

دور الاستراتيجية في رفع أداء منظمات الأعمال دراسة حالة شركة أسياسيل في قطاع الاتصالات

The role of strategy in raising the performance of business organizations
Asiacell case study in the telecom sector

NAME : HAMZAH KADHIM RISHAG

المستخلص

إن الغرض من هذه الورقة البحثية هو تسليط الضوء على الظروف التي تجعل الإدارة الاستراتيجية ممارسة إدارية مهمة جداً في منظمات الأعمال، ومعرفة مدى التشابه بينهما وبين الظروف المحيطة بمنظمتنا محل البحث. وتتمثل أهمية البحث في بيان أهمية الإدارة الاستراتيجية في إعانة منظمات الأعمال على مجابهة التحديات الداخلية والخارجية التي تواجهها. وكانت أهم النتائج التي تم التوصل إليها هي وجود تأثير إيجابي لمستوى فاعلية تطبيق الاستراتيجية على مستوى أداء المنظمة في شركة أسياسيل للاتصالات بالعراق. الكلمات المفتاحية: الاستراتيجية، الاداء، منظمات الاعمال، شركة اسياسيل، الاتصالات

Abstract

The purpose of this research paper is to shed light on the circumstances that make strategic management a very important management practice in business organizations, and to know the extent of similarity between them and between the conditions surrounding our organizations under discussion.

And the importance of the research is to demonstrate the importance of strategic management in helping business organizations to face internal and external challenges that confront them.

And the most important results that were reached are that there is a positive impact on the level of effectiveness of implementing the strategy on the organization's performance level in Asiacell Communications Company in Iraq.

Key words: strategy* performance* business organizations* Asiacell company* Communications

المقدمة

أصبحت منظمات الأعمال اليوم تعمل في بيئة أكثر تعقيداً حيث اندماج الأسواق العالمية وظهور أسواق جديدة وقواعد جديدة للعمل بسبب ما خلفته الاندماجات والتحالفات والشركات سواء كان على مستوى الشركات أو الدول، كما أن التغير المستمر في الأفكار والتكنولوجيا والأذواق والمنتجات والخدمات والسكان وتلاشي الفواصل الجغرافية في ظل العولمة تُعد من أكبر التحديات التي تواجه منظمات الأعمال، ولما كان البقاء والاستمرار والربحية من الأهداف لأي منظمة؛ فكان لا بُدَّ من مواجهة التغيير ومواكبة التقدم والتكيف مع البيئة⁽¹⁾.

وتُعد الاستراتيجية هي الطريق الذي يحدد التوجهات الخاصة بالأنشطة لمواجهة المشكلات والتعامل مع المتغيرات الداخلية والخارجية، ولا بُدَّ لمنظمات الأعمال من تبني الإدارة الاستراتيجية لمواجهة تحديات هذه البيئة سريعة التغير، بوصفها عملية مهمة وحيوية عليها أن تحقق تفاعل المنظمة مع بيئتها، وأن التغير الذي حلَّ في بيئة الأعمال والذي فرضته ثورة المعلوماتية وانفجار المعرفة وكونية الأعمال أعطى للإدارة الاستراتيجية أهمية قصوى بعدها المسؤولية عن توظيف إمكانات لهذه المشكلة المنظمة وتكيفها مع البيئة الخارجية.

من هنا برزت مشكلة البحث، ولغرض الوصول إلى أهداف البحث استوجب تناول أربعة مباحث؛ كالتالي: المبحث الأول تطرق إلى منهجية البحث، وتناول المبحث الثاني الإدارة الاستراتيجية، والمبحث الثالث فقد أشار إلى منظمات الأعمال، والمبحث الرابع فقد تناول الربط بين الإدارة الاستراتيجية ومستقبل منظمات الأعمال⁽²⁾.

المشكلة البحثية

في عالم تتدخل فيه المتغيرات وتتسارع فيه سرعته انتشار المعلومات، وتتشابك فيه الأعمال والتصرفات، لتحديث معطيات مستجده تشكل مقدمات لأفعال وتصرفات جديده لا بُدَّ أن تُدار منظماتنا ومؤسساتنا الاقتصادية بأسلوب إداري هادف وواعي، كي تستطيع

(1) Child, J. (1972). Organizational structure, environment and performance: The role of strategic choice. sociology, 6(1), 1-22

(2) Kaplan, R. S. (2001). Strategic performance measurement and management in nonprofit organizations. Nonprofit management and Leadership, 11(3), 353-370

التحرك في سياق مقصود ومراد، تمكنها من تحقيق الأهداف والمهام التي أنشئت من أجلها، وهذا الأسلوب الإداري المشار إليه هو ما يُطلق عليه "الإدارة الاستراتيجية".

وبناء عليه فإن مشكلة البحث ستتركز بشكل أساسي على تسليط الضوء على الظروف التي تجعل الإدارة الاستراتيجية ممارسة إدارية مهمة جداً في منظمات الأعمال، ومعرفة مدى التشابه بينها وبين الظروف المحيطة بمنظمتنا محل البحث.

إضافة إلى أن مفهوم الإدارة الاستراتيجية في تلك المنظمة يوضح أثر تطبيق هذا الأسلوب في أدائها وذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1- هل الظروف المحيطة بمنظمات الأعمال محل البحث تستدعي استخدامها لأسلوب الإدارة الاستراتيجية؟

2- هل لدى مدراء المنظمات محل البحث المعرفة الجيدة بمفهوم الإدارة الاستراتيجية ومكوناتها؟

3- هل تقوم منظمات الأعمال محل البحث بممارسة جادة للإدارة الاستراتيجية؟

4- هل أداء المنظمة محل البحث جيد، وهل تطبيق أسلوب الإدارة الاستراتيجية فيها ذي تأثير إيجابي كبير عليها؟

أهمية البحث

تجلت أهمية البحث من خلال النقاط الآتية:

1- إبراز دور الإدارة الاستراتيجية في مستقبل منظمات الأعمال.

2- دقة موضوعي البحث (الإدارة الاستراتيجية ومنظمات الأعمال) وأهميتهما في استشراف المستقبل.

3- بيان أهمية الإدارة الاستراتيجية في إعانة منظمات الأعمال على مجابهة التحديات الداخلية والخارجية التي تجابهها.

4- ندرة الموضوعات التي ربطت بين الإدارة الاستراتيجية ومستقبل منظمات الأعمال.

أهداف البحث

من خلال مراجعة الدراسات والبحوث التي تحتاج إليها مادة البحث، توضح مدخل الموضوع في تفكيرنا واستطعنا أن نبني رؤية لأهداف البحث يمكن تجسيدها بالآتي:

- 1- تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه الإدارة الاستراتيجية في رفع أداء منظمات الأعمال.
- 2- تكوين نظام معرفي لدى منظمات الأعمال في أهمية التفكير المستقبلي.
- 3- التعرف بمستوى فاعلية تطبيق الاستراتيجية في شركة أسياسيل للاتصالات بالعراق.
- 4- التعرف بمستوى أداء المنظمة في شركة أسياسيل للاتصالات بالعراق.
- 5- دراسة العلاقة بين مستوى فاعلية تطبيق الاستراتيجية ومستوى أداء المنظمة في شركة أسياسيل للاتصالات بالعراق.

منهجية البحث

سوف يستخدم البحث المنهج الوصفي والذي يمكن من خلاله التعرف على الظاهرة المراد دراستها، وكذلك سوف يستخدم البحث المنهج الإحصائي من خلال استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل بيانات الدراسة التي سوف يتم تجميعها من خلال أداة الدراسة والمتمثلة في استمارة الاستبيان التي سوف يتم توزيعها على العاملين في شركة أسياسيل للاتصالات في العراق.

فرض البحث

من أجل تحقيق أهداف البحث سوف يفترض البحث أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية تطبيق الاستراتيجية ومستوى أداء المنظمة في شركة أسياسيل للاتصالات بالعراق.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: دراسة أثر فاعلية تطبيق الاستراتيجية على أداء المنظمات.

الحدود المكانية: شركة أسياسيل للاتصالات في العراق.

الحدود الزمانية: يناير- فبراير 2020.

الدراسات السابقة

دراسة (Charkha, P. G., & Jaju, S. B. (2020) بعنوان:

"Decision Support System for Supply Chain Performance Measurement: Case of Textile Industry"⁽¹⁾.

تهدف هذه الدراسة إلى اقتراح إطار لدعم اتخاذ القرار لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية، لقياس أداء سلسلة التوريد في صناعة الغزل والنسيج، ولتحقيق هذا الهدف، تم تطوير النموذج الهرمي بما في ذلك المعايير الفرعية والبدائل.

كما تم تطوير نظام دعم القرار المقترح (DSS) بهدف قياس أداء سلسلة التوريد للمنسوجات من خلال 4 وجهات نظر لخلق قيمة لأصحاب المصلحة المالية، والعملاء، والعمليات التجارية الداخلية، والابتكار والتعلم؛ وذلك من قبل بطاقة النتائج المتوازنة (BSC) كمعيار، بعد 23 فرعاً معيار (مؤشرات الأداء الرئيسية) و(3) عمليات سلسلة التوريد (المشتريات- الإنتاج- التوزيع) كبداية.

تستخدم طريقة دلفي الهيكلية وبرنامج Minitab,17,0 للتحليل الإحصائي لتطوير إطار دعم القرار، ومن أجل إقامة مقارنة حكيمة، وتحليل الأهمية النسبية لهذه المعايير، يتم استخدام المعايير الفرعية وعملية التسلسل الهرمي التحليلية البديلة (AHP). توضح الورقة تطبيق نظام دعم القرار في تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية، وتحليل أهمية مؤشرات الأداء الرئيسية نحو الأداء الكلي لسلسلة التوريد في النسيج. يتم اختبار النظام المقترح في أربع صناعات لحالات المنسوجات؛ حالة شركة الآثار الحكيمة، وكذلك الآثار العامة على أداء سلسلة التوريد النسيج، ويرد أيضاً تقديم الآثار الإدارية والقيود. قدمت الدراسة المقترحة مقارنة جديدة في تطوير مضاجات صيف دبي لقياس أداء سلسلة التوريد النسيج، وهو أمر نادر للغاية. يتم استخدام DSS لتحديد مقاييس أو مؤشرات الأداء الرئيسية وكذلك تحليل أهميتها نحو أداء سلسلة التوريد. لقد أعطى استخدام منظور BSC تغطية صحية شاملة لجميع أصحاب المصالح، أضافت أيضاً عملية تشغيل سلسلة التوريد الدورية النظر في شركاء سلسلة التوريد.

⁽¹⁾ Charkha, P. G., & Jaju, S. B. (2020). Decision Support System for Supply Chain Performance Measurement: Case of Textile Industry. In New Paradigm of Industry 4.0 (pp. 99–131). Springer, Cham

دراسة Bachmann, Posch, Hickson, Pinson, Kripalani, Dittus & Stead, (2020) بعنوان:

Developing an Implementation Strategy for Systematic Measurement of Patient-Reported Outcomes⁽¹⁾.

خلال هذه الدراسة يتم استخدام مقاييس النتائج التي أبلغ عنها المريض PROMs في البحث، ولديها القدرة على تحسين الرعاية السريرية. سعينا لتطوير استراتيجية لدمج PROMs في الرعاية السريرية الروتينية في المركز الصحي الأكاديمي. تتألف استراتيجية التنفيذ من ثلاث مراحل، وركزت المرحلة الاستكشافية الأولى على إشراك القيادة وإجراء جرد للجهود الحالية لجمع PROMs. كشف الجرد عن 87 من نتائج الجهود التي أبلغ عنها المريض، 47 منها استخدمت PROMs التحقق منها (62% للبحث، 21% للرعاية السريرية، 17% للجودة). وفي المرحلة الثانية من المرحلة التحضيرية، حددنا ثلاثة مواقع تنفيذ تجريبية تم اختيارها بوساطة ميسرين تم تحديدهم في المرحلة الاستكشافية. باستخدام بيانات من تقييمات الاحتياجات المحلية في المواقع التجريبية، قمنا ببناء جدول زمني لإدراج جهود PROMs في جميع أنحاء المؤسسة السريرية. في المرحلة الثالثة، قمنا بتكييف منصة تقنية لالتقاط PROMs باستخدام السجل الصحي الإلكتروني وبدأنا في تنفيذ هذه المنصة في المواقع الرائدة. وجدنا أن دمج PROMs في الممارسة السريرية الروتينية معقد للغاية، هذا التعقيد يتطلب إدارة التغيير على مستوى المؤسسة.

دراسة Eker, M., & Eker, S. (2019) بعنوان:

Exploring the relationships between environmental uncertainty, business strategy and management control system on firm performance⁽²⁾

إن موضوع هذه الدراسة هو آثار التفاعل الثلاثي بين عدم اليقين البيئي، واستراتيجية العمل ونظام مراقبة الإدارة على أداء الشركة. يتم تحليل البيانات من 94 شركة تصنيع تركية من 500 شركة من الدرجة الأولى مع SPSS. تشير نتائج تحليل

⁽¹⁾ Bachmann, J. M., Posch, D. R., Hickson, G. B., Pinson, C. W., Kripalani, S., Dittus, R. S., & Stead, W. W. (2020). Developing an Implementation Strategy for Systematic Measurement of Patient-Reported Outcomes at an Academic Health Center. *Journal of Healthcare Management*, 65(1), 15-28.

⁽²⁾ Eker, M., & Eker, S. (2019). Exploring the relationships between environmental uncertainty, business strategy and management control system on firm performance. *Business and Economics Research Journal*, 10(1), 115-130

الانحدار المتعدد إلى أن استراتيجية التمايز الأعلى ونظام التحكم الإداري والتفاعل الثلاثي بين عدم اليقين البيئي واستراتيجية التمايز ونظام التحكم الإداري والتفاعل الثلاثي بين عدم اليقين البيئي واستراتيجية التمايز ونظام التحكم التفاعلي تؤدي إلى ارتفاع أداء الشركات. وفقاً لنتائج اختبار T، تميل الشركات ذات الأداء العالي إلى استخدام استراتيجية التمايز، ونظام التحكم الإداري، والتفاعل الثلاثي بين عدم اليقين البيئي، واستراتيجية التمايز ونظام التحكم الإداري، والتفاعل الثلاثي بين عدم اليقين البيئي، واستراتيجية قيادة التكلفة ونظام التحكم في الإدارة، والتفاعل ثلاثي الاتجاهات بين عدم اليقين البيئي، واستراتيجية التمايز، ونظام التحكم التفاعلي، والتفاعل ثلاثي الاتجاه بين عدم اليقين البيئي، واستراتيجية قيادة التكلفة، ونظام التحكم التشخيصي، أكثر من تلك ذات الأداء المنخفض.

دراسة Linton, G., & Kask, J. (2017) بعنوان:

Configurations of entrepreneurial orientation and competitive strategy for high performance⁽¹⁾

التوجه الريادي (EO) أي المجازفة، والمباشرة والابتكار، وأصبحت الاستراتيجيات التنافسية العامة لبورتر بمنزلة بنيات أساسية في أبحاث ريادة الأعمال والإدارة؛ ومع ذلك، لا يُعرف الكثير عن كيفية تصرفها مجتمعة للتأثير في الأداء. يتم استخدام طريقة عرض تكوينية للملاءمة الطوارئ لإعداد تصنيف من ثلاثة أنواع مثالية. يدعم التحليل المقارن النوعي لـ 67 شركة صغيرة في السويد بشكل تجريبي الفرضية القائلة إن هناك نوعين مثاليين يرتبطان بالأداء القوي للشركة: أحدهما يركز على استراتيجية التمايز مقترنة بالابتكار والاستباقية؛ واحد يركز على استراتيجية مختلطة مع النفور من المخاطرة والتفاعلية والإبداع المنخفض، تسهم الورقة في الأدبيات الحالية من خلال إظهار كيف أن الأبعاد الفرعية لمنظمة أصحاب العمل بطريقة غير خطية تسهل أداء الشركة عندما تتناسب مع الاستراتيجيات التنافسية، وتدعم مجرى الأبحاث الذي يرى أن EO بمنزلة بنية تكوينية.

⁽¹⁾ Linton, G., & Kask, J. (2017). Configurations of entrepreneurial orientation and competitive strategy for high performance. Journal of Business Research, 70, 168-176

دراسة Adler, R., Stringer, C., Shantripriyan, P., Birch, M. G., & Tohmatsu, D. T. (2017). بعنوان:

AirAsia: Towards a "new world" carrier strategy and implications for performance management system design⁽¹⁾.

إن الغرض من هذه الدراسة هو استكشاف التغيرات التي تحدث في الاستراتيجيات المعتمدة وأنظمة إدارة الأداء للشركات المتنافسة في صناعة الطيران، كما تمت دراستها من خلال شركة AirAsia؛ إحدى أسرع شركات النقل منخفضة التكلفة ونجاحاً في هذا المجال.

التصميم، المنهجية، المنهج:

يستكشف منهج دراسة الحالة تصميم الاستراتيجية وتصميم نظام إدارة الأداء من خلال إجراءات AirAsia. النتائج: تعتمد استراتيجية التكلفة المنخفضة الناجحة لشركة AirAsia على مجموعة متنوعة من الأنشطة التجارية الفريدة وعمليات إدارة الأداء، إلى جانب الممارسات التشغيلية العامة لشركات النقل منخفضة التكلفة؛ مثل الأسطول الموحد، يتم الحفاظ على موقعها الفريد من خلال ممارسات الموارد البشرية المتمحورة حول الموظف، والثقافة التنظيمية الداعمة، والتواصل الواضح والثابت لعلامتها التجارية، لكن التغييرات الحالية في توقعات المسافرين على الخطوط الجوية، من المحتمل أن تتطلب من AirAsia اعتماد استراتيجية مختلفة تسمى شركة "العالم الجديد". لقد وجدنا أنها في وضع جيد للقيام بذلك، وأنظمتها لإدارة الأداء تشبه بالفعل ما نود إلا من الشركات التي تتبع استراتيجية مختلفة. التداعيات العملية: بدلاً من التركيز بشكل فردي على الخطوط الجوية منخفضة التكلفة أو الخدمات عالية الجودة، يطالب المسافرون بشكل متزايد شركات الطيران بدمج عناصر قيادة التكلفة واستراتيجيات التمايز في استراتيجية مختلفة متكاملة.

طورت الصناعة مصطلح "الناقل العالمي الجديد" لوصف شركات الطيران التي ستعتمد بنجاح هذه الاستراتيجية المختلفة، لأنها لم تحدث بعد. الأصالة، القيمة: تناقش هذه الورقة تطور صناعة الطيران نحو حالة شركة النقل العالمية الجديدة

⁽¹⁾ Adler, R., Stringer, C., Shantripriyan, P., Birch, M. G., & Tohmatsu, D. T. (2017). AirAsia: Towards a 'new world' carrier strategy and implications for performance management system design. In The Routledge Companion to Performance Management and Control (pp. 319-333). Routledge

وتفحص إمكان اتباع نهج مفضل لتصبح شركة طيران عالمية جديدة وتدابير القيام بذلك على تصميم نظام إدارة الأداء الخاص بها.

الخلفية النظرية

الإدارة الاستراتيجية

إن الإدارة الاستراتيجية هي العملية التي تساعد المنظمة على تقييم بيئة الأعمال الداخلية والخارجية وتشكيل رؤية استراتيجية، وتحديد الأهداف، ووضع الاتجاه، وصياغة الاستراتيجيات التي تتماشى مع تحقيق أهداف المنظمة وتنفيذها. وتهدف الإدارة الاستراتيجية إلى الحصول على ميزة تنافسية مستدامة، بحيث تحل محل المنافسين وتحقق مركزاً مهيماً في السوق بأكمله. وعلاوة على ذلك، فإنها تقوم بتقييم المؤسسة وتوجيهها وتعديلها، وفقاً للتغيرات في بيئة الأعمال. ويوضح الشكل الوارد أدناه العملية الاستراتيجية، في تسلسل مراحل مختلفة⁽¹⁾، وهي عملية ديناميكية لتصميم الاستراتيجيات وتنفيذها وتحليلها والتحكم فيها، للتأكد من القصد الاستراتيجي للشركة، وتبدأ بتطوير المهمة والأهداف والغايات، ملف الأعمال والخطط⁽²⁾.

خصائص الاستراتيجية

إن الاستراتيجية كغيرها من المفاهيم الإدارية تحمل جملة من الخصائص والتي تتجلى في الآتي⁽³⁾:

الاستراتيجية هي تحرك مرحلي، ويعني هذا أنه على حسب الظروف والمرحلة التي يمر بها المشروع، يتحدد أسلوب التحرك والعمل، كما نقصد بهذا المرونة في العمل أي على المؤسسة أن تكون استراتيجيتها تتميز بالمرونة حسب التغيرات الحاصلة في المحيط البيئي الذي توجد فيه. الاستراتيجية هي استغلال الفرص وتجنب المخاطر باستعمال نقاط القوة، والحد من نقاط الضعف في المؤسسة، ولا بُد لها من أن تأخذ في الحسبان القيود الاجتماعية والقانونية.

(1) Lasserre, P. (2017). Global strategic management. Macmillan International Higher Education.p180.

(2) Johnson, G. (2016). Exploring strategy: text and cases. Pearson Education

(3) Biscop, S. (2016). The EU global strategy: Realpolitik with European characteristics. Might and Right in World Politics, 91-100

تركز الاستراتيجية على إعادة تخصيص موارد المشروع كلها أو جزء منها، وذلك لأن إبقاء الموارد على حالها يمكنه فقط من بقاء الشيء على ما هو عليه، ومواجهة التغيرات البيئية، يتطلب التغيير في هيكل الموارد الحالية وطريقة توزيعها على الاستخدامات. إن التحركات الاستراتيجية تتم في الزمن القصير أو الزمن الطويل وقد تتكرر أو لا تتكرر وذلك استناداً إلى طبيعة الظروف البيئية. تستغل الاستراتيجية المزايا التنافسية التي يتمتع بها المشروع في مواجهة التهديدات أو المشكلات أو في اقتناص الفرصة المتاحة، وقد تكون هذه المزايا في نوع معين من الموارد.

أهمية الإدارة الاستراتيجية

تواجه منظمات الأعمال العديد من التهديدات والمخاطر، وتتجلى أهمية الإدارة الاستراتيجية في قدرتها على الاستجابة لهذه التحديات من خلال إجرائها التغييرات والتعديلات على خططها واستراتيجياتها، والبحث عن استراتيجيات تكون أكثر واقعية وقدرة على التعبير عن حاجات المنظمة.

وتبرز أهمية الإدارة الاستراتيجية من خلال الآتي⁽¹⁾:

- 1- تُعد الإدارة الاستراتيجية أحد المداخل العقلانية التي تساعد المنظمة في تحديد واختيار البديل الاستراتيجي الملائم بين البدائل المختلفة.
- 2- تشجيع الأفراد على العمل بفاعلية، وإشعارهم بالولاء بتشجيعهم على المشاركة في اتخاذ القرارات، وتدريبهم على التصور والتخيل، ومكافأتهم على أي عمل يقومون به.
- 3- تخلق الاستراتيجية الفهم والإدراك لدى المسؤولين عن الإدارة من المدراء والمستخدمين، فيشعرون بأنهم جزء من المنظمة، فهم يدركون عمل المنظمة، ولماذا تعمل؟ وهذا الفهم ينعكس على زيادة تعاونهم وإبداعهم عندما يدركون بأنهم يساهمون في تحقيق رسالة المنظمة وأهدافها واستراتيجياتها.
- 4- إن منظمات الأعمال التي تستخدم مفاهيم الإدارة الاستراتيجية ترى تحسناً مهم في المبيعات، والربحية، والإنتاجية مقارنة بالمنظمات التي لا تمتلك نشاطات تخطيط نظامية. وتتجه المنظمات ذات الإنجاز العالي إلى عمل تخطيط نظامي للتحضير من

⁽¹⁾ Vanhaverbeke, W., Roijakkers, N., Lorenz, A., & Chesbrough, H. (2017). The importance of connecting open innovation to strategy. In Strategy and communication for innovation (pp. 3-15). Springer, Cham.

- أجل المستقبل الذي يضم الكثير من التقلبات في البيئة الداخلية والخارجية، فالمنظمات ذات النظام التخطيطي تكون مؤمنة بنظرية الإدارة الاستراتيجية.
- 5- تخصيص الموارد المتاحة للاستخدامات البديلة وزيادة الكفاءة والفعالية.
- 6- تحديد المنتجات والأسواق التي سوف تتعامل معها المنظمة والأسواق التي يجب الدخول فيها مستقبلاً.
- 7- تهتم بالأسبقيات، واستثمار الفرص.
- 8- توفر وجهة نظر موضوعية للمشكلات الإدارية.
- 9- تشجع على التفكير المستقبلي.
- 10- تشجع على المواقف المرغوب بها باتجاه التغيير.
- 11- تعطي درجة من النظام والرسمية لإدارة الأعمال وتوفر إطار عمل لتحسين التنسيق والسيطرة على النشاطات.
- 12- تأخذ في الحسبان المواقع الفعالة من حيث الوقت والموارد لتحديد الفرص، وتساعد الأفراد على تكامل سلوكهم وتأثيره في الجهد المبذول.
- 13- تجعل الإدارة الاستراتيجية المنظمات مؤثرة في تشكيلها وصياغتها لمستقبلها أكثر مما تكون متأثرة في رسمها. فهي تدع المنظمة تقوم بالأنشطة لتوسيع سيطرتها على المجال الذي تعمل به.

منظمات الأعمال

يمكن أن تكون منظمات الأعمال مؤسسات ناجحة، ويمكن أن تكون أقل نجاحاً أو تكون منشآت صغيرة مثل متجر محلي أو محل لتصليح السيارات، أو حتى عملية واحدة يقوم بها شخص واحد؛ مثل الغسيل الجاف في مكان صغير، جميع هذه الأعمال هي منظمات توفر سلع وخدمات. وهناك منظمات تبحث عن الأرباح وتحفز المالكين على المخاطرة بنقودهم ووقتهم وتشجيعهم على فتح منظمات أعمالهم وتوسيعها، وهناك منظمات أخرى مثل الجامعات، والمستشفيات، والوكالات الحكومية والتي تعمل بالطريقة نفسها ولكن بصورة لا تبحث عن الربح⁽¹⁾. إن منظمات الأعمال تنتج السلع والخدمات وتقدمها للمستهلكين وتقوم بتشغيل الأفراد، فهي تخلق إبداعات جديدة، وتوفر مدى واسع من

⁽¹⁾ Morakanyane, R., Grace, A. A., & O'Reilly, P. (2017, June). Conceptualizing Digital Transformation in Business Organizations: A Systematic Review of Literature. In Bled e Conference (p. 21)

الفرص للأعمال الجديدة التي تخدم المجهزين، كما أن أرباح المنظمة تشجع على زيادة مدخولات الأفراد وترفع مستوى معيشة المالكين وأصحاب الأسهم⁽¹⁾. كما أنها تعمل على تغذية الصناعات والمنشآت الكبيرة بما تحتاج إليه من مستلزمات إنتاج، بالإضافة إلى إسهامها في حل المعضلات الاقتصادية، وذلك بتوفير فرص الاستخدام؛ كالبطالة مثلاً. وقبل البدء بتعريف مفهوم منظمة الأعمال ينبغي إعطاء مفهوم المنظمة والتي تعني مجموعة من الأفراد يعملون على تنسيق نشاطاتهم وتحديد مسؤولياتهم، وتكوين علاقات غير رسمية بين هؤلاء الأفراد مما يؤدي إلى تعاونهم من أجل تحقيق الأهداف المستقبلية. أما مفهوم منظمة الأعمال فيعني أنها كيان إنتاجي أو خدمي، يهتم باستخدام جميع الموارد من أجل تحويلها إلى مخرجات لتلبية متطلبات المجتمع، أو تقديم خدمة، إذ تستطيع المنظمة من تحقيق الأرباح من أجل نموها المستقبلي، أو تقوم بتقديم خدمة من أجل الصالح العام⁽²⁾

تعريف الأداء

الأداء هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"⁽³⁾. وغالباً ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد⁽⁴⁾. الأداء = الدافعية × القدرة

أهمية الأداء

وتتمثل أهمية الأداء داخل منظمات الأعمال في الآتي⁽⁵⁾؛

1- توجد المنظمات لتحقيق الأهداف، التي إذا غابت تصبح هذه الأخيرة بلا غاية.

(1) Melé, D., & Fontrodona, J. (2017). Christian ethics and spirituality in leading business organizations: Editorial introduction. Journal of business ethics, 145(4), 671-679

(2) Ren, S., & Jackson, S. E. (2019). HRM institutional entrepreneurship for sustainable business organizations. Human Resource Management Review, 100691

(3) Piciullo, L., Gariano, S. L., Melillo, M., Brunetti, M. T., Peruccacci, S., Guzzetti, F., & Calvello, M. (2017). Definition and performance of a threshold-based regional early warning model for rainfall-induced landslides. Landslides, 14(3), 995-1008

(4) Wiik, M. R. K., Fufa, S. M., Krogstie, J., Ahlers, D., Wyckmans, A., Driscoll, P. A.,... & Gustavsen, A. (2018). Zero Emission Neighbourhoods in Smart Cities: Definition, Key Performance Indicators and Assessment Criteria: Version 1.0. ZEN Report

(5) Islam, M. S., Tseng, M. L., Karia, N., & Lee, C. H. (2018). Assessing green supply chain practices in Bangladesh using fuzzy importance and performance approach. Resources, Conservation and Recycling, 131, 134-145

2- إن أي مقياس لفاعلية المنظمة يجب أن يربط بين أدائها الفعلي والمستويات التي حددت كأهداف لها.

3- كما يعبر الأداء عن العوامل الأساسية التي تبني عليها القرارات في المسار المهني للفرد لارتباطهما بمستقبله المهني، حيث يحقق الأهداف المرسومة والمرتبطة بالأداء.

محددات الأداء

أولاً: الكفاءة المهنية للأداء

تُعد الكفاءة المهنية عبارة عن الإمكانيات التي تتوفر لدى الفرد ويتفوق فيها بحيث تؤهله لشغل منصب العمل والاستمرار فيه حيث يكون ويمكن قياسه من خلال ثلاثة مفاهيم هي⁽¹⁾؛

أ. القدرات وهي الإمكانيات الحالية للفرد.

ب. المهارات وهي استخدام مختلف القدرات في الواقع العملي والتطبيقي.

ج. الاستعدادات وهي الإمكانيات الكامنة حالياً والتي يمكن إطلاقها بتوفير الظروف المناسبة.

ثانياً: الدافعية

تعمل المنظمات للحصول على أفراد ممتازين يتمتعون بقدرات ومهارات عالية، وحتى لو عملت على تنمية هذه القدرات، فإنها لا تستطيع أن تتأكد من أن أداءهم سيكون ملائماً أو مناسباً، ولهذا فإن وظيفة أخرى من وظائف إدارة الموارد البشرية يجب أن تعمل على تنشيط أو تحفيز قوة العمل والتي يُشار إليها عادة بالدافعية، أي أنه لو تساوى عدد من الأفراد في القدرات والمهارات والخبرات اللازمة لأداء عمل معين، فإنه قد يوجد بينهم تفاوت في مستوى الأداء نتيجة تفاوتهم في درجة الاهتمام والحساس والرغبة في أداء العمل الموكل إليهم، فهي تُعد القوة الدافعية لأداء العمل⁽²⁾.

(1) Lisi, I. E. (2018). Determinants and performance effects of social performance measurement systems. Journal of Business Ethics, 152(1), 225-251

(2) Stack, M. M., Ravishankar, G., & Pentecost, E. (2017). Foreign direct investment in the eastern European countries: Determinants and performance. Structural Change and Economic Dynamics, 41, 86-97

ثالثاً: إدراك الدور والمكانة

وهو يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله. وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه، ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لا بُدّ من وجود إتقان في كل مكون من مكونات الأداء⁽¹⁾.

الإطار التطبيقي

لتطبيق الدراسة الميدانية قام الباحث بمجموعة من الإجراءات، وهي على النحو الآتي:

أولاً: أدوات الدراسة الميدانية: استخدمت الدراسة الأدوات البحثية المتمثلة في المقابلة الشخصية، الاستبيان.

1- المقابلة الشخصية: اعتمد البحث على سلسلة متواصلة من المقابلات شكلت حجر الأساس في بلورة النتائج النهائية للدراسة.

2- الاستبيان

قام الباحث بإعداد استمارة استبيان كأداة للدراسة الميدانية، ويوجه الاستبيان إلى العاملين في شركة أسياسيل العراقية، وذلك للتعرف بأثر الاستراتيجية في رفع أداء المنظمات، وقد قام الباحث بإعداد الصورة الأولية للاستبيان وتحديد محاوره وعباراته، واستعان الباحث في بناء الاستبيان وإعداده بالإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، واشتمل الاستبيان على محورين؛ محور فاعلية تطبيق الاستراتيجية، ومحور أداء المنظمة. وقد بلغت عدد عبارات الاستبيان 32 عبارة، وتم استخدام مقياس ليكرت ذي الخمس درجات الذي يتكون من موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1) في الإجابة عن أسئلة محاور الدراسة. وتم عرض الصورة المبدئية للاستبيان على السادة المحكمين، حيث يضع المحكمون علامة (✓) أمام أحد البدائل حسب مناسبة العبارة للغرض الذي وضعت من أجله، مع ترك مساحة بعد كل محور لإبداء الرأي بالتعديل أو التغيير أو الحذف أو الإضافة لأي عبارة جديدة لم يتضمنها الاستبيان.

⁽¹⁾ Wu, L., & Chiu, M. L. (2018). Examining supply chain collaboration with determinants and performance impact: Social capital, justice, and technology use perspectives. International Journal of Information Management, 39, 5-19

ثانيًا: صدق أداة الدراسة

هناك طرق كثيرة لقياس صدق الأداة، إلا أن الدراسة الحالية اعتمدت في حساب صدق الاستبيان على الطرق الآتية:

أ- صدق المحكمين أو الصدق الظاهري

وقد قام الباحث بعرض الاستبيان في صورته الأولية على (5) من السادة الخبراء المحكمين، لإبداء الرأي حول موافقتهم على محاور عبارات الاستبيان ومعرفة آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة عبارات الاستبيان لمحاور الدراسة وموضوعها، ومدى وضوح ودقة صياغة العبارات وسلامتها لغويًا، وتعديل العبارات وحذف ما لا يتناسب مع موضوع الدراسة وإضافة ما تحتاجه الدراسة، وفي ضوء ذلك تم إعادة صياغة تصميم الاستبيان في صورته النهائية، وبلغ إجمالي النسبة المئوية بالموافقة على محاور وعبارات الاستبيان ما بين (90%) و(100%).

ب- الصدق الذاتي

للتأكد من صدق الاستبيان، تم حساب معامل ثبات الاستبيان، ومن ثمّ حساب معامل الصدق الذاتي، وهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وذلك من خلال المعادلة الآتية:

$$\text{معامل الصدق} = \sqrt{\text{معامل الثبات}}$$

$$0.92 = \sqrt{0.84}$$

أي إن معامل الصدق الذاتي للاستبانة بلغ درجة تزيد على (0.92)، وهذه الدرجة مرتفعة، وتدّل على أن الاستبانة على درجة عالية من الصدق، وتصلح للتطبيق على أفراد عينة الدراسة.

ثالثًا: تحديد حجم العينة

تعتمد عينة الدراسة على عينة من العاملين في شركة أسياسيل للاتصالات في العراق والذين قاموا بالإجابة عن استمارة الاستبيان الخاصة بالبحث، وتم إجراء عدد من المقابلات الشخصية معهم. تم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة محددة من المجتمع الكلي وذلك لصعوبة تنفيذ الحصر الشامل، وقد استخدم الباحث أسلوب العينة التحكيمية وهي عينة يتم اختيار عناصرها بشكل مقصود من قبل الباحث، لتوفر بعض الخصائص في هؤلاء الأفراد دون غيرهم، حيث يخدم هؤلاء الأفراد هدف الباحث، ويتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حال توفر البيانات اللازمة للبحث لدى فئة من المجتمع دون غيرها.

وجاء اختيار الباحث لهذا النوع من أنواع العينات، لأنها تؤدي إلى زيادة دقة التقديرات وتقليل حجم الخطأ.

وبلغ عدد أفراد العينة المختارة حوالي 120 استمارة، وبلغت عدد الاستمارات الصحيحة والتي استخدمت في التحليل 100 استمارة.

رابعاً: الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات

استخدم الباحث في تحليل البيانات بعض الأساليب الإحصائية، وهي:

1- الوسط الحسابي: يحسب الوسط الحسابي رياضياً بجمع قيم عناصر المجموعة المراد إيجاد وسطها، ويقسم المجموع على عدد العناصر.

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i = \frac{1}{n} (x_1 + \dots + x_n). \quad \text{الوزن} \quad -2$$

النسبي: يتم حساب الوزن النسبي للعبارة للتعرف بالأهمية النسبية لها بالنسبة للمحور الخاص بها، وذلك لترتيب العبارات وفقاً للأهمية النسبية لهم.

يتم حساب الوزن النسبي للعبارة من المعادلة:

$$5 \text{ ك} + 4 \text{ ك} + 3 \text{ ك} + 2 \text{ ك} + 1 \text{ ك} + 5$$

5 ن

حيث:

1 ك = عدد التكرارات (موافق بشدة)

2 ك = عدد التكرارات (موافق)

3 ك = عدد التكرارات (محايد)

4 ك = عدد التكرارات (غير موافق)

5 ك = عدد التكرارات (غير موافق بشدة)

ن = عدد أفراد العينة.

3- اختبار ألفا كورنباخ: هو معامل مقياس أو مؤشر لثبات الاختبار.

وقد تم حساب معامل ألفا كورنباخ لجميع عناصر أجزاء الاستمارة ونلاحظ أن من النتائج أن قيمة معامل الثبات Alpha يساوي أكثر من (0.8) وهو معامل ثبات قوي يؤكد صلاحية عناصر جميع محاور الاستمارة وارتباطها.

4- معامل الارتباط: للتعرف بالعلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة.

خامساً: تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها:

فيما الآتي عرض لنتائج الدراسة الميدانية، والتي تشمل وصف خصائص عينة الدراسة، يليها عرض نتائج تحليل كل محور من محاور الاستبانة مع تفسير هذه النتائج إحصائياً.

1- خصائص عينة الدراسة

• الجنس

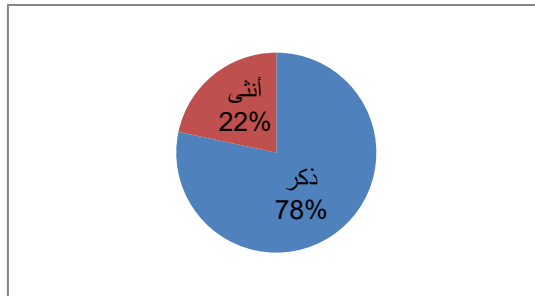
تتكون عينة الدراسة من العاملين في شركة أسياسيل للاتصالات، وبلغت عينة الدراسة 78 فرداً من الذكور بنسبة 78%، في حين بلغت 22 فرداً من الإناث بنسبة 22%.

جدول (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً للجنس

م	الجنس	العدد	النسبة %
1	ذكر	78	78
2	أنثى	22	22
المجموع		100	100

المصدر: بيانات عينة الدراسة

شكل (1) توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع



المصدر: بيانات عينة الدراسة

• الفئة العمرية

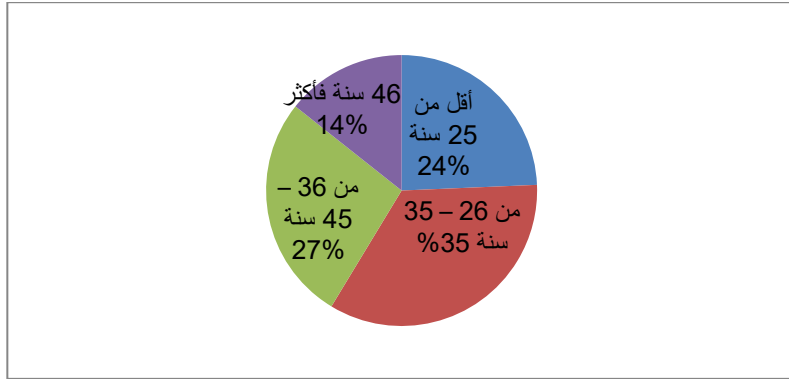
قسمت عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية إلى 4 فئات، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة الأقل من 25 سنة 24 فرداً بنسبة 24% من عينة الدراسة، بينما بلغ عدد أفراد عينة الدراسة التي تتراوح أعمارهم من 26 : 35 سنة 34 فرداً بنسبة 34% من عينة الدراسة. في حين بلغ عدد أفراد عينة الدراسة التي تتراوح أعمارهم من 36 : 45 سنة 27 فرداً بنسبة 27% من عينة الدراسة، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة التي تبلغ أعمارهم 46 سنة فأكثر 14 فرداً بنسبة 14% من عينة الدراسة.

جدول (2) توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية

م	الجنس	العدد	النسبة %
1	أقل من 25 سنة	24	24
2	من 26 : 35 سنة	34	34
3	من 36 : 45 سنة	27	27
4	46 سنة فأكثر	14	14
المجموع		100	100

المصدر: بيانات عينة الدراسة

شكل (2) توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية



المصدر: بيانات عينة الدراسة

• عدد سنوات الخبرة في الشركة

قسمت عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة في الشركة إلى 4 فئات، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين تبلغ خبرتهم 5 سنوات فأقل 22 فرداً بنسبة 22% من عينة

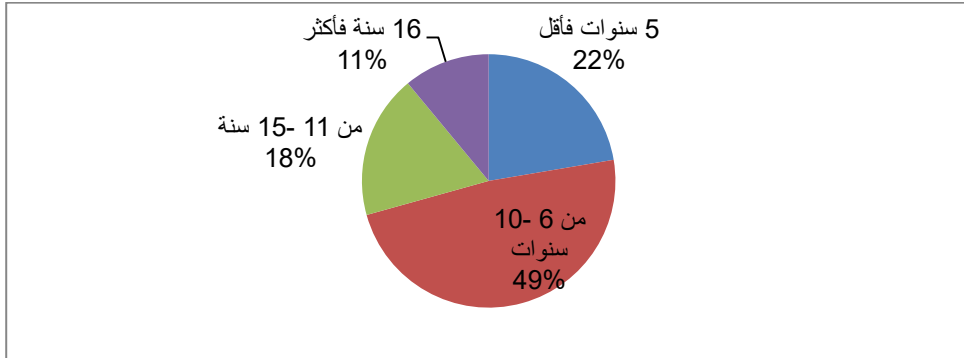
الدراسة، في حين بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين تبلغ خبرتهم من 6 : 10 سنوات 48 فرداً بنسبة 48% من عينة الدراسة، بينما بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين تبلغ خبرتهم من 11 : 15 سنة 18 فرداً بنسبة 18% من عينة الدراسة. في حين بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الذين تبلغ خبرتهم 16 سنة فأكثر 11 فرداً بنسبة 11% من عينة الدراسة.

جدول (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة في الشركة

م	الجنس	العدد	النسبة %
1	5 سنوات فأقل	22	22
2	من 6 : 10 سنوات	48	48
3	من 11 : 15 سنة	18	18
4	16 سنة فأكثر	11	11
المجموع		100	100

المصدر: بيانات عينة الدراسة

شكل (3) توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة في الشركة



المصدر: بيانات عينة الدراسة

2- محاور الاستبيان وعبارات كل محور
يتكون الاستبيان من محورين كالآتي.

المحور الأول: فاعلية تطبيق الاستراتيجية

جدول (4) عبارات محور فاعلية تطبيق الاستراتيجية

العبارة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	المتوسط الحسابي	الوزن التسبي
تسعى استراتيجية المؤسسة إلى مواكبة التطورات التكنولوجية والفنية	32	28	23	10	7	3.683	0.737
تهتم استراتيجية المؤسسة بتحقيق أعلى مستوى ممكن من الكفاءة	30	30	25	12	3	3.717	0.743
تسعى استراتيجية المؤسسة للوصول إلى أعلى مستوى من فاعلية الأداء	33	28	22	7	10	3.683	0.737
تهتم استراتيجية المؤسسة بتوفير جميع المؤهلات البشرية ذات أعلى مستوى في تحقيق المهام المطلوبة منهم	32	27	27	5	10	3.65	0.730
تهتم استراتيجية المؤسسة بتوفير البرامج والدورات التدريبية التي تسهم في رفع قدرات العاملين ومهاراتهم في المؤسسة	35	32	25	5	3	3.9	0.780
تهتم استراتيجية المؤسسة بتوفير بيئة العمل المناسبة للعاملين في المؤسسة	37	30	23	7	3	3.9	0.780
تهتم استراتيجية المؤسسة بتشجيع العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار	38	28	22	5	7	3.867	0.773
تهتم استراتيجية المؤسسة بتشجيع العاملين على الابتكار والإبداع وتطوير قدراتهم	32	33	27	5	3	3.85	0.770
تهتم استراتيجية المؤسسة بتوفير جميع الأساليب التي تسهم في تحفيز العاملين وتشجيعهم على تقديم أفضل مستوى ممكن من الأداء	37	28	20	7	8	3.783	0.757
تهتم استراتيجية المؤسسة بتوفير جميع الظروف التي تسهل الاتصالات الإدارية بين الرؤساء والمؤوسين لرفع كفاءة الأداء	30	35	22	5	8	3.733	0.747
تهتم استراتيجية المؤسسة بتحديث أنظمة العمل وتطويرها	42	30	23	3	2	4.067	0.813
تقوم استراتيجية المؤسسة بتوزيع مهام العمل والمسؤوليات والصلاحيات بطريقة جيدة	40	28	22	7	3	3.95	0.790
تشجع استراتيجية المؤسسة المناقشة الجماعية لأساليب العمل	37	27	23	3	10	3.767	0.753
تشجع استراتيجية المؤسسة المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة	38	32	20	5	5	3.933	0.787
تسهل الاستراتيجية المتبعة في المؤسسة من سرعة إنجاز الأعمال	38	28	22	5	7	3.867	0.773

المصدر: بيانات عينة الدراسة

عند ترتيب عبارات المحور الأول "فاعلية تطبيق الاستراتيجية" كما في جدول (4) من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة الوزن النسبي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن العبارة "تهتم استراتيجية المؤسسة بتحديث أنظمة العمل وتطويرها" هي أهم عبارات المحور بوزن نسبي بلغ (0.813)، يليها العبارة "تقوم استراتيجية المؤسسة بتوزيع مهام العمل والمسؤوليات والصلاحيات بطريقة جيدة" في المرتبة الثانية بوزن نسبي بلغ (0.790)، ثم "تشجع استراتيجية المؤسسة المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة" في المرتبة الثالثة بوزن نسبي بلغ (0.787)، يليها العبارة "تهتم استراتيجية المؤسسة بتوفير البرامج والدورات التدريبية التي تسهم في رفع قدرات العاملين ومهاراتهم في المؤسسة"، والعبارة "تهتم استراتيجية المؤسسة بتوفير بيئة العمل المناسبة للعاملين في المؤسسة" في المرتبة الرابعة بوزن نسبي بلغ (0.780)، يليهما العبارة "تسهل الاستراتيجية المتبعة في المؤسسة من سرعة إنجاز الأعمال"، والعبارة "تهتم استراتيجية المؤسسة بتشجيع العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار" في المرتبة الخامسة بوزن نسبي بلغ (0.773) ثم العبارة "تهتم استراتيجية المؤسسة بتشجيع العاملين على الابتكار والإبداع وتطوير قدراتهم" في المرتبة السادسة بوزن نسبي بلغ (0.770)، يليها "تهتم استراتيجية المؤسسة بتوفير جميع الأساليب التي تسهم في تحفيز العاملين وتشجيعهم على تقديم أفضل مستوى ممكن من الأداء" في المرتبة السابعة بوزن نسبي بلغ (0.757) ثم العبارة "تشجع استراتيجية المؤسسة المناقشة الجماعية لأساليب العمل" في المرتبة الثامنة بوزن نسبي بلغ (0.753)، ثم العبارة "تهتم استراتيجية المؤسسة بتوفير جميع الظروف التي تسهل الاتصالات الإدارية بين الرؤساء والمؤسسين لرفع كفاءة الأداء" في المرتبة التاسعة بوزن نسبي بلغ (0.747)، ثم العبارة "تهتم استراتيجية المؤسسة بتحقيق أعلى مستوى ممكن من الكفاءة" في المرتبة العاشرة بوزن نسبي بلغ (0.743)، يليها العبارة "تسعى استراتيجية المؤسسة إلى مواكبة التطورات التكنولوجية والفنية، والعبارة "تسعى استراتيجية المؤسسة للوصول إلى أعلى مستوى من فاعلية الأداء" في المرتبة الحادية عشر بوزن نسبي بلغ (0.737)، وأخيراً العبارة "تهتم استراتيجية المؤسسة بتوفير جميع المؤهلات البشرية ذات أعلى مستوى في تحقيق المهام المطلوبة منهم" في المرتبة الثانية عشر بوزن نسبي بلغ (0.730).

جدول (5) مستويات محور فاعلية تطبيق الاستراتيجية

النسبة %	المستوى
12.45	منخفض
17.33	متوسط
70.22	مرتفع
100	الإجمالي

المصدر: بيانات عينة الدراسة

ويتضح من جدول (5) إنه قد تم تقسيم محور تطبيق الاستراتيجية إلى 3 مستويات (مرتفع - متوسط - منخفض) وتبين أن 70.22% من العينة محور الدراسة تقع في المستوى المرتفع، بينما 17.33% تقع في المستوى المتوسط، في حين يتكون المستوى المنخفض من 12.45% من العينة، مما يبين ارتفاع مستوى فاعلية تطبيق الاستراتيجية في شركة أسيايل للاتصالات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جدول (6) معامل الثبات لعناصر محور فاعلية تطبيق الاستراتيجية

عدد العناصر	معامل ألفا كورنباخ
15	0.858

المصدر: بيانات عينة الدراسة

وقد تم حساب معامل ألفا كورنباخ لعناصر محور فاعلية تطبيق الاستراتيجية، ونلاحظ من هذه النتائج أن قيمة معامل الثبات Alpha يساوي 0.858 وهو معامل ثبات قوي يؤكد صلاحية عناصر المحور وارتباطها.

المحور الثاني: أداء المنظمة

جدول (7) عبارات محور أداء المنظمة

العبارة	موافق بشدة %	موافق %	محايد %	غير موافق بشدة %	غير موافق %	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي
تهتم المنظمة بقيام العاملين بأداء جميع الواجبات والمهام المكلفين بها بسرعة وحماس	37	28	20	12	3	3.833	0.767
يستخدم العاملون الصلاحيات الخاصة بهم بشكل فعال	30	37	20	10	2	3.783	0.757
يقدر العاملون المسؤولية التي يتم إسنادها إليهم	30	40	20	7	3	3.867	0.773
يسعى العاملون إلى رفع قدراتهم ومهاراتهم	28	34	22	10	5	3.633	0.727
يتعامل الرؤساء مع العاملين بطريقة يسودها التقدير	33	35	22	8	2	3.9	0.780

والاحترام							
يستطيع العاملين التعامل مع التهديدات والمواقف الصعبة بطريقة جيدة	30	32	23	12	3	3.733	0.747
يقوم العاملين بتهيئة أوقاتهم بحيث لا يؤثر أي شيء في كفاءة أدائهم لأعمالهم	28	40	22	7	3	3.833	0.767
يقوم العاملين بتقديم الدعم والمساعدة لزملائهم عندما يزداد ضغط العمل	33	38	18	7	4	3.933	0.787
يسهم العاملين في التغلب على أي معوقات قد تعترض أداءهم لأعمالهم	32	32	22	7	8	3.717	0.743
يهتم العاملين بتحقيق الأهداف العامة للمنظمة عند أداء واجباتهم الوظيفية	37	33	23	3	3	3.967	0.793
يهتم العاملين بتصحيح الأخطاء التي قد يقعون فيها في أثناء قيامهم بعملهم	35	32	18	7	8	3.783	0.757
يمتلك العاملين مهارة حل الأزمات والقدرة على التصرف في المواقف الطارئة	35	30	17	8	10	3.717	0.743
يستخدم العاملين التقنيات الحديثة في أداء عملهم	33	33	18	7	8	3.767	0.753
يهتم العاملين بإقامة علاقات جيدة مع الرؤساء	32	32	20	8	8	3.7	0.740
تقوم المنظمة بتحقيق جميع الأهداف المطلوبة بكفاءة عالية	30	33	22	5	10	3.683	0.737
روح العمل الجماعي هي السائدة في العمل	35	30	17	8	10	3.717	0.743
يشعر العاملين بأهمية التعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة	33	33	18	7	8	3.767	0.753

المصدر: بيانات عينة الدراسة

عند ترتيب عبارات المحاور الثاني (أداء المنظمة) كما في جدول (7) من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة الوزن النسبي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة، تبين أن العبارة "يهتم العاملون بتحقيق الأهداف العامة للمنظمة عند أداء واجباتهم الوظيفية" هي أهم عبارات المحاور بوزن نسبي بلغ (0.793)، يليها العبارة "يقوم العاملون بتقديم الدعم والمساعدة لزملائهم عندما يزداد ضغط العمل" في المرتبة الثانية بوزن نسبي بلغ (0.787)، ثم العبارة "يتعامل الرؤساء مع العاملون بطريقة يسودها التقدير والاحترام" في المرتبة الثالثة بوزن نسبي بلغ (0.780)، يليها "يقدر العاملون المسؤولية التي يتم إسنادها إليهم" في المرتبة الرابعة بوزن نسبي بلغ (0.773)، ثم العبارة "يقوم العاملون بتهيئة أوقاتهم بحيث لا يؤثر أي شيء على كفاءة أدائهم لأعمالهم"، والعبارة "تهتم المنظمة بقيام العاملون بأداء جميع الواجبات والمهام المكلفين بها بسرعة وحماس" في المرتبة الخامسة بوزن نسبي بلغ (0.767)، يليها العبارة "يهتم العاملون بتصحيح الأخطاء التي قد يقعون فيها في أثناء قيامهم بعملهم"، والعبارة "يستخدم العاملون الصلاحيات الخاصة

بهم بشكل فعال" في المرتبة السادسة بوزن نسبي بلغ (0.757)، يليهما العبارة "يشعر العاملین بأهمية التعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة"، والعبارة "يستخدم العاملین التقنيات الحديثة في أداء عملهم" في المرتبة السابعة بوزن نسبي بلغ (0.753)، ثم العبارة "يستطيع العاملین التعامل مع التهديدات والمواقف الصعبة بطريقة جيدة" في المرتبة الثامنة بوزن نسبي بلغ (0.747)، يليها العبارات "روح العمل الجماعي هي السائدة في العمل"، "يمتلك العاملین مهارة حل الأزمات والقدرة على التصرف في المواقف الطارئة"، "يسهم العاملین في التغلب على أي معوقات قد تعترض أداءهم لأعمالهم" في المرتبة التاسعة بوزن نسبي بلغ (0.743)، يليهم العبارة "يهتم العاملین بإقامة علاقات جيدة مع الرؤساء" في المرتبة العاشرة بوزن نسبي بلغ (0.740)، ثم "تقوم المنظمة بتحقيق جميع الأهداف المطلوبة بكفاءة عالية" في المرتبة الحادية عشر بوزن نسبي بلغ (0.737) وأخيراً العبارة "يسعى العاملین إلى رفع قدراتهم ومهاراتهم" في المرتبة الثانية عشر بوزن نسبي بلغ (0.727).

جدول (8) مستويات محور أداء المنظمة

النسبة %	المستوى
14.17	منخفض
19.67	متوسط
66.16	مرتفع
100	الإجمالي

المصدر: بيانات عينة الدراسة

ويتضح من جدول (8) إنه قد تم تقسيم محور أداء المنظمة إلى 3 مستويات (مرتفع - متوسط - منخفض)، وتبين أن 66.16% من العينة محور الدراسة تقع في المستوى المرتفع، بينما 19.67% تقع في المستوى المتوسط، في حين يتكون المستوى المنخفض من 14.17% من العينة مما يبين ارتفاع مستوى أداء المنظمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

جدول (9) معامل الثبات لعناصر محور أداء المنظمة

معامل الفا كورنباخ	عدد العناصر
0.879	17

المصدر: بيانات عينة الدراسة

وقد تم حساب معامل ألفا كورنباخ لعناصر محور أداء المنظمة. ونلاحظ من هذه النتائج أن قيمة معامل الثبات Alpha يساوي (0.879)، وهو معامل ثبات قوي يؤكد صلاحية عناصر المحور وارتباطها.

اختبار فرض الدراسة

العلاقة بين فاعلية تطبيق الاستراتيجية ومستوى أداء المنظمة في شركة أسياسيل للاتصالات بالعراق.

يفترض البحث أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية تطبيق الاستراتيجية ومستوى أداء المنظمة في شركة أسياسيل للاتصالات بالعراق. وعند إجراء الاختبار الإحصائي لمعرفة مدى صحة الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب معاملات الارتباط وكانت النتائج كالآتي:

جدول (10) العلاقة الارتباطية بين فاعلية تطبيق الاستراتيجية وأداء المنظمة

المتغير	مستوى أداء المنظمة
مستوى فاعلية تطبيق الاستراتيجية	0.797 ❖❖

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

❖❖ معنوية عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية طردية معنوية بين متغير مستوى فاعلية تطبيق الاستراتيجية ومستوى أداء المنظمة في شركة أسياسيل للاتصالات بالعراق، مما يبين صحة فرض الدراسة، ويبين أن كلما ازداد مستوى فاعلية تطبيق الاستراتيجية؛ زاد مستوى أداء المنظمة مما يوضح وجود تأثير إيجابي لمستوى فاعلية تطبيق الاستراتيجية في مستوى أداء المنظمة في شركة أسياسيل للاتصالات بالعراق.

نتائج البحث

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج وهي:

- 1- ارتفاع مستوى فاعلية تطبيق الاستراتيجية في شركة أسياسيل للاتصالات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- 2- ارتفاع مستوى أداء شركة أسياسيل للاتصالات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- 3- وجود تأثير إيجابي لمستوى فاعلية تطبيق الاستراتيجية في مستوى أداء المنظمة في شركة أسياسيل للاتصالات بالعراق.

توصيات البحث

يوصى الباحث بمجموعة من التوصيات وهي:

1. العمل على استنباط أساليب وطرق جديدة يمكن من خلالها العمل على زيادة فاعلية تطبيق الاستراتيجيات بشكل أكبر مما هو عليه الآن.
2. العمل على زيادة فاعلية تطبيق الاستراتيجية للحفاظ على الأداء المتميز للمنظمة في شركة أسياسيل للاتصالات بالعراق.
3. ضرورة قيام الأكاديميين والمهنيين بالعمل على إجراء أبحاث ودراسات متعلقة بالتعرف بالعوامل المؤثرة في فاعلية تطبيق الاستراتيجيات في الشركات والمؤسسات مما يساهم في تحقيق الفاعلية في تطبيق الاستراتيجيات بها، من خلال تطبيق هذه العوامل بكفاءة وفاعلية مما يؤدي إلى زيادة مستوى كفاءة أداء الشركات والمؤسسات وتحقيق الأهداف التي تسعى إلى الوصول إليها.

قائمة المصادر المراجع

باللغة الأجنبية:

1. Child, J. (1972). Organizational structure, environment and performance: The role of strategic choice. sociology, 6(1), 1-22.
2. Kaplan, R. S. (2001). Strategic performance measurement and management in nonprofit organizations. Nonprofit management and Leadership, 11(3), 353-370.
3. Charkha, P. G., & Jaju, S. B. (2020). Decision Support System for Supply Chain Performance Measurement: Case of Textile Industry. In New Paradigm of Industry 4.0 (pp. 99-131). Springer, Cham.
4. Bachmann, J. M., Posch, D. R., Hickson, G. B., Pinson, C. W., Kripalani, S., Dittus, R. S., & Stead, W. W. (2020). Developing an Implementation Strategy for Systematic Measurement of Patient-Reported Outcomes at an Academic Health Center. Journal of Healthcare Management, 65(1), 15-28.
5. Eker, M., & Eker, S. (2019). Exploring the relationships between environmental uncertainty, business strategy and management control system on firm performance. Business and Economics Research Journal, 10(1), 115-130.
6. Linton, G., & Kask, J. (2017). Configurations of entrepreneurial orientation and competitive strategy for high performance. Journal of Business Research, 70, 168-176.
7. Adler, R., Stringer, C., Shantripriyan, P., Birch, M. G., & Tohmatsu, D. T. (2017). AirAsia: Towards a 'new world' carrier strategy and implications for performance management system design. In The Routledge Companion to Performance Management and Control (pp. 319-333). Routledge.
8. Lasserre, P. (2017). Global strategic management. Macmillan International Higher Education. p180.
9. Johnson, G. (2016). Exploring strategy: text and cases. Pearson Education.
10. Biscop, S. (2016). The EU global strategy: Realpolitik with European characteristics. Might and Right in World Politics, 91-100.
11. Vanhaverbeke, W., Roijakkers, N., Lorenz, A., & Chesbrough, H. (2017). The importance of connecting open innovation to strategy. In Strategy and communication for innovation (pp. 3-15). Springer, Cham.

12. Morakanyane, R., Grace, A. A., & O'Reilly, P. (2017, June). Conceptualizing Digital Transformation in Business Organizations: A Systematic Review of Literature. In Bled e Conference (p. 21).
13. Melé, D., & Fontrodona, J. (2017). Christian ethics and spirituality in leading business organizations: Editorial introduction. *Journal of business ethics*, 145(4), 671-679.
14. Ren, S., & Jackson, S. E. (2019). HRM institutional entrepreneurship for sustainable business organizations. *Human Resource Management Review*, 100691.
15. Piciullo, L., Gariano, S. L., Melillo, M., Brunetti, M. T., Peruccacci, S., Guzzetti, F., & Calvello, M. (2017). Definition and performance of a threshold-based regional early warning model for rainfall-induced landslides. *Landslides*, 14(3), 995-1008.
16. Wiik, M. R. K., Fufa, S. M., Krogstie, J., Ahlers, D., Wyckmans, A., Driscoll, P. A.,... & Gustavsen, A. (2018). Zero Emission Neighbourhoods in Smart Cities: Definition, Key Performance Indicators and Assessment Criteria: Version 1.0. ZEN Report.
17. Islam, M. S., Tseng, M. L., Karia, N., & Lee, C. H. (2018). Assessing green supply chain practices in Bangladesh using fuzzy importance and performance approach. *Resources, Conservation and Recycling*, 131, 134-145.
18. Lisi, I. E. (2018). Determinants and performance effects of social performance measurement systems. *Journal of Business Ethics*, 152(1), 225-251.
19. Stack, M. M., Ravishankar, G., & Pentecost, E. (2017). Foreign direct investment in the eastern European countries: Determinants and performance. *Structural Change and Economic Dynamics*, 41, 86-97.
20. Wu, L., & Chiu, M. L. (2018). Examining supply chain collaboration with determinants and performance impact: Social capital, justice, and technology use perspectives. *International Journal of Information Management*, 39, 5-19.

دور السياحة الخضراء في تحقيق التنمية المستدامة
دراسة لعينة شركات السفر والسياحة في مدينة كربلاء المقدسة

م.م. حسين محمد علي اسد

جامعة الفرات الاوسط/ المعهد التقني كربلاء

م.م. طه مهدي محمود

جامعة الفرات الاوسط/ المعهد التقني كربلاء

اقرار الخبير اللغوي

اشهد ان هذا البحث الموسوم (دور السياحة الخضراء في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة لعينة شركات السفر والسياحة في مدينة كربلاء المقدسة)، قد جرى مراجعته وتقويمه لغوياً من قبلي.

م. مصطفى محمد الجلو

كربلاء في 2020/5/3

المقدمة

يواجه القطاع السياحي تحديات كبيرة ومتعددة ومنها، اقتصادية، واجتماعية، وثقافية، ومن اهم التحديات وأخطرها، التحديات البيئية، لما للسياحة من تأثيرات مباشرة على البيئة، وهنا كان لابد من ظهور مسارات جديد في التنمية السياحية، لعل من اهمها مسار التنمية السياحية المستدامة التي تحافظ على البيئة، حيث ان هذا المسار يدعم اساليب الانتاج المعتمدة على خفض التلوث والاضرار الى ادنى مستوياته ويتفرع منه مسارات عديدة ومنها مسار السياحة الخضراء الذي يعد جزء من التنمية السياحية المستدامة، ويركز على ان مفهوم السياحة الخضراء صديقة للبيئة بمعنى انها لا تخلق مخلفات واضرار بيئية تؤثر على المجتمع المحلي والسياح القادمين الى منطقة المقصد السياحي.

ان مصطلح السياحة الخضراء يعني استخدام الطاقة النظيفة، وتقليل الانبعاثات الكربونية، ويخفض من الهدر في الموارد الاقتصادية. ويسهم في استثمار الموارد البشرية كذلك بدورة يزيد من الدخل السياحي ويرفع القيمة من المضافة المتأنتية من السياحة في الاقتصاد، كما يسهم في زيادة حصيلة البلدان السياحية من النقد الاجنبي المتحصل عليه من انفاقات السياح، الامر الذي ينعكس ايجاباً على ميزان المدفوعات.

اما فيما يخص مدينة كربلاء فأن قطاع السياحة فيها يعد من القطاعات الخدمية المهمة، اذ تتمتع كربلاء بمقومات سياحية تجعله ركيزة مهمة في اقتصاد البلد، اذ ان مدينة كربلاء تستقبل العديد من السياح وذلك لوجود مرقي الامام الحسين واخيه ابا الفضل العباس (عليهم السلام) بالإضافة الى المواقع الدينية الاخر. كذلك المواقع التاريخية الموجودة في المدينة مثل حصن الاخضر كذلك بحيرة الرزاوة والعيون الطبيعية الموجودة في عين التمر كل هذه الاماكن جعل المدينة غنية بالمواقع التاريخية والاثرية والدينية والطبيعية.

أولاً: اشكالية البحث:

تكمن اشكالية البحث في ان قطاع السياحة في مدينة كربلاء يواجه تحديات كبيرة منها افتقار الممارسات الحديثة في السياحة، والقلة في المنتجات السياحية مما انعكس سلباً على الاقتصاد، والمجتمع، وعلى صحة الانسان، والتنوع الايكولوجي.

ثانياً: فرضية البحث:

ان الانماط التقليدية للسياحة تولد اثر غير مرغوب فيه على البيئة، وحيث ان السياحة الخضراء تشكل مساراً للتنمية السياحية، يعتمد مبدأ الانتاج الصديق للبيئة والذي يؤثر ايجاباً عليها، لذلك فأن اعتماد هذا المسار قد يجعل السياحة صديقة للبيئة.

ثالثاً: اهمية البحث:

تكمن اهمية البحث في انها تساعد القائمين في المجتمع المبحوث في التعرف على دور السياحة البيئية في مدينة كربلاء، كذلك فأن اهمية البحث تكمن في انه يمس الحياه البشرية بشكل مباشر من خلال تعلقه بالبيئة، والذي بدوره يؤثر على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية في بيئة التطبيق كربلاء.

رابعاً: هدف البحث:

1. وضع اساس نظري يمكن الارتكاز عليه عند اجراء دراسات لاحقة قد تسهم في تقليص الندرة النسبية للدراسات في مجال اهمية ودور متغيرات البحث.
2. صياغة بعض التوصيات التي من المؤمل الاستفادة منها اعتماداً على ما تتوصل اليه من نتائج.
3. معرفة اهم المرتكزات التي تستند عليها السياحة الخضراء.
4. بيان إمكانية اعتماد السياحة الخضراء مسار للتنمية السياحية المستدامة في مدينة كربلاء.

خامساً: مجتمع وعينة البحث:

اختار الباحث العاملين في شركات السفر والسياحة في مدينة كربلاء لتطبيق الجانب العملي من الدراسة، حيث يوثق وصف وتشخيص وتحليل النتائج الإحصائية للتحليل الوصفي للبيانات التي حصل عليها الباحث من خلال الأداة الرئيسة لجمع بيانات الدراسة (الاستبانة) على مستوى عينة شركات السفر والسياحة في مدينة كربلاء المقدسة، فضلاً عن تبويب الباحث لإجابات عينة الدراسة (40) مشاهدة، (5) منها تم

اتلافها لوجود اخطاء فيها، حيث تم اعتماد (35) انطلاقا من مستوى توفر وتبني واهتمام العينة بفقرات وابعاد ومتغيرات الدراسة.

سادساً: منهج البحث:

اعتمد الباحث في المنهجية المتبعة في الدراسة على جانبين أساسيين :
الجانب النظري: الذي اعتمد فيه الباحث على الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة. الدوريات العلمية العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث.

الجانب الميداني: الذي اعتمد فيه الباحث على أسلوب المسح الإحصائي، وذلك من خلال تصميم قائمة استقصاء مناسبة لجمع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة الدراسة.

سابعاً: هيكلية البحث:

المبحث الاول: الاطار النظري للسياحة الخضراء. المبحث الثاني: التنمية السياحية المستدامة. المبحث الثالث: الاختبارات وتحليل النتائج.
الكلمات المفتاحية: السياحة، السياحة الخضراء، تنمية مستدامة، شركات سياحية.

المبحث الاول

الاطار النظري للسياحة الخضراء

أولاً: مفهوم السياحة:

إن مفهوم السياحة الآن مفهوم واسع وله أكثر من تعريف، وكلّ منه يختلف بقدر الاختلاف في الزاوية التي ينظر منها الباحث إلى السياحة، لكن هذه التعريفات بصورة عامة، تشترك لكونها تركّز على ثلاث نواحٍ رئيسة، الناحية الأولى: دافع السفر، أي الغرض منه، هل هو للعمل أم المتعة أم العلاج؟ والناحية الثانية: هي الوقت، إذ إنّ من الضروري التفريق بين النزهة وبين الرحلة لعدة أيام، أما الناحية الثالثة: فهي أهمية تحديد وضعية المسافر في كونه سائحاً أم لا.

لقد بدأت المحاولات الأولى لتعريف السياحة كظاهرة في الثمانينيات من القرن التاسع عشر، إلا أن أوّل تعريف محدّد للسياحة يعود إلى العالم الألماني "جوبيرفرديلر" في عام 1905م عندما أعطى تعريفاً مطوّلاً للسياحة على أنّها ظاهرة عصرية تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة، وإلى تغيير الهواء، وإلى مولد الإحساس بجمال الطبيعة ونمو هذا الإحساس، وإلى الشعور بالبهجة والمتعة والإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة، وأيضاً إلى نمو الاتصالات وعلى الأخص بين الشعوب، وهذه الاتصالات كانت ثمرة اتساع نطاق التجارة والصناعة كبيرة، أو متوسطة، أو صغيرة، وثمره تقدّم وسائل النقل.

وفي عام 1910م، قام العالم النمساوي "هرمن فون شولر" بوضع تعريف للسياحة أشار فيه إلى أهمية السياحة كعامل من العوامل الاقتصادية، إذ قال: إنّ السياحة هي اصطلاح يُطلق على كلّ العمليات، وخصوصاً العمليات الاقتصادية التي تتعلّق بدخول الأجانب داخل منطقة معيّنة، أو خارج أي بلدة، أو دولة، وترتبط بها ارتباطاً مباشراً (نعيم و سراب، 29: 2001).

أما الأكاديمية الدوليّة للسياحة، فقد عرّفت السياحة بأنّها تعبير يُطلق على رحلات الترفيه، أو هي مجموعة الأنشطة الإنسانية المعبأة لتحقيق هذا النوع من الرحلات، وهي صناعة تتعاون على سدّ حاجات السائح. (سهيل، 57: 2001) وقد عرّفت "منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية" (OECD) السياحة بأنّها: صناعة تعتمد على حركة السكان أكثر من حركة البضائع (صلاح الدين، 11: 2002). وفي مؤتمر منظمة السياحة العالمية (WTO) المنعقد في أوتاوا - كندا عام 1991م، تمّ وضع تعريف أساس للسياحة ينصّ على أنّ السياحة هي نشاط الأشخاص في السفر والإقامة في مناطق، خارج بيئتهم الأصلية، لمدة تقلّ عن سنة، لغرض المتعة، أو العلاج، أو أي أغراض أخرى (Gea، 5: 1995).

ويرى الباحث، أنّ السياحة يمكن أن تعرّف إلى أنّها نشاط إنساني وظاهرة اجتماعيّة، تقوم على انتقال الأفراد من مكان إقامتهم إلى أماكن خارج مجتمعاتهم، لفترة مؤقتة لا تقلّ عن (24) ساعة، ولا تزيد على سنة، لأغراض مختلفة، كأن تكون دينيّة، أو ترفيهية، أو علاجية، أو غيرها من الأغراض السياحيّة، حيث ينتج عن هذا الانتقال

تبادل الثقافات بين الشعوب، وخلق فرص عمل جديدة، والسائحون في سياحتهم يُعتبرون مستهلكين، فهم يؤثرون في زيادة الدّخل القومي للدول السياحية.

ثانياً: السياحة الخضراء:

ان السياحة شأن ترفيهي شائع المعرفة والتطبيق، يألفه عامة الناس، ونخبهم الاجتماعية، والاقتصادية، اما فيما يخص السياحة الخضراء، فهي نزعة انسانية راقية، تجتهد في إيجاد البيئات السليمة، البيضاء، الخالصة من كل انواع الاخطار، او الاوبئة، او التصحر أو الملوثات التي تكدر العيش، وتعبث بالفطرة الطبيعية التي شاء الله ان تكون عليها هذه الارض التي جعلها الله مأوى لخلقه. حيث تعتبر السياحة الخضراء هي سياحة صديقة للبيئة، وتحافظ عليها وتعمل على تحسينها، وهي نمط سياحي يضاف الى الانماط السياحية الاخرى في المساهمة في إيجاد فرص عمل، وكسب إيرادات بالعملة الاجنبية، كما انها تعتمد على الطاقة المتجددة التي تعزل من الانبعاثات، وبالتالي تخلف بيئة صحية نظيفة، تساعد على جذب السائح النوعي، وتعمل على ايجاد وظائف خضراء للمجتمع المحلي، وبالتالي تساعد على الاستدامة البيئية، وتساعد على بناء مدن عمرانية وحضرية، وذلك من خلال جذب الاستثمارات الاجنبية وتوظيفها في البنى التحتية وفي المشاريع الصديقة للبيئة. ولذلك فأن السياحة الخضراء هي رؤية جديدة تعمل على دراسة المنافع الاقتصادية..(كاظم، 39، 2015).

اذن فالسياحة الخضراء هي نمط له مسار يوصل الى الازدهار، من خلال السياحة المستدامة التي تلبي احتياجات السكان المحليين

ثالثاً: اهمية السياحة الخضراء: تتجلى اهمية السياحة الخضراء في كونها:

1. تحافظ على البيئة من التلوث:

اذ انها تعتمد على توجيه السياحة نحو المواقع السياحية المميزة، وتعمل على الحلول للمخاطر المتعلقة بالبيئة، والصحة، والسلامة وذلك من خلال وضع البرامج السياحية للمنشآت، ابتداء من اختيار الموقع وانشائه، ومرورا بمراحل الانجاز، ووضع الارشادات والتوجيهات لأصحاب المرافق والمنشآت السياحية.

2. تحث السياحة الخضراء على استخدام الطاقة البديلة:

او المتجددة مثل الطاقة الشمسية والطاقة الكهربائية وطاقة الرياح التي اصبحت في كثير من البلدان وخاصة البلدان النامية، خياراً حتمياً من اجل التجدد والحد

من تغيير المناخ، والحفاظ على البيئة، حيث تعتبر هذه الطاقة مجانية ومتوفرة على مدار السنة بخلاف الوقود التقليدية.

3. تساعد السياحة الخضراء على إقامة مدن خضراء:

ذات مستوى عال من التخطيط الحضري والعمراني، مع مراعاة التمدد السكاني، والزحف العمراني، والبناء العشوائي من وجهة تخلف مواقع جذب سياحية تهتم ببيئة نظيفة، هذا من ناحية من ناحية أخرى فأنها تكون ذات بنى تحتية متقدمة. لذلك فإن التوسع في المناطق الحضرية يعد مؤشر آخر لاستدامة البيئة، هذا يعتمد على مستوى التخطيط، والادارة الحضرية الموجودة (المصري، 13، 2010).

4. تحافظ على الميزان الفطري الطبيعي والارث البيئي والحضاري:

من خلال وضع البرامج السياحية التي تساهم في حماية البيئة، ووضع التدابير اللازمة التي تقلل من الآثار الضارة لتغير المناخ، ومن التأثيرات الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية التي يتسبب بها السائح بصورة مباشرة. (كاظم، 42، 2015).

5. تحافظ على المواقع السياحية والاثرية والفنية:

وذلك من خلال تنظيم دخول السياح الى الاماكن التاريخية، والاثرية، بأعداد متوازنة، وتشجيعهم على التعامل معها بشكل ودي مع تعريفهم مسبقاً على تلك المواقع، ووضع الارشادات والبرامج السياحية التي توضح التعامل مع هذه المواقع من اجل الحد من السلوكيات الخاطئة للسياح. وبشكل عام فإن العلاقة بين السياحة والثقافة سوف تؤدي الى المحافظة على هذا التراث

6. المساعدة في احياء الصناعات الحرفية والتقليدية واليدوية:

حيث توجد علاقة بين السياحة بصورة عامة، والصناعات الحرفية، بسبب رغبة معظم السياح في شراء السلع التذكارية، وهذا يتأكد أكثر في السياحة الخضراء، لأن السائح الذي يقصد المدن الخضراء، والمدن النظيفة، يكون ذا مستوى عال من الثقافة، وبالتالي، تدفعه ثقافته أكثر من غيره الى اقتناء المنتجات الحرفية، (ربيع، 172، 2017).

7. تؤدي السياحة الخضراء دوراً مهماً في تكوين الدخل القومي (النتاج القومي):

حيث يسهم القطاع السياحي الذي هو جزء لا يتجزأ من الاقتصاد القومي في تكوين الاقتصاد القومي في تكوين الدخل القومي، وان كان بنسب متفاوتة من بلد الى

آخر، وفقاً لمقوماته، وحجمه، وتطوره، وهنا تبدو أهمية السياحة الخضراء في زيادة حجم القطاع السياحي وذلك من خلال مجموعة الخدمات التي تقدمها المدن الخضراء (عبد القادر، 18، 2006).

8. توظيف استثمارات مستمرة في القطاع السياحي؛

بما ان السياحة نشاط مركب يتضمن مجالات مختلفة للاستثمار من بناء مدن عمرانية وحضرية، وكذلك انشاء بنى تحتية تخدم المشاريع السياحية بشكل عام فأن المبادرات الخضراء في قطاع السياحة والتي تضع ضمن اولوياتها تطوير المراكز السياحية، واستخدام طاقة متجددة، وفرض، إجراءات بيئية تجذب الاستثمارات للقيام بالبنى والتحتية الفوقية، ونقل التكنولوجيا الخضراء كل هذا يساهم في بناء اقتصاد اخضر يوفر العدالة الاجتماعية للأفراد (كاظم، 50؛ 2015).

ولذلك فأن السياحة الخضراء تعد احدى المسارات الجديدة للتنمية السياحية المستدامة وسوف يتم تناولها في المبحث الثاني.

المبحث الثاني

التنمية السياحية المستدامة

أولاً: مفهوم التنمية السياحية المستدامة؛

نجد بضمن الإطار العام للتنمية المستدامة تعاريف كثيرة نابعة من خلفيات مهنية متباينة وتلافياً للدخول في هذه التفاصيل النظرية نؤكد على ان الحفاظ على سلامة الأنظمة البيئية لا يعني بأي شكل من الأشكال إيقاف العملية التنموية الجديدة، ومن أهم هذه التعريفات نوردتها بما هوأت؛

التنمية المستدامة بنظر البعض، ربط الأبعاد البشرية والبيئية في إطار التنمية بغية إيجاد التوازن بين النظام الاقتصادي والنظام الطبيعي دون استنزاف المزيد الموارد والحفاظة عليها. (طاهر، 58؛ 1998).

والتنمية السياحية المستدامة هي عبارة عن تنمية الموارد الطبيعية السياحية والحضرية ضمن مجموع الموارد السياحية المتاحة للدول التي تأخذ التنمية المستدامة طابع التصنيع المتكامل الذي يعني إقامة وتشيد مراكز سياحية تتضمن مختلف الخدمات

التي يحتاج اليها السائح أثناء إقامته بها وبالشكل الذي يتلاءم مع القدرات المالية للفئات المختلفة من السائحين. (الزنفلي، 12: 2009). إذاً التنمية السياحية المستدامة تركز على استدامة الموارد السياحية من أجل الأجيال القادمة، لتتهدم بمشاركة المجتمعات المحلية في عملية تطوير وتنمية العملية السياحية (بظاظو، 192: 2010)

وعلى هذا الأساس عرفت التنمية المستدامة، من بعض الباحثين بأنها: ضرورة إنجاز الحق من التنمية بحيث يعمل على إيجاد المساواة بين الحاجات الإنسانية والقدرات البيئية بالطريقة التي يجري فيها استغلال الموارد وتوجيه الاستثمارات وتكييفها مع التنمية التقنية، وتطوير الإمكانيات الحاضرة والمستقبلية في تلبية احتياجات البشر وتطلعاتهم (موشيت، 2000: 77)

لذلك فإن الاستدامة تشير إلى الاستمرارية، وأن السياحة المستدامة تتضمن الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية، بما في ذلك مصادر التنوع الحيوي وتخفيف آثار السياحة على البيئة وتعظيم الفوائد من حماية البيئة والمجتمعات المحلية.

يعني مبدأ التنمية المستدامة في نظر بعض المنظمات الدولية بأنه النظر إلى المستقبل بإنصاف وأن يترك للأجيال القادمة مثلما توافر للجيل الحاضر رصيماً من الموارد. ومن خلال ما ذكر من تعاريف، يمكن تحديد ملامح وسمات التنمية المستدامة بما يأتي:

1. التنمية المستدامة تختلف عن التنمية بشكل عام في كونها أشد تداخلاً في التخطيط الاجتماعي.
2. تتوجه التنمية المستدامة أساساً إلى تلبية متطلبات وحاجات أكثر الفئات الاجتماعية فقراً في طبقات المجتمع.
3. فصل عناصر التنمية المستدامة مستحيل مع بعضها البعض الآخر في عملية التطبيق لشدة تداخل إبعادها الكمية والنوعية.
4. التنمية المستدامة لها بعد وجانب نوعي تحافظ من خلاله حضارات وإنسانية المجتمعات.

ثانياً: أهمية التنمية المستدامة:

تساعد التنمية المستدامة على وضع تصور واضح مبني على فهم أفضل للمقومات السياحية، البيئية، الطبيعية، والثقافية والإنسانية، وتضمن توزيعاً عادلاً للفوائد

والكلف، كما تولد وظائف محلية بشكل مباشر في قطاع السياحة وغير مباشر في عدد من القطاعات الداعمة والمعنية بإدارة الموارد، وتسهم في تعزيز بعض نشاطات القطاعات المحلية المربحة مثل: الفنادق وأماكن الإقامة المختلفة، المطاعم، نظم النقل، الصناعات التقليدية، والحرف اليدوية، وخدمات المرشدين السياحيين.

تسعى السياحة المستدامة إلى إشراك كل شرائح المجتمع في اتخاذ القرارات بما فيها السكان المحليين، وذلك للتعايش مع مستهلكين آخرين للموارد، وتدمج بين التخطيط وتقسيم المناطق بما يتضمن تنمية سياحية ملائمة لطاقة النظام البيئي، وتحسين وسائل النقل والاتصال وما سوى ذلك من البنى التحتية الأساسية، وتسهم في تهيئة مرافق الاستجمام التي يمكن للمجتمعات المحلية إضافة إلى السياح المحليين والدوليين استعمالها بصفة مستدامة. (بظاظو، 192: 2010).

ثالثاً: أهداف ومبادئ التنمية المستدامة

1- تسعى التنمية المستدامة عبر آلياتها ومحتواها إلى تحقيق جملة من الأهداف (زين العابدين، 37: 2010).

أ- تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان عبر التركيز على العلاقات بين النشاطات البيئية والسكان، وتعامل مع النظم الطبيعية.

ب- ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع وتعمل التنمية المستدامة بتوظيف التكنولوجيا الحديثة بما يخدم المجتمع وأهدافه،

ت- احترام البيئة وذلك بالتركيز على العلاقة بين النشاطات للسكان والبيئة، وتعامل مع النظم البيئية الطبيعية على أساس حياة الإنسان، فالتنمية المستدامة هي التي تستوعب العلاقة بين البيئة الطبيعية والبيئة المبنية، وعمل علاقة تكامل وانسجام.

ث- تعزيز الوعي للسكان وتنمية احساسهم بالمسؤولية وحثهم بالمشاركة في ايجاد الحلول المناسبة واحداث تغيير مستمر.

ج- تحقيق نمو اقتصادي تقني بحيث يحافظ على الرأسمال الطبيعي الذي يشمل الطبيعة والبيئة وهذا يتطلب تطوير مؤسسات وبنى تحتية وادارة ملائمة للمخاطر لتؤكد المساواة في تقاسم الثروات بين الاجيال.(عراقي واخرون، 56: 2007).

2- مبادئ التنمية المستدامة

ان العلاقة الأساسية بين البيئة من جهة وبين النمو من جهة اخرى حددت المبادئ التي قام عليها مفهوم التنمية المستدامة وتتمثل في النقاط الآتية: (معهد الابحاث التطبيقية، 2006).

أ- مشاركة الجميع فمن دون دعم ومشاركة المجتمع لا يمكن تحقيق الاستدامة والتقدم به.

ب- العدالة والمساواة والانصاف بين الاجيال في اتاحة الفرص للأجيال المقبلة.

ت- الدمج في عملية صنع القرار ودمج الاعتبارات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.

ث- السلوك الوقائي حيثما وجدت التهديدات بوقوع أضرار بيئية لا يمكن تسويتها، لا يستخدم الافتقار إلى التيقن العلمي.

المبحث الثالث

الاطار العملي

مقدمة :

يوثق المبحث الحالي وصف وتشخيص وتحليل النتائج الإحصائية للتحليل الوصفي للبيانات التي حصل عليها الباحث من خلال الأداة الرئيسة لجمع بيانات الدراسة (الاستبانة) على مستوى عينة شركات السفر والسياحة في مدينة كربلاء المقدسة، فضلا عن تبويب الباحث لإجابات عينة الدراسة (40) مشاهدة، (5) منها تم اتلافها لوجود اخطاء فيها، حيث تم اعتماد (35) انطلاقا من مستوى توفر وتبني واهتمام العينة بفقرات وابعاد ومتغيرات الدراسة.

حيث شملت الاستبانة على اربعة محاور في كل محور مجموعة من التساؤلات في

جدول مبين بالاتي:

الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا أوافق إطلاقا
---------	------------	-------	-------	----------	-----------------

ويشمل تحليل متغيرات الدراسة على وفق اجابات عينة الدراسة بشكل عام وعلى

النحو الاتي:

المعلومات التعريفية:

1. شملت عينة البحث على اجابة (24 ذكر) في مقابل كانت اجابات الاناث (11 اناث).
2. الفئة العمرية للعينة المستهدفة محصورة بين (19_29) سنة و (30_44) سنة و اكثر من (45) سنة حيث حققت الفئة العمرية الاولى نسبة (19%) وجاءت الفئة العمرية الثانية بنسبة (36%) اما الفئة العمرية الثالثة فكانت نسبتها (31%).
3. كانت الشهادة التي يمتلكها افراد عينة الدراسة الاغلبية من اعدادية بنسبة 14% ودبلوم (31%) وبكلوريوس (41%).
4. اما من حيث الوظيفة فكانت النسبة (100%) هم موظفين في مكاتب السياحة والسفر على اختلافات وظائفهم ومنها الارشاد السياحي وقطع التذاكر وغيرها من الوظائف.
5. اما بخصوص عدد الدورات التي قام بها الموظفون فكانت تتراوح بين ثلاث الى اربع دورات تدريبية، هذا فيما يخص الذكور، اما فيما يخص الاناث فكانت تتراوح بين دورتين تدريبيتين ودورة واحدة.

المحور الاول:

أولاً: في رأيك الى اي مدى تؤثر القضايا والمشاكل البيئية التالية على حياة الانسان على كوكب الأرض؟
حيث تضمن هذا المحور التحليل الاحصائي البسيط باستخدام النسب المئوية لفقرات الاستبانة

وحسب مقياس ليكرد الخماسي وكما هو مبين في الجدول الآتي:

الفقرات	وافق بشدة	النسبة المئوية	وافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	لاوافق	النسبة المئوية	لاوافق إطلاقاً	النسبة المئوية	النسبة الكلية
1X	22	62.8%	13	37.2%	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	100%
2X	35	100%	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	100%
3X	19	54.3%	16	45.7%	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	100%
4X	23	65.7%	12	34.3%	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	100%
5X	35	100%	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	100%
6X	35	100%	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	100%
7X	53	100%	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	100%

يظهر لنا اهتمام عينة الدراسة بشكل كبير بظاهرة الاحتباس الحراري والذي يعد عامل مهما بالنسبة للسياحة الخضراء، حيث ان ازدياد درجة الحرارة السطحية المتوسطة مع زيادة ثاني اوكسيد الكربون وبعض الغازات الاخرى في الجو، هذه الغازات تسمى بالغازات الدفيئة لأنها تساهم في تدفئة جو الارض السطحي.

حيث جاءت معظم اجابات عينة الدراسة مطابقة تماما وذلك لان الاوزون فهو من العناصر الضرورية للحياة على سطح الارض وهو لا يقل اهمية عن الاوكسجين والماء وذلك لأنه يمتص معظم الاشعة فوق البنفسجية الضارة التي تصلنا من الشمس، ولكن ثقب الاوزون يؤدي الى زيادة الاشعة فوق البنفسجية التي سرطان الجلد وهذا بدوره سوف يؤدي الى تقليص حركة السياح ليس فقط في مدينة كربلاء المقدسة وانما في العالم اجمع.

ان القضايا والمشاكل البيئية تستنزف الطاقات البشرية والمادية وهذا ما اكد عليه وبالأجتماع المختصون في المجال السياحي في مدينة كربلاء.

اما من ناحية استهلاك الموارد البيئية فقد اتفقت عينة الدراسة وبشدة على انها من القضايا المشاكل البيئية على كوكب الارض ان مدينة كربلاء تمتاز بكثرة المساحات الخالية فمن الممكن الاستفادة منها وتحويلها الى اماكن خضراء لجذب اكبر عدد ممكن من السياح لان الطابع المتكون في ذهن السائح عن مدينة كربلاء هو طابع ديني، ولكن بتوفير مساحات خضراء وتحويل الاراضي الخالية الى اماكن خضراء سوف تجعل فترة اقامة السائح اطول، وهذا سوف يعطي مردودات مالية.

المحور الثاني: النقل الأخضر: يجب ان تتنوع وسائل النقل التي تستخدم في محافظة كربلاء المقدسة، ما رايك في العبارات التالية؟

الفقرات	اوافق بشدة	النسبة المئوية	اوافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	لا اوافق	النسبة المئوية	لا اوافق إطلاقاً	النسبة المئوية	النسبة الكلية
1X	12	%34	18	%51.5	5	%14	صفر	صفر	صفر	صفر	%100
2X	20	%57	15	%43	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	%100
3X	35	%100	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	%100

تشجع المحافظة على النقل الاخضر والمدار بالغاز الطبيعي لحماية البيئة: حيث جاءت النسب بين اوافق ومحايد ، وهنا يعود السبب الى موافقة بعض اكثر افراد عينة الدراسة الى ان الغاز الطبيعي يعد احد الركائز الاساسية لتحقيق التنمية المستدامة بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في مدينة كربلاء بالإضافة الى انه الغاز الطبيعي يقلل من ظاهر الاحتباس الحراري، كذلك فان الغاز الطبيعي يقلل من نسب التلوث في الجو، وهذا ما يبحث عنه السائح.

تنوع وسائل النقل في المدينة للمحافظة على البيئة: جاءت ردود اجابات العينة بالإيجاب نظراً لكون مدينة كربلاء تستقبل العديد من السياح ولذلك فأن تنوع وسائل النقل سوف يسهم في سهولة وانسيابية حركة السياح مثل المترو ووسائل نقل صديقة للبيئة.

يساعد وجود نقل أخضر بالمحافظة على تقديمها كمقصد سياحي ديني بيئي للسائح: جاءت ردود اجابات افراد عينة الدراسة وبالاتفاق التام على ان النقل الاخضر يشجع السياح على التوافد الى مدينة كربلاء، ولان السائح يحتاج الى كل وسائل الراحة والتي من ضمنها النقل ، بالإضافة الى المردود الاقتصادي من جراء تطوير وسائل النقل.

المحور الثالث: الفنادق الخضراء في كربلاء: تسهم الفنادق في كربلاء بالحفاظ على البيئة، حسب معرفتك للفنادق بكربلاء، إلى أي مدى ترى أن هذه الفنادق تطبق

الممارسات التالية:

الفقرات	اوافق بشدة	النسبة المئوية	اوافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	لا اوافق	النسبة المئوية	لا اوافق إطلاقاً	النسبة المئوية	النسبة الكلية
1X	صفر	صفر	9	%25.7	12	%34.3	14	%40	صفر	صفر	%100
2X	35	%100	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	%100
3X	صفر	صفر	صفر	صفر	3	%8.5	32	%91.5	صفر	صفر	%100
4X	صفر	صفر	11	%31.5	7	%20	5	%14.2	12	%34.3	%100

استخدام مفتاح الغرفة للتحكم في الإنارة توقف الإنارة عند الخروج من الغرفة : جاءت اجابات عينة الدراسة وفقاً لما تمتلكه الفنادق من امكانات حيث ان نسبة (25.7%) من الاجابات يرون ان الفنادق تطبق هذه الخاصية، في حين ان (34.3%) من الاجابات كانت محايدة والسبب يعود الى ان اغلب الفنادق الموجودة في المحافظة اليوم بدأت بالتحديث هذه اراء العينة، اما النسبة الاكبر فكانت (40%) من الاجابات لا تطبق هذه الخاصية الى يومنا هذا.

ترشيد التكييف بوقف المكيفات عند عدم الحاجة إليها: حيث جاءت جميع الاجابات بالاتفاق، وهو ان جميع الفنادق تقوم بهذه الخاصية للحفاظ على الطاقة الكهربائية وعدم استهلاكها، اضافة الى الحفاظ على الاجهزة من العطل.

استخدام المواد المحلية للديكور والأثاث الداخلي والعمل على إدخال الضوء الطبيعي إلى الغرف: كانت الاجابات (8.5%) محايدة، في حين ان النسبة الاكبر من الاجابات غير موافقة والسبب يعود الى ضعف الامكانيات الموجودة داخل البلد ولذلك فأن معظم المواد الداخلة في بناء الفنادق هي ليست محلية وانما مستوردة من الخارج، حيث تعد هذه من المشاكل التي يعاني منها العراق بصورة عامة وليست مدينة كربلاء فقط.

العمل على تقديم الوجبات المحلية والاعتماد على المنتجات الزراعية العضوية: حيث جاءت اجابات قسم من عينة الدراسة والتي كانت نسبتهم (31.5%) من الفنادق تعتمد على المنتجات الزراعية المحلية في تقديم الطعام، ونسبة (20%) جاءت محايدة، و(14.2%) لا ترى ان الفنادق تطبق هذه الفقرة، اما النسبة الاكبر من الاجابات والبالغة نسبتها (34.3%) تقول ان الوجبات التي تقدم للنزلاء المتواجدين في الفنادق هي ليست من المنتجات الزراعية المحلية وهذا عائد الى ضعف القطاع الزراعي داخل البلد.

المحور الرابع: السياحة الخضراء في كربلاء : تتعدد الأسباب التي تدفع بالسائح

لزيارة كربلاء، الى أي مدى توافق على العبارات التالية؟

الفقرات	وافق بشدة	التسبة المتوقعة	وافق	التسبة المتوقعة	محايد	التسبة المتوقعة	لا اوافق	التسبة المتوقعة	لا اوافق إطلاقاً	التسبة المتوقعة	النسبة الكلية
1X	7	20%	28	80%	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	100%
2X	صفر	صفر	13	37%	صفر	صفر	22	62%	صفر	صفر	100%
3X	صفر	صفر	6	17%	صفر	صفر	29	83%	صفر	صفر	100%
4X	23	65.7%	12	34.3%	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	100%
5X	صفر	صفر	16	46%	صفر	صفر	19	54%	صفر	صفر	100%

تعتبر كربلاء وجهة سياحية بيئية رائدة عالميا؛ اظهرت نتائج الجدول بهذه الفقرة ان هناك اتفاق على انه يوجد في مدينة كربلاء اماكن سياحية بيئية ولكن هذه الاماكن غير مستغلة بالشكل الصحيح، فلو تم استغلالها بشكل الصحيح لكانت المدينة وجهة سياحية بيئية بالضافة الى انها وجهة دينية.

يملك السائحون صورة ذهنية لكربلاء كمقصد سياحي بيئي؛ حيث جاءت اغلب اجابات عينة الدراسة بعدم الموافقة ونسبة (62%) وهذا يعني عدم امتلاك السائح أي صورة ذهنية عن الاماكن البيئية في مدينة كربلاء وذلك عائد الى عدم التسويق للاماكن السياحية البيئية بشكل صحيح.

قرار اختيار السائح للسفر الى كربلاء يتأثر بشكل كبير بالصورة الذهنية عنها كمقصد سياحي بيئي؛ اغلب اجابات العينة جاءت غير موافقة ونسبة (83%) وذلك لان السائح يأتي الى كربلاء بقصد السياحة الدينية ولكن لو تم تهيئة هذه الاماكن والاعتناء بها من قبل وزارة البيئة سوف تعطي مردود مالي كبير وتشغيل الايدي العاملة.

يتمتع المواطنون والمقيمون في كربلاء بثقافة المحافظة على البيئة؛ حيث جاءت اجابات العينة بالاتفاق التام الان المجتمع الكربلائي يمتلك ثقافة كسب السائح الاجنبي.

يمثل الاهتمام ببيئة الموقع السياحي أحد العوامل المحفزة للسفر إلى كربلاء؛ ان اكثر من نصف اجابات عينة الدراسة جاءت بعدم القبول السبب يعود هنا الى ان السائح يأتي الى كربلاء لغرض وهو السياحة الدينية حيث كانت نسبة عدم الموافقة (54%) بينما جاءت الاجابات الاخرى والتي نسبتها (46%) بالموافقة على ان الاهتمام ببيئة المواقع السياحية وتنميتها والمحافظة على استدامتها تعد من العوامل المحفزة للسفر الى مدينة كربلاء.

الاستنتاجات:

1. نتيجة لما حققته السياحة سواء التقليدية منها او المستدامة من اضرار بالبيئة ومن استنزاف للموارد الطبيعية، بدأ العالم يتجه نحو السياحة الخضراء باعتبار انها لا تضر بالبيئة.
2. ان السياحة الخضراء تهدف الى تقليص الفوارق الحضرية، وانشاء مدن حضرية، تواجه التحديات الديمغرافية، والاقتصادية، والاجتماعية، والمؤسسية، والبيئية ومعالجة الاحياء الفقيرة، والمستوطنات العشوائية، وتحقيق التوازن الاقتصادي، والاجتماعي الشامل، وتحقيق استدامة تراعي التمدد السكاني.
3. اصبح التحول الى السياحة الخضراء نتيجة حتمية للمحافظة على الموارد السياحية والطبيعية والتاريخية والثقافية من اجل خلق توازن بيئي وعمراني.
4. التحول الى السياحة الخضراء يساعد على تحسين المناخ واعتماد استراتيجية الطاقة المتجددة.
5. ان اعداد استراتيجية للجودة الشاملة، واصدار مواصفات موحدة للجودة، أمران يحتاجان إلى جهود مشتركة بين القطاعات الاقتصادية كافة سواء كانت هذه القطاعات حكومية او خاصة.

التوصيات:

1. إنشاء مدن خضراء صديقة للبيئة، وربط التنمية الحضرية بالسياحة الخضراء من خلال الاستخدام الامثل للموارد الطبيعية والتراثية وسد الفجوة الحضرية، وتحسين الظروف المعاشية.
2. تطوير استراتيجية ادارة النفايات الصلبة وصولاً الى إلغائها قبل إنتاجها، واستحداث تشريعات بيئية جديدة، وتخصيص اموال لاستثمارها في مجال البيئة والتكنولوجيا النظيفة.
3. كما نوصي الحكومة المحلية والاتحادية في مدينة كربلاء بالتعاون مع منظمات مكافحة التلوث في البلاد والهيئات المعنية.
4. تشجيع الاستثمارات الخضراء خصوصا في الاقضية لأنها تعد ارض خصبة لمثل هكذا مشاريع عملاقة من الممكن ان تدر اموال طائلة ان استثمرت بالشكل الصحيح، خصوصا في قضاء عين التمر.
5. استقطاب وتدريب الكوادر البشرية بحيث تكون قادرة على ادارة تكنولوجيا نظيفة، كذلك ارشاد السياح، ووضع المؤشرات في المواقع الاثرية والتراثية.

المصادر

1. الحوري، مثنى طه، الدباغ، اسماعيل محمد علي؛ 2000، اقتصاديات السفر والسياحة مؤسسة الوراق، لندن.
2. الظاهر، نعيم وسراب الياس؛ 2001، مبادئ السياحة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.
3. الحمدان، سهيل؛ 2001، الإدارة الحديثة للمؤسسات السياحية والفندقية، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.
4. المصري، رانية؛ 2010، توقعات البيئة للمنظمة العربية (البيئة من أجل التنمية ورفاهية الانسان) برنامج الامم المتحدة، القاهرة.
5. خربوطلي، صلاح الدين؛ 2004، السياحة المستدامة، سلسلة دار الرضا، دمشق، سوريا.
6. خربوطلي، صلاح الدين؛ 2002، السياحة صناعة العصر: (مكوناتها - ظواهرها - افاقها)، ط1، دار حازم للطباعة والنشر، دمشق، سوريا.
7. ربيع، محمد صالح؛ 2017، المدن الذكية خصائصها توزيعها وظائفها، دار الادب للطباعة والنشر، العراق، بغداد.
8. كاظم، علي عبد الله؛ 2015، السياحة الخضراء مسار جديد للتنمية السياحية المستدامة تجارب دول عربية مختارة، دار المواسم للنشر والطباعة، لبنان بيروت.

ثانياً: الكتب المترجمة :

1. موشيت، دوبلاس؛ 2000، مبادئ التنمية المستدامة، ترجمة بهاء شاهين، ط1، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة، مصر.

ثالثاً: المصادر باللغة الانجليزية :

- 1- Gee ,Chuck Y. "International Tourism:A Global Perspective", W.T.O., Madrid, 2nd Edition, 1995.

رابعاً: الرسائل والاطروحات الجامعية:

1. عبد القادر، هدير: 2006، واقع السياحة في الجزائر وآفاق تطورها، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.

خامساً: الدوريات والتقارير والمجلات:

1. منشورات الامم المتحدة: 2002، تقرير مؤتمر القمة العالمي للتنمية المستدامة جوهانزبرغ، نيويورك.
2. زين العابدين، أسامة: 2010، موقع جامعة عبد الحميد بن إدريس، الجزائر، 15 حزيران، www.communication>akbarmontada>com>lastvisit
3. معهد الابحاث التطبيقية (القدس) : 2006، مشروع بيت لحم 21 ، استدامة بيئية نحو حياة افضل، بدعم من المفوضية الأوروبية والوكالة السويسرية للتنمية والتعاون، www.cric.lastvisitin20/8/2011
4. عراقي، محمد إبراهيم ، فاروق عبد النبي عطا الله: 2007، التنمية السياحية المستدامة في جمهورية مصر العربية، دراسة تقييمية على محافظة الاسكندرية ورقة بحثية مقدمة ضمن فعاليات الورشة السياحية الاسكندرية، المعهد العالي للسياحة والفنادق والحاسب الآلي، الاسكندرية.
5. وزارة الاقتصاد: 2018، دليل مفاهيم السياحة الخضراء، ضمن سلسلة نشر الوعي السياحي _ الاصدار السادس الامارات العربية المتحدة.
6. طاهر، جميل: 1998، مفهوم التنمية المستدامة وانعكاساتها على مستقبل التخطيط في الاقطار العربية، مجلة بحوث اقتصادية، العدد9، بيروت، لبنان.
7. الزنظلي محمد: 2009، العرض السياحي المصري، مجلة البحوث السياحية، العدد7، الشركة المتحدة للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.
8. احمد، رشيد، صباريني، محمد سعيد: 1990، البيئة ومشكلاتها سلسلة علم، المعرفة العدد 22، الكويت.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ جامعة الفرات الاوسط التقنية/ المعهد التقني
كربلاء/ قسم تقنيات السياحة

م/ استمارة استبيان

الاخوة الافاضل الموظفين في شركات السفر والسياحة في مدينة كربلاء المقدسة السلام
عليكم ورحمة الله وبركاته...

نضع بين ايديكم الاستبانة الخاصة بالمسح الميداني حول الدراسة الموسومة ب (دور
السياحة الخضراء في تحقيق التنمية المستدامة) دراسة لعينة من موظفي شركات السفر
والسياحة في مدينة كربلاء المقدسة، للمشاركة في المؤتمر العلمي الدولي (العلوم التطبيقية
والانسانية ابداع وتطور) في محافظة بغداد/ جامعة النهرين.

نرجو من جنابكم الكريم الاجابة على جميع فقرات استمارة الاستبيان لضمان دقة
وصحة النتائج التي يهدف اليها الباحث لدعم البحث العلمي في عراقنا الحبيب، مع العلم
ان اجاباتكم المحترمة تعامل بسرية مطلقة ولاغراض بحثية تامة.

نقدم لكم خالص التقدير لفضل تعاونكم معنا

م.م. حسين محمد علي الطويل

استمارة الاستبانة

الجانب المتعلق بالمعلومات الشخصية

الجنس	ذكر	انثى		
الفئة العمرية	19-29	30-44	45 فأكثر	
المستوى التعليمي	امي	يقرأ ويكتب	ابتدائية	
	متوسطة	اعدادية	دبلوم	
	بكالوريوس	شهادة عليا		
المهنة	موظف دولة	اعمال حرة	كاسب	
	عاطل عن العمل	طالب	عسكري	
	اعمال اخرى			
الاختصاص				
عدد الدورات والبرامج الخاصة بالسياحة				

الجانب المتعلق بالسياحة الخضراء

أولاً: في رأيك الى اي مدى تؤثر القضايا والمشاكل البيئية التالية على حياة الانسان على كوكب الأرض؟

الفقرات	وافق بشدة	وافق	محايد	لا اوافق اطلاقاً
1. ظاهرة الاحتباس الحراري				
2. ثقب الأوزون				
3. استنزاف الطاقة				
4. استنزاف المياه				
5. استهلاك الموارد البيئية				
6. التلوث				
7. التصحر				

ثانياً: النقل الأخضر: يجب ان تتنوع وسائل النقل التي تستخدم في محافظة كربلاء المقدسة، ما رايك في العبارات التالية؟

الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق اطلاقاً
1. تشجع المحافظة على النقل الاخضر والمدار بالغاز الطبيعي لحماية البيئة.				
2. تنوع وسائل النقل في المدينة للمحافظة على البيئة.				
3. يساعد وجود نقل أخضر بالمحافظة على تقديمها كمقصد سياحي ديني بيئي للسائح.				

ثالثاً : الفنادق الخضراء في كربلاء : تسهم الفنادق في كربلاء بالحفاظ على البيئة، حسب معرفتك للفنادق بكربلاء، إلى أي مدى ترى أن هذه الفنادق تطبق الممارسات التالية

الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق إطلاقاً
1. استخدام مفتاح الغرفة للتحكم في الإنارة توقف الإنارة عند الخروج من الغرفة.					
2. ترشيد التكييف بوقف المكيفات عند عدم الحاجة إليها.					
3. استخدام المواد المحلية للديكور والأثاث الداخلي والعمل على إدخال الضوء الطبيعي إلى الغرف.					
4. العمل على تقديم الوجبات المحلية والاعتماد على المنتجات الزراعية العضوية					

رابعاً: السياحة الخضراء في كربلاء : تتعدد الأسباب التي تدفع بالسائح

لزيارة كربلاء، إلى أي مدى توافق على العبارات التالية؟

الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق إطلاقاً
1. تعتبر كربلاء وجهة سياحية بيئية رائدة عالمياً.					
2. يملك السائحون صورة ذهنية لكربلاء كمقصد سياحي بيئي.					
3. قرار اختيار السائح للسفر إلى كربلاء يتأثر بشكل كبير بالصورة الذهنية عنها كمقصد سياحي بيئي.					
4. يتمتع المواطنون والمقيمون في كربلاء بثقافة المحافظة على البيئة.					
5. يمثل الاهتمام ببيئة الموقع السياحي أحد العوامل المحفزة للسفر إلى كربلاء.					