كلية الاقتصاد

دراسات
في الاقتصاد والتجارة
مجلة علمية محكمة

المجلدان الواحد والثلاثون والثاني والثلاثون
2013 - 2012



المقالات والبحوث

العلاقة بين درجة الانفتاح التجاري والنمو الاقتصادي: حالة ليبيا .
د. أحمد على الحوته

مدى مشاركة المحاسبين في مراحل تطوير نظم المعلومات المحاسبية: دراسة حالة شركة الخطوط الليبية.
د. بوبكر فرج شريعة أ. فاطمة سعد الساحلي

السلطة والشرعية في النظم السياسية.
د. شكري عاشور السويدي

إدارة الموظف مقدم الخدمة ودوره في تحديد مستوى جودة الخدمة المدركة.
د. فيصل سالم الكيخيا

عرض الكتب

المحاسبة الحكومية وحسابات الدخل القومي
د. على عوض زاقوب

الملخصات

العجز في قطاع الإسكان في ليبيا: أسباب الفشل والحلول خلال الفترة(1970-2010).
د. جمال نصر الطيب الشيباني

دليل رسائل الماجستير

مجلة نصف سنوية يصدرها مكتب البحوث بكلية الاقتصاد جامعة بنغازي ــ ليبيا

Subscription — قسيمة الاشتراك

Journal of Dirasat (in Economics and Business) — **مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة**
Issuad by the Research Office — تصدر عن مكتب البحوث
Faculty of Economics, University of Benghazi — كلية الاقتصاد- جامعة بنغازي

Name..... **الاسم :** .....

Address..... **العنوان بالكامل:** .....

Issue No ..... **رقم العدد أو المجلد المطلوب** .....
Quantity..... **عدد النسخ** .....

Subscription period.....Year(s) — **مدة الاشتراك :** .....سنة (سنوات)

طريقة الدفع :

☐ **نقداً / Cash**

☐ **حوالة نقدية / Money Transfer**

Subscription — قيمة الاشتراك

2LYD for Individuals ($2) — 2 دينار ليبي للأفراد
3LYD for Institutions ($3) — 3 دنانير ليبية للمؤسسات

Payable to: — ترسل قسيمة الاشتراك باسم **مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة**
Journal of Dirasat (in Economics and Business) — مرفقة بقيمة الاشتراك .

Research Office, Faculty of Economics — مكتب البحوث – كلية الاقتصاد – جامعة بنغازي
University of Benghazi — **بنغازي ص . ب 1308**
Benghazi P.O.Box 1308


كلية الاقتصاد
دراسات في الاقتصاد والتجارة

دراسات
في الاقتصاد والتجارة

مجلة نصف سنوية يصدرها مكتب البحوث والاستشارات بكلية الاقتصاد -جامعة بنغازي. ولا تعبر الآراء التي تنشر في هذه المجلة إلا عن رأي أصحابها، ولاتمثل وجهة نظر هيأة التحرير أو جامعة بنغازي.

مدير التحرير
أ. د. الكيلاني عبدالكريم الكيلاني

رئيس التحرير
د. فيصل سالم الكيخيا

أعضاء هيأة التحرير
أ. د. فتحي صالح بوسدرة
أ. د. سالم إسماعيل الحصادي
أ. د. علي سعيد علي

أمانة سر المجلة
بسمة محمد الزاوي

الهيأة الاستشارية
أ. د. بن عيسى أحمد حودانه
أ. د. محمود محي الدين بادي
أ. د. علي محمد شمبش
د. إبراهيم صالح الرفادي

المجلدان الواحد والثلاثون والثاني والثلاثون **2013-2012**

قواعد وإجراءات النشر في المجلة

ترحب المجلة بالبحوث والدراسات النظرية والتطبيقية في مجالات العلوم الاقتصادية والمحاسبية وإدارة الأعمال والعلوم السياسية وأية دراسات أخرى تهدف إلى إثراء البحث العلمي في مجال العلوم الاجتماعية بشكل عام . كما ترحب المجلة بإنتاج المفكرين المتخصصين في المجالات المذكورة وكذلك نقدهم وملاحظاتهم حول ما ينشر من بحوث أو دراسات بهذه المجلة .

وتقبل البحوث والدراسات وفقاً للشروط التالية :

1. أن تكون فكرة البحث أو الدراسة أصلية ولم يسبق نشرها في أي مجلة أو مطبوعة أخرى.

2. تقبل المجلة نشر مواضيع من رسائل علمية (دكتوراه) شريطة أن لا يتعدى الجزء المستخدم من الأطروحة 30% من المقال أو البحث ويشار إلى الجزء المستخدم بصفحاته صراحةً .

3. تنشر المجلة عرض ومراجعات الكتب من الإصدارات الحديثة في مجالات اهتمامها، على أن تقدم مطبوعة وبما لا يزيد عن خمس صفحات .

4. تقبل المجلة نشر البحوث التي سبق وأن قدمت في مؤتمرات أو ندوات بشرط تعهد الباحث بعدم نشرها في أي جهة أخرى .

5. يعتبر بمثابة تعهد من صاحب البحث أو المقالة المقبولة للنشر في المجلة أن لا يعيد نشرنفس البحث أو المقالة في أي جهة إلا بإذن كتابي من المجلة .

6. أن تتقيد الدراسة أو المقالة بالمنهج العلمي للبحث والإسناد والموضوعية . كأن تحتوي الدراسة أو المقالة على مقدمة واضحة تبين منهج الدراسة ، وعلى متن يتضمن الموضوع المطروح وخاتمة تتضمن خلاصة البحث ونتائجه .

7. تقبل المجلة البحوث باللغتين العربية والإنجليزية .

8. ترحب المجلة بما يصلها من ملخصات الرسائل الجامعية (التي تمت مناقشتها وإجازتها) على أن تكون من إعداد صاحب الرسالة نفسه وكذلك البحوث التي ألقيت في ندوة أو مؤتمر إلا أنها لم تنشر ، بشرط إعادة تقييمها وصياغتها بما يتلاءم وسياسة المجلة .

9. تتم الإشارة إلى الهوامش المستخدمة في البحث وفق ورودها فيه - بهذه الكيفية (1)- وتكتب قائمة بالهوامش في أخر البحث.

10. توضع قائمة المراجع في نهاية البحث وترتب وفقاً لمنهج البحث العلمي .

11. تطبع الملاحق (إن وجدت) على أوراق منفصلة معنونة ومرقمة بشكل منفصل مع توضيح مكان الملحق في متن البحث .

12. تقدم البحوث أو الدراسات مطبوعة على الحاسوب مع إرفاق أسطوانة (CDأوfloppy) محتوية على البحث ، إضافة إلى بريد الباحث الإلكتروني .

13. يجب أن لا يزيد عدد صفحات البحث عن 25 صفحة مطبوعة مقاس (A4) (300 كلمة في الصفحة تقريباً) بما في ذلك الصفحات المحتوية على رسومات وخرائط وجداول وغيرها .

14. يعد الباحث ملخصاً لبحثه باللغة الإنجليزية إذا كانت اللغة العربية هي لغة البحث الأصلية. ويرسل ملخصاً باللغة العربية إذا كانت لغة البحث إنجليزية . وذلك بما لا يجاوز 300 كلمة تتضمن كلمات مفتاحية (Key Words) وفكرة البحث ونتائجه .

15 . يكتب الباحث أو المؤلف أسمه ثلاثياً وجهة عمله .

16. يخضع كل ما يقدم للمجلة للتقييم حسب الأصول العلمية المتعارف عليها ، وتُعرض البحوث على إثنين من المقيمين في مجال الاختصاص ، وللمجلة أن تطلب من الكاتب بناءً على رأي لجنة التقييم ، إجراء أي تعديلات شكلية أو موضوعية جزئية أو كلية على البحث أو الدراسة قبل إجازتها للنشر ، ويحق للمجلة إجراء التعديلات الشكلية البسيطة .

17. تقوم المجلة بإخطار أصحاب الأبحاث بقبولها من عدمه .

18. البحوث والدراسات المقدمة والغير مقبولة للنشر لاتعاد لأصحابها ، وكذلك ملاحظات المقيمين .

19. تعبر البحوث والمقالات المنشورة عن آراء كتابها ، ولا تعكس بالضرورة رأي المجلة أو كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي .

20. يمنح صاحب البحث أو الدراسة المنشورة نسختين مجانيتين من العدد المتضمن للبحث أو الدراسة .

المراسلات : باسم مدير تحرير مجلة **" دراسات في الاقتصاد والتجارة "**
كلية الاقتصاد – جامعة بنغازي.
ص. ب 1308
هاتف :00218 – 61 – 2240736
فاكس :00218 – 61 – 2240736
بريد إلكتروني : jo.dirasat@yahoo.com

المحتويات

مقدمة العدد

- **المقالات والبحوث**

- العلاقة بين درجة الانفتاح التجاري والنمو الاقتصادي: حالة ليبيا 1
  د. أحمد علي الحوته

- مدى مشاركة المحاسبين في مراحل تطوير نظم المعلومات المحاسبية: دراسة حالة شركة الخطوط الليبية.....13
  د. بوبكر فرج شريعة أ. فاطمة سعد الساحلي

- السلطة والشرعية في النظم السياسية 37
  د. شكري عاشور السويدي

- إدارة الموظف مقدم الخدمة ودوره في تحديد مستوى جودة الخدمة المدركة.....68
  د. فيصل سالم الكيخيا

- **عرض الكتب**

- المحاسبة الحكومية وحسابات الدخل القومي 107
  د. على عوض زاقوب

- **الملخصات**

- العجز في قطاع الإسكان في ليبيا: أسباب الفشل والحلول خلال الفترة (1970 - 2010). 113
  د. جمال نصر الطيب الشيباني

- **دليل رسائل الماجستير**

مقدمة العدد

يسرنا أن نسهم بهذا المجهود المتواضع في مجال البحث العلمي من خلال نشرنا لمجلة **" دراسات في الاقتصاد والتجارة "** المجلدان الواحد والثلاثون والثاني والثلاثون لعامي **2012- 2013** ، الذي يتضمن عددا من المقالات التي أعدت وقبلت للنشر في عامي **2014- 2015** ، وذلك في مجالات الاقتصاد وإدارة الأعمال والمحاسبة والعلوم السياسية . كما يتضمن هذا العدد دليلاً لبحوث الماجستير بالكلية التي تمت مناقشتها وإجازتها ً عن الفترة من **2012.1.1** إلى **2013.12.31** ، وذلك بهدف مساعدة طلبة الدراسات العليا والباحثين في هذا المجال على الإطلاع على الموضوعات التي تم بحثها.

وترحب المجلة بالبحوث والدراسات النظرية والتطبيقية في مجالات العلوم الاقتصادية والمحاسبية وإدارة الأعمال والعلوم السياسية ، وأية دراسات أخرى تهدف إلى إثراء البحث العلمي في مجال العلوم الاجتماعية بشكل عام . كما ترحب المجلة بإنتاج المفكرين المتخصصين في المجالات المذكورة ، وكذلك نقدهم وملاحظاتهم حول ما ينشر من بحوث أو دراسات بهذه المجلة .

وأخيراً، كلنا أمل أن تكون هذه المجلة وسيلة للاتصال العلمي بين المهتمين بالشؤون الاقتصادية والإدارية والمالية في ليبيا وغيرها من دول العالم.

والله ولي التوفيق

" هيأة التحرير "

المقالات والبحوث

د.أحمد علي الحوتة
قسم الاقتصاد
كلية الاقتصاد – جامعة بنغازي

العلاقة بين درجة الانفتاح التجاري والنمو الاقتصادي : حالة ليبيا

ملخص:

قامت الدراسة باختبار العلاقة بين الانفتاح التجاري والنمو الاقتصادي ، عن الاقتصاد الليبي، خلال الفترة (1970-2005) ،باستخدام اختبار الحدود "Bounds Test" المقترح من قبل " Pesaran et al (2001) " ، والذي يُعرف بنموذج (ARDL). وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة التكامل المشترك بين النمو الاقتصادي وبقية المتغيرات المستقلة. وأظهرت نتائج التقدير وجود متجه وحيد للتكامل المشترك، كما تبيّن من خلال التقدير وجود علاقة سالبة بين الانفتاح التجاري من ناحية والنمو الاقتصادي من ناحية أخرى، في حين أشارت نتائج التقدير إلى وجود علاقة موجبة بين الاستثمار الحكومي والنمو الاقتصادي.

وبناءً على ذلك، قامت الدراسة بتحديد ديناميكية المدى القصير اللازمة لعلاقة التوازن في المدى الطويل، وقد أظهرت نتائج تقدير معامل تصحيح الخطأ (ECM)، قُدرة النموذج المرتفعة نسبياً على تصحيح نفسه باتجاه التوازن في المدى الطويل.

مقدمة:

أكدت النظرية الاقتصادية في مجال التجارة الخارجية والدخل القومي، منذ ديفيد ريكاردو، على أهمية الانفتاح على التجارة الخارجية لزيادة مستويات ومعدلات نمو الدخل القومي.

ومع ذلك فإن الآثار الناجمة عن الانخراط في التجارة الخارجية، والتي أكد عليها الاقتصاديون الكلاسيك، اتصفت بأنها ذات طبيعة ساكنة، بالنظر إلى تأثيرها على مستوى الناتج، وليس على معدلات النمو فيه. أما في العقود الأخيرة من القرن الماضي، فقد بدأ التركيز في أدبيات التجارة الخارجية، خاصةً بالنسبة للدول النامية، ينصب على أن الاقتصادات المفتوحة على الخارج، تنمو بمعدلات أسرع بالقياس إلى الاقتصادات المنغلقة على التجارة الخارجية.(Krueger 1997).

وقد بينت الدراسات والنماذج الحديثة وجود عديد من الأسباب الكامنة وراء إمكانية النمو النسبي الأسرع للاقتصادات المفتوحة نسبياً، حيث يسمح استيراد السلع الرأسمالية للدول النامية، بالحصول على الميزة الناجمة عن التغيرات التكنولوجية في الدول الأخرى، وإذا ما تم دمج الابتكارات داخل السلع الرأسمالية الجديدة، فإن الدول التي تضع قيوداً على التجارة الخارجية، خاصة ما

يتعلق منها باستيراد السلع الرأسمالية، إنما تضع قيوداً أمام وصولها إلى التطويرات والتحسينات التكنولوجية، التي تحدث في الاقتصادات الأخرى، خاصة المتقدمة منها (1998)Gerson.

ويعد الإطار المقترح من هذه النماذج (Grossman and Helpman "1991") ملائماً تماماً للتحليل العملي، حول الكيفية التي تحدد بها أنماط التجارة، كلاً من التدفقات التكنولوجية، التي من شأنها أن تحدث نمواً في الإنتاجية، وماهية الأثر الناجم عن استيراد أنواع جديدة أفضل من المدخلات الوسيطة، إذ يسمح توظيف مجموعة أوسع من المدخلات الوسيطة في عمليات الإنتاج، بزيادة في الإنتاجية، بالإضافة إلى أن ذلك من الممكن أن يشكل حافزاً لمحاكاة أو ابتكار منتج منافس (AFZAL et al 2013).

وهكذا يتضح مما سبق، أن لهيكل وتركيبة الواردات، خاصة في الدول النامية، أثراً قوياً على نمو الإنتاجية، ومن ثم على النمو الاقتصادي. فالواردات من السلع الوسيطة، تسهم في انتشار التكنولوجيا عالمياً، ومن ثم نقل المعرفة والتكنولوجية إلى الدول النامية والتي تفتقر إليها، خاصة في ظل انخفاض بند مهم وحيوي في هذه الدول على البحث والتطوير.

استطلاع الأدبيات:

قامت العديد من الدراسات العملية باختبار العلاقة بين درجة الانفتاح على العالم الخارجي، والنمو الاقتصادي، سواء من حيث الأثر الذي تحدثه التجارة الخارجية (الانفتاح التجاري) على النمو الاقتصادي أو من حيث اتجاه السببية، ولعل أبرز هذه الدراسات.

دراسة Knight at al (1993) ، حيث استخدمت بيانات مقطعية، وبيانات السلاسل الزمنية، عن الفترة (1960-1985)، لعينة من 98 دولة، وذلك لقياس أثر التعريفات الجمركية على النمو الاقتصادي. وقد توصلت الدراسة في نتائجها إلى أن الدول التي تتبنى سياسات تعرفة جمركية أكثر انخفاضاً، تنمو بمعدل أسرع من الدول التي تتبنى تعريفة جمركية أعلى.

أما دراسة LEE (1994)، فقد قامت باختبار عينة لـ 89 دولة، تغطي الفترة (1960-1985) وقد استنتجت الدراسة، أن الدول التي تستأثر بمعدل مرتفع من السلع الرأسمالية المستوردة نسبة إلى السلع المحلية، تنمو بمعدل أسرع من الدول التي لا تستأثر بذلك. كما استنتجت الدراسة أيضاً إلى أن إضافة نسبة التجارة إلى الناتج المحلي، كمؤشر عن الانفتاح الاقتصادي، لم تسفر عن أي علاقة ذات دلالة إحصائية، حيث افترض بالخصوص إلى أن تركيبة التجارة هي العنصر المهم بالنسبة للنمو الاقتصادي، وليس التجارة في حد ذاتها.

في حين دللت دراسة Keller (2000) عن ثمان من دول OECD، خلال الفترة (1970-1991)، أن أنماط الواردات من السلع الوسيطة للدول تؤثر في مستوى إنتاجيتها، خاصة إذا كانت الواردات من

السلع الوسيطة يتم استيرادها من الدول الرائدة في مجال التكنولوجيا.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات، أبرزها أن الدول الثمانية عينة الدراسة، تستفيد من البحث والتطوير المحليين بشكل أكبر من البحث والتطوير في الخارج. بالإضافة إلى أن هيكل الواردات في أية دولة، يكون مهماً فقط إذا كان متحيزاً بشكل كبير للدول الرائدة في مجال التكنولوجيا.

وفي دراسة Sinha D, Sinha T(2000) والتي استخدمت نموذج الانحدار الذاتي The Autoregressive Model لتحليل أثر الانفتاح الاقتصادي Openness والاستثمار على معدل النمو في GDP لعدد 15 دولة من دول آسيا، خلال الفترة (1950-1992). وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة موجبة بين درجة الانفتاح الاقتصادي، والنمو في GDP وبمعنوية مرتفعة في بعض الدول، في حين سجّلت نتائج التقدير وجود علاقة سالبة بين المتغيرين في دول أخرى.

كذلك استقصت دراسة Dadley & Karaski (2001) عن الفترة (1989-1964)، أثر درجة الانفتاح التجاري على النمو الاقتصادي في عشر دول نامية. وقد استنتجت الدراسة أن أثر درجة الانفتاح التجاري على النمو الاقتصادي يختلف من دولة إلى أخرى، كما أشارت الدراسة أيضاً إلى أن النتائج التي توصلت إليها لم تكن مرضية، وستظل غير قادرة على إجابة التساؤل فيما إذا كانت الزيادة في درجة الانفتاح على الخارج تؤثر على النمو الاقتصادي.

وفي نفس السياق اختبرت دراسة Aamir and Javead (2005) أثر الانفتاح التجاري على النمو الاقتصادي، في إطار نموذجين، الأول ويشمل الصادرات مضافاً إليها الواردات كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي، كمؤشر عن درجة الانفتاح الاقتصادي. أما الثاني فقد تم فصل الصادرات والواردات عن بعضها البعض. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سالبة في المدى الطويل بين المتغيرين في النموذج الأول، في حين استنتجت الدراسة علاقة موجبة وغير ذات معنوية في النموذج الثاني.

وفي كل النماذج المقدّرة، فقد توصل الباحثان إلى وجود علاقة موجبة وذات معنوية بين الاستثمار والناتج المحلي الإجمالي GDP.

أما دراسة Fatih (2009) وباستخدام أسلوب التكامل المشترك ونموذج تصحيح الخطأ، لاختبار العلاقة السببية بين الانفتاح التجاري، والتطور المالي من جهة والنمو الاقتصادي من جهة أخرى عن الاقتصاد التركي.فقد توصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود علاقة موجبة بين الانفتاح التجاري والنمو الاقتصادي، وعلاقة سالبة بين التطور المالي والنمو الاقتصادي، وفيما يتعلق باتجاه السببية، فقد استنتجت الدراسة وجود سببية في اتجاهين (Bicausal) بين المتغيرات في النموذج.

وفي نفس الإطار قامت دراسة AsmaArif & Hasanat Ahmad (2012) باختبار أثر الانفتاح التجاري على نمو الناتج في دولة الباكستان عن الفترة (1972-2010).وباستخدام أسلوب Engle & Granger للتكامل المشترك ونموذج تصحيح الخطأ، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة توازن في المدى الطويل بين المتغيرات الاقتصادية المشمولة في النموذج. وقد أشارت نتائج (ECM) إلى وجود علاقة موجبة وذات معنوية إحصائية بين المتغيرين، كما استنتجت وجود علاقة سببية تجري في اتجاهين بين الانفتاح التجاري والنمو الاقتصادي.

وفي الدراسات الحديثة استقصت دراسة Eleanya Kalu Nduka (2013) العلاقة في المدى الطويل (التكامل المشترك) بين درجة الانفتاح التجاري (Degree of Openness)، والنمو الاقتصادي ، عن الاقتصاد النيجيري، خلال الفترة (1970-2008)، وذلك باستخدام اختبار Engle & Granger (1987). وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة توازن في المدى الطويل بين النمو الاقتصادي والانفتاح التجاري. بالإضافة إلى الاستثمار والإنفاق الحكومي. وقد أظهرت نتائج التقدير أيضاً، أن الانفتاح التجاري ذو معنوية إحصائية، وأن زيادة الانفتاح التجاري بـ1% تؤدي إلى زيادة النمو الاقتصادي بـ5%.

مصادر البيانات:

تستخدم الدراسة بيانات السلاسل الزمنية، لدراسة العلاقة بين الانفتاح التجاري والنمو الاقتصادي، عن الاقتصاد الليبي خلال الفترة (1970-2005). وقد تم الحصول على البيانات من مصادر مختلفة أهمها: البيانات الاقتصادية والاجتماعية في ليبيا عن الفترة (1962-2006)، مركز بحوث العلوم الاقتصادية، بالإضافة إلى نشرات مصرف ليبيا المركزي، أعداد مختلفة. وقد تم استخدام سنة (2003) كسنة أساس، وتحويل البيانات إلى القيم الحقيقية لكل المتغيرات المستخدمة في الدراسة.

ويشير (L) إلى اللوغاريتم الطبيعي، (Y) إلى الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي غير النفطي، كمقرب للنمو الاقتصادي، (OP) وهي تمثل الصادرات مضافاً إليها الواردات كنسبة من (GDP) كمؤشر على الانفتاح التجاري، (GIES) الاستثمار الحكومي كنسبة من GDP، (POP) ويشير إلى السكان.

وتعتمد الدراسة في تحديد العلاقة بين النمو الاقتصادي والانفتاح التجاري على الدالة التالية:

$$(LY = f(LOP, LGIES, LPOP))$$،

حيث استخدمت هذه الدالة من قبل كل من Sinha and Sinha (2000) و Aamir and Javead (2005).

المنهجية :

تستخدم الدراسة اختبار الحدود Bounds Test ، والذي يعرف (The Autoregressive Distributed Lag

("ARDL"المقترح من قبل Pesaran et al (2001) لاستقصاء العلاقة بين درجة الانفتاح التجاري والنمو الاقتصادي.

ويعتبر هذا الأسلوب في القياس من الأساليب الحديثة، حيث استخدم في العديد من الدراسات العملية. ويتميز هذا الأسلوب عن بقية أساليب القياس الأخرى Engle & Granger(1987) وأسلوب Johansen & Juselius (1990)، بأنه لايتطلب أن تكون السلاسل الزمنية لها نفس الدرجة من التكامل، أي أن اختبار (ARDL)، يمكن أن يستخدم بصرف النظر عما إذا كانت السلاسل الزمنية مستقرة عند I(0)، أوI(1) أو مختلطة.

أما الميزة الثانية في اختبار (ARDL)، يمكن تطبيقه في حالة السلاسل الزمنية القصيرة (Small Simple Size)، وهو ما يمكن تفسيره، من واقع أن أساليب القياس الأخرى مثل أسلوب Johansen & Juselius، من المحتمل أن يترتب عليها نتائج غير ذات معنوية (نتائج مضللة) (Oteng & Frimpong et al 2006).

ويتطلب اختبار (ARDL) أو ما يعرف باختبار الحدود قياس درجة التكامل (الاستقرار) (Stationarity) للمتغيرات المشمولة في النموذج، لمعرفة ما إذا كانت I(0) وI(1)أو مختلطة.ويعد اختبار ديكي-فوللر المعدّل (ADF) من الاختبارات المستخدمة بشكل واسع في هذا المجال، لمعرفة مدى استقرار السلاسل الزمنية من عدمه. و يمثل هذا الاختبار إجراءً احترازياً، لتأمين أن درجة التكامل للمتغيرات ليست I(2)، بسبب أن جداول Pesaran et al (2001) مُعدة فقط لدرجة تكامل المتغيرات عند I(0) أوI(1)، أي أن اختبار ARDL يكون غير فعّال إذا كانت درجة التكامل لأحد المتغيرات I(2) أو أكثر AFZAL et al (2013).

ولإجراء اختبار ديكي - فوللر (ADF)، فإنه يمكن قياس انحدار المعادلة رقم (1) التالية:

$$\Delta Y_t = \alpha_0 + \alpha_1 Y_{t-1} + \sum_{i=1}^{p} b_j \Delta Y_{t-j} + \varepsilon$$

وتشير Δ إلى الفرق الأول، وp إلى فترة الإبطاء المناسبة، a_0 إلى الثابت، a_1, b_j إلى المعاملات، في حين تشير ε إلى عنصر الخطأ العشوائي.

فإذا كانت$a_1 = 0$، فإنه يمكن القول أن السلسلة الزمنية لها جذر الوحدة، أي غير مستقرة. أما إذا تم رفض فرض العدم$a_1 = 1$، فإن السلسلة الزمنية ليست لها جذر الوحدة، ومن ثم تكون متكاملة من الدرجة صفر أي I(0)، وتتمتع بخاصية الاستقرار.

بعد إجراء اختبار جذر الوحدة للسلاسل الزمنية، ومعرفة ما إذا كانت متكاملة من الدرجة I(0) أوI(1)، فإن الخطوة اللاحقة تتمثل في إجراء اختبار علاقة التكامل المشترك (علاقة التوازن في المدى الطويل)، وذلك حسب أسلوب

(ARDL)، ويتطلب هذا الأسلوب تقدير المعادلة رقم (2) التالية، باستخدام طريقة المربعات الصغرى OLS.

$$\Delta LY_t = a_0 + \sum_{i=1}^{m} a_{1j}\,\Delta LY_{t-i} + \sum_{i=1}^{m} a2i\,\Delta LOP_{t-1} + \sum_{i=1}^{m} a3i\,\Delta LGIES_{t-1} + \sum_{i=1}^{m} a2i\;\; LPOP_{t-1} + a_{5i} LY_{t-i} + a_{6i} LOP_{t-i} + a_{7i} LGIES_{t-i} + a_{8i} LPOP_{t-i} + \varepsilon$$

فرض العدم والذي يتضمن عدم وجود علاقة التكامل المشترك، يتمثل في:

$$H_0: a_5 = a_6 = a_7 = a_8 = 0$$

مقابل الفرض البديل:

$$H_1: a_5 \neq a_6 \neq a_7 \neq a_8 \neq 0$$

ولتقدير علاقة التكامل المشترك، يتم احتساب إحصاء F حسب طريقة المربعات الصغرى، ويتم مقارنة قيمة F المحسوبة مع القيم الحرجة Critical Valuesالمعدة من قبل Pesaran et al (2001). فإذا كانت F المحسوبة أكبر من القيمة الحرجة العليا Upper Critical ValueI(1)، يتم رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل (أي وجود علاقة التوازن في المدى الطويل بين المتغيرات المشمولة في النموذج).

اما إذا كانت F المحسوبة أقل من القيمة الحرجة الدنياLower Critical Value تتم قبول فرض العدم ، وهو ما يعني عدم وجود علاقة التكامل المشترك بين المتغيرات . أما إذا كانت قيمة F المحسوبة تقع بين القيمة الحرجة العليا والدنيا، فإنه لا يمكن حسم وجود علاقة التوازن في المدى الطويل (Pesaran et al 2001).

بعد تحديد علاقة التكامل المشترك، يمكن تقدير متجه التكامل المشترك حسب أسلوب (ARDL)، وذلك من خلال تقدير المعادلة رقم (3) التالية:

$$LY_t = C_0 + \sum_{i=1}^{p} \partial_1 LY_{t-1} + \sum_{i=1}^{q1} \partial_2 LOP_{t-i} + \sum_{i=1}^{q2} \partial_3 LGIES_{t-i} + \sum_{i=1}^{q3} \delta_4 LPOP_{t-i} + \varepsilon$$

ويتضمن ذلك اختيار فترة الإبطاء في نمـــــوذج (ARDL)(p, q_1, q_2, q_3)، حيث يتم ذلك من خلال معيار Schwarz Bayesin Criterion.

الخطـــوة الأخيـــرة فـــي إجـــراء اختبـار(ARDL)، تتمثـل فـي الحصـول علـى ديناميكيـة المدى القصـير، من خـلال نمـوذج تصـحيح الخطـأ، اللازمـة لتقـدير علاقة التوازن في المدى الطويل، ويمكن الحصـول عليهـا بـإجراء انحـدار المعادلـة رقم (4) التالية:

$$LY_t = \sum_j^P = 1\ \emptyset_1 \Delta LY_{t-1} + \sum_{j=1}^{q1} \emptyset_2\ \Delta LOP_{t-j} + \sum_{j=1}^{q2} \emptyset 3\ \Delta LGIES_{t-j} + \sum_{j=1}^{q3} \emptyset 4 \Delta LPOP_{t-j}\ + \lambda ECM_{t-1}\ + \varepsilon_t \qquad (4)$$

وتشيـــــر$(\emptyset_1, \emptyset_2, \emptyset_3, \emptyset_4)$ إلـى معـاملات ديناميكيـة المـدى القصـير، كمـا تشير ECM إلى عنصر تصحيح الخطأ، المبطأة لفترة واحدة، والذي يمثل بواقي معادلـة التكامـل المشـترك. وتشـيرλ إلـى معامل سرعة التعديل في المدى القصير باتجـاه التـوازن فـي المـدى الطويـل. ويـتم تحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التـابع مـن خـلال معنويـة عنصـر تصـحيح الخطأ ECM_{t-1}، أما أثر المدى القصير، يمكن تحديدها من خلال معنوية اختبار F .

تقدير النموذج :

الخطـوة الأولـى فـي إجـراء اختبـار (ARDL) يتمثـل فـي تحديـد درجـة الاستقرار للمتغيرات، لمعرفة ما إذا كانت السلاسل الزمنية مستقرة عند المستوى أو بعد أخذ الفرق الأول، ولتأمين أنها ليست مستقرة بعد أخذ الفرق الثاني أي أنها ليست I(2).

ولتحقيق ذلك ، فإن الدراسة سوف تستخدم اختبار جذر الوحدة لديكي فوللر (ADF)، المشار إليه سابقا ، وقد كانت نتائج التقدير على النحو التالي :

جدول رقم (1) اختبار جذر الوحدة (ADF)

المتغير	عند المستوى	عند أخذ الفرق الأول	درجة التكامل
LY	-2.264	-4.784	I(1)
LOP	-2.524	-6.473	I(1)
LGIE	-1.432	-5.856	I(1)
LPOP	-7.162	-0.843	I(0)
Critical Value	-2.937	-2.940	

وتفيد نتائج التقدير إلى أنه لا يمكن رفض فرض العدم، أي أن المتغيرات الاقتصادية لها جذر الوحدة عند المستوى عدا متغير السكان. كما أشارت نتائج تقدير (ADF) أنه يمكن رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، أي أن المتغيرات الاقتصادية متكاملة من الدرجة الأولى(1)I بعد أخذ الفرق الأول، عدا متغير السكان أي أنه (0)I. هذا يعني أن المتغيرات الاقتصادية مستقرة بعد أخذ الفرق الأول الاستثناء الوحيد هو متغير السكانLPOP.

بعد إجراء اختبار جذر الوحدة والتأكد من أن السلاسل الزمنية ليست (2)I، فإنه يمكن إجراء اختبار (ARDL).

بناءً على هذا الاختبار، فإنه يتطلب إجراء اختبار (F) باستخدام طريقة المربعات الصغرى، لكل المعادلات المكونة للنموذج، لتحديد علاقة التكامل المشترك، وذلك بمقارنة إحصاء F المحسوبة ومقارنتها مع F الجدولية المعدة من قبل (Pesaran et al 2001)، وتحديد عدد متجهات التكامل المشترك.

جدول رقم (2) نتائج اختبار ardl

معادلات النموذج	SBC Lag	F-Stat	Prob.	تحديد العلاقة
$F_Y(Y/OP,GIES,POP)$	2	6.367*	(0.001)	Cointegration
$F_{OP}(OP/Y,GIES,POP)$	2	2.258	(0.099)	No-Cointegration
$F_{GIES}(GIES/Y,OP,POP)$	2	1.752	(0.182)	No-Cointegration
$F_{POP}(POP/Y,OP,GIES)$	2	3.237	(0.033)	No-Cointegration

- القيم الحرجة لاختبار الإحصائية تم الحصول عليها من الجداول المعدة من قبل (Pesaran et al 2001). القيمة الحرجة الدنيا (0)I= 3.29، القيمة الحرجة العليا (1)I =4.37 بالثابت وبدون الزمن، Case II.
- معنوية عند 1%.

بناءً على اختبار F المحسوبة، فقد تبيّن من جدول (2) أنFالمحسوبة للمعادلة هي:

$$_{Y}(Y/OP, GIES, POP) = 6.367$$

أكبر من القيمة الحرجة العليا المعدة من قبل (Pesaran et al 2001) وهي 4.37 عند مستوى 1%.

وهكذا يتضح رفض فرض العدم، بعدم وجود علاقة التكامل المشترك بين المتغيرات، وقبول الفرض البديل، والذي يتضمن وجود علاقة التوازن بين المتغيرات في المدى الطويل (علاقة التكامل المشترك). كما يتضح أيضاً من الجدول رقم (2) ، وجود متجه وحيد للتكامل المشترك Unique Cointegrated Vector.

وتتمثل الخطوة التالية في اختبار (ARDL)، في تقدير معاملات علاقة المدى الطويل. وقد أشارت نتائج تقدير معاملات المدى الطويل جدول (3) إلى وجود علاقة سالبة بين الانفتاح التجاري والنمو الاقتصادي، وبمعنوية منخفضة، أي أن زيادة الانفتاح التجاري بمقدار (1%)، تؤدي إلى تخفيض النمو الاقتصادي بحوالي (13%)، ويمكن تفسير هذه النتيجة من واقع أن تركيبة التجارة هي العنصر المهم بالنسبة للنمو الاقتصادي وليس التجارة في حد ذاتها، وهو ما أشارت إليه دراسة LEE(1994).

الجدول رقم (3) تقدير معاملات المدى الطويل باستخدام أسلوب (ARDL)

ARDL (1,0,0,0) selected based on SBC Dependent Variable LY				
Regressor	**Coefficient**	**Standard Error**	**T-Ratio**	**Prob.**
Constant	7.578	0.325	23.262	(.000)
Lop	−0.133	0.163	−0.820	(.419)
LGIES	0.513	0.282	*5.317	(.000)
LPOP	1.673	0.325	*5.916	(.000)

*معنوية عند مستوى 1%.

وفيما يتعلق بالاستثمار الحكومي كنسبة من GDP، فقد أشارت نتائج التقدير في المدى الطويل إلى وجود علاقة موجبة Positive مع النمو الاقتصادي، وبمعنوية مرتفعة. كما تشير نتائج التقدير أيضاً إلى أن زيادة الإنفاق الحكومي 1%، سوف تؤدي إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي غير النفطي بحوالي 51%.وفي نفس السياق، فقد أشار متغير السكان إلى علاقة موجبة مع النمو الاقتصادي وبمعنوية مرتفعة.

الخطوة الأخيرة، في نموذج (ARDL) تتمثل في تحديد ديناميكية المدى القصير اللازمة للحفاظ على علاقة التوازن في المدى الطويل. ويقدم جدول (4) نتائج متجه نموذج تصحيح الخطأ (VECM).

وتشير نتائج تقدير نموذج تصحيح الخطأ، إلى أن الانفتاح التجاري، يرتبط بعلاقة سالبة مع النمو الاقتصادي، في المدى القصير، وبمعنوية منخفضة مثلما هي في المدى الطويل. وعلى العكس من ذلك، فقد أظهر الاستثمار الحكومي ومتغير السكان علاقة موجبة وبمعنوية مرتفعة مع النمو الاقتصادي في المدى القصير. وفيما يتعلق بمعامل تصحيح الخطأ، فقد أظهر إشارة سالبة، وبمعنوية مرتفعة، وقد أسفرت نتائج التقدير بأن معامل تصحيح الخطأ (ECM) قدّر بـ (0.36-)، وهي تمثل سرعة النموذج على تعديل نفسه باتجاه التوازن في المدى الطويل. أي أن حوالي 36% من عدم التوازن في السنوات السابقة، سوف تقترب من التوازن في المدى الطويل في السنة الحالية.

الجدول رقم (4) نموذج تصحيح الخطأ أسلوب (ARDL)

ARDL (1,0,0,0) بالاعتماد على معيار SBC، ΔLY متغير تابع				
Regressor	**Coefficient**	**Standard Error**	**T-Ratio**	**Prob.**
Con	2.747	0.584	4.701	(.000)
Lop	−0.048	0.064	−0.745	(.462)
LGIES	0.186	0.034	*5.471	(.001)
LPOP	0.606	0.584	*4.704	(.000)
ECM_{t-1}	−0.362	0.071	*−5.101	(.000)

* معنوية عند مستوى 1%.

$$F = (4,28) = 15.901\ (0.000) \quad DW = 1.948 \quad R^2 = 0.59$$

Schwarz Bayesian Criterion=39.07 Akake Info Criterion=42.814

بالإضافة إلى ما سبق، فقد أشارت نتائج التقدير إلى أن قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.59$، وهو ما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر حوالي 59% من التغير في المتغير التابع، كما أن قيمة $DW = 1.948$، تتضمن عدم وجود ارتباط ذاتي.

الخلاصة :

استخدمت هذه الورقة اختبار ARDL Approach المقترح من قبل Pesaran et al (2001)، لاختبار أثر الانفتاح التجاري على النمو الاقتصادي. وقد أشارت نتائج التقدير إلى وجود علاقة التوازن في المدى الطويل (التكامل المشترك) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، كما توصلت الدراسة إلى وجود متجه وحيد للتكامل المشترك. وأسفرت نتائج التقدير إلى وجود علاقة سالبة بين الانفتاح التجاري من جهة والنمو الاقتصادي من جهة أخرى. أما الاستثمار الحكومي فقد أظهرت نتائج التقدير إلى وجود علاقة موجبة وذات معنوية إحصائية مع النمو الاقتصادي.

وبناء على ذلك، قامت الدراسة وباستخدام نموذج تصحيح الخطأ (ECM)، لتحديد أثر الانفتاح التجاري على النمو الاقتصادي من خلال آلية المدى القصير. ومن خلال متجه نموذج تصحيح الخطأ (VECM)، أشارت نتائج التقدير إلى وجود علاقة سالبة أيضاً بين الانفتاح التجاري والنمو الاقتصادي وبمعنوية منخفضة، في حين ارتبط الاستثمار الحكومي بعلاقة موجبة ومعنوية مرتفعة مع النمو الاقتصادي.

وفيما يتعلق بمعامل تصحيح الخطأ، فقد تبين أنه يقدر بـ 36% وبمعنوية إحصائية مرتفعة (5.101-)، وهو ما يفيد بالقدرة المرتفعة نسبياً للنموذج ليصحح نفسه باتجاه التوازن في المدى الطويل.

المراجع :

- *AFZAL Mohmmed, Mohmmed Ehsan Malik, and Kalsoom Fatima (2013),"Openness, Inflation and growth Relationships in Pakistan An Application of ARDL Bounds Testing Approach",* ***Pakistan Economic and Social Review****, Vol.51, No.1.*
- *Arif, Asma & Hasnat Ahmad, (2002),"Impact of Trade Openness on output Growth: Cointegration and Error Correction Model Approach"* ***International Journal of Economics and Financial Issues****, Vol.2 No.4.*
- *Dickey, D.A and Fuller, W.A. (1981), Likelihood ratio Statistics for autoregressive time series with unit root, Econometrica,49 (4).*
- *Dudley. L&Karski (2001), "Does the degree of openness of an Economy Affect it's Economic Growth? Openness and Growth A Panel Data Analysis for Developing Countries.*
- *Eleanya Kalu Mduka, (2013), "Openness and Economic Growth in Nigeria",* ***Journal of Education and Practice****, Vol4. No.1.*
- *Fatih, Yucel, (2009), "Causal Relati-onship between Financial Development, Trade openness and Economic Growth: The Case of Turkey",* ***Journal of Social Sciences****, Vol, 5,No.1.pp33-42.*

- *Gerson, Philip, (1998), "The Impact of Fiscal Policy Variables on output Growth", IMF,* ***Working paper****, wp/98/1.*
- *Keller, Wolfgang, (2000), "Do Trade Patterns and Technology from Affect Productivity Growth",* ***The World Bank Economics Review****, Vol.14, No.1.*
- *Knight, Malcom et al, (1993), "Testing the Neoclassical Theory of Economic Growth: A Panel Data Approach", Staff paper,* ***International Monetary Fund****, Vol.40.*
- *Kruger, Anne O,(1997),"Trade Policy and Economic Development: How me learn"* ***The American Economic Review****, Vol.87, No.1.*
- *Lee, Jong-Wha, (1994), "Capital goods imports and long-run Growth" MBER Working paper 4725 (Cambridge) Massachusetts National Bureau of Economic Research.*
- *OtengAbayie Eric and Frimpong Joseph Magnus (2006), "Bounds Testing Approach to Cointegration : An Exam-ination of Foreign Direct Investment Trade and Growth Relationship",* ***American Journal of Applied Science****, 3(11).*
- *PesaranM.H.Y.Shin and R.j. Smith (2001), Bounds Testing Approache's to the Analysis of Level relationships, J. Appl, Economist, 16:289-326.*
- *Pesran. M. H. and B Pesran, (1997), Working with Microfit, 4.0: Interactive Econometric Analysis, Oxford, Oxford University Press.*
- *Siddiqui, Aamir Hussain and Javeal Iqbal (2005),"Impact of Trade Openness on output Growth for Pakistan: An Empirical Investigation",* ***Market Forces****, Vol.1. No1.*
- *Sinha, D. and Sinha, T. (2000), "Openness, Investment and Economic Growth in Asia,* ***the Indian Economic Journal****, Vol.49, No.4.7*

مدى مشاركة المحاسبين في مراحل تطوير نظم المعلومات المحاسبية: دراسة حالة شركة الخطوط الليبية

د. بوبكر فرج شريعة
قسم المحاسبة
كلية الاقتصاد – جامعة بنغازي
أ. فاطمة سعد الساحلي
استاذ متعاون ، قسم التمويل
كلية الاقتصاد – جامعة بنغازي

ملخص:

تهدف هذه الورقة إلى معرفة مستوى مشاركة المحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية في تطوير نظم المعلومات المحاسبية للشركة ، بما في ذلك التخطيط، والتحليل و التصميم والتطبيق والتقييم. ولتحقيق هذا الهدف ، تم الاعتماد على مراجعة الأدبيات والأبحاث والدوريات، وتعزيزها بمدخل دراسة الحالة، وتمت عملية تجميع البيانات من خلال الاستبيان المدعم بالمقابلة الشخصية لتحليل الإجابات الواردة بالاستبيان، ومن ثم ، تم استخدام التحليل الوصفي لكل من البيانات الأولية والثانوية.

بينت الورقة أن المحاسبين العاملين في الشركة لديهم جميع المقومات لمعرفة التكنولوجيا الحديثة للمعلومات، مثل التأهيل والتدريب العملي وتراكم الخبرة والتطوير المستمر. ووفقا لهذه النتيجة، يمكن القول أن المحاسب الذي يعمل في هذه الشركة لديه معرفة بالمعلومات الحديثة للتكنولوجيا، ومع ذلك، لا يوجد لديه مساهمة في تحسين نظام المعلومات الحالي في الشركة، وأن المشاركة الوحيدة التي يقومون بها هي في التخطيط والتحليل، ولم يكن لهم أي مشاركة في التصميم والتقييم. وتوصلت الورقة إلى أن المحاسبين في شركة الخطوط الليبية لديهم إدراك بأهمية تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

تقتصر هذه الورقة على دراسة حالة واحدة، والتي تحد من تعميم نتائجها، ومع ذلك فإنها تشير إلى المجالات البحثية المثمرة بالنظر إلى أهمية معرفة التكنولوجيا التي تعزز دور المحاسبة في الاقتصادات النامية والاقتصادات المخططة، و تكفل للمحاسبين المشاركة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية.

وتشير الورقة إلى أهمية تطوير المحاسبين من ناحية معرفتهم بتكنولوجيا المعلومات الحديثة عن طريق مساعدة المؤسسات التعليمية ، وسوق العمل، من خلال القيام بالندوات والمؤتمرات وورش العمل، لجعل المحاسبين قادرين على تصميم نظم المعلومات المحاسبية، ومعرفة أهمية تطوير النظام المحاسبي للشركة، أيضا الدعوة إلى مشاركة المحاسبين في تطوير هذه الأنظمة.

كلمات مفتاحيه : تقنية المعلومات المحاسبية، المعرفة التقنية، تطوير النظم.

مقدمة:

تُشير المعرفة التقنية بصفة عامة إلى قدرة الأشخاص على فهم كيفية استخدام الوسائل التقنية المستخدمة في أعمالهم المختلفة والتي يتم اكتسابها اعتماداً على المؤهلات العلمية والخبرة العملية المتراكمة خلال فترة من الزمن (يحي ورشيد، 2005).

وتُعد المعرفة التقنية أحد المتطلبات التي يجب أخذها بعين الاعتبار من قبل المؤسسات الاقتصادية التي تعتمد على استخدام نظم المعلومات المحاسبية، على اعتبار أن هذه النوع من النظم يمثل نظماً رسمية للمعلومات في أي وحدة اقتصادية، حيث يتطلب الأمر ضرورة استخدام تقنيات المعلومات الحديثة في مجالات عمل نظم المعلومات المحاسبية في سبيل تحقيق كفاءة وفاعلية أكبر منها، من خلال إمكانية الاستفادة من مميزات وخصائص هذه الوسائل في عمل نظم المعلومات المحاسبية. وهذا يتطلب أن تتوافر لدى القائمين (المحاسبين) على هذا، معرفة تقنية تُكتسب عن طريق الدراسة العلمية والتطبيق العملي والخبرة المتراكمة، تمكنهم من أداء عملهم بكفاءة وفاعلية، وتخدم أهداف المؤسسة التابعين لها، وذلك من خلال قدرتهم على الأخذ بعين الاعتبار التطورات المتعلقة باستخدام تقنيات المعلومات الحديثة. وبهذا يمكن القول أن المحاسب يبقى دوره قائماً ومهماً في جميع مراحل العمل المحاسبي (من تسجيل البيانات وتشغيلها وعرض المعلومات الناتجة عنها)، لهذا السبب يظل دوره أساسياً في بناء النظام المحاسبي أيضاً، وهذا لا يتم إلاّ بإدراك المحاسب لأهمية تعزيز المعرفة التقنية لديه اللازمة لبرمجة وتشغيل هذه النظم، بحيث يتمكن من خلال معرفته بتكنولوجيا المعلومات الحديثة، أن يتواصل مع المبرمج لهذه النظم، لأن المبرمج لنظم المعلومات المحاسبية لا يستطيع تصميمها بمفرده، لأنه لا يملك إلا معرفته ببرامج البرمجة فقط. فمعرفة المحُاسب بتقنية المعلومات الحديثة، تمكن المبرمج من إجراء العمليات المحاسبية في نظم المعلومات المحاسبية، بالشكل والصيغة التي تساهم في إنتاج المعلومات المطلوبة لتحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها بكل كفاءة وفاعلية (يحي ورشيد، 2005).

مشكلة البحث:

إن ما يشهده العالم من تطورات متسارعة في شتى ميادين الحياة، وخاصة التطور العلمي والتكنولوجي، الناتج عن انتشار الثورة التكنولوجية في العالم بشكل عام والوطن العربي بشكل خاص، يستلزم من المؤسسات مواكبة التطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات، وذلك باستخدام وسائل التقنيات الحديثة، مثل نظم المعلومات المحاسبية الحديثة، التي تمثل نظماً رسمية للمعلومات في أي مؤسسة. إلاّ أن التطور الهائل في نظم المعلومات بشكل عام، ونظم المعلومات المحاسبية بشكل خاص، وما صاحب هذا التطور من ضرورة وجود أنظمة فعالة للمعلومات، استدعى وجود كوادر تكتسب مهارة المعرفة، وتملك المهارة الكافية والوافية

في مجال تقنية المعلومات ونظم المعلومات المحاسبية، ولها القدرة على ربط مجموعة من المهارات في تخصصين ومجالين للخبرات المتنامية والمتغيرة بشكل سريع وهما (المحاسبة، تكنولوجيا المعلومات) (البحيصي ومقداد 2013).

وتعتبر ليبيا إحدى الدول النامية والتي مرت مهنة المحاسبة فيها بمراحل متعددة خلال العقود الأخيرة وتأثرت بتكنولوجيا المعلومات وما بها من تأثيرات على نظم المعلومات المحاسبية في جميع القطاعات المختلفة ومنها قطاع خدمة الطيران .

ومن هنا فإن مشكلة البحث تكمن في تقصير معظم شركات الطيران الليبية ومن بينها شركة الخطوط الليبية، في تعزيز قدرات المحاسبين الخاصة بمعرفتهم واستخدامهم لتكنولوجيا المعلومات، على اعتبار أن المحاسبين لهم دور مهم في بناء النظام المحاسبي الآلي لأي شركة، فالمحاسبون يعتبرون من أهم المتغيرات التي تؤثر في أداء وفاعلية وتطوير نظم المعلومات المحاسبية وذلك من خلال مشاركتهم في مراحل بناء النظام المحاسبي المختلفة، حيث أن دور المحاسبين في تصميم النظم المحاسبية يُعد أساسياً ورئيسياً، في حين يُعد دور المبرمجين للنظم تابعاً ومكملاً لدور المحاسبين، فيما عدا مرحلة البرمجة فهي من اختصاص المبرمج فقط (الرملي،2011).

وبالتالي فإن إدراك المحاسبين لتصميم العمليات المحاسبية يختلف عن إدراك المبرمجين، فالمحاسبون يجمعون بين الخبرة المهنية والواقع التطبيقي من جهة، وبين العلم والمعرفة بأسس المعايير المحاسبية من جهة أخرى أما المبرمج لا يملك إلا معرفته بتقنية المعلومات، ومن هنا فإن إهمال تزويد المحاسبين بالمعرفة التقنية المستخدمة في تصميم النظم المحاسبية، سينتج عنه صعوبة التواصل بين المبرمجين (غير الملمين بالمحاسبة) والمحاسبين، مما يؤدي إلى تشويه في المعلومات التي يتلقاها المبرمج من المحاسب (يحي ورشيد 2005)، وهذا الأمر ينتج عنه نظام محاسبي آلي لا يلبي احتياجات الإدارة، لاتخاذ القرارات الرشيدة، وبهذا ينتفي الدور الذي يجب أن تلعبه المحاسبة كنظام للمعلومات في خدمة التنمية والمجتمع.

وتجدر الإشارة أيضاً إلى أن عملية تزويد المحاسبين بالمعرفة التقنية اللازمة لتصميم وتشغيل النظم المحاسبية، تتطلب أن تتوفر لديهم بالدرجة الأولى الرغبة و الإدراك الكافي لأهمية معرفتهم بهذه التقنية، فإدراك المحاسب لأهمية معرفته بتقنية المعلومات يجعله يركز على التطوير المستمر لقدراته ومعرفة ما هو جديد في مجال نظم المعلومات المحاسبية، لأن إلمامه بتقنية المعلومات يكفل له تحقيق المشاركة الفعالة في بناء وتطوير نظم المعلومات المحاسبية و إبداء الرأي حول جدوى هذه النظم و كذلك تمكنه من كشف أي خلل بها (البحيصي و مقداد 2013).

مما سبق يمكن تلخيص مشكلة البحث في محاولة التعرف على مدى معرفة

المحاسبين العاملين بشركة الخطوط الليبية بتقنية المعلومات الحديثة، وواقع مشاركتهم في المراحل المختلفة لتطوير هذه النظم. ويكون ذلك بالإجابة على السؤال الرئيسي التالي: **ما مدى مشاركة المحاسبين العاملين بشركة الخطوط الليبية بمراحل تطوير نظم المعلومات المحاسبية للشركة؟**

وللإجابة على هذا السؤال يستلزم الأمر الإجابة عن مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى توفر المعرفة التقنية لدى المحاسبين القائمين على تشغيل نظم المعلومات المحاسبية في شركة الخطوط الليبية؟
2. ما هي أهم المقومات اللازمة لاكتساب المعرفة التقنية للأشخاص القائمين على تشغيل نظم المعلومات المحاسبية؟ وما مدى توفر هذه المقومات في المحاسبين القائمين على تشغيل نظم المعلومات المحاسبية في شركة الخطوط الليبية؟
3. ما هو حجم مشاركة المحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية في مراحل تطوير نظم المعلومات المحاسبية؟
4. ما مدى إدراك المحاسبين القائمين على تشغيل نظم المعلومات المحاسبية في شركة الخطوط الليبية لأهمية معرفتهم بتقنية المعلومات الحديثة؟

أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى:

1. تحديد مفهوم المعرفة التقنية وأهمية أخذها بعين الاعتبار عند استخدام وسائل التقنيات الحديثة في عمل نظم المعلومات المحاسبية، ومدى توفر هذا النوع من المعرفة لدى المحاسبين القائمين على تشغيل نظم المعلومات المحاسبية في شركة الخطوط الليبية.
2. تحديد أهم المقومات اللازمة لاكتساب المعرفة التقنية من قبل القائمين على عمل نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تقنيات المعلومات الحديثة، ومدى توفر هذه المقومات في المحاسبين القائمين على تشغيل نظم المعلومات المحاسبية في شركة الخطوط الليبية.
3. تحديد واقع مشاركة المحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية في مراحل تطوير نظم المعلومات المحاسبية.
4. معرفة مدى إدراك المحاسبين القائمين على تشغيل نظم المعلومات المحاسبية في شركة الخطوط الليبية لأهمية معرفتهم بتقنية المعلومات الحديثة.

أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث في تناوله أحد الموضوعات الحديثة والمهمة التي مازال مجال البحث فيها قليلاً أو نادراً نظراً لحداثة هذا الموضوع في ليبيا (الشريف، 2006). ويسلّط هذا البحث الضوء على أهمية تعزيز المعرفة التقنية لدى المحاسبين القائمين على تشغيل النظام المحاسبي الآلي لأي شركة، على اعتبار أنهم يمثلون العامل الأساسي في بناء وتطوير تلك النظم في تلك الشركات. ويكون هذا من خلال إبراز دور معرفة المحاسبين للتقنيّة الحديثة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية وتحديد أهم

المتطلبات اللازم توفرها لاكتساب المعرفة التقنية لدى القائمين على تشغيل تلك النظم، والتي بدورها تعزز مشاركة المحاسبين في تطوير نظم المعلومات المحاسبية من خلال المشاركة في مراحل بناء النظام المختلفة. وأخيراً تخدم هذه الدراسة شركات الطيران في ليبيا بصفة عامة بما تقدمه من نتائج وتوصيات، الأمر الذي يمكن الاستفادة منه في بلورة أسس سليمة للانطلاق بتطوير المحاسبين تقنياً وصولاً إلى تطوير نظم المعلومات المحاسبية في الشركة. و يعتبر هذا البحث نقطة انطلاق لدراسات أخرى في البيئة الليبية دعماً لحداثة الموضوع في أدبيات المحاسبة ونظم المعلومات المحاسبية في ليبيا.

حدود ونطاق البحث:

- يقتصر هذا البحث على إبراز مدى معرفة المحاسبين العاملين بشركة الخطوط الليبية بتقنية المعلومات الحديثة وأثر ذلك في تطوير نظم المعلومات المحاسبية من خلال مشاركتهم في مراحل بناء وتطوير تلك النظم.

- يقتصر هذا البحث على شركة الخطوط الليبية بفرعيها الرئيسيين في بنغازي و طرابلس باعتبار أن الإدارة المالية لا توجد إلا في هذين الفرعين، أما باقي المدن في الدولة الليبية لا يتوفر فيها إلا مكاتب حجز فقط، ولا يقع من ضمن اختصاصها معالجة العمليات المالية إلا ما يتعلق بالعمليات النقدية (الخزينة).

- تناول هذا البحث أراء المحاسبين بكافة مستوياتهم الوظيفية في شركة الخطوط الليبية بفرعيها في طرابلس وبنغازي فقط، على اعتبار أن باقي المدن يقتصر فيها العمل على مكاتب حجز وبالتالي قد لا تحتاج إلا لموظف الخزينة بغض النظر على تخصصه في مجال المحاسبة من عدمه.

وتجدر الإشارة أيضاً إلى أنه يقصد بالمحاسبين الموظفون العاملون في الإدارة المالية لشركة الخطوط الليبية والذين يعتمدون على منظومة الأمين للحسابات العامة في تسيير عملهم، بغض النظر عن تخصصهم و مؤهلهم العلمي، كما أنه لا يقع ضمن نطاق هذا البحث تقييم نظم المعلومات المحاسبية لشركة الخطوط الليبية.

ماهية المعرفة التقنية:

يمكن تحديد مفهوم للمعرفة التقنية من خلال تناول كل من مصطلحي: المعرفة والتقنية كما يلي:

مفهوم المعرفة:

المعرفة اسم مشتق من الفعل (يَعرف) وتشير إلى القدرة على التمييز أو التلاؤم، وهي إذاً كل ما هو معرف أو ما هو مفهوم، والمعنى أن الرصيد المعرفي الناتج عن حصيلة البحث العلمي والتفكير الفلسفي والدراسات الميدانية والتطوير والمشروعات الابتكارية وغيرها من أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمان، تتمثل جميعها في الرصيد

المعرفي أو الكم المعلوم القابل للاستخدام في أي مجال من المجالات (يحي ورشيد،2005).

تناول يحي ورشيد(2005) مفهوم المعرفة، من حيث أن المعرفة في اللغة تعبر عن الفهم المكتسب بالخبرة، أو الفهم المتأتي من المعلومات من خلال الدراسة والتعلم، وعرفت من قبل البعض على أنها الرصيد المتراكم من الخبرة والمعلومات والدراسات الطويلة في مجال معين، فهي أيضاً تتعلق بما يمكن أن يمتلكه الشخص من رصيد متراكم من المعلومات التي يكتسبها عن طريق مؤهلاته العلمية والعملية من خلال الدراسة والعمل في مجال معين لفترة طويلة نسبياً من الزمن.

وتناولت دراسة بوفارس (25:2006) مفهوم المعرفة كمهارة وعرفته على أنها " العمليات النفسية والعقلية الخاصة بالذاكرة من اكتساب وتخزين واسترجاع المعلومات بعد فترة في صورة تعرف أو استدعاء، وهي بهذا أقرب ما تعبر عن النشاط الذهني".

و بالإشارة إلى دراسة العتيبي (2010) التي أوضحت أن المهارات البشرية الأساسية داخل التنظيم كان أولها المهارات التقنية؛ والتي تشير إلى قدرة الفرد لتأدية ما هو مطلوب منه من مهام متخصصة، وتتطلب معرفة معينة أو خبرة مكتسبة عن طريق التدريب أو الخبرة العملية (الممارسة). فهذه المهارات تسمح بالاستعمال الفعال للطرق والأساليب والإجراءات المختارة تبعاً للمهام الواجب أداؤها.

وخلاصة القول هي : أن المعرفة ما هي إلاّ حصيلة استنتاجيه لما يملكه الفرد والمجتمع من بيانات و معلومات أثرت على سلوكه بشكل أو بآخر، وأن هناك علاقة تكاملية بين البيانات والمعلومات والمعرفة.

مفهوم التقنية:

أحدث استخدام الوسائل التقنية تغيرات هامة في الوحدات الاقتصادية والمجتمعات، والتي اعتمدت اعتمادا كبيراً على التطورات التقنية وما رافقها من اهتمام لدى الصناعيين والمهتمين بالوحدات التجارية، فقد اختلفت الآراء حول مفهوم التقنية، و نورد منها ما يلي:

وفقاً لدراسة سمور (21:2013)، رأى أن التقنية Technology وهي "كلمة مشتقة من كلمتين يونانيتين، Techno وتعني : الفن أو المهارات ،و Logy فهي تعني : العلم أو الدراسة" . أي أن الكلمة بشكل عام تعني فن أو مهارة التعلم أو الدراسة، وأن كلمة التقنية تعني الأدوات والإجراءات والوسائل والأدوات المستخدمة في تحويل مدخلات المنظمة من مواد ومعلومات إلى مخرجات على شكل سلع وخدمات فهي تلك المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمتراكمة والمستنبطة بالآلات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة من أجل خدمة أغراض محددة للإنسان، أي تتعلق بالعلم التطبيقي (أو الطريقة الفنية) لتحقيق غرض عملي، وهي تشمل جميع الوسائل

المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.

عرف قشطة (9:2013) التقنية على أنها " تلك الأجهزة والمعدات والأساليب والوسائل التي استخدمها الإنسان ويمكن أن يستخدمها مستقبلاً في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية، وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحيازتها واسترجاعها وبثها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها، وتشمل على تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات".

تقنية المعلومات(تكنولوجيا المعلومات):

يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل والمعدات والآلات والأجهزة الميكانيكية والإلكترونية ذات الكفاءة العالية، والأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد وتوفير الوقت وتحقق للمنظمة أهدافها النوعية والكمية بكفاءة وفاعلية (شكر و العرود,2009).

تناولت الفتلاوي (293:2013) مفهوم تكنولوجيا المعلومات في دراساتها التي هدفت إلى معرفة تكيف بيئة المحاسبة ومؤشراتها لتكنولوجيا المعلومات، وعرفتها بأنها "النظم الآلية أو الإلكترونية للتعامل مع المعلومات إدخالاً ومعالجة واسترجاعاً ونقلاً وتبادلاً وتفاعلاً، وتشمل وسائل الحوسبة والاتصال" كما أشارت إلى أن تكنولوجيا المعلومات "تمثل كافة الأجهزة والمعدات التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لإيصال المعلومات وتقديم الخدمات للعملاء بأقل جهد وأسرع وقت ممكن وبأيسر السبل".

وعرفها أبو الحسن (288:2012) على أنها" كل ما هو جديد أو مكتشف أو مخترع من قبل العلماء والمكتشفين عبر العصور المختلفة"

وعرفها السعدي (55:2010) و الشنطي (2011: 336) على أنها" الوسائل الإلكترونية اللازمة لتجميع واختزان وتجهيز وتوصيل المعلومات".

مفهوم المعرفة التقنية :

عرف يحي و رشيد (2005: 6) المعرفة التقنية بأنها " الخبرة العملية والدراية الفنية التي يمكن الاعتماد عليها في أداء المهمات "، وعرفها أيضا بأنها " حصيلة المعلومات الفنية للفرد والجماعة والمنظمة - من خلال القدرة على اكتسابها واستيعابها والتي تساهم في حل مشكلات العمل وتحسين الأداء ".

ومن التعريفين السابقين يمكن القول أن مصطلح المعرفة التقنية يُشير إلى قدرة الأشخاص على فهم كيفية استخدام الوسائل التقنية المستخدمة في أعمالهم المختلفة، وأن هذه المعرفة يتم اكتسابها اعتمادا على المؤهلات العلمية والخبرة العملية وتراكم الخبرة خلال فترة من الزمن .

المعرفة التقنية التي يجب على المحاسب الإلمام بها :

من خلال الاطلاع على بعض الكتب والدوريات ، تم تحديد 5 نقاط رئيسية يمكن من خلالها اعتبار أن المحاسب لديه معرفه بمبادئ تقنية المعلومات الحديثة وهي:

1. المقدرة على التعامل مع الحاسب الآلي ومكوناته.
2. المقدرة على استخدام البرامج التطبيقية المختلفة مثل Microsoft Office والتي تساعد في حل المشاكل المحاسبية المختلفة.
3. المقدرة على استخدام نظم تقنية المعلومات و المقدرة على التحقق من صحتها.
4. المقدرة على استخراج التقارير المالية بالشكل والكيف الملائم من نظم تقنية المعلومات.
5. المعرفة العامة بمبادئ برمجة النظم.

ومن النقاط السابقة أعتبر (Thomas, 2011) النقطة الأولى والمتمثلة في المقدرة على التعامل مع الحاسب الآلي ومكوناته، والنقطة الثانية والمتمثلة في المقدرة على استخدام الجداول الإلكترونية، من أهم أنواع المعرفة التي يجب أن يكتسبها المحاسب.

مقومات المعرفة التقنية:

أشارت دراسة يحي ورشيد (2005: 6) إلى أهم المقومات الأساسية التي تستند عليها المعرفة التقنية بصورة عامة كالآتي:

1. **التأهيل العلمي المناسب للأفراد**: وهي معرفة المحاسب بتقنية المعلومات واختصاصاتها التي يكتسبها عن طريق الدراسة الأكاديمية (الأولية والعليا) في مجال تقنيات المعلومات والعلوم المختلفة ذات العلاقة (مباشرة وغير مباشرة) معها.

2. **التأهيل العملي**: هو مبني على الممارسة الفعلية في التعامل مع وسائل تقنيات المعلومات الحديثة والتعرف على مكوناتها وكيفية استخدامها وماهية الاستخدامات المتعددة والثانوية لكل منها.

3. **تراكم الخبرة**: وذلك من خلال الإضافات التي يمكن أن يحصل عليها الأفراد (سواء من الناحية النظرية أو العملية) عبر الفترات الزمنية لممارسة عملهم باستخدام وسائل تقنيات المعلومات الحديثة".

4. **التطوير المستمر**: يقصد الأنشطة التي يطور بها الأفراد قدراتهم ومهاراتهم، من خلال مدى واسع من عمليات التعلم بمختلف أنواعه في سبيل الإلمام بأحدث التغيرات والإضافات التي تحدث في وسائل تقنيات المعلومات الحديثة والعلوم المختلفة ذات العلاقة معها، مثل الاشتراك في الدورات والمؤتمرات و التعلم الذاتي كالخبرة والانعكاس وإرجاع الأثر ومن هذه الأنشطة التطويرية مثلا استحداث مقرر دراسي أو تقديم دورة تعليمية للتطوير المهني المستمر في مجال مرتبط بتقنية المعلومات المحاسبية ونقل المعرفة للآخرين.

أي أن التعليم المهني المستمر يكتسب أهمية بالغة في ظل التغيرات والتطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها المتعددة، وأن مواكبة هذه التطورات والمستجدات لن تتحقق إلا من خلال التعليم والتدريب المهني المستمر التي تتيح للمحاسب تطوير قدراته وزيادة معلوماته وبالتالي يستطيع تطوير المعرفة لديه والمحافظة عليها يوسف (2011).

مما سبق ذكره يتبين أن هناك ضرورة لتوافر المقومات أعلاه حتى يكتسب القائمون على عمل وسائل تقنيات المعلومات الحديثة في الوحدات الاقتصادية المعرفة التقنية اللازمة لتشغيل وتطوير نظم المعلومات المحاسبية للشركة حتى تحقق أهدافها بكل كفاءة وفاعلية.

ماهية نظم المعلومات المحاسبية:

يعتبر العصر الحالي عصر المعلومات إذ أصبحت المعلومات لا تقل أهمية عن الموارد المالية والبشرية في تسيير الأعمال وبناء المنظمات والحفاظ على الموارد المتاحة (الشنطي،2013)، كما أن التطورات السريعة التي يشهدها العالم المعاصر في مجال ثورة المعلومات انعكست آثارها على ميادين الحياة، ومع التطور الكبير الذي حصل في علم المحاسبة وبخاصة التطور التكنولوجي وظهور الأنظمة المحاسبية الآلية أصبح من الضروري أن يكون هناك إعطاء مزيد من الاهتمام لنظم المعلومات المحاسبية لما لها من أثر كبير على تطور علم المحاسبة، وأدى التطور المتنامي والمتسارع في تكنولوجيا المعلومات إلى جعل الشركات تحث الخطى للتحول والاعتماد بشكل أساسي على استخدام الأنظمة المحاسبية الالكترونية في كافة أعمالها وقد أوجدت التطورات التقنية تحديات كبيرة للمحاسبين إذ أصبح من الضروري زيادة كفاءة المحاسبين للتعامل مع الأنظمة الالكترونية المستخدمة في إتمام العمليات المالية (الشرفاء وآخرون،2013).

مفهوم النظم :

أشار الذيب (2012) إلى أن النظام(System) مصطلح مشتق أساساً من كلمة يونانية (systema)، والتي تعني الكل مركب من عدد من الأجزاء.

وعرف أبوخضرة وعشيش (2008: 10) النظام بأنه "مجموعة العناصر (عنصران أو أكثر) المرتبطة مع بعضها البعض والتي تسعى إلى تحقيق هدف معين".

كما عرفه شاهين (2012: 8) بأنه " مجموعة مترابطة من العناصر المتداخلة التي تجمع المعلومات وتعالجها وتخزنها لتدعيم عملية صنع القرار والسيطرة عليه في المنظمة".

مفهوم المعلومات :

يخلط الكثير بين مصطلحين مهمين وهما البيانات و المعلومات وعادة ما يستخدم هذين المصطلحين في الحياة العملية كمترادفين لوصف شيء واحد على الرغم من الاختلاف الشديد في المفهوم

والمعنى لكل منهما، لذلك من المفيد التمييز بينهما، وتعريف كلً منها على حده حتى يمكن الوصول للفهم الصحيح لمعنى تشغيل البيانات.

تعريف البيانات:

عرفها كل من باذيب (2010: 15) و الرفاعي وآخرون(7:2009)" على أنها المادة الخام في نظام المعلومات، وهي تعبير عن الحقائق الأولية أو الإشارات التي يتم تلقيها أو تسجيلها عن الأحداث موضوع الاهتمام، وهذه البيانات تمثل المادة الخام التي يتم إدخالها في نظام المعلومات لمعالجتها بغرض إنتاج المعلومات، فهي تمثل مدخلات نظام المعلومات".

عرفها حسين (2011: 10) بأنها تعبر عن حقائق مجردة ليست ذات معنى أو دلاله في ذاتها. بمعنى أنها لو تركت على حالها لن تضيف شيء إلى معرفة مستخدميها بما يؤثر على سلوكهم في اتخاذ قراراتهم.

عرفها العبيدي (2012: 15) على أنها " مجموعة من الحقائق غير المنظمة، قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بينهما، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر على سلوك من يستقبلها".

ومن التعريفات السابقة يمكن الوصول لتعريف للبيانات وهو: هي حقائق أو أرقام غير مرتبة يمكن جمعها أو الحصول عليها لاحتمال استخدامها في المستقبل لإنتاج معلومات ذات معنى ونافعة للاستخدام البشري.

تعريف المعلومات:

يُعرف باذيب (2010: 15) المعلومات بأنها عبارة عن "مجموعة من البيانات التي أُعدت وجمعت بطريقة ما جعلتها صالحة للاستخدام بالنسبة لمن يستقبلها أو من يستخدمها، وهي تمثل المخرجات في نظام المعلومات".

كما عرفها حسين (2011: 10) بأنها " مصطلح يعبر عن بيانات تم تشغيلها بطريقة معينة أدت إلى الحصول على نتائج ذات معنى ومفيد لمستخدميها".

ومن ناحيته عرف العبيدي (2012: 15) المعلومات من زاوية أنظمة المعلومات بأنها " تمثل البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد المستقبل، التي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع، أو في القرارات التي يتم اتخاذها".

عليه يمكن القول بأن المعلومات هي مجموعة من البيانات تمت معالجتها، بحيث أصبحت مفيدة للاستخدامات البشرية.

من خلال تناول تعريف البيانات والمعلومات كل منها على حده، يمكن الوصول إلى تعريف لعملية تشغيل البيانات وهي(استخدام البيانات بصورة معينة أو يتم وضعها في سياق أو ترتيب معين للحصول على نتائج ذات معنى ومفيد لمتخذي القرارات).

مفهوم نظم المعلومات :

واختلفت أراء الباحثين في تحديد مفهوم واضح ودقيق لنظم المعلومات، ومن هذه الآراء نورد ما يلي:

تناول العبيدي (16:2012) وأدمون (15:2010) مفهوم نظم المعلومات وعرفاها بأنها "أنظمة معلومات تتكون من مجموعة من الأجزاء(الأفراد والتجهيزات والإجراءات والمعلومات) المترابطة والمتفاعلة التي تعمل معاً بشكل متناسق من خلال مجموعة من العمليات المنتظمة (تجميع، تخزين، معالجة، تحليل) وعرض المخرجات بالأشكال المختلفة للمعلومات (تقارير، أشكال، رسومات) بذلك تزود النتائج للمستفيدين من هذا النظام بطريقة تدعم وتخدم قراراتهم، وتسهل أعمالهم وتمكنهم من التخطيط والرقابة على نشاطات المنظمة".

وعرفها القشي و العبادي (10:2009) بأنها " مجموعة من العناصر المترابطة المؤلفة من الأفراد والبيانات والآلات التي تعالج البيانات و تحولها لمعلومات تخدم أغراض الإدارة.

كما عرفها حسين (12:2011) بأنها ذلك النظام الذي يتضمن مجموعة متجانسة ومترابطة من الأعمال والعناصر والموارد، يقوم بتجميع وتشغيل وإدارة ورقابة البيانات بغرض إنتاج وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من قنوات وخطوط الاتصال. وعرفها قاعود (28:2007) بأنها "نظام مصمم على أساس الحاسب الإلكتروني، لإعطاء المديرين المعلومات المناسبة وبتوقيت محدد".

مما سبق يمكن حصر مفهوم نظام المعلومات في النقاط التالية:

1. مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات والاتصالات وقواعد البيانات.
2. هذه العناصر تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو آلياً على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها وبثها للمستفيد.
3. نظم المعلومات الحديثة تستخدم الحواسيب في جمع البيانات وتخزينها ومعالجتها بسرعة هائلة، لإعطاء المديرين المعلومات المناسبة وبتوقيت محدد.

مفهوم نظم المعلومات المحاسبية:

أشار العجمي (2011) إلى أن وجود نظام محاسبي متكامل يعدّ أمراً ضرورياً في جميع المؤسسات، الأمر الذي يتطلب البحث باستمرار في إمكانية تطوير وتحديث نظم المعلومات المحاسبية، لتتمكن من تحقيق أهداف إدارتها ضمن معايير توفير الوقت والجهد والتكلفة، وتحقيق أقصى ما يمكن من دقة والفاعلية، ولعل أهم ما يجب تحقيقه في هذا الإطار هو التحول بالأنظمة المحاسبية من شكلها التقليدي اليدوي لتصبح أنظمة إلكترونية، تعتمد بشكل كامل على الحاسب الآلي، الذي يحقق بما يؤمنه من برامج متخصصة، سرعة كبيرة في الإنجاز وإتمام فعال لمعايير العمل الموضوعة. لذلك فقد باتت أنظمة المعلومات المحاسبية إحدى أهم ركائز الشركات، حيث تعمل

نظم المعلومات المحاسبية في الشركات على جمع وتخزين البيانات ثم معالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات ملائمة لاتخاذ القرارات التخطيطية والتنفيذية والرقابية (كلبونة وآخرون، 2011).

وتناول العديد من البحاث تعاريف مختلفة لنظم المعلومات المحاسبية نورد منها ما يلي:

عرفها كل من هلالي (2004: 3) وقاعود (2007: 50) بأنها "أحد مكونات التنظيم الإداري، تختص بجمع وتبويب و معالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المالية الملائمة لاتخاذ القرارات، إلى إطراف داخلية وخارجيه".

كما عرفها جابر (2007: 17) بأنها "أحد النظم الفرعية في المؤسسة ، تتكون من عدة نظم فرعية تعمل مع بعضها البعض بصورة مترابطة ومتناسقة ومتبادلة بهدف توفير المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية ، المالية وغير المالية ، لجميع الجهات التي يهمها أمر المؤسسة وبما يخدم تحقيق أهدافها".

ويرى الداية (2009: 17) بأن نظام المعلومات المحاسبي يتضمن مثله مثل أي نظام للمعلومات مجموعة من الفاعليات والأنشطة التي يجب القيام بها، حتى نتمكن من الحصول على معلومات دقيقة وملائمة وتوصيلها لمستخدميها.

وأخيراً عرفها الرملي (2011) بأنها: عبارة عن مجموعة من الأجزاء المتكاملة والمترابطة التي صممت ونظمت لمعالجة البيانات آلياً من خلال قبول وتخزين البيانات (المدخلات)، ثم تشغيلها وإنتاج نتائج المخرجات وفقاً لتوجيهات برنامج يشتمل على تعليمات تفصيلية خطوة بخطوة لما يجب عمله لتحقيق الهدف من التشغيل.

من التعريفات السابقة يمكن تعريف نظم المعلومات المحاسبية بأنها (نظام محاسبي متكامل يختص بعملية تجميع وتبويب ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات بعد التأكد من أنها أنتجت وفق لما هو مخطط وجعلها تلاءم حاجات المستفيدين).

فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية:

نظراً لأن هذا البحث تناول تأثير المعرفة بتقنية المعلومات الحديثة وأثرها على مشاركة المحاسبين في تطوير نظم المعلومات المحاسبية حتى تصبح أكثر كفاءة وفاعلية، بحيث تحقق أهدافها وتتمكن من أداء مهامها بشكل مرضي وتحقق هذه الأهداف وفقاً لما هو مخطط لها بتوفير المعلومات الصحيحة والمفيدة، و تشغيل عمليات النظام بطريقة غير مكلفة اقتصادياً، عليه فإنه من المهم الإشارة إلى مفهوم الكفاءة والفاعلية ، حيث أن هناك العديد ممن يخلطون بينهما ويعتقدون بأنهما يحملان نفس المعنى.

وفي هذا السياق برزت عدة تعاريف لمفهوم الفاعلية والكفاءة ، فيما يلي عرض ملخص لكل منهما:

فاعلية النظام:

عرف دلاهمة (2012 :12) الفاعلية بأنها "فعل الأشياء الصحيحة وهي بذلك تتعلق بصحة القرار وفيما إذا كانت مخرجاته مطلوبة أو غير مطلوبة، فهي تتحقق فيما لو حقق النظام أهدافه العامة التي وضع من أجلها". ورأى دباغيه والسعدي (2011) أنه بالنظر إلى مختلف التعاريف المتعلقة بالفاعلية سنخرج بانطباع أن الفاعلية تختلف من حيث الشكل وتتفق من حيث الجوهر، فالغالبية العظمى من التعاريف تربط بين الفاعلية والأهداف أو الفاعلية والمخرجات. في حين رأى شاهين (2012) أن هناك من يعبر عنها بالعلاقة بين الأهداف المحققة نسبة إلى الأهداف المخططة, ونخلص من ذلك إلى أن الفاعلية ترتبط بقدرة النظام المحاسبي على تحقيق أهدافه، فالنظام الذي يحقق أهدافه فعال والذي لا يحقق أهدافه غير فعال.

وعليه يمكن تعريف فاعلية نظام المعلومات المحاسبي بأنه: " قدرة النظام المحاسبي على تحقيق أهدافه والتي أهمها توفير المعلومات التي تتصف بالملائمة والموثوقية والتي تساعد متخذي القرارات من داخل وخارج المؤسسة في تحقيق أهدافها".

كفاءة النظام:

تناول كلٌ من دباغيه والسعدي (2011) و شاهين(2012) مفهوم الكفاءة من حيث أنه يشير إلى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بهدف تحقيق قيمة مضافة ضمن سلسلة القيم في المنظمة، و رأت دراسة دباغيه والسعدي أن الكفاءة مفهوم نسبي يتم قياسه من خلال نسبة مخرجات النظام إلى مدخلاته أو نسبة المنفعة المتحققة إلى التكلفة والتضحية المبذولة بالتالي فإن كفاءة نظم المعلومات المحاسبية تقاس من خلال المنافع المكتسبة نتيجة لاستخدام مخرجات النظام المحاسبي مقارنة بالتكاليف التي يتم التضحية بها لبناء وتصميم النظام المحاسبي وتشغيله .أما شاهين (2012) رأى أن الكفاءة تعني مدى تحقيق الأهداف المرسومة بأقل التكاليف الممكنة وبأقل مستوى من الموارد المستخدمة ودون المساس بتلك الأهداف.

مراحل تطوير نظم المعلومات المحاسبية:

اختلف العديد من البحاث والكتاب في مراجعهم و أدبياتهم في تحديد عدد معين لمراحل تطوير نظم المعلومات بصفة عامة، وعلى الرغم من تناول الكثير من الباحثين عدد مختلف من مراحل تطوير نظم المعلومات، قد تصل إلى عشرين مرحلة، إلا أن هناك كثير من الباحثين والكتاب مثل ناعسة وخميس (2009)، و البحيصي ومقداد (2013) اتفقوا على أربعة مراحل أساسية وهي مرحلة التخطيط والتحليل ومرحلة التصميم ومرحلة التطبيق ومرحلة التقييم.

وفيما يلي مراحل تطوير نظم المعلومات المحاسبية وفق دراسة كل من ناعسة وخميس (2009) والبحيصي ومقداد(2013) :

1. مرحلة التخطيط والتحليل: تتمثل في جمع البيانات والمعلومات لدراسة المكونات والإمكانات والكينونات والعلاقات المنطقية التي تربطها من أجل إيجاد نظام جديد أو تحسين النظام القائم. وذلك من خلال:

- تحديد مواصفات أجهزة الكمبيوتر المستخدمة التي تلاءم النظام الجديد.
- تحديد الأهداف التي تسعى الشركة إلى انجازها.
- فحص النظام الحالي (إن وجد).
- تحديد أهم التقارير المالية والمحاسبية التي سيتم استخراجها من النظام-
- تحديد آلية تنفيذ القيود المحاسبية من خلال النظام.
- وضع آلية تدفق البيانات المالية والمحاسبية من خلال النظام.
- وضع آلية تدفق البيانات المالية والمحاسبية خلال الدورة المحاسبية للشركة.

2. مرحلة التصميم: وهي تتمثل في النقاط الآتية:

- تحديد المعالجات والبيانات المطلوبة من النظام الجديد.
- تحديد الأنواع المتخصصة من التجهيزات والبرمجيات اللازمة للنظام الجديد.
- وضع التصميم المناسب للشاشات الخاصة بالنظام.
- وضع التصميم المناسب للتقارير المالية و المحاسبية.
- تحديد شكل إدخال البيانات و إخراجها.
- تصميم طريقة إعداد قيود التسويات وقيود الإقفال وغيرها.

3. مرحلة التطبيق: وهي تتمثل في النقاط الآتية:

- وضع خطة تطبيق النظام.
- التدريب على النظام بعد الانتهاء من تطويره.
- فحص النظام.
- وضع آلية العمل على النظام الجديد بعد تطبيقه.

4. مرحلة التقييم: وفيها يتم تحديد مدى قدرة النظام الجديد على تلبية حاجات المستخدم النهائي وهو المحاسب نفسه وذلك من خلال:

- وضع خطة التقييم للنظام.
- مقارنة النتائج المتوقعة أثناء مرحلة التحليل والتصميم مع نتائج عملية التقييم الفعلية.

يعتبر هذا التقسيم تقسيم مناسب، ويفي بالغرض ، حيث يمكن الاعتماد عليه في وصف مراحل تطوير نظم المعلومات لأي شركة بصفة عامة، و نظم المعلومات المحاسبية بصفة خاصة، بالإضافة إلى أنها هي نفس المراحل المتبعة في بناء منظومة الأمين للحسابات العامة وهي منظومة الحسابات المعتمدة في شركة الخطوط الليبية.

أهمية المعرفة التقنية في تطوير نظم المعلومات المحاسبية:

عُرفت المعرفة في دراسة يحي ورشيد (2005) بأنها تراكم المعلومات والخبرة والدراسات الطويلة في مجال معين سواء للفرد أو المجتمع. وتُشير المعرفة التقنية إلى قدرة الأشخاص القائمين على تشغيل نظم المعلومات على فهم كيفية استخدام الوسائل التقنية المستخدمة في عمل نظم المعلومات المحاسبية، عليه فإن التطورات السريعة في تقنية المعلومات تمثل تحدياً حقيقاً لمهنة المحاسبة، لهذا يتطلب الأمر من المحاسبين الإلمام بها وبكافة التطورات التي تحدث في مجالها، الأمر الذي يؤكد ضرورة العمل على المساهمة من قبل الوحدات الاقتصادية في تكوين واكتساب المعرفة التقنية لكل القائمين على عمل نظم المعلومات المحاسبية فيها، حيث أن المعرفة التقنية تمثل جزءاً من المعرفة المحاسبية التي يمكن أن تتكون نتيجة استخدام وسائل تقنيات المعلومات الحديثة في عمل نظم المعلومات المحاسبية، لهذا فإن هناك ضرورة لأخذها بعين الاعتبار وصولاً لتحقيق أهداف المعرفة المحاسبية المتكاملة، بالإضافة إلى أنها تعتبر أحد الأساليب الداعمة لإمكانية تحقيق أقصى فائدة ممكنة من استخدام تقنيات المعلومات الحديثة في مجالات عمل نظم المعلومات المحاسبية.

ويرى يحي ورشيد (2005) أن استخدام تقنيات المعلومات الحديثة في مجالات عمل نظم المعلومات المحاسبية يمكن أن يساهم في زيادة فاعلية هذه النظم، إذا ما تم التعرف من قبل القائمين (الأفراد) على كيفية عمل نظم المعلومات المحاسبية على أهم التأثيرات والمجالات التي يمكن أن تستخدم فيها هذه التقنيات، وبما من شأنه أن يسهل عمل المحاسبين، ويعطيهم مجالاً أوسع للقيام بواجبات وأعمال يمكن أن تساهم في خدمة أهداف المؤسسة التي يعمل ضمن نطاقها بصورة أكثر فاعلية.

إدراك المحاسب لأهمية معرفته بتقنية المعلومات الحديثة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية:

للمحاسب دور مهم في بناء وتطوير نظم المعلومات المحاسبية، بدءً من اتخاذ قرار شراء الحاسب اللازم لتشغيل نظام المعلومات وصولاً إلى مشاركته في مراحل تطوير هذه النظم .

بظهور فكرة استخدام الحاسب في المؤسسة، يكمن دور المحاسب في تحديد مدى حاجة المؤسسة للحاسب، وعند اختيار الحاسب فإن المحاسب يستطيع تحديد مواصفات الحاسب اللازم لحاجة المؤسسة بما له من خبرات في قرارات الشراء والمفاضلة بين الافتراضات والحساسية اتجاه الإسراف الذي لا مبرر له، مثل الحصول على حاسب فائق السرعة بالرغم من عدم حاجة المؤسسة لكل هذه السرعة (صيام، 2004).

وفي أعمال تحليل النظم للمهام التي سيجري إعدادها على الحاسب، يمكن للمحاسب أن يقوم بهذه المهمة على خير وجه، نظراً لأنه متعايش مع أنظمة المؤسسة واحتياجاتها، فإنه يكون مسئول

عن تجميع وتنظيم البيانات وتفسير المعلومات المستخلصة من هذه البيانات وتقييم النظم التي توفر المعلومات وتجميعها في شكل خوارزميات أو خرائط تدفق وتقديمها إلى المبرمج لبرمجتها وذلك لتحديد الأهداف المطلوب انجازها و تحديد آلية تنفيذ القيود المحاسبية و تدفق البيانات والمعلومات من خلال النظام وأخيراً تحديد أهم التقارير المالية وكيفية استخراجها.

وفي مرحلة التصميم يعتبر دور المحاسب مهماً وأساسياً ، حيث يبقى دوره أساسياً بدءً من تحديد المعالجات المطلوبة من النظام للبيانات المدخلة، وصولاً إلى تصميم طريقة إعداد قيود التسويات الجردية وقيود الإقفال والقوائم المالية.

وعند تطبيق النظام الجديد، يكون للمحاسب دور مهم في فحص النظام الجديد وتحديد صلاحيات الاستخدام، ووضع آلية العمل عليه، وقد يتولى أيضاً مهمة التدريب للقائمين على هذا النظام.

وبهذا يكون للمحاسب القرار الأخير في تحديد ما إذا كان النظام الجديد يلبي حاجات المستخدم النهائي أم لا. أي أن مستوى المحاسبين ومدى معرفتهم بتكنولوجيا المعلومات وكذلك خبراتهم الفنية المكتسبة، من أهم العوامل المؤثرة على مستوى كفاءة نظم المعلومات المحاسبية (Ismail and King, 2007) مما سبق يتضح أن للمحاسب دوراً هاماً في جميع مراحل تطور النظام المحاسبي. لهذا يجب على المحاسب أن يدرك أهمية معرفته بتكنولوجيا المعلومات، و أن يكون ملماً بالتطورات المستمرة التي تحدث في وسائل التقنيات الحديثة التي تكفل له المشاركة الفعالة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية للوحدة الاقتصادية التي يعمل في نطاقها، وجعله أكثر كفاءة وفاعلية حتى يبقى دوره أساسياً وقائماً خلال جميع مراحل العمل المحاسبي من تخطيط وتحليل وتصميم وتطبيق وتقييم. وتجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من أن للمحاسب دوراً هاماً وأساسياً خلال جميع مراحل بناء النظام المحاسبي الآلي، إلا أن الأمر يختلف في مرحلة برمجة النظام فهي مرحلة فنيه بحتة حيث يكون دوره مكملاً لدور المبرمج ويبقى المبرمج هو الأساس في هذه المرحلة فقط.

منهجية البحث :

لغرض تحقيق أهداف البحث ، تم استخدام منهج دراسة الحالة وذلك رغبة في الوصول إلى نتائج أكثر دقة ومتعمقة بخصوص موضوع الدراسة ، على الرغم من عدم إمكانية تعميم النتائج عند استخدام هذا المنهج و لكن يظل يعطي نتائج أفضل من خلال تحليل المشكلة بشكل أكثر تعمقا و دقة.

الأفراد المشاركين في البحث:

تم التركيز على المحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية بفرعيها الرئيسي في طرابلس و بنغازي، و تم توزيع 100 استبيان على هذه الفئة.

أدوات جمع البيانات :

تم استخدام نوعين من أنواع جمع البيانات وهي الاستبيان كأداة رئيسية و المقابلة الشخصية كأداة داعمة ومساعدة في تفسير نتائج الأداة الرئيسية. وتم تقسيم أسئلة الاستبيان إلى 4 محاور رئيسية، حيث ركزت أسئلة المحول الأول على مدى معرفة المشاركين بتقنية المعلومات الحديثة. أما المحور الثاني فقد تركز على المقومات الواجب توافرها لدى المحاسب حتى يكتسب المعرفة التقنية للازمة لعمله، من ناحية تأهيله العلمي خلال مراحل الدراسة الأكاديمية (الأولية والعليا)، وتأهيله العملي الذي اكتسبه عن طريق الممارسة العملية، و تراكم الخبرة لديه التي اكتسبها من خلال سنوات عمله أو الاستفادة من ورؤسائه زملائه في العمل، وأخيراً مجهوداته التي يبذلها للتطوير المستمر لمهاراته في استخدام تقنية المعلومات الحديثة. أما بالنسبة لأسئلة المحور الثالث فلقد تركزت على مشاركة القائمين على تشغيل نظم المعلومات المحاسبية في بناء وتطوير هذه النظم خلال مراحل التخطيط والتحليل والتصميم والتطبيق والتقييم. وركزت أسئلة المحور الرابع والأخير على مدى إدراك القائمين على تشغيل نظم المعلومات المحاسبية لأهمية معرفتهم بتقنية المعلومات الحديثة في مجال عملهم.

وتم توزيع عدد 100 استبيان على المحاسبين العاملين في الأقسام التي تعتمد على منظومة الأمين لتسيير عملياتها، وهي عبارة عن منظومة مالية معتمدة ومستخدمة من قبل الشركة في إثبات الحسابات وإعداد الميزانيات الخاصة بها. بالإضافة إلى الموظفين العاملين في الأقسام الأخرى والتي لا تعتمد على منظومة الأمين للحسابات العامة إلا أنه من بينهم موظفين عملوا على هذه المنظومة في فترة سابقة، ولم يتم حصرهم قبل توزيع الاستبيان و لهذا تم تخصيص استبيان لهم، وقد تم استرداد عدد (78) استبيان وبنسبة استجابة (78%) من إجمالي الاستمارات الموزعة.

وبلغ عدد المشاركين الذين يعتمدون على منظومة الأمين للحسابات العامة (64) مشارك، أي ما نسبته حوالي 82% من إجمالي الاستمارات المستردة، وعدد المشاركين اللذين لا يعتمدون على منظومة الأمين للحسابات العامة هو (14) مشارك، أي ما نسبته حوالي 18%، ومن هنا تم تحديد عدد استمارات الاستبيان الخاضع للقياس وهي (64) استمارة ، أي ما نسبته (64%) من إجمالي الاستمارات الموزعة.

أسلوب معالجة البيانات:

تم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية إحصائيا، من خلال استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package For Social Sciences) SPSS ، وفيما يلي الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات:

1. تم احتساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات البحث وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة البحث.

2. المتوسط الحسابي ، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي.

3. الانحراف المعياري Standard Deviation استخدم للتعرف على مدى انحراف استجابات الأفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، وكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

4. اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان .

ولقد تم اختيار مقياس ليكارت (Likert Scale الثلاثي) ، بسبب كونه من أكثر المقاييس استخداماً لقياس أراء المشاركين لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث كانت درجة الإجابة لكل عبارة 3 درجات ، بحيث كانت أقل الدرجات هي (1) وتعني الإجابة بـ (لا)، وأعلى الدرجات هي (3) وتعني الإجابة بـ (نعم)، والإجابة بـ (أحياناً) هي الدرجة (2).

وتم تحديد طول الخلايا للمقياس الثلاثي (نعم/ أحياناً / لا) من خلال المعادلة التالية :

طول الفترة =(الحد الأعلى – الحد الأدنى) / عدد المستويات

=3 -1 /3 = 3/2 = 0.66

وبعد حساب طول الفترة بين الأوزان، تم تحديد اتجاه أراء الأفراد المشاركين في الدراسة للاستفادة منها عند تحليل النتائج ، فإذا كان المتوسط الحسابي المرجح (1إلى 1.66) تعد الإجابة (لا)، وإذا كانت (أكبر من 1.66 إلى 2.33) تعد الإجابة (أحياناً)، وإذا كانت (أكبر من 2.33 إلى 3) تعد الإجابة (نعم).

تحليل النتائج:

أظهرت نتائج التحليل الوصفي لخصائص المشاركين في البحث، أن المشاركين مؤهلون للإجابة على أسئلة الدراسة، فالتخصص العلمي 64% من المشاركين: محاسبة، بالإضافة إلى أن 65.4% من المشاركين يشغلون وظيفة محاسبة، وأنه أكثر من 62% من المشاركين من حملة البكالوريوس والماجستير، بالإضافة إلى أن 58% من المشاركين تزيد خبرتهم عن 5 سنوات، و أنه أكثر من 70% من المشاركين تقل أعمارهم عن 40عاماً. مما يعطي انطباعاً على أن إجاباتهم على أسئلة الاستبيان كانت أكثر واقعية و موضوعية.

ومن خلال التحليل الوصفي لفقرات المحور الأول أظهرت النتائج أن المحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية تتوفر لديهم المعرفة التقنية اللازمة لتصميم وتطوير نظم المعلومات المحاسبية. حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح العام (2.45) وهو يقع ضمن الفترة (أكبر من 2.33 إلى 3)، وهذا يعني أن المحاسبين أجابوا بـ(نعم) على الفقرات المحور الأول المتعلقة بقياس المعرفة التقنية لدى المحاسبين.

كما أظهرت الدراسة بأن المحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية يتوفر لديهم المقومات اللازمة لاكتساب المعرفة التقنية من التأهيل العلمي والعملي وتراكم الخبرة والتطوير المستمر حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح العام (2.34) وهو يقع ضمن الفترة (أكبر من 2.33 إلى 3)، وهذا يعني أن المشاركين أجابوا بـ(نعم) على فقرات المحور الثاني المتعلقة بقياس مدى توافر مقومات المعرفة التقنية لدى المحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية.

وأظهرت نتائج تحليل فقرات المحور الثالث المتعلق بتحديد حجم مشاركة المحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية في مراحل تطوير نظم المعلومات المحاسبية بدايةً من مرحلة التخطيط والتحليل إلى مرحلة التقييم ، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (1.49)، إلا أنه غالباً ما تكون لهم مشاركة محدودة جداً في بعض الأنشطة المتعلقة بمرحلة التخطيط والتحليل، أي تلك التي تخص المحاسبين أكثر من المبرمجين والمحللين مثل المشاركة في تحديد أهم التقارير المالية التي يتوجب على النظام استخراجها، أما في باقي المراحل تبين انعدام المشاركة بدءً من مرحلة التصميم وما تحمله من طابع فني بحت، إلى مرحلة التقييم وما تحمله من طابع إداري، ومن خلال إجراء بعض المقابلات الشخصية أجمع أغلب المشاركين على أن الشركة المصممة لمنظومة الأمين للحسابات العامة هي التي تحد من مشاركة المحاسبين في تطوير منظومة الحسابات وتحدد صلاحيات معينة لكل مستخدم، ولا تسمح لهم حتى بتعديل الأخطاء في إدخال القيود المحاسبية، حيث يتوجب الأمر عند حدوث أي خطأ استدعاء المبرمج لحذف الخطأ وإعادة الإدخال.

أما فيما يتعلق بنتائج التحليل الإحصائي لفقرات المحور الرابع المتمثل في تحديد مدى إدراك المحاسبين لأهمية معرفتهم بتقنية المعلومات، فقد بلغ المتوسط المرجح العام لهذا المحور (2.40) وهذا يدل إلى أن المحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية يوجد لديهم الإدراك الكافي لأهمية معرفتهم بتقنية المعلومات الحديثة التي تكفل لهم المشاركة في المراحل المختلفة لتطوير منظومة الحسابات العامة، وتساعدهم في تشغيل نظم المعلومات المحاسبية والتعامل معها بالطريقة الصحيحة، وكذلك تساعدهم في تقييم النظام المحاسبي المستخدم.

مناقشة النتائج:

(1) نتائج البحث النظرية:

من خلال الدراسة النظرية للأدب المحاسبي والتي اعتمدت على المصادر الثانوية متمثلة في الكتب والمجلات العلمية المتعلقة بالدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج وهي:

1. تعتبر المعرفة التقنية أحدى المتطلبات الأساسية لكافة القائمين على عمل وسائل تقنيات المعلومات الحديثة في الوحدات الاقتصادية بصورة عامة، وفي عمل نظم المعلومات المحاسبية بصورة خاصة، على اعتبار أن نظم المعلومات المحاسبية تمثل نظماً رسمية للمعلومات ضمن النظام الكلي للمعلومات وفي أي وحدة اقتصادية.

2. تستند المعرفة التقنية على مجموعة من المقومات ويمكن زيادة القدرة على اكتساب المعرفة التقنية من خلال الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من الاعتبارات التي تتضمن كلً من : التأهيل العلمي المناسب للأفراد، التأهيل العملي المبني على الممارسة الفعلية في التعامل مع وسائل تقنيات المعلومات الحديثة والتعرف على مكوناتها وكيفية استخدامها، تراكم الخبرة لدى الأفراد، والتطوير المستمر للمهارات التقنية.

3. تلعب المعرفة التقنية دوراً مهماً في زيادة قدرة القائمين على عمل نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تقنيات المعلومات وذلك من خلال القدرة على تشغيل المكونات المادية لنظم المعلومات المحاسبية وتحقيق أقصى كفاءة وفاعلية من خلال استخدامها في العمل المحاسبي، وهذا يتيح لهم المجال في المشاركة في تطوير هذه النظم، وجعلها تحقق أهداف المؤسسة التي يعملون بها.

(2) نتائج البحث الميدانية:

من خلال الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. إن المحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية تتوفر لديهم المعرفة التقنية التي تكفل لهم المشاركة في مراحل تطوير نظم المعلومات المحاسبية.

2. يتوفر لدى المحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية المقومات اللازمة لاكتساب المعرفة التقنية من تأهيل علمي وعملي وتراكم خبرة، إلاَّ أنهم غالباً ما يهملون تلك الأنشطة التي تكفل لهم التطوير المستمر لمهاراتهم التقنية مثل الاشتراك في الدورات التدريبية و المجلات التقنية للاطلاع على ما هو جديد في مجال تقنية المعلومات، وعدم متابعتهم للموقع الرسمي للشركة المصممة لمنظومة الحسابات العامة، لتطوير خبراتهم في تشغيلها والاستفادة القصوى منها.

3. لا توجد مشاركة للمحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية بمراحل تطوير نظم المعلومات المحاسبية بصورة عامة، على الرغم من توفر المعرفة بتقنية المعلومات الحديثة لديهم، وهذا يرجع إلى أن الشركة المصممة للنظام المحاسبي الآلي المعتمد في الشركة (منظومة الأمين للحسابات العامة) هي التي تحد من

مشاركتهم في مراحل التطوير وذلك بسبب امتلاكها حقوق التصميم.

4. توجد مشاركة محدودة جداً للمحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية بالأنشطة المتعلقة بمرحلة التخطيط والتحليل، تلك التي لها علاقة بالمحاسبين أكثر من المبرمجين، ومن خلال المقابلات الشخصية لوحظ أن المدراء أي أصحاب المسميات الوظيفية العليا هم فقط من يشاركون بتلك الأنشطة.

5. يوجد لدى المحاسبين العاملين في شركة الخطوط الليبية، الإدراك الكافي لأهمية معرفتهم بتقنية المعلومات الحديثة، التي تكفل لهم المشاركة في المراحل المختلفة لتطوير منظومة الحسابات العامة، وتشغيلها والتعامل معها بالطريقة الصحيحة، إلاَّ أنهم يرون أنه أحياناً لا تؤهلهم معرفتهم التقنية لكشف أي خلل بمنظومة الحسابات، وفسَّرَ أغلبهم ذلك أنه من اختصاص المبرمجين أكثر من المحاسبين.

التوصيات:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها من الدراسة النظرية والعملية ، يمكن تقديم مجموعة التوصيات التالية:

1. ينبغي أن تهتم شركة الخطوط الليبية بتنظيم مؤتمرات علمية بغرض تناول كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تصميم نظم المعلومات المحاسبية.

2. إقامة ندوات واجتماعات لزيادة الوعي لدى المحاسبين القائمين على تشغيل نظم المعلومات المحاسبية، لأهمية معرفتهم بتقنية المعلومات الحديثة وما تكفله لهم هذه المعرفة من تحقيق الاستفادة القصوى من نظم المعلومات في مجال عمله، وتوعية المحاسبين بأهمية دورهم في بناء وتطوير النظام المحاسبي للشركة حتى يحقق أهدافه بكل كفاءة وفاعلية.

3. إشراك المحاسبين القائمين على تشغيل نظم المعلومات المحاسبية في إعداد النظام وتصميمه وعمليات تطويره المستمرة، فبالإضافة لأثره في تطوير تلك النظم وجعلها تحقق أهدافها بكل كفاءة وفاعلية، فإن له أثر آخر في تحقيق الرضا النفسي ورفع الروح المعنوية للمحاسبين، وإشعارهم بأهميتهم في المنظمة.

4. أن يولي المحاسبين اهتمام كبير لأهمية معرفتهم بالكيفية التي تتم بها برمجة وتصميم النظم المحاسبية الآلية، وكيفية التعامل مع المشاكل التي قد تظهر أثناء العمل، لكي لا يقفوا مكتوفي الأيدي عند حصول عطل بسيط للبرنامج بحيث يمكن معالجته بدون استدعاء المبرمجين. ويكون هذا من خلال تقديم دورات تدريبية في مجال مبادئ برمجة النظم، بحيث تساعد مثل هذه الدورات المشغلين لنظم المعلومات المحاسبية، في كشف أي خلل بمنظومة الحسابات وتقييمها.

5. حث المحاسبين على الاطلاع على الموقع الخاص بمنظومة الأمين للحاسبات لمعرفة كيفية استخدامها و تطوير مهاراتهم في تشغيلها وتحقيق الفائدة

القصوى منها.

6. يجب على شركة الخطوط الليبية امتلاك منظومة الحسابات عامة وذلك عن طريق شرائها من الشركة المصممة أو التعاقد مع شركة أخرى تسمح للمحاسبين بالمشاركة في مراحل تطوير نظم المعلومات المحاسبية.

أولاً - المراجع العربية:

1. البحيصي، عصام محمد و مقداد، سعيد فتحي (2013)،" أثر مشاركة المحاسبين في تطوير نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على تحسين الأداء المالي: دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة بسوق فلسطين للأوراق المالية"، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية**، المجلد 21، العدد الثاني، ص 29-56).

2. الداية، منذر يحي(2009) ،" أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في غزة : دراسة ميدانية "، **رسالة ماجيستير**، الجامعة الإسلامية ، غزة ، كلية التجارة ، قسم المحاسبة التمويل.

3. الرفاعي، خليل وآخرون (2009)،" أثر استخدام الحاسوب على خصائص المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المستثمرين "، **المؤتمر العلمي الدولي السابع**، جامعة الزرقاء الخاصة، عمان، الأردن.

4. الرملي، فياض حمزة (2011)، "نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة: المدخل المعاصر لأغراض ترشيد القرارات الإدارية "، المكتبة الوطنية، الخرطوم، السودان.

5. السعدي، إبراهيم خليل (2010)" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة التدقيق في قطاع الشركات الصناعية في الأردن: دراسة ميدانية"، **دورية الإدارة العامة**، المجلد الخمسون، العدد الأول ، ص 53-83.

6. الشرفاء، أمجد و حازم، المعايطة و كلبونه، أحمد(2013)،" التأهيل العلمي والعملي للمراجعين الداخليين في ظل أنظمة المحاسبة الإلكترونية: دراسة تحليلية تطبيقية على المصارف في المملكة العربية السعودية"، **المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة جامعة الأزهر**، العدد التاسع، ص25-65.

7. الشريف ادريس عبد الحميد (2006)، متطلبات تطوير مهنة المحاسبة في ليبيا، بحوث المؤتمر الوطني الاول حول المحاسبة: المحاسبة مهنة و معايير وتقييم و إصلاح، طرابلس.

8. الشنطي، أيمن محمد (2013)،"أثر تطبيق نظم المعلومات المحاسبية على تحسين فاعلية وكفاءة التدقيق الداخلي في القطاع الصناعي الأردني"، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية** ، المجلد11، العدد الأول، ص 99-125.

9. الشنطي، أيمن محمد (2011)،" دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير مهنة تدقيق الحسابات "، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة** ، العدد السابع والعشرون، ص 325-354.

10. العبيدي، فاطمة ناجي (2012)."مخاطر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة وأثرها على فاعلية عملية التدقيق في الأردن" **(رسالة ماجيستير)**، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم المحاسبة.

11.العتيبي، عزيزة عبدالرحمن (2010)." أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية : دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية"،**(رسالة ماجيستير)**، الأكاديمية البريطانية العربية للتعليم العالي، استراليا.

12.العجمي، محمد عبدالله (2011)" تقييم مدى فاعلية النظام المحاسبي في مؤسسة الموانئ في دولة الكويت وإمكانية تطويره"،**(رسالة ماجيستير)**، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم المحاسبة.

13. العرود، شاهر و شكر، طلال (2009)،" جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية"، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال"**، المجلد 5، العدد الرابع، ص475-496.

14. الفتلاوي، ليلى ناجي(2013)،" بيئة المحاسبة ومؤشرات تكيفها لتكنولوجيا المعلومات"، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة**، العدد الخاص بمؤتمر الكلية .

15.القشي، ظاهر والعبادي، هيثم(2009)،" أثر العولمة على نظم المعلومات المحاسبية لدى شركات الخدمات المالية في الأردن"، **مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين**، العدد72، ص 709-735.

16.أبو الحسن، حسن رجب (2012)،" تقييم نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية لخدمة أهداف التجارة الإلكترونية" ،**مجلة البحوث المالية والتجارية**، المجلد 13، العدد الثاني، ص277-297.

17. أبوخضرة، حساب عبدالله وعشيش، حسن سمير (2008) ، **نظم المعلومات المحاسبية**، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.

18.أدمون، طارق أدمون(2010)،"مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة",(**رسالة ماجيستير**)، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، قسم المحاسبة.

19. باذيب، خالد محمد(2011)، "مدى فاعلية النظم المحاسبية في البنوك التجارية اليمنية وأثرها على موثوقية البيانات المالية المنشورة الصادرة عن تلك البنوك"،(**رسالة ماجيستير**)، جامعة الشرق الأوسط، عمان ، الأردن.

20. بوفارس، رندة عطية (2006)،" المهارات الواجب توافرها في المحاسب ومجهوداته لتطويرها"(**رسالة ماجيستير**)، أكاديمية الدراسات العليا، بنغازي، ليبيا.

21. جابر، فضل علي (2007)،" تصميم نظام معلومات محاسبة الموارد البشرية في الوحدات الاقتصادية"،(رسالة ماجيستير)، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك.

22. حسين، أحمد حسين علي (2011)، **"نظم المعلومات المحاسبية** : الإطار الفكري والنظم التطبيقية "، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

23. دباغية، محمد و السعدي، ابراهيم خليل(2011)، "أثر العوامل البيئية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين"، **مجلة الإدارة والاقتصاد**، العدد التسعون، ص 52-75.

24. دلاهمة، مصطفى سليمان (2012) ،" مستوى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية السعودية"، **المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية**، العدد الثاني، ص 15-48.

25. ذيب، حسين(2012). "فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان: دراسة حالة"،(**رسالة ماجيستير**)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

26. سمور، حمدي حمدي(2013). دور تقنية المعلومات المحاسبية في تطوير نظم الرقابة الداخلية" دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة"،(**رسالة ماجيستير**)، جامعة الأزهر، غزة ، فلسطين.

27. شاهين، علي عبدالله (2012)،" العوامل المؤثرة في كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين"، **مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية**، المجلد 49، العدد الأول، ص 50-77 .

28.قاعود، عدنان محمد(2007)، دراسة وتقييم نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية في الشركات الفلسطينية،(**رسالة ماجيستير**)، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.

29.قشطة، عصام صبحي(2013)،" علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية- قطاع غزة"،(**رسالة ماجيستير**)، جامعة الأزهر، غزة ، فلسطين.

30.كلبونة، أحمد يوسف وآخرون (2011)،" اثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على الأداء المالي: دراسة ميدانية على الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية"، **مجلة الجامعة الإسلامية**، المجلد 19، العدد الثاني، ص 1447-1465.

31.ناعسة، محمد سليم و خميس، أحمد بشير (2009)،" أثر مشاركة المحاسبين في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في نجاح تلك النظم وأثر تطبيقها في الأداء المالي للشركات"، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجلد 5، العدد الثاني، ص 182-203.

32.هلالي، حسين مصطفى(2004)،" تصميم وتقييم نظم المعلومات المحاسبية"، ندوة الدعم المؤسسي والمعلوماتي لعمل المراكز الاستراتيجية في الحكومة: **ورشة عمل أمن ونظم المعلومات**، للفترة من 6-2004/10، جامعة قناة السويس، شرم الشيخ، جمهورية مصر العربية

33.يحي، زياد هاشم و رشيد، ناظم حسن(2005)" المعرفة التقنية ودورها في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام تقنيات المعلومات الحديثة"، **المؤتمر العلمي السنوي الخامس**، نيسان، جامعة الزيتونة الأردنية كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.

34. يوسف، اسلام عبدالفتاح(2011)، "قياس أثر فجوة التوقعات في المراجعة على قرارات المستثمرين في سوق الأوراق المالية في مصر : دراسة ميدانية". **(رسالة ماجيستير)**، جامعة بنها، القاهرة، مصر.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. Ismail.H and king.J, (2007) "Factors influencing the alignment of accounting information systems in small and medium sized Malaysian manufacturing firms, Electronic Ver-sion, Available at,

http://www.deakin.edu.au/buslaw/infosys/jissb/papers/jissb-paper-.pdf.

2. Thomas .G,(2011)"The relevant information technology knowledge and skills for accounting graduates in new Zealand" ,Southern Cross Univ-ersity Lismore, Nsw.

السلطة والشرعية في النظم السياسية

د. شكري عاشور السويدي
قسم العلوم السياسية
كلية الاقتصاد – جامعة بنغازي

ملخص:

بالرغم من الخلاف الذي يدور فيما بين رجال الفكر حول ظروف وملابسات ظهور السلطة كواقعة تاريخية ، فإن الحقيقة التي لايمكن تجاهلها أن السلطة ظاهرة اجتماعية.فالأهمية تظهر من أن المجتمعات الإنسانية لايمكن تصور وجودها بدون تنظيم يحدد أسلوب حكمها وإدارة أمورها ، حيث أن المجتمع بدون تنظيم يبقى مجرد هيكل جامد عاجز عن تحقيق الغاية من الحياة الاجتماعية .فالهدف يتجسد بمجرد إنتماء الفرد إلى مجتمع بشري يصبح بالضرورة في حاجة إلى تنظيم سياسي ، وهذا التنظيم لابد له من وجود سلطة عليا تحافظ على قيمة العليا التي تقود بها الجماعة وتجسد أهدافها . وهذا الطريق عادةً مايكون معبداً بالدماء والضحايا.وعليه يمكن بلورة الإشكالية في السؤال التالي:

" كيف نتصور أن إرادتين من طبيعة واحدة تتفوقا ، بحيث تسمو أحداها على الأخرى ، فتصدر أوامر يتعين على الثانية تنفيذها ، وتعتبر الأخيرة أن خضوعها واجب ؟"

وبناءً على ذلك ، تمثلت محاور هذه الورقة في ماهية السلطة ،والسلطة السياسية وغير السياسية، والمفهوم الليبرالي للسلطة، والمفهوم الماركسي للسلطة، والسلطة في البلدان المتخلفة، وتوصلت الورقة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

1-تتكون السلطة بشكل مجرد من عنصرين القوة المادية والرضا والقبول بها ، أي شرعية هذه القوة المادية .
2-تظل السلطة على الدوام مطمعاً لكل فئات وطبقات المجتمع ، وهدفاً تسعى إليه كل مجموعة.
3-السلطة كانت تستأثر بها الطبقة التي تحوز قوى الإنتاج وتسيطرعلى مصادر الثروة.
4-تصبح السلطة في كثيرمن البلدان مجالاً خصباً لقوى خارجية تؤثر في توجيهها وقراراتها .
5-تعتمد السلطة في البلدان المتخلفة على الحاكم الفرد المسيطر على كافة مقدرات البلاد، والذي لايسمح ولايقبل بالرأي الآخر يمارس الاستبداد والقهر السياسي فغابت الحريات العامة .

مقدمة:

بنظرة تأملية ومتفحصة على التاريخ الإنساني نجد أن السلطة تحتل موقعا متميزا في الفكر الإنساني القانوني والسياسي، حيث تواكب البحث عن مضمونها وكيفية تكوينها مع ازدهار المبادئ الديمقراطية وانتشارها. فالمجتمع الإنساني يتكون بداهة من طبقات وفئات متعارضة ومتصارعة تختلف مصالحها وتتباين، والسلطة ليست كيانا أثيريا، هبط من عال وإنما عبارة عن "مراكز متعددة" تقبض عليها فئة أو طبقة معينة تتيح لها أن تصدر القرارات التي

تحقق مصالحها.

ويدلنا سياق التطور التاريخي للمجتمعات البشرية أن الفئات والطبقات الأكثر مالا-عادة- هي التي تسيطر على السلطة التي تتخذها لتحقيق أهدافها ومصالحها.

فقد كان سائدا في العصور القديمة أن السلطة مقصورة على فئة الحذاق أو الشطّار الذين أوهموا العامة بأنهم الآلهة التي تحقق لهم الأمن والأمان من الظواهر الطبيعية التي لم يجدوا لها تفسيرا، وبالتالي تسبغ على هؤلاء صفات القداسة والعبودية، فهي تمثل بابا لا يجب الولوج منه ومقاما لا يتعين الاقتراب منه، فهي لا تخص الناس ولا العامة ومحرابها مقدس يقتصر على الآلهة ونسلهم.

وبالرغم من الخلاف الذي يدور فيما بين رجال الفكر حول ظروف وملابسات ظهور السلطة كواقعة تاريخية، فإن الحقيقة التي لا يمكن تجاهلها أن السلطة ظاهرة اجتماعية. إن المجتمعات الإنسانية لا يمكن تصور وجودها بدون تنظيم يحدد أسلوب حكمها وإدارة أمورها، حيث أن المجتمع بدون تنظيم يبقى مجرد هيكل جامد عاجز عن تحقيق الغاية من الحياة الاجتماعية. وهكذا، فإن مجرد انتماء الفرد إلى مجتمع بشري يصبح بالضرورة في حاجة إلى تنظيم سياسي، وهذا التنظيم لابد له من وجود سلطة عليا تحافظ على قيمه العليا التي تقود بها الجماعة وتجسد أهدافها، تلك الأهداف ترسم الإطار الذي يحدد سلوك الجماعة بقصد الحفاظ على الروابط الاجتماعية. وبهذا التطور وتقدم الفكر الإنساني، أخذت صفة القداسة تنتزع عن السلطة رويدا رويدا، وأصبح الاهتمام بها طاغيا، حيث عن طريقها تتحقق قرارات وقوانين وبواسطتها يتحول ما كان من قبيل الأماني إلى واقع مادي ملموس.

وفي العصر الحديث تتسابق الفئات والقوى الاجتماعية والأحزاب السياسية في الوصول إلى هذه السلطة وذلك لتحقيق مصالحها وتنفيذ برامجها وقد يكون الوصول إلى السلطة عن طريق العنف، أي من خلال الانقلابات العسكرية أو التمرد، هذا يطرح قضية الاعتراف، لأن الدول تختلف في نظرتها إلى القوى السياسية التي تصل إلى السلطة عن طريق العنف.

وهذا الطريق عادة ما يكون معبدا بالدماء والضحايا، وقد يكون الطريق إلى الإمساك بمقاليد السلطة هادئا، بمعنى، يتم انتقال السلطة في الدولة طبقا للأوضاع القانونية المستقرة التي تحدد كيفية انتقال السلطة، وهو ما يطلق عليه التداول الشرعي للسلطة.

ومادامت الدراسات العلمية تنطلق من إشكاليات محددة، عليه فإنه يمكن بلورة هذه الإشكالية في السؤال التالي: كيف نتصور أن إرادتين من طبيعة واحدة تتفوتا، بحيث تسمو أحدهما على الأخرى، فتصدر أوامر يتعين على الثانية تنفيذها، وتعتبر الأخيرة أن خضوعها واجب؟

ويصدر الفكر القانوني والسياسي الحديث في تحليله لدراسة ظاهرة السلطة عن فكرة مؤداها أن القوة والشرعية، أي

رضا المحكوم بهذه القوة، هي العناصر الأساسية التي يقوم عليها خضوع المحكومين للحاكمين، ولكن بالرغم من ذلك فإن تعريف السلطة ووظائفها يختلف من مفكر إلى آخر حسب مصالحه والأفكار التي تسيطر عليه والقوة التي ارتبط بها.

كما نلاحظ أن مضمون السلطة وسماتها والعناصر التي تمسك بزمامها وتوجهاتها يختلف من نظام سياسي إلى آخر حسب درجة تطورها والفلسفة السياسية التي يعتنقها.

ويترتب على هذا الاختلاف في السلطة وشكلها ومضمونها في النظم الديمقراطية الليبرالية التي تقوم على تعدد الأحزاب وعلى الانتخابات، عنها في النظم الاشتراكية ذات النهج الماركسي، حيث يسيطر ممثلوا طبقة اجتماعية واحدة على السلطة، عنها في دول العالم الثالث التي تتميز بأوضاع سياسية واجتماعية معينة تساهم في تكوين القوى الاجتماعية التي تصل إلى السلطة.

وبناء على ذلك، فإن محاور هذه الدراسة ستكون على النحو التالي:

أولا: ماهية السلطة.
ثانيا: السلطة السياسية وغير السياسية.
ثالثا: المفهوم الليبرالي للسلطة "مفهومها في الفقه الأنجلو أميركي".
رابعا: المفهوم الماركسي للسلطة.
خامسا: السلطة في البلدان المتخلفة.
سادسا: نتائج البحث.

أولا- ماهية السلطة:

إن طبيعة السلطة السياسية تتوقف بالضرورة على طبيعة القواعد التي تضبط التنظيم السياسي، وهذا يعني أن التنظيم السياسي لجماعة ما يفترض بداهة وجود سلطة عليا لهذه الجماعة يتولاها فرد أو مجموعة أفراد، حسب طبيعة النظام السياسي والنظرية السياسية السائدة لإدارة أمور الجماعة وتسير شؤونها سواء كان مصدر ذلك العرف أو الدين أو التشريع الوضعي.

فالسلطة تقترن دائما بعلاقة إنسانية غير متكافئة، فهناك من يصدر الأوامر وهناك من يجبر على الخضوع لها، أي وجود إرادتين من طبيعة واحدة، تتفوتا بحيث تسمو أحدهما على الأخرى، فتصدر أوامر يتعين على الثانية تنفيذها، وتعتبر الأخيرة أن خضوعها واجب، بمعنى آخر ضرورة وجود حاكم ومحكوم، ولكن التفرقة الجوهرية بين القوة المادية التي تجبر المحكومين على الخضوع وبين السلطة التي تمتزج فيها القوة المادية مع الاعتقاد بالخضوع.

وعلى هذا الأساس تتضمن السلطة عنصرين يظهران في الآتي:

أ- القوة والسيطرة المادية:

ويعني هذا العنصر، قدرة الأكثر قوة مادية على إجبار الآخر على الانحناء والخضوع وهذه ظاهرة عامة تشمل كافة المجتمعات دون استثناء، ويعتبر هذا أمرا بديهيا لعدم تعادل القوى.

لقد لعبت القوة الجسمانية دورا كبيرا في ترسيخ السلطة في المجتمعات البدائية، حيث كان الأقوى والأوفر صحة قادرا على أن يستأثر بالسلطة، ويجبر الآخرين على الخضوع، باستمرار يصدر إليهم أوامره ويسيطر عليهم، فيأمر هذا وينهى ذاك ويصدر الأوامر والقرارات، وينفذ العقوبات. لذلك فإن الأفراد تخشاه وتطيعه. لاشك أن هذا الزعيم المفتول بعضلاته الموفور بعافيته كان سعيدا لأن لديه القدرة التي تمكنه من أن يصرع الآخرين[1].

فالبعض ظن أن هذه القوة فقدت تأثيرها بقيام المجتمعات المدنية وقيام الدولة المعاصرة، الا أن البعض الآخر يرى أنها مازالت تؤدي وظائفها ودورها حتى في المجتمعات الضخمة وفي الدول الحديثة وتتمثل عادة في مؤسسات الشرطة والجيش والسجون.

فكل من يتكلم عن السلطة السياسية إنما يتبادر إلى الذهن رجال السلطة السياسية ببدلاتهم الرسمية وملابسهم المتميزة والسلاح الذين يحملونه وبالتالي يشعرون بالخوف من القوة التي يمثلها هؤلاء. فالسلطة السياسية على هذا النحو تستخدم الإكراه المادي والمعنوي الذي يجبر الأفراد على طاعة أوامرها.

فهناك مثلا الإكراه الذي يتم توقيعه على بعض الأفراد في شكل حرمانهم من حقوقهم المدنية أو حرمانهم من العمل أو من السفر أو من التنقل أو قطع مرتباتهم...الخ. وهناك إكراه توقعه السلطة السياسية على كل من يخالف أوامرها في شكل توقيع عقوبات مادية على الأفراد وممتلكاتهم، كمصادرة أملاك الأفراد، أو توقيع العقوبة على الأفراد أنفسهم كوضعهم في السجون أو إعدامهم إذا خرجوا عن طاعة السلطة السياسية.

وإذا كانت القوة البدنية هي الأساس في بداية الأمر، حيث تمكنت من السيطرة على المغانم والموارد الاقتصادية، إلا أن القوة الاقتصادية هي الأخرى قد لعبت-بعد ذلك- الدور الأساس في السيطرة على مناحي الحياة، فمن يحوز أكثر عناصر الإنتاج يتحكم في معيشة الآخرين، وبالتالي يفرض سلطانه عليهم.

وترتبط السلطة الاقتصادية بالسلطة السياسية ارتباطا وثيقا لا انفصام له، لأن العلاقة بينهم هي علاقة ارتباط قائمة على التأثير المتبادل منذ أن أصبحت للعناصر الطبيعية قيمة مادية وظهرت الملكية الفردية وتأكد أن من يحوز القوة الاقتصادية يحوز- بالضرورة- السلطة السياسية وبالتالي امتزجت السلطة بالثروة يقودها هذا الوضع إلى ممارسة السلطة السياسية وحرمان المجتمع من هوامش حقيقية للحرية إذا كانت ستتجه هذه الحرية إلى المحاسبة على المكسب والأرباح وصناعة الثروة[2].

وفي عصر الإقطاع، حيث كانت الأراضي مصدر الثروة، كانت السلطة في يد الملك، فمن كان يملك الثروة يمارس السلطة السياسية ويشكل الحكومة، وبعد تدهور النظام الإقطاعي الذي كان سائدا في أوروبا، وظهرت الدولة الوطنية أو ما يسمى بالدولة القومية، وصاحب ذلك نمو

التجارة والصناعة وهي عناصر الإنتاج السياسية حيث استقرت السلطة السياسية في يدي البورجوازية الصناعية والتجارية. وفي العصر الحديث نشأت تنظيمات جديدة متشابكة العلاقات والارتباطات، تتمثل في المشروعات الإنتاجية والاقتصادية، والمنظمات النقابية، وغرف التجارة، وغرف الصناعة، والأحزاب السياسية والجمعيات الاجتماعية والمنظمات الدينية وتقوم هذه المنظمات على التعددية وسرعان ما ازدادت قوتها ودخلت في صدام مع أصحاب العمل من اجل انتزاع حقوق أعضائها وهي تكتسب قوتها من تضامن أعضائها وتنظيماتهم[3]. إن هذه الأشكال الجديدة من التنظيمات تؤكد العنصر المادي للسلطة.

ب- الرضا والقبول بالسلطة:

إن هذا الأساس في ترسيخ السلطة السياسية لا يقول بأن القهر الجسماني والاقتصادي حقيقة السلطة لأنه يعتمد على القوة، فالسلطة الحقيقية مهما كانت العوامل أو الأسس التي تعتمد عليها فإن مصيرها إلى الانهيار ما لم تقوم على الاقتناع والرضا بعدالة وصحة وشرعية هذه القوة.

وعلى هذا الأساس فالسلطة تتضمن عنصرين الأول الخضوع المادي، والثاني الاقتناع والرضا بهذا الخضوع. ويتعين أن يسود الاعتقاد بضرورة السلطة بشكل عام، فلا يمكن تصور وجود المجتمعات الإنسانية بدونها والاقتناع بها كحقيقة اجتماعية فهي تبدو في المجتمع كظاهرة اجتماعية لا يستطيع أن يحيا الإنسان بدون وجود تنظيم يحكم علاقات الأفراد، وحتى تتسق تلك العلاقات ويسودها الانسجام لابد من وجود سلطة يكون لها القدرة على إلزام الجميع.

فوجود السلطة يعتبر معطى من المعطيات اللاشعورية والمستقر في وجدان الإنسان، ويعزز هذا ويرسخه التربية والتعليم، وهذا من تأثير علم النفس وعلم النفس الاجتماعي، حيث يرى أن الفرد منذ طفولته يتعلم الخضوع لأوامر ورغبات الوالدين، وفي المدرسة للمعلمين وفي الحياة العملية لرئيس المصلحة أو صاحب العمل.

لذلك يرى البعض بأن طاعة الفرد للسلطة السياسية تعطيه انطباع وشعور بأنها استمرار وامتداد للسلطة الأبوية التي مارسها الأب عليه عندما كان طفلا، فالطفل يروض منذ ولادته على السلطة، فهو يشعر بالسلطة في شكل الاهتمام به من قبل أمه، حيث تقوم بإرضاعه وتغذيته في أوقات معينة، ثم وضعه في الفراش، في وقت معين، وترفعه وتغير ملابسه في وقت معين آخر..الخ، فهو يشعر بهذه السلطة التي تحيط به، فكلما كبر كلما شعر بهذه السلطة التي تعلمه الجلوس والمشي والكلام، والامتناع عن أعمال معينة والقيام بأعمال أخرى، وكلما دخل في مرحلة عمرية معينة يشعر بهذه السلطة في شكل عادات وتقاليد وأعراف، ويشعر بالسلطة في المدرسة وفي الجامعة، وفي المصلحة ثم في الدولة. معنى السلطة بهذا الشكل يصاحب إحساس الفرد منذ ولادته متمثلا في الخضوع للأوامر، إلا أن كل مجتمع له شكل معين محدد لمعنى السلطة.

هناك مجتمعات تكون هذه السلطة فيها شرعية، ومجتمعات أخرى تكون هذه السلطة غير شرعية تقوم على القهر والتسلط.

فالبعد الشرعي في السلطة، يعبر عنه قانونيا بقبول المحكومين ورضاهم وإقرارهم القوانين السائدة وخضوعهم للحكام، فهو ليس بالضرورة قائما على الاعتراف بسلطة شرعية بقدر ما يتولد عن الخوف الذي يتولد عن حيازة القوة وتوظيفها وما تملكه من أجهزة معينة[4]، كما أن القانون ليس قاعدة قانونية تولد من القاعدة الأعلى منها في المرتبة، أي ليس تاريخ مستقل بذاته، بل هو نتاج لواقع اجتماعي، فالقاعدة القانونية تولد من ضرورات الحياة فهي استجابة حقيقية لحاجات الأفراد والجماعات، لذلك نادرا ما نجد أصحاب السلطة صاغوا قوانين ضد سلطتهم ومصالحهم. وطالما السلطة ذات مضمون طبقي فالقانون يأتي انعكاسا لها ومرتبطا بها.

وإذا كان هذا المبدأ العام يكاد يصدق في الممارسة على أنظمة متعددة، إلا أننا نجد الأمر مختلف في أنظمة الدول الصناعية الغربية المتقدمة التي تقوم على احترام حقوق الإنسان وتعدد الأحزاب السياسية والانتخابات، أن القوانين تأتي انعكاسا مباشرا لعمليات كبيرة من التوفيق بين الطبقات السائدة، حيث الأحزاب السياسية قوية تعبر وتدافع عن مصالح المنتمين لها، والطبقات التي تمثلها بقوة وحسم، وكذلك النقابات العمالية الزراعية والصناعية والمهنية، ونقابات واتحادات أرباب العمل، بحيث لا يمكن تجاهل مطالب كل هذه التنظيمات القائمة وما تمثله من مصالح.

لذا، من الصعوبة بمكان أن تنفرد طبقة واحدة في هذه البلدان بصياغة قوانين تعبر وتحقق مصالحها هي فقط، وبالتالي فالسلطة هنا، مهما كانت شرعية مستقرة في يد اليمين أو اليسار، كما أنه لا يستطيع الحزب الحاكم أن يصدر قوانين تحقق مصالحه، خاصة وأن استقراره في الحكم ليس دائما وإنما محدد بمدة معينة[5]. فالأحزاب السياسية في هذه المجتمعات تتقارب من حيث القوة والفاعلية، وبالتالي ينبغي أن تعبر هذه القوانين عن هذا التوازن القائم بين مصالح الأحزاب والطبقات القائمة، خاصة وان كل طبقة تملك أسلحتها المشروعة على الدوام لاستعمالها من مظاهرات واعتصامات، هذا يكاد يكون خاصية قاصرة على هذه المجتمعات الصناعية الغربية المتقدمة.

والسلطة السياسية بهذا الشكل تستمد وجودها من تنظيم الأمة نفسها يلزم اعتراف الجماعة بها، فقد ولى عهد السلطة التي تستند إلى القوة منذ أن استشعرت الجماعة أنها صاحبة السلطة وأن الحاكم "فرد- هيئة" ليس إلا أداة تنفيذ في يدها[6].

فلم تعد السلطة تتحدد في شخص الحاكم، وهذا يعني أنها تتميز بالانفصال عن الشخص الذي يمارسها، وأصبحت الدولة هي المقر الوحيد للسلطة العامة، وظهر ما يعرف بمصطلح الرئيس بوصفه ممثلا للسلطة العليا. ولقب الرئيس في القاموس الرأسمالي، ليس مستمدا من لغة

السياسة، بل من لغة الاقتصاد فالرئيس President كلمة مشتقة من Preside بمعنى يترأس مجلساً. وليس يحكم مجلسا، مثل رئيس شركة مساهمة. وهو نظام لا يعطي الرئيس، سوى صوت واحد في مجلس الإدارة، ويشترط اختيار أعضاء المجلس نفسه في اقتراع عام أمام جمعية عمومية.

إن استعمال هذا اللقب، خارج محتواه الرأسمالي، جعله مجرد بديل جديد من لقب الملك في دول العالم الثالث، ينتحله الحاكم مدى الحياة، ويورثه أحيانا لأولاده.

والرضا بالسلطة لا يمكن أن يتم طالما كان الحاكم يستغلها لمصلحته الشخصية، لذلك لابد من توجيه السلطة نحو الصالح العام للجماعة، فهي تعد وسيلة لتنظيم الجماعة وأساسا لتنسيق القوى الاجتماعية المختلفة، بما يسمح بتحقيق الخير المشترك لصالح الجماعة[7]، وأصبح استمرار السلطة مؤمنا، رغم التغيرات التي تطرأ على أشخاص الحاكمين، أي، أصبحت قواعد القانون تحكم أكثر من الأشخاص.

ثانيا- السلطة السياسية والغير سياسية:

عندما نشير إلى أشخاص في السلطة أو إلى السلطات فإن هذا يعني أن هؤلاء الأشخاص وهذه المجموعات لها الحق في اكتساب أهمية خاصة في تكوين قراراتنا السياسية والتأثير في سلوكنا السياسي.

وهذا الحق المعترف به لم يكتسب لأن القرارات أو الأعمال قد حازت موافقتنا أو موافقة الآخرين، ولكن لأن النصيحة أو الأمر نابع من السلطات.

لذلك يرى بعض الفقهاء أن كل سلطة هي بالقطع سلطة سياسية، ففي رأي هؤلاء أن أرباب العمل في مشروعاتهم والرؤساء الدينيين في الكنائس والقادة في أية تنظيمات أو جمعيات يمارسون سلطات سياسية شأنهم شأن الحكام في الدولة ويشاركه في ذلك فريق من علماء الاجتماع السياسي، الذين يرون أن العلم أو علم الاجتماع السياسي هو علم السلطة بشكل عام[8].

والبعض الآخر يخالف الرأي السابق ويعتقد أن مفهوم السلطة السياسية يقتصر فقط على تلك السلطة التي يمارسها الحكام داخل الدولة. وأن علم الاجتماع السياسي هو علم الدولة ويقترب هذا المفهوم من مفهوم النظم السياسية الذي يعني جوهريا بأنظمة ومؤسسات الدولة، بل يذهبون إلى أكثر من ذلك عندما يقصرون علم السياسة على علم السلطة أو علم الدولة[9].

وبدون الدولة التي تصدر القوانين وتملك سلطة تنفيذها لا يمكن القضاء على الفساد. وقد تسببت مفاسد ومظالم البابا في سقوط هيبة الكنيسة وقيام الثورة ضدها. وقد لاقت هذه الثورة قبولا حسنا من جانب الملوك الذين وجودا في الحركة الجديدة تقوية لسلطانهم ونفوذهم على حساب نفوذ وسلطة البابا. وقد تطور هذا الاتجاه إلى أن تم الفصل بين الكنيسة والدولة في معظم الدول الأوروبية، وأصبح للدولة السلطة السياسية المطلقة دون أي تدخّل من جانب الكنيسة، مع عدم تدخل الدولة

في الشؤون الدينية، وهو الاتجاه الذي لا يزال سائدا في كثير من الدول.

ويقود هذا بالطبع إلى نتيجة مؤداها أن هناك تعارضا جوهريا بين طبيعة الدولة والمجتمع وبين طبيعة الجماعات الإنسانية الأخرى، ويفترض هذا أن السلطة داخل الدولة وداخل المجتمع ذات طبيعة مخالفة للسلطة في الجماعات الإنسانية الأخرى[10].

وقد أسست على هذا المفهوم المتقدم نظرية ظهرت في نهاية العصور الوسطى ونعني بها نظرية "السيادة" "لجان بودان" الذي أرسى أسسها. وقد حاول بودان أن يقدم نظرية جديدة للدولة وأن يجد حلا للمشكلة السياسية التي عمت أوروبا حينئذٍ، وهي مشكلة الطاعة للحاكم والولاء للدولة، ويعني هذا الفصل التام بين السياسة والدين مادام شرط أن يكون الفرد مواطنا في دولة ما هو أن يخضع فقد للسيادة أو "السلطة العليا".

ولتوضيح ذلك يفرق بودان بين الجنسية والقومية، حيث يوجد في الدولة أشخاص كثيرون قد يختلفون من ناحية المذهب أو اللغة أو العادات أو التقاليد، ولكنهم يتفقون في شيء واحد هو الخضوع للسلطة، وإذا وجدت جماعات متجانسة من ناحية العقيدة واللغة والعادات والتقاليد والآمال، فإن ذلك لا يعني بالضرورة أنها تكون دولة بل تكون ما أطلق عليه أسم قومية. وقد تستطيع هذه القومية أن تكون دولة بمفردها، فإذا كونت دولة كان الأساس فيها الخضوع للسلطة. وقد تضم الدولة جماعات قومية مختلفة.

والواقع أن هذا التفسير كان لتبرير وجود جماعات ذات عقائد مختلفة داخل الدولة، وكان يعطي هذه الجماعات حقوقا متساوية من الناحية السياسية، عن طريق تقديم تفسير عام ينطبق على كل هذه الجماعات وهو الخضوع للسلطة، إذ طالما كان الفرد يخضع للسلطة العليا فهو يتمتع بحقوق مساوية للآخرين[11]. لذلك يمكن القول بان السلطة العليا في الدولة هي السلطة التي يخضع لها جميع المواطنين داخل الدولة، وهي سلطة دائمة لا تتقيد بوقت ولا يمكن التنازل عنها أو التصرف فيها كما أنها لا تخضع لأي قانون.

فالسيادة تفترض أن الدولة مجتمع كامل لا يعتمد على أحد ويسيطر على كل الجماعات الأخرى داخله، ويترتب على هذا أن الحكام في الدول يملكون صفات خاصة، ولا ينبغي أن يكونوا موضع مقارنة مع الرؤساء والقادة في التجمعات الإنسانية الأخرى.

فالسيادة تتعلق بالدولة كجماعة إنسانية أساسية كاملة، وبالتالي يفترق حكامها عن أولئك الحكام في الجماعات الإنسانية الأخرى الأقل شأنا من الدولة، كرؤساء القبائل وحكام المدن، ولتكملة طابع التقديس على حكام الدولة، نادى جزء كبير من الفقه في هذه الفترة بأن الحكام هم الآلهة أنفسهم، وفي عصور تلت قالوا أنهم من أصلاب الآلهة ثم بعد ذلك اكتفوا بأنهم رسل الآلهة ومبعوثوا العناية الإلهية، وهكذا أسبغت صفة القداسة على الدولة وحكامها[12].

وعارضت مفاهيم أخرى تلت هذا القول السابق بمقولة أن السلطة داخل الدولة لا تفترق في طبيعتها عن السلطة داخل التجمعات الإنسانية الأخرى، وإنما الفرق في درجة كمال تنظيم الدولة الداخلي وبالتالي درجة الخضوع والطاعة. إذن، الفرق ليس في الطبيعة بقدر ما هو فرق في الدرجة فقط، وهكذا أراد هذا المفهوم أن ينزع صفة القداسة عن الدولة وحكامها مستندا إلى أن "السيادة" عبارة عن أيديولوجية معينة تندرج تحت نظام العقائد وليس حقيقة مادية.

وبالرغم من مبالغة الرأي الأول وغلوه في قداسة السلطة السياسية وحكام الدولة، إلا أنه لا نستطيع أن نسلم بأن السلطة السياسية داخل الدولة هي من نفس طبيعة السلطات الأخرى داخل التجمعات الإنسانية، فنحن نعرف هذه المبالغة إذا عرفنا الظروف التي قيل فيها بالرأي الأول، والتي كانت عبارة عن توحيد الدولة ضد أمراء الإقطاع، فوجد الملوك الفقهاء الذين يدافعون عنهم ويؤيدونهم شأنهم شأن الكتاب الذين يلتحقون بالسلطة يدافعون عنها ويشيدون بنيانا نظريا للدفاع عنها.

إن السلطة التي تتمتع بها الدولة لها طابع خاص، وصفات ذاتية تميزها عن غيرها من السلطات العامة والخاصة على السواء، وهذا القول قد لا يتفق مع من يطلق اسم "السيادة" على السلطة السياسية في الدولة، ويرى أن هذا خلط بين السلطة في ذاتها وأوصاف السلطة، فالسيادة ليست في الحقيقة إلا الصفة التي تتصف بها السلطة السياسية في الدولة.

وقد أخذت فكرة السيادة تكتسب قبولا عاما من كثير من الفقهاء السياسيين، إلا أن مفهوم السيادة في نظرهم كان يختلف تبعا لاختلاف الظروف من حيث الزمان والمكان والعوامل الاجتماعية والثقافية والاقتصادية. وصفة السيادة مقتضاها أن هناك سلطة عليا لا يسمو عليها شيء ولا تخضع لأحد، ولكن تسمو فوق الجميع وتفرض نفسها على الجميع، ومقتضى السيادة أيضا أن سلطة الدولة سلطة أصيلة أي لا تستمد أصلها من سلطة أخرى[13]. ومن نافلة القول أن نشير إلى أن للسيادة وجهين: سيادة خارجية وأخرى داخلية، الأول تعني أن الدولة لا تخضع لأية سلطة أخرى وبالتالي فهي مستقلة عن أية ضغوط قاهرة، وتدخلات من جانب الدول الأخرى[14]. وبمعنى آخر فالدولة مستقلة عن غيرها، وإدارتها ذاتية ومستقلة ولا تتأثر بإرادة أية قوة أجنبية، والثانية تشير إلى وجود شخص أو جماعة من الأشخاص أو جمعية من الجمعيات، في أية دولة مستقلة، ويكون لهذا الشخص أو الجماعة. أو الجمعية القوة والسلطة القانونية النهائية لإصدار الأوامر وفرض الطاعة لسلطتها. هذه السلطة العليا تكون مطلقة وشاملة على كافة الأفراد والجماعات داخل الدولة، فهي تصدر الأوامر إلى كافة الأشخاص والهيئات الموجودة داخل الحدود الإقليمية للدولة ولكنها لا تتلقى أية أوامر من أي من هؤلاء الأشخاص أو الهيئات، فإرادتها مطلقة وليست هناك أية قيود أو حدود قانونية عليها[15]. ويترتب على هذا أن سيادة الدولة لا حدود لها داخليا وخارجيا.

ثالثا- المفهوم الليبرالي للسلطة:

تعرض كثير من الفقهاء لمفهوم السلطة وبيان عناصرها، وتشكل أعمالهم تراثا في هذا الصدد.

ففي القرن السابع عشر، عرف "توماس هوبر" السلطة بأنها عبارة عن الوسائل التي تستخدم لتأمين الحصول على خير محتمل في المستقبل[16]. وهذا التعريف-كما هو واضح- فضفاض متسع من ناحية وضيق من ناحية أخرى، فهو متسع لأنه يربط بين السلطة ومجموع الموارد المتاحة للإنسان لتحقيق أهدافه، وبالتالي يصعب التمييز بين السلطة والثروة، كما انه تعريف ضيق لأنه يشير إلى السلطة كشيء مادي ملموس، وهو احد جوانب السلطة، فكما أنها قد تكون ذات طابع مادي فإنها في أحيان أخرى قد لا تكون كذلك[17].

وترى مجموعة أخرى من الفقهاء أن السلطة بشكل خاص من أشكال القوة المرتبطة بوضع شرعي، أي أن السلطة قوة رسمية، وبدون القوة لا تتحقق السلطة، وبالتالي عرفوا السلطة بوصفها قوة محدودة معياريا لها عقوبات وجزاءات[18].

وترى مجموعة ثالثة من الفقهاء، أن مفهوم السلطة يعتمد على قبولها، أي على الطرف الخاضع لها، فالربط بين قبول الخاضعين للسلطة وبين فهمهم للاتصال التنظيمي وهذا يعني ولو ضمنيا أن كل من لا يقبل السلطة يعد فهمه ناقصا لها، وأن العيب فيه، وبالتالي يتعين أن تقدم نصائح مغلفة علميا لكل حائز سلطته لمساعدته في السيطرة على الآخرين[19].

وفي الثلاثينيات من القرن العشرين، انتهى "فريدريك وتكنيس" إلى أن المجال الصحيح لعلم السياسة ليس دراسة الدولة أو أية مؤسسة أخرى، وإنما هو دراسة جماعة يمكن أن تكون مثالا لمشكلة السلطة[20].

ثم ظهر في الخمسينيات تعريف يقول أن الاهتمام الأول لعلم السياسية هو السلطة السياسية في المجتمع من حيث طبيعتها وأسسها وخطوات عملها ومجالها ونتائجها على السلطة أو المحافظة عليها، كذلك ممارسة السلطة أو النفوذ على الآخرين أو مقاومة تلك الممارسة. وهنا استخدمنا مصطلح النفوذ ليشمل السلطة والقوة وإن كانت هناك فروق بين المصطلحات، ومع ذلك فثمة حاجة إلى كلمة شاملة تضم الثلاثة، وفي ظل هذا الاستخدام تصبح السلطة والقوة حالات خاصة للنفوذ.

وفي عقد الخمسينيات أيضا عرف عالم آخر السلطة بأنها السيطرة على عقول وأفعال الآخرين، وأوضح أن هناك فرقا بين السلطة والسياسة والقوة العسكرية، فالأولى تعني وجود علاقة سيكولوجية بين عقلين، بينما ترتبط الثانية بالعنف أي بوجود علاقة عضوية بين جسمين يبلغ احدهما من القوة حدا يمكن من السيطرة على حركات الجسم الآخر، ورأى أخر يرى أنها القدرة على التأثير على الآخرين دون التأثير بنفس القدر[21].

وبنظرة متعمقة نجد أن السلطة السياسية أشمل وأعم من القوة العسكرية، وتعتبر هذه الأخيرة إحدى عناصرها، وبالتالي فهي ليست مستقلة بنفسها ومساوية للسلطة السياسية، ويؤكد ذلك "كلاوزفيتز" الذي يرى الحرب هي استمرار للسياسة بوسائل أخرى.

إن الصراع الذي هو لب السياسة يظل سياسة سواء تمت ممارسته سفاهة أو بعنف وبالتالي فإن القوة العسكرية يمكن اعتبارها فرعا من السلطة وليست بديلا عنها[22]، وعلى هذا فإن السلطة السياسية تتكون من عناصر متعددة وتتضافر مع بعضها بحيث تكون بنياناً واحدا هو السلطة السياسية، وبالتالي فهي مزيج من القوة العسكرية والاقتصادية والتعليم والثقافة والدعاية والإعلان.

ففي المجتمعات الليبرالية في غرب أوروبا لا تستهدف- بالضرورة- القرارات المتخذة من قبل السلطة تحقيق مصالح الطبقة الرأسمالية المسيطرة بمقولة إن هذه المجتمعات شهدت تطورات عدة في كمية الحريات ونوعيتها التي يتمتع بها الناس، وفي قدرة الطبقات الأخرى في تنظيم نفسها والتعبير عن مصالحها من خلال هذه التنظيمات، بحيث تشكل هذه التنظيمات والتجمعات قوى ضاغطة تضع السلطة حسابها في اعتبارها عند صدور قرار ما.

ورث العالم الغربي عن الإغريق فكرة الحرية لا على أنها نظام عملي، بل على أنها مثل أعلى. ثم تطورت بعد ذلك فظهرت في شكل الليبرالية مع التأكيد على الحرية الفردية للإنسان.

وأود أن أشير هنا إلى أن الحرية الفردية كمذهب سياسي هي نتاج للآراء والأفكار التي برزت في عصر النهضة، كما هي انعكاسا للآمال الاقتصادية والدينية والاجتماعية والسياسية للطبقة التجارية التي نشأت في ذلك الوقت. وقد كان عصر النهضة هو الذي أنتج فكرة الفرد المستقل، أو ما يسمى بالإنسان الذي ليس له سيد[23].

فعندما نجحت حركة الإصلاح الديني في القضاء على النظام الكهنوتي، وفكرة الاعتماد على وسيط بين الإنسان وبين الله، استحوذت الشخصية الفردية المستقلة على أهمية أكبر، ذلك أن مسؤولية الخلاص أصبحت مسالة شخصية بحتة تعتمد على الفرد نفسه وليس على أي وسيط، فكانت أوروبا تعتبر مجتمعا واحدا، والخلافات الداخلية تفض بواسطة سلطة عليا واحدة، فلم تظهر الحاجة لقواعد تنظم العلاقات، ولكن بعد تطور حركة الإصلاح الديني ظهر انقسام كامل بين الدول بعضها البعض وأصبحت الدول لا تخضع لسيد واحد لا من الناحية الدينية ولا المدنية. وتسبب ذلك في حروب مدمرة ولم توجد طريقة لفض المنازعات أو الحروب أو لعقد الصلح، وبالتالي ظهرت الضرورة القصوى لإيجاد قواعد ملزمة لجميع الدول في أوروبا. حيث ظهر ملوك يمارسون السلطة المطلقة المستبدة كـ " لويس الرابع عشر" في فرنسا، و"فيليب" في اسبانيا، و"إليزابيث" في بريطانيا، هؤلاء الملوك كانوا لا يدينون بالولاء إلا لأنفسهم، ولا يعترفون بأي سلطة خارج حدود بلادهم.

كما كانوا لا يعترفون ولا يخضعون لأي قانون خارجي، كما شهد القرن السابع عشر أيضا التوسع الأوروبي والاستعمار للعالم الجديد. وضع هوبز نظريته لتبرير سلطة الملك المطلقة ، هذا التبرير أنقص من سلطة البرلمان الانجليزي الذي كان في ذلك الوقت يمثل طبقة معينة من طبقات الشعب هي: النبلاء والأمراء وأصحاب الأراضي الزراعية.

ولما قامت ثورة "كروميل" نجد أنه أراد تدعيم سلطة البرلمان، أي تدعيم سلطة النبلاء والأمراء، وذلك لأن كرمويل نفسه نبيل من النبلاء، ولكي يصل لهذا الغرض كان لابد من ثورة مسلحة ضد الملك المستبد، وذلك بتكوين جيش من الفلاحين وكذلك سكان المدن الذين لا يملكون شيئا وليس لهم أية حقوق سياسية حتى ذلك الوقت. وبعد نجاح الثورة قام كروميل بإنشاء حزب جديد من هؤلاء أطلق عليه اسم حزب المساوين[24].

ويهمنا هنا أن نتكلم بإيجاز عن جماعة المساوين، فنجد أن هذا الحزب تكونت له فلسفة سياسية ونظرية سياسية خاصة بهم وذلك على يد زعيم الحزب "جون للبورن" الذي ركز فلسفته على أساس القانون الطبيعي، حيث أعطى الأفراد حقوقا ذاتية، وان المنظمات السياسية والاجتماعية إنما وجدت للمحافظة على هذه الحقوق الذاتية، وهذا هو المبرر الوحيد لوجود الدولة أصلا. فحركة الحزب ترمي إلى إقرار هذه الحقوق الفردية لا الجماعية ومن هنا تأتي أهمية دراسة هذه الحركة بالنسبة لدراسة مذهب الحرية الفردية. وبذلك يرى أنصار الحزب أن السلطة ملك للشعب دائما وليست ملكا للبرلمان ولا يمكن أن تنتقل إليه إلا بتوكيل عن الشعب، وبهذا يستطع الشعب أن يسيطر على البرلمان.

فالتمثيل الشعبي الكامل في انجلترا لم يبدأ إلا منذ عام 1832، وفكرة الفردية والمذهب الفردي لم تأخذ تطورها الكامل إلا في منتصف القرن التاسع عشر على أيدي "جون ستيوارت ميل" و"سبنسر" ومهد لها "جون لوك"، بتأكيده أن للإنسان حقوقا وحريات أساسية لا يمكن أن تمس.

أما في فرنسا فخلال القرن السابع عشر، لم يوجد بها اهتمام بالفلسفة السياسية على مستوى ثقافي مرتفع[25]، وذلك نظرا لأن فرنسا في ذلك الوقت كانت تحكم بواسطة طبقة تحاول أن تفرض السيطرة التامة على جميع الأقاليم الفرنسية وتطورت إلى نظام حكم ملكي استبدادي، وكان هذا النظام يعتمد على النشأة المقدسة للسلطة.

ومنذ القرن الثامن عشر بدأ الاهتمام الفكري في فرنسا يتجه نحو تمجيد الدستور الفرنسي القديم الذي كان قائما على وجود توازن بين السلطات في فرنسا. كما بدأت تظهر مدرسة فكرية جديدة اعتمدت على الفلسفة الانجليزية، وبالذات على كتابات هوبز ولوك[26]، التي هي أساس تطور الحياة السياسية في انجلترا والتي أرجعوها لفكرة القانون العام، وكان أول كاتب أظهر الروح الجديدة في فرنسا هو مونتسكيو الذي حاول أن يوفق بين الفلسفة الانجليزية وبين تطبيق هذه الفلسفة في فرنسا، ولذلك

أوجد فكرة تسهل له هذه المهمة لأنه لا يستطيع تطبيق الفلسفة الانجليزية كما هي في فرنسا، لأن القانون في فرنسا مختلف، حيث كان مونتسكيو في الواقع مدفوعا بخوف كبير على الحريات في فرنسا، وكان يخشى من ضياع الحريات الفردية في فرنسا[27]، لذلك نجده يحاول وضع جميع السلطات لا في أيدي أشخاص بل في شكل قوانين أساسية حتى لا يمكن للملك الاستحواذ عليها، وهذا هو السبب الذي جعله يصر على فكرة تقسيم السلطات في الدولة.

عاش مونتسكيو في انجلترا التي كانت ملجأ لفكرة القانون الطبيعي، وهو يريد استخدام هذه الفكرة ولكنه وصل لنتائج عكسية: القانون الطبيعي قانون واحد، وان كل شيء له طبيعة خاصة، ومن هذه الطبيعة تنتج تصرفات حتمية، وهذه التصرفات قواعد طبيعية لا يمكن للإنسان أن يحيد عنها، والحكومة الرشيدة هي التي توجد الظروف المناسبة لكي تجعل هذا التصرف الطبيعي ممكنا، أي تمكن هذه العلاقات من أداء وظيفتها الطبيعية. وقسم مونتسكيو الحكومات إلى ثلاث أشكال: الجمهورية، والملكية، والاستبدادية[28].

ويعتقد مونتسكيو أن النظام السياسي الأصلح يختلف من بلد إلى آخر، ومن زمن إلى آخر، بحسب طبيعة البلد الجغرافية وتاريخه ومساحته وظروفه، ولكن النظام المثالي هو الذي يحقق الحرية، أي حرية المواطنين، وتعتبر نظرية فصل السلطات من أهم الأعمدة التي قام عليها مبدأ الحرية الفردية، وكان مونتسكيو يرى أن الضمانة الأساسية لتحقيق الحرية هي الفصل بين السلطات[29].

ففي كل دولة تمارس الهيئات الحكومية ثلاث وظائف رئيسية هي التشريع والتنفيذ والقضاء، وقد أوضح مدى المخاطر التي يؤدي إليها تركيز السلطات التي تقوم بأداء هذه الوظائف الثلاث في يد واحدة، فقال أن الإنسان بطبعه ينحرف نحو السيطرة والطغيان، فإذا اجتمعت له السلطات جميعا، فلن يقف في سبيله شيء وسينتهي الأمر حتما إلى الاستبداد بالحكم، لذلك كان لابد من توزيع السلطات على هيئات مختلفة تراقب الوحدة الأخرى، وتحول دون طغيانها، وبذلك يقوم التوازن بين السلطات، وتتحقق الرقابة المتبادلة وهذه حماية للحريات.

وزيادة في تأكيد التوازن والاعتدال، يرى مونتسكيو تقسيم الاختصاصات داخل الهيئة الواحدة، فالهيئة التشريعية مثلا تقسم إلى مجلسين، يكون اتفاقهما ضروريا لصدور القانون. وقد استهوت آراءه رجال الثورة الأمريكية كذلك، فأقاموا دستورهم على أساس الفصل بين السلطات.

وتصدى الفقه الأنجلو أمريكي لمحاولة دراسة السلطة وبيان عناصرها، وتشكل أعمالهم تراثا هائلا في هذا الصدد، من "ماكس فيبر"، و"جورج سيل"، و"جورج هافانز" و"بيتر برنارد" إلى "رالف دارندوف" و"لويس كوزر" و"كنجزلي ديفر" و"ماكيفر" و"بتربلار".

فمن ناحيته يرى "هارولد لاسويل" أن السلطة بشكل خاص من أشكال القوة المرتبطة بوضع شرعي، أي أن السلطة قوة رسمية وفي نفس الاتجاه تسير محاولات "روبرت بيريسدت[30]" الذي يرى أنه بدون القوة لا تتحقق السلطة، ونفس التوجه لدى "كنجزلي دافيز" الذي عرف السلطة بوصفها قوة محدودة معياريا لها عقوبات وجزاءات[31]. والبحث على كل هذه المحاولات أنها تخلط بين مفاهيم القوة والسيطرة والقيادة، ولم تحدد بشكل دقيق السلطة وعناصرها، الأمر الذي يؤدي إلى عدم وضوح تعريف جامع مانع ينسجم مع الأسلوب العلمي في البحث للسلطة، ولعل في محاولات "دونكان ميشيل" الذي يرى أن القوة أكثر قسرا من السلطة المعتمدة على ركائزها الشرعية، تتعارض مع الفرض الأول الذي يجعل "القوة" هي المحور الجوهري للسلطة، أكثر قربا من الصحة. ويربط أخر القوة بشخصية الأفراد، وأنها ترتبط بقدر واضح من الخصائص المميزة لشخصية حاملها، وهو يلتقي هنا مع تصنيفات "ماكس فيبر" بين السلطة البطولية الملهمة وبين غيرها من أنماط السلطة التقليدية مثلا.

وتربط محاولات "ماكس فيبر" بين السلطة وبين صفات الأفراد وثقافتهم وتعتبر الثقافة متغيرا مستقلا والسلطة المتغير التابع، أي تفسير المتغير الوسيط "السلطة" بمتغير آخر مثله وهو "الثقافة" دون ردهما سويا إلى أصل اجتماعي أكثر جذرية وعمقا[32]. فالثقافة كما هو واضح تختلف أساسا من مجتمع إلى آخر حسب ظروفه الاقتصادية والسياسية والتاريخية والاجتماعية، فثقافة المجتمع الفرنسي تفترق عن ثقافة المجتمع الأمريكي، عن ثقافة المجتمع الليبي، بل أكثر من ذلك أن ثقافة مجتمع واحد تختلف من مرحلة إلى أخرى في نفس المجتمع، بل إن ثقافة الأفراد في الريف تختلف عن أولئك في المدينة، ويدلل على ذلك تلك التغيرات الهائلة في التفكير والنظرة إلى الحياة التي دخلت على أولئك المهاجرين من الريف إلى المدن واستقرارهم فيها، وتوليهم وظائف وحرف مغايرة لوظائف والحرف التي كانوا يقومون بها في الريف، بل نقول أن هناك ثقافات فرعية طبقية متباينة في المجتمع الواحد.

ووفقا لذلك أن مفهوم السلطة يعتمد على ميولها، أي على الطرف الخاضع لها، بمعنى تم الربط بين قبول الخاضعين للسلطة وبين فهمهم للتنظيم، وهذا يعني ولو ضمنيا أن كل من لا يقبل السلطة يعد فهمه قاصرا وناقصا لها وان العيب فيه، وبالتالي يفترض أن تقدم المساعدة لكل حائز سلطة في السيطرة على الآخرين[33].

ومفاد هذا كله أن السلطة يجب أن تتجاوز الأبعاد الشخصية والعلاقات الشخصية لترتبط بالعلاقات الاجتماعية والتي يدخل بينها بالأساس العلاقات الإنتاجية، والعلاقات بين الطبقات الاجتماعية، وبالتالي يفترض فهم السلطة في علاقتهم بالطبقات الاجتماعية في تفاعلها وليس بكل طبقة منعزلة وذلك لأن ممارسة طبقة محددة لسلطتها يتوقف على الطبقات الأخرى.

رابعا- المفهوم الماركسي للسلطة:

يعكس هذا الاتجاه الانجازات الفكرية التي طرحها "ماركس" و"انجلز"، التي كان لها تأثير كبير على دراسة السلطة السياسية في المجتمع ولكن من زاوية مغايرة للدراسات الغربية، والمتأمل لتلك الأفكار والانجازات الفكرية سوف يلحظ على الفور أنها تزخر بمفاهيم عديدة وقضايا كثيرة، ونماذج تفسيرية محددة. أي أن هذه الأفكار والانجازات تتوافر لها الشروط الكاملة لبناء النظرية.

قدم ماركس منهاجا في دراسة الظاهرة السياسية، ويعد أحد رواد علم الاجتماع السياسي، وطبق أفكاره العامة عن طريق تحليل بعض الوقائع والأحداث الهامة، مثل مفهوم الإنتاج، والطبقة، والصراع، والتبعية، والاستغلال، والايديولوجيا، فتلك هي بعض المفاهيم التي صاغها ماركس، وأسس- بناء عليها- قضاياها النظرية ونموذجها التفسيري في دراسة الظواهر السياسية(34).

وتطرق ماركس إلى الظروف التاريخية للجمهورية الفرنسية الثالثة، وحاول أن يحدد ويصف بمصطلحات محددة خصائص وطبيعة الصراعات التي كانت قائمة وقتذاك بين الفرنسيين، مؤكدا بشيء من الوضوح أن مثل هذه الصراعات ناشئة عن الاختلافات والتباينات في الأسس الطبقية لمختلف الجماعات المتصارعة.

وتجد السلطة تجسيدها أو وعاءها في الدولة، ولما كانت الدولة هي دولة الطبقة الأكثر قدرة وسيطرة من الناحية الاقتصادية، فالطبقة المسيطرة اقتصاديا تسود سياسيا وتحصل على وسائل جديدة تمكنها من مزيد من السيطرة. لذلك، غاص ماركس بعمق في قلب النظام الاقتصادي، وكشف عن المبادئ الحاكمة لهذا النظام، كقانون فائض القيمة الذي حسب ماركس أنه من خلال هذا القانون ستصبح الطبقة الرأسمالية طبقة مهيمنة ومسيطرة(35).

تلك هي الرؤية العامة الحاكمة لنظرة ماركس إلى العالم، وتلك هي الأركان العامة لنظريته الاجتماعية التي تأسيسا عليها ينبغي تفسير الظواهر الاجتماعية والاقتصادية والسياسية. وعلى ضوء هذه الرؤية العامة، حاول ماركس أن يطرح مجموعة من القضايا لتفسير الفعل السياسي، وخاصة فيما يتصل بجهاز الدولة. وهكذا فإن هناك دولة ما لقهر العبيد ودولة الإقطاع ودولة البورجوازية، الدولة إذن هي منظمة الطبقة المالكة ومهمتها الأساسية حماية هذه الطبقة ضد الطبقات غير المالكة وهي التعبير السياسي عن سيطرة طبقة معينة. ويعني هذا أن السلطة لا تنشأ من فراغ ولا توجد مستقلة عن الطبقة، فليس هناك سلطة في حد ذاتها بقدر ما هي سلطة الطبقة. غير أن هذه التوجهات دفعت ماركس إلى إعادة النظر في هذه الآراء السابقة:

أولها: أعطى اهتماما أكبر لطبيعة الدولة وقوتها، وآلياتها، حيث يذكر أن الدولة يمكنها أن تقوم بعملية الاستقلال لصالح الحكام أنفسهم، ومن ثم تصبح الدولة هدفا في حد ذاته، يظفر بها من يحوز السلطة الأقوى. ووصل ماركس إلى ذلك من واقع

دراسته للأنظمة الطفيلية التي تستغل المجتمع وتبقي على عجزه عن طريق استغلال العداء بين الطبقات. وهذا ما كان في عهد الإمبراطورية الثانية في عهد نابليون الثالث والدولة البروسية[36]. وهذا يعني أن الدولة يمكنها أن تلعب دورا مزدوجا من حيث كونها أداة لطبقة معينة من ناحية وهدفا في حد ذاته تتمتع بقدر من الاستقلالية من ناحية أخرى.

وثانيها: نشوء الدولة إلى حد بعيد بالتأثير المباشر لمقتضيات عملية الإنتاج الاجتماعية، بمعنى أن الدولة ووفقا للرأي السابق، حيث أنها تعبير عن انقسام المجتمع إلى طبقات والتعبير عن سيطرة إحدى الطبقات، يستثني منها بعض المجتمعات التي تطلبت طبيعتها قيام سلطة مركزية لتنظيم شؤون الري كالصين مثلا، حيث كانت الحياة المدنية شبه مستحيلة لولا الأعمال القائمة التي نظمت مجرى الأنهار الكبرى وفيضاناتها وأمّنت الري[37].

وثالثها: أنه قد ينشأ وضع تتعادل فيه القوى النسبية للطبقات المتصارعة، هذا الوضع يقول عنه ماركس أنه ظهر عندما فقدت الطبقة البرجوازية قدرتها على الحكم، في وقت لم تكن الطبقة العاملة قد امتلكت هذه القدرة بعد، وفي هذا الوضع يمكن أن ترتفع الدولة فوق الصراع الطبقي وتتمتع بشيء من الاستقلال، وهذا ما يسمى بـ"البونابرتية" التي لها شكل خاص للقيصرية في إطار الدولة الرأسمالية، هذا الشكل هو عبارة عن نوع من التوازن الذي ينتج عن وضع كان يمكن ان يؤدي في حالة استمرار الصراع إلى حدوث أزمات وتدمير كافة أطرافه.

إن هذه الآراء تعرضت لانتقادات بعض علماء الاجتماع والسياسة على السواء، فهو وإن كان يرجع الأحداث– خاصة السياسية- للوقائع الاجتماعية، إلا أنه لا يحسب أي حساب لأثر النظم السياسية المختلفة في تغيير المجتمع، ومن ثم وصف هذه النظرة الطبقية التي تعبر عن نوع من الرد الذي يتجاهل الكثير من العوامل الثقافية والنظامية. ثم إن النزعة الحتمية الاقتصادية التي تبطن هذا الاتجاه يتعذر معها عقد المقارنات التي تعتبر ضرورية، نظرا لأنها تسلم بعمومية نمط تاريخي معين[38].

ولعل هذه الانتقادات التي وجهت إلى الماركسية الكلاسيكية، قد دفعت بإتباع ماركس إلى إعادة النظر في قضاياه النظرية بشأن ما هو سياسي، وجعل الإطار الأساس للماركسية أكثر تكيفا وملائمة للوقائع السياسية والتاريخية التي شهدها القرن العشرين، حينما أعطى اهتماما أكبر لطبيعة الدولة وقوتها، وآلياتها أكثر من تلك التي منحها ماركس إياها. كما منح "لينين" اهتماما واضحا للتطور العالمي للرأسمالية في القرن العشرين، وذلك في إطار "الامبريالية".

ولقد لعب انطونيو جرامش Antonio Gramsci دورا بالغ الأهمية والتأثير في إطار الفهم المعاصر للتصور الماركسي الحقيقي، مشيرا إلى الأوجه المتعددة لقوة الدولة من الناحية السياسية والاقتصادية والأيديولوجية، وتلك الأوجه هي التي من شأنها أن تعزز وتثبت وتدعم

السيطرة. أو ما أطلق عليها مصطلح "الهيمنة" Hegemony الطبقية(39).

وهكذا نرى أن السلطة عند ماركس هي سلطة طبقة تسيطر على الدولة وتستخدمها كأداة لقهر الطبقات الأخرى في سياق صراع الطبقات، إلا أن هناك بعض الاستثناءات التي تقوم فيها السلطة وتسيطر على الدولة ولكن ليس لحساب طبقة بعينها.

خامسا- السلطة في البلدان المتخلفة:

لقد تزايد الاهتمام بمشكلة التخلف وعدم التكافؤ في مستويات المعيشة والتطور التكنولوجي بين الدول. والواقع أن ظاهرة التخلف ظاهرة قديمة وأن الجديد في الأمر هو الشعور بأهمية هذه المشكلة حتى أصبحت تحتل مكانا أساسيا من الاعتبار.

فعلى المستوى المنطقة وإلى وقت غير بعيد، كانت شعوب البلدان المتخلفة تبدو وكأنها قد استسلمت لهذه الظاهرة، ومنذ الحرب العالمية الثانية أصبحت أكثر تساؤلا وانتقادا لما يحيط بهم من أوضاع وأخذ الشعور بمساوئ ومضار كل أشكال التخلف يتزايد.

ينبغي أن يكون واضحا أنه عند الحديث عن البلدان المتخلفة لا تقفز بلد معينة أمام أعيننا وإنما نحاول أن نتلمس الخصائص العامة التي تشترك فيها كل البلاد المتخلفة. ولا يعني هذا أن البلاد المتخلفة على درجة واحدة من التطور والنمو، وإنما هناك اختلاف في الدرجة بينها، مرة يتسع ومرة يضيق، وتارة تبرز سمة من سمات التخلف في بلد ما بوضوح بينما تبرز سمة أخرى في بلد آخر.

وقاد هذا بلا شك إلى اختلاف درجة التطور الاجتماعي من بلد إلى آخر، وهذا بدوره أدى إلى اختلاف في القوى الاجتماعية، وتصنيفها فالسحرة والكهنة مثلا مازالوا يلعبون دورا رئيسا وواضحا في السلطة في عدد من البلدان الإفريقية، بينما تنعدم هذه الفئة من خريطة القوى الاجتماعية في بلدان أخرى(40).

إن الرغبة في التصدي للأوضاع القائمة، وتغييرها قد ساعد على هذا الاتجاه حصول الكثير من البلدان المتخلفة على استقلالها فتحررت من السيطرة الاستعمارية، وأصبحت حركات التحرر لا تسعى إلى تحقيق الاستقلال السياسي فحسب، بل تعمل أيضا لبلوغ الاستقلال الاقتصادي.

أولا- البيئة الاقتصادية والسياسية:

إن المشكلة الاقتصادية مشكلة عامة بالنسبة لكافة المجتمعات مهما كانت درجة تقدمها أو تطورها. ومن نافلة القول أن مستوى هذه المشكلة وتبعاتها تختلف في الدول المتطورة عنها في الدول المتخلفة، لأن البلدان المتخلفة لا تمتلك خطط وأدوات المعالجة والمواجهة ولم تستطيع بعد تكوين بنيانها القوي لأن معاناتها أكبر وظروفها الذاتية والموضوعية أصعب.

وتعاني من ضعف الهياكل والبرامج الاقتصادية والأجواء السياسية السليمة. وأطلق اسم البلدان المتخلفة على تلك البلدان التي كانت مستعمرة ونالت استقلالها السياسي ابتداء من نهاية الحرب العالمية الثانية، ونتيجة للاستعمار المباشر الطويل ورثت تركة استعمارية مثقلة بكل أنواع التخلف والقهر على كافة الأصعدة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

فهذه البلدان لم تتطور طبيعيا ومازالت تحمل كل سمات التخلف والتأخر الذي تعكسه الأبنية الاقتصادية المفككة والمشوهة، والتركيب الاجتماعي غير المتوازن الغارق في القبلية العصبية العشائرية، حيث يتغلب الولاء القبلي أو الطائفي أو الأسري على الولاء للوطن فضلا عن وجود طبقة قليلة غير منتجة أصلا في العملية الإنتاجية تحوز عائدا ضخما من الناتج القومي، بينما الغالبية العظمى من السكان تكاد لا تجد ما تفي به حاجاتها الأساسية من مأكل وملبس ومسكن، يضاف إلى هذا تلك العادات والتقاليد المتأخرة والتي تعوق التقدم والنمو يحمي هذا ويشجعه وجود ثقافة سلفية متأخرة تسد كل مناهج التفكير واستعمال العقل في البحث والسلوك.

ويضرب كل من الجهل والمرض والفقر معظم سكان هذه البلدان[41]. فالأمية تبلغ معدلات عالية، كذلك ارتفاع معدل الوفاة بين الأطفال وارتفاع معدل المواليد وانخفاض الدخل الفردي والنشاط الأساسي للسكان يتركز في الزراعة وهو قطاع متخلف تمارس في استغلاله طرق بدائية تعكس آثارها في انخفاض الإنتاجية وقلة المحاصيل.

وفي هذا الوضع الاجتماعي والاقتصادي المتردي الذي ساد في كثير من البلدان العربية، نشأت ومنذ أمد بعيد، طبقة إقطاعية امتلكت الأرض ومن عليها. وعاش الفلاحون التعساء تحت نير الباشاوات والبكاوات، فأذلوا وأهينوا ودفعوا إلى الفقر واليأس والشقاء[42].

لقد ترك الاستعمار هذه البلدان بهذا الوضع المتردي، ولم يساعد على إنبات البذور الصالحة لبناء مجتمع قوي وخالي من جميع الأمراض، بل نجده شجع على استمرار المنازعات وغذتها وعمقت منها.

والآن بعد مضي أكثر من نصف قرن على استقلال معظم البلدان العربية، رفعت فيها شعارات كثيرة عن التنمية ورددتها كثيرا عبر وسائلها الإعلامية، هل تغيرت هذه الأوضاع والسمات واقتربت من الدول المتقدمة؟ هل أخذت بأسباب التقدم وكفلت لها خططها في التنمية والتقدم والخروج من مأزق التخلف التاريخي الذي وجدت نفسها فيه؟

إن نظرة متفحصة على واقع هذه البلدان اليوم لترد بالنفي على السؤال المتقدم، بل لا نبالغ إذا ما قلنا أن هذه الدول صارت تضرب بعمق في طريق التخلف وأوغلت فيه.

لذلك، تتطلب الحاجة من هذه الدول إلى إجراء تغيير جذري في نهجها الاقتصادي متلازما مع تغيير جذري في نهجها السياسي لينطلق منه إصلاح

اقتصادي وإداري شامل مع خطط التنمية والمشاركة من خلال مؤسساتها المعنية في إعداد هذه الخطط[43]، لأن العلاقة بين الإصلاح الاقتصادي والإصلاح السياسي علاقة جدلية قائمة على التأثير والتأثير المتبادل.

وهنا لابد من التذكير على أن الإصلاح الاقتصادي لا يعني الانقلاب على الذات،ــ وإنما مواكبة التطورات الجديدة انطلاقا من أهمية التعاطي والتواصل معها، وفق طريقة واقعية عملية وعلمية، وهو أيضا بحاجة إلى وعي مجتمعي في كل مناحي الحياة.

صحيح أن للإصلاح مخاطره وثمنه، لكن التردد في الإصلاح لا يقل خطرا عن الإسراع فيه، وقد أصبح البطء فيه يهدد البلدان النامية بمزيد من التهميش والضعف والتبعية.

ولا يمكن أيضا الحديث عن تحقيق أي إصلاح بدون توفر الإرادة الحقيقية. إن تفاقم ظاهرة التخلف وتجذرها كانت تعبر عن نفسها في الثقافة القومية والسلوك الذي كان يمارسه البعض، ولذلك أطلق الاقتصاديون على هذه الخطط التنموية وما تؤدي إليه من نتائج اسم "تنمية التخلف"[44]. ويعود هذا- في الغالب- إلى أن معظم هذه البلدان مندمجة في السوق الرأسمالية وتعيش في حالة تبعية دائمة للاحتكارات الرأسمالية. فالاستعمار القديم لم يجل تماما من هذه البلدان وإنما اتخذ شكلا جديدا بعيدا عن القوات العسكرية المحتلة التي تتخذ قواعد أساسية لها في مدن هذه البلدان تبلور في ربط اقتصاديات هذه البلدان باقتصاد الاحتكارات بحيث تكون الاقتصاديات في البلدان المتخلفة خادمة لهذه الاحتكارات ومستغلة من قبلها، عن طريق فرض آليات السوق الرأسمالية عليها، وأنماط معينة من التعامل معه تقود في المحصلة النهائية إلى تعميق ظاهرة التخلف .

إن تفاقم ظاهرة التخلف أدى إلى تراكم المشكلات، حيث لم يستطع القائمون على هذه البلدان حتى الآن، إعداد رؤية أو استراتيجية أو برنامج عمل واضح وشفاف للقضاء على هذه الظاهرة، بينما يستمر استنزاف موارد هذه البلدان في غير صالحها.

كما إن استمرار العديد من المشكلات الاقتصادية مثل: ارتفاع الأسعار- واستمرار الفساد- وهدر المال العام- وزيادة معدلات البطالة والفقر، وما تحمل من آثار سلبية وضارة على حياة المواطنين، وفقدان المساءلة والشفافية وضعف المهارات والخبرات في دوائر الدولة، كل ذلك يؤثر سلبا في إضعاف إرادة المواطن وإبداعاته وإقصائه وتهميشه وبالتالي إفقاره.

إن المعيار الأساسي الصحيح لأي تنمية هو الوصول إلى إشباع الحاجات الأساسية في المجتمع كالتوزيع العادل للدخل وتوفير التعليم الجيد والصحة والغذاء والسكن الملائم لكل المواطنين، وأيضا العدالة في توزيع الثروة الوطنية. ولعل أهم الظواهر التي تتصف بها البيئة الاقتصادية والسياسية في البلدان المتخلفة ما يلي:

1-اقتصاد تابع:

تعتبر هذه البلدان من المناطق الإستراتيجية، من حيث امتلاكها لأهم الموارد الطبيعية التي تقوم عليها المدنية الحديثة، والنظام الرأسمالي كله بل والنظام الصناعي الغربي، وأن شئنا الدقة الحياة الغربية كلها، وهو مورد النفط، كما أن هذه المناطق تعد سوقا كبيرا لتصريف المنتجات الصناعية الغربية، وخاصة الحديث منها باستمرار وبصفة دورية. لذلك فإن هذه المناطق لديها أهمية لا نهائية في مجال التنافس الدولي من حيث الموقع والموارد[45]. فكثير من هذه المناطق تقع تحت سيطرة الرأسمالي الأجنبي. وتتمثل هذه السيطرة على أهم الثروات الاقتصادية، ويتحكم في إنتاجها وأسعارها، ومناطق استخراجها وطرق مواصلاتها، ويستحوذ على مدخرات وفائض عائدات دول النفط. لذلك أصبح ينقسم اقتصاد هذه البلدان إلى قطاعين: قطاع يرتبط عضويا بالرأسمال الغربي من حيث التمويل والتكنولوجيا ونوع المنتجات ومجالات التسويق، ويضم هذا القطاع عددا محدودا من السكان لا تزيد نسبتهم عن 20% في أحسن الأحوال. وتظهر مؤسسات هذا القطاع في البنوك الأجنبية الوافدة أو الشركات الأجنبية والوكالات التجارية التي تقوم باستيراد وتسويق السلع النادرة.

وهذا بطبيعة الحال يعود إلى أن خطط التنمية في هذه البلدان تعتمد على رأس المال الأجنبي، الذي تقوم الاحتكارات بتصديره لهذه البلدان على شريطة أن تربح من خلاله وفي مدة قصيرة أرباح كبيرة.

لذلك يتوجه الرأسمال هذا إلى قطاعات تتميز بدورتها السريعة بالإضافة إلى ما تتميز به من امن وسهولة لا تحتمل خسائر ولا تستلزم نفقات عالية غير واردة، لذلك تتجه رؤوس الأموال هذه على قطاعات معينة كالبنوك والفنادق واستيراد السلع الرفاهية، ولكي يتم ترويج لهذه السلع لابد أن يشكل الطلب عليها قوة شرائية[46]. وهذا يترتب عليه ظهور طبقة جديدة تمتلك ثروات كبيرة ودخول عالية تسمح لها بان تكون زبونا جديدا لهذه السلع.

وبهذا تعمل الشركات الاحتكارية المتعددة الجنسية وبالاتفاق مع السماسرة والوسطاء من أبناء البلد المتخلف على تخريب الذمم وإفساد الضمائر في أجهزة الدولة بما فيها الرقابة، فيكثر الغش والرشوة والتهريب والعمولات، ويتحول الكثير من المال العام إلى مال خاص بحيث يؤدي إلى تشكيل طبقة غنية غناء فاحش قادرة على شراء السلع الاستهلاكية "سلع رفاهية" التي تصدرها الاحتكارات الرأسمالية[47].

أما القطاع الآخر فهو القطاع التقليدي الذي يضم بقية الاقتصاد القومي والذي يعتمد على الزراعة، وان معدلات النمو في هذا القطاع لم تتجاوز أكثر من 2.5% سنويا. وان معظم الاقتصادات لهذه البلدان تعتمد بشكل رئيسي على عدد قليل من المنتجات الزراعية.

وبالرغم من أهمية القطاع الزراعي، لا تزال الأهمية النسبية لناتج القطاع الزراعي على الناتج المحلي الإجمالي متدنية جداً[48]. ويعيش هذا القطاع في حالة تخلف شديدة ويعتمد على أدوات بدائية تعود إلى العصور الزراعية الأولى.

ويكاد الفصل يكون كاملا بين القطاعين بحيث تنعدم تأثيرات القطاع الأول على القطاع التقليدي المتخلف، لأنه في العادة أرباح القطاع الأول الحديث كبيرة تقوم بتجميعها شركات الاحتكار الرأسمالية واستثمارها في مناطق أخرى من العالم. أما فيما يتعلق بالأموال التي تعود على الطبقة الغنية وكيلة الاحتكارات الرأسمالية فإنها تقوم بتهريبها أول بأول إلى البنوك الخارجية وذلك لعدم إحساسها بالأمان في بلدانها، وهذا بدوره يؤثر على اقتصاد البلدان المتخلفة. وهذا الوضع بالتأكيد يؤدي إلى زيادة الدول الغربية المتقدمة غنى والبلدان المتخلفة فقراً[49]. والسبب في تخلف هذه البلدان يعود إلى إرادة الاستعمار الغربي، الذي أراد إبقاء هذه البلدان في هذه المرحلة من مراحل التطور الاقتصادي. فاقتصاد البلدان المتخلفة هو اقتصاد مواد أولية محدودة، وأنه اقتصاد حرب يمتص التسلح فيه قدرا كبيرا من الدخول الوطنية، وإنه اقتصاد تابع يسيطر عليه الرأسمال الأجنبي.

2- زيادة التفاوت بين الطبقات:

تفسر النظريات السائدة في الغرب، التخلف بأنه مجرد تأخر تاريخي، وان البلدان المتخلفة ستلحق في خلال عدة سنوات بالدول المتقدمة مادام أنها تحقق معدل نمو مرتفع كما يذكر الكثير من مثقفي الشركات المتعددة الجنسية.

بتنظيرات خادعة شعارها ضرورة تشجيع التفاوت في الدخول، بمقولة أن أصحاب الدخول العالية هم وحدهم القادرون على الادخار والاستثمار، وان التجربة التاريخية أثبتت أن الرخاء يتساقط كالمطر من أعلى حتى يروي بالتدريج أرض الفقر في قاع المجتمع، فتقل حدة الفوارق بين الطبقات[50].

إن التركيب العالمي الذي أحدثه التوسع الرأسمالي لم يكن على الإطلاق "محايدا" بل خلق طرفين أحدهما قوى والآخر ضعيف، وهنا بالضبط يكمن لب المفهوم التاريخي لظاهرة التخلف. يقول عبدالباسط عبدالمعطي، وعادل الهواري في دراستهما القيمة حول "علم الاجتماع والتنمية".

"نجد أن ثروة جزء معين تنهب وتمتص لتصب في جزء آخر فينمو ويتطور، ومن هنا يكمن فهم جذور التخلف"[51].

لذلك، يصعب جمع كل أسباب التخلف وعواملـه دون إدراك حقيقة التفاضل والتكامل بين ظاهرتين تاريخيتين عالميتين. فتخلف "بلدان العالم الثالث" وفي المقابل تقدم البلدان المتقدمة لا يمثلان ظاهرتين منفصلتين بقدر ما يشكلان وجهين لعملية تاريخية واحدة[52]. وواقع الأمر في البلدان المتخلفة يشير إلى إن الأموال الكثيرة في يد الطبقة الجديدة تقوم بتهريبها ولا تستغلها مطلقا في مشاريع

ذات فائدة تعود على تلك البلدان بالنفع.

3- تفاقم مشكلة التخلف:

إن تفاقم مشكلة التخلف تشتد في وجود مجموعة من العوامل المترابطة، تفرض في نهاية المطاف نوعا معينا من التطور السلبي. ويعتبر كل عامل سببا للعامل الذي يليه، ونتيجة للعامل الذي يسبقه. فالتأثير هنا هو تأثير سلبي على الدوام، فالمقدمة الخاطئة لابد وأن تعطي نتيجة خاطئة(53)، وبذلك تزداد سمات التخلف، فينتشر الفقر وتشيع الأمية ويصيب المرض معظم فئات المجتمع، فعائد العمل لا يكفي تغطية الأساسيات التي تتفاقم أسعارها يوما بعد يوم وتأخذ الطبقة الوسطى في التلاشي، حيث تتحول معظم شرائحها إلى الطبقة الدنيا، لأن كمية النقود التي كانت تحصل عليها وكانت تضعها في مصاف الطبقة الوسطى أصبح لا قيمة لها إزاء الارتفاع الهائل في الأسعار، وبعض منها يتحول إلى الأقلية التي تزيد دخولها وترتفع ثرواتها بشكل خرافي عبر طرق غير مشروعة، ثم يضفون عليها الشرعية عن طريق ربط أنفسهم بالاحتكارات الرأسمالية وترويج سلعتها في السوق المحلية.

كما أن أي نظام اجتماعي في أي مجتمع يؤثر تأثيرا ملحوظا على النشاط الاقتصادي فيه، فالبلدان المتخلفة تعترضها صعوبة التغلب على الكثير من المفاهيم والعادات والتقاليد العقيمة والتي لم تعد تتلائم ومتطلبات المجتمع الحديث، فالتمسك بالعادات والتقاليد البالية والتمسك ببعض الأقوال المأثورة من "الأحكام والأمثال" يعوق عمليات التنمية الاقتصادية، ومن الأمثلة على هذه العادات والتقاليد السائدة في غالبية البلدان المتخلفة إبعاد المرأة عن مجالات الإنتاج، بينما هي تمثل نصف المجتمع، وكثرة إنجاب الأولاد بما لا يتناسب مع دخل الأسرة بحيث لا يمكن تهيئة الظروف الصحية والسكانية الملائمة وتوفير متطلبات الحياة الكريمة، كذلك تعدد الزوجات وكثرة الطلاق في بعض المجتمعات من شأنه أن يؤدي إلى تفاقم مشكلة التخلف في تلك البلدان(54).

كما تعتبر المعوقات السياسية أيضا من أهم الأسباب التي تؤدي إلى التخلف في تلك البلدان، حيث تظهر هذه المعوقات في حالات الاستبداد والقهر السياسي، وغياب الديمقراطية والحريات العامة، والتنظيم السياسي القادر على تحقيق الاستقرار في الدولة والمجتمع والعمل على تغليب المصلحة الفردية على المصلحة العامة. لقد كان الأمر مشابها في أوروبا الغربية حتى نهاية القرن السابع عشر وبداية القرن الثامن عشر، واستطاعت الدول الرأسمالية الغربية كسر التخلف والانطلاق نحو التصنيع والنضج والنمو الايجابي على كافة الصعد هو السبيل أمام البلدان المتخلفة للخروج من دائرة التخلف(55).

وفي نهاية المطاف، نذكر أن وجود تنظيم سياسي متحرر من التقاليد البالية وبعيدا عن مفاهيم الاستفراد بالحكم وإقصاء الآخر، قادر على مواجهة المشاكل بعقلية ناضجة، تؤدي إلى نجاح أية تنمية اقتصادية. وهنا يقترح أحد أهم

علماء الاجتماع الأمريكيين "والت روستو" W.Rostow خمس مراحل لابد أن تمر بها جميع البلدان في طريق سيرها نحو النمو[56] The Five Stages of Economic Development:

1. مرحلة الاقتصاد التقليدي، وهي حالة المجتمعات التقليدية.
2. مرحلة التأهب للإقلاع، وتتطلب توفير شروط تمهد السبيل للانطلاق نحو مرحلة أكثر تقدما بالنسبة للمجتمع التقليدي.
3. مرحلة الإقلاع أو الانطلاق.
4. مرحلة النضج.
5. مرحلة الاكتمال التي تعيشها البلدان المصنعة المتقدمة "الرأسمالية" وهي مرحلة تتسم بالاستهلاك الواسع.

وهذه المراحل الخمس التي ذكرها "روستو" لابد لها من دعامات ثلاث وهي كالتالي:

1. رؤوس أموال، وفرة المعونات الخارجية وبصفة خاصة الاستثمار الغربي.
2. خبرة تنظيمية وإدارية.
3. تكنولوجيا.

هذه الدعامات الثلاثة ستظهر "طبقة" قادرة على وضع سبل التنمية الصحيحة، هذه الطبقة هي رجال الأعمال المحليين.

إذا كانت هذه هي البيئة الاقتصادية والاجتماعية السائدة في البلدان المتخلفة، انسجاما مع ما سبق، يبرز لنا سؤال يطرح نفسه ماهي الطبقة أو الفئة المتميزة في هذه البيئة والتي تقبض في يدها على السلطة وتسيطر على الدولة؟

ثانيا- القوى الاجتماعية والسلطة:

لقد لاحظنا أن المستعمر في هذه البلدان المتخلفة كان يقبض على زمام السلطة فيها-قبل نيل استقلالها السياسي الذي توالى باضطراد بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية- وكان يعاونه رموز الطبقة المتميزة التي ساهم في خلقها وتكوينها عن طريق منحها امتيازات واسعة تتمثل في مساحات شاسعة من الأراضي الموزعة ومكاتبها في السمسرة والتوكيلات التجارية، كما أن طبقة السحرة والكهنة كانت تمثل موقعا طبقيا متميزا في سلم التدرج الاجتماعي في البلدان المتخلفة لا سيما البلدان الواقعة في قارة إفريقيا.

وإن التكون الطبقي لهذه المجتمعات المتخلفة يعود للأصول الرئيسية التالية: ملكية الأرض، ملكية رأس المال، النسب والمنصب[57]. ولما كانت هذه التكوينات الطبقية المتخلفة لابد أن تقابلها تكوينات طبقية مضادة تظهر من خلال العمل الإنتاجي، فالاستعمار الذي كان يهمه نزح المواد الأولية من البلد المستعمر استعان بالكثير من أبناء هذه البلاد في العمل في المناجم وفي المزارع الواسعة التي كان يديرها عن طريق أعوانه، كما شق الطرق وأنشاء المواصلات لكي تنقل هذه المواد الخام إلى موانئ التصدير، وإنشاء جهازا إداريا يقوم بتنظيم هذه الأعمال، وبعض المدارس التي تقوم على مد هذا الجهاز بما يحتاجه من عاملين.

وبهذا يمكننا تحديد مفهوم الطبقة الاجتماعية لهذه البلدان المتخلفة بثلاث عناصر أساسية متداخلة، وهي: موقع الأفراد والعائلات والجماعات في البنية الاقتصادية أولا، وعدم المساواة في ملكية الأرض ورأس المال، أو وسائل الإنتاج بشكل عام وبالتالي في المكانة الاجتماعية والنفوذ ثانيا، والتناقض بين هؤلاء الأفراد أو هذه العائلات والجماعات بسبب التفاوت في مواقعها الاقتصادية وعدم المساواة في الملكية والمكانة والنفوذ ثالثا(58).

وقاد هذا كله على خلق تكوينات اجتماعية أفرزت عناصر متحمسة لقيادة حركة الاصطدام بالاستعمار والطبقات المرتبطة به، يضاف إلى هذا بعض العناصر الصغيرة والمتوسطة في الجيش صغير العدد الذي قام بتكوينه الاستعمار بغرض استعماله في بعض المعارك المحددة داخل البلد المستعمر أو خارجه، وإضرابات هذه التكوينات الاجتماعية هي التي قادت حركة النضال الوطني بشقيه السلمي والمسلح لنيل الاستقلال، وعلى هذا كانت تبدو خريطة القوى الاجتماعية في هذه البلاد تتبلور في قوتين أساسيتين وداخل هاتين الفئتين تتداخل مجموعة من الشرائح والفئات المتفاوتة من حيث الموقع والدور والوعي الطبقي، وهما:

1.البرجوازية التقليدية "الارستقراطية":

المقصود بالبرجوازية التقليدية في البلدان المتخلفة، تلك الطبقة التي اعتمدت في نشؤها ونموها على النشاطات التقليدية "الخاصة" وهي: النشاطات التجارية والنشاطات العقارية، والمالية والصناعية(59).

وهذه الطبقة هي ركيزة النظام القديم ما قبل الاستقلال، حيث احتلت هذه الشرائح مواقع هامة في البنية الاقتصادية وكانت تتشكل من المزارعين الأغنياء "شبه الإقطاع" وعدد قليل من أصحاب التوكيلات التجارية ورجال الدين. واستمرت هذه الطبقة في فترة الاستعمار الأوروبي وما بعدها في حيازتها لأراضي شاسعة وامتلاكها لرأسمال كبير نسبيا، بالإضافة إلى ذلك نمط معيشتها وسلوكها.

مسألة تكوين ونهوض وسقوط هذه الطبقة البرجوازية التقليدية في البلدان المتخلفة بشكل عام، كانت على الدوام رهينة لدور الاستعمار ورأس المال الأجنبي.

2. البرجوازية الصغيرة أو الطبقة الوسطى:

تتشكل القوى الاجتماعية لهذه الطبقة من مجموعتين كبيرتين من القوى البشرية وهي كالتالي:

المجموعة الأول: وهي البرجوازية الصغيرة "التقليدية" وهي تضم فئة المنتجين الصغار والتجار الصغار، ويدخل في إطارها أشكالا مختلفة من العمل الحرفي والعائلي.

المجموعة الثانية: وهي البرجوازية الصغيرة "الجديدة" التي تعاظم حجمها في كل المدن والقرى في تلك البلدان المتخلفة،

في ظل الأوضاع الاقتصادية والهيمنة الاحتكارية الرأسمالية على مقدرات تلك البلدان منذ فترة ما بين الحربين الكونيتين، وحتى الآن وتضم موظفي الجهاز الإداري، والجنود والضباط وضباط الصف "ذوي الرتب الصغيرة والمتوسطة" وأعداد قليلة من التكنوقراط الأطباء والمهندسين والقضاة والمحامين والطلاب والمعلمين وأساتذة الجامعات، وأعداد كبيرة من العاملين في المزارع وفي المناجم والخدمات والمثقفين..الخ، وهؤلاء جميعا لا ينتجون "فائض القيمة"، لكنهم يبيعون قوة عملهم، وتتحدد أجورهم بواسطة ابتزاز فائض القيمة منهم، وليس بواسطة إنتاجه لها(60).

غير هذا لا ينفي حقيقة بديهية وهي أن معظم هذه الفئات انحدرت من أصول طبقية صغيرة ريفية، وعندما نالت هذه البلاد استقلالها. لم تكن هذه الفئات الاجتماعية قد استقرت في أوعية طبقية محددة وإنما كانت في دور التكوين وبالتالي لم تكن تملك خصائص وملامح الطبقات الاجتماعية المحددة والمتجانسة في أوروبا الغربية على سبيل المثال.

وهنا يقول سمير أمين معبرا عن الرأي العام حول تحديد مفهوم هذه الطبقة بقوله:

"فالبرجوازية الصغيرة هي تجمع غير قياسي ومتغير من الشرائح الاجتماعية التي يولدها التطور الرأسمالي المركزي أو الطرفي"(61).

قاد هذا كله إلى عدم ملكيتها صفات ثابتة ومستقرة وإلى تأثرها بأفكار وثقافات مختلطة بعيدة عن التجانس والوحدة تختلط فيها أنماط ومعارف غيبية وسلفية تعزى إلى الأصول الريفية وأفكار مموهة عن الغرب وحضارته وأفكار تنحدر من الأصول القومية والوطنية تبدت في أحلام الدولة القومية، ولا ينبغي القول بأن فكرا واحدا كان هو السائد وإنما خليط من هذه الأفكار استقر في عقول أولئك الذين تسلموا السلطة في هذه البلاد.

وقد أثرت هذه الأفكار- فيما بعد- على مسلك مسيرة هذه الدول، بحيث لم تحسم السلطة فيها مشكلة ما باتجاه المواطنين الأكثر عددا.

إن أحلام التنمية وبناء الدولة القومية في بلدان ذات هياكل اقتصادية مفككة كان يفرض عليها أن تتعامل مع القوى الدولية للمساعدة في تحقيق التنمية، إلا أن أفكار التذبذب والغموض وعدم الفهم العميق بطبيعة القوى العالمية، ومسلك هذه القوى في تخريب عمليات التنمية وسعيها في فرض نمط من العلاقات الاجتماعية يخدمها، وهذا أدى بدوره إلى انهيار أحلام بناء الدولة القومية وتحقيق التنمية.

كما نشير إلى أن الوعي الطبقي نفسه لدى هذه القوى يتسم هو أيضا بالضعف الشديد وأحيانا بالغياب في هذه البلدان ويرجع ذلك إلى العديد من الأسباب نذكر منها ما يلي(62):

1. اختلاط المواقع والرؤى الطبقية بالرؤى والولاءات الطائفية والقبلية في الوعي والضمير الاجتماعي بشكل عام.
2. الضعف التنظيمي والحزبي والنقابي أمام الدور الذي تقوم به التنظيمات الطائفية والجهوية والقبلية التي نجحت في أحيان كثيرة في استقطاب وتعبئة تجمعات شعبية في المدن والقرى إلى صفوفها.
3. تسلط الأنظمة السياسية في هذه البلدان المتخلفة وهيمنة إيديولوجيتها التي تحاول تسويغ الطبقية عبر مفاهيم ترسخ عدم المساواة بين الطبقات الاجتماعية.
4. انصراف الطبقات الشعبية إلى تأمين حاجاتها المعيشية وكفاحها من أجل الحصول على لقمة العيش الضرورية للبقاء، أكثر من اهتمامها بقضايا التحرر والثورة على من بيدهم السلطة.

إن السلطة في البلدان المتخلفة تكونت من عناصر أتت من القوى الاجتماعية التي أشرنا إليها سلفا، وقد قادت هذه العناصر عمليات التنمية والتحديث في بلدانها اعتمادا على نسج علاقات متوازنة مع القوى الكبيرة ومهادنة القوى الاجتماعية القديمة وعدم اللجوء إلى التضحيات الباهظة. إلا أن طبيعة أصولهم القديمة وسيادة التفكير الريفي قاد إلى تعزيز تحالفهم مع القوى الاجتماعية القديمة عن طريق المشاركة في مشروعات تجارية أو عن طريق المصاهرة والنسب، وأسرع هذا إلى بروز مقولة تحقيق التنمية عبر ترسيخ العلاقات بالمعسكر الاستعماري القديم، الذي استطاع أن يسرب إلى اقتصاديات البلاد المتخلفة أبنية ونماذج اقتصادية تابعة مشوهة تخدم الأبنية الاقتصادية في البلد المستعمر[63].

وإذا كانت الملامح الطبقية للسلطة في البلدان المتخلفة- في عقد الستينيات- بدأت تضم فئات من التكنوقراط والبيروقراط والعسكريين الذين استفادوا من جهود عمليات التنمية في الاستئثار بمزاياها، فهؤلاء يجمعهم تيار فكري واحد هو ضرورة حجب الحريات السياسية لطبقات وفئات الشعب الأخرى. وهذا راجع إلى عدم شعورهم بالأمن والأمان، وضرورة توافر مناخ يسهل لهم عملية الاستفادة من أموال وجهود التنمية، ويعني ذلك المناخ بالضرورة خنق أية حريات سياسية، وقد شكلت عناصر كثيرة من هذه الفئات، فيما بعد "قوة مضادة" عززت علاقتها بالقوى الاجتماعية القديمة عن طريق المصاهرة وأعمال التجارة، حيث أتاحت لهم الأموال الكثيرة التي تراكمت لديهم أثناء "جهود التنمية" أن تتولد الرغبة لديهم للانتقال إلى موقع طبقي آخر متميز.

ولكي يتحقق ذلك فضلا عن ارتباطهم بالقوى القديمة، كان لابد أن يرتبطوا اقتصاديا وعضويا بالاستعمار الجديد عن طريق السوق وتكليفهم بتصريف بضائعه في السوق الوطنية، وتدمير كل الخطط لإقامة صناعة وطنية أو زراعية متطورة، كما أن آليات تحقيق الملايين من الأموال بسرعة كبيرة يتطلب- من آن لآخر- تدبير بعض الاختناقات في السوق الوطنية في السلع الأساسية، وأتاح هذا لبعض التجار الصغار والسماسرة والمجرمين أصحاب الأصول المتواضعة جدا أن يثروا ثراء فاحشا عن طريق تخزين السلع ونقلها من مكان إلى آخر

وتوزيعها، ونشهد ما يمكن تسميته "برأسمالية الدولة التابعة"(64). وهؤلاء وبشكل تدريجي تحولوا إلى حليف تابع للرأسمالية العالمية، وتخون الطبقات الشعبية في تبديد أمالها في التحرر والتقدم الاجتماعي، وعلى هذا يمكن القول أن خريطة السمات الاجتماعية "للسلطة" في البلدان المتخلفة تتكون في الأساس من أصحاب الوكالات التجارية وأعمال السمسرة وأصحاب الأراضي الزراعية الواسعة والملاك والعقارين في المدن، وهؤلاء يسيطرون على السلطة التشريعية وعلى مواقع أساسية في السلطة التنفيذية، إلى جانب الضغوط الكبيرة التي تمارس على أجهزة الدولة الإدارية لتنفيذ القوانين لصالحهم.

سادسا- نتائج البحث:

1. تتكون السلطة-بشكل مجرد- من عنصرين: القوة المادية والرضا والقبول بها، أي شرعية هذه القوة المادية، ويرتبط العنصران ارتباطا تبادليا وثيقا بحيث لا تقوم للسلطة قائمة إذا غاب أحد عناصرها. وإن كان يبدو أن العنصر الثاني يترتب على وجوب العنصر الأول.

2. تظل السلطة على الدوام مطمعا لكل الفئات والطبقات في المجتمع، وهدفا تسعى إليه كل مجموعة من الناس، فمن خلالها تستطيع أن تحقق مصالحها وتحافظ عليها. حيث درج الكثير من الفقهاء على إطلاق لفظ "السلطة" على العنصر المادي وحده في المجتمعات بالرغم من غياب الرضا والقبول. لذلك يبدو لنا أنه يتعين الحذر في إطلاق لفظ "السلطة" في هذه المجتمعات خاصة عند التوصيف القانوني ويفضل إطلاق لفظ "البأس" أو "التسلط" لأنه أكثر تعبيرا عن الوضع القائم فعلا.

3. السلطة كانت تستأثر بها الطبقة التي تحوز قوى الإنتاج وتسيطر على مصادر الثروة في المجتمع، وفي أحيان أخرى كان يحوزها ائتلاف من قبل جميع الطبقات والفئات في بعض المجتمعات، إلا أن هذا الوضع لا يستمر طويلا، فسرعان ما تعود طبقة معينة إلى الاستئثار بالسلطة.

4. كان الوصول إلى السلطة في مراحل التاريخ المختلفة يتم عن طريق الإكراه أي عن طريق القوة وإراقة الدماء، وهذا يعني حدوث تصادم دامي بين الطبقات من أجل الاستئثار بالسلطة.

5. تصبح السلطة في كثير من البلدان مجالاً خصبا لنفوذ قوى خارجية تؤثر في توجيهها وقراراتها، خاصة في ظل الوضع الدولي الحالي، ولا يمكن معالجة مسألة السلطة في أي دولة في العالم وخاصة في البلدان المتخلفة دون الأخذ في الاعتبار هذه القوى الخارجية وتأثيراتها على هذه البلدان.

فالعامل الخارجي يلعب دورا هاما في بنيان السلطة ومضمونها، ويتمثل هذا العامل الخارجي في صورة روابط التبعية بقوى كبرى لها نفوذا طاغيا في هيكل السلطة، يترجم إلى تلك القرارات التي تتخذها السلطة سواء داخليا أو خارجيا.

6. في ظل غياب اقتصاد مستقل وخطط وطنية للتنمية تظل السلطة في البلدان المتخلفة أكثر السلطات قابلية للتأثير فيها من القوى الخارجية، وبالتالي تصبح جل القرارات التي تصدره السلطة في خدمة تلك القوى الخارجية والى تلك الفئات المرتبطة بها. وهذا الوضع يتيح الفرصة لتسلل فروع الاقتصاد الأجنبي، وتشكيل طبقة معينة ترتبط مصالحها بوجود مؤسسات الاقتصاد الأجنبي داخل الدولة، وهذا يمكنها من بسط نفوذها داخل السلطة.

7. تعتمد السلطة في البلدان المتخلفة على الحاكم الفرد المسيطر على كافة قدرات البلاد والذي لا يسمح ولا يقبل بالرأي الآخر يمارس الاستبداد والقهر السياسي فغابت الحريات العامة، والتنظيم السياسي القادر على تحقيق الاستقرار في المجتمع. إن وجود التنظيم السياسي المستند على التوجهات القانونية والمؤسساتية في إدارة الدولة من شانه أن يبلور قوة قادرة على تحقيق التنمية الاقتصادية. لذلك فوجود تنظيم سياسي متحرر من التقاليد البالية وبعيد عن مفاهيم الاستفراد بالسلطة وإقصاء الآخر وقادر على مواجهة المشاكل بعقلية منفتحة، يعتبر أحد العوامل الأساسية اللازمة لنجاح أيةسياسة للتنمية الاقتصادية.

الهوامش والمراجع :

(1) الهوامش:

1. محمد علي الكردي، **نظرية المعرفة والسلطة**، (الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، د.ت)، ص427.

2. المرجع السابق، ص431.

3. المرجع السابق، ص432.

4. جيمس بتراس، **الفاشية الجديدة**، ترجمة أسعد عبدالرحمن، المجلس الوطني الكويت، يناير 1971، ص45-48.

5. المرجع السابق، ص55-56.

6. ثروت بدوي، **النظم السياسية**، الجزء الأول، 1962، ص30.

7. المرجع السابق، ص33.

8. بطرس بطرس غالي. ومحمود خيري عيسى، **مبادئ العلوم السياسية**، (القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية)، 1963، ط1، ص16-17.

9. المرجع السابق، ص17.

10. إبراهيم درويش، **الدولة** ، القاهرة، 1966، ص175.

11. بطرس غالي، خيري عيسى، **المدخل في علم السياسة**،ص18.

12. المرجع السابق، ص

13. ثروت بدوي، **مرجع سابق**، ص36-37.

14. بطرس غالي، خيري عيسى، **مرجع سابق**، ص19.

15. ثروت بدوي، **مرجع سابق**، ص33.

16. المرجع السابق، ص37.

17. محمد محمود ربيع، **مناهج البحث في السياسة**، (بغداد: جامعة بغداد، 1978)، ص185.

18. عبدالباسط عبدالمعطي، الثروة والسلطة في مصر، **مجلة العلوم الاجتماعية**، جامعة الكويت، عدد سبتمبر 1982، ص160.

19. المرجع السابق، ص160-161.

20. Frederick Watkins, **The Stateas a concept of Political Science** (New York, 1954) ,p.83.

21. محمد محمود ربيع، **مرجع سابق**، ص187.

22. المرجع السابق، ص187-188.

23. بطرس غالي، خير عيسى، المدخل في علم السياسة، مرجع سابق، ص20.

24. Sabine, George H, **A History of Political Theory**, 3rd , 1961, p479.

25. المرجع السابق، ص490.

26. المرجع السابق، ص542.

27. المرجع السابق، ص545.

28. المرجع السابق، ص555.

29. المرجع السابق، ص558.

30. Brersted, C, **The Analysis of Social Power** in: R. Biersted (ed), Power and Progress, Mc Graw-Hill, N.Y.,1974.

31. عبدالباسط عبدالمعطي، الثروة والسلطة في مصر، **مجلة العلوم الاجتماعية**، جامعة الكويت، عدد سبتمبر، 1982، ص160.

32. المرجع السابق، ص160-161.

33. المرجع السابق، ص161-162.

34. عبدالباسط عبدالمعطي، وآخر، **في النظرية المعاصرة لعلم الاجتماع**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1986، ص25.

35. علي الدين هلال، **مدخل في النظم السياسية المقارنة**، 1975-1979 مجموعة محاضرات، ص88-89.

36. المرجع السابق، ص88.

37. إلياس مرقص، **الماركسية في عصرنا**، بيروت، 1961، ص31-32.

38. محمد علي محمد، **أصول الاجتماع السياسي**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1980، ص124.

39. المرجع السابق، ص124.

40. المرجع السابق، ص125.

41. صبحي الحمصاني، **الأوضاع التشريعية في البلاد العربية ماضيها وحاضرها**، بيروت، دار العلم للملايين، 1965، ص185.

42. محمود عابدين صالح، **أزمة نظم الحكم في السودان**، بدون دار نشر، فبراير 2003، ص26.

43. المرجع السابق، ص27.

44. صبحي الحمصاني، الأوضاع التشريعية في البلاد العربية ماضيها وحاضرها، **مرجع سابق**، ص187.

45. خليل العناني، **إعادة اعمار العراق بين خطة مارشال والحقائق الغائبة**، موقع ميدل ايست اوتلاين الالكتروني 5. 3. 2003.

46. عبدالله هدية، النظام السياسي للولايات المتحدة الأمريكية وبيئته، **مجلة مصر المعاصرة**، عدد 381، 1980.

47. إسماعيل صبري عبدالله، **نحو نظام اقتصادي عالمي**، (القاهرة: الهيئة العامة للكتاب)، 1977، ص165.

48. عبداللطيف أحمد، **تحديات التنمية العربية في ظل التطورات الراهنة**، المعهد العربي للتخطيط بالكويت، أبريل 1992، ص8.

49. وليد إبراهيم، **المسلمون في مواجهة العولمة**، ورقة مقدمة من المركز العربي الإفريقي، جمعية الدعوة الإسلامية، طرابلس، 1998، ص109.

50. عبدالرحمن زكي إبراهيم، تنمية التخلف في بلدان الطبقة الوسطى، **مرجع سابق**، ص73.

51. عبدالباسط عبد المعطي، عادل الهواري، علم الاجتماع والتنمية: دراسات وقضايا، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1985، ص129.

52. فتحي محمد البعجة، **التطور الاجتماعي الاقتصادي للبناء السياسي العربي**، بنغازي: دار الكتب الوطنية، 2006، ص77.

53. سامي ذبيان، وآخرون، **قاموس المصطلحات السياسية والاقتصادية والاجتماعية**، رياض الريس للكتب والنشر، ط1، لندن، أكتوبر 1990، ص213.

54. عبدالرحمن زكي إبراهيم، تنمية التخلف في بلدان الطبقة الوسطى، **مجلة مصر المعاصرة**، عدد 385، 1972، ص73.

55. فتحي محمد البعجة، التطور الاجتماعي الاقتصادي للبناء السياسي العربي، **مرجع سابق**، ص27.

56. المرجع السابق، ص27-28. وانظر أيضا: عبدالهادي بوطالب، **النظم السياسية في العالم**

الثالث، ص32. انظر أيضا: إسماعيل صبري عبدالله، **التنمية المستقلة**، ص27.

57. حليم بركات، **المجتمع العربي المعاصر: بحث اجتماعي استطلاعي**، ص139.

58. المرجع السابق، ص148.

59. فتحي البعجة، **التطور الاجتماعي والاقتصادي للبناء السياسي العربي من عصر الكولونيالية إلى عصر النفط**، بنغازي، دار الكتب الوطنية، 2006، ص171.

60. محمود حسين، **الصراع الطبقي في مصر 1945- 1971**، بيروت، دار الطليعة، 1971، ص137.

61. سمير أمين، **في أطراف النظام العالمي: نهاية التحرر الوطني**، ضمن كتاب الاضطرابات الكبير عدد من المؤلفين، بيروت، دار الفارابي 1991، ص142.

62. فتحي البعجة، التطور الاجتماعي والاقتصادي للبناء السياسي العربي، **مرجع سابق**، ص210.

63. المرجع السابق، ص212.

64. سمير أمين، الأمة العربية القومية والصراع الطبقي، **مرجع سابق**، ص57-58.

(2) المراجع :

أولاً : المراجع العربية

1. .إلياس مرقص ، الماركسية في عصرنا ، (بيروت ،1961م).

2. اسماعيل صبري عبدالله ، نحو نظام اقتصادي عالمي، (القاهرة:الهيئة العامة للكتاب) 1977م.

3. حليم بركات ، المجتمع العربي المعاصر: بحث اجتماعي استطلاعي.

4. فتحي البعجة، التطور الاجتماعي والاقتصادي للبناء السياسي العربي من عصر الكولونيالية إلى عصر النفط (بنغازي: دار الكتب الوطنية 2006م).

5. خليل العناني، إعادة إعمار العراق بين خطة مارشال والحقائق الغائبة، موقع ميدل إيست أون لاين الإلكتروني 2003.3.5م.

6. سمير أمين، في أطراف النظام العالمي ، نهاية التحرر الوطني ، ضمن كتاب الاضطرابات الكبيرة، عدد من المؤلفين (بيروت: دار الفارابي 1991م).

7. ثروت بدوي، النظم السياسية ،(القاهرة : 1962م الجزء الأول).

8. جيمس بتراس، الفاشية الجديدة ، ترجمة أسعد عبدالرحمن، (الكويت: المجلس الوطني الكويت : يناير 1971م).

9. بطرس بطرس غالي ، محمود خيري عيسى، مبادئ العلوم السياسية (القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية 1963م).

10. إبراهيم درويش، الدولة (القاهرة : 1966م).

11. عبدالباسط عبدالمعطي ، الثروة والسلطة في مصر ، مجلة العلوم الاجتماعية ، جامعة الكويت عدد سبتمبر 1982م).

12. عبدالباسط عبدالمعطي ، في النظرية المعاصرة لعلم الاجتماع (الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية 1986م).

13. علاء الدين هلال ، مدخل في النظم السياسية المقارنة ،1979م مجموعة من محاضرات.

14. عبدالباسط عبدالمعطي، علم الاجتماع والتنمية دراسات وقضايا (الاسكندرية ، دار المعرفة الجامعية 1985م).

15. صبحي الحمصاني، الأوضاع التشريعية في البلاد العربية ماضيها وحاضرها(بيروت: دار العلم للملايين، 1965م).

16. عبداللطيف أحمد، تحديات التنمية العربية في ظل التطورات الراهنة ، (الكويت: المعهد العربي للتخطيط، ابريل 1992م).

17. عبدالرحمن زكي إبراهيم ، تنمية التخلف في بلدان الطبقة الوسطى مجلة مصر المعاصرة ، عدد 385، 1972م.

18. محمود عابدين صالح ، أزمة نظم الحكم في السودان، 2003م).

19. محمود حسين ، الصراع الطبقي في مصر 1945-1971 ،(بيروت ، دار الطليعة،1971م).

20. سامي ذبيان وآخرون ، قاموس المصطلحات السياسية والاقتصادية والاجتماعية ،(لندن: رياض الريس للكتب والنشر ، اكتوبر 1990م).

21. عبـدالله هديــة ، النظــام السياســي للولايــات المتحدة الأمريكية وبيئتـه، مجلـة مصـر المعاصـرة، عدد 381،1980م.
22. محمــد علــى محمــد ، أصــول الإجتمــاع السياســي (الإسـكندرية : دار المعرفـة الجامعيـة 1980م).
23. محمـد محمـود ربيـع، منــاهج البحـث فــي السياسة (بغداد: جامعة بغداد 1978م).
24. محمد على الكردي، نظرية المعرفة والسلطة (الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية د.ت).

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Frederick Watkins,The state as a concept of political science (New York,1954).
2. Brested,c,The Analysis of social power in: N.Y 1974.
3. Sabine, George H, A History of Political Theory, 1961.

إدارة الموظف مقدم الخدمة ودوره في تحديد مستوى جودة الخدمة المدركة

د. فيصل سالم الكيخيا
قسم التسويق
كلية الاقتصاد- جامعة بنغازي

ملخص:

يؤدي الموظف مقدم الخدمة دوراً هاماً وأساسياً في تحسين جودة الخدمة المدركة ، من منظور الأثر البالغ له في حكم العميل على جودة الخدمة المقدمة ، ويرجع السبب في ذلك إلى أن مقدم الخدمة ، وخاصة موظف الخط الأمامي ، قد يكون الشخص الأول والأخير ، وربما الوحيد الذي يحتك بالعميل ، ويشكل من خلال تصرفاته وتعاملاته الصورة الذهنية الكاملة لمنظمة الخدمة ، وبالتالي فإن جزءاً كبيراً من حكم العميل على جودة الخدمة ، يتوقف إلى حدٍ كبير،على كفاءة وقدرة هذا الموظف.

استهدفت الورقة تحديد العوامل التي تحكم عملية إدارة الموظفين مقدمي الخدمة في المنظمات الخدمية للوقوف على أهم الجوانب المتعلقة بإدارة الموظف مقدم الخدمة . وتوصلت إلى مجموعة من المضامين والدلالات ، والتي ينبغي على إدارة منظمة الخدمة التركيز عليها في عمليات إدارة الموظفين مقدمي الخدمة ، بهدف تحقيق التميز في تقديم خدماتها من ناحية ، والوصول إلى رضا العميل عن جودة الخدمة المقدمة من ناحية أخرى.

مقدمة:

ركزت العديد من الدراسات والبحوث على أهمية الدور الذي يلعبه العنصر البشري في تقديم خدمة متميزة للعملاء، إذ يُعدّ أهم الموارد التنظيمية التي تكفل للمنظمة تعظيم ميزتها التنافسية، في ظروف بدأت فيها المصادر الأخرى لتحقيق هذه الميزة، تفقد أهميتها تدريجيا، حيث لم يعد للتكنولوجيا المستخدمة في المنظمة نفس التأثير السابق، الأمر الذي يضفي على العنصر البشري أهمية خاصة، كمحدد من محددات النجاح والتنافس. فالنجاح الذي يتحقق من خلال الإدارة السليمة للعاملين الذين يتفاعلون مع العملاء غير مرئي، وبالتالي يصعب تقليده، على العكس من التكنولوجيا. كما أن تقديم خدمة ذات جودة للعميل، يتطلب قيام المنظمة بعدم التركيز على ما يتم تقديمه للعميل فحسب، بل التركيز المستمر في المقام الأول، على الكيفية التي يتم بها تقديم الخدمة له، مما يضفي أهمية خاصة على الدور الذي يلعبه العاملون مقدمي الخدمة في إدراك العميل لقيمة هذه الخدمة (Grieves & Mathews, 1997).

وفي هذا الاتجاه يتفق كل من (الحداد، 1991) و (Lovelock, 1991)

على اعتبار كفاءة ومهارة مقدمي الخدمة مصدرا رئيسيا لنجاح منظمة الخدمة، خاصة في الخدمات التي يتطلب تقديمها اتصالا مباشرا بين مقدمي والعملاء، الأمر الذي يتطلب ضرورة اهتمام منظمات الخدمة بحسن اختيارهم، وتدريبهم وتحفيزهم.

وفي نفس السياق يشير كل من (Anna & Brain, 1995) إلى الدور الحيوي الذي أصبح لمقدمي الخدمة في نجاح أو فشل المنظمة في تقديم خدمة ذات جودة، وهو ما يتطلب من القائمين على إدارة المنظمات الخدمية، إعطاء أهمية خاصة لاختيارهم وتدريبهم وتحفيزهم، وأن منظمات الخدمة التي تهدف على تحقيق التميّز، مطالبة بتقديم خدمة متميزة للعملاء، إلا أن ذلك لن يتحقق بالدرجة الأولى، إلا من خلال جودة الأفراد مقدمي الخدمة. فيما يشدد (O'neill, 1996) على أن العنصر البشري، هو أكثر العناصر أهمية في زيادة كفاءة الخدمات المقدمة، وأن على المنظمات الخدمية إعطاء اهتمام خاص لمهارات وقدرات هذا العنصر، ويترتب على ذلك ضرورة اختيار هذه المنظمات للعاملين، الذين يتمتعون بمميزات شخصية خاصة، ومهارة عالية، فضلاً عن ضرورة تدريبهم (Rafiq & Ahmed, 1998).

ويرى كل من (Kleiner & Kim, 1996) أيضاً، أن هناك حتمية للارتقاء بمستوى جودة الخدمة، من خلال الاستثمار في العنصر البشري، وتدريبه في منظمات الخدمة، والذي يمثل المنتج الذي يقوم العميل الخارجي بشرائه، إضافة إلى كونه أحد الوسائل الرئيسية التي تستخدمها وتعتمد عليها المنظمة في تحقيق ميزة تنافسية في بيئة الأعمال.

وفي هذا الإطار تشير استراتيجية Lewis للوصول إلى أعلى جودة للخدمة، إلى أنه ينبغي الاعتماد بصفة أساسية على الاهتمام بحسن معاملة الأفراد مقدمي الخدمة، وتدريبهم على كيفية بناء علاقات طيبة مع العملاء، إذ أن فشل المنظمة يرجع إلى فشل مقدمي الخدمة، الذين تناط بهم مهمة بناء هذه العلاقات، بسبب فقدان القدرة على التفاعل الإنساني من خلال الاتصال الفعال (O'neill, 1996). كذلك فإن من أبرز مشاكل ومعوقات تحقيق الجودة، عدم إرضاء العاملين المتصلين بالعملاء مباشرة، وعدم تدريبهم بالشكل الكافي. ومن أجل تفادي مثل هذه المعوقات، يجب على منظمات الخدمة أن تركز على اهتمامات العاملين وتحاول إشباعها، من خلال الأنشطة التي يؤدونها، لكي تضمن توافر قوى عاملة على درجة عالية من الكفاءة في عملية تقديم الخدمة، ومن ثم إشباع حاجات ومتطلبات العملاء.

لقد تناولت العديد من الدراسات في مجال تسويق الخدمات، إدارة الموظف مقدم الخدمة، وأجريت العديد من المحاولات لوضع وصف لعملية إدارة موظف تقديم الخدمة في المنظمات الخدمية، حيث ركزت محاولات الباحثين على دراسة ثلاثة جوانب مهمة لعملية إدارة موظفي الخدمة. يبحث الجانب الأول في إدارة القضايا المتعلقة بالموارد البشرية والأنشطة المتعلقة بإدارة استجابات الموظفين مقدمي الخدمة، ويتعلق الجانب

الثاني بدور الموظف وعلاقاته واستجاباته في عملية تقديم الخدمة. أما الجانب الثالث فيتعلق بالتفاعل الذي يحدث بين الموظف والعميل أثناء عملية تقديم الخدمة. وتوصلت مختلف هذه الدراسات إلى وجود علاقات، وحاولت بعضها اختبار هذه العلاقات. يهتم البحث الحالي بدارسة وتحليل نتائج هذه الدراسات لتحديد أهم المتغيرات التي تحكم وتؤثر في إدارة الموظف مقدم الخدمة، والذي يمكن أن يُسهم في إثراء الأساسي المفاهيمي لإدارة هذه العملية.

مشكلة البحث:

تعتمد عملية تقديم الخدمة بشكل كبير على العنصر البشري، حيث يختلف أداؤها من مقدم خدمة لآخر، ومن مستهلك لآخر، بل ومن وقت لآخر، وبالإضافة إلى تميزها بخاصية التلازم في عملية إنتاجها واستهلاكها. وعادة ما تتم الرقابة على جودة الخدمة وتقييمها أثناء تقديمها، خاصة أثناء التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل. كما أن العملاء لا يقومون بتقييم جودة الخدمة بناءً على نتيجة تقديم الخدمة (الجودة الفنية) فحسب، ولكنهم يأخذون في الاعتبار أيضاً طريقة تقديم وأداء هذه الخدمة، أو ما يعرف بالجودة الوظيفية (Gronroos, 2000).

وتتواجد فرصة عدم الفهم ووجود أخطاء في عملية أداء وتقديم الخدمة، عندما يحدث تفاعل مباشر بين الموظفين مقدمي الخدمة والعملاء، حيث يجرب كلا الطرفين في هذه الحالة خبرة وأسلوب وطريقة الحوار لدى الطرف الآخر، واتجاهاته، ودرجة كفاءته، ومزاجه الشخصي، ولغة التخاطب القائمة لديه. ومن شأن أي اختلافات بين الطرفين في هذه الأبعاد أن تؤدى إلى وجود سؤ فهم أو الخطأ في أداء الخدمة ذاتها. ويزداد تأثير هذه الأبعاد عندما يكون أداء الخدمة معتمدا على التفاعل مع العنصر البشري بدرجة عالية، مقارنة بتلك الخدمات التي تعتمد على الآلات والمعدات أو التكنولوجيا في الأداء (السيد، 1998).

إن الكثير من المنظمات اليوم معرضة للإخفاق في عملية تقديم الخدمة، بسبب عدم قدرتها على إدارة هذه العملية التفاعلية بين مقدم الخدمة والعميل، خاصة وأنها تعتمد بشكل أساسي على الموظفين مقدمي الخدمة، مما يوجب على منظمة الخدمة إدارة هذه العملية التفاعلية، بشكل يؤدى إلى تسليم خدمة ذات جودة، تتفق مع إن لم تزد عن توقعات العملاء، وعلى الرغم من أن جودة واتساق هذه التفاعلات، حيويان لنجاح عمليات تقديم الخدمة، فإن العديد من منظمات الخدمة تترك الكثير من هذه العملية لمحض الصدفة.

ومما يستدعى أيضاً اهتمام المنظمات بإدارة الموظفين مقدمي الخدمة، صعوبة وجود عمليين تقدم لهما الخدمة بنفس الطريقة تماما، بسبب التفاوت في رغبات العملاء وتفضيلاتهم، واختلاف مهارات التواصل لديهم، فضلاً عن تباين هذه العناصر بالنسبة للعميل الواحد في حد ذاته، من فترة لأخرى، ومن تفاعل لآخر، وهو ما ينطبق على الموظفين مقدمي الخدمة أيضاً، الأمر الذي يرجح عدم

وجود تماثل بين أي تفاعل وتفاعل آخر بين مقدم الخدمة والعميل (Martin & Adams, 1999).

ومن هذا المنظور، ومن منطلق الدور الأساسي الذي يقوم به الموظفين مقدمي الخدمة، ومحدودية الدراسات التي تناولت بشكل خاص الجوانب المختلفة لإدارة موظف تقديم الخدمة وما يرتبط بها من عوامل ومتغيرات، لاسيما في إطار عملية أداء وتقديم الخدمة، فإن فكرة هذا البحث تقوم على تحديد العوامل والمتغيرات التي تصف وتحدد الإطار الكلي لإدارة موظفي تقديم الخدمة.

بناءً على ما تقدم، فإنه يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال التالي:

"ما هي العوامل أو المتغيرات التي تحكم عملية إدارة الموظفين مقدمي الخدمة في المنظمات الخدمية"؟

إن الإجابة على هذا السؤال من خلال البحث، تعني تحديد أبعاد هذه العملية، وما يرتبط بها من عوامل ومتغيرات، ومن ثم الوقوف على أهم الجوانب المتعلقة بإدارة الموظف مقدم الخدمة، وبالتالي النجاح في عملية إدارة وتسليم الخدمة بكفاءة وفعالية، وزيادة رضا العاملين، وعملاء يحصلون على مستويات مرتفعة من جودة الخدمة.

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحديد العوامل أو المتغيرات التي تحكم عملية إدارة الموظفين مقدمي الخدمة في المنظمات الخدمية، ومن ثم وصف وتحديد الإطار الكلي لإدارة هذه العملية.

أهمية البحث:

يعتبر هذا البحث مهما من الناحيتين النظرية والتطبيقية وذلك لمجموعة من الأسباب، يمكن تبيانها على النحو التالي:

1. يعتبر هذا البحث امتدادا للجهود المبذولة في مناقشة القضايا الخاصة بمحددات جودة الخدمة ودور العنصر البشري في تحسينها، بهدف التوصل إلى مزيد من المعرفة التراكمية، التي تساعد على تنمية المفاهيم الخاصة بهذا المجال.

2. أهمية موضوع إدارة الموظف مقدم الخدمة ودوره في إدراك العملاء لجودة الخدمة المقدمة كقضية جوهرية، تمثل واحدة من أولويات منظمات الأعمال الخدمية في الوقت الحاضر، حيث يبدو ذلك صحيحا إذا ما تم إدراك سيادة ما يعرف الآن بعصر وعي المستهلك Consumer Awareness، والذي تواجه فيه المنظمات مستهلكا يتسم بالوعي والمعرفة، ويصعب إرضاؤه بسهولة، مما يحفز منظمات الخدمة الناجحة على إدراك مدى الحاجة إلى تميز خدماتها عن المنافسين.

3. تزايد حدة المنافسة، حيث لم يُعد نجاح المنظمات الخدمية متوقفا على النواحي الفنية والآلية، بل أصبح نجاح هذه المنظمات في تقديم خدماتها يعتمد إلى حدٍ بعيد على حل مشاكل التسويق، وتقديم الخدمات إلى أكبر عدد من العملاء في أماكن تواجدهم، وإشباع حاجاتهم ورغباتهم من الخدمات.

4. يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يسعى إلى تحديد العوامل أو المتغيرات التي تحكم عملية إدارة موظف الخدمة، لكي تتمكن المنظمات الخدمية من تقديم خدمة ذات جودة مرتفعة، وما يعنيه ذلك من دلالات لهذه المنظمات.

منهج البحث:

يستخدم البحث المنهج الاستقرائي التحليلي، وذلك من خلال استقراء وتحليل مختلف البحوث والدراسات النظرية والميدانية المتاحة، التي تناولت موضوع إدارة الموظف مقدم الخدمة بالبحث والتحليل، بهدف توصيف وتحديد الإطار الكلي لإدارة الموظف مقدم الخدمة في المنظمات الخدمية.

إدارة الموظف مقدم الخدمة:

لم تعد أساليب التخطيط العلمية التقليدية، مثل Method Study, Pert Grant Charting, Systems Analysis, Software Design and Quality Control المستخدمة في مجال الصناعة ملائمة عموما في تخطيط وتصميم أنظمة الخدمة، من منظور أنها تتجاهل كليا علاقة العملاء وتفاعلهم مع منظمة الخدمة، ولا يمكنها أن تتضمن عملية تقديم الخدمة التي تنتج وتستهلك في نفس الوقت داخل المنظمة. ويمكن القول في هذا الإطار أن الخدمة الرديئة نتاج لخطأ النظام في المقام الأول، أكثر من كونها نتاجا لخطأ موظف تقديم الخدمة، حيث يتضح من كل ذلك أهمية قيام منظمة الخدمة بحثّ الموظفين على أن يصبحوا أكثر توجها وتدعيما لنظام الخدمة، بما يمكنها من تفادي أي إخفاق يتعلق بمستويات الأداء الحقيقي ورضا العميل، وذلك باستخدام الأساليب الحديثة في إدارة موظفيها، بما يتفق ومتطلبات تسويق الخدمة، ومن ثم تلبية احتياجات وطلبات العملاء.

وعلى الرغم من أن موضوع إدارة الموظف مقدم الخدمة دُرس بشكل أساسي في بحوث ودراسات إدارة المبيعات، إلا أن العديد من الدراسات الرائدة في مجال تسويق الخدمات، تناولت إدارة موظف تقديم الخدمة، من خلال العديد من المحاولات لوصف عملية إدارة موظف تقديم الخدمة في المنظمات الخدمية، حيث توصلت مختلف هذه الدراسات إلى عدم ملاءمة الوظائف الإدارية التقليدية في هذا المجال، النظر إلى الخصائص المميزة للخدمات، ووجود عدة عمليات اتصال ورقابة يستخدمها المديرون لإدارة موظفي تقديم الخدمة أثناء التفاعل مع العملاء داخل المنظمة، تتمثل في أنشطة الإدارة واستجابات الموظفين (Zeithaml , Berry & Parasuraman, 1988).

إن دراسة وتحليل العلاقة بين الاستجابات السلوكية لهؤلاء الموظفين وإدراكات العملاء لجودة الخدمة، تبرز من جانبها إمكانية التأثير في سلوكيات الموظفين مقدمي الخدمة أثناء عملية تقديم الخدمة، والتي يمكن أن تؤثر بدورها في إدراكات العملاء لجودة هذه الخدمة. وفي حين قدمت بعض الدراسات دليلا عمليا على أن الأنشطة الإدارية، تؤثر على استجابات الموظفين مقدمي الخدمة (Hartline & Ferrell, 1996)، فإن دراسات أخرى حاولت اختبار هذه العلاقة، إلا أن الكثير منها كان يقتصر للدعم والتأييد (Parasuraman, et al., 1990).

ويبرز تحليل وفحص النماذج والدراسات السابقة فيما يتعلق بإدارة موظفي تقديم الخدمة وجود بعض جوانب التركيز وبعض جوانب القصور، والتي يمكن تبيانها على النحو التالي:

1. فيما ركزت العديد من الدراسات والأبحاث على دراسة وتفهم سلوكيات الموظفين مقدمي الخدمة، والعوامل التي يمكن أن تؤثر في تقييم العملاء لجودة الخدمة، فإن إدارة هذه العملية تتضمن قضايا أوسع مثل الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، يمكنها التأثير في عملية تقديم الخدمة أولا، فضلاً عن إدراكات العملاء لجودة الخدمة في المحصلة الأخيرة.

2. تتصف معظم النماذج والدراسات التي تفسر كيفية تقييم العملاء لجودة الخدمة بعدم الشمول، حيث تناول البعض منها توضيح العوامل التي تؤثر على تقييم العميل لجودة الخدمة، وتحديد العوامل التي تلعب دورا رئيسيا في تقييم الخدمة المقدمة، في حين تناول البعض الآخر العناصر التي يمكن التحكم فيها عند نقطة التفاعل بين المنظمة وعملائها، والتي قد تؤثر في تقييمات العميل، وبالتالي إدراكات العملاء لجودة الخدمة.

3. ركزت معظم الدراسات الخاصة بتفسير الجودة المدركة للخدمة، على التأكيد على الدور الحرج والهام الذي يمكن أن يؤديه الموظفون، وإمكانية إضفاء قيمة للخدمة، خاصة بالنسبة لإدراك العميل لجودة الخدمة، كما ركزت على دراسة الأحداث والسلوكيات المرتبطة بالموظفين مقدمي الخدمة، والتي تجعل العملاء يميزون بين الخدمات المرُضية والخدمات غير المرُضية دون البحث فيما يمكن أن تقدمه إدارة المنظمة للتأثير في هذه السلوكيات، وتحقيق الاستجابات المرغوبة من قبل موظفي تقديم الخدمة، والتي تؤدي إلى تقديم خدمة ذات جودة.

4. حددت الدراسات السابقة عددا من الاستجابات السلوكية للموظفين مقدمي الخدمة يمكنها أن تؤثر في إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة، في حين لم تركز أو تعطي الاهتمام الكافي للعوامل أو المتغيرات، التي يمكن أن تؤثر في هذه الاستجابات، والتي يعتقد الباحث أنها أكثر أهمية ويجب التركيز عليها في إدارة الموظفين مقدمي الخدمة.

5. ركزت بعض الدراسات السابقة على بعض الأنشطة الإدارية للتحكم في وإدارة استجابات وسلوكيات الموظفين، كأداة رقابية، وكمحاولة للتأثير في هذه الاستجابات والسلوكيات أثناء عملية تقديم الخدمة.

6. لم تعط البحوث والدراسات السابقة الاهتمام الكافي لبعض المتغيرات التنظيمية في إدارة الموظفين مقدمي الخدمة، ودور البيئة المادية والعملاء الآخرون في تسليم خدمة ذات جودة، حيث انحصرت الإشارة في العديد من الدراسات بالخصوص، ومن جانب نظري فقط، في الحاجة إلى بيئة ملائمة ومناخ تنظيمي مواتٍ يمكن أن يؤثر في طريقة تصرف الموظفين تجاه العملاء، وبالتالي في إدراكات العملاء للمنظمة والخدمة التي تقدمها.

وفي ضوء ما تقدم، فإن هذا البحث يحاول تحديد العوامل أو المتغيرات الأكثر تأثيرا وارتباطا بعملية إدارة موظفي الخدمة في المنظمات الخدمية. إضافة إلى أن قدرا من الاهتمام يجب أن يوجه إلى إدارة الموظفين مقدمي الخدمة، حيث يمثل الموظفين ذوو الاتصال المباشر بالعملاء، محور نجاح المنظمة في تقديمها للخدمة المتميزة.

وتجسيدا لفكرة وأهداف البحث، سيتم بحث وتحليل ووصف المتغيرات أو العوامل التي تحكم إدارة الموظفين مقدمي الخدمة وتحديد وتوضيح العلاقات بينها وتأثير كل منها على الآخر، وترتيبها من الناحية السببية بما يتسق ونتائج الدراسات السابقة في مجال إدارة موظف الخدمة وجودة الخدمة.

لقد أبرزت نتائج العديد من الدراسات، دور موظف خدمة العملاء في تحديد مستوى جودة الخدمة المدركة من قبل العميل. ففي دراسة (Berry, et al., 1985) تم استنتاج أن معظم الأبعاد التي تشكل جودة الخدمة، ترتبط مباشرة بالتفاعل بين العميل وموظف الخدمة، أثناء عملية تقديم وأداء الخدمة، وأن موظفي الخدمة، ممن لهم اتصال مباشر بالعملاء Customer Contact Personnel يحظون بأهمية كبيرة في تقديم خدمة متميزة، وفي تكوين حكم العملاء على جودة الخدمة المقدمة.

وفي دراسة أخرى استنتج (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990) أن أحد الأسباب الكامنة وراء الانخفاض في مستوى جودة الخدمة، إنما يتمثل في عدم الملاءمة بين الفرد، والوظيفة التي يؤديها. فلأن تلك الوظائف التي ترتبط بأداء الخدمة ذاتها، وتتصل مباشرة بالعملاء، عادة ما تنحصر في المستويات الدنيا في الهيكل التنظيمي للمنظمة، فإن الأفراد الذين تسند إليهم هذه الوظائف، عادة ما يكونون الأقل تعليما، والأقل أجرا في المنظمة. ونتيجة لذلك فإنهم يفتقرون إلى العديد من القدرات، التي من أهمها لغة التخاطب مع العملاء، وإقامة العلاقة الشخصية معهم، فضلا عن بعض المهارات الأخرى اللازمة، لأداء الخدمة بشكل فعال. كذلك فإن معدل دوران هؤلاء الأفراد عادة ما يكون مرتفعا، إذ غالبا ما تلجأ المنظمات إلى

شغل وظائفهم الشاغرة ببعض الأفراد على وجه السرعة، حتى وإن افتقدوا إلى بعض المهارات الأساسية لتقديم خدمة جيدة.

كذلك توصلت دراسة(Crane,1999) إلى أن المشكلات الوظيفية للجودة، مثل اتجاهات وسلوكيات موظفي تقديم الخدمة نحو العميل، والعلاقات بين مقدمي الخدمة أنفسهم، ومدى التوجه بخدمة العميل، كانت في مجملها من أهم أسباب عدم الرضا عن بعض الخدمات المهنية، وهو الأمر الذي أكدت عليه العديد من الدراسات الأخرى التي استهدفت تحديد أكثر الخصائص الخدمية تأثيرا بالنسبة للعملاء، من أن توجه الموظف نحو خدمة العميل، يكون في المرتبة الأعلى من قبل العملاء.

وفي نفس السياق يرى (Gronroos, 1990) أن اختيار الموظفين، ممن لهم اتصال مباشر بالعملاء، ينبغي أن يرتكز على الأفراد الذين تتوفر لديهم القدرة على التعامل مع المواقف التي تتصف بالغموض أو الضغوط، فيما يشدد (Mills, 1986) على أن الخصائص التي يجب أن تتوافر في الفرد الذي يشغل وظيفة الاتصال المباشر بالعملاء، لابد أن تنطوي على المرونة، والتعاطف، والقدرة على التعبير غير اللفظي – Non Verbal Expressions.

كما أوضح (Gronroos, 1990) أنه نتيجة لعجز المنظمة عن فصل عملية إنتاج الخدمة عن عملية استهلاكها، فإن القرارات المتعلقة بكيفية أداء الخدمة. وإمكانية أدائها من عدمه، لابد وأن تتخذ بالقرب من تلك الوظائف التي تمثل تفاعلا مباشرا مع العملاء. كما بيّن أن رد فعل الموظفين فيما يتصل بالمواقف، التي تتصف بوجود غموض أو ضغوط يتوقف على مدى إدراكهم لدرجة قدرتهم في السيطرة على مثل هذه المواقف، وهو ما يعرف بدرجة السيطرة المدركة، حيث تكون درجة السيطرة محدودة، عندما تتصف قواعد المنظمة وإجراءاتها وثقافتها بعدم المرونة، فيما تنبثق الحالة المثالية في هذا الصدد من تمكين مقدمي الخدمة Empowerment من اتخاذ القرارات المتعقلة بمهام وظائفهم، حيث يعني التمكين، الدفع بسلطة اتخاذ القرارات إلى أدنى المستويات التنظيمية في المنظمة.

وتشير العديد من الدراسات بالخصوص إلى أن سيادة هذا المفهوم في منظمات الخدمة، من شأنه أن يؤدي إلى زيادة جودة الخدمة التي تقدمها، ومن ثم حصولها على درجة عالية من رضا عملائها. وقد أظهرت نتائج إحدى الدراسات الرائدة التي قام بها (Mills, 1986) في هذا السياق، أن العلاقة بين الأداء والأهداف يتوسطها طبيعة الموقف الذي يتم فيه هذا الأداء، فيما يشير كل من (Bell & Zemke, 1988) إلى أنه لا يمكن تحقيق جودة الخدمة العالية، إلا في تلك المنظمات التي تستخدم مفهوم تمكين العاملين فيها.

كذلك أكدت الدراسة التي قام بها (Murrell & Meredeth, 2000) أنه يمكن للمنظمات أن تحسن من جودة خدماتها بعدة طرق، منها الاختيار السليم

لمواردها البشرية، وتدريبهم والاستثمار فيهم، ومعاملتهم باحترام، وإعطاء الفرصة لكل من الموظفين والعملاء، للمشاركة في إنتاج الخدمة، وإجراء الاتصالات بين موظفي إنتاج الخدمة، وذلك لتبادل الآراء حول احتياجات العملاء الحقيقية.

وفي نفس السياق يؤكد (Jap, 1995) على اعتبار موظفي الخدمة في الخط الأمامي بمثابة مصدر هام للمعلومات، وعلى أن التعرف على العميل، الذي يتكون من خلال اتصاله بالموظفين مقدمي الخدمة، يمكن استخدامها جميعا لتحسين جودة الخدمة بطريقتين، أولهما تسهيل التفاعل مع العملاء، وثانيهما توجيه صنع القرار بالمنظمة. كما توصل Jap في نفس الدراسة إلى نتيجة أخرى هامة مؤداها، أن الاتصالات المفتوحة بين موظفي تقديم الخدمة والمدراء، تمكن من تحسين جودة الخدمة.

ومن ناحيتها تؤكد دراسة (Morgan & Hunt, 1994) على أن جودة الخدمة المدركة متصلة بجودة مقدم الخدمة في معظم عمليات الخدمة عالية الاتصال، وأن المنظمات الخدمية تحتاج لأن تأخذ في اعتبارها فلسفة تسويق العلاقات عند التفاعل مع العملاء، لكي تتجه بشكل كبير نحو التوجه بالعميل، الأمر الذي يتطلب إعادة تقييم طرق التدريب، وتخطيط وتنظيم وظيفة مقدمي الخدمة، كعامل ملازم للجهد التسويقي الكلي للمنظمة.

وقد أبرز (نوي، 2006) أيضاً أهمية ذلك، على أساس أن الميزة التنافسية لأية منظمة، لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال اعتراف إدارتها بأهمية عنصر الأفراد العاملين فيها، والاعتراف بإبداعاتهم، وتدريبهم، وتحفيزهم ومساندتهم، حيث يمكن في ظل هذا المناخ فقط، لخطط المنظمة الإستراتيجية، أن تلقي النجاح المرغوب.

وتعتبر الدراسة التي قام بها كل من (Bowen & Schneider, 1985) من أوائل الدراسات المتعلقة بإدارة الموظف مقدم الخدمة في المنظمات الخدمية، حيث توصلت بصفة عامة، إلى ضرورة تكييف الوظائف الإدارية التقليدية في هذا النوع من المنظمات، بما يتسق والخصائص المميزة للخدمات، فيما حدد كل من (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1988) عدة عمليات اتصال ورقابة، يمكن للمديرين تنفيذها لإدارة موظفي تقديم الخدمة، وتشتمل على الأنشطة الإدارية واستجابات الموظفين مقدمي الخدمة التي يفترض أنها تؤثر في جودة الخدمة. وفي دراسة لاحقة حاول نفس الباحثين (Parasuraman et al., 1990) اختبار هذه العلاقات، إلا أن الكثير من الفروض لم تحظ بالقبول المطلوب.

وفي نفس الاتجاه قدمت دراسة (Singh, 1993) عن نتائج غموض الدور التي يمر بها الموظفون المتاخمون للعملاء Boundary Spanning Employees، دليلا عمليا على أن الأنشطة الإدارية، تؤثر من جانبها على استجابات الموظفين المواجهين مباشرة للعملاء، رغم عدم اقتصار هذه الدراسة في تركيزها على العاملين مقدمي الخدمة فقط.

وفي هذا السياق، ونظرا للطبيعة التفاعلية لعملية تسليم الخدمة، أظهرت نتائج العديد من الدراسات، أن الاستجابات الموقفية والسلوكية للموظفين مقدمي الخدمة، يمكنها أن تؤثر سلبا أو إيجابا في إدراكات العملاء وحكمهم على جودة الخدمة.

فمن ناحيتها كشفت نتائج العديد من الدراسات الرائدة في هذا المجال أن الموظفين مقدمي الخدمة، يمتلكون قدرة أفضل على إرضاء العملاء، عندما يكون للموظف بعض السيطرة أثناء عملية تقديم الخدمة، وأن العملاء يكونون أكثر رضا عن عملية تقديم الخدمة، عندما يمتلك موظفو تقديم الخدمة، القدرة والرغبة والكفاءة في حل مشاكلهم، فيما استنتجت دراسات أخرى أن قدرة الموظف على التكيف على حاجات وطلبات خاصة، من شأنها أن تدعم إدراكات العملاء لجودة الخدمة. كما كشفت بعض الدراسات أيضا أن عوامل مثل الودية، والحماس، ويقظة موظفي الخدمة، تؤثر إيجابا في إدراكات العملاء لجودة الخدمة، وأن عدم رضا الموظف، يمثل أحد العوامل الرئيسية والهامة في عدم قدرة الموظفين مقدمي الخدمة على تسليم خدمة ذات جودة.

وفي نفس المنحى يؤكد (Gist & Mitchell, 1992) على أهمية عنصر التأثير الذاتي Self - Efficacy للموظف مقدم الخدمة في نجاح أدائه، وزيادة ثقته بإمكانية القيام بدوره بفعالية، فيما استنتج (Earley, 1994) أيضاً في دراسة عملية وجود علاقة إيجابية بين التأثير الذاتي لهذا الموظف، وبين أدائه عموما، حيث أشار (Bitner, Booms & Tetreault, 1990) في نفس الإطار، إلى أن أداء الموظف أثناء عملية تقديم الخدمة، يتضمن الاستجابة لحاجات وطلبات العميل الخاصة، والأداء تحت ظروف غير اعتيادية، ومن ثم فإن موظف تقديم الخدمة الذي يتميز بالتأثير الذاتي المرتفع، يؤدى بشكل أفضل، ويكون قادرا على التكيف مع المواقف الملحة التي تنشأ أثناء عملية تقديم الخدمة، مما يفضي إلى زيادة إدراكات العملاء لجودة الخدمة.

وقد أوضح نفس الباحثين أيضا، أن العملاء يقيمون عملية الحصول على الخدمة بشكل أكثر ايجابية، عندما يكون الموظفون قادرين على التكيف، للوفاء بحاجاتهم وطلباتهم الخاصة. كذلك دلل (Humphrey & Ashforth, 1994) على أن الموظفين الذين يتميزون بقدرة أكبر على التكيف يتحلون بمقدرة أكبر على الوفاء بحاجات وطلبات العملاء. وتدعم دراسة (Bitner, Booms & Mohr, 1994) اللاحقة هذه النتائج، حيث تنص على أن نصف التفاعلات المرضية للعميل بشكل خاص، والتي صدرت من الموظفين، إنما كانت نتاجا لقدرتهم على تكييف النظام، بما يتلاءم ورغبات وحاجات العميل، حيث يُعزى النجاح في هذه الحالات، لقدرة الموظف ورغبته على التكيف.

ومن ناحيتها برهنت دراسات أخرى على أن الرضا الوظيفي للموظف، يرتبط إرتباطا وثيقا بالأداء السلوكي، إذ غالبا ما يكون الأداء السلوكي لموظف الخدمة أثناء التفاعل، بمثابة الخدمة كما يدركها

العملاء، حيث يكمن هذا الارتباط في إمكانية قيام الموظفين الراضين، بتبني سلوكيات من شأنها مساعدة العملاء في الحصول على الخدمة.

فمن جهته استنتج (Schnieder, 1980) دليلا عمليا على أن الرضا الوظيفي للموظف، يُعد سببا أساسيا في قدرة الموظفين على تسليم خدمة ذات جودة، فيما برهن كل من (Bowen & Schneider 1985; Gronroos 1983) في نفس الشأن على أن إدراكات العملاء لجودة الخدمة، تتأثر بالرضا الوظيفي للموظف.

وفي نفس الإطار، وبهدف تحديد العوامل المؤثرة في استجابات الموظفين، توصلت العديد من الدراسات إلى وجود عوامل تنظيمية هامة، من شأنها أن تؤثر في أداء الأفراد مقدمي الخدمة، وفي استجاباتهم السلوكية أثناء عملية تقديم الخدمة، وبالتالي في إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة. فقد كشفت إحدى الدراسات الرائدة في هذا المجال (Schneider 1980; Shamir, 1980) أن توتر دور الموظفين مقدمي الخدمة (التضارب والغموض)، يُعد من العوامل الرئيسية، التي تُسهم في عدم قدرتهم على تسليم خدمة ذات جودة، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود علاقة إيجابية وقوية بين إدراكات الموظفين للمناخ التنظيمي للخدمة، وإدراكات العملاء لجودة تلك الخدمة. فيما قدم (Singh, 1993) بُعد أكثر من عقد من الزمان، دليلا عمليا على أن غموض دور الموظفين مقدمي الخدمة، يقلل من رضاهم الوظيفي ومن أدائهم بشكل كبير، وأن الموظفين الذين يواجهون توقعات أدوار غامضة أو متضاربة، يظهرون انخفاضا في الرضا الوظيفي والأداء، مما يؤدي بدوره إلى حدوث نقص في إدراك العملاء لجودة الخدمة.

كذلك توصلت دراسة أخرى (Jex & Gudanowski, 1992) في نفس السياق، إلى أن تضارب الدور أو غموضه، من شأنه أن يقلل من الرضا الوظيفي للموظفين، ومن تأثيرهم الذاتي، ومن قدرتهم على التكيف. فيما برهنت دراسة (Netemeyer, et al., 1995) أيضاً عن متغيرات إدراك الدور Role Perception Variables، وما يترتب عليها من نتائج، على وجود علاقة جوهرية بين تضارب الدور وغموضه، كمتغيرين من متغيرات إدراك الدور، وبين الرضا الوظيفي الموظف، وذلك باعتباره أحد المتغيرات المتعلقة بالوظيفة.

وفي سياق غير بعيد، توصلت دراسة (Zeithaml, Berry & Parasura-man, 1988)، التي تناولت المشاكل المرتبطة بالفجوات في جودة الخدمة ومسبباتها، والعوامل التنظيمية المساهمة في ظهورها، إلى وجود مجموعة من العوامل، ترتبط في مجملها بأربع فجوات (فجوة البحوث، وفجوة التصميم، وفجوة التسليم، وفجوة الاتصالات) في جودة الخدمة، وتؤدي إلى عدم أداء الخدمة بالشكل الصحيح، وبالتالي بروز صعوبات ومشاكل أمام منظمات الخدمة في تسليم الخدمة على النحو المتوقع، وتحقيق

الجودة المطلوبة، إذ يرتبط كل من التوجه ببحوث التسويق، والاتصالات لأعلى في المنظمة، والمستويات الإدارية داخل المنظمة (التي تفصل بين الإدارة العليا والعاملين في الخط الأمامي) بالفجوة الأولى في جودة الخدمة، في حين يرتبط كل من مدى التزام الإدارة بمفهوم جودة الخدمة، ووضع الأهداف، وتنميط الخدمة، وإدراك إمكانية الوصول إلى الجودة العالية للخدمة بالفجوة الثانية. أما الفجوة الثالثة فترتبط بمجموعة من العوامل مثل، العمل بروح الفريق، وملاءمة الفرد للوظيفة، وملاءمة التكنولوجي المستخدم في الوظيفة، ودرجة الرقابة المدركة، إضافة إلى نظم الرقابة والإشراف، وتعارض وغموض الدور، فيما ترتبط الفجوة الرابعة بكل من الاتصال الأفقي بالمنظمة، والميل نحو المغالاة في الوعود من جانب المنظمة.

وفي دراسة لاحقة لتحديد درجة ارتباط العوامل التنظيمية المتعلقة بظهور الفجوات، وأثرها على التقييم النهائي للجودة المدركة للخدمة من قبل العميل، في صناعات خدمية مختلفة، توصل (Parasuraman, et al., 1991) إلى وجود علاقة ارتباط بين تلك العوامل التي تم التوصل إليها، والفجوات في جودة الخدمة.

كذلك استنتج (Chenet, Tynan & Money, 1999) في دراسته لإعادة اختبار العوامل المؤثرة في فجوة الأداء، والتي تمثل الفجوة الثالثة (فجوة تسليم الخدمة) وفقا لنموذج (Parasuraman, et al., 1985)، أن هذه الفجوة دالة في ثلاثة متغيرات هي الثقة، والالتزام، والتعاون، تتضمن بدورها مجموعة من العوامل هي مدى ملاءمة الفرد للوظيفة، والقيم المشتركة، والرقابة المدركة، إضافة إلى بعض العوامل التنظيمية مثل، نظم الرقابة الإشراف، ومدى ملاءمة التكنولوجي المستخدم للوظيفة، فضلاً عن عوامل أخرى تتصل بأدوار الأفراد مقدمي الخدمة، وتتمثل في تضارب الدور، وغموض الدور.

وتتفق هذه النتائج جزئيا، مع ما توصلت إليه دراسة (بسيوني، 2000) لاحقا، في دراستها لنموذج الفجوات والعوامل المسببة لحدوثها، في إطار تقديم خدمات النقل الجوي، من أن كل فجوة من الفجوات الأربع، في جودة الخدمة ترتبط بمجموعة من العوامل والمسببات، حيث تتمثل أهم عوامل أو مسببات ظهور الفجوة الثالثة (فجوة التسليم)، في تضارب وغموض الدور، ونظم الرقابة والإشراف، والرقابة المدركة، ومدى ملاءمة الفرد للوظيفة.

وبشكل أكثر تحديدا، أفصحت نتائج دراسة (Clow & Cash, 1994) عن الرضا الوظيفي للأفراد القائمين على خدمة العملاء في منظمات الخدمة، عن أن تضارب الدور وغموض الدور، يؤثران تأثيرا جوهريا في الرضا الوظيفي لموظفي الخدمة المسؤولين عن تقديم الخدمة للعملاء. كما توصل (Boshoff & Mels, 1995) أيضاً في دراسة ركز فيها على تضارب الدور وتأثيراته على مندوبي البيع في شركات التأمين بالولايات المتحدة الأمريكية، إلى أن

تضارب الدور يؤثر تأثيرا سلبيا وجوهريا على الرضا الوظيفي لهؤلاء الأفراد، وعلى ولائهم التنظيمي وارتباطهم بمنظماتهم.

وفي دارستهما العملية قام (Hartline & Ferrell, 1996) بالربط بين مجموعة من المتغيرات في نموذج لإدارة الموظف مقدم الخدمة، يدرس الاستجابات السلوكية والموقفية للموظفين مقدمي الخدمة (التأثير الذاتي، والرضا الوظيفي، والقدرة على التكيف)، وتضارب الدور وغموض الدور، التي يمكنها التأثير في إدراكات العملاء لجودة الخدمة، والعلاقات بين هذه الاستجابات وآليات الرقابة الإدارية الرسمية الثلاثة والمتمثلة في تمكين الموظفين في وظائفهم Empowerment، وتقييم الموظف القائم على أساس السلوك، والتزام الإدارة بجودة الخدمة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تبيانها على النحو التالي:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن للتأثير الذاتي للموظف والرضا الوظيفي، أثر إيجابي على إدراكات العملاء لجودة الخدمة. كما أن التأثير الذاتي، يتمتع بتأثير أقوى على الجودة المدركة للخدمة، من الرضا الوظيفي. وعلى العكس من ذلك ليس لقدرة الموظف على التكيف Adaptability أثرا ذو دلالة على جودة الخدمة المدركة.

2. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير سلبي ذو دلالة للتأثير الذاتي للموظف، على الرضا الوظيفي، وأنه ليس للتأثير الذاتي أثرا ذا دلالة على قدرة الموظف على التكيف. وقد أشارت نتائج الدراسة أيضاً إلى أن غموض الدور Role Ambiguity، يتسم بأثر سلبي ذي دلالة على التأثير الذاتي للموظف، والرضا الوظيفي، والقدرة على التكيف، بينما لا يقلل تضارب الدور Role Conflict من التأثير الذاتي للموظف، والرضا الوظيفي، أو القدرة على التكيف. كذلك تشير نتائج الدراسة إلى أن تضارب الدور، يتسم بتأثير إيجابي وذو دلالة على كل من التأثير الذاتي وغموض الدور. وبشكل عام تشير النتائج إلى أن غموض الدور يتصف بتأثير مباشر على استجابات الموظفين مقدمي الخدمة، ويتوسط معظم آثار تضارب الدور.

3. أشارت نتائج الدراسة أيضاً إلى أن استخدام تمكين الموظفين، يتصف بنتائج إيجابية وسلبية على كل من الموظفين مقدمي الخدمة وجودة الخدمة.

ومن جانب أخر أوضحت الدراسة أن التقييم القائم على أساس السلوك Behavior Based Evaluation، يزيد من قدرة الموظف على التكيف، وينقص من تضارب أدوار الموظفين، كما أن للتقييم القائم على أساس السلوك، تأثير إيجابي غير مباشر على الرضا الوظيفي، وتأثير سلبي غير مباشر على التأثير الذاتي وغموض الدور. وبصفة عامة توصلت الدراسة إلى أن كلاً من تمكين الموظفين والتقييم القائم على أساس السلوك، يعتمدان على التزام الإدارة بجودة الخدمة.

وفي سياق متصل، توصلت دراسة غير منشورة (الكيخيا، 2004) من خلال نموذج مفاهيمي لإدارة التفاعل بين العميل ومقدم الخدمة في المصارف التجارية لتحديد المتغيرات التي تحكم وتؤثر في العملية التفاعلية وأثرها على إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة ورضاهم عنها، إلى أن التقابل الخدمي بين مقدم الخدمة والعميل في المصارف محل الدراسة يُعد محددا هاما لإدراكات العملاء لجودة الخدمة التي تقدمها هذه المصارف والتي ترتبط بدورها بعلاقة إيجابية برضا العميل عن الخدمة المقدمة، كما أوضحت الدراسة أيضاً أن إدراكات العملاء لجودة التقابل الخدمي في المصارف محل الدراسة، تتوقف في المقام الأول على البيئة المادية لمكان أداء وتقديم الخدمة.

كذلك بينت الدراسة أن ما تقوم به هذه المصارف من أنشطة، وما هو قائم من عوامل تنظيمية داخل هذه المصارف تفسران معا قدرا ذا دلالة إحصائية من التباين في الاستجابات السلوكية للموظفين مقدمي الخدمة.

وفي نفس الإطار، ومن منطلق أن التسويق الداخلي، يمثل فلسفة لإدارة الموارد البشرية في منظمات الخدمة من وجهة نظر تسويقية، وكعملية إدارية تهدف إلى تكامل وظائف المنظمة، وتحدد السوق الداخلي للموظفين الذي يجب أن يكون فعالا لأداء الخدمة، فقد تناولت دراسة (حامد، 2003) أثر ممارسة استراتيجيات وبرامج التسويق الداخلي (وضوح أدوار العمل للموظفين، وتنمية وتدريب الموظفين، والمكافآت والحوافز، والاتصالات، والعلاقات فيما بينهم، والدافعية لديهم، وتفاعلهم مع المنتفعين من هذه الخدمة)، كمدخل لإدارة الموارد البشرية في منظمات الخدمة، على مستوى جودة الخدمة المقدمة في إطار خدمات الرعاية الصحية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية، بين استراتيجيات التسويق الداخلي، ومستوى جودة الخدمة المقدمة، حيث فسرت في مجملها نسبة ذات دلالة بلغت 84% من التباين في جودة الخدمة، مما يشير إلى إمكانية وصلاحية، استخدام هذه الاستراتيجيات من قبل إدارة المنظمة في إدارة الموظفين مقدمي الخدمة، والتأثير في سلوكهم واستجاباتهم، بشكل يحقق تفوق في أداء الخدمة وجودتها.

ويندرج من بين هذه الدراسات أيضاً، الدراسة التي قام بها (Sanea, 1996) والتي استهدفت باستخدام أسلوب دراسة الحالة، استطلاع دور الموظف في الإمداد برضا العميل، والطرق التي يمكن بواسطتها أن تقوم الإدارة بدعم موظفيها، وتحفيزهم لتقديم خدمة عميل ذات جودة. وكانت أهم نتائج هذه الدراسة كما يلي:

- أن رضا العميل يتطلب رضا الموظف، ويجب أن يحصل الموظفون على تدريب جيد، ويتم تقديرهم ومكافأتهم بإنصاف، وأن يشجعوا على التفاعل المباشر مع العميل، وأن يحصلوا على الثقة والسلطة لاتخاذ قرارات العمل داخل نطاق مسئولياتهم.

- أن العلاقة بين رضا الموظف ورضا العميل، هامة بالنسبة لكل المنظمات،

وهامة بشكل خاص، بالنسبة لهؤلاء الذين اتخذوا قرارا بتمييز أنفسهم في المنافسة، وذلك بتقديم خدمة عميل ذات جودة.

كذلك توصلت دراسة (Bettencourt & Gwinner, 1996)، إلى إمكانية تصور دور الموظفين مقدمي الخدمة في تصميم الخدمة، وفقا لطلب العميل عند نقطة التسليم، وذلك على أساس بعدين سلوكيين، هما السلوك التكيفي بين الأشخاص (عناصر اتصال متنوعة بين الأشخاص، للوفاء بما يتصور أنه حاجات فريدة لمستهلكين أفراد)، وتكييف عملية تقديم الخدمة (إنتاج و / أو خلق مجموعة فريدة من صفات أو منافع الخدمة، القائمة على حاجات المستهلك). وقد كانت أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- إن تعديل سلوك الموظفين، طبقا لطلب العميل أثناء عملية تقديم الخدمة، يماثل خلق بيئة خدمة مريحة لإرضاء العميل.

- عند تصميم الخدمة وفقا لطلب العميل أثناء عملية تقديم الخدمة، يمكن لموظفي الخدمة أن يستخدموا ما يدخرونه من سلوكيات شخصية، بالإضافة إلى فرص تكييف الخدمة. ويكون التكيف الشخصي خيارا دائما في تصميم الخدمة وفقا لطلب العميل، بينما يكون تكييف عملية تقديم الخدمة، معتمدا في الغالب على نوع الخدمة المقدمة.

- أن موظفي الخط الأمامي، قادرون على إدراك الرغبات المتفاوتة بين العملاء، في إطار التفاعل الشخصي أثناء عملية تقديم الخدمة. كما تتوفر لديهم القدرة أيضاً، على تكييف أو تعديل سلوكياتهم الخاصة بإضفاء السمة الشخصية على الحاجات والرغبات، الخاصة بالعميل الذي يتعاملون معه.

كما تناولت دراسة كل من (Lewis & Entwistle, 1990) طبيعة وأهمية التقابل الخدمي (التفاعل بين الموظفين والعملاء)، وذلك من خلال التركيز على الموظف مقدم الخدمة، حيث أولى الباحثون بعض الاهتمام لأنظمة الخدمة والبيئة المادية، والمتطلبات الخاصة باستخدام الموظفين مقدمي الخدمة، وإدارة تفاعلاتهم مع العملاء، والتفاعلات الشخصية، والعلاقات بين مقدم الخدمة والعميل. إضافة إلى اهتمام الباحثين أيضاً ببعض القضايا والاتجاهات في استراتيجيات التوظيف في منظمات الخدمة، خاصة فيما يتعلق بالاختيار والتدريب، وكذلك التطور الحديث لبرامج خدمة العميل، وثقافات الخدمة الآخذة في الظهور والتطور، والتي تفضي إلى رضا كل من الموظف والعميل. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة النتائج التالية:

- تعني جودة الخدمة بشكل نموذجي تحقيق مستويات مرتفعة من التميز في تقديم الخدمة، من خلال الموظفين في المنظمة.

- من شأن الثقافة التنظيمية الصحيحة، أو المناخ الصحيح، أن يخلق استجابات لدى العملاء وموظفي المنظمة، بمعني أن تخلق المنظمة مناخ عمل يؤثر في طريقة تصرف الموظفين تجاه العملاء، وبالتالي

إدراكات العملاء للمنظمة والخدمة التي تقدمها.

- أن كل العلاقات تكمن داخل المنظمة، وبين المنظمة وأسواقها، أي أنها ليست مجرد التفاعل بين موظفي الخدمة والعملاء فقط، وإنما تحتاج هذه العلاقات إلى ضرورة أن يتم فهمها وبحثها والعمل عليها، بهدف وضع، وتنمية ثقافة الخدمة، التي تؤدي إلى أفضل أداء ممكن من قبل كل العاملين، وتؤدي إلى مستويات مرتفعة من جودة الخدمة.

- يتضمن التنفيذ الناجح لبرامج خدمة العميل ما هو أكثر من عملية تدريب الموظفين مقدمي الخدمة، لتحسين مستويات وجودة الخدمة، إذ يقتضي إلى جانب ذلك تغييرا مستمرا في الثقافة التنظيمية الكلية، مما يفسر وجوب البدء من قمة الهرم التنظيمي في منظمة الخدمة.

وفي هذا الإطار توصلت (Swartz, Bowen & Brown, 1992) إلى بعض العناصر التي لها تأثير مباشر / غير مباشر على إدارة التفاعل بين موظفي تقديم الخدمة والعملاء، حيث تتمثل العناصر التي لها تأثير مباشر في التسهيلات المادية بالصفوف الأمامية، والمعدات وتكنولوجيا العمليات، ونظم التشغيل والإنتاج والجودة (جدولة العمل وترتيب الأنشطة)، والقوى العاملة (الاختيار، والتدريب، والمهارات، والحوافز)، ومقاييس ونظم الأداء، والمنتجات الجديدة من حيث التصميم، والتقديم، والتحسين، والتطوير. أما العناصر التي لها تأثير غير مباشر فتتمثل في، التسهيلات المادية بالصفوف الخلفية، والعاملون من حيث عددهم وطبيعة العلاقة معهم، والمنظمة (درجة المركزية، والمسئولية عن العمالة المختلفة فيها)، ودرجة التكامل الرأسي.

وفي مجال تقديم الخدمات المصرفية، تؤكد نتائج العديد من الدراسات، على أهمية توجه الإدارة العليا بمنظمات الخدمة بشكل عام، والمصارف بشكل خاص، نحو مفهوم جودة الخدمة ورضا العملاء، كمهمة أساسية للمصرف، وفي كل هذه الدراسات كان هناك اهتماما واضحا، بإظهار أثر الثقافة التنظيمية، على تكوين المفهوم الواضح القوي، لدى الموظفين بأهمية جودة الخدمة، خاصة ممن لهم اتصال مباشر بالعملاء، حيث يرى (Toledano, 1996) أن معظم عمليات الإخفاق في برامج تحسين جودة الخدمة المقدمة، إنما ترجع إلى عدم الربط بين ثقافة الموظفين وثقافة المنظمة من ناحية، وبين ما يريده العملاء وتوقعاتهم عن الجودة التي تقدم لهم من ناحية أخرى. ولعلّ من أهم الصعوبات التي تواجه إدارة المصارف في هذا المجال، وجود تعارض بين رغبة الإدارات العليا في المصارف في تحقيق أرباح في الأجل القصير، وبين رغبتهم في تحقيق خدمة ذات جودة متميزة، والاهتمام بالعميل في نفس الوقت.

ويندرج ضمن نفس الإطار ما أشار إليه العديد من الباحثين الأوائل، الذين تناولوا مفهوم الثقافة التنظيمية، من أنه متغير داخلي يرتبط بنتاج متغيرات معينة،

مثل الأداء، والتكامل الداخلي، ويمثل آلية يمكن بواسطتها تحقيق الفعالية الإدارية والسيطرة، ويساعد أيضاً على إيجاد نظام فعال للرقابة والتحكم في اتجاهات وسلوكيات الأفراد.

وفي هذا السياق توصل (Kwon, 1992)، إلى أن سلوكيات دور الموظفين مقدمي الخدمة، تتوقف على القيم التنظيمية للمنظمة مثل، التوجه للعميل، والتوجه للموظف، ومعايير العمل للاحتفاظ بالعميل. بينما يعتمد الرضا عن الدور لدى العميل، على إدراكه لسلوكيات دور الموظفين مقدمي الخدمة، وتطبيق الأدوار الناتج عن التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل.

لقد أظهرت نتائج دراسة (الخياط والمرسي، 2000) والتي تناولت العلاقة بين جودة الخدمة التدريبية المقدمة، وكل من رضا المتلقين لهذه الخدمة، ومستوى أدائهم الوظيفي، أن أحد المداخل الرئيسية للارتقاء بجودة خدمات المؤسسات التدريبية، يتمثل في ضرورة إيجاد ثقافة تنظيمية من شأنها تعزيز الجودة. وقد أوضحت الدراسة أيضاً، أن نجاح هذه الثقافة، يتطلب وجود معايير للجودة متفق عليها، مثلما يتطلب دعما قويا من قبل إدارة المنظمة للآراء والمقترحات، فيما يتصل بتحسين الجودة، إضافة إلى استقطاب أفراد مؤهلين، وقادرين على تحقيق معايير الجودة والأداء الصحيح للعمل من أول مرة، وأخيرا وضع أنظمة لتحليل شكاوى العملاء، واستكشاف توقعاتهم للخدمة، وتشجيع دور الفريق والعمل الجماعي.

وتندرج ضمن هذه الدراسات أيضاً، دراسة (ريان، 1994) التي تناولت أحد الجوانب المتعلقة بأثر الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة، وذلك على درجة الإحباط الوظيفي لدى الموظفين مقدمي الخدمة، وتحديد أكثر عناصر هذه الثقافة (القيم المشتركة، والقدرة، والقواعد) تأثيرا على درجة الإحباط الوظيفي، في أربع منظمات خدمية مختلفة (خدمية / صناعية). وتوصلت إلى وجود أثر واضح لدور الثقافة التنظيمية، في تفسير حالة الإحباط الوظيفي لدى الموظفين مقدمي الخدمة، مما يدلل على تأثير هذه الثقافة على الأداء التنظيمي، وسلوك الموظفين في أداء وظائفهم.

وفي دراسة أخرى حديثة نسبيا تناول (Wilson,2001) مفهوم الثقافة التنظيمية، بالتركيز على تعريفها والعوامل التي تؤثر فيها، وما إذا كان من الممكن إدارتها، من منظور أنها تؤثر في تصرفات وسلوكيات الموظفين مقدمي الخدمة، ومعتقداتهم، وقيمهم، وأفعالهم، والرسائل غير الرسمية التي يوصلونها للآخرين، عندما يتفاعلون بشكل مباشر مع العملاء، والأطراف الأخرى المتعاملة مع المنظمة، واستنتجت أن:

- الثقافة التنظيمية للمنظمة ظاهرة معقدة، عديدة الأوجه، تتحدد بعدد من العوامل، وتمثل عنصرا هاما، يكمن من خلاله أن يؤثر المديرون في توجيه مسارات منظماتهم.

- تتأثر الثقافة التنظيمية للمنظمة بمجموعة من العوامل، تؤثر بدورها في الموظفين

مقدمي الخدمة، وسلوكهم وتوجهاتهم، حيث تتمثل هذه العوامل في قنوات الاتصال الرسمية بالمنظمة، والقيادة، وبيئة العمل، إضافة إلى عملية التنشئة غير الرسمية.

- حتى يكون للثقافة التنظيمية تأثير دائم على قيم وسلوك الموظفين، فمن الضرورة أن تكون متكاملة مع أنشطة الإدارة والأقسام الأخرى، باعتبار أن هذا التكامل، يمثل عاملا جوهريا لنجاح وتطوير ثقافة المنظمة.

- هناك حاجة لتفهم أكبر لدور موظفي تقديم الخدمة، في عملية التواصل بين أهداف وقيم المنظمة ومجموعات العملاء. فقد يكون للثقافة التنظيمية تأثيرا أكبر على العملاء، في خلال سلوك وتوجهات الموظفين مقدمي الخدمة.

إضافة إلى ما تقدم، فقد تناولت العديد من الدراسات مجموعة من المتغيرات، التي يمكن لإدارة المنظمة أن تستخدمها، بهدف التأثير في سلوكيات واستجابات الموظفين مقدمي الخدمة، بفعالية، وبطريقة تحسن من جودة الخدمة. فقد برهنت مختلف هذه الدراسات على أن تحقيق الفعالية في إدارة الموظفين مقدمي الخدمة، يستوجب حفاظ المديرين على مناخات عمل مرنة، وتركيزهم على ممارسات الموارد البشرية للمنظمة، وقيامهم بمكافأة موظفيهم على إسهاماتهم في تحقيق رضا العميل، والالتزام بالعمل الجماعي، والتوجه للعميل، والقدرة على حل مشاكله، فضلا عن السلوكيات الأخرى التي من شأنها أن تؤدي إلى تحسين الخدمة إجمالا، مما يعطي للموظفين مقدمي الخدمة سيطرة أكبر على الظروف التي تؤثر في تقييمات أدائهم. كذلك ينبغي على المديرين، زيادة التزامهم بجودة الخدمة، وزيادة السماح للموظفين مقدمي الخدمة بالتصرف في أداء مهامهم في خدمة العملاء، وذلك سعيا للتأثير في سلوكهم واستجاباتهم، بالشكل الذي يؤدي إلى تسليم خدمة ذات جودة.

ففي هذا السياق، توصلت دراسة (Ahmed & Parasuraman, 1994) إلى أن تبني إدارة المنظمة لأنشطة، من شأنها التأثير في استجابات وسلوكيات الموظفين مقدمي الخدمة، أثناء عملية تقديم الخدمة، بما يحقق أو يكفل تقديم خدمة ذات جودة، يتطلب التزاما وتضمنا شخصيا قويا في تحسين جودة الخدمة، من قبل إدارة منظمات الخدمة. كما أكدت الدراسة أيضا على أن مبادرات، مثل تحقيق المرونة في عملية تقديم الخدمة، وتكريس موارد المنظمة لمجهودات تحسين الجودة، وتبني تصور واضح تجاه تحسين الجودة في كل أرجاء المنظمة، ومكافأة الموظفين مقدمي الخدمة على مجهوداتهم أثناء عملية تقديم الخدمة، من شأنها جميعا أن تعكس التزاما كبيرا بجودة الخدمة، ينصب على تحسين هذه الجودة في المقام الأول والأخير.

ومن ناحيتها توصلت دراسة (Cravens, et al., 1993) إلى أن ربط تقييمات الموظفين مقدمي الخدمة للعملاء، بالمعايير المرتبطة بأداء الخدمة، يعطي الموظفين حافزا لتبني سلوكيات من شأنها

أن تُحسن من جودة الخدمة المقدمة، ومزيدا من السيطرة على الظروف التي تؤثر على تقييمات أدائهم. كما تدعم الدراسة أيضاً وجود علاقة إيجابية بين التقييم السلوكي وبين استجابات الموظفين، حيث أُستنتج أن التركيز على المعايير السلوكية في تقييم الموظفين مقدمي الخدمة، يزيد من كفاءتهم، وتأثيرهم الذاتي، ورضاهم الوظيفي.

كذلك توصل كل من (Scott & Bruce, 1994) إلى أن قدرة الموظف على التكيف تزداد، عندما يدرك الموظفون أن المكافآت التي حصلوا عليها كانت نتيجة لسلوكياتهم، أو عندما يتم ربط المكافآت بالأداء السلوكي القائم على الابتكار. كما توصل (Basu, et al., 1985) من زاوية أخرى إلى أن التقييم القائم على أساس السلوك، يقلل من تضارب وغموض أدوار الموظفين، ويعطيهم سيطرة أكبر على الظروف التي تؤثر في تقييماتهم، إضافة إلى أنه يحررهم من الضغوط، التي تنتج مخرجات قابلة للقياس.

وفي نفس الإطار، توصلت العديد من الدراسات إلى أن تمكين الموظفين في وظائفهم، يمثل أحد الأنشطة، التي قد تعبر عن التزام إدارة المنظمة بجودة الخدمة، حيث يمكن للمديرين استخدام هذا التمكين للتأثير على استجابات الموظفين مقدمي الخدمة، أثناء عملية تقديم الخدمة، وذلك من منظور أن تمكين العاملين في وظائفهم، يمكنهم من حرية التصرف، ويجعلهم قادرين على ابتكار واستلهام أفضل الطرق والأساليب، فضلاً عن تجربتها لأداء مهام وظائفهم (الكيخيا، 2004).

فمن جانبه يفترض كل من (Bowen & Lawler, 1992) أن الموظفين الذين يتم تمكينهم لأداء مهام وظائفهم، يتوفر لديهم شعور أفضل بوظائفهم ومزيدا من الحماسة في خدمة العملاء، فيما تتمثل النتيجة النهائية لذلك في استجابة أسرع لحاجات العميل، وزيادة رضاه. فضلا عن ذلك قدمت عدة دراسات دلائل عملية على أن تمكين الموظفين، يتميز بأثر إيجابي على استجاباتهم أثناء عملية تقديم الخدمة، حيث دللت إحدى الدراسات على أن الزيادة في الرضا الوظيفي للموظف، والنقص في تضارب وغموض دور الموظف، قد اقترنت بقدرة الموظفين على اتخاذ القرارات ذات العلاقة بأداء مهام وظائفهم، إضافة إلى الاستقلالية في أداء المهمة، وحرية العمل واتخاذ القرار (Brown & Peterson, 1993).

وبالمثل يثبت (Scott & Bruce, 1994) أن الموظفين يكونون أكثر تكيفا لأداء الخدمة، عندما يتم تمكينهم في وظائفهم، وذلك بسبب المرونة المصاحبة لعملية التمكين. وهو ما يتفق مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات من أن تمكين الموظفين في وظائفهم يمنحهم حرية ومرونة في التصرف، أثناء تقديم الخدمة للعملاء، وسهولة في التكيف على أداء وتقديم هذه الخدمة.

وفي نفس الاتجاه يؤكد (Murrell & Meredeth, 2000) على أهمية تفهم احتياجات الموظفين، والتعرف على

أفكارهم ومقترحاتهم، باعتبارهم الأساس الذي تقوم عليه عملية التمكين، إذ أنهم الأكثر مواجهة للمشاكل التي قد تحدث، مما يستوجب توفير المناخ الملائم لهم، والذي يتمثل من وجهة نظر الدراسة في معاملتهم باحترام، وتزويدهم بالإمكانيات والمعلومات اللازمة، فضلاً عن الاستثمار فيهم، باعتبارهم الأساس الذي تقوم عليه المنظمة.

كذلك يرى (Denham,et al., 1997) أن تمكين الموظفين في حد ذاته، يمثل سياسة تُسهم في إعداد منظمات من نوع جديد، يشترك فيها الموظفون والمديرون في تحقيق هدف واحد، حيث يشتق جوهر هذا المفهوم من الاعتقاد بأن لا أحد يتقن العمل، أكثر من الشخص الذي يؤديه، مما يؤكد ضرورة تزويد أولئك الأشخاص، بالمعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات المتعلقة بالأنشطة المحيطة بعملهم، حتى يصبح أداء المنظمة أكثر كفاءة.

وتندرج ضمن أهم الدراسات في هذا المجال دراسة (Lashley, 1999) التي تناولت مفهوم تمكين الموظفين في منظمات الخدمة، من خلال خمسة أبعاد لعملية التمكين هي، المهمة Task، وتوزيع المهام Task Allocation ، والسلطة Power، والالتزام Commitment، والثقافة Culture، وذلك في منظمات خدمية متشابهة، وذلك بهدف وصف وتحليل الأشكال المختلفة التي يتخذها تمكين الموظفين في المنظمة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، يمكن تلخيصها على النحو التالي:

1. وجود معاني إدارية مختلفة لعملية تمكين الموظفين، حيث تكون هذه المعاني مستخدمة وقائمة أساسا، على إدراكات واهتمامات مختلفة بمشاكل المنظمة وحاجات ومتطلبات التشغيل.
2. مهما كانت نوايا إدارة المنظمة من تمكين الموظفين، فإن آثار تمكين الموظفين، تتوسطها مشاعر وتجارب المفترض أنهم يمنحون السلطة.
3. في كل الحالات كانت عملية تمكين الموظفين، قاصرة على ما وصف بأنه الاشتراك في المهمة، أي تمكين الموظفين مقدمي الخدمة من خلال المشاركة، حيث يأخذ التمكين شكل جماعات العمل المستقل التي تمتلك سلطة محدودة على مستوى المهمة.
4. تعرض الموظفين الذين يتم تمكينهم في وظائفهم إلى توترات مع الإدارة العليا في المنظمة، بسبب رغبة كبار المديرين في الاحتفاظ بالسيطرة، والتدخل في كافة المشاكل التي تحدث.
5. أن أي شكل من أشكال تمكين الموظفين، يمثل مصادر مختلفة لرضاهم، حيث أن إحساس الموظف بالقدرة على اتخاذ القرار أثناء عملية تقديم الخدمة يمثل مصدرا من مصادر رضاه، ينعكس في الاستجابة لحاجات وطلبات العميل، وبالتالي تحقيق مستوى أعلى من رضا العملاء.

وفي دراسة أخرى في نفس السياق، توصل (Martin & Adams, 1999) إلى أن تمكين الموظفين في التقابلات الخدمية، من شأنه أن يكون ذا فائدة كبيرة لكل من العملاء ومقدمي الخدمة على حد سواء، كما أوضحت الدراسة أيضاً أن

تقييمات العملاء لجودة التجربة الخدمية، ترتبط إيجابيا بتكرار إظهار الموظفين لسلوكيات الخدمة (سرعة الأداء، والابتسام، وشكر العميل، والتحدث مع العملاء أثناء التفاعل، ...).

كذلك استهدفت دراسة (Antonaco-poulou & Kandampully, 2000) بوجه خاص دور الموظفين في خلق قيمة للخدمات، واستنتجت أن الموظفين هم الأساس في تحقيق التميز الخدمي، وأثبتت أيضاً أن تمكين للموظفين في وظائفهم يقدم مناخا مناسبا، ويمكنه في آن معا أن يعزز الاستقلالية والمرونة في أداء مهامهم، فضلاً عن تعزيز عملية التعلم المضطردة، للسماح بتطوير الخدمة بهدف الوصول إلى قيمة أعلى لها. كذلك برهنت نفس الدراسة على أن التميز الخدمي، ينشأ من تجربة شخصية عن التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل، وأن لمقدمي الخدمة القدرة من خلال إضفاء لمستهم الشخصية، على أن يضيفوا قيمة للخدمة التي تتسق بشكل أكبر مع متطلبات واحتياجات العميل.

وفي نفس الإطار ولكن من زاوية أخرى، تناولت بعض الدراسات أثر تمكين الموظفين في وظائفهم على دافعيتهم للإنجاز، من خلال مجموعة أبعاد أساسية لهذا المفهوم. فقد استهدفت دارسة (Spreitzer, 1997) تأثير تمكين الموظفين من خلال مجموعة أبعاد على دافعية الأفراد للإنجاز، على عينة من مديري الإدارة الوسطي والموظفين في الإدارة الدنيا بإحدى المنظمات، حيث توصلت إلى وجود أربعة أبعاد لعملية التمكين هي، حرية الاختيار (اختيار طرق تنفيذ المهام)، والقدرة (قدرة الفرد على إنجاز مهام عمله بنجاح)، ومعني العمل (إدراك الفرد أن المهام التي يؤديها ذات معني وقيمة، بالنسبة له وللآخرين)، والتأثير (إدراك الفرد بأن له تأثير على القرارات التي يتم اتخاذها، والسياسات التي تضعها المنظمة، خاصة تلك المتعلقة بعمله)، وأن توفر هذه الأبعاد أمر ضروري حتى تتحقق المخرجات المطلوبة من عملية التمكين، مثل الرضا الوظيفي والكفاءة والدافعية للإنجاز. كما أثبتت الدراسة أيضاً أن بُعد معني العمل، هو أكثر الأبعاد تأثيرا على دفعية الأفراد للإنجاز، يليه في الأهمية بُعدي القدرة والاختيار، بينما لا يؤثر بُعد التأثير في دافعيتهم للإنجاز.

وفي دراسة أخري لتحديد لتأثير نفس الأبعاد الأربعة السابقة لتمكين الموظفين على دافعية الأفراد للإنجاز، توصل (المسدى، 2003) بشكل عام إلى مجموعة النتائج التالية:

1. يؤثر تمكين الموظفين في وظائفهم بشكل معنوي وإيجابي على دافعيتهم للإنجاز.

2. تتأثر دافعية الأفراد للإنجاز بالأبعاد الأربعة لعملية تمكين الموظفين، وتتفاوت هذه الأبعاد من حيث درجة تأثيرها على دافعية الأفراد للإنجاز، حيث جاء بُعد القدرة في المقام الأول، يليه درجة الحرية الممنوحة للموظفين في وظائفهم، ثم درجة تأثير الأفراد في القرارات، وأخيرا إدراك الأفراد للمعني من العمل. كما

أظهرت نتائج الدراسة أيضاً، أن مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات، تعتبر أكثر تأثيرا على دافعيتهم للإنجاز من جماعية العمل.

وبصفة عامة، تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة Spreitzer، من حيث تأثير هذه الأبعاد أو المحددات لتمكين الموظفين، وصلتها الوثيقة بدافعية الأفراد للإنجاز، إلا أنها تختلف معها في ترتيب هذه المحددات من حيث درجة التأثير والأهمية.

وضمن هذا الإطار يتفق مضمون هاتين الدراستين مع نتائج العديد من الدراسات السابقة، في أن عملية تمكين الموظفين في وظائفهم، تعتمد على الأبعاد الأربعة السابقة، وتُعد أساسية لتحقيق الهدف من تمكين الموظفين والمتمثل في الرضا الوظيفي، والكفاءة، والدافعية للإنجاز. واتفاقا مع نتائج هذه الدراسات أثبتت دراسة قام بها (Nermine, 2002)، لتحديد أثر تمكين الموظفين على الرضا الوظيفي، والأداء المدرك، أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الكفاءة الذاتية للموظف، ودرجة تخصصه في العمل، ودورة حياة المنظمة، وطبيعة نشاطها من ناحية، وبين شعور الموظفين بالتمكين من ناحية أخرى، وأن مجرد الشعور بالتمكين من شأنه أن يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي للموظفين، وزيادة دافعيتهم للإنجاز. فضلاً عمّا توصلت إليه الدراسة أيضاً، من أن الموظفين في المستويات الإدارية العليا، أكثر شعورا بالتمكين من الموظفين في المستويات الإدارية الأدنى.

ومن جانبه، فقد حظي عامل الاتصال بقدر كبير من الاهتمام في مختلف الدراسات في هذا الشأن، حيث تشير نتائج العديد من الدراسات، إلى أهمية هذا العامل، في تحقيق التقابلات الخدمية المُرضية بين مقدمي الخدمة والعملاء. فالاتصالات المفتوحة بين الموظفين والمديرين تمكن من تحسين جودة الخدمة المقدمة (Parasuraman, et al., 1985, 1988)، فيما يرتبط مدى نجاح المنظمة في أدائها، ارتباطا مباشرا بالأداء الفعال لعملية الاتصال داخل المنظمة (Andrews & Pocride, 2000). وقد أشار (Fleat & Peterson, 1999) إلى نفس المعني، مؤكدا على أهمية عملية الاتصال داخل المنظمة، من حيث مساهمتها في توجيه سلوك الموظفين، من خلال معرفة الدور المطلوب أداؤه، من قبل كل فرد في المنظمة، وأن الاتصال الفعال، يدعم عملية بناء العلاقات والثقة بين الأفراد، فضلا عن أهميته في عملية تبادل المعلومات بين الموظفين والإدارة داخل المنظمة، في التخفيض من درجة عدم التأكد، من خلال معرفة الأسلوب، والكيفية التي يتم بها الأداء، ومدى التقدم في إنجاز المهام المناط القيام بها.

وفي نفس الإطار توصلت عدة دراسات تناولت العلاقة بين الاتصال والرضا الوظيفي للموظفين، إلى نتيجة مؤداها، أن كمية وجودة الاتصال، مرتبطان بعلاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بالرضا الوظيفي للموظفين، وأن الاتصال الايجابي، والاتصال من أسفل إلى أعلى والاتصال المتعلق بالوظيفة،

مرتبطة جميعا بعلاقة إيجابية ذات دلالة مع الرضا الوظيفي.

ففي دراسته للعلاقة بين أبعاد عملية الاتصال والرضا الوظيفي للموظفين، في المستويات التنظيمية المختلفة، في إحدى شركات الخدمات العامة، استنتج (اليامي، 2002) أن الاتصال بين الرئيس (المدير) والمرؤوس (الموظف)، يُعد من العوامل الرئيسية الهامة، التي تؤثر على اتجاهات الموظفين وسلوكياتهم في المنظمات. كما توصلت الدراسة في تحليلها أيضاً، إلى وجود علاقة طردية بين الاتصال المتعلق بالوظيفة، والرضا الوظيفي، بغض النظر عن المستوى التنظيمي.

وفي السياق نفسه أفصحت نتائج العديد من الدراسات، التي تناولت اختبار العوامل المرتبطة بجودة الخدمة، والمسببة لإحداث فجوات في جودتها، عن أن الاتصالات، تمثل أحد المتغيرات التنظيمية المسؤولة عن حدوث الفجوات في جودة الخدمة، والتي يمكن التأثير عليها من جانب منظمة الخدمة بهدف تحسين الجودة المدركة للخدمة.

فمن ناحيتها توصلت دراسة (Zeithaml, et al., 1988) في نموذجها الموسع للجودة المدركة للخدمة، لتقرير العوامل التي تحدد قوة واتجاه الفجوات في جودة الخدمة ومسبباتها، إلى أن نقص أو عدم وجود الاتصالات من أسفل إلى أعلى المستويات التنظيمية للمنظمة، يمثل أحد أسباب عدم تفهم الإدارة لتوقعات العملاء عن جودة الخدمة، في حين توصل (Parasuraman, et al., 1991) في دراسة لاحقة لاختبار أثر العوامل التنظيمية، في إحداث الفجوات في جودة الخدمة، والتعرف على مدى وجود علاقة ارتباط بين تلك العوامل والفجوات إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين درجة الاتصالات لأعلى والفجوة الأولى (فجوة البحوث). فيما ارتبطت الفجوة الرابعة (فجوة الاتصالات) ارتباطا سلبيا بمدى وجودة الاتصالات الأفقية بين الإدارات المختلفة في المنظمة. كذلك توصلت دراسة (الصحن، 1995) في نفس السياق، إلى أن عنصر الاتصالات لأعلى، يُعد من أهم العوامل المسبّبة في إحداث الفجوة الأولى، إضافة إلى عنصر الاتصالات الأفقية، كسبب هام من أسباب حدوث الفجوة الرابعة في جودة الخدمة.

وتتفق هذه النتيجة تماما مع ما توصل إليه (Parasuraman, et al., 1991) قبل ذلك، ومع ما توصل إليه (السيد، 1998) فيما بعد، من وجود علاقة ارتباط قوية بين عامل الاتصال لأعلى – ضمن عوامل أخرى- داخل المنظمة، وبين مفهوم الجودة المدركة للخدمة، فيما مثل عامل الاتصالات الأفقية، العامل الأكثر أهمية في تفسير الجودة المدركة للخدمة، وهو ما ينسجم أيضاً مع النتيجة التي أكدت عليها دراسة (بسيوني، 2000) من أهمية عامل الاتصالات الأفقية، باعتباره أحد العوامل المسببة في ظهور الفجوة الرابعة في جودة الخدمة والمرتبطة بتقييم هذه الجودة.

لقد أكدت هذه الدراسات في مجملها على أهمية عملية الاتصال بالنسبة

للمنظمة، والناجمة عن خصائص محددة للخدمة، مثل تلازم الإنتاج والاستهلاك، وعدم الملموسية، وتغاير المخرجات، والقابلية للفناء، والتي من شأنها جميعا أن تخلق حالة من عدم التأكد بالنسبة لكل من مقدم الخدمة والعميل، في العديد من البيئات الخدمية، إذ أوضحت هذه الدراسات أن الاتصال الفعال أثناء تفاعلات مقدم الخدمة والعميل، يمثل عاملا أساسيا في تفسير سلوك التفاعل مع بيئات الخدمة، وتحقيق التقابلات الخدمية المُرضية، وأن الرضا عن التقابل الخدمي، يتم تفسيره على أفضل نحو، بإدراكات العميل لأدوار الاتصال بالنسبة لمقدم الخدمة داخل المنظمة.

وعلى جانب آخر تشير العديد من الدراسات إلى أن عنصر العملاء الآخرين، المتواجدين أثناء عملية تقديم الخدمة في المنظمة، يمثل أحد ملامح أو عناصر عملية تقديم الخدمة، وتنعكس أهميته من واقع خاصية تلازم إنتاج واستهلاك الخدمة، المميزة لمعظم الخدمات، حيث يرى (Parasuraman, et al.,1988) أنه في حالات كثيرة يتم إنتاج الخدمة واستهلاكها، أثناء تواجد الكثير من العملاء في مكان أداء تقديم هذه الخدمة بالمنظمة، والذين يكونون بحكم موقعهم، قادرين على ملاحظة إنتاج واستهلاك الخدمة وهي تؤدي، بحيث يمكن تصنيفهم كمشتركين سلبيين أو فعالين في عملية الحصول على الخدمة.

وقد يستطيع بعض هؤلاء العملاء الآخرين إفساد التجربة الخدمية (عملية تقديم الخدمة) للعميل من خلال سلوك عام غير مناسب (Hoffman & Bateson, 1997)، إلا أنهم من الممكن أيضاً أن يدعموا تجربة هذه الخدمة بالنسبة للعميل، من خلال إمداده بالمعلومات (Harris, et al., 1999) أو من خلال تقديم الدعم الاجتماعي له، فضلا عن ذلك يعتبر كثير من العملاء اقترب عملاء آخرين منهم، وبدء حوارات مرتبطة بالمنتج أو الخدمة أمرا مزعجا، رغم أن ذلك يُعد أمرا مناسبا تماما فيما بين العملاء والموظفين مقدمي الخدمة (Parker & Ward, 2000).

وفي هذا الإطار يشير كل من (Booms & Bitner, 1981) إلى أن العملاء الآخرين، غالبا ما يؤثرون في عملية تسليم الخدمة، ونواتجها من خلال سلوكياتهم، حيث يمكن لازدحام العملاء المشتركين في الخدمة، وسلوكياتهم غير المتوقعة، وعدم قدرتهم، أو رغبتهم في التعاون في عملية إنتاج الخدمة، أن تؤثر سلبا في عملية تقديم الخدمة. كما يمكن أن يزداد تأثير العملاء الآخرين بشكل خاص، عندما تتطلب الخدمة درجة عالية من إضفاء الصفة الشخصية أو عند اشتراك عدد كبير من العملاء في محيط أداء الخدمة، في آنٍ واحد (Grove & Fisk, 1983).

ومن ناحية أخرى، ومن منظور أن الخدمات تُشتري وتستهلك في أن واحد في أغلب الأحوال، وتتطلب في نفس الوقت اتصالا بشريا مباشرا، يتفاعل من خلاله العملاء ومقدمو الخدمة مع بعضهم البعض، داخل التسهيل المادي (البيئة

المادية) للمنظمة، فإن بيئة المنظمة تكتسب أهمية إضافية في سياق تسويق الخدمات، إذ أنها تدعم حاجات وتفضيلات، كل من موظفي تقديم الخدمة والعملاء في آن معا، حيث لا يمكن إخفاء المكان الذي تنتج فيه الخدمة وتستهلك، فيما يمكن أن يكون له تأثيرا شديدا على إدراكات العملاء للتجربة الخدمية. فالعملاء غالبا ما يتفاعلون مع تغيرات دقيقة في عناصر البيئة المادية المحيطة بهم، أثناء حصولهم على الخدمة، حتى وإن كانوا على عدم دراية بأي عنصر من عناصر هذه البيئة.

وبصفة عامة، يبحث العملاء حتى في فترة ما قبل الشراء، عن دلائل تشير إلى قدرات المنظمة وإلى الجودة في نفس الوقت، حيث تعتبر البيئة المادية غنية بمثل هذه الدلائل، وتستحوذ على تأثير كبير في توصيل صورة المنظمة وأهدافها لعملائها، مما يترتب عليه إمكانية تأثير البيئة المادية بالتالي في رضا العميل النهائي عن الخدمة (Bitner, 1990). كما أن نفس البيئة المادية التي تتواصل مع تأثيرات العملاء، من شأنها أن تؤثر أيضاً في الموظف مقدم الخدمة بالمنظمة، حيث تشير الدراسات في مجال السلوك التنظيمي إلى إمكانية تأثير البيئة المادية في رضا الموظفين وفي إنتاجيتهم، وفي الحوافز التي يتحصلون عليها.

وتعتمد أهمية البيئة المادية كأي متغير تنظيمي على طبيعة الوظيفة، وطبيعة تجربة الاستهلاك، بسبب عدم تماثل المنظمات من ناحية، وعدم مواجهتها لنفس القضايا الاستراتيجية عند تخطيط وتصميم بيئاتها الخدمية من ناحية أخرى. ومن هذا المنطلق يصنف (Bitner, 1992) المنظمات الخدمية وفقاً لبعدين أثنين، ينطويان على استيعاب الاختلافات الهامة في إدارة البيئة المادية، حيث يرتبط **البُعد الأول** بمن يؤدي الأفعال داخل البيئة المادية – العميل أو الموظف أو كلاهما– (منظمات تقدم خدمة ذاتية ويكون فيها نشاط العميل مرتفعا، ومنظمات تقدم خدمات بين الأشخاص، ويكون فيها العملاء والموظفون متواجدين، ويؤدون أنشطة داخل البيئة المادية، إضافة إلى منظمات تقدم خدمات عن بعد ولا يوجد فيها تضمن للعميل).

ويرتبط **البُعد الثاني** بدرجة تعقد البيئة المادية التي تُنتج وتُستهلك فيها الخدمة، حيث تتسم بعض البيئات الخدمية بالبساطة الشديدة، والمحدودية في عناصرها، ويطلق عليها بيئات عقيمة أو قاحلة Lean، فيما تتسم بيئات أخرى بدرجة مرتفعة من التعقيد، وبوفرة عناصرها وأشكالها، حيث يطلق عليها بيئات محكمة أو متطورة Elaborate.

ومن جانبها، فقد شددت العديد من الدراسات العملية، على تأثير البيئة المادية، على طبيعة وعملية التفاعل، وأن أنماط التواصل، وتماسك الجماعة، وتكوين الصداقات، والجماعات الصغيرة، يمكنها أن تتأثر في مجملها بالخلفيات المادية المحيطة.

وفي هذا الاتجاه أيضاً تناولت بعض الدراسات أهمية البيئة المادية، كأحد أبعاد جودة عملية أداء وتسليم الخدمة، وأثرها

على كل من رضا العملاء ورضا الموظفين، الذين يقدمون الخدمة، حيث توصلت دراسة (Baker, 1987)، التي استهدفت تحليل أثر البيئة المادية على عملية تقديم الخدمة، إلى ثلاثة عوامل أساسية، يمكن أن تؤثر على الجودة المدركة للخدمة، من قبل العميل هي:

1. عوامل محيطة بالعملاء Ambient Factors، وتتمثل في العناصر التي قد لا يلتفت إليها العميل دائما، ولكنها تجذب انتباهه عندما تكون غير موجودة، أو غير مناسبة مثل، الضوضاء، وحرارة الجو، والرطوبة، والتهوية، والنظافة، والرائحة.
2. عوامل متعلقة بالتصميم Design Factors، وتتمثل في المثيرات التي توجد في مقدمة إدراك العميل، وتتجسد في النواحي الجمالية مثل، المبني، واللون، والرسومات، والأشكال والخامات.
3. عوامل اجتماعية Social Factors تتصل بالأفراد المتواجدين داخل البيئة، سواء كانوا عملاء آخرين، أو مقدمي خدمة، من حيث عددهم، ومظهرهم، وسلوكهم.

ففي دراسة تجريبية تالية (Rushton & Carson, 1989) تناولت 10 منظمات خدمية في مجالات مختلفة، تم من خلالها سؤال هذه المنظمات عن الدور الذي تلعبه العناصر المادية في تحديد الجودة المدركة للخدمة، أجمعت استجابات هذه المنظمات، على الأهمية الكبيرة للعناصر المادية، على الرغم من إهمالها من قبل العديد من هذه المنظمات، وعدم إعطائها في الواقع العملي الاهتمام الكافي، إذ تتمثل أولوياتها في السعي من خلال هذه العناصر المادية، لتلبية متطلبات نظام التشغيل فقط، وليس لتلبية احتياجات العملاء.

كما انطوت دراسة أخرى (Bitner, 1990) على أن البيئة المادية تؤثر على مدركات العملاء عن مقدم الخدمة، وذلك على الرغم من تعادل كافة الظروف الأخرى، حيث قارنت الدراسة بين ردود الأفعال لعملاء شركة سياحية بالولايات المتحدة الأمريكية، في ظل مواجهتهم لبيئة منظمة (الترتيب الداخلي)، بردود أفعال عملاء شركة سياحية أخرى، تعمل في بيئة غير منظمة، وتوصلت إلى أن المجموعة الأولى من العملاء كانت استجاباتهم أكثر إيجابية، وذلك من حيث تقييمهم لجودة الخدمة، بالقياس إلى استجابات المجموعة الثانية، على الرغم من تلقي كل من المجموعتين لنفس الخدمة.

وفي دراسة لاحقة تناول (Bitner, 1992) أهمية البيئة المادية، وخاصة مكان أداء وتقديم الخدمة، وأثرها على سلوكيات ورضا العملاء وموظفي الخدمة، من خلال إطار مفاهيمي بالاعتماد على ما توصل إليه الباحثون في مجال علم النفس البيئي في هذا السياق، وذلك من خلال عينة في منظمات خدمية مختلفة، حيث توصلت الدراسة إلى أن البيئة المادية في منظمات الخدمة، يمكن أن تقوم بمجموعة من الأدوار الاستراتيجية في تسويق الخدمات والإدارة هي:

1. يوفر مكان تقديم الخدمة نموذجا مرئيا A Visual Metaphor لمجمل ما تقدمه المنظمة من خدمات، حيث تنقل الأبعاد البيئية لمكان تقديم الخدمة، صورة ذهنية كلية Total Image عن مستوى الخدمة المتوقعة.
2. تقوم عناصر البيئة المادية في مكان تقديم الخدمة بدور المسهل Fscilitator، عن طريق مساعدة العملاء ومقدمي الخدمة على إتمام أعمالهم، وتحقيق أهدافهم، وزيادة فعاليتهم في العمل، بالإضافة إلى الدور الذي يلعبه مكان تقديم الخدمة، في المساعدة أيضاً على تيسير التفاعل بين العملاء ومقدمي الخدمة.
3. تقوم عناصر البيئة المادية بدور المميز Differentiator من خلال إعطاء الإشارة لشريحة السوق المستهدف، وتحديد وضع المنظمة فيما بين المنافسين.
4. يؤثر مكان تقديم الخدمة على سلوك العملاء والموظفين مقدمي الخدمة، وذلك من حيث جذب العملاء وتحقيق رضاهم عن الخدمات، وعن التفاعل مع المنظمة، مثلما يؤثر على أهداف المنظمة وعلى كفاءتهم في تحقيق هذه الأهداف.

وفي نفس الاتجاه، أوضحت دراسة (عرفة، 1998) بصفة عامة أهمية عوامل البيئة المادية عند تصميم منافذ تقديم الخدمات المصرفية، خاصة العوامل المتعلقة بالشروط الداخلية، والكفاية، والملاءمة، والخصوصية، وبينت الدراسة أيضا أن لعوامل البيئة المادية أهمية أكبر من عوامل تفضيل العمل بالمصارف، مقارنة بأهميته بين عوامل تفضيل التعامل مع المصارف.

وفي سياق متصل، استنتجت دراسة (Svensson, 2003) عن جودة الخدمة التفاعلية، نموذجا مفاهيميا شاملا لجودة الخدمة التفاعلية في تقابلات الخدمة، حيث توصلت من خلال النموذج إلى مجموعة من الدلالات أبرزها، تمتع جودة الخدمة التفاعلية بخصائص هامة، تتمثل في الوقت Time والبيئة Context التي يتم فيها التفاعل، حيث تؤثر هذه الخصائص في أداء الخدمة الذي يقدمه مقدم الخدمة لمتلقيها، مثلما تؤثر أيضاً في تطوير أداء الخدمة بسبب حدوث هذه العملية التفاعلية.

وبالمثل، أثبتت دراسة غير منشورة (الكيخيا، 2004) في مجال تقديم الخدمات المصرفية، أن إدراكات العملاء لجودة التقابل الخدمي بين مقدم الخدمة والعميل في المصارف محل الدراسة، تتوقف بشكل أساسي على كل من البيئة المادية للمنظمة (مكان أداء وتقديم الخدمة)، والعملاء الآخرين المتواجدين في المنظمة أثناء عملية تقديم الخدمة للعملاء.

بصفة عامة، يكشف فحص وتحليل هذه الدراسات، أن هناك متغيرات عديدة استخدمها الباحثون لإدارة موظفي تقديم الخدمة، من شأنها أن تؤثر في استجاباتهم وسلوكياتهم، وبالتالي في إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة، وفي حين تكررت بعض هذه المتغيرات في أكثر من دراسة، فإن البعض الأخر من هذه الدراسات اقتصر على متغيرات محددة دون غيرها. كما يشير فحص وتحليل هذه الدراسات من جانب أخر، إلى وجود متغيرات أخرى تؤثر في استجابات وسلوكيات

الموظفين مقدمي الخدمة، تم تنمية بعضها مفاهيميا ولم يتم اختبارها تجريبيا، تؤشر في مجملها إلى مجموعة من المضامين والدلالات المهمة في إدارة الموظفين مقدمي الخدمة في المنظمات الخدمية.

مضامين ودلالات:

تشير نتائج تحليل الدراسات السابقة في هذا المجال إلى مجموعة من المضامين والدلالات، والتي ينبغي على إدارة منظمة تقديم الخدمة التركيز عليها في عمليات إدارة الموظفين مقدمي الخدمة، بهدف تحقيق التميز في تقديم خدماتها من ناحية، والوصول إلى رضا العميل عن الخدمة المقدمة من ناحية أخرى، وذلك على النحو التالي:

1. أهمية دور موظفي تقديم الخدمة في تسليم خدمة ذات جودة، باعتبار ذلك من أهم محددات التنافس، من منظور أن الجودة تنطوي على أداء يختلف من مقدم خدمة لآخر، ومن وقت لآخر، ويختلف كذلك باختلاف العملاء. كذلك فإن تقييم مستوى الجودة أو الحكم عليها لا يعتمد على الناتج النهائي من الخدمة، أي الجودة الفنية Technical Quality فحسب، بل يمتد ليشمل إلى جانب ذلك عملية أداء وتقديم الخدمة في حد ذاتها، أو الكيفية التي يتم بها تقديم هذه الخدمة للزبون، أي الجودة الوظيفية Functional Quality.

2. أهمية دور موظفي الخدمة، ممن لهم اتصال مباشر بالعملاء في تحسين جودة الخدمة المدركة، من منظور الأثر البالغ لموظفي تقديم الخدمة في حكم العميل على جودة الخدمة المقدمة، ويرجع السبب في ذلك إلى أن موظف الخدمة، وخاصة موظف الخط الأمامي، قد يكون الشخص الأول والأخير، وربما الوحيد الذي يحتك بالعميل، ويشكل من خلال تصرفاته وتعاملاته، الصورة الذهنية الكاملة لمنظمة الخدمة. وبالتالي فإن جزءا كبيرا من حكم العملاء على جودة الخدمة، يتوقف إلى حدٍ كبير، على كفاءة وقدرة هؤلاء الموظفين.

3. إن عملية تقديم الخدمة التي تتضمن موظفي الخدمة، تؤثر بشكل كبير على العملاء وإدراكهم لجودة الخدمة المقدمة، فضلا عن تأثيرها على موظفي الخدمة، فيما يتعلق بتحفيزهم ومكافآتهم وأدائهم وكذلك رضاهم عن الوظيفة. كما أن تحقيق التفاعل المطلوب مع العملاء الخارجيين، وتحقيق مستويات عالية من الخدمة المميزة لهم، ومن ثم الاستحواذ على رضاهم، يتطلب بالضرورة تحقيق مستويات عالية من الرضا لموظفي الخدمة كعملاء داخليين، من منطلق أن إرضاء العملاء الداخليين ضرورة لا غني عنها لإرضاء العملاء الخارجيين.

4. معظم مكونات وأبعاد عملية تقديم الخدمة وجودتها التي تم التوصل إليها شكلت في مجملها مجموعة من الأبعاد السلوكية ترتبط في غالبتيها بالأفراد مقدمي الخدمة وبالتفاعل أثناء عملية تقديم الخدمة، حيث فاقت أهميتها بقية الأبعاد الأخرى، فهي ترتبط مباشرة بجودة الأداء من قبل موظفي مقدمي الخدمة، والتي

يستخدمها العملاء في تقييمهم لجودة الخدمة.

5. إن عملية تقديم خدمة ذات جودة من خلال الموظفين مقدمي الخدمة في المنظمة، يتطلب الآتي:

- إسناد مهام أكبر للموظفين مقدمي الخدمة، وتمكينهم في وظائفهم، ومنحهم تدريبا أكثر، وتنمية مهاراتهم وقدراتهم، فضلا عن تحفيزهم ومكافآتهم وفقا للمعايير السلوكية.
- بناء ثقافة الجودة، وتهيئة المناخ المناسب للعمل داخل المنظمة، بما يسمح بالتحسين المستمر في أداء الخدمة.
- الاختيار السليم لموظفي تقديم الخدمة القادرين على تقديم الخدمة بمواصفات ومعايير الجودة التي يتوقعها العملاء، وإعطاء الفرصة لكل من العملاء والموظفين، للمشاركة في إنتاجها.
- زيادة التزام الإدارة بجودة الخدمة، على أن يكون هذا الالتزام مصحوبا بالأنظمة والإجراءات المقبولة لدى الإدارة والموظفين والعملاء في المنظمة، والتي تركز على جودة الخدمة.

6. يمكن لإدارة المنظمة الخدمية إدارة الموظفين مقدمي الخدمة من خلال التركيز على ثلاث مجموعات رئيسية من المتغيرات – في إطار بيئة المنظمة- تمثل الأولى مجموعة **عوامل تنظيمية** (الثقافة التنظيمية، تضارب الدور وغموض الدور) تؤثر في سلوك واستجابات الموظفين مقدمي الخدمة أثناء عملية تقديم الخدمة للعملاء، فيما تشتمل الثانية على مجموعة عوامل يمكن اعتبارها بمثابة **أنشطة إدارية** (التدريب، الاتصالات، تمكين الموظفين في وظائفهم، التزام الإدارة بجودة الخدمة، التقييم على أساس السلوك)، تستطيع من خلالها إدارة المنظمة التأثير بشكل مباشر أيضاً في استجابات الموظفين مقدمي الخدمة. إضافة إلى المجموعة الثالثة المتمثلة في **الاستجابات السلوكية للموظفين مقدمي الخدمة** (الرضا الوظيفي، التأثير الذاتي، القدرة على التكيف)، والتي تؤثر من جانبها أو بدورها في جودة التفاعل وبالتالي في إدراكات العملاء لجودة الخدمة المقدمة.

بالإضافة إلى هذه المجموعات الثلاث من العوامل توجد عوامل أخرى تمثل أبعادا وعناصر هامة في إدارة الموظفين مقدمي الخدمة، تتمثل في **البيئة المادية** لمكان أداء وتقديم الخدمة، **والعملاء الآخرين** المتواجدين أثناء عملية تقديم الخدمة، تؤثر تأثيرا مباشرا وبشكل أساسي في التفاعل بين موظفي الخدمة والعملاء أثناء عملية تقديم الخدمة، وبالتالي في إدراكاتهم لجودة الخدمة المقدمة.

7. تؤثر هذه المتغيرات وترتبط بعملية تسليم الخدمة، وذات أهمية في تحديد أنماط ومستويات الخدمة، وفي تصميم بيئة الخدمة، عند وضع كافة السياسات العامة بالمنظمة، وتفيد في نفس الوقت في اقتراح الطرق المناسبة لتوجيه سلوك الموظف مقدم الخدمة والعميل على حدٍ سواء، بهدف تحسين جودة الخدمة في المحصلة الأخيرة.

8. يُعد التفاعل بين طرفي التبادل أحد الأبعاد الحرجة لجودة الخدمة، إذ يؤثر على كل من العملاء والموظفين مقدمي الخدمة، من حيث تأثيره على تقييم العميل للجودة الكلية المقدمة له. كما يؤثر هذا التفاعل أيضاً على أداء الموظفين في مجال تقديم الخدمة، وعلى دافعيتهم ورضاهم عن العميل والعوائد المرتبطة بذلك، فضلاً عن أنه العنصر الأكثر أهمية في تفسير الجودة المدركة للخدمة، من منظور تأثير جودة هذا التفاعل على التفاعلات المستقبلية والمتوقعة.

إضافة إلى كل ما تقدم، وربما كان الأمر الأكثر أهمية في هذا السياق، يتلخص فيما يمكن أن يقع على عاتق إدارة المنظمة من مسؤولية تجاه خلق الوعي لدى العملاء، فيما يتعلق بكيفية الحصول على الخدمة وتحسين مستوى مشاركتهم في إنتاجها، وذلك من خلال تحديد الأداء والسلوك الواجب اتباعه من قبل العملاء. إذ تكون حالة عدم الرضا التي يشعر بها أحد العملاء في مواقف معينه، غير ناتجة بالضرورة عن أداء الموظفين مقدمي الخدمة، وإنما ناتجة عن سلوك العميل نفسه، أو نتيجة عدم معرفته للدور المطلوب منه، أو عدم رغبته أصلا في الأداء الجيد الذي يتوقعه منه الموظف مقدم الخدمة.

المراجع:

1. المراجع العربية:

1. الحداد، عوض بدير(1991)،"تحليل إدراك عملاء وموظفي البنوك لمستوى الخدمة المصرفية "، **المجلة العلمية لكلية التجارة - جامعة أسيوط**، العدد السابع عشر، السنة الحادية عشر ،1-152.

2. الخياط، رضا وجمال الدين محمد المرسى (2000)، "دراسة تحليلية لجودة الخدمة التدريبية وأثرها على مستويات الرضا والأداء الوظيفي "، **المجلة العلمية لكلية التجارة -جامعة المنوفية**، العدد الأول والثاني والثالث والرابع، السنة الثانية عشر ،311-346.

3. السيد، إسماعيل محمد (1998)، " تأثير بعض عوامل ثقافة الخدمة على مستويات إدراك جودتها في الصناعة الفندقية –دراسة تطبيقية"، **مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية – جامعة الإسكندرية**، المجلد الخامس والثلاثون، ملحق العدد الأول، مارس، 1 -63.

4. الصحن، محمد فريد (1995)،" إدارة جودة الخدمة: دراسة العوامل المؤثرة في تحديد الجودة المدركة للخدمات باستخدام نموذج تحليل الفجوات "، **مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية – جامعة الإسكندرية**، المجلد الثاني والثلاثون، ملحق العدد الثاني، سبتمبر،1-67.

5.الكردي، أحمد السيد (2010)، استراتيجية التمكين الإداري للعاملين، **موقع أحمد الكردي للتنمية**.

6.الكيخيا، فيصل سالم (2004)، **إدارة التفاعل بين مقدم الخدمة والعميل في المنظمات الخدمية: نموذج مقترح ودراسة تطبيقية**، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.

7.المسدى، عادل عبد المنعم (2003)،" أثر تمكين العاملين في وظائفهم على دافعيتهم للإنجاز-دراسة تطبيقية "، **مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية – جامعة الإسكندرية**، المجلد الاربعون، العدد الثاني، الجزء الأول، سبتمبر،331-375.

8.اليامي، أحمد مدواس (2002)،" العلاقة بين بعض أنواع الاتصال الرئيس/المرؤوس والرضا الوظيفي: دراسة استكشافية"، **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، المجلد التاسع، العدد الأول، يناير 41-73.

9.بسيوني، غادة محمد (2000)، **قياس جودة الخدمات السياحية في مصر – دراسة ميدانية بالتطبيق على خدمة النقل الجوي**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الإسكندرية.

10.حامد، سعيد شعبان (2003)، "أثر التسويق الداخلي كمدخل لإدارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمة الصحية"، **مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين لكلية التجارة – جامعة القاهرة**، العدد الستون، السنة الثانية والاربعون ،93-153.

11. ريان، عادل (1994)،" ثقافة المنظمة والإحباط الوظيفي – دراسة ميدانية "، **مجلة البحوث التجارية المعاصرة لكلية التجارة – سوهاج – جامعة أسيوط**، المجلد الثامن، العدد الأول، يونية ،143-201.

12. زيد، يونس (2009)، **مقومات فاعلية تمكين العاملين في المنظمات الليبية: دراسة ميدانية على العاملين بالمنظمات الليبية العامة بمدينة بنغازي**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة قاريونس.

13. عرفة، طارق بدران (1998)،" أهمية عوامل البيئة المادية عند تصميم منافد تقديم الخدمات المصرفية، ودرجة توافرها في الواقع العملي"، المجلة **العلمية لكلية التجارة – جامعة أسيوط**، العدد الرابع والعشرون، السنة السابعة عشر ،89 – 161.

14. نوى، طه حسين (2006)، " الاستثمار في رأس المال المعرفي ودوره في بناء الميزة التنافسية للمنظمة"، **المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية**، 151 – 186.

2. المراجع الأجنبية:

1. Basu, A. K.,Rajuv Lal, V. Srinivasan ,and Richard Staelin (1985) ,"Sales Compensation Plans : An Agency Theoretic Perspective ", ***Marketing Science*** , Vol.4, (Fall),267-291.

2. Bell, C.R.and R. Zemke (1988), " Do Service Procedures Tie Employee`s Hands? ", ***Personnel Journal***, (September), 79-80.

3. Berry, Leonard L.,Valarie A. Zeithaml, and A. Parasuraman (1985) , "Quality Counts in Service Too ", ***Business Horizons*** ,(May-June), 44-54.

4. Bettencourt, Lance A. and Kevin Gwinner (1996), " Customization of the Service Experience: The Role of the Frontline Employee ", ***International Journal of Service Industry Management***, Vol.7, No.2, 3-20.

5. Bitner Mary J., Bernard H. Booms, and Lois A. Mohr (1994), "Critical Service Encounter: The Employee's Viewpoint ", ***Journal of Marketing***, Vol.58, (October), 95-106.

6. Ahmed, I. and A. Parasuraman (1994) , "Environmental and Positional Antecedents of Management Commitment to Service Quality : A Conceptual Framework "***,in Advance in Services Marketing and Management*** , Vol.3, Teresa A. Swartz , David E. Bowen ,and Stephen W.Brown, eds, Greenwich, CT: JAI Press, 69-93.

7. Andrews, P. and Jr. Pocride (2000), **Communication for Business and the Professions**, 6th ed., U.S.A, Prentice-Hall.

8. Anna,W. and H. Brain (1995), "Breaking the Rules to Success " , ***Managing Service Quality***,Vol.5, No.5.

9. Antonacopoulou, Elena, and Jay Kandampully (2000), "Alchemy: The Transformation to Service Excellence ", ***The Learning Organization***, Vol. 7, Issue 1, 1-12.

10. Baker, Julie (1987) ," The Role of Environment in Marketing Services: The Consumer Perspective ", ***in The Services Challenge: Integrating for Competitive Advantage***, J.A. Czepiel, C.A. Congram ,and J. Shanahan, eds., Chicago: American Marketing Association, 79-84.

11. Bitner, Mary J. (1990), " Evaluating Service Encounter: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses", ***Journal of Marketing***, Vol.54, (April), 69-82.

12. Bitner, Mary J. (1992), " Services capes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees ", ***Journal of Marketing***, Vol.56, (April), 57-71.

13. Bitner, Mary J., Bernard H. Booms, and Mary S. Tetreault (1990), " The Service Encounter: Diagnosing – Favorable and Unfavorable Incidents ", ***Journal of Marketing***, Vol.54, (January), 71-84.

14. Booms, B.H.and Mary J. Bitner (1981), "Marketing Strategies and Organization Structures for Service Firms", ***in Emerging Perspectives in Services Marketing***, J. Donnelly and W. George, eds., Chic-ago: American Marketing Association, 46-51.

15. Boshoff, and Mels, G. (1995), "A Causal Model to Evaluate the Relationships among Supervision, Role Stress, Organizational Commitment and Internal Service Quality ", ***European Journal of Marketing***, Vol.29, 23-47.

16. Bowen , David E. and Benjamin Schneider (1985), " Boundary-Spanning Role Employees and the Service Encounter: Some Guidelines for Future Management and Research " , ***in the Service Encounter: Managing Employee/Customer Interaction in Service Businesses***, J.A. Czepiel, M.R. Solomon ,and C.F. Surprenant, eds., Lexington ,MA :Lexington Books, 127-147.

17. Bowen, David E. and Edward E. Lawler (1992), " The Empowerment of Service Workers: What, Why, How, and When ", ***Sloan Management Review***, Vol.33, (Spring), 31-39.

18. Brown, Steven P. and Robert A. Peterson (1993), "Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta – Analysis and Ass-essment of Causal Effects ", ***Journal of Marketing Research***, Vol.30, (February), 63-77.

19. Chenet, P., C. Tynan, and A. Money (1999)," Service Performance Gap: Re-Evaluation and Redevelopment ", ***Journal of Business Research***, Vol. 46,133-147.

20. Clow, K.E. and T.J. Cash (1994), "Increasing Job Satisfaction of Service Personnel ", ***Journal of Services Marketing***, Vol.8.

Service Competition, Lexington, MA: Lexington Books.

30. Gronroos, Christian (2000), **Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach,** New York, N.Y., John Wiley & Sons.

31. Grove, Stephen J. and Raymond P. Fisk (1983) , "The Dramaturgy of Services Exchange : An Analytical Framework for Services Marketing ", ***in Emerging Perspectives in Services Marketing*** ,Leonard L. Berry ,G. Lynn Shostack ,and Gregory D. Upah ,eds. , Chicago : American Marketing Association.

32. Harris,K., S. Baron, and B. J. Davies (1999)," What Sort of Soil Do Rhododendrons Like? Comparing Customer and Employee Responses to Requests for Product – Related Information", ***Journal of Services Marketing***, Vol.13, No.1, 64-76.

33. Hartline, Michael D. and O.C. Ferrell (1996), " The Management of Customer –Contact Service Employees: An Empirical Investigation ", ***Journal of Marketing***, Vol.60, (October), 52-70.

34. Hoffman, K. Douglas and J.E.G. Bateson (1997), **Essentials of Services Marketing**, The Dryden Press, Orlando, FL.

35. Humphrey,R.H and B.E. Ashfort (1994), " Cognitive Scripts and Prototypes in Service Encounters ", ***in Advances in Services Marketing and Management*** , Vol.3,T.A. Swartz, D.E. Bowen ,and S.W. Brown, eds., Greenwich, CT: JAI Press,175-199.

21. Crane, F .G. (1999), "Consumer Satisfaction-Dissatisfaction with Professional Service", ***Journal of Professional Service Marketing***, Vol. 7, No. 3, 9–25.

22. Cravens, David W., Thomas N. Ingram, Raymond W. laforge ,and Clifford E. Young (1993)," Behavior-Based and Outcome-Based Salesforce Control Systems ", ***Journal of Marketing***,Vol.57,(October),47-59.

23. Denham, Nicola, Peter Ackers, and Chery Travers (1997), "Doing Yourself Out of Job ", ***Employee Relations***, Vol. 19, No.2, 147.

24. Earley,P.Christopher (1994), "Self or Group? Cultural Effects of Training on Self-Efficacy and Performance ", ***Administrative Science Quarterly***, Vol.39, (March), 89-117.

25. Fleat, D. and T. Peterson (1999), **Contemporary Management**, 3rd ed., U.S.A, Haughton Mifflin Comp.

26. Gist, M.E. and Terence R. Mitchell (1992), "Self-Efficacy: A Theoretical Analysis of Its Determinants and Malleability", ***Academy of Management Review***, Vol.17, (April), 183-211.

27. Grieves,J.and B.P. Mathews(1997), " Healthcare and the Learning Service",***The Learning Organization*** , Vol.4, No.3, 88-98.

28. Gronroos, Christian (1983), Strategic Management and Marketing in the Service Sector Report,No. 83-104, ***Marketing Science Institute***, Cambridge, MA.

29. Gronroos, Christian (1990), **Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in**

Economy, New York, Ballinger, Cambridge, M.A.

45. Morgan, R .M., S .D. Hunt (1994), "The Commitment – Trust Theory of Relationship Marketing ", ***Journal of Marketing***, Vol.58, No .3, 20-38.

46. Murrell, Kenneth L and Mimi Meredeth. (2000), **Empowering Employees**, N.Y., Mc Graw- Hill.

47. Nermine, M. (2002)**,** "The Empowerment Effect on Job Satisfaction Organizational Commitment and Perceived Work Performance", ***faculty of Commerce ELAzhar University, Boys Branch***, Vol. 27, 64- 88.

48. Netemeyer , R. G. ,S. Burton , and M. W. Johnston (1995), " A Nested Comparison of Dels of the Consequences of Role Perception Variables ",***Organizational Behavior and Human Decision Processes*** , Vol. 61 , (Jan) , 77-93.

49. O' Neill, M. (1996) ," Investing in People : A Perspective from Northern Ireland Tourism Part 1 " , ***Managing Service Quality*** , Vol.6 , No. 4 , 36-40.

50. Parasuraman, A., Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml (1991), " Perceived Service Quality as Customer – Based Performance Measure: Examination of Organizational Barriers, Using An Extended Quality Model ", ***Human Resource*** **Management,** Vol.30, 335- 363.

51. Parasuraman, A., Valarie A. Zenithal, and Lronard L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research ", ***Journal of Marketing***, Vol.49, (Fall), 41-50.

36. Jap, Sandy (1995), **epnet.com**, "The Employee's Viewpoint of Critical Service Encounter".

37. Jex, Steve M. and David M. Gudanowski (1992), " Efficacy Beliefs and Work Stress: An Exploratory Study ", ***Journal of Organizational Behavior***, Vol.13, (September), 509-517.

38. Kleiner, B. and S. Kim (1996), " Service Excellence: Lessons from the Banking Industry ",***Management Decision***, Vol.34, No.5.

39. Kwon, U. (1992), "Organizational Culture and Relational Role Behaviors in Service Encounters: An Empirical Test of Relationship Retailing", ***Unpublished Ph.D. Dissertation***, The University of Alabama.

40. Lashley, Conrad (1999) " Employee Empowerment in Services: A Framework for Analysis ", ***Personnel Review***, Vol.28, Issue 3, 1-19.

41. Lewis, Barbara R. and Thomas W. Entwistle (1990), " Managing the Service Encounter: A Focus on the Employee ", ***International Journal of Service Industry Management***, Vol.1, No.3, 41-52.

42. Lovelock, Christopher H. (1991), **Service Marketing**, N.J., Prentice Hall, International, Inc.

43. Martin, Charles L. and Steven Adams (1999), " Behavioral Biases in the Service Encounter: Empowerment by Default?", ***Marketing Intelligence & Planning***, Vol.17,Issue 4,1 -11.

44. Mills, Peter K. (1986), **Managing Service Industries: Organizational Practices in the Post –Industrial**

", ***Academy of Management Journal***, Vol.37, (June), 580-607.

60. Shamir, Boas (1980), " Between Service and Servility: Role Conflict in Subordinate Service Roles ", ***Human Relations***, Vol.33, (October), 741-756.

61. Singht, Jagdip (1993), "Boundary Role Ambiguity: Facets, Determinants, and Impacts ", ***Journal of Marketing***, Vol.57, (April), 11-31.

62. Speritzer, G, (1997), "A Dimensional Analysis of the Relationship between Psychological Empowerment and Effectiveness, Satisfaction and Strain", ***Journal of Management,*** Vol.23, No.5, 679-704.

63. Svensson, G. (2003), "A Generic Conceptual Framework of Interactive Service Quality ", ***Managing Service Quality***, Vol.13, No.4, 276-275.

64. Swartz, Teresa A.,David E. Bowen, and Stephen W. Brown (1992), **Advances in Service Marketing and Management** , Greenwich CT: JAI Press- Inc.

65. Toledano, Kathryn (1996), " Turning Quality Inside and Outside in ", ***Management Decision,*** Vol.34, No.5, 43-44.

66. Wilson, Alan M. (2001), "Understanding Organizational Culture and the Implications for Corporate Marketing", ***European Journal of Marketing***, Vol.35,No.3/4, 353-367

67. Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1990), **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**, 1st ed., New York, The Free Press.

52. Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1990), "Guidelines for Conducting Service Quality Research", ***Journal of Marketing Research***, (December), 34-44.

53. Parasuraman,A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1988), " SERVQUAL: A Multiple-Items Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality ", ***Journal of Retailing***, Vol.64, (Spring), 12-40.

54. Parker, Cathy, and Philippa Ward (2000), "An Analysis of Role Adoptions and Scripts during Customer-to-Customer Encounters", ***European Journal of Marketing***, Vol.34, Issue 3/4, 1-16.

55. Rafiq, M. and Pervaiz K. Ahmed (1998)," A Customer-Oriented Framework for Empowering Service Employees ", ***Journal of Services Marketing***, Vol. 12, No. 5,392-398.

56. Rushton, A .M. and D. J. Carson (1989), " The Marketing of Services: Managing the Intangibles ", ***European Journal of Marketing***, Vol.23, No.8, 23-43.

57. Sanes, Christine (1996), " Employee Impact on Service Delivery: Case Study", ***Management Development Review***, Vol.9, No.2, 15-20.

58. Schneider Benjamin (1980)," The Service Organization: Climate is Crucial ", ***Organizational Dynamics***, Vol.9, (Autumn), 52-65.

59. Scott, Susanne G. and Reginald A. Bruce (1994), " Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in the Work-place

68. Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman (1988), "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality ", ***Journal of Marketing***, Vol.52, (April), 35-48.

عرض الكتب

المحاسبة الحكومية وحسابات الدخل القومي

المؤلفان: د.سالم محمد بن غربية د. خالد عبد الواحد النخاط
الناشر: جامعة البحر المتوسط الدولية - بنغازي ليبيا
تاريخ النشر: 2017
عدد الصفحات: 570 صفحة

عرض : د. علي عوض زاقوب

المحاسبة الحكومية وحسابات الدخل القومي لمؤلفيه **الدكتور سالم محمد بن غربية** أستاذ المحاسبة المشارك في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي، و **الدكتور خالد عبد الواحد النخاط** ، أستاذ المحاسبة المساعد في كلية الاقتصاد بجامعة بنغازي. المؤلفان غنيا عن التعريف ولهما خبرة طويلة وقيمة في مجال المحاسبة الحكومية والمحاسبة القومية أكاديمياً ومهنياً.كما أن أحد المؤلفين لهذا الكتاب وهو **الدكتور سالم محمد بن غربية** له تجربة سابقة في إعداد كتاب في مجال المحاسبة الحكومية يحمل عنوان "محاسبة الأموال العامة" ، صدرت منه عدة طبعات، وهو يختلف عن الكتاب الحالي من حيث العنوان وعدد الفصول، كما أن الكتاب الحالي تناول مواضيعاً لم تكن موجودة بالكتاب السابق، بالإضافة إلى إجراء تعديلات وإضافات جوهرية على الفصول الأخرى.

جاء الكتاب في (570) صفحة ، توزعت على (15) فصل ، منها (11) فصل بالجزء الأول ، خصصت للمحاسبة في الوحدات الحكومية، و(4) فصول بالجزء الثاني ، خصصت لحسابات الدخل القومي. ومن خلال الفقرات التالية سوف نتناول أبرز محاور هذا الكتاب، ونختم برأينا الشخصي فيه.

بين المؤلفان في المقدمة أهمية البيانات والمعلومات المفيدة ذات الجودة للوحدات الاقتصادية والإدارية أو الحكومية، ومدى حاجة مُتخذو القرارات في الوحدات الاقتصادية والإدارية وكذلك القائمون بالوظائف والمهام التشريعية والرقابية والإشرافية إلى بيانات تتوفر بها خصائص البيانات المفيدة ، تتميز بالدقة والوقتية والموضوعية والوضوح والعلاقة المباشرة بالموضوع محل القرار أو الرقابة. كما أوضح المؤلفان في المقدمة أهمية البيانات التي توفرها حسابات الدخل القومي ، حيث بينا أن هذه البيانات تعتبر في غاية الأهمية لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات على مستوى الاقتصاد الوطني للدولة لغرض استخراج ونشر الإحصاءات والمؤشرات الخاصة بمستويات التنمية والمستوى المعيشي للسكان للبلدان المختلفة.ثم بين أن فكرة الكتاب وهدفه تكمن في المساهمة بتقديم

مرجعاً يخدم احتياجات طلبتنا في الجامعات والمعاهد العليا، وعون للعاملين في الأقسام المالية والجهات الرقابية وكذلك الباحثين وغيرهم من ذوي العلاقة بالموضوعات المطروحة في الكتاب.

ناقش المؤلفان في الفصل الأول المفاهيم الأساسية للمحاسبة الحكومية بالإضافة إلى خصائص الوحدات الإدارية والأسس التي تقوم عليها المحاسبة الحكومية بالمقارنة بالمحاسبة المالية المطبقة في الشركات المساهمة، في الفصل الثاني ناقش المؤلفان عناصر النظام المحاسبي والمستندات المالية المستخدمة في الوحدات الحكومية.

خصصا المؤلفان الفصلان الثالث والرابع لموضوع الموازنة العامة، حيث تناول الفصل الثالث الجوانب المتعلقة بإعداد وتصنيف وتبويب تقديرات الموازنة، بينما تناول الفصل الرابع تنفيذ الموازنة سواء فيما يتعلق بإجراءات الصرف أو فيما يتعلق بأمور وإجراءات الجباية والتحصيل. ونظرا لأهمية موضوع المرتبات باعتبارها تمثل أهم أنواع النفقات العامة بعد نفقات التنمية، فقد استعرض المؤلفان في الفصل الخامس الدورة المستندية والأحكام المنظمة لنظام المرتبات في الدولة الليبية.

استعرض المؤلفان في الفصل السادس النظم التقاعدية والأسس التي تقوم عليها هذه النظم؛ وتضمن هذا الفصل كذلك النظام المطبق في الدولة الليبية (كحالة تطبيقية) باعتبار أن هذا النظام يمثل أحد النظم المتطورة والجيدة. أما في الفصل السابع والثامن والتاسع ،ناقش المؤلفان عدة مواضيع على جانب كبير من الأهمية وذات علاقة مباشرة بموضوع الكتاب؛ وتتضمن هذه المواضيع نظام التقارير المالية في الوحدات الحكومية ودور الضرائب في تمويل النفقات العامة ونظام العقود الإدارية على التوالي.

ونظرا لأهمية موضوع الرقابة على المال العام وأهمية الاستغلال الأمثل للموارد المالية المتاحة ، فقد خصص المؤلفان كل من الفصل العاشر والفصل الحادي عشر لهذا الموضوع؛ حيث تناول الفصل العاشر دور المؤسسات الدولية والإقليمية في وضع الأسس واقتراح القواعد والوسائل والآليات لتنفيذ عملية الرقابة في الوحدات الحكومية سواء كانت رقابة مالية أو رقابة أداء أو رقابة التزام، بينما تناول الفصل الحادي عشر حالة تطبيقية للنظم والوسائل الرقابية المعمول بها في حالة الدولة الليبية.

ناقش المؤلفان في الجزء الثاني من هذا الكتاب ، مفاهيم حسابات الدخل القومي؛ حيث تم تقسيم المواضيع المطروحة به إلى أربعة فصول ، تناولت مختلف المفاهيم والطرق المستخدمة في حسابات الدخل القومي ، واستخراج نتائج النشاط الاقتصادي على مستوى القطاعات وكذلك على مستوى الدولة أو البلد ككل.

في الختام يسرني أن أخلص إلى أهم الإيجابيات التي حواها الكتاب وبعض الملاحظات ، من أهم الإيجابيات شمول الكتاب وإحاطته بجميع موضوعات المحاسبة الحكومية والقومية، كما تميز الكتاب بالعمق في طرح الموضوعات

ومناقشتها بالتفصيل، وتقديم الأمثلة العملية لتوضيح التطبيقات المختلفة لموضوعاته ، إضافة إلى سلامة لغة الكتاب ووضوحها.

الملاحظة على هذا الكتاب هي ملاحظة فنية تتمثل في إدراج القانون المالي للدولة كملحق للكتاب وهو أمر جيد ومفيد، لكن أدرج الملحق بنفس حجم وطريقة طباعة فصول الكتاب الأساسية، مما ضخم من عدد صفحاته ، ويمكن تلافي هذا بطباعة ملحق القوانين المرفقة بطريقة فنية تقلص صفحات الكتاب بشكل هام. وأخيرا هذه الملاحظة ما هي إلا وجهة نظر لا تقلل من المساهمة القيمة والكبيرة للكتاب الجدير بالاقتناء والقراءة لكل طلاب المحاسبة والمحاسبين الممارسين في هذا الفرع من فروع المحاسبة.

الملخصات

د. جمال نصرالطيب الشيباني
قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد،
جامعة بنغازي

العجز في قطاع الإسكان في ليبيا: أسباب الفشل والحلول خلال الفترة 1970- 2010.

تتنــاول هـذه الورقــة مشـكلة العجـز السكني في ليبيا بشكل عام ، والتي ظهرت منذ بداية الثمانينيات في القرن الماضي ، وذلــك بعــد طفــرة عظيمــة فــي عقــد السبعينيات ، حيث حاولت السلطات في وضع خطة ثلاثية لبناء ستون ألف وحدة سكنية بالمقدرات والقدرات المحلية ، غير أن هذه الخطة لم تنفذ في الموعد المحدد ، ومددت المدة لخمس سنوات ولم تنجز ، كما تطرقت الورقة لوضع قطاع الإسكان فــي ليبيــا خــلال الفتــرة 1970-2010م والمشاكل التي أدت إلى العجز وتنتهي إلى بعض التوصيات لحل مشكلة العجز في قطاع الإسكان في ليبيا .

دليل رسائل الماجستير

دليل رسائل الماجستير*

من الفترة 1-1-2012 إلى 31-12-2013

(1) مسار الرسالة :

عنوان الرسالة	اسم الطالب	لجنة المناقشة	القسم	تاريخ المناقشة
رأس المال البشري كمحرك للنمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في الاقتصاد الليبي.	خالد المهدي الناجم محمد	د. عبدالله امحمد شامية د. علي عطية عبدالسلام د. عبدالكريم ابراهيم بوصبع	الاقتصاد	2012.04.09
التنبؤ باتجاهات سوق العمل في الاقتصاد الليبي: دراسة تحليلية قياسية للفترة من (1980-2006).	فادية عبدالكريم سليمان الوزري	د. عبدالله محمد شامية د. إبراهيم صالح الرفادي د. ناصر ميلاد المعرفي	الاقتصاد	2012.09.06
سياسات تحسين مناخ الاستثمار في ليبيا.	علي حمد فرج محمود الخفيفي	د. خديجة عبدالكريم المجبري د. عبدالفتاح عبدالسلام بوحبيل د. عبدالله امحمد شامية د. عمر عثمان زرموخ	الاقتصاد	2012.12.05
دراسة العوامل المؤثرة في ميزان المدفوعات الليبي وفق المنهج النقدي خلال الفترة 1970 - 2005 : دراسة تطبيقية على الاقتصاد الليبي.	علاء عبدالفتاح المهدي شنيب	د. محمد خليل فياض د. محمود سعيد الفاخري د. عمر عثمان زرموخ	الاقتصاد	2013.05.05

محددات الطلب على الواردات في الاقتصاد الليبي في إطار التكامل المشترك وتصحيح الخطأ.	عمر صالح محمد خليف ساطي	د. عطية المهدي الفيتوري د. عبدالناصر عزالدين بوخشيم د. عمر عثمان زرموخ	الاقتصاد	2013.05.23
العلاقة بين النمو الاقتصادي والصادرات للاقتصاد الليبي : دراسة تطبيقية من منظور السببية خلال الفترة 1970 – 2009.	نور محمد علي ابراهيم المهدي	د. محمود سعيدالفاخري د. إبراهيم صالح الرفادي د. عمر عثمان زرموخ	الاقتصاد	2013.06.03
مستوى ملاءمة الثقافة التنظيمية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها ببعض الخصائص الديموغرافية والوظيفية : دراسة ميدانية على عينة من العاملين في بعض المستشفيات التخصصية بمدينة بنغازي .	طارق عمر عيسى الفيتوري	د. عبدالجليل آدم المنصوري د. عبدالقادر عياد عامر د. طارق محمود تنتوش	إدارة الأعمال	2012.01.04
الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالنمط القيادي : دراسة ميدانية على مديري الإدارة الوسطى والتنفيذية في المنظمات الليبية العاملة بقطاع النفط في مدينة بنغازي.	أيمن سالم عبدالكريم الصكالي	د.عبدالقادر انويجي البدري د. الصديق منصور بوسنينة د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2012.01.07
الإبداع الإداري وعلاقته بالثقافة التنظيمية: دراسة ميدانية على مديري الإدارات الوسطى في الشركات النفطية الواقعة في مدينة بنغازي.	أميرة صالح مفتاح فليفل	د. أحمد علي بالتمر د. عبدالقادر انويجي البدري د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2012.01.12

مدى توفر المعلومات اللازمة لممارسة وظيفة الرقابة الإدارية بالمستشفيات العامة الليبية : دراسة ميدانية على المستشفيات العامة بمدينة بنغازي.	يحيى عبدالسلام الزياني	د. مصطفى محمد النائلي د. الصديق منصور بوسنينة د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2012.04.29
مدى إلمام المدير الليبي بمفهوم الأسبقيات التنافسية : دراسة ميدانية على مديري المنظمات الصناعية بمدينة بنغازي.	محمد عبدالله عمر الفرجاني	د. عبدالقادر انويجي البدري د. عبدالجليل آدم المنصوري د. امراجع يوسف سالم	إدارة الأعمال	2012.04.29
واقع تطبيق نظرية صفوف الانتظار بالمصارف التجارية الليبية :دراسة ميدانية على العاملين بالمصارف التجارية العامة العاملة بمدينة بنغازي .	أحلام عبدالغني صالح محمد	د. مصطفى محمد النائلي د. عبدالقادر عياد عامر د. المهدي طاهر اغنية	إدارة الأعمال	2012.06.03
الاقتصاديات المثلى لتوزيع البنزين باستخدام طريق قوجل التقريبية : دراسة تحليلية على شركات الخدمات النفطية بالمدن الشرقية في ليبيا.	علي محمود امبارك الفاخري	د. عبدالجليل آدم المنصوري د. عبدالقادر انويجي البدري د. الطاهر خليفة زايد	إدارة الأعمال	2012.09.09
دور الثقافة التنظيمية في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية على مديري المنظمات الصناعية بمدينة بنغازي.	نسرين حسن مفتاح الزوي	د. عبدالقادر انويجي البدري د. عبدالجليل آدم المنصوري د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2012.09.09
مدى توافق التنظيمات الإدارية القائمة في المستشفيات الليبية مع الأسس العلمية للتنظيم : دراسة ميدانية عن المستشفيات العامة العاملة بمدينة بنغازي.	أنيس الهمالي شعيب الحضيري	د. عبدالجليل آدم المنصوري د. عمار الطيب كشرود د. المهدي طاهر اغنية د. عبدالقادر انويجي البدري	إدارة الأعمال	2012.09.10

إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية الليبية : دراسة ميدانية على مديري الإدارات بالمنظمات الصناعية الليبية العامة العاملة بمدينة بنغازي.	عبدالسلام معيوف المسماري	د. عبدالقادر انويجي البدري د. الصديق منصور بوسنينة د. امراجع يوسف سالم	إدارة الأعمال	2012.09.23
إتجاهات المديرين نحو تطبيق مفهوم إدارة المعرفة : دراسة ميدانية على الشركات النفطية العامة العاملة في نطاق مدينة بنغازي.	حسين علي محمد علي القذافي	د. عبدالقادر عياد عامر د. ناصر فرج احسونة د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2012.09.24
العلاقة بين العوامل البيئية والفساد الإداري : دراسة ميدانية على مديري الإدارات بالقطاعات العامة بمدينة اجدابيا.	مرعي عبدالسلام حسن البابا	د. الصديق منصور بوسنينة د. عبدالقادر انويجي البدري د. امراجع يوسف سالم	إدارة الأعمال	2012.09.24
أثر متغيرات البناء التنظيمي والمتغيرات الشخصية على مستوى الإبداع الإداري للمديرين : دراسة ميدانية على شركات النفط العاملة في نطاق مدينة بنغازي.	إيمان عبدالرازق محمد بوزيد	د. عبدالقادر عياد عامر د. الصديق منصور بوسنينة د. محمد محمد كعبور	إدارة الأعمال	2012.09.25
تخطيط المسار الوظيفي وعلاقته بولاء العاملين: دراسة ميدانية على العاملين ببعض الشركات النفطية الليبية العاملة بمدينة بنغازي.	نسمة عوض الساعدي محمد	د. عبدالقادر عياد عامر د. عبدالجليل آدم المنصوري د. المهدي طاهر اغنية	إدارة الأعمال	2012.10.02
المهارات القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي : دراسة ميدانية على المديرين في الإدارات العليا والوسطى والتنفيذية بالشركات الصناعية العامة في مدينة بنغازي.	حسن علي حمد الساعدي	د. عبدالقادر انويجي البدري د. عبدالقادر عياد عامر د. أحمد علي بالتمر	إدارة الأعمال	2012.10.07

ضغط العمل وعلاقته بالعوامل الشخصية والوظيفية : دراسة ميدانية على بعض المنظمات الصناعية العاملة بمدينة بنغازي.	سلوى سالم إبراهيم محمد	د. عبدالجليل آدم المنصوري د. عبدالقادر انويجي البدري د. المهدي طاهر اغنية	إدارة الأعمال	2012.10.18
قياس اتجاهات مديري الإدارة العليا بالمنظمات الفندقية نحو تبني مفهوم الجودة الشاملة : دراسة ميدانية على مديري الإدارة العليا بالمنظمات الفندقية الواقعة في مدينة بنغازي.	توفيق محمد مصباح العماري	د. عبدالقادر عياد عامر د. مصطفى محمد النائلي د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2012.10.31
اتجاهات العاملين حيال نظام الدوام المرن وعلاقتها بالعوامل الديمغرافية والوظيفية : دراسة وصفية تحليلية على العاملين في دواوين القطاعات بمدينة بنغازي.	محي الدين محمد التواتي احميدة	د. عبدالجليل آدم المنصوري د. الصديق منصور بوسنينة د. المهدي طاهر اغنية	إدارة الأعمال	2012.11.04
أثر تطبيق الخصخصة على الالتزام التنظيمي والأمن الوظيفي : دراسة ميدانية على العاملين بالمنظمات الصناعية التابعة لهيئة تمليك الوحدات الاقتصادية العامة والتي تم خصخصتها في مدينة بنغازي.	سند سالم سعد محمد العرفي	د. الصديق منصور بوسنينة د. ناصر فرج احسونة د. أحمد علي بالتمر	إدارة الأعمال	2012.12.05
إدارة الوقت وعلاقتها بالرضا الوظيفي : دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في منطقة الجبل الأخضر.	ماجدة عبدالله مجيد المبروك	د. عبدالقادر عياد عامر د. عبدالقادر انويجي البدري د. أحمد علي بالتمر	إدارة الأعمال	2012.12.05
سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالأنماط القيادية: دراسة ميدانية على العاملين في الكليات الطبية بجامعة بنغازي.	أحمد محمد حمد محمد البركي	د. ناصر فرج احسونة د. الصديق منصور بوسنينة د. امراجع يوسف سالم	إدارة الأعمال	2012.12.10

اتجاهات المديرين نحو التطوير التنظيمي وعلاقتها ببعض العوامل الشخصية والوظيفية: دراسة ميدانية على المديرين الليبيين العاملين بالمنظمات الصناعية العامة بمدينة بنغازي.	اسماعيل محمد عمر الشيخي	د. الصديق منصور بوسنينة د. مصطفى محمد النائلي د. المهدي طاهر اغنية	إدارة الأعمال	2013.01.14
العوامل التنظيمية وعلاقتها بتمكين العاملين : دراسة ميدانية على المديرين في الإدارات الوسطى بالمنظمات الليبية العاملة بقطاع النفط بمدينة بنغازي.	إلهام عبدالرازق الهواري	د. عبدالقادر انويجي البدري د. عبدالقادر عياد عامر د. أحمد علي بالتمر	إدارة الأعمال	2013.01.26
المناخ التنظيمي بجهاز التفتيش والرقابة الإدارية وجهاز المراجعة المالية بالمنطقة الشرقية وعلاقته بالولاء التنظيمي : دراسة تطبيقية ميدانية.	أسماء عبدالكريم الرفادي	د. عبدالجليل آدم المنصوري د. عبدالقادر انويجي البدري د. امراجع يوسف سالم	إدارة الأعمال	2013.02.02
دور وظائف إدارة الموارد البشرية في بناء المنظمة المتعلمة : دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالمنظمات الصناعية العامة العاملة بمدينة بنغازي.	سالمة مفتاح محمد المصراتي	د. عبدالقادر انويجي البدري د. مصطفى محمد النائلي د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2013.02.10
واقع تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية بالمصارف التجارية الليبية : دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في ليبيا.	فوزية مفتاح امراجع البرغثي	د. مصطفى محمد النائلي د. عبدالقادر انويجي البدري د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2013.02.10
العلاقات العامة وأثرها في تعزيز القدرة التنافسية : دراسة ميدانية على فروع ووكالات المصارف التجارية العاملة في مدينة بنغازي.	محمد عبدالرحيم محمد البزار	د. الصديق منصور بوسنينة د. عبدالقادر عياد عامر د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2013.04.20

القيم الشخصية للأفراد وعلاقتها بالالتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على العاملين بهيأة التمريض في المستشفيات والمراكز الطبية الإيوائية العامة العاملة في مدينة بنغازي.	مجدي فرج محمد الفرجاني	د. الصديق منصور بوسنينة د. عبدالقادر عياد عامر د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2013.05.19
دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي : دراسة ميدانية على جامعة بنغازي.	وفاء عبدالفتاح ميلاد الدوكالي	د. أحمد علي بالتمر د. عبدالقادر عياد عامر د. عبداللطيف البشير التونسي	إدارة الأعمال	2013.05.19
سياسة الاختيار والتعيين وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة ميدانية علي مديري ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية العاملين بشركات النقل الجوي الليبية العاملة بمدينة بنغازي.	طه أحمد الهادي علي الجهيمي	د. عبدالقادر عياد عامر د. عبدالقادر انويجي البدري د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2013.06.02
العوامل المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بأداء العاملين : دراسة ميدانية على العاملين بشركات النقل الجوي الليبية العاملة في مدينة بنغازي.	مريم إبراهيم مصطفى العبيدي	د. عبدالقادر انويجي البدري د. عبدالقادر عياد عامر د. أحمد علي بالتمر	إدارة الأعمال	2013.09.05
اتجاهات المديرين نحو استخدام بطاقة الأداء المتوازن لقياس أداء المنظمات الصناعية الليبية: دراسة ميدانية على مديري الإدارات بالمنظمات الصناعية العامة الواقعة في نطاق مدينة بنغازي.	محمد حمد امحمد بورويص	د. عبدالقادر انويجي البدري د. ناصر فرج احسونة د. أحمد علي بالتمر	إدارة الأعمال	2013.09.05

إدراك المـــــديرين لأهميـــــة رأس المـــــال الفكـري وعلاقـة إدراكهـم بـبعض خصـائص الشخصـــية : دراســـة ميدانيـــة للمـــديرين العاملين بالمصـارف التجاريـة العاملـة في مدينـة بنغازي.	ابتسام عبدالرحيم عطية زوبي	د. عبدالجليل آدم المنصوري د. عبدالقادر عياد عامر د. عبداللطيف البشير التونسي	إدارة الأعمال	2013.10.12
العلاقـة بـين الالتـزام بتطبيـق مراحـل التـدريب ومجـالات أداء العـاملين : دراسـة تحليليـة علـى عينـة مـن العـاملين بالمنظمـات النفطيـة العاملـة بمدينة بنغازي.	اسمية عبدالحميد الشريف	د. عبدالقادر عياد عامر د. عبدالجليل آدم المنصوري د. عبداللطيف البشير التونسي	إدارة الأعمال	2013.10.12
الثقافـة التنظيميـة وعلاقتهـا بـالأداء الـوظيفي : دراسـة ميدانيـة علـى مـديري الإدارات الوسـطى بالشـركات النفطيـة العامـة العاملـة فـي نطـاق مدينة بنغازي.	فوزي سعد نجم البدري	د. الصديق منصور بوسنينة د. عبدالجليل آدم المنصوري د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2013.11.06
تـــأثير إدارة المعرفـــة علـــى تحقيـــق المزايـــا التنافسية: دراسة ميدانية علـى العـاملين بالفنـادق بمدينة بنغازي.	فاطمة علي محمد بن غلبون	د. ناصر فرج احسونة د. الصديق منصور بوسنينة د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2013.11.06
الاتصـالات الإداريـة وعلاقتهـا بـالأداء الـوظيفي: دراسـة ميدانيـة علـى مـديري الإدارة الوسـطى بالشـركات النفطيـة الليبيـة العاملـة فـي مدينـة بنغازي.	معتز ابراهيم محمد القداري	د. عبدالقادر انويجي البدري د. عبدالجليل آدم المنصوري د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2013.11.07

المنـاخ التنظيمـي وعلاقتـه بـالأداء الـوظيفي: دراسـة ميدانيـة علـى أعضـاء هيئـة التـدريس العاملين بمؤسسات التعليم العالي العامة بمدينة بنغازي.	هاجر احمد محمد الشريف	د. ناصر فرج احسونة د. عبدالقادر عياد عامر د. سليمان محمد مرجان	إدارة الأعمال	2013.12.14
تقييم فاعلية نظم الرقابة الداخلية في المصارف التجارية الليبية بتطبيق اتفاقية بازل II.	طارق عطية المهدي الفيتوري	د. عبدالسلام محمد البدري د. عبدالسلام علي الجحاوي د. الكيلاني عبدالكريم الكيلاني	المحاسبة	2012.01.08
أثر لجان المراجعة على كفاءة وفعالية المراجعة وجـودة المعلومـات بالتقـارير الماليـة : دراسـة تطبيقيـة علـى الإدارات العامـة بالمصـارف التجارية الليبية.	سليمان بالحسن محمد حمد	د.مصطفى بكار محمود د. مصطفى محمد صالح د. فتحي رمضان الماقوري	المحاسبة	2012.06.04
معوقات الإفصاح المحاسبي عن التنبؤات المالية بالشركات المساهمة الليبية : دراسة ميدانية على الشـركات المسـاهمة الليبيـة المدرجـة بسـوق الأوراق المالية الليبي.	تهاني عثمان راف الله التركاوي	د. بوبكر فرج شريعة د. فاخر مفتاح بوفرنة د. مصطفى ساسي فتوحة	المحاسبة	2012.06.13
قيـاس الفجـوة التمويليـة والتعـرف علـى آثارهـا علـى كـلٍ مـن الربحيـة والنمـو فـي الشـركات الصناعية الليبية : دراسة تطبيقية على الشركات الليبية العامة العاملة في صناعة المواد الغذائية والواقعة إدارتها بمدينتي بنغازي وطرابلس.	علي محمد إبراهيم القرضاوي	د. مصطفى بكار محمود د. جمعة خليفة الحاسي د. نصر صالح محمد	المحاسبة	2012.06.18

مدى توافر متطلبات مبدأ الإفصاح والشفافية كأحد مبادئ حوكمة الشركات في المصارف التجارية الليبية.	افطيطيم سالم المبروك الجهاني	د. يونس محمد احشاد د. قاسم شرح البال عزوز د. مصطفى ساسي فتوحة	المحاسبة	2012.06.20
مدى إمكانية قيام المراجع الخارجي الليبي بمراجعة الأنشطة البيئية للشركات الليبية.	محمود عبدالسلام مسعود	د. عوض أحمد الروياتي د. سالم محمد بن غربية د. الهادي محمد السحيري	المحاسبة	2012.07.29
التعاقد مع مراجع خارجي للقيام بمهام المراجعة الداخلية وجدوى تطبيقه في المصارف التجارية الليبية.	أمينة عمر موسى الهبري	د. جمعة خليفة الحاسي د. عوض أحمد الروياتي د. الصديق الطاهر الدباغ	المحاسبة	2012.08.07
محددات الربحية في المصارف التجارية : دراسة مقارنة بين المصارف التجارية الليبية خلال الفترة من (1995 - 2005).	محمد الطيب موسى القذافي	د. جمعة خليفة الحاسي د. عبدالسلام محمد البدري د. الصديق الطاهر الدباغ	المحاسبة	2012.08.26
علاقة التدفقات النقدية بالأرباح المحاسبية والقدرة على التنبؤ بالأرباح والتدفقات النقدية المستقبلية : دراسة عملية على الشركات الصناعية العامة العاملة في نطاق مدينة بنغازي.	صلاح الدين عبدالسلام الشعافي	د. فاخر مفتاح بوفرنة د. عبدالسلام محمد البدري د. عبدالسلام علي الجحاوي	المحاسبة	2012.09.09

مدى قدرة العاملين في شركة الإنماء للأسلاك والكبلات المساهمة على تبني أسلوب التكلفة المستهدفة وتفهم مفرداته.	حسام امراجع مؤمن النعاس	د. جمعة خليفة الحاسي د. الكيلاني عبدالكريم الكيلاني د. الهادي محمد السحيري	المحاسبة	2012.09.30
مدى استجابة مهنة المحاسبة والمراجعة في ليبيا لمتطلبات منظمة التجارة العالمية.	زينب عبدالمجيد الصديق	د. قاسم شرح البال عزوز د. ادريس عبدالسلام اشتيوي د. نصر صالح محمد	المحاسبة	2012.10.07
معوقات عمل لجان المراقبة في الشركات المساهمة الليبية : دراسة ميدانية على عينة من الشركات المساهمة الليبية.	مصطفى خليفة منصور بالخير	د. محمود محيي الدين بادي د. قاسم شرح البال عزوز د. بشير محمد عاشور	المحاسبة	2012.12.11
مدى إمكانية تطبيق آلية رقابة الجودة في بيئة المراجعة الليبية : دراسة استطلاعية لآراء مزاولي مهنة المراجعة في ليبيا.	عماد عبدالله فضل الله البرغثي	د. مسعود عبدالحفيظ البدري د. ادريس عبدالسلام اشتيوي د. فتحي رمضان الماقوري	المحاسبة	2012.12.12
توافر متطلبات معايير الأداء المهني للخدمات الاستشارية للمراجع الخارجي المقدمة للمصارف التجارية الليبية : دراسة تطبيقية على مكاتب المراجعة المقيدة في سجل مصرف ليبيا المركزي.	أسماء محمد صالح كويري	د. أبوبكر فرج شريعة د. أحمد عبدالله بيت المال د. عادل ميلاد المشاط	المحاسبة	2013.01.20

مدى التزام المصارف التجارية الليبية بمتطلبات معيار المحاسبة الدولي السابع الخاص بقائمة التدفقات النقدية : دراسة عملية على المصارف التجارية الليبية.	فائز عبدالرحيم الديباني	د. عبدالسلام محمد البدري د. فاخر مفتاح بوفرنة د. عبدالسلام علي الجحاوي	المحاسبة	2013.01.26
التفاعل المهني بين المراجعين الخارجيين والإدارة العليا في الشركات المساهمة العاملة في مدينة بنغازي.	فاتن تيسير خليل الخطيب	د. مصطفى بكار محمود د. قاسم شرح البال عزوز د. صالح ميلاد خلاط	المحاسبة	2013.02.04
مدى توفر مقومات استخدام الأساس الصفري لإعداد الميزانيات التقديرية : دراسة استكشافية على الشركات الخدمية العامة في نطاق مدينة بنغازي.	لبنى الصديق آجي المعداني	د. إدريس عبدالسلام اشتيوي د. أحمد عبدالله بيت المال د. عبدالسلام علي كبلان د. بشير محمد عاشور	المحاسبة	2013 .05. 11
مدى توفر مقومات تطبيق مدخل بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم أداء الشركات الخدمية الليبية : دراسة ميدانية على الشركات الخدمية الليبية الواقعة في مدينتي بنغازي وطرابلس.	سراج عيسى بالقاسم الشلماني	د. عبدالسلام علي كبلان د. ادريس عبدالحميد الشريف د. بشير محمد عاشور	المحاسبة	2013 .05. 12
تحميل تكاليف الصنع الإضافية في الشركات الصناعية وتأثيرها على أسعار المنتجات الصناعية : دراسة حالة على شركة الإنماء للأنابيب المساهمة في مدينة بنغازي.	رندا أحمد اسماعيل زميت	د. عبدالسلام محمد البدري د. الكيلاني عبدالكريم الكيلاني د. نصر صالح محمد	المحاسبة	2013.05.15

مدى توفر المقومات اللازمة للمراجع الداخلي لتفعيل تطبيق حوكمة الشركات في المصارف التجارية الليبية وأثر ذلك على مستوى الأداء.	سمية خليفة عمران الرسكو	د. عوض أحمد الروياتي د. جمعة خليفة الحاسي د. الصديق الطاهر الدباغ	المحاسبة	2013.05.21
مدى تأثير استخدام الحاسبات الآلية في إعداد العمليات المحاسبية والتقارير المالية : دراسة تطبيقية على الشركة العامة للكهرباء.	سمية ابراهيم فرج الفيتوري	د. إدريس عبدالسلام اشتيوي د. عبدالسلام محمد البدري د. صالح ميلود اخلاط	المحاسبة	2013.05.21
إمكانية تطبيق معيار الإبلاغ المالي الدولي الخاص بالمنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم في البيئة المحاسبية الليبية : دراسة استطلاعية لآراء أعضاء هيئة التدريس بقسم المحاسبة والمحاسبون والمراجعون القانونيون بمدينة بنغازي.	محمد عبدالسلام التومي حويج	د. إدريس عبدالسلام اشتيوي د. فاخر مفتاح بوفرنة د. عادل السيد افكيرين	المحاسبة	2013.06.09
مدى إمكانية تطبيق نظام التكاليف على أساس النشاط : دراسة تطبيقية على شركة البراق للنقل الجوي.	ايمن عبدالله عمران الفرجاني	د. عبدالسلام علي كبلان د. ادريس عبدالحميد الشريف د. عبدالرازق المبروك بوفايد	المحاسبة	2013.06.09
إمكانية تطبيق التحليل الإستراتيجي للتكاليف في شركات الإسمنت الليبية.	علي عاشور منصور المخرم	د. جمعة خليفة الحاسي د. مسعود عبدالحفيظ البدري د. عادل السيد افكيرين	المحاسبة	2013.06.13

أهمية بعض العوامل في تقييم المراجع لمخاطر المراجعة لأغراض التخطيط لعملية المراجعة : دراسة ميدانية على مكاتب المراجعة في ليبيا.	عثمان إبراهيم احميد الجيزاوي	د. إدريس عبدالسلام اشتيوي د. ابراهيم احمد بالخير د. عبدالحفيظ محمد اكريم	المحاسبة	2013.06.25
مدى إدراك المراجع الخارجي لأهمية توسيع نطاق الخدمات المهنية لمكاتب المراجعة في ليبيا.	محمد الهادي محمد ابولسين	د. إدريس عبدالسلام اشتيوي د. ابراهيم أحمد بالخير د. عبدالحفيظ محمد اكريم	المحاسبة	2013.06.25
دور المراجع الخارجي في فحص وتقييم أعمال وظيفة المراجعة الداخلية وفقاً لمتطلبات معيار المراجعة الدولي رقم (610) : دراسة ميدانية لآراء المراجعين الخارجيين في مدينتي بنغازي وطرابلس.	حسام عبدالقادر عياد البرغثي	د. عبدالسلام محمد البدري د. إدريس عبدالسلام اشتيوي د. عبدالسلام علي الجحاوي	المحاسبة	2013.08.18
دور الحوكمة في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية وتأثيراتها المتوقعة على جلب الاستثمار.	عماد حمد الميهوب الزواوي	د. جمعة خليفة الحاسي د. عوض أحمد الروياتي د. الصديق الطاهر الدباغ	المحاسبة	2013.09.22
بطاقة الأهداف المتوازنة وإمكانية تطبيقها : دراسة تطبيقية على المنشآت الصناعية العاملة في مدينة بنغازي.	أحمد عمر بشير عمر فشتول	د. محمود محيي الدين بادي د. مسعود عبدالحفيظ البدري د. الهادي محمد السحيري	المحاسبة	2013.11.10

أثر استخدام مدخل المراجعة على أساس مخاطر الأعمال في تقدير المراجع الخارجي لمخاطر المراجعة : دراسة تطبيقية على المراجعين الليبيين .	محمد طالب أحمد علي القنزاع	د. مسعود عبدالحفيظ البدري د. عوض أحمد الروياتي د. عبدالنبي امحمد المدني	المحاسبة	2013.12.02
أثر التطبيقات المحاسبية المختلفة لعقود الاستئجار على قرارات الاستثمار في ليبيا : دراسة استكشافية على عينة من المستثمر المؤسسي بسوق الأوراق المالية الليبي.	خالد زيدان عبدالسلام الفضلي	د. إدريس عبدالحميد الشريف د. عبدالسلام محمد البدري د. عادل السيد فكيرين	المحاسبة	2013.12.26
الحروب الأهلية في إفريقيا " دراسة حالة إقليم دارفور.	مدحت امبارك جمعة العمامي	د. عبدالله محمد الدرسي د. عمر حمد البرعصي د. محمد خليفة عراب	العلوم السياسية	2012.04.09
دور العوامل الخارجية في تحقيق الاستقلال الوطني لإقليم كوسوفو : دراسة حالة (1991 - 2008).	نوال بالعيد سالم أحمد الفيتوري	د. عبدالله محمد الدرسي د. عمر حمد البرعصي د. محمد خليفة عراب	العلوم السياسية	2012.07.14
سياسة إيفاد البعثات الدراسية العليا الليبية للخارج والعوامل المؤثرة فيها : دراسة استكشافية مقارنة على جامعة قاريونس من الفترة 1969 - 2008 م.	فضيل المهدي عبدالرسول	د. محمد زاهي المغيربي د. أمال سليمان محمود د. مصطفى عبدالله خشيم	العلوم السياسية	2012.07.25

تقـويم تنفيـذ سياسـات التعلـيم العـام فـي ليبيـا : دراسـة ميدانيـة لسياسـة التفتـيش التربـوي فـي مدينة بنغازي خلال الفترة 2005- 2010 م.	عبدالسلام محمد الحضيري	د. فتحي محمد البعجة د. مرعي عبدالله المغربي د. أحمد علي الأطرش	العلوم السياسية	2012.09.30
تـأثير التميـز الاقتصـادي للدولـة علـى قبولهـا لعالميـة متضـمنات التنميـة المسـتدامة : دراسـة حالة الولايات المتحدة الأمريكية.	وليد فرج محمود التهامي	د. عمر ابراهيم العفاس د. عبدالناصر عزالدين بوخشيم د. محمد خليفة عراب	العلوم السياسية	2012.10.11

(2) مسار المواد :

اسم الطالب	القسم	تاريخ الحصول على الدرجة	اسم الطالب	القسم	تاريخ الحصول على الدرجة
أحمد سعيد محمد ارجيع	المحاسبة	2013.07.31	حميدة ابراهيم صالح دومة	المحاسبة	2013.07.31
أحمد فرج أحميدة فرج حسن	المحاسبة	2013.07.31	خديجة محمد المبروك	المحاسبة	2013.07.31
أسماء سالم بالقاسم محمد	المحاسبة	2013.07.31	ريما حسين محمد العبدلي	المحاسبة	2013.07.31

سامية محمد الوافي السني	المحاسبة	2013.07.31	فريحة عمر امراجع الزوي	المحاسبة	2013.07.31
سناء محمد سليمان العنيزي	المحاسبة	2013.07.31	كاملة محمد عبدالحميد الخباز	المحاسبة	2013.07.31
طلال جمعة سالم الدينالي	المحاسبة	2013.07.31	محمد خليفة سليمان المشيطي	المحاسبة	2013.07.31
عبدالباسط بوعجيلة حمدالله	المحاسبة	2013.07.31	محمد صالح بوهديمة الفاخري	المحاسبة	2013.07.31
عبدالسميع عبدالسلام ابراهيم	المحاسبة	2013.07.31	مرعي يوسف عمر الفيتوري	المحاسبة	2013.07.31
عبير محمد عبدالسلام الاوجلي	المحاسبة	2013.07.31	معتوق علي سالم العمامي	المحاسبة	2013.07.31
عزيزة خليل إبراهيم عزوز	المحاسبة	2013.07.31	مفتاح مبروك مصطفي إبراهيم	المحاسبة	2013.07.31
فاطمة عوض محمد علي عنان	المحاسبة	2013.07.31	نادية صالح محمد الشريف	المحاسبة	2013.07.31
نجوى منصور صالح الساكت	المحاسبة	2013.07.31	ندى احمد مصطفى شرمدو	المحاسبة	2013.07.31

هدى بالقاسم علي المسلاتي	المحاسبة	2013.07.31	سالم علي صالح عمر القطعاني	التمويل	2013.09.02
وليد علي سالم معتوق العمامي	المحاسبة	2013.07.31	سارة جمال الفاضلي	التمويل	2013.09.02
رامي بن عيسى محمد الشريف	التمويل	2013.09.02	سليمان علي امحمد الطيرة	التمويل	2013.09.02
أحمد عبدالله المقيرحي	التمويل	2013.09.02	شعبان محمد شعبان	التمويل	2013.09.02
أسامة مصطفى صالح	التمويل	2013.09.02	صلاح رابح يونس	التمويل	2013.09.02
أمال مصطفى علي حمد شبيك	التمويل	2013.09.02	طارق مصطفى بن عمران	التمويل	2013.09.02
أيمن خليل محمد السماط	التمويل	2013.09.02	عائشة حسين أحمد المغيربي	التمويل	2013.09.02
خالد جاد الله العلام	التمويل	2013.09.02	عمر حسن محمود الحطاب	التمويل	2013.09.02
رابعة فرج عبدالسلام الترهوني	التمويل	2013.09.02	فؤاد فهمي محيي الدين المطردي	التمويل	2013.09.02

محمد اللافي عبدالسيد احميدة	التمويل	2013.09.02	نبيلة أحمد المبروك المستيري	التمويل	2013.09.02
مسعد عبدالسلام علي البركي	التمويل	2013.09.02	نجاة محمد بوحجر	التمويل	2013.09.02
مفتاح عبدالعاطي امحمد محمد	التمويل	2013.09.02	نهلة عبدالسلام محمد البدري	التمويل	2013.09.02
منيرة يونس حسن الشريف	التمويل	2013.09.02	هند امراجع عقيلة	التمويل	2013.09.02
فاطمة سليمان محمد التركي	التمويل	2013.09.02	ياسمين سعيد بودجاجة	التمويل	2013.09.02

المصدر: مكتب الدراسات العليا والتدريب بجامعة بنغازي .
ملاحظة: مسار المواد بالنسبة لقسم التمويل تم بالتعاون مع جامعة بكوني الايطالية Sda Bocconi.

كلية الاقتصاد

DIRASAT
IN ECONOMICS AND BUSINESS

VOL . 31-32 2012 - 2013

Articles

Housing Shortage in Libya: Solutions and Reasons for Failure During the Period 1970-2010.

Dr. Gamal N. AL Sheibani Dr. David Eaton

Abstracts

The Relationship between Openness and Economic Growth: Libyan Case.

Dr.Ahmed Ali Al Hota

The Extent of Participation of Accountants in the Stages of Developing Accounting Information Systems: Case of Libyan Airlines.

Dr.Bubaker F. Shareia Fatma S. Al Sahli

Power and Legitimacy in the Political Systems.

Dr. Shokri A. Al Swidy

Managing the Service Provider Employee and his Role in Determining the Level of Perceived Service Quality.

Dr. Faisal S. El kikhia

Issued bi - annually by the Research Office , Faculty of Economics , University of Benghazi , Libya .


كلية الاقتصاد
DIRASAT IN ECONOMICS AND BUSINESS

Journal of

DIRASAT IN ECONOMICS AND BUSINESS

Managing Editor Prof. EL Kilani A. EL Kilani

Editor Dr. Faisal S. El kikhia

Associate Editors

Prof. Fathi S. Abusedra

Prof. Salem E . Elhossade

Prof. Ali Saeid Ali

Editorial Assistant Miss. Basma M. Elzawi

Advisory Committee

Prof. Ben Issa A. Hudanah

Prof. Mahmoud M. Baadi

Prof. Ali M. Shembesh

Dr. Ibrahim S. Elrifadi

Volume 31-32 **2012-2013**

Contents

Introduction

- **Articles**

- **Housing Shortage in Libya: Solutions and Reasons for ……..1**
  Failure During the Period 1970-2010.

  Dr. Gamal N.Al Sheibani Dr. David Eaton

- **Abstracts**

- **The Relationship between Openness and Economic ……..……..17**
  Growth: Libyan Case.

  Dr.Ahmed Ali Al Hota

- **The Extent of Participation of Accountants in the Stages of ……18**
  Developing Accounting Information Systems: Case of Libyan Airlines.

  Dr.Bubaker F. Shareia Fatma S. Al Sahli

- **Power and Legitimacy in the Political Systems……..……20**

  Dr.Shokri A.Al Swidy

- **Managing the Service Provider Employee and his Role in……..…22**
  Determining the Level of Perceived Service Quality.

  Dr. Faisal S. El kikhia

Introduction

It is our pleasure to contribute by this modest effort in the field of scientific research, through publication of Journal of "Dirasat in Economics and Business" **volume 31-32 for the year 2012-2013**.This volume includes several researches, and essays, which were submitted and accepted for publication during **2014-2015**. These articles are in the area of economics, management, accounting, finance, political science, and statistics.

In addition to the above, this issue includes a list of all master thesis in the faculty of economics during the period **of January-December 2012-2013**, for the purpose of facilitating research function by postgraduate students in Libya.

This journal accepts, theoretical and applied researches in related fields of interest .It also welcomes all scientific criticism, comments and Discussions.

It is our hope that this journal will be a scientific mean for communications between all interested parties in the field of scientific research in the area of economics, business, political science, and applied quantitative method in Libya and abroad.

The Editors

ARTICLES

Housing Shortage in Libya: Solutions and Reasons for Failure During the Period 1970-2010.

Dr. Gamal N. Al Sheibani
Economics Dept, faculty of Economics, University of Benghazi.
Dr. David Eaton
Research Institute for Building and Human Environment, University, of Salford.

Abstract:

Housing shortages appeared in Libya in the early 1980s after a great boom during the 1970s. The authorities in Libya attempted to solve the housing shortage by undertaking to build 60000 publicly funded housing units in a three-year plan between 1995 and 1997. Unfortunately, this was not achieved due to several reasons. This paper discusses the Libyan authorities' approach in this matter, and the possible causes of its failure. The methodology followed is qualitative, comprising a survey of official documents and analysis of semi-structured interviews with responsible officers in the housing sector in Libya. The causes of the problems are presented, ones possible solution drawn. This paper is trying to spotlight on Libyan authorities' attempts to solve those issues and the reasons behind its failure.

Keywords: Housing Shortage, Libya.

Introduction:

The Libyan housing sector has experienced great changes from being a poor sector before the oil discovery to a big boom in the late 1960s and 1970s. A major shortage appeared in the 1980s. The reasons for the shortage were both internal and external. The Libyan Government initially took responsibility to provide a house for every family, and then this policy was changed as a result of the increase in housing demand, and delivery being beyond the scope of the authorities. Just as many coun-

tries have changed their policies from breadwinner to assistance. "This change can be described as a change of role of the local government whose main role is not to produce services, but to enable others to produce them " (Heins 2002:1,2).

Libya tried to depend on itself to solve this problem, but this approach was not successful; it required efforts from the wider society, "Cooperation is a necessity. In this case the local authorities and housing associations have to agree fully on housing policies, Most of the housing policy plans are a product of this cooperation" (Heins 2002:2).

The methodology adopted in this paper is a qualitative approach, where secondary data was obtained from a survey of official correspondence between responsible authorities in the housing sectcor and other related stakeholders, in addition to legislation that has been enacted. Interviews with responsible officers at different levels in the housing sector were conducted which provided primary data.

The interviews had four questions related to this paper; the first was about the gover-nment role in solving the housing shortage. The second question concerned other attempts by authorities to quantify the scale of the shortage. The third question was about the success ratio of these attempts. The fourth question was about the reasons for failure which will be discussed in detail later. This paper aims to understand the reasons behind the failure of solutions to solve the housing shortage in Libya despite the Libyan government's attempts to overcome this problem. It then makes some recommendations.

The Housing Situation in Libya:

Libya did not have a housing crisis until 1978, when the Law Number (4) for 1978 was implemented. This legislation prevented the ownership of more than one house and prevented letting. Generally, a study of the Libyan housing sector can be divided into four main periods as follows:

Before The Discovery of Oil (1962):

Before oil was discovered in Libya, there was no real housing problem, despite an observable shortage, because the majority of Libyan people were nomadic, living in tents and migrating. Most urban development was concentrated in just a few coastal cities, in addition to this there are two other reasons: 1) small population (less than 2 million, 2) primitive life style. Table 1 reflect the housing shortage in Tripoli City, the capital and largest city in the country, in which private construction units did not exceed 1,883 unites in 1962, and did not exceed 6,036 units in the total in the whole period.

After The Discovery of Oil To 1969 :

After the discovery of oil and its exportation, the housing sector grew as a result of great economic growth, new cities were developed and most of the nomadic population swiftly migrated to the major cities to work in the new companies which had been established there. Consequently, the housing demand increased, and in response, the government dev-ised its First Five-year Plan 1963-1968, which devoted 9.9% of total development budget to the housing sector (Awotona 1980). Additionally, it built num-erous public houses, private investors contributed by building and renting houses, and the government provided loans to those interested in the construction of owner-occupier houses on easy terms without interest. It also provided

Table 1: Private Residential Construction in Tripoli City 1957-1962

Years	**1957**	**1958**	**1959**	**1960**	**1961**	**1962**
Number of units	792	864	767	862	868	1883

Source: Awotona A (1980), 'Housing in Libya: 1950 – 1980', HABITATINTL, 14 (1): 55 – 8

fully developed and serviced plots for citizens, free of charge, through the Real Estate Bank. However, these measures were not enough, and people continued to swarm to the cities, thereby creating slum areas (Awotona 1980). During this period, the commercial banks and the private finance sector were encouraged to provide funds for housing.

The Period 1970–1978:

During this period, the housing sector was characterised by great government interventions, thousands of public houses have been built, land has also been distributed to people, and loans were provided to citizens to build their own houses. Table 2 indicates the actual expenditure on the housing sector in relation to the total actual expenditure for all sectors of the economy, which reached more than 25% in 1970. In this period, the housing sector is seen as having the highest growth rate. In addition, as the table shows, the actual expenditure continued to increase despite fluctuations in the total expenditure, it fluctuated between 11.7% and 25.7%.

Table 2: Actual expenditure on the housing sector from the development budget Libyan million dinars

Year	Expenditure on housing	Expenditure on all sectors	%
1970	37.5	146.0	25.7
1971	39.4	247.6	15.9
1972	72.2	357.4	18.2
1973	60.9	413.8	14.7
1974	146.9	866.0	17.0
1975	128.3	923.2	13.9
1976	138.3	1187.2	11.7
1978	175.1	1280.3	13.7

Source: Political, economic and social change in 20 years, 1969-1989.

The Period After 1978:

After 1978 housing problems began to appear with the implementation of Law 4 in 1978. The negative effects emerged in the early 1980s. The number of families started to increase, as a resulted of population growth, which reached about 4% annually. At the same time, the government stopped its building activity and private investment was prevented according to Law (4) Furthermore, the commercial banks reduced the number and value of loans. Table 3 illustrates the decrease in the amount of budget money devoted to housing from the Development budget, and shows the reduction in the actual expenditure ratio.

Reasons of the Housing Shortage:

Internal and external reasons created the housing problem in Libya.

(1) External Reasons:

External reasons could be listed as followed:

Table 3: Housing Budget as a proportion of the development budget and actual expenditure ratio 1979–1988.

Year	Housing budget	Development budget	% actual expenditure *
1979	166.0	1573.0	10.6
1980	231.7	2527.5	9.2
1981	288.2	3000.0	9.6
1982	245.6	2600.0	9.5
1983	217.6	2370.0	9.2
1984	208.2	2110.0	9.9
1985	168.6	1700.0	9.9
1986	167.5	1700.0	9.9
1987	142.0	1450.0	9.8
1988	136.0	1355.0	10.0

Source: Political, economic and social change in 20 years, 1969-1989.
*Ratio of actual expenditure on housing to actual expenditure on all economy sectors.

1- Libya faced economic sanctions because of political issues. The USA hurried to impose its own sanctions on Libya in 1982. This continued despite attempts by US business groups, led by oil companies that held concessions in Libya to persuade the administration of President George W. Bush to ease a trade ban that was imposed on Libya in 1986. The UN Security Council imposed sanctions on Libya in 1992 to press Tripoli to hand over two suspects wanted for the 1988 bombing of a US Pan American Airways airliner over Lockerbie, Scotland. These sanctions placed Libya in difficult conditions, and this led to slowdown in all sectors of the economy and development receding. This harmful economic situation affected the housing sector, in the same way as it affected the whole economy.

2- Many foreign companies boycotted Libya, in obedience to the UN decree No: 748 for 1992 and decree No: 883 for 1993, which put Libya under sanctions. The departure of these foreign companies led to halts and delays in many projects and the housing sector was affected. Lack of hard currency and payment delays also led to the withdrawal of many other multinational companies; as a result completion dates of housing projects were delayed extensively (Benkrima 2001 ; El-hasia 2005). For instance according to the decision of The Secretary of General People's Committee of Housing and Utilities No: 191 for 2000 seventeen companies were withdrawn from housing projects by mutual agreement; most of them Turkish companies (General Board for Housing 2003: 43-46).

3- The effects of a decrease of oil revenues started appearing after the USA administration imposed sanctions on Libya in 1982, thereby, forcing US comp-anies to stop dealing with the Libyan oil sector in particular. Consequently, the cost of production in the oil sector increased and oil revenues declined (Alavi 2003). The UN decisions in the early 1990s made the situation worse, additionally oil price fluctuations participated in creating instability in the economy and made the establishment of development plans more difficult. Based upon the disturbances that dominated the oil sector these affected all economic sectors including the housing sector. Dedicated funds for the housing sector were consequently reduced.

(2) Internal Reasons:

There are a number of internal reasons the most important are:

1- As a result of abundant oil revenues, Libya was released from its debts and started to be self sufficient, so it became able to start developmental projects in various economic fields and overambitious targets were adopted.

2- From the 2nd of March 1977, Libya adopted a socialism regime, which resulted in lots of changes in the Libyan government administration. Changes took place both on these legislative and executive levels. Changes happened several times often in convergent periods. Merging some of The General Peoples' Committees (Ministries), even the abolishment at other times, According to the new regime the General Peoples' Committee for housing has been established on 2nd March 1977, subsequently it merged with the General Peoples' Committee for Utilities named the General Peoples' Committee for Housing and Utilities on 3rd March 1982. The next change was the abolishment of the General Peoples' Committee for Housing on 7th October 1990. Then the General Peoples' Committee for Housing was reestablished on 29th January 1996. Once again, the General Peoples' Committee for Housing was abolished and it became a subordinate of the Assistant Secretary for Services Affairs - General Peoples' Committee 2001. Subsequently it became an independent Authority headed by the General Auditor, which is a subordinate of the General Peoples' Committee in 2002 (General Peoples' Committee 2005). At the same time, changes in low levels were more rapid than high levels sometimes it takes place every year or less. The merger and separation of provinces (administrative districts) was one of the significant causes which resulted in administrative instability, as a result of this instability, the national and local public housing project contracts were halted and stopped, at the same time contractors could not carry out their commitments and were undermined in their rights, which made them unable to accomplish their contractual commitments. Administrative instability has been considered one of the most significant causes, which led to the decline in development levels in the Libyan economy (Al-Megharbi. M 1993).

3- After the oil heyday, the Libyan population has experienced high growth rates, whereas it reached 4.3% in 1972 (Lahmeyer 2003). In addition, the families' numbers rose from 387043 families in 1973 to 727523 families in 1995 (Shamiah A. & Kaebah M 1996), however num-erous people postponed their marriage plans until acquiring a house. This increase in families' numbers resulted in the increased housing demand, and in some times the housing supply did not match the demand.

4- To finance the housing sector three ways have been adopted in Libya; first financing by government from general budget allocation funds, where it was part of the planning budgets allocated especially in the early years because of ample oil revenues and the government's desire to reform the internal situation. The oil price falls from $35.69/barrel in 1981 to $11.21/barrel in 1998 (BP 2005), and in addition to other political issues which caused the decline in oil export, led to major decreases in revenues. This affected development budget negatively, and led to decreases in financing ability. The second kind of financing ways was by getting loan finance from commercial banks, but it suffered procedural complications and restricted laws, and it became inefficient. The third direction was individuals' savings, however, the majority of public employees' monthly incomes are low, where 95.7% of them gain less than 500 LD, and 85% less than 300 LD (General Board of Information 2002:51). These low levels of income are not enough to get essential goods for the majority in comparison with income levels in the UK, where £ 1 = 2.367 LD (Central Bank of Libya 2005) resulted in low level of savings.

5- Libya adopted a socialist regime that prevented house ownership for leasing purposes "…No one has the right to build a house, additional to his own and that of his heirs, for the purpose of renting it, because the house represents another person's need," (Muammar Al Qathafi 1975:16), as a consequence legislation that prevents leasing has been established. One of most important laws is law no: 4 for 1978 which prevented leases, these laws also prevented activities for profit purposes. It stopped building houses for rent and prevented the private sector from

build houses for leases.

6- According to a study on housing policies prepared by the General Council for Planning No: (23) for 2002, the housing shortage was caused by the lack of contemporary urban planning. Whereas the last plan ended in 2000 (General Council for Planning 2002), yet, the efforts to prepare new urban plans still suffered a lot of complications, hence, land prices increased rapidly and sharply.

7- Since 1970, inhabitants' behaviour in housing has changed, while the families stopped sharing houses as result of the housing sector boom. Libyans were affected by new cultures and trends, this consumption behaviour affected housing. This led to the increase in demand on housing, that was not accompanied by increase supply.

Government Attempts to Solve the Housing Shortage.

When the effects of shortages in housing started to appear in Libyan society and its negative effects became visible, the government hurried to solve this problem. Three-year plan (1995-1997) was proposed to build 60000 housing units, and encouraged local companies to implement these units. In addition, procedures have been made easier for establishment of new construction companies to implement this project. Moreover, credit facilities where established to allow these new companies to import materials and skilled labour. The authorities encouraged commercial banks through the Libyan Central Bank to give loans for housing purposes.

Actually, these attempts were not as successful as the authorities expected. Completed units were about 2800 units out of 60000 units, after the plan period had been extended twice; the first extending until 1999, and the second to 2002.

Despite commercial banks starting to give loans for housing purposes, the maximum loan amount was not enough where the loan amount was 15000 LD, this amount was less than half of the house building cost at that time. Therefore, people used these loans to cover other finances.

Reason of Failure to Solve Shortage in Housing:

The most important reasons of failure of housing shortage solutions have been obtained from the documentations as secondary data and the interviews' answers as primary data are:

Legislatory Reasons:

After a comprehensive survey of Libyan laws, concerning the housing sector, one can notice that Libya adopted socialism as an eco-political regime and started establishing a number of laws that prevented private sector activities. More than 70% of the respondents indicated that the most important reasons that led to failure were;

1- Law No (4) 1978, that prevented ownership of more than one house for the family. This law still applied, until law No (3) 2002 established the right for some categories of peoples to own more than one house. Moreover, it gave some institutions and companies' the right to build houses for rent as investment projects.

2- Lack of conveyancing law applicable to society developments in ownership and lease issues.

3- Absence of laws that guarantee banks returns loans by legal distraining.

Administrative Reasons:

Administration procedures play a crucial role in the development issue in all economic activities. The absence of efficient administration led to waste of time and resources without achieving targets, the following points could be most important in this regard;

1- Through a survey of the General People's congress, it was evident that the administration instability was one of the failure reasons. In addition, 63% of the answers confirm that the administration problems led to unsuccessful solutions. The rapid changes of the administrative bodies led to discontinuity and waste time and money.

2- About 52% of respondents think that choosing responsible officers in the councils directly by people choice were not efficient. The short period of time in office was another reason.

3- More than 83% affirmed the absence of action to respond to a problem at the beginning and failure to systematically analyse it. This led the problems to grow to a crisis level.

Political Reasons:

Adopting a socialist regime in Libya as a political system led to a decline in the private sector and reduced individual initiatives and personal aspirations. These political attitudes affected the whole economy. Most important points in political side could be listed as:

1- 78% of interviewees said that; the changing administrative system in the governmental institutions as a result of political decisions caused confusion in decision making procedures or process.

2- On the other hand, 66% of them saw some political decisions to finance obligations affected the dedicated amounts for development plans, corruption practice.

3- 59% of interviewees responded that a delay to solve external political problems that Libya was implicated in, led to imposition of sanction by the UN and USA, which had its negative impact on the economy as a whole.

Economical Reasons:

Economic reasons occupied the first rank in the authorities' failed attempts to solve the shortage in housing; these reas-ons could be formulated in the following points:

1- More than 87% of interviewees confirmed that, the dependence on unqualified local efforts to solve the housing problem was the crucial reason for failure. The authorities gave great opportunities to local companies to implement the 60000 units project, unfortunately, these local companies abused this chance and bene-fited from differences in the exchange market, where variations between the official market price, and the black market price was large.

2- 72% of interviewees think one of the significant reasons, was financial policies that depend on public savings, without knowing the real public ability to offer enough financial resources for housing projects, due to low wages of the majority of population.

3- Weakness and inefficiency of commercial banks was an important reason in the failure of the solutions. This was confirmed by 72% of the interviewees. This weakness led to an inability to return instalments. The total of instalments reached 428.6 million in the period 1971 - 2001. That led to a decrease the lending ability, and increased bad loans amount.

4- 61% of interviewees indicated that; absence of studies in advance for cost of house construction led to wrong estimates for inappropriate loan amounts. The loan amount (15.000 LD) was less than half building cost of a house.

5- 57% of interviewees reported that, the urban planning departments lag in the implementation of new plans for new projects was one of the reasons for failure. This insufficiency led to a mushrooming of housing units, randomly located to scattered areas which lacked the infrastructure and needed healthy conditions.

Conclusion:

In conclusion, Libya over the last three decades has seen a pronounced housing shortage problem. Attempts to solve this problem were very serious. Huge amounts of money has been spent but the results were very minimal. The reasons were known but the dilemma was a failure of attempts to solve the problem despite the sincere intention of overcoming the shortage of housing. This paper has attempted to reveal reasons for failure; this will help the Libyan authorities to select new approaches that will give a better solution. The success of the hypothesis is that it considers the results of defining the reasons of failure to the problem.

References:

- Alavi S A (2003), The impact of sanctions against I.R. Iran, Iraq and Libya with special focus on Iran's oil & gas upstream contracts, Oil, Gas, & Energy Law Intelligence, I (20).
- Al-Megharbi M Z (1993), Structure Changes and Its Impact on Situation and Implementation of General Policies in Libya, Garyounis Scientific Journal, Year 6, 6 (1-2) : 209 – 223.
- Awotona A (1980) 'Housing in Libya: 1950 – 1980', *HABITATINTL*, 14 (1): 55 – 85.
- Benkrima N (2001) Supervision and delay in implementing construction projects – The role of owner's super-

visor, M.Sc. Thesis, Faculty of Engineering, Al-Fateh University, Tripoli-Libya.

- BP (2005), Putting energy in the spotlight, BP statistical review of world energy 2005, online:<URL:

http://www.bp.com/liveassets/bp_internet/globalbp/globalbp_uk_english/publications/energy_reviews_2005/STAGING/local_assets/downloads/pdf/statistical_review_of_world_energy_full_report_2005.pdf
[Accessed on 010th Dec 2005].

- Central bank of Libya (2005), exchange rates, online :< URL:
http://data.cbl.gov.ly/xcha.aspx
[Accessed on 10th Dec 2005].

- El-hasia A (2005), The Effects of State's Construction Procurement Policy Implementation on the Outcome of Local Construction Projects: The Libyan Case, PhD Thesis, University of Salford.

- General Board for Housing (2003), Report about: Investment Housing, Real Estate Loaning, Rural Housing, Housing Associations and Public Ho-using, Report Presented To General People's Committee Of Housing.

- General Council of Planning (2002), Project of Housing Policy and Urban Development, Tripoli, Unpublished Study.

- General People's Committee (2005), General People's Committee website, online :< URL:
Http://www.gpc.gov.ly/online/history-_gpc.php. [Accessed at 07th Dec 2005].

- Hiens G (2002) A quick scan of recently made housing policy plans in municipalities in northern Netherlands, ENHR Conference 2002 Housing Culture,2002, Vienna.

- Lahmeyer J. (2003), historical demographical data of the whole country, online :< URL:

Http://www.library.uu.ni/wesp/populstat/Africa/libyac.htm , [Accessed at 10th Dec 2005].

- Muammar Al Qathafi (1975), The Green Book, Part Two, The Solution of the Economic Problem "Socialism", Tripoli.

- Shamiah A. & Kaebah M. (1996), 'Population Growth and its Impact on the Housing Market in the Libyan Economy', Journal of Economic Research, vol.7, no.1, 2, pp 39 -75.

ABSTRACTS

The Relationship between Openness and Economic Growth: Libyan Case.

Dr.Ahmed Ali Al Hota

Economics Dept, Faculty of Economics, University of Benghazi.

This paper estimated the relationship between openness and economic growth in Libyan economy during (1970-2005) using Autoregressive distributed lag (ARDL) approach to cointegration analysis. The empirical results show that there a unique cointegrated long run relationship among Economic Growth, openness Government Investment and population.

The study provides evidence of stable negative and insignificant relationship between economic growth and openness. The paper also finds positive and significant linkage between government investment, population and economic growth.

The error-correction term in the model is found to be statistically significant, confirming the validity of the long run equilibrium relationship. The coefficient estimate of the error correction term is 0.36 indicating a high speed of adjustment to equilibrium.

The Extent of Participation of Accountants in the Stages of Dev-eloping Accounting Information Systems: Case of Libyan Airlines.

Dr. Bubaker F. Shareia
Accounting Dept, Faculty of Economics, University of Benghazi.

Fatma S. Al Sahli
Collaborate , Finance*, Dept* , *Faculty of Economics, University of Benghazi.*

Purpose:

The aim of this study is to know the level of participation of accountants working in Libyan Airlines Company in the development of the company's accounting information systems, including planning, analysis, design, implementation and evaluation.

Design/Methodology/Approach:

The study is based on a literature review and archival research, reinforced by a qualitative case study comprised of interviews, questionnaire. The prescriptive analysis was used for both of the primary and secondary data.

Findings:

The study results show that accountants working in the company have all factors to know the recent technology of information by rehabilitation, practical training and accumulation of experience. According to this result, it can be said that the accountant whom working in this company had knowledge about the recent information of technology, however, there is no contribution to improve the current information system in the company. The only participation that they provide is in the planning and analysis, but no participation is provided in designing and evaluation. The study reached that the accounttants of the Libyan Airlines Company are knowing the importance of recent technology information.

Research Limitation/Implications:

This study focuses on one case study, which does limit its generalisability. However, it also suggests fruitful research areas in considering the importance of the knowledge of technology which have determined accounting's role in developing and planned economies.

Practical Implications:

By providing insights about knowledge of technology factors which have determined the use of technology information in a improve accounting information system, this study has implications for similar activities as they move towards a more globalised mode of operations which enhance the role of accounting in meeting decision-making needs.

Originality/Value:

According to the previous results, the study suggests to develop programmers of recent technology information by helping the educating department. Also the study advice for participation of the accountants in developing of these accounting systems.

Keywords:

Technology of Accounting Information, Technology knowledge, developing.

Power and Legitimacy in the Political Systems.

Dr. Shokri A. Al Swidy
Political Science Dept, Faculty of Economics ,University of Benghazi

We look at the human history as a distinct place in the human legal and political thought, as the search for its content and now to form it is accompanied by the flourishing and spread of democratic principles.

The human society is made up of stratified and conflicting classes and categories whose interests differ and differ, despite the disagreement among intellectuals a bout the circumstances and circumstances of the emergence of power.

The fact that power cannot be ignored is a social phenomenon. It is important to note that human societies cannot be imagined without an organization that determines its governance and management.

The unorganized society remains a rigid structure incapable of achieving the goal of social life.

This organization must have a supreme authority that preserves its supreme values. This route is usually paved with blood and victims.

Therefore, the problem can be crystallized in the following question: how do we imagine that two wills of one nature dissolve, so that one is superior to the other, and orders are issued by the second, and the latter considers that it is obligetory?

The results of the research are as follows:

1. Power consists only of two elements:

Physical strength- consent and acceptance, the legitimacy of this material force.

2. Power is always coveted by all groups in society.

3. The power was taken over by the class that possessed the forces of production and controlled the sources of wealth in society.

4. In many countries, power

becomes fertile ground for the influence of foreign powers that influence their direction and decisions.

Managing the Service Provider Employee and his Role in Determining the Level of Perceived Service Quality.

Dr. Faisal S. El kikhia

Marketing Dept, Faculty of Economics, University of Benghazi.

The service provider employee plays an important and fundamental role in improving the quality of the perceived service, from the perspective of the great impact it has on customer judgment on the quality of service provided. This is because the service provider, especially the front line employee, may the only one deals with the customer and his actions reflects the comprehensive image of the service organization, therefore a large part of the customer's judgment on the quality of service, depends to a large extent on the efficiency and ability of this employee.

This paper aimed to identify the factors that control the process of managing the service providers in the service organizations to find out the most important aspects related to the management of the service provider. The paper reached a set of contents and indications, which the management of the service organization should focus on them in the management of staff service providers, in order to achieve both excellence in the delivery of services, and to reach the satisfaction of the customer on the quality of service provided.