية:

يتمثل الهدف العام لعملية الرقابة الإستراتيجية في مساعدة الإدارة العليا من التأكد بأن الأداء الفعلي المتحقق يتم وفقاً للخطط الموضوعة مسبقاً، إلا أن هناك مجموعة من الأهداف الأخرى التي تسعى إلى تحقيقها نذكر منها **(رفاعي وعبد المتعال، 2001، ص123):-**

أ- توجيه السلطة المسئولة عن الرقابة الإستراتيجية إلى التدخل السريع لحماية مصالح المنظمة، واتخاذ ما يلزم من قرارات مناسبة لتصحيح الأخطاء التي يتم اكتشافها من أجل تحقيق الأهداف.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

ب- مراقبة ممارسة المدير ورؤساء الأقسام والوحدات الإستراتيجية في القيادة والتوجيه والإشراف على جميع العاملين بالمنظمة، وإخضاع الجميع للنظم واللوائح والقوانين التي تنظم عملهم.

ج- التأكد من أن موارد وإمكانيات المنظمة تدار وتستخدم بكفاءة وفاعلية.

د- التقليل من تكرار المشكلات الناتجة عن الانحرافات السلبية الحاصلة، وتحديد المسؤولية الإدارية وضمان سير العمل وفق خطط وبرامج متناسقة في شكل تكاملي يحدد الأهداف المرجوة.

2-4: مراحل أو خطوات عملية الرقابة الإستراتيجية:-

تتمثل خطوات، أو مراحل عملية الرقابة الإستراتيجية في الآتي: **(الركابي، 2004، ص 312):-**

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع

أ- وضع معايير الأداء: إن الخطوة الأولى في عملية التقييم والرقابة الإستراتيجية هي قيام المنظمة بوضع تلك المعايير المرغوب فيها فيما يتعلق بالأداء في المجالات الوظيفية المختلفة، والواقع أن هذه العملية ليست عملية سهلة، وخاصة عندما يتوافر أمام المنظمة عدد من البدائل التي ينبغي عليها أن تختار بينها، مثل تحديد عوامل النجاح الحرجة وهي العوامل الأكثر أهمية للإستراتيجية لتحقيق درجة نجاحها، أما معايير تقييم الإستراتيجية فهي المعايير التي يمكن قياس النتائج الفعلية وبها يميز العمل الجيد من الرديء، وينبغي عند القيام بهذه الخطوة الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من الشروط هي:

- استقرار المعايير: أي مدى ملائمة المعيار الموضوع لجميع النقاط التي سوف يقاس الأداء فيها.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

- عامل الوقت: وهنا يجب تحديد إجابة واضحة على السؤال الآتي: هل تقييم هذه الفعالية يتم قبل، أو بعد، أو أثناء الفعالية ؟
- دقة وتنوع المعيار: إذ ليست جميع المعايير سهلة الاحتساب، بل إن هناك طرقاً مختلفة لتقديرها. وتأخذ معايير التقييم والرقابة الإستراتيجية صورا مختلفة منها:
  - المعايير الكمية: عند القيام بعملية تقييم أداء المنظمة الحالي كمياً يجب أن يتوقف على مقارنة النتائج الحالية للمنظمة بنتائجها في الماضي، أو بنتائج منافسيها.
  - المعايير النوعية: وهي عديدة بدءا من قياس مدى موائمة الرسالة للمتغيرات البيئية، ومدى اتساق الإستراتيجية مع الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمة.
  - المعايير الزمنية: وهي المعايير التي تعتمد على وحدة الزمن كأساس للقياسات الموضوعية، وترتبط بتوقيت قياس الأداء للفعاليات الإستراتيجية.
  - المعايير المالية: وترتبط بالمؤشرات التي تعتمد على الوحدة النقدية، مثل العائد على رأس المال المستثمر، ومعدل العائد على الأصول، وهامش الأرباح.

ب- **تحديد ما يمكن قياسه:** ينبغي على أفراد الإدارة العليا، والإدارة التنفيذية القيام بتحديد عمليات التنفيذ والنتائج الواجب متابعتها وتقويمها، لذلك يجب توفر إمكانية قياس هذه العمليات، وهذه النتائج بشكل موضوعي وثابت يكون التركيز على أكثر العناصر دلالة في كل وهي العناصر التي تمثل أكبر نسبة من الإنفاق، أو أكبر عدد من المشكلات.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

ج- **قياس الأداء الحقيقي:** بعد تحديد معايير الأداء التي ترى المنظمة أنها تفي بالغرض لابد أن تحرص على خلق التوازن بين المعايير التي حددتها ، وبين توقيت القياس باختلاف الهدف من وراء عملية القياس. ويكون قياس الأداء على ثلاثة أنواع على الأقل وهي كالآتي:

- الرقابة التوجيهية والتي تهدف إلى اكتشاف الانحرافات في الأداء عن المعايير الموضوعة لكي تقوم الإدارة بالإجراءات التصحيحية اللازمة قبل الانتهاء من العمل موضوع الرقابة.
- الرقابة التي تهدف إلى الموافقة على التصرف من عدمه.

الرقابة التي تهدف إلى تقييم النتائج عقب الانتهاء من القيام بالعمل موضع الرقابة.

- مقارنة الأداء الحقيقي مع المعيار، فيتم في هذه الخطوة مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المستهدفة، وغالباً ما تحدد الإدارة مدى معيناً تسمح فيه للأداء الفعلي بالانحراف عن المعايير الموضوعة، كما ينبغي أن لا تأخذ الإدارة زيادة معدلات الأداء الفعلي عن المعايير الموضوعة على أنها حالة جيدة في كل الأحوال. فتجاوز الأداء للمعايير قد يعبر عن وجود بعض المشاكل، وعليها أن تتوصل إلى معرفة الأسباب التي أدت إلى زيادة الأداء الفعلي عن المعايير المستهدفة.
- عدم اتخاذ الإجراءات التصحيحية: إذا كانت النتائج غير حقيقية، أو غير صحيحة.

د- **اتخاذ الإجراءات التصحيحية:**هنا تقوم المنظمة كخطوة أخيرة في نظام الرقابة والتقييم الاستراتيجي ببعض التصرفات التي تؤدي إلى تصحيح الانحرافات المؤشرة، سواء أكانت إيجابية، أم سلبية بين الأداء الفعلي والمعايير

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

الموضوعة، وقد تتضمن هذه التصرفات القيام بتعديل مرحلة من مراحل الإدارة الإستراتيجية، ولا يستثنى من ذلك نظام التقييم والرقابة الإستراتيجية، الذي قد لا يكون ملائمًا لهذه العملية.

3-الدراسة التطبيقية:-

3-1: بيئة ومجتمع وعينة الدراسة:

تتمثل بيئة الدراسة في المعاهد التقنية العليا بليبيا، أما مجتمع الدراسة فيتمثل في مديري المكاتب، ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية، ورؤساء الأقسام العلمية بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بالزاوية، وتتمثل عينة الدراسة في عينة قصدية حكمية لكل المسئولين بالإدارة العليا بالمعهد، لكونهم يمثلون صُناع ومتخذي القرارات الإستراتيجية المختلفة بالمعهد، إضافة إلى قيامهم بتنفيذها وتقييمها، واتخاذ الإجراءات التصحيحية للانحرافات الحاصلة عنها.

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

3-2: حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في الآتي:-

أ- **الحدود الموضوعية:** يتمثل موضوع الدراسة في دور الرقابة الإستراتيجية في الحد من الفساد الإداري بمؤسسات التعليم التقني العالي.

ب- **الحدود المكانيـــة:** تقتصر الدراسة على حالة المعهد العالي للعلوم والتقنية بمدينة الزاوية بليبيا.

ج- **الحدود الزمنيـة:** تقتصر الدراسة على الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة والتي تم فيها توزيع استمارات الاستبيان سنة 2018 ف.

3-3: منهجية الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال:-

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

أ- **الدراسة النظرية:** وذلك بالاطلاع على الكتب، والمراجع، والمجالات، والبحوث، والورقات العلمية ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة.

ب- **الدراسة الميدانية:** من خلال جمع البيانات والمعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة، وبالاعتماد على استمارة الاستبيان التي صُممتْ من أجل التحقق من صحة الفرضيات باستخدام التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام الحاسب الآلي (SPSS).

3-4: تحليل درجة الارتباط بين متغيرات الدراسة:-

أولاً: مستوى ممارسة عملية الرقابة الإستراتيجية ومتطلباتها بالمعهد قيد الدراسة:

الجدول رقم (1)يوضح المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، وترتيب فقرات مستوى ممارسة عملية الرقابة الإستراتيجية ومتطلباتها

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal

ر.م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة حسب الموافقة
-1	يمتلك المعهد رؤية، ورسالة واضحة.	2.86	0.58	5
-2	رسالة المعهد واضحة وتحظى بالقبول.	2.69	0.63	7
-3	تعتمد الإدارة العليا على عملية الرقابة الإستراتيجية.	2.72	0.61	6
-4	وجود إدارة مستقلة تقوم بعملية الرقابة والمتابعة الإستراتيجية.	2.45	0.66	8
-5	تتابع الإدارة العليا بالمعهد عملية الرقابة الإستراتيجية.	3.22	0.49	3

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

-6	تعتمد عملية الرقابة الإستراتيجية على نظام معلومات فعال.	2.29	0.71	10
-7	تستخدم الإدارة العليا المعلومات لمساندة الرقابة الإستراتيجية.	2.12	0.77	12
-8	من وسائل الرقابة الحديثة بالمعهد التقنية الحديثة.	2.23	0.73	11
-9	تراع الإدارة العليا الثقافة التنظيمية عند اعتماد الرقابة الإستراتيجية.	3.17	0.51	4
-10	يمتلك المعهد الإمكانات البشرية المؤهلة للقيام بعملية الرقابة الإستراتيجية.	3.76	0.41	1
-11	يمتلك المعهد جميع الإمكانات المادية للقيام بالرقابة الإستراتيجية.	2.11	0.76	13
-12	نظام الرقابة الإستراتجية بالمعهد يتصف بالمرونة، وقابل للتعديل.	3.65	0.45	2
-13	تهتم الإدارة العليا بالمعهد بتعديل إستراتيجيتها عند التأكد من وجود انحرافات.	2.86	0.58	5
-14	توجد بدائل أخرى واضحة، ومخططة للطوارئ والأزمات.	2.34	0.69	9

يوضح الجدول رقم (1) ترتيب فقرات متطلبات الرقابة الإستراتيجية حيث تبين أن أكثر الفقرات موافقة من وجهة نظر عينة الدراسة كانت" **يمتلك المعهد الإمكانات البشرية المؤهلة للقيام بعملية الرقابة الإستراتيجية**"حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (3.76) مما يدل على درجة "موافق" حسب المقياس الخماسي المستخدم، تليها الفقرة التي تنص

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

على" **نظام الرقابة الإستراتجية بالمعهد يتصف بالمرونة، وقابل للتعديل**" بمتوسط حسابي بلغ (3.65) مما يدل أيضا على امتلاكها لدرجة "موافق "حسب إجابات عينة الدراسة، والفقرة ذات الترتيب الثالث في مدى الممارسة كانت الفقرة التي تنص على" **تتابع الإدارة العليا بالمعهد عملية الرقابة الإستراتيجية**" بمتوسط حسابي قدره (3.22) مما يدل أيضا على حصولها على درجة " موافق " حسب المقياس الخماسي المستخدم.

أما أقل الفقرات ممارسة من وجهة نظر عينة الدراسة كانت "**يمتلك المعهد جميع الإمكانات المادية للقيام بالرقابة الإستراتيجية**" بمتوسط حسابي قدره (2.11) مما يدل على أن معظم إجابات عينة الدراسة حولها كانت " محايد "حسب المقياس المستخدم، وتليها الفقرة التي تنص على" **تستخدم الإدارة العليا المعلومات لمساندة الرقابة الإستراتيجية**" بمتوسط حسابي بلغ (2.12) بدرجة" محايد".

ثانياً: مدى وجود الفساد الإداري بالمعهد قيد الدراسة: –

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

الجدول رقم (2) يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وترتيب فقرات الفساد الإداري

ر.م	الفقـــــــرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة حسب درجة الموافقة
-1	تدنـي الثقافـة التنظيميـة مـن أسبـاب تفشـي الفسـاد الإداري.	3.12	0.57	9
-2	من أنماط الفساد الإداري بالمعهد استغلال المنصب لأهداف شخصية.	3.42	0.43	5
-3	مـن أنمـاط الفسـاد الإداري الوساطـة والمحسوبية لأهداف شخصية.	3.31	0.51	7
-4	مـن أنمـاط الفسـاد الإداري	3.67	0.41	4

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

	الاختلاس والتزوير لأهداف شخصية.			
-5	من أنماط الفساد الإداري تعطيل العمل والتأخير في تحقيق الأهداف.	4.43	0.33	1
-6	من أنماط الفساد الإداري تفشي ظاهرة الحصول على مكافآت وبدون أي عمل.	4.21	0.38	2
-7	سياسات التعيين بالمعهد تقوم على أساس الكفاءة والخبرة.	2.76	0.66	12
-8	العاملون مؤهلون وذو خبرات عالية.	3.04	0.61	10
-9	يتوفر لدى العاملين بالمعهد الوعي الكاف بأهمية القضاء على الفساد الإداري.	3.39	0.47	6
-10	يتوفر لدى العاملين بالمعهد الالتزام الذاتي لإنجاز الأهداف المرجوة.	2.96	0.63	11
-11	تهتم الإدارة العليا بمحاسبة المتهمين بأفعال الفساد الإداري.	2.14	0.70	14
-12	لدى الإدارة العليا القدرة على محاسبة المتهمين بالفساد.	3.18	0.55	8
-13	البيئة الاجتماعية من أسباب تفشي الفساد الإداري.	3.98	0.40	3
-14	لدى الإدارة العليا سياسة واضحة للقضاء على كافة مظاهر الفساد على المدى الطويل.	2.67	0.68	13

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

من الجدول السابق رقم (2) ترتيب فقرات الفساد الإداري بالمعهد فتبين أن أكثر الفقرات من حيث الموافقة عليها من وجهة نظر عينة الدراسة كانت" **من أنماط الفساد الإداري تعطيل العمل والتأخير في تحقيق الأهداف** " حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (4.43) مما يدل على درجة توفر كبيرة حسب المقياس الخماسي المستخدم "موافق جدا " تليها الفقرة التي تنص على " **من أنماط الفساد الإداري تفشي ظاهرة الحصول على مكافآت وبدون أي عمل** " بمتوسط حسابي بلغ (4.21) مما يدل أيضا على امتلاكها لدرجة توفر كبيرة حسب إجابات عينة الدراسة "موافق جدا "

أما أقل الفقرات توفرا من وجهة نظر عينة الدراسة كانت" **تهتم الإدارة العليا بمحاسبة المتهمين بأفعال الفساد الإداري**" بمتوسط حسابي قدره (2.14) مما يدل على أن درجة توفرها بدرجة " محايد" حسب المقياس المستخدم، وتليها في قلة الممارسة الفقرة التي تنص على " **لدى الإدارة العليا سياسة واضحة للقضاء على كافة مظاهر الفساد على المدى الطويل**" بمتوسط حسابي مساويا للفقرة السابقة بلغ (2.67) حيث كانت درجة توفرها بدرجة " محايد " أيضا.

ثالثاً: مستوى الأداء الإستراتيجي للمعهد قيد الدراسة: –

الجدول رقم (3) وضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وترتيب فقرات مستوى الأداء الإستراتيجي

ر.م		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة حسب درجة الموافقة
1-	تتوفر الإمكانيات المادية اللازمة للقيام بعملية الرقابة الإستراتيجية.	3.77	0.41	4

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

-2	تزداد فعالية أداء المعهد باستخدام أسلوب الرقابة الإستراتيجية.	4.23	0.32	1
-3	يؤثر نوع التقنية المستخدمة على المستوى الإستراتيجي للمعهد.	2.83	0.58	9
-4	تهتم الإدارة العليا بوضع معايير لقياس الأداء التنظيمي.	3.42	0.50	7
-5	توجد مؤشرات تستخدمها الإدارة الإستراتيجية في قياس فعالية المعهد.	2.41	0.65	11
-6	من ضمن المؤشرات المستخدمة شعور العاملين بالرضا الوظيفي في العمل.	2.35	0.69	12
-7	تعتمد الإدارة العليا أسلوب البحث والتطوير المستمر.	3.31	0.47	6
-8	وجود صعوبات تؤثر على تطبيق خطوات الرقابة الإستراتيجية.	3.54	0.44	5
-9	توجد وحدة لتوثيق المعلومات المتعلقة بمؤشرات الأداء ونشرها لذوي الشأن من العاملين.	2.61	0.72	13
-10	يفتقر المعهد للكفاءات الفنية لمتابعة رقابة أداء	3.11	0.54	8

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

	العمـــل.			
-11	قواعد العمل موضوعة بطريقة تساعد على سرعة الاستجابة والتكيف مع الظروف البيئة.	2.78	0.63	10
-12	يسعـــى المعهـــد إلـــى تطويـــر أداء العامليـن وبصورة مستمـرة.	3.80	0.37	3
-13	لدى الإدارة الإستراتيجية القدرة على المبادرة والإبداع في وضع تطوير أنشطتها لتحقيق الفاعلية التنظيمية .	3.91	0.35	2

من خلال الجدول رقم (3) ترتيب فقرات الأداء الإستراتيجي لعينة الدراسة أتضح أن أكثر الفقرات من حيث الموافقة عليها من وجهة نظر عينة الدراسة كانت " **تزداد فعالية أداء المعهد باستخدام أسلوب الرقابة الإستراتيجية** " حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (4.23) مما يدل على درجة موافقة كبيرة حسب المقياس الخماسي" موافق جدا"، تليها الفقرة التي تنص على " **لدى الإدارة الإستراتيجية القدرة على المبادرة والإبداع في وضع تطوير أنشطتها لتحقيق الفاعلية التنظيمية** " بمتوسط حسابي بلغ (3.91) مما يدل أيضا على امتلاكها لدرجة " موافق " حسب إجابات عينة الدراسة.

أما أقل الفقرات موافقة من وجهة نظر عينة الدراسة كانت " **توجد وحدة لتوثيق المعلومات المتعلقة بمؤشرات الأداء، ونشرها لذوي الشأن من العاملين** " بمتوسط حسابي قدره (2.61) مما يدل على أنها تمتلك درجة " محايد " حسب المقياس المستخدم، وتليها في قلة الموافقة الفقرة التي تنص على " **من ضمن المؤشرات المستخدمة شعور العاملين بالرضا الوظيفي في العمل** " بمتوسط حسابي مساويا للفقرة السابقة بلغ (2.35)، حيث كانت درجة الموافقة على هذه الفقرة محايد " .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

3-5: نتائج اختبار الفرضيات الرئيسـة:-

أولاً- العلاقة بين مستوى عملية الرقابة الإستراتيجية، وظاهرة الفساد الإداري بالمعهد:

لتحديد نوع ودرجة العلاقة بين **مستوى عملية الرقابة الإستراتيجية، وظاهرة الفساد الإداري**، تم استخدام اختبار t-test لبيان صحة الفرضية الأولى، : "**وجـــود علاقـــة ذات دلالة إحصائية بين عملية الرقابة الإستراتيجية المتبعة في المعهد العالي للعلوم والتقنية محل الدراسة، وبين ظاهرة الفساد الإداري**" النتائج في الجدول رقم النحو الآتي:

الجدول رقم (4) يوضح إختبار t-test (لمدى ممارسة عملية الرقابة الإستراتيجية وعلاقتها بالفساد الإداري)

المحور	N	MEAN	S.TD	قيمة T	Sig(2taile)	Mean difference	%95 confidence	
							Lower	upper
الفساد الإداري بمجتمع الدراسة	14	3.21	0.43	11.762	0.021	0.47	3.18	3.63

Human and Community Studies Journal
HCSJ

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي الفعلي للفرات يساوي (3.21) ، وهو أكبر من المتوسط الفرضي وهو (2) وهذا يدل على أن غالبية المبحوثين يوافقون على صحة الفرضية بدرجة "موافق" كما مبين بالتدرج الخماسي، كذلك درجة المعنوية **sig** كانت (0.021) أي أصغر من (0.05) ، وهذا يدل على دلالة إحصائية .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

ثانياً– العلاقة بين مستوى عملية الرقابة الإستراتيجية ومتطلبات القيام بها بالمعهد محل الدراسة:–

لتحديد نوع، ودرجة العلاقة بين **مستوى عملية الرقابة الإستراتيجية ومتطلبات القيام بها**، تم استخدام اختبار t–test لبيان صحة الفرضية الثانية، والتي تنص على: " **وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات اللازمة للقيام بعملية الرقابة الإستراتيجية المتبعة في المعهد محل الدراسة، وبين المتطلبات اللازمة للقيام بها وفق الأسس والأساليب العلمية السليمة** "، فكانت النتائج كما في الجدول رقم (5) على النحو الآتي:

الجدول رقم (5) يوضح اختبار t–test (لمدى ممارسة عملية الرقابة الإستراتجية، متطلباتها)

المحور	N	MEAN	S.TD	t	Sig(2tail)	Mean difference	%95 confidence	
							lower	Upper
الرقابة الإستراتيجية ومتطلباتها	14	3.10	0.53	10.432	0.006	0.93	2.76	3.98

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي الفعلي للفرات يساوي (3.10) وهو أكبر من المتوسط الفرضي وهو (2) وهذا يدل على أن غالبية المبحوثين يوافقون على صحة الفرضية، ولكن بدرجة "موافق" كما مبين بالتدرج الخماسي ، كذلك درجة المعنويه **sig** كانت (0.006) أي أصغر من (0.05) وهذا يدل على وجود دلالة إحصائية .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

ثالثاً– العلاقة بين مستوى عملية الرقابة الإستراتيجية والأداء الإستراتيجي للمعهد:–

لتحديد نوع، ودرجة العلاقة بين **مستوى عملية الرقابة الإستراتيجية والأداء الإستراتيجي**، تم استخدام اختبار t–test لبيان صحة الفرضية الثانية، والتي تنص على: " **وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية الرقابة الإستراتيجية المتبعة بالمعهد محل الدراسة، وأدائه الإستراتيجي**" ، فكانت النتائج كما في الجدول رقم (6) على النحو الآتي:

الجدول رقم (6) يوضح إختبار t–test (الأداء الإستراتيجي للشركة)

المحور	N	MEAN	S.TD	قيمة T	Sig(2taile)	Mean difference	%95 confidence	
							lower	upper
أداء بالمعهد	13	3.31	0.39	11.891	0.018	0.64	3.12	3.58

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي الفعلي للفرات يساوي (3.31) وهو أكبر من المتوسط الفرضي وهو (2) وهذا يدل على أن غالبية المبحوثين يوافقون على صحة الفرضية و بدرجة "موافق" كما مبين بالتدرج الخماسي ، كذلك درجة المعنويه **sig** كانت (0.018) أي أصغر من (0.05) وهذا يدل على وجود دلالة إحصائية .

مما سبق يتضح أن هناك تتطابق بين نتائج اختبار T ونتائج تحليل المتوسطات والانحراف المعياري لمحاور الدراسة حيث بينت الجداول أن غالبية الفقرات لكل محور

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

كانت المتوسطات تتراوح من 3 إلى أقل من 4 وهي درجة "موافق " حسب المقياس الخماسي المعتمد لهذه الدراسة .

4- النتائـــــج:-

وفقاً للبيانات التي تم تحليلها، واختبار الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة توصلت إلى النتائج الآتية:

1- وجود علاقة طردية موجبة بين مستوى عملية الرقابة الإستراتيجية المتبعة بالمعهد، وبين ظاهرة الفساد الإداري، بحيث كلما زاد مستوى استخدام عملية الرقابة الإستراتيجية قلت ظاهرة الفساد الإداري، وبالتالي تحققت النتائج والأهداف التي تسعى إليها، فمن وجهة نظر عينة الدراسة أن المعهد يمتلك الإمكانات البشرية القادرة على القيام بممارسة عملية الرقابة الإستراتيجية .

2- وجود علاقة طردية سالبة بين مستوى عملية الرقابة الإستراتيجية، والمتطلبات اللازمة للقيام بها بالمعهد قيد الدراسة، وهذا بسبب قلة الإمكانيات المادية بالمعهد، والتي تقف عائقاً في تنفيذ عملية الرقابة بالصورة الصحيحة بالرغم من توفر الكوادر البشرية المؤهلة للقيام بها.

3- وجود علاقة طردية سالبة بين مستوى عملية الرقابة الإستراتيجية المتبعة في المعهد، وأدائه الاستراتيجي، أي أن كلما قلّ مستوى استخدام عملية الرقابة الإستراتيجية المطبقة في المعهد قلّ أداؤه الإستراتيجي، حيث أن المبحوثين من عينة الدراسة لا يرون أن نتائج الأداء بالنسبة للإدارة العليا مرضية جداً بسبب عدم وجود سياسة واضحة للقضاء على الفساد الإداري بمجتمع الدراسة على المدى الطويل، وأن من أهم أنماطه السائدة هو تعطيل العمل والتأخر في تحقيق الأهداف المرجوة، وتفشي ظاهرة الحصول على مكافآت وبدون أي عمل .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

4- عدم وجود إدارة متخصصة تقوم بمهام الرقابة الإستراتيجية وفق أسس ومفاهيم علمية سليمة، وبما يتناسب مع طبيعة عمل المؤسسات التعليمية العليا، وضعف قنوات الاتصال بين جميع المستويات الإدارية المختلفة بالمعهد بالرغم من وجود قسم مختص بالمعلومات والتوثيق إلا أنه لا يعمل بصورة صحيحة.

5- التوصيـــات:- بناءً على مجموعة النتائج التي خلصت إليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية

1- ضرورة إدراك واقتناع أعضاء الإدارة العليا في المعهد بمدى أهمية ممارسة عملية الرقابة الإستراتيجية، وإبداء المزيد من الاهتمام بها لكونها الوسيلة الأكثر فاعلية في القضاء أو الحد من مظاهر الفساد الإداري.

2- وضع خطة للارتقاء وبصورة مستمرة بمستوى كفاءة جميع المدراء والمسئولين الإستراتيجيين بالمعهد، وذلك بتطوير مهاراتهم وخبراتهم من منظور الفكر الاستراتيجي في القيادة والإشراف والتوجيه، وبما يخدم أهداف عملية الرقابة الإستراتيجية، والنتائج المترتبة عليها في تحقيق النجاح الإستراتيجي للمعهد.

3- العمل على تطوير نظام المعلومات الإستراتيجية وتحديثها بصورة مستمرة من خلال الاهتمام بتطوير وتفعيل قسم التوثيق والمعلومات بالمعهد، وذلك من أجل توفير البيانات والمعلومات الأساسية لممارسة عملية الرقابة الإستراتيجية وفق المفهوم العلمي السليم لضمان التحسين المستمر لمستوى الأداء الإستراتيجي للمعهد.

4- ضرورة العمل على تطوير الهيكل التنظيمي للمعهد باستحداث وظيفة جديدة تحت مسمى إدارة الرقابة والتفتيش الإستراتيجي، وبما يتناسب مع طبيعة عمل مؤسسات التعليم التقني العالي، وتوفير قنوات اتصال فعالة بينها وبين جميع المستويات الإدارية المختلفة لضمان تحقيق أهداف ورؤية ورسالة المعهد.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

المراجـــــع:-

1- ركابي، كاظم نزار، **الإدارة الإستراتيجية العولمة والمنافسة،** (ط 1، دار وائل، عمان الأردن، 2004).

2- رفاعي، محمد رفاعي، عبد المعتال، محمد سيد، **الإدارة الإستراتيجية مدخل متكامل،** (ط 1، دار مريح للنشر، الرياض، السعودية. 2001).

3- سيد، إسماعيل محمد، 2012، **الإدارة الإستراتيجية،** (ط 1، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر).

4- غالبي، طاهر محسن منصور وإدريس، وائل محمد صبحي، **الإدارة الإستراتيجية، منضور منهجي متكامل،** (ط 1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2007).

5- قطامين، احمد، **الإدارة الإستراتيجية مفاهيم وحالات تطبيقية،** (ط 1، دار مجدلاوي، عمان، الأردن، 2003).

6- ماهر، أحمد، **الدليل العملي للمديرين في الإدارة الإستراتيجية،** (ط 4، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007).

7- ناصر، ناصر عبيد، مقال: **دور التنمية في محاصرة الفساد** ، (مجلة البعث، العدد 14، دمشق، سوريا، 2002).

8- ناطورية، علاء الدين، **الإدارة الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي** ،(ط 1 ، دار زهران للنشر، الأردن، 2009).

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

أثر الثقافة الأخلاقية في التميز التنافسي

د.أمال على محمد البرناط /عضو هيئة تدريس جامعة صبراته
aalbrnat75@gmail.com

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية والتميز التنافسي وأثر الثقافة التنظيمية لتحقق من :

1–التعرف على أنماط الثقافة الأخلاقية السائدة في البنوك الليبية.

2–التعرف على العلاقة بين الثقافة الأخلاقية التميز في البنوك الليبية.

منهجية البحث

تم استخدم الوصف التحليلي وتم جمع البيانات اللازمة للدراسة عن طريق استمارة الاستبيان وتم تحليلها ومعالجتها واختبار فرضيات الدراسة المتمثلة في:

الفرضية الأولى: –لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية والتميز التنافسي البنوك الليبية.

الفرضية الثانية :لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين رضاء العملاء على الخدمة المقدمة إليهم من البنوك الليبية

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: –

1– يوجد علاقة ارتباطيه قوية بين أغلب أنماط الثقافة التنظيمية ومصادر التميز التنافسي

2– لقد تم قبول الفرض الإحصائي البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي

3– ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية– يتم قبول الفرض الإحصائي البديل القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العملاء البنوك فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

التوصيات

1- ضرورة اهتمام القيادات الإدارية بمفهوم الثقافة التنظيمية

2- العمل على بناء ثقافة تنظيمية داعمة للتميز من اجل تحقيق التميز التنافسي في ظل بيئة تتميز بالمنافسة القوية

Abstract

The aim of the thesis was to identify the reality of organizational culture, competitive excellence and the impact of organizational culture :

1 - Identify the patterns of moral and ethical culture prevailing in the Libyan banks.

2- Identify the relationship between ethical culture and excellence in Libyan banks.

Research Method

The analytical description was used and the data needed for the study were collected through the homogeneity questionnaire and analyzed and selected and hypothesized study of:

The first hypothesis: - There is no significant relationship between organizational culture and competitive advantage in Libyan banks.

The second hypothesis: There is no significant relationship between the satisfactions of customers on the service provided by the Libyan banks

1- There is a strong correlation between most types of organizational culture and sources of competitive excellence.

2- The alternative statistical hypothesis was accepted with a statistically significant relationship between moral culture and competitive advantage.

3- The rejection of the null hypothesis that there is no statistically significant relationship. The alternative statistical hypothesis is accepted that there are statistically significant differences between the opinions of the banks' customers regarding the level of customer satisfaction with the services offered to them by the Libyan commercial bank.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

Recommendations

1. The importance of administrative leaders to the concept of organizational culture.
2. To work on building a culture of organizational support for excellence in order to achieve competitive excellence in an environment characterized by strong competition.

مقدمة

تلعب الثقافة التنظيمية دورا حيويا في المنظمات .الذي ينبغي على قادةالمنظمات والجهاز الإداري فيها ان يفهموا أنماطها وخصائصها وإبعادها وعناصرها لكونها توثر على بيئة العمل الذي تعيش فيه المنظمات والذي يؤثر على نوع السلوك الذي تتفاعل به مع غيرها أو مع عامليها .وتولى المنظمات اهتماما بالغا للثقافة التنظيمية لكونها تؤثر على أداء العاملين وتحقيق التميز التنافسي الذى أصبح الشغل الشاغل لكثير من المؤسسات في عصر يتسم بحركته السريعة وتزايد حدة المنافسة وشدتها وحدوث كثير من المتغيرات ولتحولات.

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

أولا:-الدراسات السابقة

المتغير المستقل

1- دارسة (Shih et al., 2006):[16]

والمقدمة بعنوان: "تأثير الثقافة الأخلاقية التنظيمية على ضغوط الدور والنوايا السلوكية الأخلاقية لدى مديرين التسويق.

أهداف الدراسة:

أ- هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية الأخلاقية على ضغوط الدور.

ب- كما هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة الأخلاقية على النوايا الأخلاقية.

ج- معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية الأخلاقية وكل من ضغوط الدور والنوايا الأخلاقية.

([16])Shih at the Effect of Organizational Ethical culture on Marketing Managers Role Stress and Ethical Behavioral Intentions ,Journal of American Academy of Business Cambridge ,8,(2006), pp.89-95

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

أهم النتائج التي توصلت الدراسة:

أ–أظهرت نتائج الدراسة إن مديري التسويق الذين يعملون في بيئات اقل أخلاقية يحدث بينهم صراع.

ب–إن صراع الدور يؤثر عكسياً على النوايا السلوكية الأخلاقية لمديري التسويق.

ج–إن الثقافة الأخلاقية التنظيمية تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على النوايا السلوكية لمديري التسويق.

2– المتغير التابع

2–دراسة (David Jayaseelan and Latha Krishnadas Mazumder, 2015):[17]

المقدمة بعنوان: "دور أخلاقيات العمل والمسئولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية وضمان استدامة العمل: دراسة تجريبية على الشركات الصناعية في الإمارات العربية المتحدة"

أهداف الدراسة:يهدف البحث الحالي إلى التعرف على دور أخلاقيات الأعمال والمسئولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية بالشركات الصناعية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أ– أن تأثير ذو دلالة معنوية إحصائيا لأخلاقيات العمل (الاستقلالية والموضوعية، والنزاهة والتكامل، والحيادية والشفافية) في تحقيق الميزة التنافسية (خفض التكاليف والابتكار والتجديد) في الشركات الصناعية محل الدراسة.

ب– تؤكد الدراسة على ضرورة تطوير ودعم أخلاقيات العمل وحاجة الشركات إلى التعرف على السياسات الأخلاقية المنتشرة عبر الشركة وتدرب العاملين لدعم قدرتهم على مواكبة المشاكل الأخلاقية المختلفة.

الربط بين المتغيرين

(17)David Jayaseelan and Latha Krishnadas Mazumder, The role of business ethics and social responsibility in achieving competitive advantage and ensuring sustainable business(An empirical study on industrial companies in UAE), The Business and Management Review, Volume 6 Number 3, June 2015.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

3 – دراسة (Z.Irani& Others –2004)[18]:

والمقدمة بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية: بناءات التميز التنظيمي".

أهداف الدراسة:

أ- تهدف هذه الدراسة إلى دراسة مفهوم ثقافة الشراكة وتأثيرها على إدارة الجودة الشاملة،

ب- إلقاء الضوء على العلاقات بين الثقافة، الجودة والتنافسية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أ- أكدت هذه الدراسة على أهمية ثقافة الجودة الشاملة كعنصر قوي ورئيسي لتحسين التنافسية التنظيمية Organizational Competitiveness

ب- تعتبر ثقافة الجودة الشاملة لدى المنظمة (خصائص ومهارات العاملين، استراتيجية المنظمة، للتحسين المستمر والتعلم) النموذج الذي يساعدها في الوصول إلى التميز التنظيمي Organizational Excellence.

ثانيا: –تحديد الفجوة البحثية:

من خلال التعليق على الدراسات السابقة، تبين بأن هناك فجوة بحثية تتمثل في الآتي:

أ- أن مختلف الدراسات السابقة التي تم تناولها قد أظهرت نتائجها مجتمعة مدى القصور في تبنى موضوع الثقافة الأخلاقية بالعديد من الدول العربية مقارنة بالدول المتقدمة.

ب- أن أياً من الدراسات السابقة لم تقدم نموذج محددا أو خطة عمل مقترحة لمتطلبات نجاح أو تفعيل الثقافة الأخلاقية وتبنيها من قبل المؤسسات البنكية وهذا ما تسعى الدراسة الحالية لتطبيقه.

ج- تميزت هذه الدراسة بأنها تناولت وجهة نظر جميع الفئات المكونة للقوى العاملة في البنوك الليبية بالغرب.

ثالثا: – مشكلة الدراسة

(18) Z. Irani& Others, "total Qality Management and Corporate culture: Constructs of Organizational Excellence, Technovation, V. 24, 2004, pp. 643 - 650.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

تتلخص مشكلة الدراسة في أن هناك قصور في مدى أدارك وفهم لعاملين في البنوك التجارية الليبية إلى أهمية الثقافة الأخلاقية ودورها في إحداث التميز التنافسي.

رابعا: – فروض الدراسة

الفرضية الأولى

لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقافة التنظيمية والتميز التنافسي في البنوك الليبية.

الفرضية الثانية

لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين رضاء العملاء على الخدمة المقدمة من البنوك التجارية الليبية.

خامسا: –الأهداف

1- التعرف على أنماط الثقافة الأخلاقية السائدة في البنوك الليبية.

2- التعرف على العلاقة بين الثقافة الأخلاقية ومصادر التميز في البنوك.

سادسا: –أهمية الدراسة

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

الأهمية العلمية

1- تعد من الدراسات الأولى التي تناقش موضوع الثقافة الأخلاقية بتحقيق التميز التنافسي في القطاع البنكي في ليبيا وإبراز جوانب تأثيرها ودورها بتحقيق التميز

2- تكمن أهمية هذه الدراسة من أهمية متغيراتها الأساسية: الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي إذ ان الثقافة التنظيمية تعد المحرك الداخلي للمنظمة في سعيها لتحقيق أهدافها الإستراتيجية بشكل مميز وعلى راسها التميز التنافسي الذي يلعب دورا كبير على الصعيد الداخلي للمنظمة وعلى الصعيد الخارجي

الأهمية العملية

1- تقدم الدراسة تحليلا عمليا لواقع التميز التنافسي في البنوك الليبية

2- تعتبر البنوك الليبية وهي مجال تطبيق هذه الدراسة من القطاعات ذات المساهمة الجيدة في الاقتصاد الليبي وذلك بما تقدمة من خدمات حيث زاد عدد الفروع من 439 في سنة 2007 الى 520 فرعاً في سنة 2014 وهذا ما يدل على توفره من فرص عمل للعديد من شرائح المجتمع الأمر الذي يحد من

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

نسبة البطالة في المجتمع الليبي حيث بلغ إجمالي عدد العاملين في البنوك قيد الدراسة في سنة2007 كان (14499) وزاد في عام (2014) الى (19183.0).

سابعاً: أسلوب الدراسة:

تم الاعتماد على أسلوبي الدراسة النظرية والدراسة الميدانية التحليلية لتحقيق أهداف البحث كما يتضح على النحو التالي:-**الدراسة النظرية:**

اعتمادات الباحثة في تكوين الإطار النظري للدراسة على الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة، والأبحاث العلمية المتخصصة المنشورة منها وغير المنشورة والدراسات السابقة ومن ثم تجميع البيانات الثانوية التي تناولت موضوعي القيادة الأخلاقية، والتميز التنافسي بالإضافة إلى النشرات، والتقارير الإحصائية والكتب، ومواقع الانترنت.

1- الدراسة الميدانية:

ويهدف هذا الجزء من الدراسة الى تجميع البيانات الأولية المتعلقة بموضوع الدراسة من مجتمع الدراسة، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، ويتطلب ذلك القيام بتحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة، وتجميع البيانات الأولية بواسطة استمارة الاستبيان ثم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة التي تتفق مع فروض الدراسة، ويتضح ذلك على النحو التالي.

أ- **قوائم الاستقصاء:**

تم تصميم استمارة الاستبيان في ضوء أهداف البحث ،لكل من أعضاء الإدارة العليا ومديري إدارات والعاملين على اختلاف وظائف هم وتخصصاتهم ومستوياتهم الإدارية بالبنوك الليبية.

ب- **المقابلات الشخصية:**

اعتمد ت الباحثة على المقابلة الشخصية عند توزيع استمارة الاستبيان وذلك للإجابة على بعض الاستفسارات التي قد ترد من المستقصي منهم إثناء ملء استمارات الاستبيان لإيضاح وشرح أهداف البحث .

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

ت- **الدراسة التحليلية:**

تم تفريغ البيانات من استمارة الاستبيان وتصنيفها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها وتفسيرها وذلك لاستخلاص النتائج والمؤشرات منها حول موضوع البحث،

ثامناً: حدود الدراسة:

سوف تجرى الدراسة ضمن الحدود التالية:

- **الحدود المكانية:**

سوف يتم الاعتماد في تحديد مجال التطبيق على عدد 4 من البنوك الليبية فقط، (مصرف الصحاري، مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، مصرف التجاري).

- **الحدود الزمنية:**

سوف تقتصر عملية جمع البيانات على الفترة من سنة 2007 الى سنة 2014 وتعتبر هذه الفترة كافية لتحقيق أهداف البحث.

- **الحدود البشرية:**

تم الاعتماد على عينة من القيادات الإدارية والمديرين ورؤساء الأقسام والعاملين وعينة من العملاء بالمنظمات البنكية الليبية

تاسعاً: هيكل الدراسة:

ستتضمن الدراسة فصلين بحيث يبدأ كل فصل منها بمقدمة تعبر عن محتوياته بشكل مختصر وقد تم تقسيم هذه الفصول إلى البنود أولا وثانيا...الخ وتتدرج فصول البحث كما يلي:-

الفصل الأول: -

الثقافة التنظيمية:

تعد الثقافة التنظيمية عنصراً أساسياً في المنظمات المعاصرة يفرض على القادة ومديريها أن يفهموا أبعادها وعناصرها الفرعية لكونها الوسط البيئي الذي تعيش فيه المنظمات،

تعريف الثقافة : بعض التعريفات حسب أراء بعض الكتاب

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

سيد جاد	بأنها نظام للمعتقدات والقيم والمشتركة والذى يتم تطويره داخل المنظمة ويرشد سلوك أعضائها
Daft 2001	مجموعة القيم والافتراضات والتوقعات والمعتقدات وقواعد السلوك المشتركة بين أعضاء الواحدة

1-أهمية الثقافة التنظيمية:

لقد أصبحت الثقافة التنظيمية جانباً مقبولاً وذا أولوية في كثير من المنظمات المعاصرة فالكثير من المديرين يعطون الأولوية والاهتمام الكافي للثقافة التنظيمية في منظماتهم لأنهم يعتبرونها من أهم المكونات الأساسية للمنظمة حيث إنها تحدد نجاح المنظمة إلى حد كبير كما أنها تخلق ضغوطاً على الأفراد العاملين بها للمضي قدماً للتفكير والتصرف بطريقة تنسجم وتتناسب معها.

2-ممارسات دعم الثقافة الأخلاقية:[19]

1-التركيز على وضع معايير أخلاقية

2-التكيف والتواصل المستمر مع الكود الأخلاقي المعلن والذي يعتمد على كل من الأفراد العاملين في المنظمة وأصحاب المنافع الآخرين مثل العملاء والموردين.

3-تصميم واستخدام نظم المكافآت الصريحة والمعلنة والتي تشجع الأفعال والممارسات الأخلاقية مثل مكافأة أولئك الذين يستخدمون القنوات والإجراءات المناسبة والبعد عن الأفعال والممارسات الخاطئة.

وترى الباحثة الثقافة السائدة في البنوك الليبية هي الثقافة القبلية والتي تكمن في ترجيح مصلحة الأقارب والمصلحة الشخصية على مصلحة العمل وكذلك تفشى ثقافة الوساطة والمحسوبية.

(19) د سيد محمد جاد الرب ،الأخلاقيات التنظيمية والمسئولية الاجتماعية في منظمات الإعمال العصرية.2010

-2سيد محمد جاد ،الإدارة الإستراتيجية ،مطبعة الحارثى 2016 ص125

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

التميز التنافسي.

تعريف التميز : حسب أراء بعض الكتاب

الكاتب، السنة، الصفحة	التعريف
جاد الرب، 2013 [20]	أن التفوق يتحقق من خلال عنصرين، أولهما القيمة المدركة للعميل، والثاني التفرد في الأداء
على السلمي2001 [21]	حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة بما ينتج عنه نتائج وانجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضى عنها العملاء وكافة أصحاب المصلحة في المنظمة

العلاقة بين الثقافة الأخلاقية التميز التنافسي:

مقدمة:

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

إن الجانب الأخلاقي للأعمال ليس فقط صورة لإيضاح ما هو سيئ وما هو جيد كما يعرف في التقيد الفلسفي ولكنه أيضا وسيلة للتسيير الجيد للمؤسسة، فالبحث عن الأخلاقيات في الأعمال يلهم ويزود المؤسسة بنفس ينتج عنه آثار ربحية في الجانب الاقتصادي، كما أن احترام قواعد اللعبة الصحيحة والمتوازنة بشكل متين لشرعية المؤسسة، كما أن تطبيق الأخلاقيات في ميدان الأعمال يوجد التميز والترابط في المؤسسة.

علاقة الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي

تؤثر الثقافة التنظيمية على جوانب عديدة من النشاط العاملين في المنظمة كما انه تؤثر في نوعية التعليم الذي يريده الفرد والجهد الذي يبذله في العمل والطريقة التي يتعاون بها

([20]) سيد محمد جاد الرب، إدارة الإبداع والتميز التنافسي، 2013، ص115.
([21])Kai Kristensen & others , "Benchmarking Excellence" Measuring BusinesseV.5,N.1,2001 PP.19-23

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

مع زملاءه ورؤسائه في العمل ويبرز تأثير الثقافة الأخلاقية على العمل في الجوانب التالية: [22]

الحرية: وهي أن يشعر الفرد بالحرية في أداءه عمله والاستقلالية الذاتية بحيث لايبدى الفرد أية مقاومة في الانضمام إلى فريق العمل مع زملائه لإنجاز عمل ما.

المساواة: وتستلزم أن يقف العاملون جميعا على قدم المساواة وأن تكون لهم جميعا حقوق وامتيازات متساوية ولا يتجاهل المساواة الفروق الفردية في النواحي العقلية والانفعالية والاجتماعية وبالتالي تعد المساواة الفروق الفردية في النواحي العقلية الانفعالية والاجتماعية وبالتالي تعد المساواة من اقوي عناصر الثقافة التنظيمية.

الأمن: يشكل الأمن هاجسا رئيسا لكل موظف إذ يخشى الموظف مواجهة كبر السن أو التقاعد دون أن يؤمن حياته اقتصاديا فتحقيق الأمن الاقتصادي يوفر للموظف حقه في الفرص المتكافئة للعمل بإخلاص.

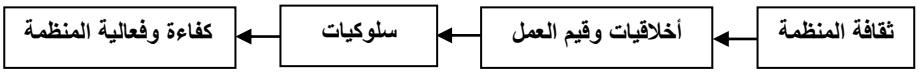
لقد أشار ((Schminke et al:2007 إلى إن المدراء ليس لديهم اهتمام كبير لنظم الرقابة غير رسمية (الثقافة الأخلاقية التنظيمية) ولكي يكون أكثر حرصا واهتماما بهذه النظم عليهم أن يتبنوا المدخل الفعال الذي يتضمن تقيم البيئة الأخلاقية التنظيمية ثم تطوير التدريب المرتكز على الاحتياجات على أساس هذه التقييم. وبالتالي هناك استراتيجيات التي قد يتبناها المديرون لدعم الثقافة التنظيمية أو الايجابية والتي لها تأثير ذو دلالة معنوية على الصراع التنظيمي وتساعد على اتخاذ القرار الأخلاقي السليم وكذلك انخفاض معدل الدوران وبالتالي تحسين الأداء مما يساعد المنظمة على تحقيق التميز التنافسي. ويرى ابو بكر(2010) إن الثقافة التنظيمية تعتبر هوية تنظيمية متميزة عن غيرها والتي بدورها تصبح الوعاء الذي تتشكل فيه الاستراتيجيات وخطط وبرامج وسياسات العمل في المنظمة وتتحدد كفاءة وفعالية المنظمة في تنفيذ ذلك بدرجة على الإطار الأخلاقي الذي يوجه السلوك التنافسي الوظيفي والإداري، والتنظيمي في

([22]) العوفى محمدين غالب، "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على هيئة رقابة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص27.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

المنظمة، وصور العلاقة بين أخلاقيات العمل والسلوك وكفاءة وفعالية المنظمة بالشكل التالي

شكل رقم (1) العلاقة بين ثقافة المنظمة، وأخلاقيات العمل، وكفاءة المنظمة



المصدر: مصطفى محمود أبوبكر، أخلاقيات، وقيم العمل، في المنظمات المعاصرة، مرجع سبق ذكره 2010، ص 170.

ثقافة التميز:

لفهم القيم التي يتم تبنيها في المنظمة للوصول لثقافة التميز هي: –

أرضا الزبون والعمليات الفاعلة وقياس المخرجات الصحيحة والشراكة مع المعنيين والتحسن المستمر والعناية بالبيئة والتركيز على النتائج والقيادة الملهمة والعمل الجماعي والتمكن والمسائلة والتواصل والشفافية وربط المخرجات بالنتائج وتجنب الأخطاء.

الثقافة المؤسسية الداعمة:

تعزز قيادة المؤسسة للتميز بالتصرف طبقاً للقيم الأساسية بشكل روتيني وبشفافية وباستخدام الأركان الثلاثة لممارسات الحكم الصالح كدليل لصنع القرارات. المدراء مدركون لدورهم في تعزيز القيم الأساسية وأهداف المؤسسة والسعي لفهم أدوار وواجبات مرؤوسيهم، من أجل العمل على توفير بيئة عمل داعمة لمجهوداتهم.

العامل الأول: –

القيم: –هي تلك المعايير الأخلاقية والاتجاهات نحو العمل التي تود المؤسسة تعزيزها بين موظفيها، لتحقيق رويتها ورسالتها من خلال نشر وتعميق ثقافة التميز.

العامل الثاني: –

تمكين الموظفين: – وجود فلسفة إدارية تقوم على تقدير وتحفيز الموظفين والاعتراف بالأداء المتميز لهم، وكذلك التأكد من توفير الفرص والموارد اللازمة لهم لتحقيق ذلك(التدريب –تفويض الصلاحيات –توفير معلومات صحيحة – تشجيع روح المبادرة).

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

رأى الباحثة انه كلما عملت الإدارة على تشجيع الممارسات الأخلاقية والتدريب الأخلاقي كلما زادت من تعزيز الثقافة الأخلاقية في بيئة العمل وبالتالي تزدد كفاءة العمل مما يجعل المنظمة متميزة.

الملخص:

إن المنظمات الأخلاقية المتميزة هي المنظمات التي لديها إدارة عليا وقادة يقومون بتحديد ونشر توجه واضح لمنظماتهم وبذلك يقومون بتوحيد وتحفيز القادة الآخرين على الهام مرؤوسيهم فهي ضم القيم، والأخلاق والثقافة وهيكل التوجه للمنظمة الأمر الذي يحقق هوية جاذبية فريدة لأصحاب المصلحة ويقوم القادة بجميع المستويات الإدارية داخل هذه المنظمات باستمرار بدفع وحث الآخرين نحو التميز وبذلك يقدمون الدور النموذجي لكل من السلوك الأخلاقي والأداء.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

المصارف التجارية، شركات مساهمة ليبية، تضم عدداً من المصارف المملوكة للدولة والقطاع الخاص، ملكية مشتركة، في حين توجد مصارف تساهم في رؤوس أموالها مصارف ومؤسسات مالية أجنبية بنسب محددة.

جدول رقم (1) الإحصاء الوصفي (التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري

ومعامل الاختلاف) بعد " الثقافة الأخلاقية "

م	الممارسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
1	يتم الاهتمام ببرامج التحفيز والأجور بحيث تأتى منسجمة مع ثقافة تنظيمية ملتزمة أخلاقيا واجتماعيا	2.00	0.74	37.45	8
2	وجود رؤية ورسالة واضحة للمنظمة تعكس القيم السلوكية الملتزمة تجاه المجتمع	2.12	0.88	41.93	11

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

م	الممارسة	المتوسط	الانحراف	معامل	الترتيب
3	تفتقر المنظمة للأسلوب العلمي المنهجي للتعامل مع المشكلات المطروحة وتفضل الحلول الجاهزة والسريعة أو الحل الوحيد	1.97	0.67	34.16	2
4	الموظفون لديهم التزام ذاتي ويراعون ضمائرهم عند التعامل مع جمهور المتعاملين	3.74	1.18	31.66	1
5	يوجد لدى المنظمة قيم مشتركة وفهم دقيق لما يجب ان يكون عليه السلوك المناسب بها	2.75	0.94	34.18	3
6	تهتم المنظمة بتعزيز الأداء الكلى للمنظمة من خلال العناية الإنسانية والاجتماعية والسلوكية للعاملين	2.04	0.74	36.47	6
7	يوجد أبطال أو رموز في تاريخ المنظمة يجسدون فهما مشتركا حول ما هو مهم في إطار قيم أخلاقية إيجابية	2.23	0.87	39.10	10
8	تقوم الإدارة العليا بتشجيع النقاش والحوار البناء حول القضايا الأخلاقية في العمل	2.12	0.76	36.04	5
9	تحرص الإدارة العليا على مدى توافق القرارات مع المعايير الأخلاقية في العمل	1.93	0.69	35.96	4
10	تعمل الإدارة العليا على تفسير القرارات الأخلاقية في العمل	2.27	0.86	38.11	9
11	تسمح الإدارة للموظفين بمراجعتها إذا صدر منها خطأ وتقر بذلك	2.15	0.80	37.44	7
		2.30	0.26	11.63	–

من الجدول السابق يتضح:

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

– أن مفردات عينة الدراسة وفقا لبعد "الثقافة الأخلاقية" أشارت إلى الاتجاه بعدم الموافقة، هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي البعد (2.30) وبمعامل اختلاف قدره (11.63%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (88.37%).

– هذا وقد كانت أهم العبارات اتفاقا على بنود البعد عبارة، (الموظفون لديهم التزام ذاتي ويراعون ضمائرهم عند التعامل مع جمهور المتعاملين)، (تفتقر المنظمة للأسلوب العلمي المنهجي للتعامل مع المشكلات المطروحة وتفضل الحلول الجاهزة والسريعة أو الحل الوحيد)، (يوجد لدى المنظمة قيم مشتركة وفهم دقيق لما يجب ان يكون عليه السلوك المناسب بها)، (تحرص الإدارة العليا على مدى توافق القرارات مع المعايير الأخلاقية في العمل)، بمعاملات اختلاف (31.66%)، (34.16%)،(34.18%)، (35.96%)، على التوالي.

– أما العبارات الأقل اتفاقا فشملت عبارة، (تعمل الإدارة العليا على تفسير القرارات الأخلاقية في العمل)، (يوجد أبطال أو رموز في تاريخ المنظمة يجسدون فهما مشتركا حول ما هو مهم في إطار قيم أخلاقية إيجابية)، (وجود رؤية ورسالة واضحة للمنظمة تعكس القيم السلوكية الملتزمة تجاه المجتمع)، بمعاملات اختلاف (38.11%)، (39.10%)،(41.93%)،على التوالي. وذلك وفقا لاستجابات مفردات عينة الدراسة.

رأى الباحثة: –مما يدلنا على ان العاملين في البنوك لديهم التزام ذاتي يروعون ضمائرهم دليل على وجود ثقافة أخلاقية موجودة دون الرقابة من الادارة العليا.

الفرض: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي.

– متغيرات الفرض:

–بعد الثقافة الأخلاقية –أبعاد التميز التنافسي

–**الأسلوب الإحصائي المستخدم:** معامل ارتباط بيرسون.

جدول رقم (2) يوضح نتائج اختبار العلاقة بين "الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي" باستخدام معامل ارتباط بيرسون

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

العلاقة	معامل الارتباط(r)	مستوى المعنوية	النتيجة (الدلالة)
الثقافة الأخلاقية و التميز التنافسي	.317	**0.001	دالة

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01). *دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

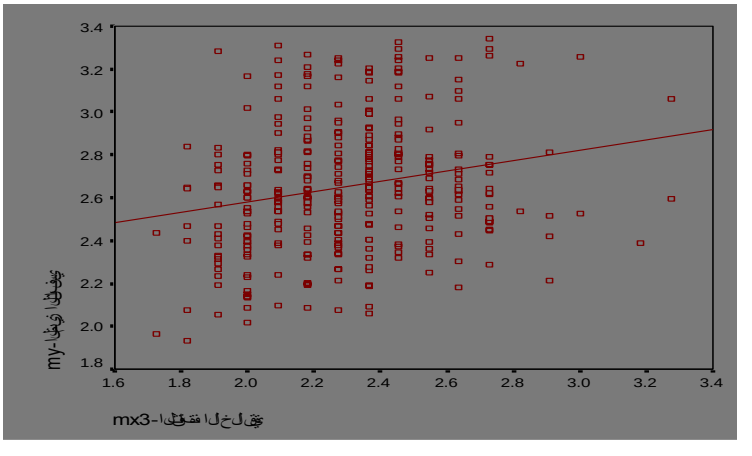
من الجدول السابق يتضح:

1- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين "الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي"، حيث بلغ معامل الارتباط (.317) بمستوى معنوية اقل من (0.01).

2- فكلما تم تفعيل وتعريف الثقافة الأخلاقية كلما انعكس ذلك ايجابيا من خلال خلق ثقافة تحفيزية للابتكار والإبداع داخل البنوك الليبية الذي بدوره يؤدى التي التميز.

3- إثبات الفرضية- يتم قبول الفرض الإحصائي البديل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي، ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي.

وفيما يلي رسم بياني يوضح شكل الانتشار بين المتغير المستقل والتابع. والشكل رقم (2) رسم بياني يوضح شكل الانتشار بين المتغير المستقل والتابع



والشكل رقم .2. الانتشار بين المتغير المستقل والتابع

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

ومن الفرضية الفرعية السابقة يمكن ان نؤكد إثبات الفرضية القائلة بوجود تأثير الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي، وذلك باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لقياس هذه التأثيرات وشكل العلاقة وعما إذا كانت ذات تأثيرات جوهرية ام إنها غير دالة إحصائيا.

الأسلوب الإحصائي المستخدم:

– تحليل الانحدار البسيط Simple regression

جدول رقم (3) نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير الثقافة الأخلاقية على التميز التنافسي

المتغير المستقل	المعلمات المقدرة β_i	t. test		F. test		R^2
		القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	
الجزء الثابت	2.102	15.551	**0.001	16.915	**0.001	%14.7
إجمالي بعدالثقافة الأخلاقية	0.240	4.113	**0.001			

** دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01). *دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

من الجدول السابق يتضح:

1– معامل التحديد (R^2):

نجد أن المتغير المستقل (إجمالي بعدالثقافة الأخلاقية) يفسر (14.7%) من التغير الكلي في المتغير التابع (التميز التنافسي). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.

2– باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل المتعلق بإجمالي (بعدالثقافة الأخلاقية)، ذو تأثير معنوي على (إبعادالتميز التنافسي)، حيث بلغت قيمة "ت" (4.113) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.01).

3 – اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار(F-test)، وحيث أن قيمة اختبار(F-test) هي (16.915) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.01) ، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على ابعادالتميز التنافسي.

4 – معادلة النموذج:

ابعادالتميز التنافسي = 2.102 + 0.240 بعدالثقافة الأخلاقية

نص الفرض الرئيسي:

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية

متغيرات الدراسة: رضا العملاء عن الخدمات المقدمة اليهم لدى البنوك الليبية.-

الأسلوب الإحصائي المستخدم: اختبار "ت" تحليل عينتين مستقلتين (Independent) t test.

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

جدول رقم (5) قياس الفروق بين متغير (آراء العملاء)فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية باستخدام اختبار "ت" تحليل الفرق بين عينتين مستقلتين (Independent t test)

المحور	عينة الدراسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت T	القرار	
						مستوى المعنوية	الدلالة
1-رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية	عملاء البنك	150	3.34	0.48	19.625	**0.001	دالة
	موظفي البنك	345	2.48	0.43			

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01). *دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير (آراء العملاء)فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية، حيث بلغت قيمة "ت" (19.625)، عند مستوى معنوية اقل من (0.01). وذلك لصالح العملاء حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.34)، مقابل متوسط حسابي (2.48) لموظفي البنوك.

2- مما يدلنا على الاختلاف بين آراء العملاء فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إ ليهم لدى البنوك التجارية الليبية ذلك لان العملاء يتعاملوا مع البنوك بصفة متقطعة وليست يوميا. كما يمارس الموظف العمل في البنك يوميا ونتيجة الظروف الصعبة التي تمر بها البلاد من عمليات سطو وضغط بعض إفراد المليشيات على العاملين وضعف الإمكانيات وضعف ثقافة الأخلاقيات وضعف التدريب الذي تهيئه له الادارة العليا وأيضا وعدم حماية الدولة للعاملين يؤثر سلبا على الرضاء الوظيفي.

- إثبات الفرضية:

- يتم قبول الفرض الإحصائي البديل القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العملاء البنوك فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة ليهم لدى البنوك التجارية الليبية،ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العملاء البنوك فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية.

النتائج والتوصيات

نتائج الفروض

1-الفرضية الأولى: *-لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي في البنوك الليبية. ويتفرع منها أربعة فروض فرعية	ثبت قبول الفرض البديل
3-الفرضية الثانية *-لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين رضاء العملاء على الخدمة المقدمة إليهم من البنوك الليبية	ثبت قبول الفرض البديل

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

النتائج

1- يوجد علاقة ارتباطيه قوية بين أغلب أنماط الثقافة التنظيمية ومصادر التميز التنافسي

2- لقد تم قبول الفرض الإحصائي البديل بوجود علاقة ات دلالة إحصائية بين الثقافة الأخلاقية والتميز التنافسي

3- ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية –يتم قبول الفرض الإحصائي البديل القائل بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العملاء البنوك فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية،ورفض الفرض العدمي القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أراء العملاء في البنوك فيما يتعلق بدرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة إليهم لدى البنوك التجارية الليبية.

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

التوصيات

1- ضرورة اهتمام القيادات الإدارية بمفهوم الثقافة التنظيمية.

2- العمل على بناء ثقافة تنظيمية داعمة للتميز من اجل تحقيق التميز التنافسي في ظل بيئة تتميز المنافسة القوية.

3- إعداد وتدريب القيادات والكفاءات والقدرات الإدارية فالكثير من المنظمات يعزى نجاحها أساسا الى ما تملكه من قيادات وكفاءات إدارية قادرة على تشكيل الثقافة التنظيمية المناسبة لتحقيق التميز التنافسي.

المراجع

[1]. العوفى محمدين غالب، 2005، ص27."الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على هيئة رقابة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

[2]. خالد خليل الطيرة 2012) ص ص 1- 295"أثر إدراك الإدارة والعاملين للمسئولية الاجتماعية للمنظمة على المزايا التنافسية –بالتطبيق على قطاع الصناعة في ليبيا "دكتوراه غير منشور، كلية التجارة، جامعة عين شمس،(.

[3]. سيد محمد جاد 2016 ص125،الإدارة الإستراتيجية ،مطبعة الحارثى

[4]. سيد محمد جاد الرب،2013، ص115 إدارة الإبداع والتميز التنافسي،

[5]. 5-سيد محمد جاد الرب 2010،الأخلاقيات التنظيمية والمسئولية الاجتماعية في منظمات الإعمال العصرية.

[6]. مصطفى محمود أبوبكر،'2010،ص47أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة،والإسكندرية0،والدار الجامعية ط،1

[7]. David Jayaseelan and Latha Krishnadas Mazumder, The role of business ethics and social responsibility in achieving competitive advantage and ensuring sustainable business(An empirical study on industrial companies in UAE), The Business and Management Review, Volume 6 Number 3, June 2015

[8]. Flatt, Sylvia J & Stanley J, Kowalczyk, (2008), "Creating pmpetitive Advantage through Intangable Assets: The Direct and Indirect Effects of Corporate Culture and Reputatio", Advances in Competitiveness Research, Vol.16, No.1/2.

[9]. Kai Kristensen &others , "Benchmarking Excellence" Measuring BusinesseV.5,N.1,2001 PP.19-23

[10]. Pitts,R.A, and D.Lei,(1996),"Strategic Management: Building and Sustaining Competitive Advantages", West Pub. Co, New York, p55.

[11]. Shih at the Effect of Organizational Ethical culture on Marketing Managers Role Stress and Ethical Behavioral Intentions ,Journal of American Academy of Business Cambridge ,8,(2006), pp.89-95

[12]. Z. Irani& Others, "total Qality Management and Corporate culture: Constructs of Organizational Excellence, Technovation, V. 24, 2004, pp. 643 – 650.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

البحوث الانجليزية

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

Human and Community Studies Journal

Peer Reviewed and Open Acces Journal Issued by

Science and Technology Center for Research and Studies

Volume 6

October 2018

www.stc-rs.com.ly

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

The Human and Community Studies Journa(HCSJ) publishes research from all fields of academic, Humanities and social studies such as historical and literary studies and other sciences that affect human and society. The final editing and formatting of all accepted papers is done by the editorial board to ensure the consistency of the format and the quality of the product. (please download the final editing and formatting from the website or facebook page).

e- mail: info.hcsj@gmail.com

www.stc-rs.com.ly

00218919677499 - 00218913545302

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

Editorial Board:

Chairman of the Editorial Board

Associate Professor:

Dr. Ahmed El Saghir Jaballah

Assistant Professor:

Abdelhamid Eltaher Znabel

Human Resources Planning.

Mr. Bashir Mohammed Beshina

Teacher of comparative Law

Mr. Naji Ibrahim Al – Mabrouk

Technology and information systems

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

Speaking Difficulties that Face Libyan EFL University Students

A Case study of first year students at Faculty of Arts and Science – Al Kufra

Najat Shagfluf Abdallaha
0926469205
nagatabdallaha@gmail.com **nagat.algabad@uob.edu.ly**
Libya- AL-Kufra city

ملخص

تبحث هذه الدراسة في الصعوبات التي تواجه طلبه السنة الأولي في قسم اللغة الانجليزية جامعة الكفرة في مهارة المحادثة. تهدف الدراسة إلي تحليل المشاكل التي يعاني منها الطلبة عند ممارسة مهارة المحادثة. تم تحديد أسباب هذه المشاكل من وجهه نضر المعلمين والطلبة.

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان لجمع البيانات التي تمثل مواقف الطلاب والمعلمين. بعد تحليل البيانات أظهرت النتائج تحليل الردود أن طلاب السنة الأولي في قسم اللغة الانجليزية جامعة الكفرة يواجهون العديد من المشاكل في ممارسة مهارة المحادثة باللغة الانجليزية لعدة أسباب منها عدم القدرة علي النطق والتواصل والطلاقة.

Abstract:

The study investigates "Speaking Difficulties that face Libyan EFL University Students." The problem of the study is represented in the difficulties that Libyan university students face during the spoken English course. The focus will be on the first

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

year university students at the faculty of Arts and science, English Language Department in Al Kufra. The study aims to investigate and analyze the speaking problems that Libyan university students face, and then identify the reasons for these problems from the perspective of teachers and students. The analytical descriptive method was used and the questionnaire was used to gather the data which represent both the students' and teachers' attitudes. The primary data was collected using questionnaire, and the analysis of the responses showed that first-year students face many problems in learning spoken English as a skill within their EFL degree programme at the faculty of Arts and Science – Al Kufra.

1. Introduction:

Speaking is an interactive process of constructing meaning that involves producing, receiving and processing information (Brown, 1994; Burns & Joyce, 1997). Its form and meaning are dependent on the context in which it occurs, including the participants themselves, their collective experiences, the physical environment, and the purposes for speaking. It is often spontaneous, open-ended, and evolving. However, speech is not always unpredictable.

Language functions (or patterns) that tend to recur in certain discourse situations (e.g., declining an invitation or requesting time off from work), can be identified and charted (Burns &Joyce, 1997). For example, when a salesperson asks "May I help you?" the expected discourse sequence includes a statement of need, response to the need, offer of appreciation, acknowledgement of the appreciation, and a leave-taking exchange. Speaking requires that learners not only know how to produce specific points of language such as grammar, pronunciation, or vocabulary *(linguistic competence)*, but also that

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

they understand when, why, and in what ways to produce language *(sociolinguistic competence)*.

Finally, speech has its own skills, structures, and conventions different from written language (Burns & Joyce, 1997; Carter & McCarthy, 1995; Cohen, 1996). A good speaker synthesizes this array of skills and knowledge to succeed in a given speech act.

The Statement of the Problem:

There are many reasons which can explain the speaking difficulties that face Libyan university students. Among these is the difficulty of mastering various abilities needed for developing speaking. This study investigates difficulties Libyan students face during the spoken English course at the AL kufra faculty of Arts and Science. It attempts to find out possible causes for the difficulties. The hope is that the findings made will fully give the researcher and English Department staff an in-depth understanding of speaking challenges out students face.

Research Questions:

In this research, the following questions will be addressed:

1- What are the speaking problems that face Libyan first year university students?

2- What are the causes of the Libyan students' speaking problems?

3- How can speaking skills be taught for Libyan university students?

Hypotheses of the study:

1- Speaking problems constrains learners to communicate with others when they are involved in real situation.

2- Methods and techniques teachers used cause speaking problems

3- Speaking needs to be taught at the first time of learning a language.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

Objectives of the Study:

This study aims to:

1- classify the students' speaking difficulties and their causes.

2- investigate and analyze the kinds of speaking problems that EFL students in Kufra university face.

3- identify the reasons for these problems from the perspective of teachers and students.

The Sample of the Study:

The participants of the study were four English language teachers (2 male – 2 female). Their experience is between 5-12 years and all completed four-year Bachelor program of English Language Teaching and master degree. Their age range was between 32 and 43.

The study also included 51 students enrolled at Faculty of Arts and Science. Their ages ranged between 17 and 22 years. There were sixty-three females and fifteen males in this study. Most of them are from the same study background, previous educational experience, and learning context.

Method of Data Collection:

A questionnaire was used to collect data; facts on speaking skills from students. Fifty-one students were served the questionnaire. (See appendix A). The objects on the administered questionnaire sort out answers to students' problems in the spoken English course. In effect, the purpose of the questionnaire was to:

* find out the difficulties non-native (Libyan students) faced the prevented them from performing like native speakers; not at same proficiency level, though, .

* highlight / suggested activities for teaching speaking,

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

* recommend possible teaching and learning strategies that can be used to solve the identified problems.

The questionnaire was administrated on the fifth of May 2010 to the fifty-one students at English Department. Questions on the instrument was designed bearing in mind the research questions mentioned above.

Review of Related Literature:

Definition of Speaking:

Speaking is a primordial productive skill, which many language experts would agree posts as a yard stick for determining how one's competent is in English. In this respect, instructors of this skill - at higher education especially, were galvanize, dispense, and deploy their academic and professional work to ensure that, Libyan students reach the best possible level in speaking ability. In effect, the researcher not only spots existing difficulties, but also goes further to highlight possible reasons for these difficulties as well as suggests some practical solutions to students' problems. The study uses a student-centered teaching strategies, which should serve as motivational techniques to clear students' speaking huddles.

Speaking is defined by David P. Harries (1969-18) as a complex skill requiring the simultaneous use of a number of different abilities which often developed out of different rules. Most university students have problems of expressing their ideas in English accurately. With the advancement of Communicative Language Teaching in foreign language teaching the significance of speaking has been emphasized in ELT where the goal of teaching is defined as developing communicative competence of learners by acquiring the linguistic means to accomplish the language through several functions. The target language is taught to help learners achieve a particular purpose in daily life. The speaking ability of learners should be promoted within this view of

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

language. However, to accomplish this aim some fundamental elements of speaking should be closely considered. By doing so, teachers enrich their students' communicative competencies in the target language.

The Speaking reasons and strategies:

A few of the infinite number possible to mankind, speaking, too is associated, one of the most common and significant people use speech for various reasons to do things with people and sometimes to people,

An employer may use it to "pat" a deserving worker on the back ; a parent through speech may "spank a naughty child, legislator may "spur" a senate to vote for a tax bill. One can list thousands of examples to prove that oral action does affect others. The proud statement of threatened child. "*Sticks and stems will break my bones, but words will never hurt me*" reflects more bravado than real assurance of safety for words can hurt. Consider the unhappy wife's plaint to her erring husband, she is not wholly accurate, for "saying" is " doing" – blow of one child against another. "*Speaking is doing*"

The method the teacher chose to teach speaking is the audio lingual methods. As a method of a foreign language teaching which is based on the oral. Oral approach this approach is based on the following assumptions.

1- Speaking and listening are the most basic language skills.
2- Each language has its own unique structure and rule system.
3- A language is learned through forming habits.

So to improve your learners speaking habits, for example give your pupils a picture … then take it over.

What things are wrong with the discussion picture above ?

In what ways could it be improved ?

How good a discussion is depends upon … how well each person taking a part in discussions.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

* Do your share of talking but not more than their share.
* Be thankful of others.
* Do not interrupt a speaker.
* If you disagree with something that has been said do so politely and give your reason.

Speaking Skills:

A- Salient Speaking Skills

When we talk of speaking skills, the following are the most salient we should thing of, teach, or learn:

- Pronunciation
- Fluency
- Liaison
- Linking

Before one addresses the problems of speaking, it is necessary to consider the general situations students' difficulties. Suspected causes of problems are many:

1) lack of an English-friendly Environment,
2) lack of motivational attitudes on the part of society toward English language learning,
3) learners' low vocabulary count and non-use of fixed expressions idiomatic expressions, proverbs, etc,
4) timidity (shyness)in using language; lack of spontaneity, and
5) little enthusiasm for traditional and technological self-study attitudes

B- **Speaking Difficulties and Causes**

- Grammar
- Pronunciation
- Vocabulary
- Fluency
- Comprehensibility

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

C- Some Characteristics of Speech Perception:

For the average adult, there is little mystery in speech perception. It is just a matter of hearing the words in the order in which they are spoken. Aside from the times in which interfering noises are present, the whole process of speech perception seems rather effortless. One simply hears the sounds and grasps the meanings that they stand for.

The transition from sound to meaning is so seamless that we commonly hear right through the sounds directly to their meanings. The whole process is so fluid that, other than learning which sound patterns go with which meanings, it is hard to believe that learning plays much of a role in speech perception. Yet, this process of going from sound patterns to meanings, which is so easily accomplished by humans, still has not been successfully implemented on machines (Marcus 1984; Reddy 1976; Waibel 1986).

Among the impediments to successful machine recognition of speech, boundaries between successive words are not clearly marked in the speech stream (Cole and Jakimik 1980, 78), and the acoustic shapes of words are frequently affected by the nature of the words in the surrounding context.

There are moments when we do appreciate some of the complexities in speech perception that we overcame when learning to speak and understand a language. For instance, when we are with people speaking an unfamiliar language, we often realize that comprehension is difficult not only because we do not know what the words actually mean but also because it is difficult to determine what the words are. We find it hard to tell when one word begins and another one ends. Native English speakers typically have the impression that speakers of foreign languages talk faster than we do in English.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

A major reason it is difficult to perceive boundaries between words in a foreign language has to do with the way words are typically produced, that is, with the nature of the acoustic signal that must be decoded.

D- Speaking in a foreign language:

The versatility of the term speaking in ELT2 is astounding. Since the early 1950s when the written medium lost its supremacy in the profession and speaking gained prominence (Brown and Yule 1983:2),

the notion of spoken English seems to have lost itself amidst a sea of marginally related concepts. That includes, for example, audio lingualism, whose now largely discredited Behaviourist theory of learning advocated the extensive use of techniques primarily concerned

with the teaching of oral language. That is perhaps a classic example of how "different pedagogical goals may be subsumed under the general rubric of teaching the spoken language" (Tarone1986:15). Therefore, it

should come as no surprise that developing motor perceptive skills (Bygate 1987:5) by engaging learners in repetition and pattern practice.

With the dawning of the almighty communicative era came the recognition that there is more to teaching speaking than simply encouraging learners to produce correct grammatical forms in spoken language. Grammatical competence had lost intellectual momentum and the early 1980s witnessed the emergence of a new model which acknowledged the primacy of "sociolinguistic competence" and "strategic competence" (Canale and Swain 1980) as further subsets of the wider notion of "communicative competence", which seems to be current orthodoxy in ELT. Needless to say, for classroom activity to merit the label

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

"communicative", learners should be provided with opportunities to "produce extended spoken discourse" (Tarone 1986:24), thereby creating a "reasonable facsimile of communicative behaviour" in the classroom.

There are grounds for arguing, however, that creating a facsimile of communicative behaviour in class is one thing, enabling students to produce extended spoken discourse quite another. Communicative behaviour is by no means synonymous with speaking. In real life people communicate through a host of different channels and there is no compelling reason to dismiss writing in the language classroom, for example, as "non-communicative". Admittedly, there are certain skills that seem to be unique to oral communication, such as turn taking, agenda management and facilitation/compensation strategies. Nevertheless, enabling learners to draw on those skills and strategies is not synonymous with teaching spoken English.

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

Data Analysis and Discussion:

According to the responses, 41.6% of the students face difficulty when speaking English in the classroom, whereas 11.6 % of them did not have this problem. Only 5 % percent of the respondents believed that there were no speaking problems, with 12.4% remaining undecided on the matter. One of the respondents who has a speaking problem said: "I am facing a problem while speaking English. Actually, I would like to speak, but after trying a few times and within a short time I resort to my first language". Ellis (2012 - 171) explains that L1 can be a tool for managing instructional tasks and learning. It also enables students to socialize with each other.

Thirty-seven (37%) of the students responded that, they were afraid of making mistakes when speaking English. It was interesting that 20.8% of the students believed that they were

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

afraid of making mistakes when speaking English and 20.8% of them did not have any idea whether they were afraid or not. According to the discussion, the students commonly believed that they could not speak English fluently.

The students' responses gave us some reasons to think that, the students were aware of the problem. The majority of them thought that the main problem of their inability to speak English was because of their fear of a limited vocabulary in which students could not describe the expression they would like, and they gave up speaking. This was more clear with one of the students' statement: "I really want to talk with native speakers in English but when expressing my ideas I cannot find the correct word at this time – so I prefer not to talk".

The study also revealed a very surprising result: Thirty-one (31%) of the students believed their speaking problem was not related to poor pronunciation even though it was seen through the observations most of the students had trouble with pronouncing some vowels, consonants and intonation. Nearly twenty-five per cent of the students did not have any idea about whether the classroom environment was appropriate to speak the language.

Based on the findings: Forty-nine (49%) of the students claimed that their teacher did not motivate them to speak in English, whereas many educators advise teachers to encourage learners to use the target language to interact with the students. However, the findings showed that they disagree with these results, based on their experiences with EFL learners' speaking problems. The main issue was lessons basically relied on grammar and vocabulary knowledge.

The data obtained through observation sessions provided different evidence. The teachers were not aware of this problem as the teacher asked a student to read the text; the other students were distracted with unknown words and structures of the language in

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

the classroom. 4.2. Speaking problems of the students from teachers' perspectives Most of the teachers said that their students could not speak English fluently and they got excited while speaking. Two teachers explained that their students did not want to use the language because they were not interested in the 1878 Fatma Tokoz-Goktepe / Procedia - Social and Behavioral Sciences 116 (2014) 1875 – 1879 topics. These students however, did not have appropriate content knowledge. Seventy-five (75%) of teacher participants also stated that most of the students were silent in the classroom because they had a lack of confidence. They were feared being embarrassment when they made mistakes.

The result of the study showed that half of the teachers were not sure about the amount of L1 use in the classroom. It has been suggested that there should be a balance in the use of L1 in the classroom but how should the teachers decide on this balance? Harmer (2007 - 133) advised EFL teachers that a balanced use the first language really depends upon some factors such as age, background of the students, context, and level of the learners. Consequently, all participant teachers seemed to share a common view that their students could not speak English and these problems were derived from limited vocabulary, anxiety, poor pronunciation, insufficient knowledge about the topic, peer pressure, uninteresting topics, and lack of motivation. 4.3. Possible reasons for the students' problems from perspectives of the students.

A high percentage of students (28%) claimed that the main reason of their speaking problems were that they mainly relied on their mother tongue (Turkish). They believed that they are learning English mostly with the help of Turkish and their teacher rarely speaks in English. According to their statements they would like to be fluent in the language and learn English for their daily life, whereas they were learning English in an isolated classroom

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

environment. When looking into the course-book and syllabus of various classes, speaking has been emphasized but not sufficiently covered in the lessons. It was observed that speaking practice was done through drills and repetition of new language items in either dialogue or role play in the classroom. The interview question - 'What kind of speaking activities and exercises you have in the classroom?' proves this result clearer:

A high percentage of students (%86) replied on role play activities from the course-book. That is, they first listened to a conversation on a cassette twice, and then wrote the scripted dialogue on a paper. Next, the teacher gave them time to memorize it and finally they acted it out in front of their friends. 4.4. Possible reasons for students' problems from perspectives of the teachers. Half of the teachers thought that the students were studying English as a compulsory course which encouraged a negative attitude in learning a foreign language. The students primary and evidently only concern is getting a good mark. To illustrate, one teacher clearly indicated that the students were only interested in marks. They could not be motivated to use English because of the absence of any opportunities to practise it outside the classroom.

According to the teachers there are some other reasons that influence students' poor oral performance in English. They believed that there are explanations concerning inadequate linguistic competency. One teacher believed that the reasons of his students' speaking problems are based on insufficient amounts of reading material in the first and second language. This led to poor speaking performance. In addition, most of the teachers (75%) stated that their students get overly excited while speaking English and fear of being laughed at in front of their friends because of mistakes in pronunciation. 4.5. Comparison of the students' and teachers' responses on possible speaking problems.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

40% of students thought that having insufficient vocabulary was problematic. Their teachers agreed with them. Another agreement between students and teachers is very evident: anxiety. The students struggled with speaking English because of having a high anxiety level causes unintended problems: simple fear of using English, not being understood by their classmates and inferiority issues. This is consistently an issue with adolescents, regardless of language acquisition.

According to the teachers, the students have many opportunities to practise English in situations such as a library or on the internet but the students have mentioned that they do not have enough opportunity. The teachers participated in this study believed that the biggest problem of students was a lack of motivation and the teachers were at an impasse as to how they could resolve this basic problem. They also added other reasons for this problem; not having enough confidence, learning English as a compulsory course, and peer pressure.

sixty-five per cent of the students believed that the course-books used in the classroom had insufficient speaking activities but fifty per cent of the teachers thought there were enough activities. Through the observations, even was not stated by the participants was, the classroom size and teaching guides. These problems were a hindrance in speaking activities. The classes were made up of more than 35 students. This might hinder teachers to conduct group-work activities and similarly prevented them from giving feedback to each student in a brief 45-minute lesson.

Results:

1- Speaking problems stem from inadequate vocabulary, anxiety, uninteresting topics, reliance on first language, lack of motivation, course-books and other learning materials used in the classroom.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

2- There was a noticeable discrepancy between students' and teachers' perspectives on speaking English**.**

3- The speaking problem comes as a result of having low language knowledge and the methods and materials of the classroom.

4- The course-books used in the classroom at primary and secondary schools include insufficient speaking activities.

5- Libyan EFL university students were studying English as a compulsory course which encouraged a negative attitude in learning a foreign language.

Conclusion:

This study was carried out to examine speaking problems of the students that they experienced and the reasons of these problems from the perspectives of teachers and students. As a result, it has been revealed that the students had a problem with speaking English and the reasons for these problems were somewhat the same with some variation among teachers and students. Most of the students complained that, their language was limited to mechanic vocabulary and grammar structures. To summarize, speaking is the most undeveloped part of the language leaning. It is surely one of the important elements of communication that needs to be taken into a careful consideration by EFL teachers.

Recommendations:

1- Teachers should build a supportive climate by considering the factors stated in the finding to encourage learners to participate in classroom activities.

2- Teachers should overcome speaking problems with strategies that place students in small groups to maximize the amount of their involvement in the classroom.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

3- Teaching essential vocabulary should be taken before starting the activity to help learners to produce different talks.

4- Students' real needs should be framed in the context and materials to improve their instruction.

5- Libyan EFL university students should be given as many speaking opportunities as possible to improve their speaking abilities.

6- They should be provided with a rich environment that would help them overcome their problems and improve their speaking skills.

References

David, P. Harris. (1969). Testing English As a Second Language. McGraw.hill. USA.

Imssalem, N. (2000). Disourse Analysis.Benghazi. Garyounis University.

MecDonough, J & Show,C. (2003). Materials and methods in EFL. Black Well Press. USA

Coombe, C., Folse, K., & Hubley, N. (2007). A practical guide to assessing English language learners. USA: Michigan Press.

Ellis, R., R. (2012). Language Teaching Research & Language Pedagogy. West Sussex: Wiley-Blackwell.

Harmer, J. (2007). The Practice of English Language Teaching (4th ed.) England: Pearson Education Limited.

Irismet, A. (2006). The Analysis of the speaking problems of the students in the English Language Teaching Department at Ahmad Yasawi International Kazakh-Turkish University. (MA Dissertation). Gazi University Library, Ankara.

McDonough, J., & Shaw, C. (2003). Materials and Methods in ELT: A Teacher's Guide (2nd ed.). Oxford: Blackwell Publishing.

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018

Richards, J., C., & Theodore S., R. (1986). Approaches and methods in language teaching: A description and analysis. Cambridge: CUP.

Tokoz, F. (2009). Speaking problems of 9th grade high school Turkish learners of L2 English and possible reasons for those problems: Exploring the teachers and students' perspectives. (MA Dissertation). University of Essex, Colchester, Essex.

Ur, P. (1991). A Course in Language Teaching: Practice and Theory. Cambridge: Cambridge University Press.

مجلة دراسات الإنسان و المجتمع
Human and Community Studies Journal
HCSJ

Copyright © HCSJ 2018
حقوق الطبع محفوظة
لمجلة دراسات الانسان والمجتمع 2018