

ISSN 2519-9293 (ONLINE)
ISSN 2519-9285 (PRINT)



GLOBAL JOURNAL OF ECONOMICS & BUSINESS

المجلد ٥ - العدد ١ أغسطس ٢٠١٨

Vol. 5 Issue .1 Aug 2018

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

المجلد الخامس - العدد الأول، أغسطس ٢٠١٨

الهيئة الاستشارية

الأستاذ الدكتور أحمد عارف عساف	جامعة تبوك / السعودية
الأستاذ الدكتور أحمد فاروق غنيم	جامعة القاهرة / مصر
الأستاذ الدكتور مخلوفي عبد السلام	جامعة طاهري محمد بشار / الجزائر
الأستاذ الدكتور عبدالحسين جليل الغالبي	جامعة الكوفة / العراق
الأستاذ الدكتور حمدي زعرب	الجامعة الإسلامية / فلسطين
الأستاذ المشارك الدكتور إبراهيم محمد خريس	جامعة الزرقاء الخاصة / الأردن
الأستاذ المشارك الدكتور عماد أبو عقيله	جامعة الزاوية / ليبيا
الأستاذ المشارك الدكتور عبدالرحمن أحمد ميرو	جامعة المملكة / البحرين

هيئة التحرير

الدكتور محمد نمر	مدرسة الدراسات المهنية والممتدة / الولايات المتحدة الأمريكية
الدكتور رمضان لعل	جامعة عمار ثلجي - الأغواط / الجزائر
الدكتور اسماء الصغير	جامعة جنوب تولون فار / فرنسا
الدكتور بدر حمدان	الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية / فلسطين
الدكتور بداش بوباكر	جامعة محمد بوقرة - بومرداس / الجزائر
الدكتور نجيب خريس	جامعة اليرموك / الأردن
الدكتور مصطفى الحشولوفي	جامعة محمد الخامس / المغرب
الدكتور عيسى حجاب	جامعة محمد بوضياف - المسيلة / الجزائر
الدكتور عبد الحليم الحمزة	جامعة العربي التبسي - تبسة / الجزائر
الدكتور عبد الله مايو	جامعة قاصدي مرباح / الجزائر
الدكتور محمد كاشف	معهد شمال الهند للتكنولوجيا / الهند
الدكتور محمد عزام خان	جامعة عبد الوالي خان / باكستان
الدكتور سمر راحي	جامعة سلطان زين العابدين / ماليزيا

فهرس المحتويات

#	اسم البحث	رقم الصفحة
١	رأس المال العلائقي وأثره في أداء الأعمال: دراسة سببية على منظمات الاتصالات الكويتية	١
٢	مدي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة ام درمان الإسلامية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية	٢٥
٣	أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة	٤٤
٤	قياس مؤشرات الأداء البيئي في وحدة معالجة الخام جنوب " UTBS " سوناطراك حاسي مسعود خلال الفترة (٢٠١١-٢٠١٦)	٦٢
٥	The Effect of Foreign Direct Investment on Trade: Empirical Evidence from Sri Lanka	٨٧
٦	Services Exports and Economic Growth in Sri Lanka: An Anatomy of GDP Components	٩٦
٧	The Role of Electronic Promotion of Terrorism through Social Networks in the spread of terrorists recruiting the youth- Applied to the Kingdom of Saudi Arabia	١٠٩



المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال
تصدر عن رفاذ للدراسات والابحاث - الاردن

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

ISSN 2519-9293 (Online)

ISSN 2519-9285 (Print)



for Studies and Research

Building Ali altal-Floor 1,Abdalqader al Tal Street –21166 Irbid – Jordan

Tel: +96227279055 Mobile: +962-797-621651

Email: editorgjeb@refaad.com , info@refaad.com

<http://www.refaad.com/views/GJEB/home.aspx>

رأس المال العلائقي وأثره في أداء الأعمال: دراسة سببية على منظمات الاتصالات الكويتية

ناصر ساجد الناصر

باحث - الكويت

academic_naser@hotmail.com

المُلخص:

دراسة سببية، هدفت لتفحص أثر رأس المال العلائقي في أداء الأعمال لمنظمات الاتصالات الكويتية، من خلال معرفة تصورات وآراء موظفيها، واحتمالية استخدامهم لمؤشرات رأس المال العلائقي، لرفع مستويات أداء الأعمال. اعتمدت منهجية تحليلية، حيث قاست أثر رأس المال العلائقي (RC) بمكوناته الثلاثة (التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات، العلائق مع الشركاء الإستراتيجيين والمزودين والعُملاء، والمعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمزودين والعُملاء) في أداء الأعمال (BP) لمنظمات الاتصالات في دولة الكويت (KTO). وجمعت البيانات عن طريق الاستبانة، وتم اختبار صدقها وثباتها، وتمثلت وحدة المعاينة بالمديرين والموظفين الإداريين، فبلغ عدد أفراد العينة المُستجيبة (١١٨) مُوظفاً ومديراً، واستخدمت الدراسة التقنيات الإحصائية المختلفة لإجراء التحاليل اللازمة. وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج، أبرزها: وجود أثر قوي وإيجابي لرأس المال العلائقي في أداء الأعمال لمنظمات الاتصالات الكويتية، حيث باستطاعة قادة ومديري تلك المنظمات إدارة رأس المال العلائقي، من أجل تحسين كفاءة مستويات الأداء على المدى البعيد.

الكلمات المفتاحية: إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، إدارة المعرفة، رأس المال العلائقي، أداء الأعمال، منظمات الاتصالات الكويتية، دراسة سببية.

تمهيد:

سعت البعض من الدراسات الإدارية، إلى تطوير نماذج عملية للأصول المعرفية التشغيلية في المنظمة، والمُضمنة لمكونات رأس المال الفكري (Intellectual Capital Components)، وعلاقتها الارتباطية مع أداء الأعمال (Andreou & Bontis, 2007; Booker, Bontis & Serenko, 2008)، وذلك في إطار الرؤية القائمة على الموارد (Resources-Based View) في إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية (Hasan, Mohammad & Alam, 2017, 65)، حيث لا تُستثنى الموارد غير الملموسة (Intangible Resources) من باقي الموجودات المنظمة (Kristandl & Bontis, 2007)، كون مُحددات تطوير الأداء وازدهار الاقتصاديات الوطنية، باتت اليوم تتوقف بشكل مباشر، على مدى كفاءة تلك المنظمات في امتلاكها الأصول المعرفية، وتحقيق الفائدة القصوى من استعمالها والانتفاع منها.

لقد قال (1, 2009, Carlucci, Schiuma, Sole, and Linzalone): يُمكن تمييز المناخ المُنظمي لأي مُنظمة أعمالٍ، من خلال عدّة ملامحٍ مُتميزة، تتضمن تركيبةً متوائمةً من بعض الموارد الفكرية (غير الملموسة) حيث تُمثل الأبعاد الثلاثة التالية: البُعد البشري، والبُعد الهيكلي، والبُعد العلائقي. ويُطلق على البُعد الأخير بـ"رأس المال العلائقي" (Relational Capital).

(3, 2010, Hsu and Wang) عرّف رأس المال العلائقي: بأنه يُمثل مجموعة العلاقات ما بين الأطراف الداخلية للمنظمة، وأطرافها الخارجية من شركاء وزبائن وعملاء. بينما عرّفه (2010, 239-240, Liu, Ghauri, and Sinkovics) بأنه ذلك المكون (الفكري) الذي ينشأ وينشط في المنظمة، جراء تفعيل وانتشار مبدأ الثقة (Trust)، بين موظفي الأقسام ووحدات الأعمال المختلفة، ويقوم هذا المكون على عدة أبعاد، هي: علاقات الموظفين ببعضهم داخل الأقسام المختلفة، وعلاقات موظفي شبكات ووحدات الأعمال المتعددة ببعضهم، وبالإضافة إلى علائق كافة موظفي المنظمة، مع زبائنهم وعملائها.

ولمّا كان هذا المفهوم ذا بُعد جدلي من حيث تسميته (لا فحواه)، تجدر الإشارة إلى وجود بعضٍ من الاختلافات بين الباحثين الأكاديميين والكتاب في مجال إدارة المعرفة ورأس المال الفكري، حول تسمية هذا الأصل الفكري، فعلى سبيل المثال، كان قد عبر كل من (44, 1997, Skandia Report, Edwinsson and Malone)، (142, 1997, Stewart)، نجم (2008, 335)، مسودة (2011, 938)، (2015, 329, Zeinoddini, Esfahani, and Soleimani)، (2016, 439, Pongpeachan)، عن هذا الأصل المعرفي "برأس المال الزبائني" (Customer Capital)، بينما فضّل آخرون تسميته: "برأس المال التواصلي" أو "رأس مال الاتصالات" (Communicative Capital) أو "رأس مال المستهلك" (Consumer Capital) (Montazari, Mollahosseini, Forghani, 2013, 189; Taie, 2014, 164; Rad & Oliadonighi, 2015, 47; Anuonye, 2016, 42; Singh, Singh & Malik, 2016).

ولذلك، فإن منظمات الأعمال الذكية تسعى اليوم لإنشاء القيمة لها، من خلال تحقيقها للمستويات العليا من الأداء، بفضل يُعزى لمكونات رأس المال الفكري: رأس المال البشري ورأس المال التنظيمي مُجتمعاً (مع مكون رأس المال العلائقي) (Nejadirani, Namvar, Rasouli & Yadegari, 2012; Fadaei, Taleghani & Noghebari, 2013; Sharabti, Nour & Jabali, 2013, 86; Ciger & Topsakal, 2015).

ويُعرف أداء الأعمال (Business Performance)، بأنه: الناتج النهائي لجميع المهام والأنشطة، فضلاً عن الأدوات والوسائل المستخدمة من قبل (المديرين الأكفاء) وباقي العاملين، في شتى المستويات الإدارية والأقسام الوظيفية المختلفة، بُغية تحقيق الأهداف المطلوبة (15, 1999, Simons, Davila, and Kaplan)، ويؤكد على ذلك بعض الشيء كل من: (70, 2013, Raza)، (Arshad & Ashraf, 2014). واتفاقاً مع ما سبق، فقد عُرف الأداء على أنه: حصيلة المُخرجات لجميع الأدوات والوسائل والأنماط والأساليب المُتبعة، للقيام بالمهام الوظيفية لرأس المال البشري، المتوجب عليه إنجازها (الشمري، مقبول للنشر).

فهناك من قاس أداء العمل، من خلال: الإنتاجية (Productivity) والربحية (Profitability) والقيمة السوقية (Market Valuation) (Seleim, Ashour & Bontis, 2004; Sharabati, Jawad & Bontis, 2010; Banimahd, 2012; Sharabati, Nour & Shamari, 2013; Sharabati, Shamari, Mohammadrezaei & Mohammadrezaei, 2012; Nour, Durra & Moghrabi, 2016)، (الشمري، 2013؛ الناصر، 2016)، وذلك من خلال عشرة مؤشرات ثابتة.

وفي إطار البحث في العينة المتناولة بهذه الدراسة (قطاع الاتصالات)، فقد نجم عن الثورة الهائلة للمعلومات والاتصالات مجموعة من التحديات، أضحّت في إزاء مُواجهة جميع منظمات الأعمال والاتصالات، بحيث أصبحت تلك المنظمات مُلزَمة لمواكبتها، ومن أهم تلك التحديات: حدوث التغيرات الجوهرية في حاجات الزبائن وتفضيلاتهم، الأمر الذي فرض بدوره على شركات الاتصالات، امتثالها لمتطلباتهم ورغباتهم، والسعي الدؤوب لإرضائهم (الشمري، 2013، 5)، من خلال تحسين ورفع كفاءة أدائها، أضف إلى ذلك اعتماد هذا القطاع بكل أبعاده على طاقات الابتكار البشرية (Sharabati et al., 2013, 33). وبناءً على ما تقدم فقد انبثقت مشكلة الدراسة.

إشكالية الدراسة:

يُعد مفهوم رأس المال العلائقي في تطوره حديثاً، فهو حتى هذا اليوم لم يُدرك بشكلٍ كاملٍ من قبل الكثير من المنظمات العربية، ولا زال تعريفه وتصنيف مكوناته، يُشكّلان موضع جدلٍ، فضلاً عن قياسه في الأداء المؤسسي، ذلك أن مهمة قياسه تُعتبر المهمة الأصعب (وليس المستحيلة).

وعلى صعيد البحث العلمي، فبالإضافة إلى ندرة الأبحاث الأكاديمية والدراسات العلمية حول هذا الموضوع، وارتباطه بجميع المنظمات الكويتية، فقد أشار الناصر (٢٠١٦، ٩٧) مُنوهاً على: "ضرورة إدراك منظمات الأعمال، لصعوبة إدارة مكونات رأس المال الفكري بشكلٍ أمثلٍ وفعالٍ، ما لم يتم قياسه أولاً". وبناءً على ما تقدم من إشكالية، ستسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات الآتية.

أسئلة الدراسة:

إنّ هناك جملة من التساؤلات، ستسعى الدراسة للتعرف على إجابات محددة لها، وهي كالآتي:

١. السؤال الرئيس الأول: ما مدى تأثير رأس المال العلائقي، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت؟
ونظراً لتقسيم رأس المال العلائقي (كمتغير مستقل) في هذه الدراسة إلى ثلاثة عناصر، تتفرع التساؤلات الثلاثة الآتية:
 - ما مستوى أهمية مؤشر التحالفات الإستراتيجية والترخيص والاتفاقيات، في شركات الاتصالات في دولة الكويت؟
 - ما مستوى أهمية مؤشر العلائق مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُلماء، في شركات الاتصالات في دولة الكويت؟
 - ما مستوى أهمية مؤشر المعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُلماء، في شركات الاتصالات في دولة الكويت؟
٢. السؤال الرئيس الثاني: ما مستوى أهمية مؤشرات أداء الأعمال (كمتغير تابع)، في شركات الاتصالات في دولة الكويت؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

H01: لا يوجد أثر لرأس المال العلائقي، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$.
وتتفرع عن الفرضية الرئيسية، الفرضيات الثلاث الفرعية الآتية:
الفرضية الفرعية الأولى:

H01-1: لا يوجد أثر للتحالفات الإستراتيجية والترخيص والاتفاقيات، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$.

الفرضية الفرعية الثانية:

H01-2: لا يوجد أثر للعلائق مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُلماء، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H01-3: لا يوجد أثر للمعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُلماء، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$.

أهمية الدراسة:

١. بالنسبة للدارسين والباحثين والأكاديميين، قد تُضيف هذه الدراسة إضافة نوعية للأدب النظري والجهود العلمية في حقل إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، وإدارة المعرفة المعاصرة.

٢. بالنسبة للقادة الإستراتيجيين والمديرين وجميع الممارسين، كلما زادت معرفتهم بعناصر رأس المال العلائقي وأدركوا المؤشرات الملائمة لقياسه، زاد مدى قدراتهم على قياسه (Measured)، وبالتالي إدارته (Managed) بالشكل الأمثل، سعياً لتحسين مستويات الأداء.

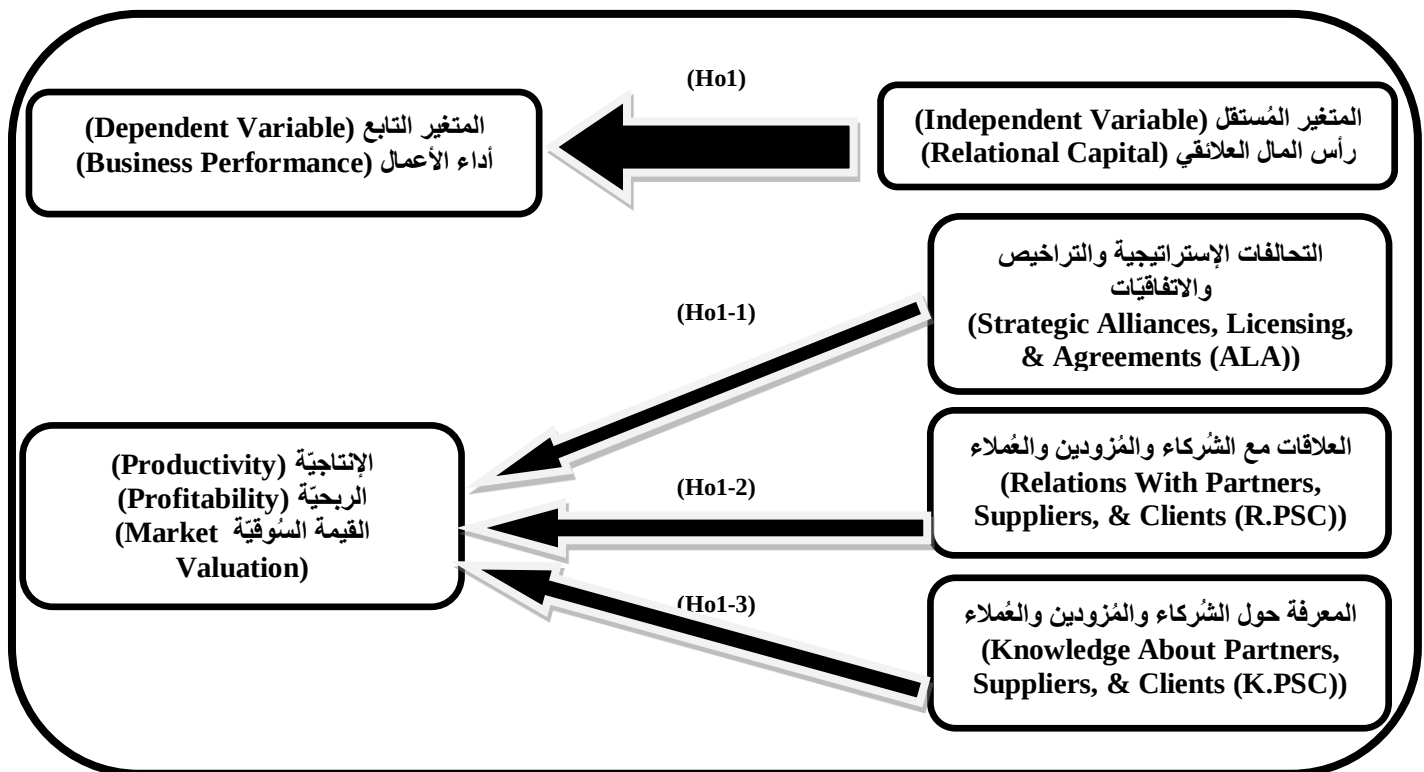
٣. كما تكمن أهمية الدراسة بتناولها لجهة هامة جداً وهي شركات الاتصالات الكويتية، ذلك أن جميع المنظمات المحلية على اختلاف أنواعها، باتت اليوم تُولي هذه الجهة أهمية عظيمة، لما قد تحمله من دورٍ في تحسين مستويات الأداء المختلفة. فضلاً عن أن كون هذه الدراسة تُعتبر من أولى الدراسات حول هذا الموضوع تطبيقياً في صناعة الاتصالات الكويتية.

هدف الدراسة:

يتلخص الهدف الرئيس لهذه الدراسة، بقياس أثر رأس المال العلائقي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية، وذلك من خلال: تحديد وتعريف أهم السمات الجوهرية (المؤشرات) لكل مُتغيرٍ واردٍ في الدراسة، والتي قد تساعد القادة الإستراتيجيين ومستشاري التخطيط الإداري، على تعظيم إنتاجية رأس المال العلائقي، وذلك في شركات الاتصالات المتناولة، فضلاً عن المنظمات والقطاعات الأخرى المختلفة.

أنموذج الدراسة:

اتفق كل من (Sharabati, Nour, and Sharabati et al. (2013)، و (Sharabati et al. (2010)، و (Bontis (1998)، و (Naser Eddin (2013)، و (Sharabati et al. (2013)، و (Sharabati, Radi, Nour, Durra, and Moghrabi (2013)، و (Sharabati et al. (2016)، و (Sharabati et al. (2016)، و (الشمري (٢٠١٣)، و (الناصر (٢٠١٨)، على تقسيم رأس المال العلائقي إلى ثلاثة مكونات: التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات، العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والزبائن، والمعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والزبائن. وسوف تعتمد هذه الدراسة كما هو مبين في الشكل رقم (١) المكونات المذكورة كمتغيرات مُستقلة، وأما المتغير التابع فيتمثل في أداء الأعمال الذي سيقاس من خلال المؤشرات (التي ستُعرض في المصطلحات الإجرائية).



الشكل (١) وهو نموذج الدراسة، استناداً إلى المصادر الآتية:

(Sharabati et al. (2013)، و (Sharabati et al. (2016)، و (الشمري (٢٠١٣)، و (الناصر (٢٠١٦)، و (الناصر (٢٠١٨).

المصطلحات الإجرائية:

- **رأس المال العلائقي (Relational Capital (RC):** في هذه الدراسة يُعرّف رأس المال العلائقي على أنه معرفة المنظمة المرتبطة، بعلائقها مع الأطراف الخارجيين من عملاء وزبائن، وشركاء وخلفاء إستراتيجيين، وموردين وموزعين، بالإضافة إلى كافة المجموعات المستفيدة من ذوي المصلحة (Stakeholders) في المجتمع المحلي. وبالتالي فإن هذا الأصل الفكري يكون متجسداً في: التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات، والعلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمزودين والعملاء، والمعرفة عن الشركاء الإستراتيجيين والمزودين والعملاء.
- **أداء الأعمال (Business Performance (BP):** في هذه الدراسة سيتم قياس الأداء من خلال: القيادة في الصناعة، والتطلعات المستقبلية، والرد بشكل عام على المنافسة، ونسبة النجاح في تسويق المنتجات الجديدة، وأداء ونجاح أعمال الشركة بشكل عام، ومعدل إنتاج الموظف، ومعدل إنتاجية العملية (الحركة)، ونمو الأرباح، ونمو المبيعات، والقيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم).
- **منظمات الاتصالات الكويتية (KTO):** وهي جميع شركات الاتصالات في دولة الكويت، وهي: شركة زين للاتصالات (Ooredoo International Mobile Telecommunication Company (K.S.C.Zain)، شركة أوريدو (Ooredoo International communication company)، وشركة فيفا للاتصالات (Viva Telecommunication).

الإطار النظري والدراسات السابقة:

لطالما اعتُبر العصر الصناعي، عصر قُوّة وأهمية "رأس المال المادي"، والذي كانت تُمثله "الآلة"، حيث هيمنت الآلة بسيطرتها لفتراتٍ طويلة، بلغت أوجها مع ظهور الثورة الصناعية المؤرخة مع تصدّر كتاب "ثروة الأمم" (The Wealth of Nations) للمفكر الاقتصادي "آدم سميث" (Adam Smith, 1776) وظلت مُستمرة على هذا الحال، حتى مُنتصف القرن المنصرم (نجم، ٢٠٠٨، ٢٨٧). إلّا أنه باتت هناك حقيقة لا يُمكن إنكارها في عالم المنظمات والأعمال اليوم، وهي: أن الأصول المعرفية والفكرية، وعلى رأسها القدرات والخصائص البشرية، باتت اليوم تشكّل "رأس مال" لا يقل جوهريّة، بل ويزيد أهمية على "رأس المال المادي والتمويلي" (جرادات، المعاني والصالح، ٢٠١١، ٢١٩)، وإن تلك الأصول الفكرية هي ما تُعرف "برأس المال الفكري" (Soedaryono, Murtanto & Prihartini, 2012; Wu, Lee & Wang, 2012; Intellectual Capital) (Makki & Lodhi, 2014; Nargesi & Veisheh, 2015; Sajedi & Nia, 2015).

في هذا الصدد، قال نجم (٢٠١٠): أن اللا ملموسات أو (الأصول اللا ملموسة) أو (رأس المال الفكري)، كلها تسميات مترادفة مُعبّرة عن نفس المضمون، ولكن اعتاد "المُحاسبون" على استخدام مصطلح (الأصول غير الملموسة)، أما "الاقتصاديون" فيستخدمون اصطلاح (موارد أو أصول المعرفة)، في حين دأب "الإداريون" على تفضيل واستعمال مفهوم "رأس المال الفكري". وعليه فقد أضحّت مكونات رأس المال الفكري، في عالم المنظمات والأعمال اليوم، هي اللاعب الرئيس والحرّج Critical Player)، المؤدي إلى تحقيق العوائد على الاستثمار في رؤوس الأموال المادية والمالية على حدٍ سواء، وبالإضافة إلى تحقيق الميزة التنافسية والربحية المُستدامة (Sustainable Profitability) (Zin & Adnan, 2016; Zhicheng, Zhuoer, Shing & Wah, 2016: Obeidat, Abdullah, Aqqad, Akhoerschiedah & Maqableh, 2017; Hasan, Mohammad & Alam, 2017).

ولمّا كانت مكونات رأس المال الفكري، تلعب الدور الرئيس والتداوُب (Synergy) فيما بينها، في التأثير برفع مستويات الإنتاجية، وبالتالي رفع مستويات الربحية، إذن فلا يمكن لمنظمات الأعمال، تهميش وظائف عناصر رأس المال العلائقي أو اعتباره ذو أدوار ثانوية (إلا من خلال الإثبات النسبي بالنتائج العلمية للأبحاث التطبيقية، ومع ذلك، فحتى لو ثبت عدم وجود العلاقة ما بين رأس المال العلائقي والأداء للعمل، فإن تعميم تلك النتائج يتطلب الحذر الشديد، كونها مرهونة بظروف بحثية ووقّية وبيئة مُعيّنة فحسب).

ويود الباحث هنا أن يُشير إلى أهم الأسس الرئيسة الواقعة على كاهل المنظمات، لبناء رأس المال العلائقي فيها، وهي على النحو الآتي:

أولاً: توجه المنظمات للزبون، حيث جاءت الرؤية الجديدة اليوم، والقائمة على أولوية الزبون وتلبية احتياجاته ورغباته، وهي ما تُسمى (بالقيمة الخارجية) للشركة (Extrinsic Value).

ثانياً: الوعي بالزبون، حيث لم يعد الاقتراب من الزبون كافياً في بيئة، يتنافس فيها شتى اللاعبين (المنافسين)، وإنما الإدراك والوعي المضاعف بمتطلبات وتفضيلات الزبون.

ثالثاً: الدلائل المؤشرة، بأن العلائق الزبانية أضحت المصدر المحقق للقيمة الأكبر للمنظمة في عالم الأعمال، ومن تلك الدلائل (١): أن الزبائن في نهاية الأمر هم من يتكفلون بدفع فواتير الشركة، فالقيمة النقدية لرأس المال العلائقي حقيقية، وهي التي تنشأ جزاء إنشاء المنظمة للقيمة الشاملة للزبون (Total Customer Value)، (٢): ولاء الزبون الذي يتحقق جراء علاقة الشركة بالزبون (سواء كان مادياً من خلال مُعاودة الزبون للتبضع والشراء مادياً، أو إلكترونياً من خلال معاودة ولوج الزبون للمواقع الإلكترونية في تجارة التجزئة)، الأمر الذي يُدلّل ويؤكد ولاء الزبون على المدى البعيد (نجم، ٢٠١٠، ١٤٧-١٤٨).

حقائق حول رأس المال العلائقي:

فيما يلي الشكل رقم (٢)، حيث يُسلط الباحث الضوء على بعضٍ من الحقائق، التي تحكم العلاقة بين الزبون ومنظمات الأعمال، وهي:

١. تؤكد الحقائق العلمية والتجريبية بأن الزبون غير الراضي، سيُبلغ نمطياً من ثمانية (٨) إلى عشرة (١٠) من الأفراد الآخرين، عن تجربته الفاشلة في تعامله مع المنظمة.
٢. لمنظمات الأعمال الإمكانية، في زيادة نسب أرباحها بما يقارب (٨٥%)، وذلك من خلال تكرار مُعاودة الزبون السنوية بنسبة (٥%) فقط.
٣. تبلغ نسبة إمكانية المنظمة لبيع المنتج أو الخدمة للزبون الجديد ما يقارب (١٥%)، في حين إمكانية بيع المنتج للزبون المُعتاد تبلغ نسبة (٥٠%).
٤. إن الزبائن ذوي الشكاوى، سيقومون بمعاودة الشراء من المنظمة ثانية بنسبة (٧٠%)، وذلك إذا ما استجابت المنظمة لحالات شكاوهم والبت بها، وتحسين المنتجات، التي قُدمت الشكاوى حولها.
٥. إن أكثر من (٩٠%) من شركات الأعمال التي تعمل بأنشطة التجارة الإلكترونية، لم ترقى إلى تحقيق نسبة (التكامل في المبيعات) المُدعمة بالتجارة الإلكترونية، وذلك بالرغم من أن التجارة الإلكترونية تمثل مصدراً جديداً من مصادر تقوية إدارة علاقات الزبون كما يرى البعض.

الشكل رقم (٢) المتعلق بحقائق حول رأس المال العلائقي اعتماداً على المصادر: (نجم، ٢٠٠٨، ٣٣٠؛ نجم، ٢٠١٠، ١٥١).

ولاء الزبون (Customer Loyalty):

يتمحور الدور الأساسي الواقع على عاتق إدارة المعرفة في منظمات الأعمال الذكية والمتطورة، حول تكوين القاعدة المعرفية الشاملة بكل ما يتعلق بالعملاء، وذلك من خلال تشكيل قنوات اتصال مفتوحة ومتنوعة مع كافة الشرائح منهم، بهدف دراسة وإدراك

مدى رضاهم حول المنتجات أو الخدمات المقدمة إليهم، فضلاً عن تخصيص الأوقات الكافية لسماع شكاواهم، والعمل على تقديم أفضل الحلول لمشكلاتهم.

بل إن الاتجاه الحديث لإدارة علائق الزبون (Customer Relations Management) يقوم على ما هو أبعد من ذلك بكثير، وهو إشراك الزبون في إعداد وتطوير المنتج أو الخدمة التي يريدها من المنظمة. في هذا السياق، ولأجل تفعيل دور إدارة المعرفة، في إطار إدارة علاقاتها مع الزبائن والعملاء، فإن ذلك الدور يضطلع بمهمتين أساسيتين، هما:

أولاً: إنشاء الزبون (العميل): وهذه المهمة كما اعتبرها "بيتر دراكر" (P. Drucker) هي الأهم على الإطلاق للقيام بالأعمال والمشاريع، ومن البديهي أن هذه المهمة ترتبط بدور وإسهام إدارة المعرفة مع الوظائف الأخرى للإدارة الإستراتيجية في البحث عن الشرائح السوقية الجديدة (سواء القائمة منها على أسس تقليدية مثل: الظروف السكانية، العوامل النفسية، العوامل الجغرافية، الظروف الاجتماعية والثقافية، وغيرها)، أو القائمة على الأسس المتمثلة بالحاجات المتجددة للزبائن، والتي يضطلع دور إدارة المعرفة الأساسي في دراستها وتطويرها (مثل: أنشطة التحسين المستمر للمنتجات والخدمات الحالية، والابتكار للمنتجات والخدمات الجديدة).

ثانياً: التركيز على الزبائن الملائمين (Right Customers): وهم طبقة الزبائن الاعتياديين والمُوالين للشركة، حيث يمثلون في كثير من الأحيان، السبب الرئيس لتحقيق الأرباح لها، بشكل أكبر من تكبدها التكاليف جراء خدماتها المقدمة لهم، في سبيل المحافظة عليهم (نجم، ٢٠١٠، ١٥٥).

حقوق ملكية العلامة (Brand Equity):

تتضمن حقوق ملكية العلامة التجارية قيمة مالية عظيمة، ضمن باقي الموجودات المُقيدة مُحاسِباً في قوائم الدخل المالية والموازنات للشركة، وذلك من خلال جانبين على الأقل، أما الجانب الأول: فهو المُتمثل في ما يُسمى بحق "منح الرخصة" (Licensing) أو "حق الامتياز" (Franchising) الذي تُعطيه الشركة للمؤسسات والجهات الرسمية الأخرى في استخدام علامتها التجارية، مقابل الحصول على النسب المعينة من الأرباح في صالح الشركة المانحة للعلامة (كما هو الحال في وكالات السيارات المحلية في الكويت مثلاً، أو شركات مطاعم ماكдонаلدز الأمريكية (McDonald's Company) والتي تُقدر قيمتها السوقية بما يزيد على (\$١٢٠) بليون دولار (Macroaxis LLC, 2018)، وذلك بفضل يُعزى إلى استعمال الجهات الأخرى لحقوق ملكيتها في العلامة التجارية). وأما الجانب الثاني: فهو المتعلق بالجوانب النفسية والعاطفية لدى الزبائن، حيث أثبتت النتائج والتجارب التسويقية بأن وعي الزبون وولائه، يكون بالشكل الأكبر للشركة المُستمعة لشكاواه والدارسة لاحتياجاته.

بناء على ما تقدم، فإن إدارة المعرفة مُلزَمة باستعمال مواردها الزبائنية وفق تحقيق المُتطلبات الآتية كما يقول نجم (٢٠٠٨، ٣٣٩-٣٤٠):

١. الوقوف على أهم عوامل الإخفاق المُتسببة بتدهور علاقات المنظمة مع زبائنها الهامين، مما يؤدي إلى التدخل السريع لحل مشكلات الزبون.
٢. ضمان مُحافظة المنظمة على رفع معدلات مُعاودة الزبائن المُوالين.
٣. الإصغاء والحوار الفعّال مع الزبون، من خلال توفير أفضل السبل للاتصال معه.
٤. الوقوف على الأسباب الخارجية المؤدية لفقدان العملاء، حيث تفقد المنظمات أحياناً نسبة من عملائها لظروف تتعلق بالزبائن.

الدراسات السابقة:

دراسة Sharabati et al. (2013) هدفت لتفحص رأس المال العلائقي (مُجتمعاً مع المكونات الأخرى لرأس المال الفكري) في أداء الأعمال لصناعة الاتصالات الأردنية وهي دراسة كمية، أظهرت نتائجها وجود الأثر الوحيد الإيجابي والمعنوي لرأس المال العلائقي في أداء الأعمال للشركات عينة الدراسة. دراسة رشيد والزيادي (٢٠١٤) تحليلية كمية سعت لتقهم مدى الدور الذي يلعبه رأس المال العلائقي في تحقيق الأداء الجامعي المتميز في العراق، ولكن لم تُظهر النتائج أي أثر معنوي لمتغير رأس المال العلائقي

في نتائج تعلم الطلبة والعمليات التعليمية. دراسة **Ciger and Topsakal (2015)** تناولت رأس المال العلائقي (كجزء ومكون من رأس المال الفكري)، والأداء المالي، على عينة من شركات الأغذية والمشروبات في تركيا، وهي دراسة كمية سببية، أظهرت نتائجها وجود العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين عناصر ومؤشرات رأس المال العلائقي: (المعرفة حول الشركاء والمُزودين والزبائن، العلائق حول الشركاء والمُزودين والزبائن، وكذلك التحالفات الإستراتيجية والتراخيص)، وبين الأداء المالي للشركات عينة الدراسة. دراسة **Sharabati et al. (2016)** وهي دراسة كمية سببية، سعى الباحثون من خلالها إلى تقصي أثر رأس المال العلائقي (كمكون لرأس المال الفكري)، في أداء الأعمال لجميع شركات الاتصالات الكويتية، فأظهرت أهم النتائج، وجود العلاقة المعنوية والإيجابية ما بين رأس المال العلائقي وأداء الأعمال. دراسة **Singh et al. (2016)** هدفت لتقييم أثر رأس المال العلائقي في الأداء المنظمي على عينة من القطاع البنكي في الهند، فأظهرت النتائج وجود التأثير لرأس المال العلائقي في الأداء التنظيمي للبنوك المُتناولة. دراسة **Datta and De (2017)** سعت لتقييم أثر مكونات رأس المال العلائقي في أداء منظمات الأعمال، على عينة من شركات الأعمال الهندية، ثم أظهرت أهم النتائج أن مكونات رأس المال العلائقي: (علائق المنظمة مع الزبائن، وعلائق المنظمة غير الرسمية مع المنظمات والجهات المختلفة الأخرى)، كانت قد حملت القيم العليا من التأثير ذو الدلالة الإحصائية في ربحية منظمات الأعمال، أكثر من باقي المكونات الأخرى لرأس المال العلائقي.

المُساهمة المتوقعة للدراسة:

إن أهم ما يميز هذه الدراسة وبشكل رئيس عن باقي الدراسات السابقة، هو تناولها فقط لمكون رأس المال العلائقي كمتغير مستقل، ومكون منفصل عن باقي مكونات رأس المال الفكري، ومحاولة قياس أثره في أداء الأعمال لمنظمات الاتصالات الكويتية. على صعيد الهدف وعينة الدراسة: استهدفت هذه الدراسة منظمات الاتصالات الكويتية فقط، إذ إنه (وحتى وقت إجراء هذه الدراسة)، تبين للباحث ندرة الدراسات المتعلقة بقياس أثر مكونات رأس المال الفكري في الأداء المنظمي لقطاع الاتصالات الكويتي. على صعيد المجال: تبحث هذه الدراسة في قطاع الاتصالات الكويتي، إذ إن بعض الدراسات السابقة المُتناولة، كانت قد تناولت مجالات وصناعات متنوعة ومختلفة، أو شركات اتصالات إقليمية أخرى. على صعيد المنهجية: إن بعضاً من الدراسات، كانت قد استخدمت التقارير السنوية لقطاعات وصناعات متنوعة، لفحص أثر رأس المال العلائقي في الأداء لتلك الصناعات، ولكن هذه الدراسة استعملت المنهج الوصفي التحليلي.

منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات):

تُعتبر هذه الدراسة تطبيقية (Applied) من حيث طبيعتها، وسببية (Causal) من حيث غرضها (النَّجَار، النَّجَار والزعبي، ٢٠١٣، ٥٣-٥٥)، حيث هدفت إلى تقصي العلاقة والأثر لرأس المال العلائقي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية، لذلك فقد تم استخدام المنهج الوصفي الكمي، وقد تضمنت الدراسة وصفاً لعينة الدراسة، طريقة اختيارها، متغيرات الدراسة، وأداة الدراسة وصدقها وثباتها، بالإضافة إلى عرض الإجراءات التي قام الباحث باتباعها لإجراء الدراسة، وقد جُمعت البيانات من خلال أداة الاستبانة. وبعد التأكد من صلاحيتها تم إدخال الصالح منها ومعالجتها وتحليلها بواسطة برنامج الـ (SPSS) للتحليل الإحصائية.

مجتمع الدراسة والعينة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع شركات الاتصالات في دولة الكويت والتي يبلغ عددها ثلاثة شركات، وهي: شركة زين للاتصالات، شركة أوريدو، وشركة فيفا للاتصالات. وقد تم إجراء الدراسة على جميع شركات الاتصالات في دولة الكويت.

وحدة المعاينة:

تكونت وحدة التحليل من المديرين والعاملين في المستويات الإدارية المختلفة بشركات الاتصالات المذكورة، حيث تم توزيع (١٥٠) استبانة على أفراد مجتمع الدراسة، وبعد استرجاع الاستبانات، تم استبعاد (٣٢) استبانة لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل،

فتمثلت وحدة المعاينة النهائية من (١١٨) فرداً عاملاً في الشركات الثلاث (٣)، والتي تمثل ما نسبته (٧٨,٦%) من مجتمع الدراسة.

أسلوب جمع البيانات:

قام الباحث بالحصول على البيانات والمعلومات لغرض تحقيق أهداف الدراسة من خلال الآتي:

١. جمعت البيانات والمعلومات الثانوية من خلال الجانب النظري المتمثل ببعض الكتب والدراسات السابقة والرسائل الجامعية والشبكة العنكبوتية (Internet)، ومقابلة ذوي الخبرات في مجال إدارة المعرفة ورأس المال الفكري، والمختصين في شؤون الاتصالات. وهذه البيانات والمعلومات كانت قد ساعدت في تطوير أداة الاستبانة.

٢. الاستبانة (Questionnaire): تم استخدام أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية والتي اعتمدت على الدراسات السابقة وخاصة دراسات Sharabati et al. (2013)، والشمري (٢٠١٣)، والناصر (٢٠١٦)، و Sharabati et al. (2016) وقد تضمنت الاستبانة ثلاثة (٣) أجزاء، على النحو الآتي:

الجزء الأول: الخصائص الديمغرافية وتكونت من ست (٦) فقرات: العمر، النوع الاجتماعي، الشركة، القسم في الشركة، الخبرة بالسنوات، والمؤهل العلمي.

الجزء الثاني: رأس المال العلائقي، ويتكون من (٣) محاور: التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات، والعلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعملاء، والمعرفة عن الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعملاء، وبالتالي فإن رأس المال العلائقي تكون من (١٢) فقرة.

الجزء الثالث: أداء الأعمال، وتم قياسه من خلال عشرة (١٠) مؤشرات.

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل (Independent Variable): وهي مكونات رأس المال العلائقي، البُعد الأول: التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات (ALA)، والبُعد الثاني: العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعملاء (R. PSC)، والبُعد الثالث هو: المعرفة عن الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعملاء (K. PSC).

المتغير التابع (Dependent Variable): هو أداء الأعمال ويتكون من المؤشرات العشرة الآتية: القيادة في الصناعة، التطلعات المستقبلية، الرد بشكل عام على المنافسة، نسبة النجاح في تسويق الخدمات الجديدة، أداء ونجاح أعمال الشركة بشكل عام، معدل إنتاج الموظف، معدل أداء العملية (الحركة)، نمو الأرباح، نمو المبيعات، والقيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم).

وقد تم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) ذو الـ ٥ نقاط [١=غير مطبق إطلاقاً....، ٥=مطبق بشكل ممتاز] وذلك من أجل استقصاء آراء مفردات العينة في شركات الاتصالات المذكورة لجميع فقرات وأبعاد المتغيرات.

وتم مراعاة التدرج في مقياس ليكرت المستخدم وفق التالي:

درجة الموافقة				
غير مطبق إطلاقاً	مُطبق نوعاً ما	محايد	مُطبق بشكل جيد	مُطبق بشكل ممتاز
١	٢	٣	٤	٥

صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق المحتوى (Content Validity): اعتمدت هذه الدراسة على مصادر متعددة (الكتب، والدوريات، والأبحاث المنشورة، ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه، وشبكة الإنترنت...الخ) من أجل إعداد الاستبانة، ومن أجل تطويرها فقد تم إجراء مقابلات

شخصية مع مجموعة من ذوي الاختصاص، وبعد ذلك تم عرضها على لجنة تحكيم مكونه من (١٣) فرداً أكاديمياً ومهنياً للتأكد من مدى صياغة ودقة ووضوح فقرات الاستبانة.

ثبات أداة الدراسة (Reliability Test): من أجل التأكد من الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة، قام الباحث باستخدام اختبار معامل الاتساق الداخلي "كرونباخ ألفا" (Cronbach's Alpha)، حيث كلما اقتربت قيمة الاتساق من (١٠٠%)، دل ذلك على تحقيق درجات أعلى من الثبات لأداة الدراسة، وبالنظر إلى البيانات الواردة في الجدول رقم (1) فقد تم قياس معامل الاتساق الداخلي "كرونباخ ألفا" لمتغيرات الدراسة وأبعادها ولأداة الدراسة أيضاً، على النحو الآتي:

جدول (١): قيم معاملات الاتساق الداخلي (الثبات) لفقرات أداة الدراسة، باستعمال اختبار "كرونباخ ألفا"

الرقم	البُعد	قيمة ألفا
1	التحالفات الاستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات.	0.819
2	العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين والمزودين والمُعملاء.	0.850
3	المعرفة حول الشركاء الاستراتيجيين والمزودين والمُعملاء	0.832
4	رأس المال العلائقي	0.906
5	أداء الأعمال	0.888
6	جميع الفقرات	0.931

من الملاحظ أن قيم معامل الاتساق الداخلي "كرونباخ ألفا" لفقرات ومحاور أداة الدراسة تراوحت (0.819 – 0.906)، في حين بلغت قيمة معامل الاتساق الداخلي لجميع الفقرات الواردة (0.931)، وبما أن قيم "كرونباخ ألفا" لمتغيرات الدراسة والاستبانة بشكل عام، كانت أعلى من (٦٠%)، وهي نسبة مقبولة في الأبحاث والدراسات الإدارية استناداً لكل من: (Sharabati et al., 2013; Sharabati et al., 2016)، (الشمري، ٢٠١٣؛ الناصر، ٢٠١٦؛ الشمري، مقبول للنشر؛ الناصر، ٢٠١٨). إذن فذلك مؤشر مُدلل على تحقيق الاتساق ما بين فقرات أداة الدراسة، وموثوقية أداة الدراسة، وبالتالي إمكانية الاعتماد عليها في إجراء التحليل الإحصائي.

تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية:

التحليل الوصفي: قام الباحث بفحص جميع الخصائص الديموغرافية (التعريفية) التي يُعتقد أنها قد يكون لها أثر في الدراسة، وكذلك وصف المتغيرات من خلال الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم استخدام (t-test) للمقارنة الثنائية، وجدول تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الخصائص الديموغرافية (التعريفية). وفيما يلي عرضاً للتوزيع الديموغرافي لأفراد عينة الدراسة:

جدول (٢): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الديموغرافية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
العمر		
٢٠ – ٢٩	77	65.3
٣٠ – ٣٩	39	33.1
٤٠ – ٤٩	2	1.7
٥٠ سنة فأكثر	0	0.0
الجنس		
ذكر	89	75.4
أنثى	29	24.6
الشركة		
زين	41	34.7
أوريدو	38	32.2
فيفا	39	33.1
القسم		
التسويق والمبيعات	79	66.9

6.8	8	تكنولوجيا المعلومات والهندسة
24.6	29	الموارد البشرية والعلاقات العامة
1.7	2	المالية
		الخبرة
55.9	66	أقل من ٥ سنوات
37.3	44	٦ - ١٠ سنوات
5.9	7	١١ - ١٥ سنة
0.8	1	أكثر من ١٥ سنة
		المؤهل العلمي
44.9	53	دبلوم
49.2	58	بكالوريوس
4.2	5	ماجستير
1.7	2	دكتوراة
100.0	118	المجموع

تحليل أسئلة الدراسة:

للتعرف على اتجاهات أفراد العينة حول مستوى أهمية تطبيق متغيرات الدراسة، بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة، وكذلك الأهمية النسبية لكل فقرة، وفيما يأتي الإجابات على تساؤلات الدراسة:

أولاً: عناصر رأس المال العلائقي:

السؤال الفرعي الأول: ما مستوى أهمية مؤشر التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات، في شركات الاتصالات الكويتية؟

جدول رقم (٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أهمية مؤشر "التحالفات

الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
١	لدى الشركة قنوات اتصال متنوعة مع ذوي المصالح (جميع الجهات المستفيدة من الاتصالات).	3.568	1.033	3	متوسطة
٢	تقوم الشركة بإنجاز الكثير من أعمالها من خلال التحالفات والتعاون مع المؤسسات الأخرى.	3.644	0.929	1	متوسطة
٣	تعمل الشركة على خلق قيمة سوقية مضافة لها، من خلال التعاملات والتحالفات مع المؤسسات الأخرى.	3.585	0.909	2	متوسطة
٤	يتم استشارة خبراء ومستشارين من خارج الشركة عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية.	3.551	0.939	4	متوسطة
	المقياس العام	3.587	0.768		متوسطة

ويلاحظ من الجدول (٣) أن مستوى المقياس العام لفقرات "التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات" كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط العام (٣,٥٨٧) وانحراف معياري (٠,٧٦٨). وقد جاءت الفقرة: "تقوم الشركة بإنجاز الكثير من أعمالها من خلال التحالفات والتعاون مع المؤسسات الأخرى"، بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (٣,٦٤٤) وبأهمية نسبية متوسطة، (ولعل ذلك ما يكشف للمنتبع بأن نسبة كبيرة من نجاح شركات الاتصالات الكويتية، يُعزى إلى تحالفاتها الإستراتيجية، واعتمادها على التعاون والاتفاقيات المبرمة المتعددة، مع مختلف الشركات والمنظمات المتنوعة الأخرى)، في حين جاءت الفقرة: "يتم استشارة خبراء ومستشارين من خارج الشركة عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية"، بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (٣,٥٥١) وبأهمية نسبية متوسطة. الأمر الذي يُفسر أن مدى تطبيق مؤشر التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات، في شركات الاتصالات

الكويتية، كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

السؤال الفرعي الثاني: ما مستوى أهمية مؤشر العلائق مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء، في شركات الاتصالات الكويتية:

جدول رقم (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أهمية مؤشر "العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء" مُرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
٥	معظم عملاء الشركة (الموردون والزبائن) راضون عن الخدمات التي تُقدمها الشركة.	3.331	0.858	4	متوسطة
٦	يختار الزبائن الخدمات الجديدة للشركة بشكل متزايد مقارنة بزبائن الشركات المنافسة الأخرى.	3.585	1.040	1	متوسطة
٧	تُوجد علاقات طويلة المدى بين موظفي الشركة والعملاء (الموردون والزبائن).	3.458	1.091	2	متوسطة
٨	تخصص الشركة وقتاً كافياً لحل مشاكل العملاء.	3.373	1.003	3	متوسطة
	المقياس العام	3.436	0.832		متوسطة

ويُلاحظ من الجدول (٤) أن مستوى المقياس العام لفقرات "العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء" كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط العام (٣,٤٣٦) وانحراف معياري (٠,٨٣٢). وقد جاءت الفقرة: "يختار الزبائن الخدمات الجديدة للشركة بشكل متزايد مقارنة بزبائن الشركات المنافسة الأخرى"، بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (٣,٥٨٥) وبأهمية نسبية متوسطة. في حين جاءت الفقرة: "معظم عملاء الشركة (الموردون والزبائن) راضون عن الخدمات التي تُقدمها الشركة"، بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (٣,٣٣١) وبأهمية نسبية متوسطة. الأمر الذي يُفسر أن مدى تطبيق مؤشر العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء، في شركات الاتصالات الكويتية، كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

السؤال الفرعي الثالث: ما مستوى أهمية مؤشر المعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء، في شركات الاتصالات الكويتية؟

جدول رقم (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أهمية مؤشر "المعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء" مُرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
٩	لدى الشركة بيانات كاملة نسبياً حول العملاء (الموردون والزبائن) وتعمل على تحديثها باستمرار.	3.619	1.004	1	متوسطة
١٠	تهتم الشركة بمشاركة حلفائها وعملائها بالمعرفة والمعلومات في مجال الاتصالات.	3.458	1.043	3	متوسطة
١١	تستخدم الشركة باستمرار أنظمة معلومات حديثة لخدمة العملاء والزبائن.	3.593	0.989	2	متوسطة
١٢	يجتمع موظفو الشركة بالعملاء بشكل مستمر لتحديد رغباتهم وحاجاتهم.	3.178	1.010	4	متوسطة
	المقياس العام	3.462	0.825		متوسطة

ويُلاحظ من الجدول (٥) أن مستوى المقياس العام لفقرات "المعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء" كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط العام (٣,٤٦٢) وانحراف معياري (٠,٨٢٥). وقد جاءت الفقرة: "لدى الشركة بيانات كاملة نسبياً حول العملاء (الموردون والزبائن) وتعمل على تحديثها باستمرار"، بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (٣,٦١٩) وبأهمية نسبية متوسطة، (والباحث إذ يُحلل هذه النتيجة، مؤكداً على أهمية المعلومات المنظمية ذات القيمة بالنسبة لكافة العمليات التشغيلية، وتعاظم أدوار ومهام إدارة المعرفة، القائمة على ما يُسمى بـ(نظم المعلومات الإستراتيجية) (Strategic Information Systems (SIS)) في "إدارة المعرفة" وإدارة الموارد البشرية الإستراتيجية). في حين جاءت الفقرة: "يجتمع موظفو الشركة بالعملاء بشكل مستمر لتحديد رغباتهم وحاجاتهم"، بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي (٣,١٧٨) وبأهمية نسبية متوسطة، (وذلك يُفرضي إلى الاعتراف، بحاجات

شركات الاتصالات إلى المزيد من تطوير تقنيات ووسائل الاتصالات، وبذل الجهود الحثيثة لإقامة الاجتماعات مع سائر العملاء، للعمل على دراسة احتياجاتهم وتحديدها). الأمر الذي يُفسر أن مدى تطبيق مؤشر المعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمزودين والعملاء، في شركات الاتصالات الكويتية، كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ومن أجل مقارنة أبعاد رأس المال العلائقي، فقد تم إعداد الجدول (٦) الآتي:

جدول رقم (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الأهمية النسبية "لمكونات ومؤشرات رأس

المال العلائقي" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة	الأهمية النسبية
١	التحالفات الاستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات.	3.587	0.768	1	متوسطة
٢	العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمزودين والعملاء.	3.436	0.832	3	متوسطة
٣	المعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمزودين والعملاء.	3.462	0.825	2	متوسطة
	رأس المال العلائقي	3.495	0.693		متوسطة

ويلاحظ من الجدول (٦) أن مستوى المقياس العام لكافة فقرات المتغير المستقل "رأس المال العلائقي" كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط العام (٣,٤٩٥) وانحراف معياري (٠,٦٩٣). وقد جاء عُنصر: "التحالفات الاستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات"، بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (٣,٥٨٧) وانحراف معياري (٠,٧٦٨) وبأهمية نسبية متوسطة، في حين حل عُنصر: "العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمزودين والعملاء"، بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣,٤٣٦) وانحراف معياري (٠,٨٣٢) وبأهمية نسبية متوسطة. الأمر الذي يُفسر أن مدى تطبيق عناصر ومؤشرات المتغير المستقل "رأس المال العلائقي" في شركات الاتصالات الكويتية، كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ثانياً: ما مستوى أهمية مؤشرات أداء الأعمال (كمتغير تابع)، في شركات الاتصالات الكويتية؟

جدول رقم (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أهمية "مؤشرات أداء الأعمال" مرتبة

ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة	الأهمية النسبية
١	تُعتبر الشركة رائدة في مجال الاتصالات مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.	3.737	1.113	4	مرتفعة
٢	سيكون للشركة دور أكبر في المستقبل مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.	3.831	1.032	2	مرتفعة
٣	الرد على المنافسين بشكل أخلاقي وإيجابي.	3.856	0.963	1	مرتفعة
٤	نسبة النجاح عالية في تسويق الخدمات الجديدة للشركة.	3.797	0.833	3	مرتفعة
٥	تُعتبر الشركة بشكل عام ناجحة في أعمالها مقارنة بشركات الاتصالات الأخرى.	3.703	0.880	6	مرتفعة
٦	معدل إنتاج موظفي الشركة أعلى من معدل إنتاج موظفي الشركات المنافسة الأخرى.	3.483	0.913	8	متوسطة
٧	معدل إنتاج كل حركة (نشاط) في الشركة أعلى من معدل أنشطة الشركات المنافسة الأخرى.	3.424	0.871	9	متوسطة
٨	يزداد ربح الشركة كل عام مقارنة بالشركات المنافسة الأخرى.	3.627	0.771	7	متوسطة
٩	مبيعات الشركة تنمو باضطراد (زيادة أعداد العملاء والزبائن للشركة).	3.712	0.858	5	مرتفعة
١٠	تزداد القيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم) بشكل متواصل.	3.381	0.905	10	متوسطة
	المقياس العام	3.655	0.649		متوسطة

يُلاحظ من الجدول (٧) أن مستوى المقياس العام لكافة فقرات المتغير التابع "أداء الأعمال" في ضوء أداء المنافسين كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط العام (٣,٦٥٥) وانحراف معياري (٠,٦٤٩). وقد جاءت الفقرة: "الرد على المنافسين بشكل أخلاقي

وإيجابي"، بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (٣,٨٥٦) وبأهمية نسبية مرتفعة. في حين جاءت الفقرة: "تزداد القيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم) بشكل متواصل"، بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٣,٣٨١) وبأهمية نسبية متوسطة. الأمر الذي يُفسر أن مدى تطبيق عناصر ومؤشرات المتغير التابع أداء الأعمال في شركات الاتصالات الكويتية، كان متوسط المستوى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

أخيراً تفحص الأثر من خلال القياسات السببية (Causality Test):

من أجل فحص الفرضيات، تم استخدام الانحدار البسيط (Simple Regression) والانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) لقبول أو رفض الفرضيات الواردة، واستخدام الانحدار المتدرج (Stepwise Regression) لترتيب الفقرات حسب المتغير (المكون) ذو الأثر الأكبر في أداء الأعمال.

اختبار الفرضية الرئيسية:

H01: لا يوجد أثر لرأس المال العلائقي، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الرئيسية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والانحدار المتعدد التدريجي، وذلك من أجل تفحص أثر كل عنصر من عناصر رأس المال العلائقي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، والجدول (٨) يبين النتائج كالاتي:

جدول (٨): نتائج اختبار أثر عناصر رأس المال العلائقي مُجمعة، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA		جدول المعاملات Coefficients			
	R	R ²	F	Sig F	البيان	B	الخطأ المعياري	T
أداء الأعمال	0.654	0.427	28.344	0.000	التحالفات الاستراتيجية، والتراخيص، والاتفاقيات.	0.225	0.071	3.179
					العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين والمزودين والعملاء.	0.305	0.092	3.294
					المعرفة حول الشركاء الاستراتيجيين والمزودين والعملاء.	0.080	0.091	0.880
								0.381

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

بينت نتائج الجدول (8) أن مُعامل الارتباط بلغ (R=0.654) بحيث يُشير إلى العلاقة الموجبة بين مؤشرات وعناصر المتغير المستقل "رأس المال العلائقي" والمتغير التابع "أداء الأعمال"، كما أن أثر عناصر ومؤشرات المتغير المستقل "رأس المال العلائقي"، في المتغير التابع "أداء الأعمال"، كان ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (28.344) وبمستوى دلالة (Sig=0.000)، وهي أقل من (0.05)، كما ظهرت قيمة مُعامل التحديد ($R^2=0.427$) وهي تشير إلى أن (42.7%) من التباين في المتغير التابع "أداء الأعمال"، يُمكن تفسيره من خلال التباين في عناصر ومؤشرات المتغير المستقل "رأس المال العلائقي" مُجمعة.

أما جدول المُعاملات فقد أظهر أن قيمة (B) لمؤشر "التحالفات الاستراتيجية، والتراخيص، والاتفاقيات" بلغت (0.225) وقيمة (t) بلغت (3.179) وبمستوى دلالة (Sig=0.002)، مما يُشير إلى أن أثر هذا البُعد (العُنصر) كان معنوياً. أما قيمة (B) لمؤشر "العلاقات مع الشركاء الاستراتيجيين والمزودين والعملاء" بلغت (0.305) وقيمة (t) بلغت (3.294) وبمستوى دلالة (Sig=0.001)، مما يشير إلى أن أثر هذا البُعد (العُنصر) كان معنوياً. كما أن قيمة (B) لمؤشر "المعرفة حول الشركاء الاستراتيجيين والمزودين والعملاء" بلغت (0.080) وقيمة (t) بلغت (0.880) وبمستوى دلالة (Sig=0.381)، مما يُشير إلى أن أثر هذا البُعد (لم يكن معنوياً).

وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية، وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

"يوجد أثر لرأس المال العلائقي، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

ولتبيان أي من مؤشرات وعناصر رأس المال العلائقي (Relational Capital)، كان ذو الأثر الأكبر والأبرز في أداء الأعمال (Business Performance) لشركات الاتصالات في دولة الكويت، فقد تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression)، وكانت النتائج على النحو الآتي:

جدول (٩): نتائج اختبار الانحدار المتدرج للتنبؤ بتوظيف أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية من خلال وجود وتأثير عناصر ومؤشرات

رأس المال العلائقي

النموذج	أداء الأعمال	B	قيمة t المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	R ² معامل التحديد	F المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
الأول	العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء.	0.472	8.180	0.000	0.366	66.916	0.000
الثاني	العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء. التحالفات الإستراتيجية، والتراخيص، والاتفاقيات	0.360 0.236	5.595 3.386	0.000 0.001	0.423	42.211	0.000

*يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

بينت نتائج الجدول (٩) لاختبار الانحدار المتعدد التدريجي، ترتيب دخول المتغيرات في "نموذج الانحدار" الذي يمثل تأثيرات عناصر رأس المال العلائقي في أداء شركات الاتصالات في دولة الكويت، حيث تبين أن مؤشر: "العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء" جاء في المرتبة الأولى، فقد فسّر ما نسبته (٣٦,٦%) من التباين في المتغير التابع "أداء الأعمال"، وعند دخول مؤشر: "التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات"، ارتفعت نسبة التفسير لتصل إلى (٤٢,٣%)، في حين تم استبعاد مؤشر: "المعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء" من نموذج الانحدار، وذلك لعدم ظهور "الأثر المعنوي" لهذا المتغير (المؤشر)، في المتغير التابع أداء الأعمال.

أما بالنسبة لاختبار الفرضيات المتفرعة عن الفرضية الرئيسية، فقد تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، وكانت النتائج على النحو الآتي:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

Ho1-1: لا يوجد أثر للتحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت،

عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (١٠): يبين نتائج اختبار أثر "التحالفات الاستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات" في "أداء الأعمال"

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary				تحليل التباين ANOVA				جدول المعاملات Coefficients			
	r	r ²	معامل الارتباط	معامل التحديد	F المحسوبة	Sig F* مستوى الدلالة	البيان	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة	Sig t* مستوى الدلالة	
أداء الأعمال	0.516	0.266			42.119	0.000	التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات.	0.436	0.067	6.490	0.000	

*يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

تُشير نتائج الجدول (10) أن قيمة ($r=0.516$) مما يعني وجود علاقة موجبة بين "التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات" و"أداء الأعمال". كما تُشير بأن قيمة مُعامل التحديد ($r^2=0.266$) مما يعني أن عنصر "التحالفات الإستراتيجية،

والتراخيص، والاتفاقيات" كان قد فسّر ما مقداره (26.6%) من التباين في "أداء الأعمال"، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة. كما بينت النتائج أن قيمة (F) قد بلغت (42.119) عند مستوى ثقة (Sig=0.000) مما تؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). هذا وقد بينت النتائج من جدول المعاملات أن قيمة (B=0.436) وأن قيمة (t=6.490) عند مستوى ثقة (Sig=0.000) مما تؤكد معنوية المُعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية، وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر للتحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

Ho1-2: لا يوجد أثر للعلاق مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (١١): يبين نتائج اختبار أثر "العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء" في "أداء الأعمال"

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA		جدول المعاملات Coefficients			
	r ² معامل الارتباط	r معامل التحديد	F المحسوبة	Sig F* مستوى الدلالة	البيان	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة
أداء الأعمال	0.605	0.366	66.916	0.000	العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء.	0.472	0.058	8.180
								0.000

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

تُشير نتائج الجدول (١١) أن قيمة (r=0.605) مما يعني وجود علاقة موجبة بين "العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء" و"أداء الأعمال". كما تُشير بأن قيمة مُعامل التحديد ($r^2=0.366$) مما يعني أن عنصر "العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء" كان قد فسّر ما مقداره (36.6%) من التباين في "أداء الأعمال"، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة. كما بينت النتائج أن قيمة (F) قد بلغت (66.916) عند مستوى ثقة (Sig=0.000) مما تؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

هذا وقد بينت النتائج من جدول المعاملات أن قيمة (B=0.472) وأن قيمة (t=8.180) عند مستوى ثقة (Sig=0.000) مما تؤكد معنوية المُعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وبذلك تُرفض الفرضية الصفرية، وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

"يوجد أثر للعلاق مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

Ho1-3: لا يوجد أثر للمعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (١٢):

يبين نتائج اختبار أثر "المعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء" في "أداء الأعمال"

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary		تحليل التباين ANOVA		جدول المعاملات Coefficients			
	R معامل الارتباط	r ² معامل التحديد	F المحسوبة	Sig F* مستوى الدلالة	البيان	B	الخطأ المعياري	T المحسوبة
أداء الأعمال	0.539	0.290	47.470	0.000	المعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء.	0.424	0.062	6.890
								0.000

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

تشير نتائج الجدول (١٢) أن قيمة ($r=0.539$) مما يعني وجود علاقة موجبة بين "المعرفة حول مع الشركاء الإستراتيجيين والمزودين والعلماء" و"أداء الأعمال". كما تُشير بأن قيمة مُعامل التحديد ($r^2=0.290$) مما يعني أن عُنصر "المعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمزودين والعلماء" كان قد فسّر ما مقداره (29.0%) من التباين في "أداء الأعمال"، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة. كما بينت النتائج أن قيمة (F) قد بلغت (47.470) عند مستوى ثقة ($Sig=0.000$) مما تؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

هذا وقد بينت النتائج من جدول المعاملات أن قيمة ($B=0.424$) وأن قيمة ($t=6.890$) عند مستوى ثقة ($Sig=0.000$) مما تؤكد معنوية المُعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وبذلك تُرفض الفرضية الصفريّة، وتُقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

"يوجد أثر للمعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمزودين والعلماء، في أداء الأعمال لشركات الاتصالات في دولة الكويت، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)".

مناقشة وتحليل النتائج:

لقد أظهرت نتائج اختبارات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أهمية كافة مُؤشرات المتغيرات الواردة، اجتماع إجابات أفراد العينة على أن تطبيق كافة المحاور كان متوسط المستوى في العينة.

فعلى صعيد علائق شركات الاتصالات المعنية مع شركائها ومزوديهما وعُملائها، جاءت فقرة: "اختيار الزبائن، للخدمات الجديدة المُقدمة من قبل الشركات، بشكلٍ متزايدٍ مُقارنةً بزبائن الشركات المنافسة الأخرى" بالمرتبة الأولى، (ويمكن إرجاع هذه النتيجة لعدة أسباب هامة، أولها: هي نجاح شركات الاتصالات بتحقيق رغبات ومُتطلبات عملائها من الخدمات بنسبٍ كبيرة، ثانيها: أن الخدمات المُقدمة من قبل الشركات المعنية، إنما تتناسب ومُستويات دخول العملاء، وكذلك مع مستوياتهم المعيشية، على اختلاف طبقاتهم وشرائحهم الاجتماعية، وثالث الأسباب: هو أن تلك النتيجة جاءت لتُفسر السعي الدؤوب لكل شركة من شركات الاتصالات الكويتية، للتطور وتقديم الأفضل من خدماتٍ ومُنتجاتٍ مُقارنةً بالشركات المنافسة الأخرى). أما مجيء فقرة: "معظم عُملاء الشركة (الموردون والزبائن) راضون عن الخدمات التي تُقدمها الشركة" بالمرتبة الأخيرة، (إنما يُدلّل على أن الشركات وفق ما يراه الباحث، لا زالت وسنظل في طور إعداد أهم المهام على الإطلاق، والمُتمثلة بوجود إعداد الدراسات حول احتياجات وتفضيلات العُملاء، وما الذي يريدونه من خدماتٍ مُتنوعة تُقدّم إليهم).

وبالانتقال لأداء الأعمال، فإن اتفاق تصورات أفراد عينة الدراسة على أن: تحقيق "رد شركات الاتصالات على المنافسين، يكون بشكلٍ أخلاقي وإيجابي" للمرتبة الأولى والأهمية النسبية المرتفعة في مستويات التطبيق، (قد يُعزى إلى السعي الحثيث لبعض من تلك الشركات، إلى تحقيق الريادة المنظمة (Organizational Entrepreneurship) على المستويين المحلي والإقليمي على حدٍ سواء، ومن البديهي أن تحقيق تلك الشركات للريادة المُنظمة لا يمكن أن يتم، ما لم يكن هناك تفاعل من تلك الشركات (على الصعيد التنافسي) مع بيئاتها الخارجية للأعمال بالشكل الإيجابي الأخلاقي). وأما ورود فقرة: "تزداد القيمة السوقية للشركة (قيمة الأسهم) بشكلٍ متواصلٍ"، بالمرتبة الأخيرة وبالأهمية النسبية المتوسطة (فإن ذلك بتقدير الباحث، لعله يُفسّر كنتيجة لما حدث من انعكاسات سلبية للأزمة المالية العالمية التي حلّت على المنطقة في العام (٢٠٠٨)، وما صاحبها من ركود اقتصادي، كان قد أثر في كافة القطاعات الخاصة الكويتية بشكلٍ عام، وفي شركات الاستثمار وسوق الأسهم الكويتية بشكلٍ خاصٍ، نتيجة لفقدان الثقة والعامل النفسي لدى غالبية المُستثمرين، (ومن الأمثلة على ذلك إعلان شركة زين للاتصالات، قبل الأزمة المالية العالمية بعام واحدٍ (أي في العام ٢٠٠٧) لتسجيلها أعلى صافي أرباح في تاريخ القطاع الخاص الكويتي كاملاً، مُقارنةً بأي وقتٍ مضى، فقد بلغت في تلك السنة إيراداتها المُجمعة (\$5.19) مليار دولار أمريكي، لكنها عادت للتراجع بحدوث الأزمة المالية العالمية بعدها بعامٍ واحدٍ).

أما بالنسبة للشق الثاني من التحليل الإحصائي الوصفي، وبفحص الفرضيات البحثية الواردة بواسطة اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، أظهرت النتائج أن مُعامل الارتباط بلغ ($R=0.654$)، مما يُشير إلى وجود العلاقة الموجبة بين

مكونات رأس المال العلائقي ومؤشرات أداء الأعمال، كما أظهرت وجود الأثر ذو الدلالة الإحصائية لرأس المال العلائقي، في المتغير التابع أداء الأعمال، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (28.344) وبمستوى دلالة (Sig=0.000)، في حين أظهرت قيمة معامل التحديد ($R^2=0.427$) وذلك يعني أن رأس المال العلائقي (بمكوناته مجتمعة)، فسر ما نسبته (42.7%) من التباين في أداء الأعمال.

وأظهرت نتائج اختبار "الانحدار المتعدد التدريجي" (Stepwise Multiple Regression) "نموذج الانحدار" لترتيب ودخول المتغيرات، لتبيان أي من مؤشرات وعناصر رأس المال العلائقي، كان ذو الأثر الأكبر والأبرز في أداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية، أن مؤشر: "العلاقات مع الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء" جاء في المرتبة الأولى، حيث فسر ما نسبته (36,6%) من التباين في المتغير التابع "أداء الأعمال"، وعند دخول مؤشر: "التحالفات الإستراتيجية والتراخيص والاتفاقيات"، ارتفعت نسبة التفسير لتصل إلى (42,3%)، بينما تم استبعاد مؤشر: "المعرفة حول الشركاء الإستراتيجيين والمُزودين والعُملاء"، من نموذج الانحدار، وذلك لعدم ظهور "الأثر المعنوي" للمتغير المستقل هذا، في أداء الأعمال.

وبناء على ما تقدم، فعلى صعيد الصناعة المُتناولة لعينة الدراسة (الاتصالات)، فقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية، مع نتائج دراسة Sharabati et al. (2013) حينما عمدوا لتفحص رأس المال العلائقي في أداء الأعمال لصناعة الاتصالات الأردنية، حيث بينت النتائج وجود الأثر الإيجابي والمعنوي لرأس المال العلائقي في أداء الأعمال لشركات الاتصالات عينة الدراسة. أما على صعيد الاتصالات الكويتية، فقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة Sharabati et al. (2016) والتي جرت على نفس العينة، فقد أظهرت النتائج وجود العلاقة المعنوية والإيجابية ما بين رأس المال العلائقي وأداء الأعمال لشركات الاتصالات الكويتية، فضلاً عن وجود الأثر ذو الدلالة الإحصائية لرأس المال العلائقي في أداء الأعمال لتلك الشركات.

وفي لفظة هامة اشتركت بها دراسة الباحث مع دراسة Ciger and Topsakal (2015) في تركيا، فقد أظهرت النتائج وجود العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين عنصر ومؤشر رأس المال العلائقي: "العلائق حول الشركاء والمُزودين والزبائن"، وكذلك "التحالفات الإستراتيجية والتراخيص"، وبين "الأداء المالي" للشركات عينة الدراسة، بينما اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراستهما من حيث وجود الأثر لعنصر "المعرفة حول الشركاء والمُزودين والزبائن"، في الأداء المالي، وهذا ما لم يظهر بنتائج هذه الدراسة.

كما اتفقت النتائج مع دراسة Singh et al. (2016) من حيث وجود التأثير لرأس المال العلائقي في الأداء التنظيمي لعينة القطاع البنكي المتناولة. واتفقت أيضاً مع نتائج دراسة Datta and De (2017) حيث أظهرت أهم النتائج أن بعض مكونات رأس المال العلائقي، كانت تحمل القيم العليا من التأثير ذو الدلالة الإحصائية في ربحية منظمات الأعمال.

واختلفت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة رشيد والزيادي (٢٠١٤) حيث لم تظهر النتائج بدراستهما أي أثراً معنوياً لمتغير رأس المال العلائقي في المتغير التابع (نتائج تعلم الطلبة والعمليات التعليمية).

المُحددات والتوصيات:

بناء على ماتقدم من مناقشة للنتائج في الدراسة، يُمكن إيراد المُحددات والتوصيات كالاتي:

١. إن استعمال أداة الدراسة (الاستبانة) على أفراد العينة المُتناولة في فترة زمنية مُحددة، يعني أن هذه الدراسة سوف تكون منسوبة إلى تاريخ ووقت إجرائها فقط، وعليه فإن الباحث يُوصي بالقيام بدراساتٍ أخرى في أوقاتٍ لاحقة، حول نفس الموضوع في الشركات عينة الدراسة، بُغية مقارنة النتائج.

٢. ولما جرت هذه الدراسة على شركات الاتصالات، فإن ذلك يعني وجوب الحذر من تعميم النتائج على الصناعات والمجالات المتنوعة الأخرى، وعليه فإنه يُوصي الباحث بعمل دراساتٍ أخرى تتناول رأس المال العلائقي على قطاعات وصناعات أخرى في دولة الكويت، وذلك من أجل مقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.

٣. وبما أن هذه الدراسة طُبقت على منظمات كويتية، فإن تعميم نتائجها على الدول الأخرى يتطلب الحذر أيضاً، وعليه فإن الباحث يوصي بعمل دراساتٍ أخرى مُشابهة في الوطن العربي، تقيس العلاقة والأثر ما بين رأس المال العلائقي وأداء الأعمال ببلدانٍ مُختلفة.
٤. من الضرورة لشركات الاتصالات الكويتية، تطوير طرق فعّالة لقياس مدى فاعلية وكفاءة رأس المال العلائقي، وأثره في مستويات أدائها.
٥. من الضرورة لشركات الاتصالات الكويتية، الأخذ بعين الاعتبار والاعتراف الجاد "بالمكونات المعنوية" لرأس المال العلائقي، فضلاً عن تضمين المؤشرات الفعلية له، في قوائم دخلها المالية وتقاريرها السنوية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. أبو لبدة، هاشم عيسى سعيد (٢٠٠٨). "الاستثمار في رأس المال الفكري في المنظمات المُتعلمة (دراسة تطبيقية في مجموعة الاتصالات الأردنية)". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة المال والأعمال -الدراسات العليا-، جامعة آل البيت، عمان، الأردن.
٢. تقرير التنمية البشرية: التنمية في كل عمل (٢٠١٥). صادر عن: برنامج الأمم المتحدة الإنمائي -مكتب تقرير التنمية البشرية-، نيويورك، الولايات المتحدة الأمريكية.
٣. جرادات، ناصر محمد سعود، المعاني، أحمد إسماعيل، والصالح، أسماء رشاد (٢٠١١). إدارة المعرفة. الأردن، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
٤. رشيد، صالح عبدالرضا، والزيادي، صباح حسين (٢٠١٤). دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء الجامعي المتميز: دراسة تحليلية لأراء القيادات الجامعية في عينة من كليات جامعة القادسية. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، ١٦(٣)، ٤٠-٤٦.
٥. الشمري، ناصر ساجد الناصر (٢٠١٣). "أثر رأس المال الفكري في أداء قطاع الاتصالات في ظل بيئة الأعمال الخارجية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت". كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.
٦. الشمري، ناصر ساجد الناصر (مقبول للنشر). العلاقة بين رأس المال الهيكلي وأداء الأعمال لقطاع الاتصالات: دراسة تطبيقية في دولة الكويت. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، عمان.
٧. الكساسبة، صالح محمد (٢٠١٢). "قياس تأثير رأس المال الفكري في فاعلية العمليات الإبداعية في شركات الاتصالات الأردنية". رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة مؤتة، عمان، الأردن.
٨. مسودة، سناء. (٢٠١١). مدى توفر متطلبات رأس المال المعرفي (البشري، الهيكلي، الزبائني) لتحقيق الميزة التنافسية ومعوقات توفرها -دراسة ميدانية في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية-. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، ٢٥(٤)، ٩٣٤-٩٦٤.
٩. الناصر، ناصر ساجد مراد (٢٠١٦). العلاقة بين رأس المال البشري وأداء الأعمال لقطاع الاتصالات: دراسة تطبيقية في دولة الكويت. المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية: جامعة الدول العربية، ٣٦(٢)، ٩٥-١١٨.

١٠. الناصر، ناصر ساجد مراد (٢٠١٨). "رأس المال الفكري وأثره في الأداء المؤسسي: الدور الوسيط للأخلاقيات المهنية (دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم العالي الحكومية في دولة الكويت)". أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا -المال والأعمال-، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.
١١. النجار، فايز جمعة، النجار، نبيل جمعة، والزعبي، ماجد راضي (٢٠١٣). أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
١٢. نجم، نجم عبود (٢٠٠٨). إدارة المعرفة: المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات (ط٢). الأردن، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
١٣. نجم، نجم عبود (٢٠١٠). إدارة اللا ملموسات: إدارة ما لا يُقاس. الأردن، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
١٤. يرقى، حسين، هزركشي، طارق، وابن مسعود، عطا الله (٢٠١١). "إدارة التحول -التحسين- في منظمات رأس المال الفكري". ملتقى دولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- [1] A.N. Andreou & N.Bontis, (2007). A model for resource allocation using operational knowledge assets. The Learning Organization, 14(4), 345-374.
- [2] N.B. Anuonye (2016). Effect of intellectual capital on return on assets of insurance firms in Nigeria. Global Journal Of Management And Business Research: Finance, 16(1), 41-52.
- [3] B.Banimahd, F. Mohammadrezaei & M.Mohammadrezaei, (2012). The impact of intellectual capital on profitability, productivity, and market valuation: evidence from Iranian high knowledge-based industries. Journal of Basic and Applied Scientific Research, 2(5), 4477-4484.
- [4] W.A.Batti & A. Zaheer (2014). The role of intellectual capital in creating and adding value to organizational performance: a conceptual analysis. The Electronic Journal Of Knowledge Management, 12(3), 187-194.
- [5] M. Bin Ismail, (2005). The Influence of Intellectual Capital on the Performance of Telekom Malaysia (Telco). PhD dissertation. Business & Advanced Technology Centre, University of Technology, Malaysia.
- [6] N. Bontis, (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. Management Decision, 36(2), 63-76.
- [7] L.D.Booker, N. Bontis, & A. Serenko (2008). The relevance of knowledge management and intellectual capital research. Knowledge And Process Management, 15(4), 235-246.
- [8] D. Carlucci, G. Schiuma, F. Sole & R. Linzalone (2009). Assessing and management climate into healthcare organizations. University of Basilicata, Italy. Retrieved on 12-5-2107 from: <https://iris.unibas.it/handle/11563/17144#.WRV2h-WGPIU>.
- [9] A. Ciger & Y. Topsakal (2015). The relationship between the financial performance and intellectual capital in the food and beverage enterprises. The Macrotheme Review, 4(4), 15-25.
- [10] S.K. Datta & T. De (2017). Role of relational capital and firm performance: of a cluster of bell-metal enterprises in rural region in west Bengal, India. Journal Of Entrepreneurship & Organization Management, 6(1), 1-6.
- [11] M. Fadaei, M. Taleghani & E.S. Noghlebari (2013). The Effect of Intellectual Capital on Organization's Financial Performance. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 5(6), 275-286.

- [12] R. Hasan, N. Mohammad & M.F. Alam (2017). Impact of intellectual capital on profitability-conventional versus Islamic banks. *Journal Of Accounting, Finance, And Auditing Studies*, 3(2), 64-80.
- [13] L.C. Hsu & C.H. Wang, (2010). Clarifying the effect of intellectual capital on performance: the mediating role of dynamic capability. *British Journal Of Management*.
- [14] <https://www.macroaxis.com/invest/ratio/MCD--Current-Valuation>. Retrieved July 12, 2018.
- [15] G. Kristandl & N. Bontis (2007). Constructing a definition for intangibles using the resource based view of the firm. *Management Decision*, 45(9), 1510-1524.
- [16] C.L. Liu, P.N.Ghauri & R.R. SinKovics, (2010). Understanding the impact f relational capital and organizational learning on alliance outcomes. *Journal Of World Business*, 45(2010), 237-249.
- [17] D. Maditinos, D. Chatzoudes, C. Tsairidis & G.Theiou (2011). The impact of intellectual capital on firms' market value and financial performance. *Journal Of Intellectual Capital*, 12(1), 132-151.
- [18] M.A.M. Makki & S.A. Lodhi (2014). Impact of corporate governance on intellectual capital efficiency and financial performance. *Pakistan Journal Of Commerce And Social Sciences*, 8(2), 305-330.
- [19] M. Montazeri, A. Mollahosseini & M.L. Forghani (2013). Evaluation of relationship between intellectual capital and structure of organizational corporate entrepreneurship (CE) (case study: staff of maskan bank, Kerman province. *International Research Journal Of Applied And Basic Sciences*, 6(1), 29-35.
- [20] R. Nargesi & S. Veiseh (2015). The investigation of intellectual capital on organization innovation (the case study of llam police). *WALIA Journal*, 31(S1), 158-163.
- [21] F. Nejadirani, F.G. Namvar, R. Rasouli & L.M.Yadegari (2012). *Research Journal Of Applied Sciences. Engineering And Technology*, 4(9), 1040-1050.
- [22] N.M. Nor & N.J. Nor (2008). The Influence of Structural Capital and Knowledge Management on the Performance: The Case Study of Telecom Malaysia Headquarters. *Universiti Teknologi MARA (UiTM). Shah Alam, Malaysia*. Retrieved on 12-5-2017 from: <http://www.kmice.cms.net.my/ProcKMICe/KMICe2008/Pdf/634-640-KM127.pdf>.
- [23] B.Y. Obeidat, A.B. Abdallah, N.O. Aqqad, A.H.O.M. Akhoershiedah & M. Maqableh, (2017). The effect of intellectual capital on organizational performance: the mediating role of knowledge sharing. *Scientific Research Publishing*, (9), 1-27.
- [24] P. Pongpearchan, (2016). The influence of intellectual capital on firm performance of computer businesses in Thailand. *International Business Management*, 10(4), 438-445.
- [25] L.f. Rad & B. Oliaddonighi, (2015). Determine relationship between intellectual capital and empowerment of Iran medical sciences university librarians. *Journal Of Renewable Natural Resources Bhutan*, 3(1), 46-59.
- [26] A. Raza, (2013). Impact of relational capital management on firm performance. *Abasyn Journal Of Social Sciences*, 6(1), 65-78.
- [27] J. Sajedi & H.T. Nia, (2015). The relationship between intellectual capital and organizational performance in ministry of sport and youth. *International Journal Of Sport Studies*, 5(1), 69-73.

- [28] A. Sami, H.M. Arshad & R.U. Ashraf, (2014). Intellectual capital and financial performance: a comparative investigation of top five sectors of Pakistan. *Journal Of Basic And Applied Scientific Research*, 4(3), 232-239.
- [29] A. Seleim, A. Ashour & N. Bontis, (2004). Intellectual Capital in Egyptian Software firms. *The Learning Organization*, 11(4/5), 332-346.
- [30] A.A. Sharabati, S.N. Jawad & N. Bontis, (2010). Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan. *Management Decision*, 48(1), 105-131.
- [31] A.A.A. Sharabati, A.N.I. Nour & S.M. Jabali (2013). Relational capital and Jordanian pharmaceutical manufacturing organizations' business performance. *European Journal Of Business And innovation Research*, 1(2): 85-100.
- [32] A.A.A.Sharabati, A.N.I. Nour & Y.A. Naser Eddin (2013). Intellectual Capital Development: A Case Study of Middle East University. *Jordan Journal of Business Administration*, 9(3), 567-602.
- [33] A.A.A. Sharabati, A.N.I. Nour, & N.S. Shamari (2013). The impact of intellectual capital on Jordanian telecommunication companies' business performance. *American Academic & Scholarly Research Journal*, 5(3), 32-46.
- [34] A.A.A. Sharabati, A.R.K. Radi, A.N.I. Nour, A.B.I. Durra & K.M. Moghrabi (2013). The effect of intellectual capital on Jordanian tourism sector's business performance. *American Journal Of Business And Management*, 2(3), 210-221.
- [35] A.A.A.Sharabati, N.S. Shamari, A.N.I. Nour, A.B.I. Durra & K.M. Moghrabi, (2016). The impact of intellectual capital on business performance in Kuwaiti telecommunication industry. *Int. J. Business Performance Management*, 17(4), 428-446.
- [36] R. Simons, A. Davila & R.S. Kaplan (1999). *Performance Measurement & Control Systems for Implementing Strategy*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- [37] S.P.Singh, P. Singh & S. Malik, (2016). Relational capital and organizational performance: a study of selected banks. *European Academic Research*, 3(10), 10518-10529.
- [38] Skandia's Intellectual Capital. (1997). Sweden: Skandia Company. Available at: www.Skandia.com.
- [39] Soedaryono, B., Murtanto, & Prihartini, A. (2012, 6-7 September). Effect Intellectual Capital (Value Added Intellectual Capital) to Market Value and Financial Performance of Banking Sector Companies Listed in Indonesia Stock Exchange. The 2012 International Conference on Business and Management 6-7 September 2012. Phuket, Thailand.
- [40] T.A. Stewart, (1997). *Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations*, USA: Doubleday Publishing.
- [41] E.S.Taie, (2014). The Effect of Intellectual Capital Management on Organizational Competitive Advantage in Egyptian Hospitals. *International Journal of Business and Social Science*, 5(2), 160-167.
- [42] M.F. Wu, Y.J. Lee & G.L.Wang (2012). To verify how intellectual capital affects organizational performance in listed Taiwan IC design companies with considering the moderator of corporate governance. *The Journal Of Global Business Management*, 8(1), 20-32.
- [43] S. Zeinoddini, S.A. Esfahani & H. Soleimani, (2015). The effect of intellectual capital on organizational commitment: a case study of the ministry of economic affairs and finance of Kermanshah province. *International Journal Of Organizational Leadership*, 4(2015), 324-341.

- [44] L. Zhicheng, C. Zhuoer, L.T.T. Shing & C.S.K.Wah (2016). The impact of intellectual capital on companies' performances: a study based on MAKE award winners and non-MAKE award winner companies. *Procedia Computer Science*, (2016), 1-17.
- [45] S.M. Zin & A.A. Adnan, (2016). How do intellectual capital and Islamic values relate to small business performance? a conceptual framework. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences*, 6(3S), 42-49.

Relational Capital and its Impact on Business Performance: Causal Study in Kuwaiti Telecommunications Organizations

Naser Sajid al-Naser

Researcher- Kuwait
academic_naser@hotmail.com

Abstract:

The purpose of the study is to investigate the influence of Relational Capital (RC) on Kuwaiti Telecommunications organizations' (KTO) Business Performance (BP), through examining the workers' perceptions regarding significance and potential use of RC indicators to leverage KTO BP. The study investigated the effect of independent variables: Strategic alliances, Licensing & Agreements (ALA), Relations with Partners, Suppliers & Customers (R.PSC), and Knowledge about Partners, Suppliers & Customers (K.PSC) on dependent variable KTO BP. To approach the aim of the study, practical data were used in the empirical analysis collected from (118) workers, by questionnaire. Several statistical techniques are used. The results of the study indicated a positive significant Impact of RC on KTO' BP. Through having a stronger RC within KT organizations, the managers can manage and leverage the present RC to achieve further performance improvement in the future.

Keywords: Strategic Human Resources Management, Knowledge Management (KM), Relational Capital (RC), Business Performance (BP), Kuwaiti Telecommunications Organizations (KTO) & Causal Study.

مدي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة ام درمان الإسلامية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

عبد الرحمن محمد إدريس محمد

قسم إدارة الأعمال - كلية العلوم الإدارية - جامعة ام درمان الإسلامية - السودان
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الإمام سعود - السعودية
khzamy11@gmail.com

الملخص:

هدفت الدراسة الي التعرف على مدي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة ام درمان الإسلامية، من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، والي معرفة اثر المتغيرات (النوع، العمر، الوظيفة الأكاديمية، والخبرة الأكاديمية) في مدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة ، يتكون مجتمع الدراسة من ١٠٦ عضو هيئة تدريس، ولتحقيق اهداف الدراسة، تم تصميم استبيان بغرض جمع البيانات من افراد العينة البالغ عددهم ٦٥ عضو هيئة تدريس، بنسبة بلغت ٦١,٣٢% من مجتمع الدراسة، وقد تم استخدام برنامج (SPSS) لاختبار الفرضيات اعتمادا على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، توصلت الدراسة الي مطابقة نتائج الدراسة لثلاثة من الفرضيات. بانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس حول مدي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية باختلاف متغير (النوع، العمر، الوظيفة الأكاديمية). وأيضاً اثبتت الدراسة رفض فرض العدم الذي ينص (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية باختلاف متغير سنوات الخبرة الأكاديمية) وقبول الفرض البديل (توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية باختلاف متغير سنوات الخبرة الأكاديمية)، واختتمت الدراسة بتوصيات من أهمها، نشر ثقافة الجودة الشاملة بين أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين والطلاب والعاملين.

الكلمات المفتاحية: الجودة، مبادئ إدارة الجودة الشاملة، جامعة ام درمان الإسلامية.



المقدمة:

حظي مفهوم إدارة الجودة الشاملة على اهتمام العلماء والباحثين كنموذج يستحق الدراسة والتطبيق في إدارات التعليم العالي، وأصبحت الجامعات تضع نصب أعينها الميزة التنافسية والتي لا يمكن تحقيقها إلا بتحقيق الجودة الشاملة. حيث يوجد هناك نموذج للجودة تستطيع من خلاله الجامعات من تحسين أدائها وفعاليتها التنظيمية من خلال استثمار جهود جميع العاملين في الجامعات ومحاولتها لتحسين المستمر لجميع الأنشطة والعمليات والمهام التي تقوم بها، وتركيزها على رضا العميل وحاجاته وتوقعاته.

مشكلة الدراسة:

يمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو الآتي:

- ما مدي إدراك أعضاء هيئة التدريس بكليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- هل هناك علاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ووجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية باختلاف متغير النوع.
- هل هناك علاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ووجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية باختلاف متغير العمر.
- هل توجد علاقة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة ووجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية باختلاف الوظيفة الأكاديمية.
- هل هناك علاقة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة ووجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية باختلاف متغير الخبرة الأكاديمية.

فرضيات الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى إثبات صحة الفرضيات الآتية:

- الفرضية الرئيسية:** (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية باختلاف المتغيرات (النوع، العمر، الوظيفة الأكاديمية، الخبرة الأكاديمية) وتتفرع منها الفروض الفرعية التالية:
- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بكليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية باختلاف متغير النوع.
 - **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد علاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ووجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية باختلاف متغير العمر.
 - **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد علاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ووجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية باختلاف متغير الوظيفة الأكاديمية.
 - **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد علاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ووجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية باختلاف متغير الخبرة الأكاديمية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الآتي:

- التعرف على مدي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية.
- التعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية
- التعرف على درجة أهمية توافر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في البرامج التي تقدمها كليتي الاقتصاد والعلوم بجامعة أم درمان الإسلامية

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من خلال الآتي:

- إن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يسهم في وضع الخطط الممتازة ذات البعد الاستراتيجي الذي يساعد في تنفيذ العمل المطلوب بصورة الصحيحة والأداء متميز.

- تساعد على تسليط الضوء على مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في جامعة ام درمان الإسلامية.
- تمت جامعة ام درمان الإسلامية بالأساليب العلمية المبتكرة التي تساعد في تحقيق التحسين المستمر والتميز الأكاديمي.

منهج الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية، باعتبارية المنهج الأكثر استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ومناسب لوصف الحالة مكان الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من اعضاء هيئة التدريس بكليتي الاقتصاد والعلوم الادارية البالغ عددهم ١٠٦ عضو هيئة تدريس. تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع البحث. حيث تم توزيع ٦٥ استمارة على أعضاء هيئة التدريس وتم استرجاع (٥٦) استمارة بنسبة استرجاع (٨٦,١٥)

الدراسات السابقة:

• دراسة (خالد بن جميل مصطفى، ٢٠٠٨) بعنوان (تطبيق مبادئ الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية خدمة المجتمع بجامعة أم القرى. هدفت الدراسة الي التعرف على درجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة ل Deming في البرامج والدورات التي تقدمها الجامعات، والتعرف على درجة أهمية توفير مبادئ إدارة الجودة الشاملة ل Deming في برامج الجامعات السعودية ، وأيضاً هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة ودرجة استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة في البرامج والدورات التي تقدمها جامعة أم القرى تعزي إلى الدرجة العلمية ، سنوات الخبرة ، بلد التخرج.

تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة تتكون من جميع الذين سبق لهم الاشتراك في البرامج التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر، توصلت الدراسة إلي وجود فروق ذات دلالة بالنسبة لدرجة استخدام ودرجة أهمية توفير مبادئ الجودة الشاملة ل Deming البرامج والدورات التي تقدمها كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر تعزي لمتغير لسنوات الخبرة ، أيضاً أثبتت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة استخدام وأهمية توفير مبادئ الجودة الشاملة ل Deming في البرامج والدورات التي تقدمها الكلية تعزي لبلد التخرج ، وأيضاً توصلت الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لدرجة استخدام ودرجة أهمية توفير مبادئ إدارة الجودة الشاملة في البرامج والدورات التي تقدمها الكلية تعزي للدرجة العلمية.

• دراسة (بشري عبد الحمرة عباس، ٢٠١٠)، بعنوان إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، هدفت الدراسة إلى التعرف إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وقد تم استخدام الاستبانة كاداه رئيسية لجمع البيانات، تم توزيع ١٦٠ استبانة وتم استلام ١٢٠ استبانة إي بنسبة ٧٥%. توصلت الدراسة إلى مطابقة نتائج الدراسة لأغلب فرضيات البحث، بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة القادسية تعزي لمتغير(الجنس، المؤهل العلمي والكلية التي يدرس بها.

• دراسة (عمار خليفة الدبر، وعبد الله فرغلي خميس، ٢٠١٢) بعنوان (إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات التربية بجامعة طرابلس). تهدف هذه الدراسة في مجملها إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات التربية بجامعة طرابلس. تم استخدام المنهج الوصفي لمطابقته لطبيعة الدراسة وتم استخدام الاستبانة كاداه لجمع البيانات وقد تم تطبيق البحث على عينة بلغ حجمها ٨٤ عضو هيئة تدريس بجامعة طرابلس و١٦ إدارياً. ومن اهم نتائج الدراسة جاءت استجابات العينة نحو مجالات إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية بجامعة طرابلس بصورة حقيقية بنسبة ٤٩%، في حين جاء الدعم المالي في المرتبة

الأولي وبصورة متوسطة بنسبة ٦٤%. بينما جاء في المرتبة الأخيرة برنامج الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونهم والعاملين بالكلية وذلك لتنمية قدراتهم المهنية والعلمية المختلفة بصورة منخفضة ونسبة مئوية ٢٨%

- دراسة (إيمان احمد الهنيئي، ٢٠١٣) بعنوان (مدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في برامج تدريس المحاسبة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والطلبة). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف مدي إمكانية تطبيق إبعاد إدارة الجودة الشاملة في برامج التدريس المحاسبة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والطلبة، تم توزيع ١٦٥ استبانة على عينة الدراسة. خضع منها للتحليل الإحصائي من خلال برنامج Spss140 استبانة. توصلت الدراسة إلي إن الجامعات الأردنية ملتزمة بإبعاد الجودة المتعلقة بالنظام الإداري، والهيئة التدريسية، وإنها لا تلتزم بإبعاد الجودة المتعلقة بالمواد والمرافق المتاحة للطلبة، والخطط والمناهج، والامتحانات وتقييم الطلبة، والطلبة المقبولين ومتابعة الخريجين. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المدرسين والطلبة نحو التطبيق إبعاد الجودة المتعلقة بالامتحانات وتقييم الطلبة والطلبة المقبولين ومتابعة الخريجين
- دراسة (عمار بن عشي، ٢٠١٤) بعنوان إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية: دراسة حالة جامعة بسكرة. هدفت الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية دراسة حالة جامعة بسكرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وقد تكونت عينة الدراسة من ٤٠٠ عضو هيئة تدريس ولمعالجة ذلك استخدم الباحث استمارة تم توزيعها على عينة الدراسة، وتم تفرغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي Spss ، وأظهرت نتائج الدراسة انه يمكن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في التزام الإدارة العليا بالجودة ، التركيز على الزبون ، التحسين المستمر ، التدريب ، اتخاذ القرارات بناء على الحقائق بالجامعة المبحوثة.
- دراسة (جابر علاونة، ٢٠١٤) (بعنوان مدي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية). هدفت الدراسة إلى التعرف على مدي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية وعلى اثر المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، الجامعة التي تخرج فيها، الكلية التي يدرس فيها والعمر علي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وأجريت الدراسة علي عينة مكونة من (٦١) عضو هيئة تدريس. توصلت الدراسة إلى إن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كبيره على محال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها. كما توصلت الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدي تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزي لمتغير المؤهل العلمي. كما بينت الدراسة إلي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدي تطبيق مبادئ الجودة تعزي لمتغير سنوات الخبرة.
- دراسة (على مكيد ولخضر مداح، ٢٠١٥) بعنوان مدي تبني إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية دراسة استقصائية على أعضاء هيئة لتدريس لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير بجامعة المدية . الجزائر. هدفت هذه الدراسة في مجملها الي عرض إطار مفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة بصفة عامة، وفي الجامعة بصفة خاصة مع الوقوف على أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة الجامعية، وصولاً إلى اختبار مدي تبني أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة الجامعية في المؤسسة الجامعية على الدراسة. تم اختيار عينة بشكل عشوائي بلغ عددها ٨٠ عضو هيئة تدريس بنسبة ٦٥ % من مجتمع الدراسة ككل. تم الاعتماد في تحليل البيانات على الأساليب الإحصائية المتاحة في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لمعرفة مدي انحراف استجابات عينة الدراسة. لكل عبارة من عبارات مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وكذلك الانحراف الكلي للمتوسط العام لكل مبدا من المبادئ المتطرق إليها.

الإطار النظري

أولاً: تعريف إدارة الجودة الشاملة:

رغم وجود اختلافات حول تعريف إدارة الجودة الشاملة بسبب الاستخدام والتطبيق المستمر، إلا انه يوجد قاسم مشترك متمثل في تحري حاجات ورغبات وتوقعات الأفراد والتوافق معها من خلال الجهود والتطوير المستمر على مستوى المنظمة.

تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها (خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل كافة أفراد التنظيم بشكل مستمر لتحقيق توقعات الزبون وأداء العمل مع تحقيق الجودة بشكل أفضل او بفاعلية عالية وفي أقصر وقت ممكن (زيدان، ٢٠١٠، ص ٢٥)

ثانياً: تعريف إدارة الجودة في التعليم العالي:

(أنها عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية. Roger, 1999 (p13)

وعرفها آخر بأنها (القدرة على تحقيق الامتياز والإتقان في أداء المنظومة التعليمية، بما يتجاوز في تدرجه مستوى الحد الأساس المقرر له والي أقصى ما تبلغه إمكاناته وموارده التي تلبى احتياجات التحول في المجتمع المتقدم والتي تمكنه من مسابقة روح العصر ومواجهة تحدياته ومساعدة المؤسسات التعليمية على الاستجابة السريعة للمتغيرات العالمية والمجتمعية والتحديات المطلوبة. (رمان، ٢٠١٤، ص ٣٠)

ثالثاً: أهمية إدارة الجودة الشاملة:

تتبوأ الجودة أهمية استراتيجية سواء على مستوى المنظمة وعلى مستوى المجتمع، وأخذت هذه الأهمية بالتزايد منذ القرن الثامن عشر حيث أوضحت اليابان بان الجودة هي الهدف الأساسي في بناء الاقتصاد والارتقاء بالإنتاجية والتميز بالسوق وبالتالي الحصول على الموقع لتنافسي الذي تطمح إليه في الأسواق العالمية. (Forod1995,p37).

لذا لابد من توافر القناعة التامة لدي الإدارة العليا والمجالس الأكاديمية في الجامعات، بأهمية مفهوم إدارة الجودة الشاملة وبضرورة تطبيقه واتخاذها في مقدمة استراتيجياتها والعمل على نشر قناعاتها لجميع العاملين فيها. وتأتي أهمية تطبيق مبادئ الجودة في التعليم من خلال الآتي (سرحان، ٢٠١٢، ص ١٦٨):

أ . شهرة الجامعة: تستمد الجامعة شهرتها من مستوى الجودة الذي تنتج به خدماتها فهذا يطفئ إلى الجامعة السمعة الحسنة والانتشار الواسع لمنتجاتها، ويترتب على فشل الإدارة في إعطاء الاهتمام الكافي بالجودة الإساءة على سمعة الجامعة وربما فقدانها لعدد كبير من طلابها.

ب . ارتباط إدارة الجودة الشاملة بالإنتاجية واستمراريتها وتحسين مخرجات العملية التربوية

ج . تدعيم إدارة الجودة الشاملة عملية التحسين المستمر في التعليم العالي

د . زيادة العمل والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والتقليل من الهدر والفاقد

هـ . إجراء المزيد من التحسينات والتطوير المستمر في العملية التربوية المبنية على تطلعات المستفيدين من خدمات هذه المؤسسات

و . ارتباط عملية إدارة الجودة الشاملة بالتقويم الشامل للنظام التعليمي

ز . إن الثورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحدياً للعقل البشري مما جعل المجتمعات تتنافس في الارتقاء بالمستوي النوعي لنظمها التعليمي (جويلي، ٢٠١٣، ص ٤٠٢)

ح . الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق

ط . للجودة الشاملة ثقافة إدارية خاصة وهذا يقتضي تغيير نمط الثقافة التنظيمية الإدارية في المؤسسة التعليمية وهذا يعني تغيير القيم السلوك السائد بما يساعد على تحقيق الجودة الشاملة

رابعاً: مداخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تتمثل مداخل الجودة في التعليم العالي في الآتي (زيدان ١٩٩٦، ص ٤٦):

- المدخل الكلي الشامل الذي يفرض النظر إلى المؤسسة التربوية والتعليمية كوحدة متكاملة مترابطة المستويات والمراحل
- مدخل التغيير الفكري والسلوكي الذي يحقق تغييراً فكرياً وسلوكياً في الأفراد عند الضرورة
- المدخل التنافسي الذي يهدف إلى زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة التعليمية والتربوية ورفع كفاءتها باستمرار وليس لمرحلة معينة فيها دون غيرها

- المدخل التخطيطي الذي يعتمد على تخطيط كل نشاط في الجامعة والمؤسسة التربوية والتعليمية، وتنظيمية وتحليله، بهدف التحسين المستمر للمؤسسة التعليمية والتربوية ككل
- مدخل الرقابة الذاتية، لكون الجودة لا تفرض على الفرد ولكنها تنبع منه
- مدخل العمل الجماعي القائم على الاهتمام بفريق العمل وليس العمل الفردي
- مدخل المشاركة الذي يعتمد على تفهم ومشاركة كل فرد في الجامعة والمؤسسة التربوية، ومشاركة ومساهمة كل المستويات الدراسية والمراحل التعليمية بالجامعة والمؤسسة التربوية بالتخطيط والتنفيذ لمبادئ إدارة الجودة الشاملة .

خامساً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تتمثل إدارة الجودة الشاملة في مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة، وإذا ما طبقت المؤسسة هذه المبادئ بفعالية فإنها ستنتج حتماً في تحقيق مستوى متميز من الجودة ويمكن توضيح هذه المبادئ على النحو الآتي (حمود، ٢٠٠٠، ص ١٠٢) :

١. التركيز على العميل:

تعرف الجودة على أنها الدرجة التي يثمن العميل فيها المنتج أو الخدمة ، ولذا فإن إدارة الجودة الشاملة تنظر إلى مسألة أرضاء العميل على أنها المركز الذي تدور حوله كل أنشطة المؤسسة وجهودها ، ولذا كان من الضروري إن تعرف المؤسسة عملائها وإن تحل احتياجاتهم وإن نقوم بالعمل على تلبية توقعاتهم للوصول إلى إرضائهم ، إذ إن العمل على تحقيق درجة عالية من رضا العملاء (الداخليين) العمال والموظفين داخل المؤسسة و(الخارجيين) الذين يستخدمون منتجات المؤسسة يعتبرون من أهم محاور إدارة الجودة الشاملة ، ولذلك تعميق فكرة العمل بدير المؤسسة على كافة المستويات التنظيمية . وهذا يعني إن تلبية احتياجات العملاء تتطلب تحليلها أولاً وذلك بالتقرب إليهم والاتصال بهم لمعرفة رغباتهم، ولذلك فمن الضروري إن يجد عملاء في المؤسسة ما يحتاجون إليه.

٢ . التزام الإدارة العليا:

تتعلق إدارة الجودة الشاملة بخيار استراتيجي يتطلب الالتزام الكلي من طرف المدراء، ويعتبر هذا المبدأ شرطاً أساسياً لنجاح إدارة الجودة الشاملة.

٣ . مشاركة العاملين:

ينظر إلى المشاركة على أنها عملية تفاعل الأفراد وجدانياً مع جماعات العمل في التنظيم وبطريقة تمكنهم من إظهار قدراتهم. لا تتوقف المشاركة عند إبداء الرأي أو اتخاذ القرار بل تتعدى ذلك إلى المشاركة في تحليل العمل بهدف تحسينه مما يساعد على تشجيع الإبداع ورفع الروح المعنوية، وكذلك الالتزام والولاء نحو المؤسسة والمهمة التي بين يدي العامل أو الموظف

٤ . التخطيط الاستراتيجي:

إن وضع خطة شاملة تعتمد رؤية ورسالة وأهداف واسعة سيمكن من صياغة الاستراتيجية، ومن ثم يسهل وضع السياسات والبرامج في ضوء تحليل معمق للبيئة الداخلية والخارجية باعتماد تحليل نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية والفرص والمخاطر في البيئة الخارجية بغرض وضع الخطط الشاملة بالشكل الذي يوجد قابلية دعم للميزة التنافسية للمؤسسة (ابراهيم، ٢٠١٤، ص ٤٠). فالتخطيط الاستراتيجي هو تفكير استراتيجي منظم له مقوماته ومفاهيمه وتقنياته الفعالة، يستخدم المنهج لاستشراف متغيرات المستقبل وتحليل البيئة للاستفادة من الفرص المتاحة ومواجهة التحديات القائمة والمتوقعة.

٥ . التحسين المستمر:

إن المنظمات ينبغي أن تنمو سريعاً لمجاراة التغيرات من حولها، وعليها إن تعدل من نفسها ليس من وقت لآخر فقط ولن طول الوقت، إن القوى الفاعلة المرتبطة بالتكنولوجيا المتطورة والاقتصاد العالمي ينبغي أن تعمل باستمرار لمقابلة التغيرات المتسارعة. إن التحسين المستمر اعتماداً على المفهوم الياباني المسمى كازن Kaizen هو فلسفة البحث المستمر عن طريق تحسين العمليات، ويتضمن التحسين المستمر تحديد المقارنات المرجعية للممارسة الممتازة وغرس إحساس ملكية الموظف في العملية، إن

أساس فلسفة التحسين المستمر المعتقدات بأنه يمكن تحسين إي جانب من العملية فعليا، وان الأشخاص الأكثر ارتباطا بالعملية هم في أفضل موقع لتحديد التغيرات التي ينبغي القيام به (السامرائي، ٢٠٠٦، ص ٢٢١)

هناك جملة من العناصر المطلوبة للتغيير الناجح، وينبغي ان يتأكد المدربين من ظهور تلك العناصر وهي (Ritzman1999،)

(219)

أ . الأفكار : لا يمكن إن تبغي إي مؤسسة تنافسية بدون أفكار جديدة والتغيير هو التعبير الخارجي عن تلك الأفكار، والفكرة هي طريقة جديدة للقيام بالإعمال

ب . الحاجة: لا تدرس الأفكار بشكل جدي ما لم تكن هناك حاجة مدركة للتغيير وتظهر الحاجة المدركة إلي التغيير عندما يري المدراء وجود فجوة بين الأداء الفعلي والأداء المرغوب

ج . التنفيذ: يحدث التنفيذ عندما يستخدم أعضاء المنظمة فعلا فكره جديدة أو تقنية جديدة أو سلوك جديد

د . الموارد يكون النشاط البشري مطلوب للتغيير، لا يحدث التغيير لوحده فهو يتطلب الوقت والموارد من اجل خلق فكرة جديدة وتنفيذها وينبغي إن يزود الموظفون بالطاقة لرؤية الحاجة والفكرة لتحقيق تلك الحاجة

٦ . اتخاذ القرار بناء على الحقائق:

تتخذ القرارات بناء على حقائق وبيانات صحيحة وليس مجرد تكهنات فردية او افتراضات او توقعات بنسبة إلى أراء شخصية، فليس بمقدور المؤسسة إصدار القرارات الارتجالية، لذا فهي تستخدم أدوات إحصائية التي تساعد ليس فقط في اتخاذ القرارات الروتينية وان في وضع سياسات واستراتيجيات للمؤسسة (براهيمي، ٢٠١٤، ص ٤٤٢).

أن إدارة الجودة الشاملة تقيم المشاكل على أساس الحقائق وذلك لكشف السبب الحقيقي للمشكلة ثم البحث عن حلول مستمرة في الأجل الطويل يهدف أسلوب الإدارة بالحقائق إلى تحقيق الأهداف العملية للمؤسسة عن طريق تحسين عمليات الأداء على أساس أقصى ما يمكن عليه من بيانات كمية

٧ . الوقاية من الأخطاء مقابل الفحص:

ان إعطاء اهتمام للعمليات والنتائج معا، يجعل من الممكن تطبيق المبدأ الذي ينادي (بالوقاية من الأخطاء مقابل الفحص) في الماضي وقبل استخدام إدارة الجودة الشاملة، اعتقد المديرون، بانهم يستطيعون فحص الجودة داخليا، وعند حدوث خطأ في إنتاج بعض المنتجات أو الخدمات فأنهم يكتفون من عملية الفحص بزيادة عدد الفاحصين. (توفيق عبدالرحمن، ٢٠٠٣، ص ٤٧)

٨ . التركيز على العمليات:

أن استخدام أسلوب أو نموذج العملية يعتمد على تحديد مدخلات كل عمل والمخرجات المطلوبة ، وتلك الواجبات والإعمال التي تؤدي من اجل تحويل المدخلات إلى المخرجات والرقابة عليها بشكل فعال بحيث تكون الفروق بين المدخلات والمخرجات هي القيمة المضافة التي أحدثتها تلك الواجبات والإعمال وهكذا تصبح المنشأة سلسلة من العمليات تمثل كل منها مدخلا لعملية أخرى وقيمة مضافة إجمالية للمنشأة ككل وتكون العمليات موثقة وتحت الرقابة بحيث يمكن تطويرها أو إلغاؤها أو اتخاذ إي إجراء بشأنها يضمن تنظيم القيمة المضافة الإجمالية والنتاج النهائي للمنشأة ، وتكون المنشأة كلها عملية واحدة متكاملة مكونة من مجموعة من العمليات التي تتصل ببعضها بحيث تؤدي في النهاية إلي إرضاء العملاء وتتجاوز توقعاتهم.

سادساً: المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية:

١ . مقاومة التغيير سواء من الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس

٢ . تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة التعليمية

٣ . عدم التزام الإدارة العليا

٤ . عدم حصول مشاركة جميع العاملين في الجامعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

٥ . توقع نتائج فورية وليست علي المدى البعيد

نتائج تحليل الدراسة الميدانية:

يشتمل هذا الجزء من البحث اجراءات الدراسة الميدانية والتي تتمثل في اسلوب جمع البيانات ومعالجتها احصائياً وتفسيرها، واجراء اختبارات الثبات والصدق للتأكد من صلاحيتها بالإضافة الى وصف لمجتمع وعينة الدراسة والاساليب الاحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة وذلك على النحو التالي:

أولاً: وصف مجتمع وعينة الدراسة:

• مجتمع الدراسة وعينتها

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من اعضاء هيئة التدريس في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الإسلامية والبالغ عددهم (106) عضو. تم توزيع ٦٥ استمارة بنسبة ٦١,٣٢% من مجتمع الدراسة، وكانت عدد الاستبانات الصالحة للمعالجة ٥٩ تمثل نسبة ٥٥,٦٦%

• خصائص عينة الدراسة

فيما يلي تحليل للبيانات الشخصية لأفراد عينة البحث حسب خصائصهم المختلفة.

جدول (١): خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية %
١/ النوع	ذكر	29	51.8%
	أنثى	27	48.2%
2/ العمر	٢٥ الى ٣٠ سنة	11	19.6%
	٣١ إلى ٣٦ سنة	15	26.8%
	٣٧- إلى ٤٢ سنة	13	23.2%
	٤٣ سنة فأكثر	17	30.4%
٣/ الوظيفة الأكاديمية	مساعد تدريس	6	10.7%
	محاضر	18	32.1%
	أستاذ مساعد	23	41.1%
	أستاذ مشارك	8	14.3%
	أستاذ	1	1.8%
٤/ الخبرة الأكاديمية	أقل من ٥ سنوات	16	28.6%
	٥ - ١٠ سنة	17	30.4%
	أكثر من ١٠ سنوات	23	41.1%

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية ٢٠١٨

يتضح من الجدول رقم (١) ما يلي:

١. النوع: أن غالبية أفراد العينة من الذكور حيث بلغت نسبتهم (٥١,٨) % بينما بلغت نسبة الاناث في العينة (٤٨,٢) %.
٢. العمر: النسبة الكبرى من أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس بكليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بالجامعة تتراوح أعمارهم ما بين (٤٣ سنة فأكثر) حيث بلغت نسبتهم (٣٠,٤) %
٣. الوظيفة الأكاديمية: يتضح من الجدول رقم (١) أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الاساتذة المساعدين حيث بلغت نسبتهم (٤١,١) % بينما بلغت نسبة المحاضرين (٣٢,١) % أما مساعدي التدريس في العينة فقد بلغت نسبتهم (١٠,٧) % مما يدل على جودة التأهيل العلمي لأفراد العينة وبالتالي قدرتهم على فهم عبارات الاستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة.

٤. الخبرة الأكاديمية: أن الغالبية العظمى من أفراد العينة المبحوثة لديها أكثر من (١٠ سنوات) من الخبرة في العمل وقد بلغت نسبتهم (٤١,١) % ثم في المرتبة الثانية أفراد الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (٥ الى ١٠ سنة) بنسبة (٣٠,٤) % وأخيراً الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (أقل من ٥ سنوات) بنسبة (٢٨,٦) %.

ثانياً: أداة الدراسة:

تتمثل أداة جمع البيانات التي اعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسة في قائمة الاستقصاء تم إعدادها وتطويرها بناء على الاستعانة بالمقاييس التي وضعها الباحثون لقياس كل من مقومات مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية واتباع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

١. الاطلاع على أدبيات إدارة الجودة والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.

٢. استشارة الباحث عدد من الأساتذة المختصين في تحديد إبعاد الاستبانة وفقراتها.

٣. تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانة من متغيرات.

٤. تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.

٥. تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية وتتكون الاستمارة من قسمين:

القسم الأول:

ويشتمل على البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة: وهي البيانات الشخصية المتعلقة بوصف عينة الدراسة وهي:

١- النوع/ ٢- العمر ٣- الوظيفة الأكاديمية. ٤- سنوات الخبرة الأكاديمية.

القسم الثاني:

وشمل عبارات الدراسة الأساسية: وهي المحاور والتي من خلالها يتم التعرف على متغيرات الدراسة وذلك على النحو التالي:

ويشتمل هذا القسم على خمسة محاور وعدد (٢٥) عبارة وفقاً لما يلي:

المحور الأول: يقيس: (التزام الإدارة العليا) وتم قياسه بعدد (٥) عبارات.

المحور الثاني: يقيس (التركيز على العميل) وتم قياسه بعدد (٥) عبارات.

المحور الثالث: يقيس: (التحسين المستمر) وتم قياسه بعدد (٥) عبارات.

المحور الرابع: يقيس (اتخاذ القرار بناء على حقائق) وتم قياسه بعدد (٥) عبارات.

المحور الخامس: يقيس: (التخطيط الاستراتيجي) وتم قياسه بعدد (٥) عبارات.

كما تم قياس درجة الاستجابات المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، في توزيع اوزان اجابات أفراد العينة والذي يتوزع من اعلى وزن له والذي اعطيت له (٥) درجات والذي يمثل في حقل الاجابة (أوافق بشدة) الى أدنى وزن له والذي اعطى له (١) درجة واحدة وتمثل في حقل الاجابة (لا أوافق بشدة) وبينهما ثلاثة اوزان. وقد كان الغرض من ذلك هو اتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الإجابة الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة. كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (٢): مقياس درجة الموافقة

درجة الموافقة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الدلالة الإحصائية
أوافق بشدة	٥	أكبر من ٨٠%	درجة موافقة عالية جداً
أوافق	٤	٧٠-٨٠%	درجة موافقة عالية
محايد	٣	٥٠-٦٩%	درجة موافقة متوسطة
لاأوافق	٢	٢٠-٤٩%	درجة موافقة منخفضة
لاأوافق بشدة	١	أقل من ٢٠%	درجة موافقة منعدمة

المصدر: إعداد الباحث ٢٠١٨

وعليه يصبح الوسط الفرضي للدراسة: الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع الأوزان على عددها $(5+4+3+2+1)/5 = 3$ وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة وعليه إذا ارتفع متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة وإذا انخفض متوسط العبارة عن الوسط الفرضي دل ذلك على عدم الموافقة.

ثالثاً اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة:

بشكل عام يمثل صدق وثبات قائمة الاستقصاء إحدى الركائز الأساسية التي يقوم عليها تصميم أدائه جمع البيانات وذلك لمواجهة عقبات قياس متغيرات الدراسة وللتأكد من صلاحية أداة الدراسة تم استخدام كل من اختبارات الصدق والثبات وذلك على النحو التالي:

١. صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداء على قياس ما صممت من أجله وبناء على نظرية القياس الصحيح تعني الصلاحية التامة خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة ، وقد اعتمدت الدراسة في قياس صدق أداة الدراسة على كل من:

أ- اختبار صدق محتوى المقياس (content validity):

بعد أن تم الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين بلغ عددهم (5) من المحكمين في مجال موضوع الدراسة، وقد طلب من المحكمين إبداء آراءهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف. وبعد أن تم استرجاع الاستمارة من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليه، مثل تعديل محتوى بعض الفقرات ، وتعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر ملائمة. وقد اعتبر الباحث الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري ، وصدق المحتوى و أن الأداة صالحة لقياس ما وضعت له .وبذلك تمّ تصميم الاستبانة في صورتها النهائية

ب- الصدق البنائي (construct validity):

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وكل محور من محاورها ومدى ارتباط هذه الفقرات المكونة لها مع بعضها البعض والتأكد من عدم التداخل بينها ، وتحقيق الباحث من ذلك بإيجاد معاملات الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (٣): نتائج معامل الارتباط لمقياس محاور الدراسة

محاور الدراسة	قيمة الارتباط	مستوى المعنوية
١/ التزام الإدارة العليا	٠,٧٩	٠,٠٠٠
٢/ التركيز على العميل	٠,٨٦	٠,٠٠٠
٣/ التحسين المستمر	٠,٨١	٠,٠٠٠
٤/ اتخاذ القرار بناء على حقائق	٠,٨٩	٠,٠٠٠
٥/ التخطيط الاستراتيجي	٠,٨٨	٠,٠٠٠

المصدر: إعداد الباحثة من نتائج الدراسة الميدانية ٢٠١٨.

الجدول (٣) يوضح معاملات الارتباط بين كل محور محاور الدراسة والمقياس الكلي والذي يبين أن معاملات الارتباط لجميع محاور الدراسة دالة عن مستوى معنوية (٠,٠٥) وتعني هذه القيم توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

٢. اختبار الثبات

من الصفات الأساسية التي ينبغي توافرها أيضاً في أدائه جمع البيانات قبل الشروع في استخدامها هي خاصية الثبات ، ويقصد بالثبات هو أي أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة (عبد الفتاح ، ١٩٨١، ص ٥٦٠. في نفس

الظروف والشروط وبالتالي فهو يؤدي إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس. أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعنى الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترات زمنية معينة وبالتالي كلما زادت درجة الثبات واستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيه، وهناك عدة طرق للتحقق من ثبات المقياس منها طريقة التجزئة النصفية وطريقة الفأكرنباخ للتأكد من الاتساق الداخلي للمقاييس ، وقد اعتمدت الدراسة لاختبار ثبات أداة الدراسة على الأسلوبين :

أ- أسلوب التجزئة النصفية

ومن خلاله يقوم الباحث بتقسيم فقرات الاختبار إلى نصفين (احدهما فردى والآخر زوجي) لاستخراج العلاقات الارتباطية بينها وفي هذا الصدد فقد اعتمدت الباحثة على معامل جتمان للتجزئة النصفية في تقييم العلاقات الارتباطية بين شطري الاختبار ويخلص الجدول التالي نتائج الاختبار

جدول (٤): توزيع محاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	مستوى المعنوية
١. التزام الإدارة العليا	٥	٠,٦٨	٠,٨١	٠,٠٠٠
٢. التركيز على العميل	٥	٠,٦٧	٠,٨٠	٠,٠٠٠
٣. التحسين المستمر	٥	٠,٦٥	٠,٧٨	٠,٠٠٠
٤. اتخاذ القرار بناء على حقائق	٥	٠,٧٣	٠,٨٥	٠,٠٠٠
٥. التخطيط الاستراتيجي	٥	٠,٧٠	٠,٨٢	٠,٠٠٠

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية ٢٠١٨

يتضح من الجدول رقم (٤) ارتفاع معامل الثبات لجميع محاور الدراسة حيث تراوحت قيم معامل الثبات لمحاور الدراسة ما بين (٠,٨٥) و (٠,٧٨) ، ومن ثم يمكن القول بأن المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

ب/ أسلوب الاتساق الداخلي

ويعتمد هذا الأسلوب على استخدام مصفوفة الارتباط التي تقيم العلاقات الارتباطية بين كل عبارة وأخرى وذلك لملاحظة مدى الاتساق بينها وقد اعتمد الباحث في وصف درجة تجانس المقياس على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach,s Alpha)، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد صحيح. أي أن زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات ، وفيما يلي نتائج اختبار الثبات لمحاور الدراسة:

جدول: (٥) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقاييس عبارات محاور الدراسة

محاور الدراسة	عدد العبارات	ألفا كرنباخ
١. التزام الإدارة العليا	٥	٠,٨٣
٢. التركيز على العميل	٥	٠,٧٨
٣. التحسين المستمر	٥	٠,٨٢
٤. اتخاذ القرار بناء على حقائق	٥	٠,٨٩
٥. التخطيط الاستراتيجي	٥	٠,٧٧
الإجمالي	٢٥	٠,٨٩

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية ٢٠١٨.

من الجدول (٥) نتائج اختبار الصدق لجميع محاور الدراسة أكبر من (٦٠%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جداً من الثبات والصدق لجميع محاور الدراسة حيث بلغت قيمة الفأكرنباخ للمقياس الكلى لمحاور الدراسة (٠,٨٩) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بأن المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس (محاور الدراسة) تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

رابعاً: أساليب التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة:

لتحليل البيانات واختبار فروض الدراسة، تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

١. إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة وذلك باستخدام " كل من:

أ- اختبار الصدق الظاهري.

ب- اختبارات الصدق والثبات:

٢. أساليب الإحصاء الوصفي

٣. اختبار (ماوينتي) لقياس مدى وجود فروق ذات دلالة احصائية لمحاور

خامساً: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

يهدف الباحث من تحليل البيانات الأساسية تقديم إحصاء وصفي للبيانات الأساسية. يعكس الأهمية النسبية لعبارات محاور الدراسة واستخدام اختبار (t) لتحليل فقرات الاستبانة وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كان الوسط الحسابي للفقرة أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (٣) (الوزن النسبي أكبر من ٦٠%) وتكون قيمة مستوى الدلالة لاختبار T أقل من (٠,٠٥). وفي المقابل تكون الفقرة سلبية بمعنى أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كان الوسط الحسابي للفقرة أقل من الوسط الفرضي للدراسة (٣) (الوزن النسبي أقل من ٦٠%) وقيمة مستوى الدلالة المعنوية أكبر من (٠,٠٥). وفيما يلي مناقشة لفروض الدراسة

١. عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بمحور التزام الادارة العليا:

جدول (٦): تحليل فقرات محور (الالتزام الادارة العليا)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الاستجابة	الترتيب
١	تعمل ادارة الكلية بصورة مستمرة على نشر ثقافة الجودة في جميع الأقسام والمستويات الإدارية	3.03	1.41	٦٠,٦%	متوسطة	٥
٢	لإدارة الكلية خطة واضحة ومحددة عن الجودة وملتزمة بتطبيقها	3.21	1.27	٦٤,٢%	متوسطة	٤
٣	تمارس ادارة الكلية دورها في خدمة المجتمع بما يتناسب مع حجمها ومواردها	3.48	1.15	٦٩,٦%	متوسطة	٢
٤	لنقوية الالتزام بالجودة والارتقاء بالنتائج العلمية التعليمية تقوم ادارة الكلية بتقديم المكافآت والحوافز	3.32	1.22	٦٦,٤%	متوسطة	٣
٥	تؤمن ادارة الكلية بمبدأ تفويض الصلاحيات وتسهيل تدفق المعلومات بين الأقسام	3.52	1.30	٧٠,٤%	مرتفعة	١
	جميع الفقرات	٣,٣١	١,٢٧	٦٦,٢%	متوسطة	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل ٢٠١٨

يتضح من الجدول رقم (٦) ما يلي:

١. المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (٣) وأكبر من الوزن النسبي (٦٠%) وهذه

النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على مدى التزام الادارة العليا بمستوى استجابة متوسطة حيث حققت جميع العبارات

متوسطاً عام مقداره (٣,٣١) وانحراف معياري (١,٢٧) وأهمية نسبية (٦٦,٢) %

٢. ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (تؤمن ادارة الكلية بمبدأ تفويض الصلاحيات وتسهيل تدفق المعلومات بين الأقسام) جاءت في

المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (٣,٥٢) وانحراف معياري (١,٣٠)

وبأهمية نسبية مرتفعة بلغت (٧٠,٤) %.

تلها في المرتبة الثانية العبارة (تمارس ادارة الكلية دورها في خدمة المجتمع بما يتناسب مع حجمها ومواردها) بمتوسط حسابي

(٣,٤٨) وانحراف معياري (١,١٥) وبأهمية نسبية (٦٩,٦) % .

٣. أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (تعمل الادارة الكلية بصورة مستمرة على نشر ثقافة الجودة في جميع الأقسام والمستويات الإدارية) حيث بلغ متوسطها (٣,٠٤) وبانحراف معياري (١,٤١) وأهمية نسبية بلغت (٦٠,٦) %.

٢. عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بمحور التركيز على العميل

جدول (٧): تحليل فقرات محور التركيز على العميل

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الاستجابة	الترتيب
١	تعمل ادارة الكلية على بناء مشاركة فعالة وعلاقات طويلة المدى مع الطلاب	3.27	1.24	٦٥,٤ %	متوسطة	٤
٢	تحرص ادارة الكلية على تقديم تخصصات متنوعة تلبي رغبات الطلاب ومتوافقة مع سوق العمل	3.63	0.982	٧٢,٦ %	مرتفعة	١
٣	تعمل ادارة الكلية على تحقيق رضا الطلاب	3.29	1.20	٦٥,٨ %	متوسطة	٣
٤	تقوم ادارة الكلية بمتابعة شكاوى وتقديم الحلول الممكنة	3.20	1.11	٦٤,٠ %	متوسطة	٥
٥	تهتم ادارة الكلية بتعميق فكرة أن الاساتذة والطلاب هما شركاء في ادارة الكلية على كافة المستويات	3.36	1.22	٦٧,٢ %	متوسطة	٢
	جميع الفقرات	3.35	1.15	٦٧ %	متوسطة	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل ٢٠١٨

يتضح من الجدول رقم (٧) ما يلي:

١. المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني اكبر من الوسط الفرضي للدراسة (٣) واكبر من الوزن النسبي (٦٠) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على التركيز على العميل بمستوى استجابة متوسطة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (٣,٣٥) وبانحراف معياري (١,١٥) وأهمية نسبية (٦٧) %.
 ٢. ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (تحرص ادارة الكلية على تقديم تخصصات متنوعة تلبي رغبات الطلاب ومتوافقة مع سوق العمل) جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (٣,٦٣) بانحراف معياري (٠,٩٨٢) وبأهمية نسبية مرتفعة بلغت (٧٢,٦) %.
 ٣. تليها في المرتبة الثانية العبارة (تهتم ادارة الكلية بتعميق فكرة أن الاساتذة والطلاب هما شركاء في ادارة الكلية على كافة المستويات) بمتوسط حسابي (٣,٣٦) وانحراف معياري (١,٢٢) وبأهمية نسبية (٦٧,٢) %.
 ٤. أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (تقوم ادارة الكلية بمتابعة شكاوى وتقديم الحلول الممكنة) حيث بلغ متوسطها (٣,٢٠) وبانحراف معياري (١,١١) وأهمية نسبية بلغت (٦٤) %.
٣. عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بمحور التحسين المستمر:

جدول (٨): تحليل فقرات محور التحسين المستمر

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الاستجابة	الترتيب
١	تعمل ادارة الكلية على تزويد الأساتذة بالموارد اللازمة والوقت الكافي من أجل خلق فكرة جيدة	3.30	1.20	٦٦,٠ %	متوسطة	٣
٢	تستقطب ادارة الكلية أعضاء هيئة التدريس الاكفاء والاداريين المتميزين باستمرار	3.39	1.21	٦٧,٨ %	متوسطة	٢
٣	تعمل ادارة الكلية على التفكير باستمرار على سد الفجوة بين الأداء الفعلي والمرغوب فيه	3.66	1.08	٧٣,٢ %	مرتفعة	١
٤	تحرص ادارة الكلية على عدم انتظار المشكلات بل تسارع في اكتشاف المشكلات ومعالجتها قبل وقوعها	3.05	1.34	٦١,٠ %	متوسطة	٥
٥	تعمل ادارة الكلية وتحسن العاملين فيها بإيجاد الأفكار الجديدة وبصورة مستمرة	3.25	1.33	٦٥,٠ %	متوسطة	٤
	جميع الفقرات	٣,٣٣	١,٢٣	٦٦,٦ %	متوسطة	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل ٢٠١٨

يتضح من الجدول رقم (٨) ما يلي:

١. المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث اكبر من الوسط الفرضي للدراسة (٣) واكبر من الوزن النسبي (٦٠%) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على التحسين المستمر بمستوى استجابة متوسطة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (٣,٣٣) وبانحراف معياري (١,٢٣) وأهمية نسبية (٦٦,٦) % .
٢. ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (تعمل ادارة الكلية على التفكير باستمرار على سد الفجوة بين الأداء الفعلي والمرغوب فيه) جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (٣,٦٦) بانحراف معياري (١,٠٨) وبأهمية نسبية مرتفعة بلغت (٧٣,٢) % .
- تليها في المرتبة الثانية العبارة (تستقطب ادارة الكلية أعضاء هيئة التدريس الكفاء والاداريين المتميزين باستمرار) بمتوسط حسابي 1. (٣,٣٩) وانحراف معياري (١,٢١) وبأهمية نسبية (٦٧,٨) % .
٣. أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (تحرص ادارة الكلية على عدم انتظار المشكلات بل تسارع في اكتشاف المشكلات ومعالجتها قبل وقوعها) حيث بلغ متوسطها (٣,٠٥) وبانحراف معياري (١,٣٤) وأهمية نسبية بلغت (٦١) % .
٤. عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بمحور اتخاذ القرار بناء على حقائق:

جدول (٩): تحليل فقرات محور اتخاذ القرار بناء على حقائق

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الاستجابة	الترتيب
١	تتخذ ادارة الكلية القرارات بناء على حقائق وبيانات صحيحة ويشارك فيها الجميع	3.27	1.28	٦٥,٤%	متوسطة	2
٢	تأخذ ادارة الكلية بحاجات ورغبات طلابها بعين الاعتبار عند اتخاذ القرار المتعلقة بجودة العملية التعليمية باستمرار	3.26	0.981	٦٥,٢%	متوسطة	3
٣	تستخدم الكلية الأساليب الاحصائية عند اتخاذ القرارات ووضع السياسات والاستراتيجيات	3.08	1.37	٦١,٦%	متوسطة	٥
٤	تحرص ادارة الكلية على توفير البيانات والمعلومات الخاصة بأعمالها باستمرار	3.46	0.952	٦٩,٢%	متوسطة	١
٥	تعمل الكلية على تقييم المشاكل على أساس الحقائق للكشف عن المشكلات ثم تعمل على ايجاد الحلول في الأجل الطويل	3.25	1.23	٦٥,٠%	متوسطة	4
	جميع الفقرات	3.26	1.16	65.2%	متوسطة	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل ٢٠١٨

يتضح من الجدول رقم (٩) ما يلي:

١. المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع اكبر من الوسط الفرضي للدراسة (٣) واكبر من الوزن النسبي (٦٠%) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على اتخاذ القرار بناء على حقائق بمستوى استجابة متوسطة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (٣,٢٦) وبانحراف معياري (١,١٦) وأهمية نسبية (٦٥,٢) % .
٢. ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (تحرص ادارة الكلية على توفير البيانات والمعلومات الخاصة بأعمالها باستمرار) جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (٣,٤٦) بانحراف معياري (٠,٩٥٢) وبأهمية نسبية متوسطة بلغت (٦٩,٢) % . تليها في المرتبة الثانية العبارة (تتخذ ادارة الكلية القرارات بناء على حقائق وبيانات صحيحة ويشارك فيها الجميع) بمتوسط حسابي (٣,٢٧) وانحراف معياري (١,٢٨) وبأهمية نسبية (٦٥,٤) % .
٣. أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (تستخدم الكلية الأساليب الاحصائية عند اتخاذ القرارات ووضع السياسات والاستراتيجيات) حيث بلغ متوسطها (٣,٠٨) وبانحراف معياري (١,٣٧) وأهمية نسبية بلغت (٦١,٦) % .
٥. عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بمحور التخطيط الاستراتيجي:

جدول (١٠): تحليل فقرات محور التخطيط الاستراتيجي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الاستجابة	الترتيب
١	تعمل ادارة الكلية على ترتيب الأولويات في ضوء التكلفة وتوافر الموارد	3.39	1.12	٦٧,٨%	متوسطة	2
٢	تأخذ ادارة الكلية معدلات التحسين والتغيير الخاصة بالكليات المنافسة في الاعتبار	3.21	1.20	٦٤,٢%	متوسطة	3
٣	تركز الكلية على ما يحقق رضا الطلاب واستمراره والحفاظ عليه ودعمه أكاديميا	3.40	1.09	٦٨,٠%	متوسطة	1
٤	تغيير ادارة الكلية في بعض الأحيان أنماط العمل بصورة جذرية وبما يتلاءم مع نظام ادارة الجودة	3.14	1.22	٦٢,٨%	متوسطة	4
٥	تصمم البرامج والخطط الأكاديمية حسب رغبة الطلاب	3.01	1.28	٦٠,٢%	متوسطة	5
	جميع الفقرات	3.23	1.18	64.6%	متوسطة	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل ٢٠١٨

يتضح من الجدول رقم (١٠) ما يلي:

١. المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الخامس اكبر من الوسط الفرضي للدراسة (٣) واكبر من الوزن النسبي (٦٠%) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على التخطيط الاستراتيجي بمستوى استجابة متوسطة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (٣,٢٣) وانحراف معياري (١,١٨) وأهمية نسبية (٦٤,٦)%
٢. ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (تركز الكلية على ما يحقق رضا الطلاب واستمراره والحفاظ عليه ودعمه أكاديميا) جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (٣,٤٠) بانحراف معياري (١,٠٩) وبأهمية نسبية متوسطة بلغت (٦٨) %.
٣. تليها في المرتبة الثانية العبارة (تعمل ادارة الكلية على ترتيب الأولويات في ضوء التكلفة وتوافر الموارد) بمتوسط حسابي (٣,٣٩) وانحراف معياري (١,١٢) وبأهمية نسبية (٦٧,٨) %.
٤. أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (تصمم البرامج والخطط الأكاديمية حسب رغبة الطلاب) حيث بلغ متوسطها (٣,٠١) وبانحراف معياري (١,٢٨) وأهمية نسبية بلغت (٦٠,٢) %

سادساً: مناقشة فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

ينص الفرض الرئيسي للدراسة على (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغيرات (النوع، العمر، الوظيفة الاكاديمية، الخبرة الاكاديمية). وتتفرع منها الفروض الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير النوع.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير العمر.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير الوظيفة الاكاديمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير سنوات الخبرة الاكاديمية.

وفيما يلي مناقشة فروض الدراسة:

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير النوع.

ولاختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة حول امدى وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الإسلامية تعزى لمتغير النوع (ذكور، أناث تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA) حيث اعتمد الباحث مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أصغر من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في الدراسة، والعكس صحيح، وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول (١١) نتائج اختبار F لمعرفة دلالة الفروق في درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير النوع

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة F	مستوى الدلالة Sig.	النتيجة الإحصائية
ذكور	٢٩	٣,٩٣	٢٤,٤	٠,٠٠٠	وجود فروق ولصالح الذكور
إناث	٢٧	٢,٥٥			

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية ٢٠١٨

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول رقم (١١) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات الذكور والإناث حول، أي أن الجنس يؤثر في اتجاهات الأفراد حول إذ بلغت قيمة (F) (24.4) بمستوى دلالة معنوية (٠,٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (٠,٠٥)، ولصالح الذكور حيث بلغ متوسط الذكور (3.9) بينما بلغ متوسط الاناث (٢,٥٥). ومن خلال ذلك نتوصل إلى رفض فرض العدم H_0 الذي ينص (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في آراء الباحثين حول تعزى لخاصية الجنس لأفراد العينة في) ونقبل الفرض البديل H_1 (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير النوع).

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير العمر.

ولاختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة حول تعود لاختلاف المؤهل العلمي تم استخدام اختبار F وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول (١٢) نتائج اختبار F لمعرفة دلالة الفروق حول درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير العمر

العمر	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة F	مستوى الدلالة Sig.	النتيجة الإحصائية
٢٥ سنة الى ٣٠	١١	٣,٩٠	١,٤٤	٠,٢٣٢	عدم وجود فروق
٣١ الى ٣٦ سنة	١٥	٣,٣٣			
٣٧ الى ٤٢ سنة	٢٣	٣,٣٠			
أكثر من ٤٣ سنة	٢٧	٢,٧٦			

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية ٢٠١٨

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول رقم (١٢) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات الباحثين وذلك باختلاف فئاتهم العمرية حول درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية

، أي أن العمر لا يؤثر في اتجاهات الأفراد حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية إذ بلغت قيمة (F) لاختبار تحليل التباين (١,٤٤) بمستوى دلالة معنوية (٠,٢٣٢) وهي اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (٠,٠٥)، ومن خلال ذلك نتوصل إلى قبول فرض العدم H_0 الذي ينص (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير العمر) ٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير الوظيفة الأكاديمية

ولاختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة حول تعود لاختلاف المؤهل العلمي تم استخدام اختبار F لتحليل التباين حيث اعتمد الباحث مستوى دلالة ($\alpha = ٠,٠٥$)، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أصغر من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في الدراسة، والعكس صحيح، وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي:

جدول (١٣) نتائج اختبار F لمعرفة دلالة الفروق حول الوظيفة الأكاديمية

النتيجة الإحصائية	مستوى الدلالة Sig.	قيمة كروسكال واليس	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي
عدم وجود فروق	٠,١٢١	٢,٠٣	٣,٦٧	٦	مساعد تدريس
			٣,٥٠	١٨	محاضر
			٣,١٣	٢٣	أستاذ مساعد
			٢,٦٢	٨	أستاذ مشارك
			٢,١١	١	أستاذ

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية ٢٠١٨

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول رقم (١٣) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير الوظيفة الأكاديمية، أي أن الوظيفة الأكاديمية لا تؤثر في اتجاهات الأفراد حول درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية إذ بلغت قيمة (F) لاختبار تحليل التباين (٢,٠٣) بمستوى دلالة معنوية (٠,١٢١) وهي اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (٠,٠٥) .،

ومن خلال ذلك نتوصل إلى قبول فرض العدم H_0 الذي ينص (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير الوظيفة الأكاديمية) ٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير الخبرة الأكاديمية.

ولاختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية تعود لاختلاف المؤهل العلمي تم استخدام اختبار F لتحليل التباين وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول الآتي

جدول (١٤) نتائج اختبار F لمعرفة دلالة الفروق حول درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير سنوات الخبرة الأكاديمية

النتيجة الإحصائية	مستوى الدلالة Sig.	قيمة كروسكال واليس	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة
عدم وجود فروق	٠,٠٢٥	٣,٩٣	٣,٦٨	١٦	أقل من ٥ سنوات
			٣,٥٨	١٧	٥ إلى ١٠ سنة
			٣,٧٣	٢٣	أكثر من ١٠ سنوات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية ٢٠١٨

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول رقم (١٤) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين حول درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير الخبرة الأكاديمية ، أي أن سنوات الخبرة تؤثر في اتجاهات الأفراد حول درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية إذ بلغت قيمة (F) لاختبار تحليل التباين (٣,٩٣) بمستوى دلالة معنوية (٠,٠٢٥) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (٠,٠٥)، ومن خلال ذلك نتوصل إلى رفض فرض العدم H_0 الذي ينص (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير الخبرة الأكاديمية) وقبول الفرض البديل H_1 الذي ينص (توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الاسلامية باختلاف متغير الخبرة الأكاديمية).

سابعاً: التوصيات:

وفقاً لنتائج فإنه يمكن التوصية بالآتي:

- ١ . نشر ثقافة الجودة الشاملة بين أعضاء الهيئة التدريسية، والإداريين، والطلاب، والعاملين.
- ٢ . منح الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية الفرصة والمشاركة في اتخاذ القرارات الأكاديمية.
- ٣ . تعميق فكرة إن الأساتذة والطلاب هما شركاء في إدارة الكلية في كافة المستويات.
- ٤ . يجب تزويد أعضاء الهيئة التدريسية بالموارد اللازمة والوقت الكافي من أجل خلق فكرة جديدة.
- ٥ . لتقوية الالتزام بالجودة والارتقاء بنتائجها العملية والتعليمية يجب تقديم التقديم الحوافز .
- ٦ . الاهتمام بمتابعة شكاوى الطلاب وتقديم الحلول لهذه الشكاوى في زمن وجيز .

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- ١ . إيمان جويلي ، إدارة الجودة الشاملة : لتطبيق الجودة في التعليم والمجال الصحي ومعايير نظام الجودة والأدوات المستخدمة في مراقبة الجودة ، الإسكندرية : المكتب العربي الحديث، ٢٠١٣
- ٢ . خضير كاظم حمود ، إدارة الجودة الشاملة ، عمان دار المسيرة للنشر ، ٢٠٠٠
- ٣ . سلمان زيدان ، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل ، ط٣ ، عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع . ٢٠١٠
- ٤ . عبد الرحمن توفيق ، الجودة الشاملة الدليل الشامل للمفاهيم والأدوات ، القاهرة : د.ن، ٢٠٠٣
- ٥ . عرفة حسين عرفة رمان ، أسلوب تخطيط وإدارة الجودة الشاملة، القاهرة : درا الإيمان للنشر والتوزيع ، ٢٠١٤
- ٦ . فتحي سرحان، غدارة الجودة الشاملة الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة، القاهرة : مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع ٢٠١٢
- ٧ . فريد زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، القاهرة : د.ن ، ١٩٩٦
- ٨ . مهدي السامرائي، غدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، عمان : دار جرير للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦
- ٩ . نوال دراجي براهمي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العامة والخدمية ، عمان : جليس الزمان للنشر والتوزيع ٢٠١٤

ثانياً: المراجع الاجنبية:

- [1] Tanks, Roger : fast truk to quality , New York. MC crow Hill Book company, 1999
- [2] Norri, H. and Rod ford R .production and operation management Total quality and Responsiveness Mc crow Hill, New York, , 1995
- [3] Lee, J.K .Rajewski and Lorry. Ritz man, Operation management strategy and analysis cop right by Addison Wesley publishing Inc, 1999

The Extent to Which the Principles of Comprehensive Quality Management (CQM) are Applied in the Faculty of Economics and Administrative Sciences at Omdurman Islamic University from the Teaching Staff Members' Point of View

Abdul Rahman Mohammad Idris Mohammad

Faculty of Administrative Sciences- Omdurman Islamic University - Sudan
Faculty of Economics and Administrative Sciences - Imam Saud University - Saudi Arabia
khzamy11@gmail.com

Abstract:

This study aims to identify the extent to which the principals of Comprehensive Quality Management (CQM) are applied in the Faculty of Economics and Administrative Sciences at Omdurman Islamic University; from Staff Members' point of View. Also it aims to identify the effect of the other variables such as: gender, age, academic career and academic experience; in applying the principals of Comprehensive Quality Management.

The population of this study consists of 106 members from the teaching staff. So, in order to achieve the objectives of this study a questionnaire was designed to collect the data. Whereby, samples of 65 teaching staff members were chosen to represent the population of the study. This was at the percent of 61.32% from the population of the study.

The SPSS program was used to test hypotheses based on the mean and standard deviations. So that, the researcher found that the results of this study correspond to three hypotheses: firstly, there are no statistically significant differences among teaching staff members; regarding the extent to which the principals of Comprehensive Quality Management are applied on the faculties of economics and administrative sciences; except for the variable of gender, age, academic career. The study also denied the Null hypothesis, which proved that there is no statistical difference in the degree of applying the principles of Comprehensive Quality Management (CQM) on the faculties of economics and administrative sciences except for the variable of the years of academic experience. Thus, the researcher accepted the alternative hypothesis that assumed the existence of statistical difference in the degree of applying the principles of Comprehensive Quality Management (CQM) on the faculties of economics and administrative sciences except for the variable of the years of academic experience.

The study concluded with some recommendations, most of which are: spreading the culture of comprehensive quality among the members of teaching staff, the administrators, the students and the workers.

Keywords: Quality, Principles of Quality Management, Omdurman Islamic University.

أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة

ياسر عبد طه الشرفا

قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - الجامعة الإسلامية في غزة - فلسطين
yshorafa@iugaza.edu.ps

هاني ربحي أحمد عبد العال

قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - الجامعة الإسلامية في غزة - فلسطين

الملخص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة، وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي البنوك الإسلامية بمحافظات غزة (البنك الإسلامي الفلسطيني، البنك الإسلامي العربي) والبالغ عددهم (٢١٨) موظف، وقد استخدم الباحثان أسلوب الحصر الشامل، وبلغت عينة الدراسة (١١٧) موظف، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت النتائج أن مستوى تنمية الموارد البشرية بشكل عام كان بدرجة مرتفعة. وأن مستوى تطبيق الجودة الشاملة بشكل عام كان بدرجة مرتفعة. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين أساليب تنمية الموارد البشرية بجميع محاورها في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة والجودة الشاملة. كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأساليب تنمية الموارد البشرية التالية (تدريب وتطوير العاملين، تخطيط الموارد البشرية، نظام الاختيار والتعيين، تقييم الأداء) حسب الترتيب على الجودة الشاملة، حيث فسرت هذه المحاور ٨٨% من التباين الكلي في الجودة الشاملة. وأوصت الدراسة بضرورة وضع خطط طويلة الأجل للموارد البشرية مع ضرورة مشاركة رؤساء الأقسام والإدارات في وضعها. ووضع آلية لتخطيط الموارد البشرية تعتمد على استخدام الوسائل العلمية في تنظيم وتخطيط الموارد البشرية المتوفرة. وتفعيل سياسات الاستقطاب والاختيار والتعيين للفنيين المتميزين للمساهمة في تحسين أداء البنوك الإسلامية وتحقيق أهدافها في أقصر وقت وبأقل تكلفة وجهد. والتنسيق بين إدارة الموارد البشرية وبقية الإدارات قبل تحديد الاحتياجات الآتية والمستقبلية من القوى البشرية. ومشاركة الإدارة العليا لجميع العاملين في توجهاتها وتطلعاتها المستقبلية، وأن تتيح لهم فرص المشاركة في تنفيذ التغييرات، وتشجع التغيير والتحسين الدائم لتحقيق الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية: البنوك الإسلامية، إدارة الموارد البشرية، الجودة الشاملة.



الإطار العام للدراسة:

مقدمة:

تعد الموارد البشرية من أهم الثروات الرئيسية للأمم، فرأس المال المادي والموارد الطبيعية رغم أهميتهما وضرورتهما إلا أنهما بدون العنصر البشري الكفاء والمدرّب والمعدّ إعداداً جيداً لن يكون لها قيمة، وذلك لأن البشر هم القادرون على استخدام هذه الموارد وتسخيرها في العمليات الإنتاجية للحصول على أقصى إشباع ممكن وصولاً إلى تحقيق الرفاهية، فالعنصر البشري بما لديه من قدرة على الاختراع والابتكار والتطوير يمكن أن يقهر ندرة الموارد الطبيعية ويوسع من إمكانيات المجتمع الإنتاجية. ومما زاد من أهمية العنصر البشري وضرورة رفع كفاءته ما تواجهه المنظمات من تحديات العولمة والخصخصة والهندرة والمنافسة وإن أهمية العنصر البشري في العملية الإنتاجية دفعت المنظمات إلى رعاية النشاط المتعلق بهذا العنصر من قبل وحدة تنظيمية متخصصة في الموارد البشرية تعمل على إيجاد مناخ تنظيمي مناسب يسهم في تحقيق رضا العاملين (أبو شيخة، ٢٠٠٦م، ص ١١).

وتقدم البنوك تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية تجمع ما بين الخدمات التقليدية والمستحدثة، بهدف كسب رضا عملائها الحاليين وجذب عملاء جدد، إلا أن عنصر الجودة في الخدمات المقدمة هي أساس ثقتهم في التعامل مع البنك، وأن فهم احتياجات العملاء والتميز في خدمتهم يعتبر المصدر الحقيقي لتحقيق ميزة تنافسية دائمة تكسب البنك مكانة سوقية وتسمح له بمواجهة تحديات المؤسسات المالية والمصرفية المنافسة التي تسيطر على السوق المصرفية في تقديمها لخدمات مصرفية متنوعة بالشكل الذي يلبي احتياجات العملاء مع التركيز على الجودة العالية والتكاليف المنخفضة (معارفي، ٢٠٠٨م، ص ١٥).

ومن هذا المنطلق فإن نجاح المؤسسات الخدمية البنكية في زيادة قدراتها التنافسية يترتب على دورها في تحقيق الجودة الشاملة انطلاقاً من الجودة في خدماتها المصرفية والتميز في الأداء المصرفي يكمن في مفهوم إدارة الجودة الشاملة وسبل اعتمادها كأسلوب لتحسين جودة الخدمات في البنوك الإسلامية والذي يقتضي تعزيز ثقافة الجودة في جميع المستويات الإدارية والوظيفية وجعلها مسؤولية الجميع وبشكل تضامني بين الإدارة العليا للبنك وكافة الأقسام والدوائر، وأهمية الجودة في تحقيق رضا العميل الدائم، واعتبار أن خدمة العملاء هو أساس النجاح والتفوق في السوق المصرفية وهو ما يؤدي إلى خلق علاقات شخصية ايجابية تزيد من ارتباط العميل بالبنك وبالتالي الولاء الدائم للمنظمة المصرفية (معارفي، ٢٠٠٨م، ص ١٦).

ويرى الباحثان أن الارتقاء إلى المستوى المطلوب لا بد من تحسين في الاداء، خاصة وأن احتياجات العملاء تتغير وتفضيلاتهم تختلف باختلاف ادراكاتهم وقناعاتهم لمستويات الجودة في الخدمات المصرفية المقدمة وهو ما يتطلب الالتزام بجهود التحسين المستمر على جودة الخدمات المصرفية، والوقوف على احتياجات العملاء وإعداد لذلك كفاءات بشرية مؤهلة وقادرة على فهم احتياجاتهم وتلبيتها بالشكل الذي يرضي توقعاتهم بهدف كسب رضاهم وبالتالي تحقيق فجوة ايجابية بين التوقعات والأداء الفعلي والوصول إلى مستوى جودة ايجابية، وهو ما يرفع من مكانة البنوك الإسلامية بمحافظات غزة ويجعلها في مصاف البنوك المنافسة، ومما تقدم يرى الباحثان بأن أهمية الدراسة تتمثل في معرفة أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة.

مشكلة الدراسة:

حظيت البنوك والمؤسسات المصرفية باهتمام كبير على المستوى الدولي لما تلعبه من دور واسع في عملية التنمية في كافة بقاع الأرض، وقد ظهر ذلك جلياً من خلال المؤتمرات والدراسات التي عنيت بتحسين الخدمات في المصارف من خلال اختيار أفضل الكوادر والطاقات البشرية للتميز في العمل والمشاركة في رسم السياسات التنموية والمالية للدولة والوصول إلى أعلى مستوى من الجودة في تقديم الخدمة للعملاء، وبالرغم من التطور الكبير الذي شهدته إدارة الموارد البشرية في الوقت الحاضر إلا أنه لا تزال

هناك بعض البنوك تشهد تطبيقاً محدوداً للمفاهيم العلمية الحديثة في تنفيذ أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية لا سيما في البنوك والمصارف الإسلامية.

وتواجه البنوك الإسلامية في قطاع غزة منافسة قوية في سوق الصناعة المالية، حيث بلغت حصة البنوك الإسلامية في القطاع المصرفي ١٢% في حين بلغت حصة البنوك الإسلامية عالمياً ٢٥%، وفي ظل التسارع في التغيرات والتزايد في الاحتياجات المالية والمصرفية، تحتاج هذه البنوك إلى التحديث في النظم والخدمات، وتطوير خدمات مصرفية إسلامية بجودة عالية، وتوفير الكادر البشري المؤهل بالعلم الشرعي، والعمل المصرفي الإسلامي بما يحقق الانسجام بين الواقع العلمي والعمل، ويحقق للصناعة المالية الإسلامية في البنوك الإسلامية الجودة الشاملة.

وقد تزايد عدد العاملين في البنوك الإسلامية بشكل ملحوظ وتزايد اهتمام هذه البنوك بالموارد البشرية لتحقيق أفضل خدمة، حيث بلغ عدد العاملين في البنك الإسلامي الفلسطيني (٦٣٨)، وبلغ عدد العاملين في البنك الإسلامي العربي (٤١١) (المصدر: البنوك الإسلامية في قطاع غزة).

وإذا كانت المؤسسات المصرفية في الدول المتقدمة استطاعت تحقيق مستويات إنجاز عالية بفضل إدراكها وممارستها لوظائف إدارة الموارد البشرية وأهدافها فإن الأمر يحتاج إلى ضرورة إعطاء هذا الموضوع أهمية خاصة في المصارف الإسلامية في قطاع غزة، وعليه فإن مشكلة الدراسة الرئيسية تتمحور في السؤال الرئيس التالي:

- ما أثر أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة في تحقيق الجودة الشاملة؟

متغيرات ونموذج الدراسة:

المتغير المستقل: أساليب تنمية الموارد البشرية وتتمثل في التالي:

- تخطيط الموارد البشرية.
- الاستقطاب.
- نظام الاختيار والتعيين.
- تصميم نظام الأجور.
- تدريب وتطوير العاملين.
- تقييم الأداء.

المتغير التابع: الجودة الشاملة

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ لأساليب تنمية الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة والجودة الشاملة.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ بين تخطيط الموارد البشرية والجودة الشاملة في البنوك الإسلامية في محافظات غزة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ بين الاستقطاب والجودة الشاملة في البنوك الإسلامية في محافظات غزة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ بين نظام الاختيار والتعيين والجودة الشاملة في البنوك الإسلامية في محافظات غزة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ بين نظام الأجور والحوافز والجودة الشاملة في البنوك الإسلامية في محافظات غزة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ بين تدريب العاملين والجودة الشاملة في البنوك الإسلامية في محافظات غزة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ بين تقييم الأداء والجودة الشاملة في البنوك الإسلامية في محافظات غزة.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

١. معرفة أثر أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظة غزة في تحقيق الجودة الشاملة.
٢. التعرف على أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظة غزة.
٣. بيان آليات الوصول إلى تحقيق الجودة الشاملة في البنوك الإسلامية بمحافظة غزة من خلال إدارة الموارد البشرية.
٤. إبراز المعوقات التي تحول دون تحقيق الجودة الشاملة في البنوك الإسلامية بمحافظة غزة.

أهمية الدراسة:

١. تبرز أهمية الدراسة في ضرورة دراسة أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظة غزة وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة وأيضاً لأهمية إيجاد وضع اقتصادي جيد لقطاع غزة.
٢. تتبع أهمية الدراسة من منطلق عناصر المزيج التسويقي التي تعتبر أن تطوير المنتجات البنكية وتقديمها بأسعار مناسبة وعرضها بأساليب ترويجية ملائمة وفي الوقت والمكان المناسبين بشكل يرضي توقعات العملاء من الركائز الأساسية التي تساعد البنوك على تحسين جودة خدماتها المصرفية واعتبار أن جودة الخدمة المصرفية ميزة تنافسية تعزز من المكانة السوقية للبنك وتسمح له بمواجهة منافسة المؤسسات المالية والمصرفية وتحقيق الجودة الشاملة.
٣. قد تسهم الدراسة الحالية في تقديم توصيات ومقترحات للمختصين لتطوير إدارة الموارد البشرية التي تهدف لتنمية القطاع المصرفي بمحافظة غزة.

الدراسات السابقة:

الدراسات المحلية:

١. دراسة رجب (٢٠١٦م) بعنوان: أثر عملية الاختيار والتعيين على معدل دوران العمل في بنك فلسطين بمدينة غزة (دراسة تطبيقية على فرع الرمال).

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على مدى تأثير بنك فلسطين المحدود بعملية الاختيار والتعيين على معدل دوران العمل لديه، ومعرفة ما إذا كان يستخدم بنك فلسطين المحدود عملية الاختيار والتعيين الجيدة والتعرف على مدى ارتفاع معدل دوران العمل ببنك فلسطين المحدود، واستخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة الأصلية من (٤٠) ممن يعملون في بنك فلسطين المحدود بمحافظة غزة.

وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس في مدى تأثير عملية الاختيار والتعيين على معدل دوران العمل في بنك فلسطين فرع الرمال، تبين من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في مدى تأثير عملية الاختيار والتعيين على معدل دوران العمل في بنك فلسطين فرع الرمال، تبين من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي في مدى تأثير عملية الاختيار والتعيين على معدل دوران العمل في بنك فلسطين فرع الرمال.

العمل في بنك فلسطين فرع الرمال، تبين من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير طبيعة العمل في مدى تأثير عملية الاختيار والتعيين على معدل دوران العمل في بنك فلسطين فرع الرمال.

وأوصت الدراسة بضرورة التأكيد على التقيد الدقيق بكافة مراحل عملية الاختيار والتعيين وبما يتواءم مع حاجات البنك وذلك للدور الحيوي الذي تلعبه الموارد البشرية في تحقيق أهداف البنك وضرورة الاهتمام بعملية الاختيار والتعيين وفق الية خاصة تضمن سير العمل والتقليل من معدل دوران العمل.

٢. دراسة الحلو (٢٠١٥م) بعنوان: قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل البنك الاسلامي الفلسطيني من وجهة نظر العملاء.

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية وكذلك التعرف على تقييم عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني لمستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة لهم، وأخيرا معرفة العيقات التي تقف أمام تقديم خدمات ذات جودة عالية لعملاء المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين، واستخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تكونت عينة الدراسة من (٥٠) من عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني في محافظة غزة وذلك للعام ٢٠١٥.

وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم عملاء المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين لمستوى جودة الخدمات المتوقعة كان مرتفعا حسب البيانات الواردة من عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني، إن تقييم عملاء المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين لمستوى جودة الخدمات المقدمة فعليا كان ايجابيا ولكن لا يرتقى الى مستوى توقعات العملاء في البنك الاسلامي الفلسطيني، إن الجودة التي يتوقعها عملاء البنك الاسلامي الفلسطيني كانت أعلى من الجودة الفعلية للخدمات التي تقدم من البنك، وبالتالي يوجد فجوة بين الخدمة المتوقعة وبين الخدمة المقدمة فعليا.

وأوصت الدراسة بضرورة أن تعمل إدارات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين على تحسين وتطوير خدماتها للوصول إلى توقعات عملائها، مما يضمن استمرار تعامل عملائها وبالتالي تعزيز موقعها التنافسي عن طريق تقديم خدمات تتميز بمستوى جودة عالية، ضرورة وضع استراتيجيات لتطوير الخدمات المصرفية الإسلامية في فلسطين لمواجهة تحديات المنافسة في المصارف التجارية.

٣. دراسة قديح (٢٠١٤م) بعنوان: استراتيجية تمكين الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية في البنوك الاسلامية في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على استراتيجية تمكين الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية في البنوك الاسلامية في قطاع غزة، وبلغت عينة الدراسة (١٧٠) موظف من العاملين في البنوك الاسلامية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الاهداف الاستراتيجية والمشاركة بالمعلومات في البنوك الاسلامية، ووجود علاقة بين الأهداف الاستراتيجية والحرية والاستقلال في البنوك الاسلامية، ووجود علاقة بين الأهداف الاستراتيجية واستراتيجية تمكين الموارد البشرية في البنوك الاسلامية.

وأوصت الدراسة بزيادة تشجيع البنوك الاسلامية على العمل بروح الفريق، وتفعيل سياسات التدريب، واعداد الخطط للموارد البشرية، ومحاولة التغلب على التحديات المحيطة ببيئة العمل المصرفي.

٤. دراسة أبو زايد (٢٠٠٨م) بعنوان: واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وسبل تطويره.

هدفت الدارسة إلى تقييم واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وسبل تطويره، وتحديد الجوانب المختلفة لهذا الواقع، وتحديد مواطن القوة والضعف في تخطيط إدارة وتنمية الموارد البشرية في هذه المصارف من أجل تطوير إدارة هذه الموارد. استخدمت الدراسة أداة الاستبيان في الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة بلغت (٣٧٦) مشكلة ما نسبته (١٠%) من مجتمع الدراسة والذي يشمل الموظفين العاملين في المصارف العاملة في فلسطين

وبالبلغ عددهم (٣٧٦٤) كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لوصف وتحليل واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود سياسات وخطط واضحة لتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين، وأن هذه السياسات والخطط تُطبق بفاعلية في المصارف العاملة في فلسطين، كما أظهرت وجود تطوير للسياسات المتبعة في تنمية الموارد البشرية ومواكبة للجديد في علم إدارة الموارد البشرية، كما اتضح من النتائج كفاءة الطاقم الوظيفي العامل في دوائر الموارد البشرية وكذلك وجود مخصصات مالية لتطوير الموارد البشرية في موازنات المصارف العاملة في فلسطين.

وتوصلت الدراسة إلى بعض التوصيات والتي من شأنها تعزيز كفاءة إدارة الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين مثل تعزيز قناة الإدارة العليا بأهمية إدارة الموارد البشرية وتطوير العلاقة بينهما، والاستمرار في مواكبة الجديد في علوم الموارد البشرية، والعمل على توعية العاملين في المصارف بأهمية وأهداف إدارة الموارد البشرية، والتركيز على تدريب كادر إدارة الموارد البشرية بشكل أكبر، والاهتمام أكثر بوضع أنظمة للحوافز المادية والمعنوية.

الدراسات العربية:

١. دراسة الساعدي (٢٠١٦م) دور إدارة الموارد البشرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتعرف على الأدوار والاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية والتعرف على أسس ومبادئ الجودة الشاملة وأيضاً محاولة التعرف على علاقة نجاح تطبيق مبادئ الجودة الشاملة ودور إدارة الموارد البشرية، اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي، وفي جمع بياناتها على المصادر المختلفة كالكتب والدوريات والبحوث والدراسات، وكذلك على التقارير والإحصاءات والنشرات الرسمية.

وخلصت الدراسة لعدة نتائج كان أهمها أن أهم الأدوار الحديثة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية المعاصرة هي: المشاركة في رسم استراتيجية المنظمة، ومساعدتها في تطبيق المداخل الإدارية الحديثة، ولعل أبرزها إدارة الجودة الشاملة، وجود ثقافة تنظيمية جديدة ومدخل إداري حديث ونظام متكامل يتطلب العمل بروح الفريق ويهدف إلى التحسين والتطوير المستمر ورضا العميل، أن هناك علاقة وطيدة بين نجاح تطبيق مبادئ الجودة الشاملة والدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية.

وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها ضرورة استقطاب وتوظيف قيادات إدارية جديدة للعمل في إدارة الموارد البشرية في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفق معايير تتلاءم مع فلسفة الجودة الشاملة، وإعادة تأهيل وتدريب المسؤولين والعاملين الحاليين على فلسفة الجودة، وإعادة هيكلة إدارات الموارد البشرية وبناءها على أسس جديدة تتوافق مع فلسفة الجودة، إجراء دراسة مستقبلية ميدانية بعنوان دور إدارة الموارد البشرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على منظمة تتبنى فلسفة الجودة الشاملة.

٢. دراسة جواد (٢٠١٥م) بعنوان: دور تكوين الموارد البشرية في تطوير ونجاح المؤسسة الاقتصادية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكوين الموارد البشرية في تطوير ونجاح المؤسسة الاقتصادية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) موظف من العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية. وتوصلت الدراسة لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكوين والأداء، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية بين التحفيز وأداء العمال، وأظهرت النتائج اهتمام جيد من قبل الإدارة بعناصر الدورات التكوينية من حيث أهدافها والأساليب المستخدمة فيها واختيار المتكويين والخطط التكوينية، ووجود ادراك لأهمية تكوين وتحفيز الموارد البشرية لماله من فوائد في أداء المؤسسة بشكل عام.

وأوصت الدراسة بضرورة العمل على زيادة البرامج التكوينية بما يتناسب مع حجم العمالة المتوفرة، وزيادة الاهتمام بتكوين العمال في الشركة لإيجاد عامل مكون ومؤهل وبالتالي الرفع من كفاءة المؤسسة وهذا بتحسين الأداء والرفع من إنتاجيتها وتحقيق الأهداف المسطرة.

٣. دراسة الزغودي (٢٠١٢م) بعنوان: مراجعة إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية مؤسسة "الجزائرية لصناعة الأنابيب".

هدفت الدراسة إلى محاولة إبراز أهمية مراجعة وظيفة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة باعتبارها أداة فعالة ومحاولة إظهار الأعمال التي تقوم بها مراجعة وظيفة إدارة الموارد البشرية ومدى مساهمتها في خلق القيمة المضافة في حالة ما إذا تم استغلالها من طرف المؤسسة ومحاولة معرفة الطريقة التي يتبعها المراجع في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية وأيضا توضيح مدى تأثير مراجعة وظيفة إدارة الموارد البشرية الحسن على الأداء.

وتوصلت الدراسة لإعادة الهيكلة العضوية والمالية للمؤسسات الوطنية، والمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب كغيرها من المؤسسات التي تسعى جاهدة لتبني هذا المدخل الذي يؤهلها إلى تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية والذي ينعكس بدوره على تحسين أدائها.

وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها ضرورة إعادة تنظيم وظيفة مراجعة وظيفة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية بما يضمن استقلاليتها، موضوعيتها وكفاءة وفعالية عمليا وخاصة في المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الاستفادة بقدر ما يمكن من التكامل الذي يجب أن يكون بين مراجع إدارة الموارد البشرية ومدير الشؤون الاجتماعية، بما يحقق الأهداف المرسومة.

الدراسات الأجنبية:

١. دراسة Gutierrez (2018م) بعنوان:

The Role Of Human Resource-Related Quality Management Practices In New Product Development

دور ممارسات إدارة الجودة المتعلقة بالموارد البشرية في تطوير المنتجات الجديدة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور ممارسات إدارة الجودة المتعلقة بالموارد البشرية في تطوير المنتجات الجديدة، وتشير النتائج إلى أن ممارسات إدارة الجودة المتعلقة بالموارد البشرية تسهم في خلق شركة موجهة نحو التعلم، ودمج المعرفة.

٢. دراسة Balasubramaniam (2017 م) بعنوان: TQM And Role Of HR In Its Implementation

دور الموارد البشرية في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور التزام الإدارة وممارسات إدارة الجودة الشاملة التي تقوم على الموارد البشرية، في تقييم ولاء ورضا الموظفين في القطاع المالي.

وتشير نتائج الدراسة إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة القائمة على الموارد البشرية مثل تمكين الموظفين والتدريب والعمل الجماعي ونظم التقييم والتعويض لها تأثير إيجابي كبير على رضا الموظفين مما يؤدي إلى مستوى أعلى من ولاء الموظفين.

٣. دراسة Siregar (2017م) بعنوان:

Effect Of Total Quality Management On The Quality And Productivity Of Human Resources

تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة وإنتاجية الموارد البشرية

أجرت هذه الدراسة استطلاعاً للمدربين في الجامعات العامة والخاصة في سومطرة الشمالية للحصول على العوامل التي تؤثر على نوعية الموارد البشرية وإنتاجية الموارد البشرية. وأظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة ارتباط بين المتغيرات الخارجية على المتغيرات الذاتية للعلاقات تميل إلى أن تكون قوية وتكون إيجابية. وبالإضافة إلى ذلك، تم مناقشة عناصر إدارة الجودة الشاملة باستثناء هيكل الدعم الذي له تأثير مباشر على جودة الموارد البشرية. وأظهرت النتائج أن للقيادة المتغيرة والمكافأة والاعتراف ونوعية الموارد البشرية تأثير كبير على الإنتاجية.

٤. دراسة Pantouvakis (2017م) بعنوان:

Role Of The Human Talent In Total Quality Management–Performance Relationship

دور المواهب البشرية في إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات الخدمة

هدفت هذه الدراسة لتقييم ما اذا كان اعتماد فلسفة إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسات الخدمة يؤدي إلى مكاسب الأداء مع الأخذ بعين الاعتبار دور فلسفات المواهب البشرية.

وتؤكد النتائج العلاقة الإيجابية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء وتشير بوضوح إلى أن شكل هذه العلاقة يتأثر بمفاهيم مختلفة فيما يتعلق بالطبيعة الحصرية/ الشاملة للموهبة.

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية

أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية:

تطورت وظيفة إدارة الموارد البشرية فبعد أن كان دورها التقليدي مقصوراً على القيام باستقطاب اليد العاملة والتعيين وصرف الأجور ومنح الإجازات، أخذ دورها يتسع ليصبح أكثر شمولاً وتخصصاً، وأصبح لإدارة الموارد البشرية دور استراتيجي يتطلب توافر كفاءات متخصصة واستراتيجية إلى جانب المهام التنفيذية، وإن لإدارة الموارد البشرية، شأنها شأن أي إدارة في المنظمة، مهمتين أساسيتين الأولى إدارية، والأخرى تخصصية، فأما الإدارية فهي تشترك مع مختلف الوحدات التنظيمية في المنظمة بممارستها وتتمثل في وظائف التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، والإبداع والتطوير، وتخصيص الموارد، وأما المهام التخصصية فتمارسها إدارة الموارد البشرية بدءاً بتخطيط الموارد البشرية، ومروراً بالتدريب وتقييم أداء العاملين، وانتهاءً بالسلامة المهنية ورعاية العاملين، وذلك على النحو التالي (النجار، ٢٠١٢م، ص ١٩):

- **تخطيط الموارد البشرية:** ويقصد بها تحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية كماً ونوعاً.
- **تحليل وتوصيف الوظائف:** هو الإجراء المستخدم في تحديد واجبات الوظيفة والمهارات الواجب توافرها في من يشغلها.
- **الاستقطاب:** ويتضمن الحصول على الموارد البشرية المطلوبة لضمان استمرار عمليات المنظمة، وهذا يشمل عمليات البحث عن الأفراد المؤهلين المناسبين للعمل داخل المنظمة والذين يتوقع أن يتقدموا بطلبات عمل للمنظمة نتيجة وجود شواغر عمل حالياً أو توقع حدوث مثل هذه الشواغر في المستقبل.
- **وضع نظام الاختيار والتعيين:** عملية انتقاء الأفراد الذين تتوفر لديهم المؤهلات المطلوبة والمناسبة لشغل وظائف معينة.
- **تصميم نظام الأجور:** أي تحديد قيمة كل وظيفة وأهميتها النسبية وتحديد أجرها.
- **تصميم نظم الحوافز:** ويقصد بهذه المهمة منح مقابل عادل للأداء المتميز.
- **تدريب وتطوير العاملين:** عملية اكتساب العاملين المهارات والمعارف والاتجاهات الإيجابية المرتبطة بوظائفهم للمساهمة في تصحيح الانحرافات في الأداء الحالي أو تحسين الأداء المستقبلي.
- **تقييم الأداء:** نظام لمراجعة وتقييم أداء المهام للفرد أو لفرق العمل، وهي مقارنة بين مستوى الأداء الحقيقي والأداء المطلوب والمفترض.
- **علاقة العمل:** وهي السياسات المصممة لتوفير الحاجات الإنسانية والاجتماعية للعاملين في المنظمة، وإقامة الاتصالات والتفاعلات السلمية بينهم وبين الإدارة من جهة وبينهم وبين النقابات العمالية من الجهة الأخرى.
- **صيانة ورعاية العاملين:** وتعني وضع نظم السلامة المهنية والرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين.
- **حفظ النظام:** أي وضع قواعد النظام والسلوك في المنظمة، وتحديد أنواع العقوبات والجزاءات التي تترتب على مخالفة هذه القواعد.
- **تقديم خدمات للعاملين:** وتعني الخدمات والتأمينات المختلفة والبرامج الاجتماعية والترفيهية والتسهيلات التعليمية (Siregar, 2017).
- **تخطيط المسار الوظيفي:** وهو عبارة عن عملية مستمرة والتي من خلالها يتقدم الفرد من خلال مجموعة من المراحل التي تتميز فيها كل مرحلة بمجموعة من الخصائص والقضايا أو المشاكل والمهام.

مقومات تخطيط الموارد البشرية:

إن تخطيط الموارد البشرية كأى نوع آخر من التخطيط يوضع في ضوء البيانات التي تصل إلى إدارة العمال، وتتوقف فعالية التخطيط على كفاية هذه البيانات ودقتها، وواضح أنه إذا لم تتوفر البيانات الأساسية والمفهومة اللازمة للتخطيط أو كانت هذه البيانات غير دقيقة فإنه لا يرجى الوصول إلى خطة دقيقة، وبناء عليه فإن مقومات تخطيط الموارد البشرية تتمثل في التالي (جواد، ٢٠١٥م، ص١٢):

- وضوح الاهداف الحالية والمستقبلية.
- وضوح خطط كافة إدارات المؤسسة.
- وضوح السياسات الإنتاجية المالية بصفة خاصة.
- وجود وصف تحليلي للوظائف.
- التغييرات المستقبلية للتكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة.
- وجود تنظيم إداري واضح.
- سرعة الإجراءات ووضوح الدورات المستخدمة.
- التشريعات العمالية المعمول بها.

فتخطيط الموارد البشرية ضرورة حتمية في حالة إنشاء منظمات جديدة ذلك لتحديد العمال المطلوبين، وهو ضروري أيضا في حالة إعادة التنظيم أو إدخال تكنولوجيا جديدة، إذ قد يتطلب الأمر أنواع جديدة من المهارات أو زيادة، ونقص تخصصات معينة، وليس معنى ذلك أن التخطيط في هذا الميدان ليس هناك حاجة إليه في حالة المؤسسات المستقرة، إذ ينبغي التنبؤ بالنقل الناشئ عن الضياع الطبيعي في مجال العمال، كالنقل الناشئ عن حالة بعض العمال إلى التقاعد أو استقالتهم أو انتقالهم إلى جهات أخرى مما يتطلب توفير واعداد من يأخذ مكانهم، وطبيعي أيضا أن تحدث إعادة للتنظيم أو تبسيط للإجراءات مما يسبب تغيير في هيكل الموارد البشرية يجب تقييمه.

التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية:

لقد زخر القرن الحادي والعشرين بتحديات عديدة امتدت آثارها بصورة شاملة على مختلف نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية...الخ، ومن هذه التحديات التي فرضتها خصائص وسمات القرن الحادي والعشرين كالعولمة وشدة المنافسة والتطور النوعي الشامل وثورة الاتصالات والمعلومات والتجارة الحرة، أثرت بما لا يقبل الشك على طبيعة العلاقات التي سادت العمل في المنظمات المختلفة، كما فرضت على مديري اليوم والغد أن يكونوا أكثر مرونة وأكثر شمولية وأكثر قابلية وقدرة لتنفيذ قواعد الجودة في كل ما يمارسونه من أداء معين لا سيما وأن هذه التحديات تجعل القائمين بالتعامل مع القوى البشرية أن يكونوا ذا قدرات إبداعية وابتكارية ويسهمون بشكل فعال في تحقيق سبل التكيف والاستجابة لهذه المتغيرات التغيرات المتسارعة في دنيا الأعمال بشكل خاص، ويمكن إيجاز هذه التحديات بما يلي:

١. إدارة الجودة الشاملة: لقد أسهم التحدي النوعي الشامل في مختلف مسارات إدارة الموارد البشرية من خلال بناء الاستراتيجيات التنظيمية لمختلف المنظمات العاملة في المجتمعات المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية واليابان وغيرها من الأقطار على التركيز على العنصر البشري وإبلاؤه أهمية كبيرة لا سيما من خلال التركيز على الجوانب التالية (حمود وياسين، 2007م، ص٢٥):

- مساهمة العاملين
- التمكين
- تحقيق رضا المستهلكين

- الوقاية بدل العلاج
- الإدارة بالحقائق
- التركيز على العمليات
- التحسين المستمر

٢. **تحديات العولمة التنافسية:** لقد أسهمت العولمة في خلق توسع شامل في الأسواق العالمية بحيث أصبح المجتمع الإنساني قرية صغيرة نستطيع من خلال ثواني أن نتعامل مع مختلف المنظمات ونحصل على مختلف البدائل السلعية المعروضة وكذلك التعامل مع مختلف الثقافات الإنسانية وإفرازاتها بحيث أن سبل الحصول على القوى البشرية واختيارهم خضعت للعديد من الاعتبارات التي نصت عليها الاتفاقات والمعايير الدولية ومعايير العمل السائدة وهذا مما يجعل سبل التعامل مع العاملين خاضعا للعديد من التشريعات والقوانين لا على الأصعدة المحلية فحسب إنما الدولية أيضا، كما أن التنافسية المستخدمة بين الشركات متعددة الجنسيات جعلت من سبل اختيار العاملين خاضع للعديد من الآثار والمتغيرات التشريعية المختلفة.

٣. **التحديات التكنولوجية:** لقد لعب التطور التكنولوجي وتحديات ثورة المعلومات والاتصالات دورا بارزا في إحداث العديد من التطورات الاقتصادية والاجتماعية والحضارية مما حدا بالمنظمات الإنسانية تغيير سبلها في تعاملها مع القوى العاملة في ضوء تعدد الثقافات والقيم السائدة بالمجتمعات من ناحية وتعدد المهارات والتخصصات التي أفرزتها متطلبات التطور الحاصل في مختلف مجالات عرض وطلب القوى البشرية، كما لعب هذا التنوع الثقافي للأفراد على تأكيد قيم جديدة أملتتها ضرورات التعامل مع المستجدات التكنولوجية من احترام العمل ومواعيد تنفيذه واعتبار الوقت كلفة وتحسين نوعية حياة الأفراد العاملين وغيرها من الآثار التنظيمية والإدارية المختلفة.

٤. **التحديات البيئية:** إن البيئة الخارجية التي تجسدت معالمها من خلال استجابتها للمتغيرات المتسارعة أفرزت في الواقع العملي بيئة ديناميكية أي بنية غير مستقرة أو ثابتة حيث أن الإطار العام للتعامل مع البيئة يقوم على اعتبار التغيير ظاهرة طبيعية أما الثبات والاستقرار فهو حالة شاذة، إن هذه المتغيرات أثرت على سوق العمل ومهارات القوى العاملة وكذلك قيم العاملين ومتطلباتهم الثقافية ولذا فإن البناء الاستراتيجي والتنظيمي لمنظمات القرن الحادي والعشرين ركز على ضرورة الاستجابة النوعية الشاملة لهذه المعطيات من خلال التحلي بالمرونة الشاملة والاستجابة الفاعلة للمتغيرات البيئية وإفرازاتها المختلفة.

إدارة الموارد البشرية والجودة الشاملة:

نظراً لمرونة مصطلح الجودة الشاملة فطالما اختلط مفهومها بأكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية التي شغلت العديد من الباحثين الإداريين، من أجل تطوير وتحسين الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المؤسسات. إن إدارة الجودة الشاملة كباقي العناصر التي أثرت عليها التغيرات في بيئة الأعمال الحديثة، فشهدت تطورات تاريخية فمن الفحص والسيطرة على المواصفات إلى جودة المنتج والخدمة، ثم إلى جودة تراعي الظروف البيئية في أسمى صور لها.

وتعتبر إدارة الجودة الشاملة ذلك النظام الفعال الذي يسعى إلى تحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف داخل المؤسسة في بناء الجودة وتحسينها والحفاظ عليها بأقل تكلفة مع تحقيق الرضا الكامل للزبون.

"إذ لا يقف هذا النظام عند حدود السلعة فحسب بل يتعدى إلى الفرد بتشجيعه على الابتكار والإبداع واقتراح الحلول عند المشاكل، والأهمية هنا متعددة وتضم جميع الأطراف من مؤسسة، عملاء وكذلك العاملين، وهي ما يهمننا في هذا الصدد كون فلسفة إدارة الجودة الشاملة تنظر إلى المنظمة كنظام فني واجتماعي يحتوي على أفراد، وتركز اهتمامها على الطموحات، الدوافع والسلوكيات والتفاعل بين الجماعات وتؤمن أن صانع جودة العمل هو العنصر البشري، إذن فهي تسعى إلى دفع المديرين لتبني هذه الفلسفة الإدارية في منظماتهم، بالاستناد إلى مختلف أدوات قياس الجودة لجني ثمارها" ثم تقييم أدائها من خلال المعلومات المرتدة، حول مجالات التحسين وهي على نوعين وصفية مثل الاتجاهات، التعاون ومهارات الاتصال وأخرى موضوعية من خلال أساليب

إحصائية لتحليل تدفق العمليات، تحليل السبب والنتيجة وغيرها. ويمكن القول أن علاقة إدارة الجودة الشاملة بالموارد البشرية تدور حول مفاهيم محورية وأفكار رئيسية والتي تتمثل فيما يلي (طويهي، ٢٠١٥م، ص ٤١):

- مساهمة العاملين في مختلف الأدوار في المنظمة حتى في عمليات اتخاذ القرار، مما يوفر عنصر التمكين لهم.
- زيادة الابتكار والقدرة الإبداعية للعاملين في حل المشاكل.
- رفع معنويات الأفراد وتخفيض شكاويهم.
- الوقاية بدل من العلاج.
- تحقيق رضا المستهلكين.
- التحسين المستمر.
- تأكيد مبدأ إشراك الجميع في الإدارة والتشدد على مبدأ لا عيوب مطلقاً.

المبحث الثاني: الجودة الشاملة

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

مجموعة من المبادئ التي تمثل الأساس للمؤسسة التي تنتهج التحسين المستمر، وهي تطبيق الطرق الكمية والاستخدام الفعال للموارد البشرية في إطار المؤسسة من أجل الوفاء باحتياجات العملاء (السامرائي، ٢٠١٢م، ص ٢٧). والجودة الشاملة هي توظيف العمليات الإدارية الأربعة (تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة) بشكل سليم وصحيح في تحقيق متطلبات العميل أو المستهلك وإنجاز ما ينال رضاه مع الحرص على متابعة ما بعد الاستهلاك والحصول على تقييم العميل للمنتج (Bouranta, 2017).

ويهدف مفهوم إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل (Valmohammadi, 2015).

ويرى عياد (٢٠١٧م) أن الجودة الشاملة هي: تطوير وتحسين المهام لإنجاز عملية ما، ابتداءً من المورد "الممول" إلى المستهلك "العميل" بحيث يمكن إلغاء المهام الغير ضرورية أو المكررة التي لا تضيف أي فائدة للعميل. وعرف بظاظو (٢٠١٠م) الجودة الشاملة على أنها "الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (سلعة، خدمة) التي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية".

مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- حققت إدارة الجودة الشاملة للمؤسسات مزايا متعددة يمكن إجمالها بما يأتي (خلج وبرائيس، ٢٠١٦م، ص ١١١):
- تحسين الوضع التنافسي للمؤسسة في السوق ورفع معدلات الربحية: عن طريق الجودة الشاملة نستطيع أن نحقق الكفاءة أي التقليل من التكلفة وبالتالي الأسعار ستكون منخفضة وبالتالي الأرباح ستكون مرتفعة.
- تمثل أحد أهم التحديات التنظيمية الكبيرة التي تستلزم تعبئة جهود الجميع وذلك يتم من خلال التركيز على الزبون، فهي نقطة البداية الموقفة في هذا المجال، من خلال أفراد التنظيم حيث المناخ التنظيمي الملائم الذي يمثل أحد أهم مستلزمات نجاح التطبيق لهذه الفلسفة.
- زيادة الكفاءة من خلال تقليص الضياع في المخزون، وتقليل الأخطاء بالعمليات التشغيلية، وتقليل المشاكل المتعلقة بالزبائن (شكاوى الزبائن الداخليين والخارجيين).
- ازدياد الحصة السوقية من خلال الميزة التنافسية المستدامة.
- تحفيز العامل وتمكينه من الشعور بتحقيق الذات من خلال مشاركته في وضع الأهداف واتخاذ القرارات.

معوقات تطبيق الجودة الشاملة:

يمكن حصر أهم معوقات تطبيق الجودة الشاملة من خلال المعوقات التالية (قادة، ٢٠١٥م، ص ١٥):

- مقاومة التغيير سواء من جانب بعض المسؤولين أو العاملين، وهذا يرجع إلى غياب ثقافة الجودة، بالإضافة إلى غياب أو عدم وجود عزيمة قوية للتغيير.
- قصور إدراك بعض المدراء لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة والفوائد التي تتجر عنها، وذلك بسبب غياب النظرة الاستراتيجية لدى هؤلاء المسؤولين حول هذه الإدارة باعتبارها آلية فعالة لتحسين أداء المنظمة وتحقيق ميزة تنافسية وكسب حصة سوقية إضافية وغير ذلك من المزايا والمنافع.
- تواضع معرفة وقدرة المدراء على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- الاهتمام بالأهداف قصيرة المدى وإغفال الأهداف طويلة المدى.
- الأمل في أن الشعارات قد تؤدي إلى تحسين الجودة.
- وجود بعض التشكيلات التنظيمية مثل الاهتمام بالشكل التنظيمي بغض النظر عن مدى ملاءمته لاحتياجات العمل وتحقيق الأهداف، وكذلك التركيز على المبادئ التنظيمية كخطوط السلطة، وكذلك غموض الأهداف وعدم تحديدها بل وتناقضها في بعض الأحيان، بالإضافة إلى سيادة البيروقراطية وعدم المرونة في العمل.
- تعدد اللوائح والقوانين المعمول بها و ميلها إلى التعقيد، الأمر الذي يؤدي إلى ضياع الوقت والجهد ومن ثم انخفاض الأداء، هذا بالإضافة إلى كثرة النصوص القانونية وكثرة التعديل عليها الأمر الذي يؤدي إلى كثرة النصوص الاجرائية المعقدة التي تعيق التنفيذ إلى حد كبير.
- ضعف مستوى الاهتمام بالبحث والتطوير، حيث أن الاهتمام بالبحث والتطوير له دور كبير في تطوير المنتجات واختراع منتجات جديدة لم تكن موجودة من قبل، ويرجع سبب ضعف اهتمام المؤسسات العربية بالبحث والتطوير حسب بعض البحوث إلى ضعف الميزانية المخصصة له، هذا إلى جانب العراقيل الإدارية والقيود القانونية.
- ضعف النظام المالي والمعلوماتي وبشكل خاص في القطاع الحكومي.
- الاهتمام بالنواحي الكمية وإغفال النواحي الأخرى المتمثلة في نوعية المنتج أو الخدمة وتدريب الموظفين، ونشاطات البحث والتطوير وغيرها.
- الشعور بأن الآلات الجديدة والحديثة والصيانة المستمرة والمكثفة ستؤدي إلى تحسين الجودة.
- المواقف السلبية لبعض العاملين في المؤسسات الاقتصادية.
- شعور الأكاديميين بأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة سيسلبهم الاستقلالية التي يتمتعون بها.
- الثقافة المنظمة السائدة في المؤسسات العمومية ترعى وتشجع وتكافئ الانجازات الفردية لا الانجازات الجماعية.

نتائج وتوصيات الدراسة:

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول قياس أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظة غزة وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة، وقد تم جمع البيانات من المصادر الأولية والثانوية .

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي البنوك الإسلامية بمحافظة غزة (البنك الاسلامي الفلسطيني، البنك الاسلامي العربي) والبالغ عددهم (٢١٨) موظف، وقد استخدم الباحثان أسلوب الحصر الشامل، وقد تم توزيع (١٣٩) استبانة، وبلغ عدد الاستبانات المستردة (١١٧) استبانة، أي أن نسبة الاستجابة بلغت (٨٤,١%)، وبعد تفحص الاستبانات المستردة لم يستبعد أي منها نظراً

لتحقق الشروط المطلوبة، وبالتالي تم تحليل (١١٧) استبانة، أي نسبة الاستبيانات التي تم تحليلها هي نفس نسبة الاستجابة، وفيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية:

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

توضح الجداول التالية الوصف الإحصائي لعينة الدراسة باختلاف متغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، البنك.

١. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

جدول (١): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	89	76.1
انثى	28	23.9
المجموع	117	100.0

تبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن ٧٦,١% من أفراد عينة الدراسة من الذكور، بينما شكل الإناث ما نسبته ٢٣,٩% من عينة الدراسة.

٢. توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

جدول (٢): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة%
أقل من ٣٠ سنة	33	28.2
٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	55	47.0
٤٠ سنة فأكثر	29	24.8
المجموع	117	100.0

تبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن ٢٨,٢% من أفراد عينة الدراسة أعمارهم (أقل من ٣٠ سنة)، بينما ٤٧% تتراوح أعمارهم بين (٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة)، في حين أن ٢٤,٨% أعمارهم من (٤٠ سنة فأكثر).

٣. عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول (٣): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة%
دبلوم	3	2.6
بكالوريوس	97	82.9
دراسات عليا	17	14.5
المجموع	117	100.0

تبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن ٢,٦% من أفراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم، بينما ٨٢,٩% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، في حين أن ١٤,٥% مؤهلهم العلمي دراسات عليا.

٤. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي:

جدول (٤): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة%
مدير	5	4.3
نائب مدير	6	5.1
رئيس قسم	42	35.9
موظف	64	54.7
المجموع	117	100.0

تبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن ٤,٣% من أفراد عينة الدراسة مساهم الوظيفي مدير، بينما ٥,١% مساهم الوظيفي نائب مدير، و ٣٥,٩% رئيس قسم، في حين أن ٥٤,٧% موظفين.

أداة الدراسة:

قام الباحثان بإعداد استبانة تدور حول: أساليب تنمية إدارة الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة وأثرها في تحقيق الجودة الشاملة: حيث تتكون استبانة الدراسة من قسمين وهما على النحو التالي:

القسم الأول: المعلومات الشخصية، ويتكون من ٦ فقرات.

القسم الثاني: محاور الدراسة، ويتكون من ٧ محاور مكونة من ٦٣ فقرة .

نتائج الدراسة العملية:

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين أساليب تنمية الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة والجودة الشاملة.

لاختبار هذه الفرضية تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين الدرجة الكلية لأساليب تنمية الموارد البشرية ومحاورها والجودة الشاملة، وفيما يلي مصفوفة الارتباط:

جدول (٥): يوضح مصفوفة الارتباط بين أساليب تنمية الموارد البشرية والجودة الشاملة

الجودة الشاملة		المحور
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
*٠,٠٠٠	٠,٩٠	أساليب تنمية الموارد البشرية
*٠,٠٠٠	٠,٨٥	تخطيط الموارد البشرية
*٠,٠٠٠	٠,٥٢	الاستقطاب
*٠,٠٠٠	٠,٧٢	نظام الاختيار والتعيين
*٠,٠٠٠	٠,٧٩	نظام الأجور والحوافز
*٠,٠٠٠	٠,٨٩	تدريب وتطوير العاملين
*٠,٠٠٠	٠,٧٤	تقييم الأداء

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تبين من النتائج الموضحة في الجدول أن قيم الاحتمال كانت أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥)، أي أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً، أي أنه توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين أساليب تنمية الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة والجودة الشاملة. بمعنى أنه كلما زادت أساليب تنمية الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة زادت الجودة الشاملة، وبذلك يمكن قبول الفرضية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الساعدي، ٢٠١٦م)، ودراسة (Balasubramaniam, 2017)، ودراسة (Siregar, 2017)، ودراسة (Alrhaimi, 2017)

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq ٠,٠٥$ لأساليب تنمية الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة على الجودة الشاملة.

تم استخدام نموذج الانحدار المتعدد لاختبار أثر المتغيرات المستقلة (تخطيط الموارد البشرية، الاستقطاب، نظام الاختيار والتعيين، نظام الأجور والحوافز، تدريب وتطوير العاملين، تقييم الأداء) على المتغير التابع (الجودة الشاملة)، وإيجاد معادلة تربط بينهما.

جدول (٦): يوضح أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

المتغير	قيمة المعامل	قيمة T	القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار F للنموذج	R2 للنموذج
المقدار الثابت	0.87	9.32	*0.000	*204.275	0.88
تدريب وتطوير العاملين	0.49	7.31	*0.000		
تخطيط الموارد البشرية	0.38	6.04	*0.000		
نظام الاختيار والتعيين	0.20	3.16	*0.002		
تقييم الأداء	0.13	2.15	*0.034		

* القيمة الاحتمالية دالة إحصائية عند $\alpha \leq 0.05$

من خلال الجدول تم استخدام طريقة "stepwise" لإيجاد أفضل معادلة لخط الانحدار المتعدد وقد تبين أن المحاور التالية: (تدريب وتطوير العاملين، تخطيط الموارد البشرية، نظام الاختيار والتعيين، تقييم الأداء) حسب الترتيب تؤثر بصورة جوهرية على (الجودة الشاملة) حسب طريقة "stepwise"، حيث لوحظ أن القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة ٠,٠٥. ويوضح الجدول السابق قيمة (اختبار F) حيث يلاحظ أنها دالة إحصائية مما يدل على ما يؤكد القوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية.

كما أن معامل التحديد يساوي ٠,٨٨، وهذا يعني أن محاور (تدريب وتطوير العاملين، تخطيط الموارد البشرية، نظام الاختيار والتعيين، تقييم الأداء) فسرت ٨٨% من التباين الكلي في (الجودة الشاملة) والباقي يرجع لعوامل أخرى، ويمكن صياغة معادلة الانحدار في الصورة التالية:

$$\text{الجودة الشاملة} = 0.87 + (0.49 \times \text{تدريب وتطوير العاملين}) + (0.38 \times \text{تخطيط الموارد البشرية})$$

أولاً: النتائج:

- أظهرت النتائج أن مستوى تنمية الموارد البشرية بشكل عام كان بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العاملين في البنوك الإسلامية، حيث احتل محور نظام الاختيار والتعيين المرتبة الأولى بوزن نسبي (٨٦,٤%)، واحتل محور تقييم الأداء المرتبة الثانية بوزن نسبي (٨٢,٤%)، واحتل محور تخطيط الموارد البشرية المرتبة الثالثة بوزن نسبي (٨٢%)، واحتل محور تدريب وتطوير العاملين المرتبة الرابعة بوزن نسبي (٨١,٧%)، واحتل محوري الاستقطاب ونظام الحوافز والأجور المرتبة الخامسة بوزن نسبي (٧٩,٢%).
- أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الجودة الشاملة بشكل عام كان بدرجة مرتفعة بنسبة ٨١,٤% من وجهة نظر العاملين في البنوك الإسلامية.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين أساليب تنمية الموارد البشرية بجميع محاورها في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة والجودة الشاملة. بمعنى أنه كلما زادت أساليب تنمية الموارد البشرية في البنوك الإسلامية بمحافظات غزة زادت الجودة الشاملة.
- أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأساليب تنمية الموارد البشرية التالية (تدريب وتطوير العاملين، تخطيط الموارد البشرية، نظام الاختيار والتعيين، تقييم الأداء) حسب الترتيب على الجودة الشاملة، حيث فسرت هذه المحاور ٨٨% من التباين الكلي في الجودة الشاملة والباقي يرجع لعوامل أخرى.

ثانياً: التوصيات:

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج وفي ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة التي عرضها الباحثان فإنه يقترح التوصيات التالية:

- ضرورة وضع خطط طويلة الأجل للموارد البشرية مع ضرورة مشاركته رؤساء الأقسام والإدارات في وضعها.
- وضع آلية لتخطيط الموارد البشرية تعتمد على استخدام الوسائل العلمية في تنظيم وتخطيط الموارد البشرية المتوافرة.
- تفعيل سياسات الاستقطاب والاختيار والتعيين للفنيين المتميزين للمساهمة في تحسين أداء البنوك الإسلامية وتحقيق أهدافها في أقصر وقت وبأقل تكلفة وجهد.
- التنسيق بين إدارة الموارد البشرية وبقية الإدارات قبل تحديد الاحتياجات الآتية والمستقبلية من القوى البشرية.
- ضرورة أن تتم عملية تقييم الأداء في البنوك الإسلامية بشكل متواصل ودوري ويستخدم فيها الطرق الحديثة عبر لجنة واضحة ومعروفة للعاملين.
- مشاركة الإدارة العليا لجميع العاملين في توجهاتها وتطلعاتها المستقبلية، وأن تتيح لهم فرص المشاركة في تنفيذ التغييرات، وتشجع التغيير والتحسين الدائم لتحقيق الجودة الشاملة.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. القرآن الكريم
٢. بظاظو. ابراهيم (٢٠١٠م). تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق". دراسة ميدانية على عينة من فنادق فئة الخمس نجوم في الأردن. جامعة الشرق الأوسط. الأردن.
٣. جواد. عمر (٢٠١٥م). دور تكوين الموارد البشرية في تطوير ونجاح المؤسسة الاقتصادية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أبي بكر بلقايد. الجزائر.
٤. حمود. خضير (٢٠٠٧م). إدارة الموارد البشرية. ط١. عمان: دار النشر والتوزيع.
٥. الحلو (٢٠١٥م). قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل البنك الإسلامي الفلسطيني من وجهة نظر العملاء (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية. غزة.
٦. خلع. مريم. وبرائيس. عبد القادر (٢٠١٦م). تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تنمية الميزة التنافسية. مجلة الاقتصاد الجديد. ١ (١٤).
٧. رجب (٢٠١٦م). أثر عملية الاختيار والتعيين على معدل دوران العمل في بنك فلسطين المحدود بمدينة غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة).
٨. الزغودي. محمد (٢٠١٢م). مراجعة إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية مؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح. الجزائر.
٩. أبو زايد. بسمة (٢٠٠٨م). واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وسبل تطويره. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين.
١٠. الساعدي. عادل (٢٠١٦م). دور إدارة الموارد البشرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. اتحاد المدربين العرب. ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر العربي العاشر لإدارة الموارد البشرية. الكويت.

١١. السامرائي. برهان. (٢٠١٢م). دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة (رسالة ماجستير غير منشورة). الأكاديمية العربية البريطانية. الدنمارك.
١٢. أبو شريعة. فدوان (٢٠١٤م). ادراك واتجاهات العاملين في مؤسسات الخدمة المدنية الفلسطينية نحو ممارسات ادارة الموارد البشرية (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية. غزة.
١٣. أبو شيخه. نادر أحمد (٢٠٠٦م). إدارة الموارد البشرية. ط١. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
١٤. الصالح. أسماء (٢٠١٠م). الإبداع المؤسسي وتنمية المورد البشري في المنظمات غير الحكومية. جامعة فيلادلفيا. الأردن.
١٥. طويهي. فاطمة (٢٠١٥م). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة وهران. الجزائر.
١٦. عبد المجيد. قدي (٢٠٠٤م). إشكالية تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة. الملتقى الدولي حول التنمية البشرية. جامعة ورقلة. الجزائر.
١٧. قادة. يزيد (٢٠١٢م). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أبي بكر بلقايد. الجزائر.
١٨. قديح. أماني (٢٠١٤م). استراتيجية تمكين الموارد البشرية وأثرها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية في البنوك الاسلامية في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية. غزة.
١٩. النجار. نداء (٢٠١٢م). دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية. غزة. فلسطين.
- ٢٠.نعيمة. برك (٢٠١٦م). تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية. جامعة الشلف. الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- [1] S. Balasubramaniam & S. Farooqui, (2017). TQM and Role of HR in its Implementation (MCCIA860).
- [2] N. Bouranta, N. Bouranta, E. L. Psomas, E. L. Psomas, A. Pantouvakis & A. Pantouvakis, (2017). Identifying the critical determinants of TQM and their impact on company performance: Evidence from the hotel industry of Greece. The TQM Journal, 29(1), 147-166.
- [3] C. Brewster & A. Hegewisch, (Eds.). (2017). Policy and Practice in European Human Resource Management: The Price Waterhouse Cranfield Survey. Taylor & Francis.
- [4] L. J. Gutierrez-Gutierrez, V. Barrales-Molina & H. Kaynak (2018). The role of human resource-related quality management practices in new product development: A dynamic capability perspective. International Journal of Operations & Production Management, 38(1), 43-66.
- [5] P. Horvathova, 2011. Enterprise: Performance and Business Processes, Perspectives of Innovations, Economics and Business, 3: 75-78
- [6] A. Pantouvakis & M. Karakasnak, (2017). Role of the human talent in total quality management–performance relationship: an investigation in the transport sector. Total Quality Management & Business Excellence, 28(9-10), 959-973.
- [7] G. Rees & P. Smith, (Eds.). (2017). Strategic human resource management: An international perspective. Sage.
- [8] I. Siregar, A. A. Nasution & R. M. Sari, (2017, March). Effect of Total Quality Management on the Quality and Productivity of Human Resources. In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering (Vol. 180, No. 1, p. 012116). IOP Publishing.
- [9] C. Valmohammadi & S. Roshanzamir, (2015). The guidelines of improvement: Relations among organizational culture, TQM and performance. International Journal of Production Economics, 164, 167-178.

Methods of Developing Human Resource Management in Islamic Banks in Gaza Governorates and their Impact on Achieving Total Quality

Yasser Abed Taha Al-Shurafa

Faculty of Commerce- Islamic University of Gaza- Palestine
yshorafa@iugaza.edu.ps

Hani Rabhi Ahmed Abdel Aal

Faculty of Commerce- Islamic University of Gaza- Palestine

Abstract:

This study aimed to identify methods of Human Resource Management (HRM) in Islamic banks in Gaza Governorates and their impact on achieving total quality. The study population included all employees in Islamic banks in Gaza Governorates (Palestine Islamic Bank, and Arab Islamic Bank) totaling (218) employees. The researcher used Comprehensive inventory method, by which the study sample consisted of (117) employees. The researcher adopted the descriptive analytical approach in conducting the study.

The most important results of the study:

- The results revealed that the level of developing HR in general was high with a percentage of (81.7).
- The results also revealed that the level of applying total quality in general was high with a percentage of (81.4).
- There was a direct and statistically significant correlative relation between methods of developing HR in Islamic banks, including its all domains, and total quality.
- There was a statistically significant impact of the following methods of developing HR on total quality; (employees training & development, HR planning, selection & recruitment system, performance evaluation) respectively. Those methods/domains explained (88%) of total variance in total quality.

The most important recommendations of the study:

- Long-term plans for HR should be introduced in participation with heads of departments and sections.
- A mechanism for HR planning depending on using scientific tools in organizing and planning of available HR should be set in motion.
- Policies of recruiting, selecting, and appointing excellent technicians should be activated in order to contribute to improving the performance of Islamic banks and achieving their objectives in a minimum period of time with less effort and cost.
- Coordination between HRM and the rest of departments should be created before specifying current and future needs of HR.
- Senior management should share its future aspirations and orientations with all employees, and present them opportunities for taking part in applying the incurred changes, as well as encouraging alteration and constant betterment to achieve total quality.

Keywords: Islamic Banks, Human Resources Management, Total Quality.

قياس مؤشرات الأداء البيئي في وحدة معالجة الخام جنوب " UTBS " سوناطراك حاسي مسعود خلال الفترة (٢٠١١-٢٠١٦)

مخلفي أمينة

دكتورة، جامعة ورقلة، الجزائر
mekhelfi.amina@univ-ouargla.dz

محجوبي نور الهدى

دكتورة، جامعة ورقلة، الجزائر
Nouralhouda645@gmail.com

بن قانة إسماعيل

دكتور، جامعة ورقلة، الجزائر
benggana@gmail.com

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مؤشرات الأداء البيئي في المؤسسات النفطية الجزائرية عامة وعلى الشركة الوطنية سوناطراك خاصة، من خلال دراسة أحد وحداتها وهي؛ وحدة معالجة الخام جنوب (UTBS) على مستوى منطقة حاسي مسعود الجزائر. ارتكزت الدراسة على مجموعة من المؤشرات البيئية والمالية لقياس الأداء البيئي للمؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في (مؤشر الإنبعاثات الغازية، مؤشر استهلاك الموارد والطاقة، مؤشر تسيير النفايات، مؤشر التكوين في مجال البيئة، مؤشر رقم الأعمال البيئي، مؤشر التكاليف البيئية، مؤشر الرسوم البيئية، مؤشر الاستثمارات البيئية)، خلال الفترة الممتدة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٦. حيث تم استعمال أدوات التحليل العاملي وطرق التنبؤ لتحليل مؤشرات الدراسة.

توصلت الدراسة في شقها الوصفي التحليلي إلى انخفاض التكاليف البيئية وارتفاع رقم الأعمال بسبب انخفاض إجمالي الرسوم طيلة الفترة المدروسة خصوصا مع سعي المؤسسة لاستخدام تكنولوجيات نظيفة، وباستخدام طريقة التحليل بالمركبات الأساسية تبين لنا انه يمكن تقسيم متغيرات الدراسة إلى ثلاثة مجموعات جزئية وهي (مجموعة المؤشرات البيئية التسييرية، مجموعة المؤشرات المالية الإلزامية ومجموعة التكاليف البيئية) حيث تشكل كل واحدة منها نظاما معينا.

أما في الشق القياسي وباستعمال طرق التمهيد الآسي (طريقة HOLT-WINTERS) للتنبؤ، فقد قسمنا المتغيرات إلى ثلاثة مجموعات أيضا وفقا للاتجاه العام المتوقع للتنبؤات، إذ تظهر فيه مجموعة أولى ذات اتجاه سالب (انخفاضات) ومجموعة ثانية ذات اتجاه موجب (ارتفاعات) ومجموعة ثالثة مختلطة وتظم متغيرا واحدا فقط هو التكاليف البيئية.

الكلمات المفتاحية: الأداء البيئي، المؤشرات المالية، طريقة ACP، التنبؤ، وحدة سوناطراك (UTBS)، حاسي مسعود ورقلة.

المقدمة:

تطبيق المؤسسات الاقتصادية عامة والمؤسسات النفطية خاصة لمعايير الأداء البيئي في نشاطها أصبح أمر ضروري وحتمي في القرن الحالي. حيث تهدف المعايير البيئية إلى قياس مدى نجاعة تفاعل ممارسة المؤسسات الاقتصادية لنشاطها بما يتماشى مع التنمية المستدامة. إذ تعتبر عملية قياس الأداء البيئي في المؤسسات عملية أساسية من العمليات الإدارية المتخذة لا تقل أهمية عن العمليات الإدارية الأخرى كاتخاذ القرار ، حيث تتم عملية قياس الأداء البيئي بمجموعة من المؤشرات البيئية والمؤشرات المالية التي لها دور مهم وفعال في استيعاب الوضعية البيئية للمؤسسات الاقتصادية عامة والمؤسسات النفطية خاصة، وإعطاء صورة واضحة وحقيقية للإدارات العليا عن إستراتيجية المؤسسات حتى يتسنى التصحيح والتصويب.

تبرز أهمية مؤشرات الأداء البيئي من خلال انعكاساتها الإيجابية على نشاط المؤسسات ؛كرفع من قدراتها وكفاءتها وزيادة الأفضلية التنافسية لها في قطاع نشاطها. ويعد قطاع الطاقة من أهم القطاعات التي تراعي إلى تطبيق مفهوم الأداء البيئي في نشاط المؤسسات النفطية، لأن التطبيق الناجح لأساليب قياس وتقييم الأداء البيئي هو أحد أهم تنافسية وتطوير المؤسسات النفطية واستمرارها. نذكر على سبيل المثال الشركة النفطية العالمية بريتش بترول يوم BP¹ وهي أحد أكبر الشركات العالمية التي تسعى لتطبيق أحسن وأجود مفهوم الأداء البيئي في نشاطها الاقتصادي.

باعتبار "الجزائر" بلد يعيش على الربيع النفطي، نجده يواجه مشاكل بيئية مرتبطة بممارسة نشاطات الصناعة النفطية بمختلف مراحلها (المنبع، النقل والمصب) عبر مختلف المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وعلى رأسها الشركة الوطنية سوناطراك² إلى جانب مشاركة مختلف الشركات البترولية العالمية مثل شركة (BP، ANADARKO) في هذا النشاط. وقد أدركت الجزائر ضرورة إدراج الوعي البيئي في اقتصادها عامة ولاسيما في اقتصاد الطاقة خاصة منذ مشاركتها في مؤتمر "ريديجانيرو" (قمة الأرض) ١٩٩٢³، لذلك قامت السلطات الجزائرية بإصدار مجموعة من القوانين الرامية لحماية البيئة والمحافظة عليها، وكان أهمها قانون ١٠/٠٣ المؤرخ في ٢٠٠٣⁴ المتعلق بالمحافظة على البيئة في إطار التنمية المستدامة.

من هذا المنطلق وقع اختيارنا للدراسة الميدانية على أحد الفروع المؤسسات النفطية الانتاجية التابعة لشركة سوناطراك والراجع سببه إلى منطقة الدراسة وهي حاسي مسعود ولاية ورقلة. تدعى مؤسسة الدراسة بـ"UTBS" وهي وحدة معالجة النفط. حيث تصدر عن نشاطها النفطي تلوثا للبيئة بكامل أنواعه من تلوث الماء والهواء والتربة، وقد أدركت المؤسسة ضرورة إدراج البعد البيئي من خلال تطبيق نظام الإدارة البيئية ISO14001 كبعد استراتيجي تسعى من خلاله المؤسسة لتحقيق أحسن أداء بيئي عند ممارسة نشاطها الاقتصادي. ومما ورد تبرز لنا معالم إشكالية الدراسة والمتمثلة في السؤال المحوري التالي:

ما أثر قياس مؤشرات الأداء البيئي على المؤسسة النفطية "UTBS" ؟

فرضيات الدراسة: ولإجابة على السؤال المحوري تم طرح الفرضيات التالية:

١. يركز قياس الأداء البيئي في المؤسسات النفطية عامة وفي مؤسسة "UTBS" خاصة على نوعين من المؤشرات وهما المؤشرات البيئية التسييرية والمؤشرات المالية الإلزامية؛

BP : ¹ British Petroleum

² الشركة الوطنية سوناطراك: تأسست الشركة الوطنية سوناطراك ، الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات، بموجب الأمر ٦٣ - ٤٩١ الصادر بالجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية في ٣١-١٢-١٩٦٣ لتوكل لها جميع المهام الخاصة بنقل وتسويق المحروقات التي كانت تحت السيطرة الأجنبية قبل الاستقلال وكانت أولى مهامها هو انجاز أنبوب لنقل النفط يربط حوض الحمراء بميناء أرزيو والذي بلغ طوله ٨٠١ كلم.

³ مؤتمر الأمم المتحدة الثاني حول البيئة والتنمية "قمة الأرض" أنعقد في ريديجانيرو"البرازيل" ٣- ١٤ جوان ١٩٩٢ هدف الى حماية كوكب الأرض وموارده ومناخه، ووضع سياسة النمو العالمي والقضاء على الفقر والمحافظة على البيئة.

⁴ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون ١٠/٠٣، "يتعلق بالمحافظة على البيئة في إطار التنمية المستدامة"، الجريدة الرسمية، العدد ٤٣، المؤرخ

في ١٩ جويلية ٢٠٠٣، ص ١٠.

٢. يندرج البعد البيئي في مؤسسة "UTBS" ضمن إستراتيجيتها باعتباره استثمار اقتصادي في ممارسة نشاطها؛
٣. ينتج عن تطبيق المؤشرات البيئية التيسيرية والمؤشرات المالية الإلزامية في مؤسسة "UTBS" عبئ اقتصادي على المدى القصير، بينما تحقق عوائد على المدى الطويل بتحقيق كفاءة الاستخدام.

أهمية الدراسة: تكتسي عملية قياس الأداء البيئي أهمية بالغة في المؤسسات النفطية، لما لها من أثر على تحديد توجه استراتيجية المؤسسة في ممارسة نشاطها الاقتصادي، وما يحقق لها من نمو وتطور مستمر وفق مبدأ التنمية المستدامة. كما تكمن أهمية الدراسة في التعرف على مؤشرات قياس الأداء البيئي في إحدى المؤسسات النفطية الجزائرية وهي UTBS، وهذا باستخلاص مدى فعاليتها وقدرتها على مسايرة تطورات الأداء البيئي ومواكبة تطلعاتها المستقبلية في ظل تحقيق منافسة ذات بيئة نظيفة.

الدراسات السابقة:

- توصلت دراسة (NABSI AH Abdul Wahid Goh Yen Nee، 2009)، إلى وجود علاقة إيجابية بين تنفيذ نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001 والأداء لمجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ماليزيا، حيث نتج عن تطبيق نظام الإدارة البيئية في ١١٨ مؤسسة صغيرة ومتوسطة والحاصلة على شهادة ISO14001 في ماليزيا، من تحسين أدائها، ميزتها التنافسية وكذا صورتها وسمعتها في الأسواق الدولية.
- ركزت دراسة (عمر اقبال عمر المشهداني وآخرون، ٢٠١١)، على منهجية تقييم الأداء البيئي للوحدات الاقتصادية وتحديد المؤشرات المناسبة للأداء البيئي، وذلك عن طريق بطاقة الأداء المتوازن التي تشمل كل من المحور (المالي، الزبون، العمليات الداخلية، وتعلم الأفراد)، حيث توصلت الدراسة إلى أهمية استراتيجيات الوحدات الاقتصادية ومدى نجاحها في تحقيق التوافق إزاء المسائل الاقتصادية والبيئية على حد سواء.
- انطلقت دراسة (DUPORT Michelle، 2014)، من واقع الأداء البيئي في المؤسسات الاقتصادية وذلك من خلال استخدام مؤشرات لفهم الوضعية البيئية للمؤسسات الاقتصادية. فقد بادرت المؤسسات محل الدراسة (مؤسسات التعدين، النقل والتخزين، الخدمات العامة، المؤسسات العاملة في قطاع الصحة) في اتخاذ سياسة وبرامج لتقليل من الآثار الناجمة عن نشاطها الاقتصادي، وتم قياس الأداء البيئي في المؤسسات الاقتصادية عن طريق استخدام مؤشرات الأداء البيئي، وخلصت الدراسة إلى وجود تحسن مستمر في الجانب البيئي. حيث أظهرت اثر ايجابي لأغلبية مؤشرات الأداء البيئي وتطور المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة مما يدل على اهتمامها بحماية البيئة.
- ركزت دراسة (نور الهدى محجوبي وأمينة مخلفي، ٢٠١٦)، إلى تقييم الأداء البيئي في المؤسسات النفطية عامة من خلال دراسة حالة المركب النفطي "حوض بركاوي" وهذا باستخدام مجموعة من المؤشرات التي تعكس الوضعية البيئية للمركب. يعتمد المركب في تقييمه لأدائه البيئي على استخدام مؤشرات أهمها (مؤشر نسبة الانبعاثات الغازية، مؤشر استهلاك الموارد والطاقة، مؤشر تخزين النفايات، مؤشر التكاليف البيئية، مؤشر الرسوم البيئية ومؤشر الاستثمارات البيئية، وتم التوصل إلى أن المركب النفطي "حوض بركاوي" مهتم بالجانب البيئي من خلال النتائج الايجابية لأغلبية مؤشرات الأداء البيئي المستخدمة ومدى اهتمامه بحماية البيئة، مع دمج البعد البيئي ضمن الأهداف الاستراتيجية له قصد مواجهة التحديات البيئية عند ممارسة نشاطه الاقتصادي.
- هدفت دراسة (MAHDJOUBI. N, MEKHELFI .A, BOUALI. L, 2017) إلى معرفة أثر تطبيق نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001 على الأداء البيئي للمؤسسات النفطية الجزائرية بشكل عام والمؤسسة الوطنية سوناطراك على وجه الخصوص، من خلال دراسة وحدة معالجة الخام جنوب UTBS في منطقة حاسي مسعود، حيث تستند الدراسة على متطلبات نظام الإدارة البيئية المتمثلة في حلقة (التخطيط، التنفيذ والتشغيل، الرقابة ومراجعة الإدارة) بالإضافة إلى المؤشرات البيئية

التسيرية والمؤشرات المالية الالزامية. حققت المؤسسة محل الدراسة أداء بيئي فعال من خلال دمج نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001 أثناء ممارسة أنشطتها الاقتصادية.

منهج البحث الأدوات المستخدمة: تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة النظرية بغية إعطاء مفاهيم متعلقة بالأداء البيئي، أما في الجانب الميداني تم استخدام منهج دراسة الحالة من خلال دراسة وحدة معالجة الخام جنوب UTBS سوناطراك منطقة حاسي مسعود ولاية ورقلة بالجزائر، كما تم استخدام البرنامج الإحصائية Excel 2007 و SPSS.23 بهدف تحليل الارتباط، بالإضافة إلى استعمال أساليب إحصائية كطريقة التحليل بالمركبات الأساسية والتنبؤ بطريقة هولت-وينترز "HOLT-WINTERS".

هيكل الدراسة: بغية معالجة الموضوع محل الدراسة، تم تقسيمه الى بحثين، المبحث الأول تحت عنوان الإطار النظري للأداء البيئي ويشمل دراسة كل من ماهية الأداء البيئي، مؤشرات الأداء البيئي؛ أما المبحث الثاني والخاص بالإطار التطبيقي للأداء البيئي في مؤسسة "UTBS"، يتضمن كل من تحليل مؤشرات قياس الأداء البيئي في مؤسسة UTBS، تحليل مؤشرات الأداء البيئي باستخدام طريقة التحليل بالمركبات الأساسية والتنبؤ بمؤشرات الأداء البيئي بطريقة هولت-وينترز "HOLT-WINTERS" خلال الفترة الممتدة من ٢٠١٧ إلى ٢٠٢٠.

المبحث الأول: الإطار النظري للأداء البيئي

المطلب الأول: ماهية الأداء البيئي

تعمل المؤسسات الاقتصادية عامة وبالأخص المؤسسات النفطية على ممارسة أنشطتها بطريقة تقلل أو تزيل التأثيرات البيئية والاجتماعية السالبة وتعظم التأثيرات الايجابية. حيث أدركت هذه المؤسسات في السنوات الأخيرة على ضرورة المحافظة على الموارد الطبيعية والبيئة الحيوية للجيل الحالي وللأجيال القادمة. ولتحقيق ذلك يجب عليها اتباع برنامج منظم للخفض من المخلفات الخطرة والانعكاسات السلبية على البيئة مع دراسة التكاليف البيئية، من خلال أداة أساسية تعكس لنا الوضعية البيئية للمؤسسات الاقتصادية تدعى بالأداء البيئي. إلى جانب الاعتماد على مجموعة من المؤشرات تقيس مستوى الأداء البيئي في المؤسسة. نقوم فيما يلي بعرض مفهوم الأداء البيئي، أبعاده وأهدافه.

أ. مفهوم الأداء البيئي : يوجد عدة تعاريف للأداء البيئي نذكر أهمها:

١. **التعريف الأول:** هو " كل النشاطات والعمليات التي تقوم بها المنظمة سواء بشكل إجباري أو اختياري من شأنها منع الأضرار البيئية والاجتماعية الناتجة عن نشاطات المؤسسة الإنتاجية أو الخدمية أو التخفيف منها"^٥.
 ٢. **التعريف الثاني:** هو " النتائج التي تتحصل عليها المؤسسة من خلال تعاملها مع البيئة"^٦.
 ٣. **التعريف الثالث:** هو " النتائج الكمية القابلة للقياس لنظام الإدارة البيئية ذات العلاقة بالأبعاد البيئية والتي تم وضعها على أساس السياسة والأهداف البيئية للمنظمة"^٧.
- مما تقدم يمكن استخلاص مفهوم الأداء البيئي على أنه: النتائج القابلة للقياس نتيجة تعامل المؤسسة مع جوانبها البيئية من أجل حماية البيئة والمحافظة عليها^٨.

^٥ عبد الرزاق قاسم الشحادة، "القياس المحاسبي لتكاليف الأداء البيئي للشركة السورية العامة للأسمدة وتأثيره في قدرتها التنافسية في مجال الجودة"، مجلة للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، المجلد ٢٦، العدد ٠١، ٢٠١٠، ص ٢٨٣.

^٦ DUPORT Michelle, " Les systèmes d'indicateurs de performance environnementale (IPE), entre communication et contrôle ", "Comptabilité - Contrôle - Audit", 2007, p 4٠ Articles en document téléchargé depuis , 17/12/ 2016, www.cairn.info

^٧ International Organization Standard, "ISO 14001 Environmental management systems- requirements with guidance for use", ٢nd edition, 15/01/2016, www.iso.org
Page | 65

ب. أبعاد الأداء البيئي: تتمثل أبعاد الأداء البيئي فيما يأتي^٩:

١. الكفاءة البيئية: هي "قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، وتعتمد على القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها على النموذج المستخدم في دراسة المؤسسات"^{١٠}. في هذا السياق تعني الكفاءة البيئية استخدام الموارد المتاحة لتحقيق الغايات والأهداف المرجوة.

٢. الفعالية البيئية: ظهر مفهوم الفعالية البيئية من خلال مؤتمر ريوديجانيرو سنة 1992، المتعلق بجانب توريد السلع والخدمات وفق أسعارها التنافسية، والتي تلبي الحاجات الإنسانية وتحسن نوعية الحياة وكذلك تخفض حجم التأثيرات البيئية واستهلاك الموارد على مدى دورة الحياة.

حيث تعرف الفعالية البيئية بأنها " تقديم سلع وخدمات بأسعار تنافسية، تلبي حاجات المستهلكين وتحسين نوعية الحياة، وهذا بالحد من الآثار البيئية تدريجيا مع المحافظة على كمية الموارد الطبيعية اللازمة طوال دورة حياة المنتج وصولا إلى مستوى منسجم يحمي الأرض بشكل مستدام"^{١١}.

ج. أهداف الأداء البيئي: تستهدف عملية الأداء البيئي الى تحقيق ما يلي^{١٢}:

١. فهم أفضل لأثر نشاط المؤسسة على البيئة؛
٢. توفير قاعدة من أجل القياس الإداري والتشغيلي والبيئي؛
٣. تحديد الفرص المتاحة لتحسين كفاءة الطاقة والمواد المستخدمة؛
٤. تحديد ما إذا كانت الأهداف والغايات البيئية تسير كما هو مخطط لها؛
٥. إثبات التزام المؤسسة للجوانب القانونية والتشريعية؛
٦. تحديد التوزيع الأنسب للموارد المخصصة؛
٧. زيادة وعي العاملين والمجتمع على ضرورة حماية البيئة وتحسين العلاقات مع العملاء.

المطلب الثاني: مؤشرات الأداء البيئي

تعتبر مؤشرات الأداء البيئي أداة أساسية لتحقيق أهداف البعد البيئي في نشاط المؤسسات الاقتصادية عامة والمؤسسات النفطية خاصة، حيث تعمل هذه الأخيرة على التأكد ما إذا كانت المؤسسة قد تمكنت من ممارسة نشاطها الاقتصادي بما يتوافق مع أهدافها البيئية. ومن ثم نقوم بعرض مفاهيم مؤشرات الأداء البيئي، خصائصها وأنواعها كالآتي.

أ. مفهوم مؤشرات الأداء البيئي: تحددت تعريف عديدة لمفهوم مؤشرات الأداء البيئي نذكر أهمها:

١. التعريف الأول: هي "معطى كمي يقيس الفعالية لكل أو جزء من منهج أو نظام مقارنة بمعيار، مخطط أو هدف محدد ومقبول في إطار إستراتيجية المؤسسة"^{١٣}.

^٩ نور الهدى محجوبي، أمينة مخلفي، "تقييم الأداء البيئي في المؤسسات النفطية - دراسة حالة المركب النفطي حوض بركاوي -"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، ورقة، العدد ٥٥، ٢٠١٦، ص ٧٩.

^{١٠} خليفة علي خليفة العبدلات، "تحديد العوامل المؤثرة لنظام الإدارة البيئية ISO 14001 بوجود ثقافة الجودة والإنتاج الأنظف متغيرات وسيطة على الأداء البيئي: دراسة حالة على شركة المثالية للصناعات الكيماوية"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة عمان، الأردن، ٢٠١٥، ص ٤٣.

^{١١} المرجع نفسه، ص ٤٤.

^{١٢} المرجع نفسه، ص ٤٤.

^{١٣} عمر اقبال عمر المشهداني وآخرون، "تقويم الأداء البيئي للوحدات الاقتصادية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الثالث، جامعة المستنصرية، العراق، 2011 ص ٠٤، بتصرف.

^{١٤} Tahon CHRISTIAN, " Evaluation des performances des systèmes de production ", Lavoisier, Paris, 2003, P65.

٢. **التعريف الثاني:** هي تلك المقاييس الكمية والمالية التي يمكن استخدامها لإدارة وقياس وتقييم الأداء البيئي في المؤسسات بهدف رفع مستوى كفاءة وفعالية أنشطتها البيئية، وتسهيل الضوء على كيفية تحسين أدائها البيئي^{١٤}.

ب. **خصائص مؤشرات الأداء البيئي:** تتميز مؤشرات الأداء البيئي بالعديد من الخصائص نلخصها فيما يأتي^{١٥}:

١. توفر صورة ذات دلالة احصائية للأوضاع البيئية؛

٢. تكون بسيطة وسهلة التفسير؛

٣. تعتمد على معايير دولية توفر أساسا للمقارنة؛

٤. يتم توثيقها بكفاءة وجودة ملموسة؛

٥. يتم تحديثها على فترات وفقا للإجراءات الموثقة.

ج. **أنواع مؤشرات الأداء البيئي:** تختلف مؤشرات قياس الأداء البيئي من نشاط لآخر أو من صناعة للأخرى، فهناك مؤشرات مناسبة لكل المؤسسات ومؤشرات يتم استخدامها في مؤسسات معينة. تعتمد هذه الدراسة على مؤشرات قياس الأداء البيئي في قطاع المحروقات، حيث تم قياس الأداء البيئي في المؤسسات النفطية من خلال مؤشرين رئيسيين وهما مؤشرات بيئية ومؤشرات مالية مثلما هو موضح في الجدول رقم ١.

فمن خلال **المؤشرات البيئية** والمتمثلة في (١-مؤشر الانبعاثات الغازية، ٢-مؤشر استهلاك الموارد والطاقة، ٣-مؤشر تسيير النفايات و ٤-القوانين والتشريعات البيئية). والتي تدرجها المؤسسة ضمن المؤشرات التسييرية، حيث تهدف المؤسسة عند تطبيقها لهذه المؤشرات إلى تجنب في المدى الطويل التكاليف المرتفعة التي تتفوقها في مجال الحماية والمحافظة على البيئة. أما **المؤشرات المالية** والمتمثلة في (١-مؤشر التكاليف البيئية، ٢-مؤشر الاستثمارات البيئية و ٣-مؤشر الضرائب والرسوم البيئية). تدرجها المؤسسة ضمن المؤشرات الإلزامية، وتتمثل في مختلف التكاليف التي تدفعها أو تصرفها المؤسسات النفطية إجبارا في مجال حماية البيئة، لذلك تشكل عبأ ماليا على ميزانيتها، غير أن تطبيق هذه المؤشرات يحقق عائدا مربحا في المدى الطويل لأنها تكيف نشاطها على التقليل من أعباء المؤشرات المالية .

جدول (١) : مؤشرات الأداء البيئي في المؤسسات النفطية

مؤشرات الأداء البيئي	الأمثلة
١-مؤشر انبعاثات الغازية	كمية الانبعاثات الغازية
٢-مؤشر استهلاك الموارد والطاقة	كمية استهلاك (الماء، الكهرباء، الوقود، الغاز)
٣-مؤشر تسيير النفايات	كمية النفايات المخزنة والمخلفات الخطيرة
٤-القوانين والتشريعات البيئية	تطبيق والتزام بمختلف القوانين والتشريعات البيئية
١-مؤشر التكاليف البيئية	قيمة التكاليف البيئية
٢-مؤشر الاستثمارات البيئية	قيمة الاستثمارات البيئية
٣-مؤشر الضرائب والرسوم البيئية	قيمة الضرائب والرسوم البيئية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نور الهدى محجوبي، أمينة مخلفي، تقييم الأداء البيئي في المؤسسات النفطية -دراسة حالة المركب النفطي حوض بركاوي -"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، ورقلة، العدد ٠٥، ٢٠١٦، ص ٨٠.

¹⁴ Abdul Wahid NABSIAH and Yen Nee Goh "The Effect of Environmental Management System ISO 14001 Implementation on SME Performance: An Empirical Study in Malaysia" paper, Journal of Sustainable Development, Graduate School of Business, University Sains Malaysia, Penang, Malaysia, 2010

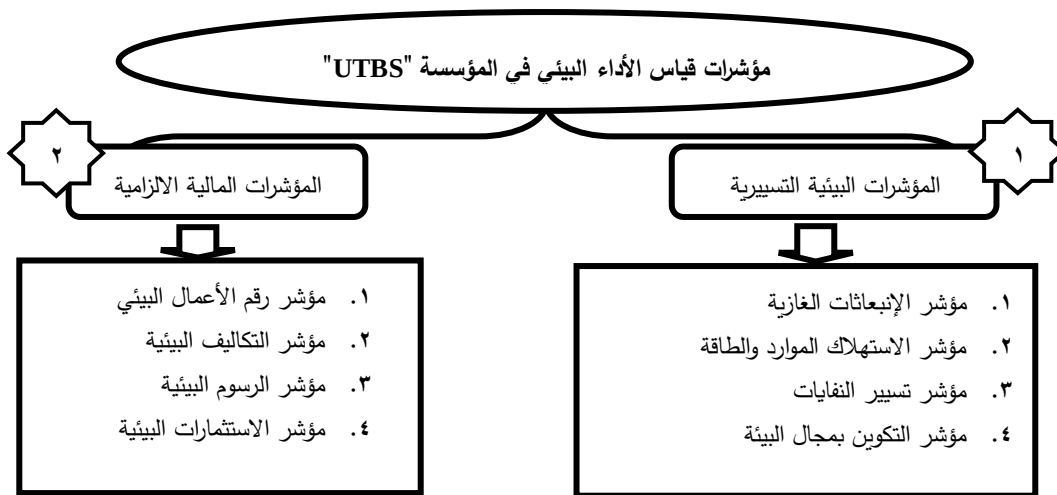
¹⁵ Zobel THOMAS, "Environmental Management Systems - Policy Implementation and Environmental Effects", Thesis Doctoral, Luleå University of Technology, Department of Business Administration and Social Sciences, Division of Quality and Environmental Management, Sweden, 2005, P43.

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للأداء البيئي في المؤسسة "UTBS"

المطلب الأول: تحليل مؤشرات قياس الأداء البيئي في المؤسسة "UTBS"

تم إسقاط مؤشرات الأداء البيئي السالفة الذكر في إحدى المؤسسات النفطية الجزائرية ألا وهي مؤسسة "UTBS" بمؤسسة الوطنية سوناطراك بمنطقة حاسي مسعود ورقلة. من خلال الدراسة الميدانية تبين أن قياس مؤشرات الأداء البيئي في مؤسسة "UTBS" تكون بنفس المؤشرات السالفة الذكر مع بعض التغيير. حيث تضم المؤشرات البيئية التشغيلية كل من (١-مؤشر الانبعاثات الغازية، ٢-مؤشر استهلاك الموارد والطاقة، ٣-مؤشر تسيير النفايات و٤-مؤشر التكوين بمجال البيئة). تجلّى لنا من الدراسة التطبيقية عدم توفر مؤشر القوانين والتشريعات البيئية المعرج عنه في الجانب النظري والوارد في الجدول رقم (١) لدى مؤسسة "UTBS" وإنما استبدلته المؤسسة بمؤشر آخر يدعى التكوين بمجال البيئة. كما تستخدم المؤسسة نفس المؤشرات المالية الإلزامية وتضم كل من (١-مؤشر رقم الأعمال البيئي، ٢-مؤشر التكاليف البيئية، ٣-مؤشر الرسوم البيئية و٤-مؤشر الاستثمارات البيئية)، مع إضافة مؤشر رقم الأعمال البيئي ضمن المؤشرات المالية للمؤسسة^{١٦}. نمثل تشخيص مؤشرات قياس الأداء البيئي في مؤسسة "UTBS" في الشكل التالي:

الشكل (١): مؤشرات قياس الأداء البيئي في المؤسسة "UTBS"



المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على الوثائق الداخلية لمؤسسة "UTBS".

أ. نتائج تطبيق المؤشرات البيئية التشغيلية في المؤسسة "UTBS": نقوم فيما يلي بعرض نتائج تطبيق المؤشرات البيئية التشغيلية

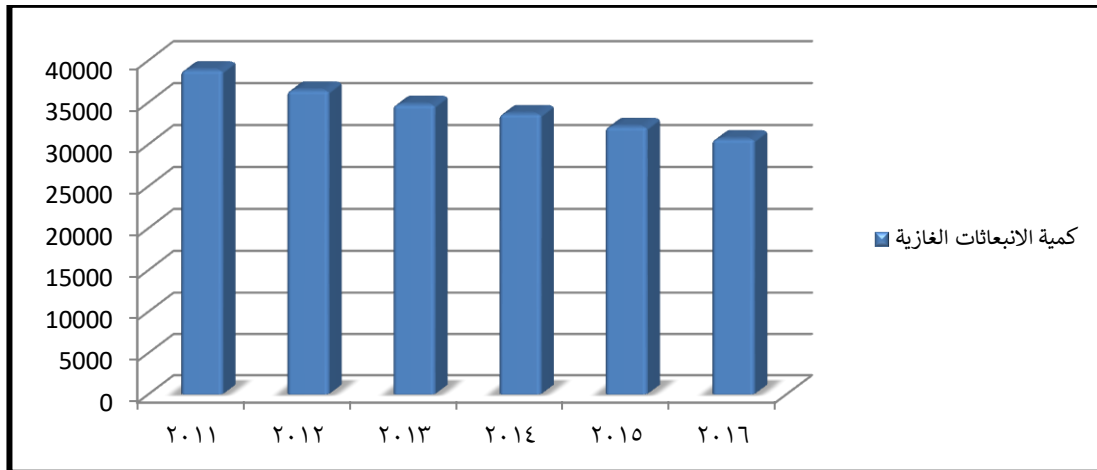
في المؤسسة "UTBS" وفق ما توضح في الشكل رقم ١ وهي أربعة مؤشرات:

١. نتائج تطبيق مؤشر الانبعاثات الغازية في المؤسسة "UTBS": يبين الشكل الموالي تطور كمية الانبعاثات الغازية في مؤسسة "UTBS" خلال فترة الدراسة من (٢٠١١ - ٢٠١٦).

¹⁶ MAHDJOUBI Nour Elhouda, et al, "Impact du Système de Management Environnemental, selon ISO14001, sur la performance environnementale de la compagnie pétrolière Algérienne Sonatrach -Cas de l'unité de traitement de Brut Sud (UTBS) Hassi-Messaoud", Revue des Sciences Humaines, Université BISKRA, ALGERIE, N°46, 2017,P22.

الشكل (٢): تطور كمية الانبعاثات الغازية خلال الفترة ٢٠١١-٢٠١٦

الوحدة: م^٣



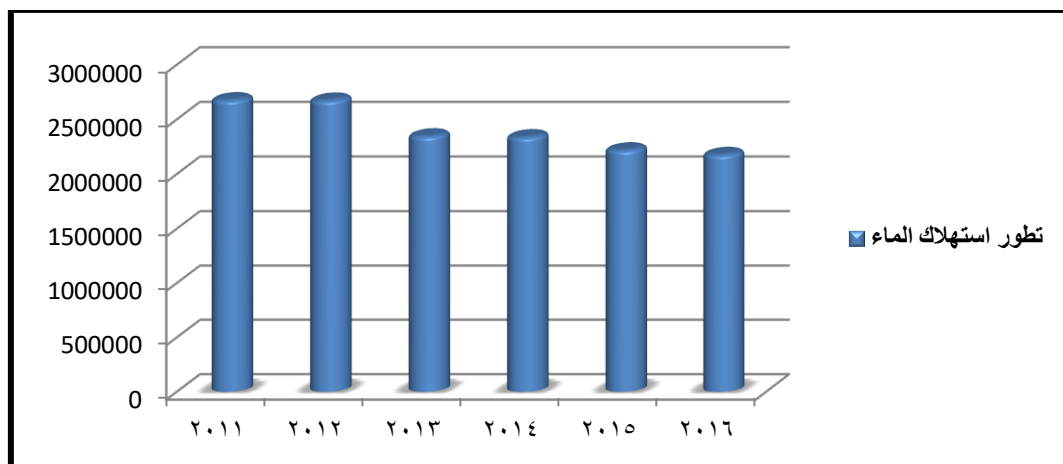
Source : Rapport annuel de statistique، l'unité de traitement de Brut de sud (UTBS), Année 2016.

يتضح من خلال الشكل رقم (٢)، انخفاض مستمر في كمية الانبعاثات الغازية خلال الفترة الممتدة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٦ أي من قيمة 38866 م^٣ إلى قيمة ٣٠٦٥٠ م^٣ حيث تقدر نسبة الانخفاض بـ ٢٦,٨٠٪، ويرجع سببه إلى إقدام المؤسسة على انجاز مشروع استرجاع الغازات المنبعثة سنة ٢٠١٢، مما يعكس البدء في تطبيق نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO 14001 وتحقيق أداء بيئي فعال عن طريق استرجاع الغازات المنبعثة وإعادة حقنها في البئر من أجل رفع النفط، إلى جانب التزام المؤسسة بتطبيق المرسوم التنفيذي ١٣٨/٠٦ الذي يحدد القيم القصوى لمعايير الانبعاثات الغازية في الجو.

٢. نتائج تطبيق مؤشرات استهلاك الموارد والطاقة في المؤسسة "UTBS": يتم التطرق ضمن هذا الجزء إلى عرض مؤشرات استهلاك الموارد والطاقة المتمثلة في: أولاً استهلاك المياه، ثانياً استهلاك الوقود وثالثاً استهلاك الطاقة.
أولاً: تطور استهلاك المياه: يوضح الشكل الموالي تطور استهلاك المياه في مؤسسة "UTBS" خلال فترة الدراسة من (٢٠١١ - ٢٠١٦).

الشكل (٣): تطور استهلاك المياه خلال الفترة ٢٠١١-٢٠١٦

الوحدة: م^٣



Source : Rapport annuel de statistique، l'unité de traitement de Brut de sud (UTBS), Année 2016.

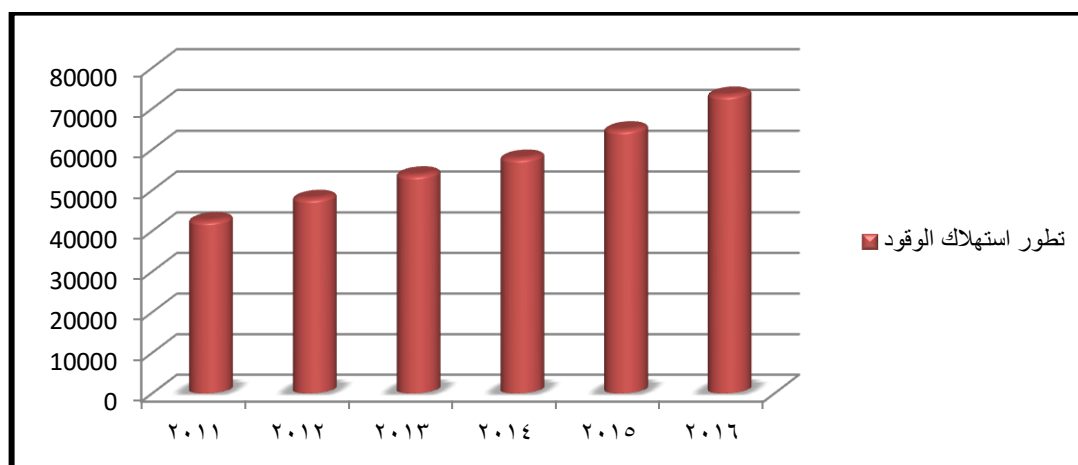
١٧. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم ١٣٨/٠٦، "الذي يحدد القيم القصوى لمعايير الانبعاثات الغازية في الجو"، الجريدة الرسمية، العدد ٢٤، المؤرخ في ١٥ أبريل ٢٠٠٦.

يتجلى من خلال الشكل رقم (٣)، انخفاض مستمر في كمية استهلاك المياه خلال الفترة الممتدة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٦ أي من قيمة ٢٦٧٦٩٢٢ م^٣ إلى قيمة ٢١٧٦٩١٥ م^٣ حيث تقدر نسبة الانخفاض بـ ٢٢,٩٧%، ويرجع سبب الانخفاض إلى الهدف العملياتي المتعلق بترشيد استعمال واستغلال المياه في المؤسسة نتيجة تطبيق نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO 14001، بالإضافة أيضاً إلى إنشاء محطة معالجة المياه الزيتية (Station de déshuilage) سنة ٢٠١١، حيث تعمل هذه المحطة على تصفية المياه الناتجة عن نشاط المؤسسة، واسترجاعها لإعادة استعمالها مرة أخرى.

ثانياً: تطور استهلاك الوقود: يظهر الشكل الموالي تطور استهلاك الوقود في مؤسسة "UTBS" خلال فترة الدراسة من (٢٠١١ - ٢٠١٦).

الشكل (٤): تطور استهلاك الوقود خلال الفترة ٢٠١٦-٢٠١١

الوحدة: م^٣



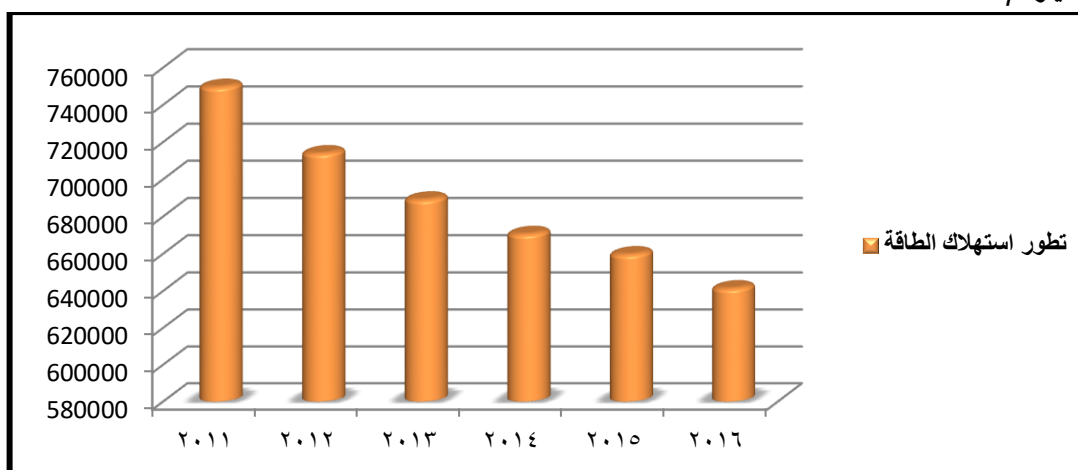
Source : Rapport annuel de statistique، l'unité de traitement de Brut de sud (UTBS), Année 2016.

يبرز من خلال الشكل رقم (٤)، تسجيل تزايد مستمر في كمية استهلاك الوقود خلال فترة الدراسة أي من قيمة 42546 م^٣ إلى قيمة 73339 م^٣ حيث تقدر نسبة الزيادة بـ ٤٨%، ويرجع سبب الارتفاع إلى استهلاك الوقود نتيجة اقتناء المؤسسة لآلات جديدة تستعملها في نشاطها، بالإضافة إلى زيادة عدد مركبات النقل بالمؤسسة.

ثالثاً: تطور استهلاك الطاقة: يبين الشكل الموالي تطور استهلاك الطاقة في مؤسسة "UTBS" خلال فترة الدراسة من (٢٠١١ - ٢٠١٦).

الشكل (٥): تطور استهلاك الطاقة خلال الفترة ٢٠١٦-٢٠١١

الوحدة : ١٠ كيلواط/ ساعة

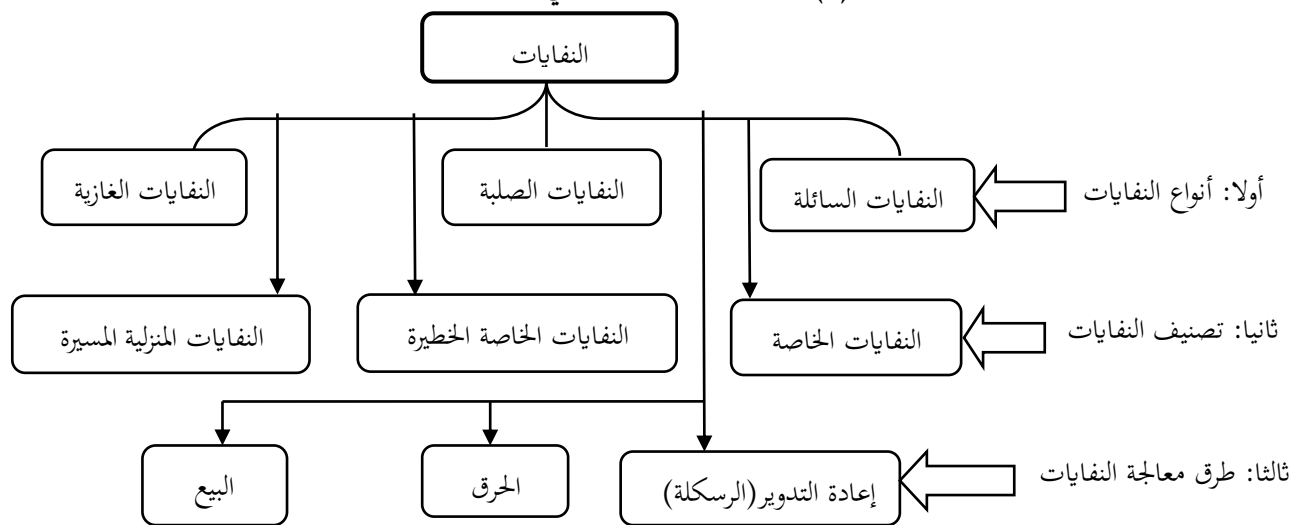


Source : Rapport annuel de statistique، l'unité de traitement de Brut de sud (UTBS), Année 2016.

نلمس من خلال الشكل رقم (٥)، تراجع في كمية استهلاك الطاقة خلال نفس فترة الدراسة أي من قيمة ٣١٠. ٧٤٩٥٦٥ كيلواط/سا إلى قيمة ٣١٠. ٦٤١٣٢٨ كيلواط/سا حيث تقدر نسبة الانخفاض بـ ١٦,٨٨%، ويرجع سببه إلى شراء المؤسسة أجهزة إنارة أقل استهلاكاً للطاقة، بالإضافة إلى استعمال معدات وآلات عالية التكنولوجيا تستهلك أقل كمية من الطاقة، مما يعكس تبني المؤسسة نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO 14001 وتحقيق أداء بيئي ناجح عن طريق الاستثمار في تكنولوجيات الحديثة. إلى جانب التزام المؤسسة بتطبيق القانون ٩٩/٩٠ المتعلق بالتحكم في الطاقة، من خلال وعي عمال المؤسسة بضرورة ترشيد استخدام الطاقة نتيجة الأعمال التحسيسية التي تقوم بها المؤسسة.

٣. نتائج تطبيق مؤشر تسيير النفايات في مؤسسة "UTBS": يتم التطرق ضمن هذا الجزء إلى عرض أولاً إلى أنواع النفايات الناتجة عن نشاط المؤسسة محل الدراسة، ثانياً إلى تصنيفات المؤسسة للنفاياتها، ثالثاً طرق معالجة نفايات المؤسسة والمبينة في الشكل رقم (٦) وأخيراً عرض تطور كمية النفايات الخطيرة المخزنة في مؤسسة "UTBS" خلال فترة الدراسة من (٢٠١١-٢٠١٦).

الشكل (٦): تلخيص تسيير النفايات في المؤسسة "UTBS"

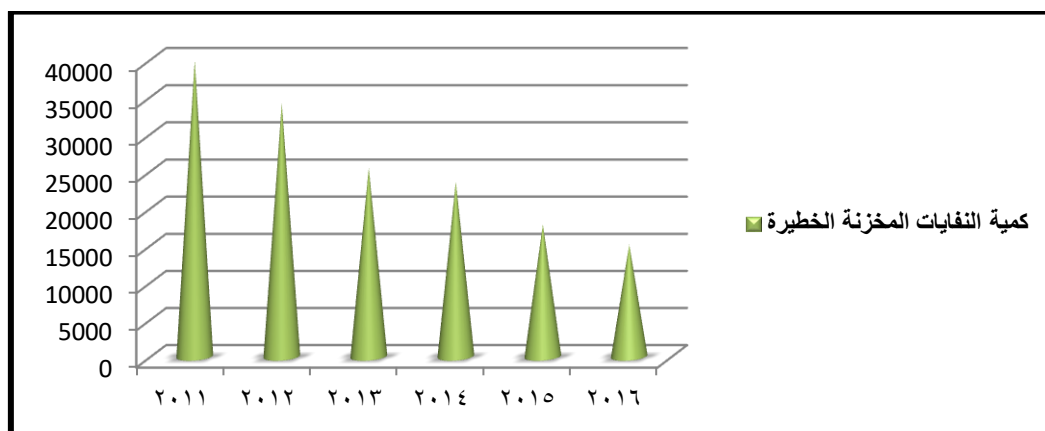


المصدر : من إعداد الباحثين اعتماداً على الوثائق الداخلية لمؤسسة "UTBS".

يوضح الشكل الموالي تطور كمية النفايات الخطيرة المخزنة في مؤسسة "UTBS" خلال فترة الدراسة من (٢٠١١-٢٠١٦).

الشكل (٧): تطور كمية النفايات الخطيرة المخزنة خلال الفترة ٢٠١٦-٢٠١١

الوحدة: طن



Source : Rapport annuel de statistique, l'unité de traitement de Brut de sud (UTBS), Année 2016.

١٨. ٢٨ جويلية ١٩٩٩. ٢. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون ٩٩/٠٩، "المتعلق بالتحكم في الطاقة"، الجريدة الرسمية، العدد ٥١، المؤرخ في ٢٨ جويلية ١٩٩٩.

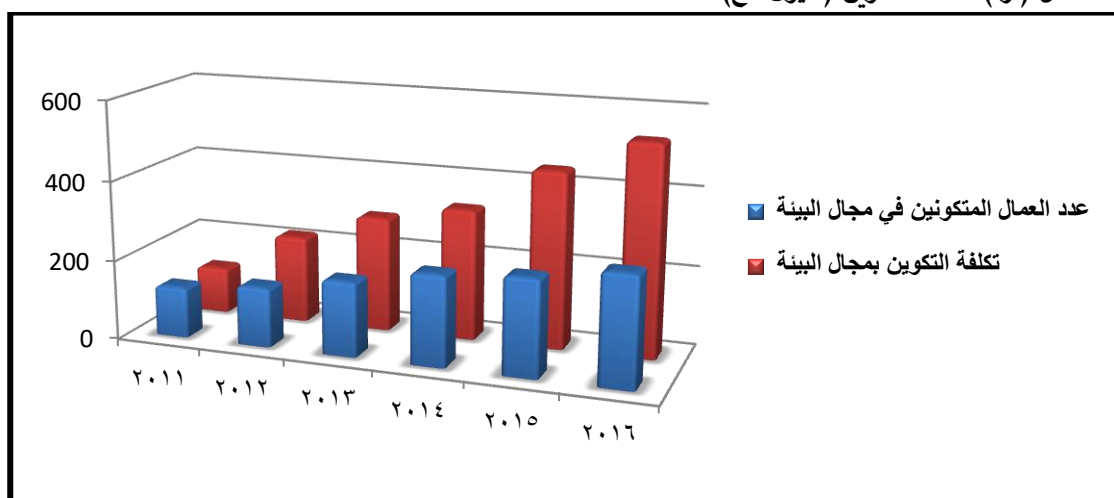
يتبين من خلال الشكل رقم (٧)، تناقص كمية النفايات الخطيرة المخزنة خلال الفترة الممتدة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٦ حيث تقدر نسبة التناقص بـ ٦٢,١٨%، ويرجع سبب هذا التناقص إلى السياسة البيئية للمؤسسة، والتي تنص على التسيير الأمثل للنفايات بالتقليل من تخزين النفايات الخطيرة، مما يعكس تعاقدها مع عدة مؤسسات أهمها MESP^{١٩} (شركة جزائرية إيطالية) والمؤسسة الجزائرية NAFTAL^{٢٠} من أجل بيعها بعض النفايات الخطيرة الناتجة عن نشاطها النفطي.

٤. **نتائج تطبيق مؤشر التكوين في مجال البيئة:** يتم التطرق إلى عرض مؤشر التكوين في مجال البيئة، وذلك من خلال تطور عدد العمال المتكونين في مجال البيئة وتطور تكلفة التكوين.

حيث يبين الشكل الموالي تطور عدد العمال الذين قاموا بالتكوين في مجال البيئة في مؤسسة "UTBS" بالإضافة إلى تكلفة تكوينهم، خلال فترة الدراسة من (٢٠١١ - ٢٠١٦).

الشكل (٨): تطور عدد العمال المتكونين في مجال البيئة وتطور تكلفة التكوين خلال الفترة ٢٠١١-٢٠١٦

الوحدة: عدد العمال (فرد)، تكلفة التكوين (مليون دج)



Source : Rapport annuel de statistique, l'unité de traitement de Brut de sud (UTBS), Année 2016.

يبرز من خلال الشكل رقم (٨)، تزايد مستمر في عدد العمال المتكونين في مجال البيئة خلال الفترة الممتدة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٦ حيث تقدر نسبة التزايد بـ ٥٥,٤٣% متكون، ويرجع سبب تزايد المتكونين إلى حرص مؤسسة "UTBS" على تطبيق السياسة البيئية والتي تنص على توفير التكوين الملائم للعمال في مجال حماية البيئة والمحافظة عليها والمتوافقة أيضا مع حلقة (PDCA)^{٢١}، خاصة في الجزء الثاني من الحلقة المتعلقة بالتنفيذ والتشغيل (DO) الذي يحث على أهمية عملية التكوين لأنها تمثل استثمار فعال لضمان تنفيذ نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO 14001.

ونظرا لتزايد عدد العمال المتكونين في مجال البيئة ومن ثم زيادة في تكلفة التكوين والمقدرة بـ ٧٧,٩٢%، وهذا ما يؤكد على أن مؤسسة "UTBS" تعطي أهمية قصوى لعملية التكوين البيئي مما تنعكس إيجابيا على أدائها.

ب. نتائج تطبيق المؤشرات المالية الإلزامية في المؤسسة "UTBS"

نقوم فيما يلي بعرض نتائج تطبيق المؤشرات البيئية المالية الإلزامية في المؤسسة "UTBS" وفق أربعة مؤشرات الواردة في الشكل رقم ١.

١. **نتائج تطبيق مؤشر رقم الأعمال البيئي:** يظهر الشكل الموالي تطور رقم الأعمال البيئي في مؤسسة "UTBS" خلال فترة الدراسة من (٢٠١١ - ٢٠١٦).

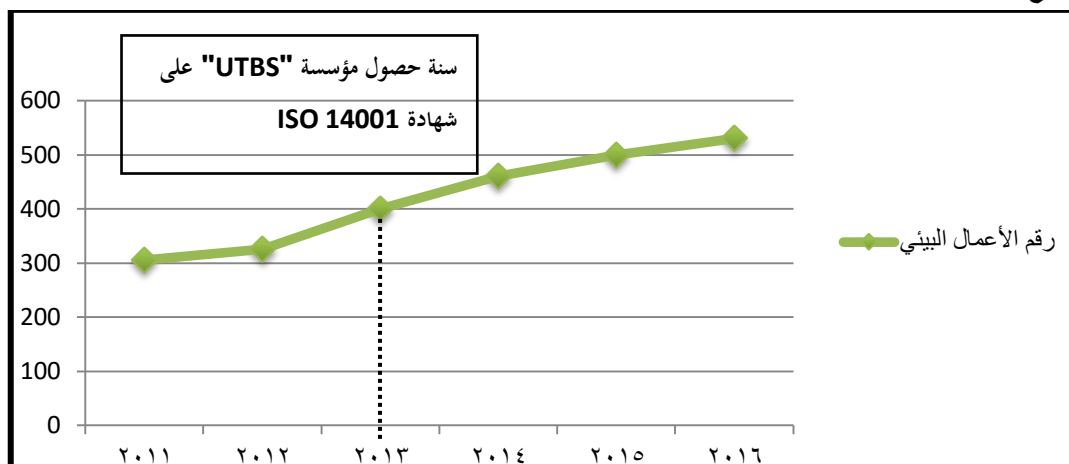
^{١٩} MESP : (Méditerranéen Environnemental Services Pétroliers).

^{٢٠} مؤسسة نفطال "NAFTAL" : هي مؤسسة وطنية جزائرية مختصة في توزيع وتسويق المنتجات النفطية ومشتقاتها، تأسست في ١٨ أفريل ١٩٩٨، حيث أن الكلمة المختصرة "NAFT" تعني النفط، و"AL" اختصار لكلمة الجزائر "ALGERIA".

^{٢١} حلقة (PDCA): هي متطلبات نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001، أصدرتها المنظمة العالمية للتقييس (ISO) والمتمثلة في التخطيط (Plan)، التنفيذ والتشغيل (Do)، الرقابة (Check) ومراجعة الإدارة (Act).

الشكل (٩): تطور رقم الأعمال البيئي خلال الفترة ٢٠١١-٢٠١٦

الوحدة: مليون دج



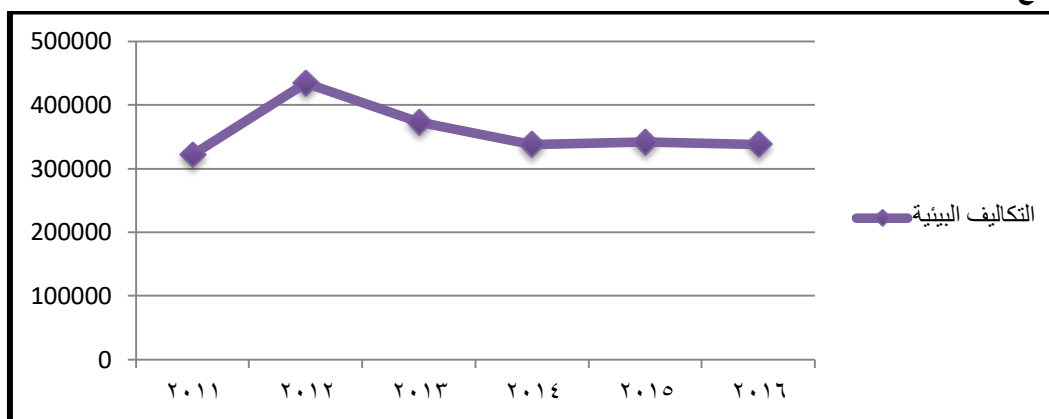
Source : Rapport annuel de statistique, l'unité de traitement de Brut de sud (UTBS), Année 2016.

نلمس من خلال الشكل رقم (٩)، ارتفاع مستمر في رقم الأعمال البيئي خلال فترة الدراسة، أي من قيمة 306 مليون دج إلى قيمة ٥٣٠ مليون دج حيث تقدر نسبة الإرتفاع بـ ٤٢,٣٦%، ويرجع سببه إلى أن المؤسسة بدأت في مرحلة التحضير من أجل تطبيق نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001 وكللت هذه الجهود بحصولها على شهادة ISO 14001 سنة ٢٠١٣ كما هو موضح في الشكل أعلاه، بالإضافة إلى انجاز العديد من المشاريع في المؤسسة محل الدراسة الرامية إلى حماية البيئة.

٢. نتائج تطبيق مؤشر التكاليف البيئية: يوضح الشكل الموالي تطور التكاليف البيئية في مؤسسة "UTBS" خلال فترة الدراسة من (٢٠١١-٢٠١٦).

الشكل رقم (١٠) : تطور التكاليف البيئية خلال الفترة ٢٠١١-٢٠١٦

الوحدة: مليون دج



Source : Rapport annuel de statistique, l'unité de traitement de Brut de sud (UTBS), Année 2016.

نلاحظ من خلال الشكل رقم (١٠)، تسجيل ارتفاع في التكاليف البيئية للمؤسسة خلال سنتين ٢٠١١ و ٢٠١٢ حيث تقدر نسبة الارتفاع بـ ٢٦,٠١%، وهذا راجع إلى مرحلة تهيئة القاعدة للحصول على شهادة ISO14001، حيث تتطلب هذه المرحلة ارتفاع التكاليف نتيجة الالتزام بالمسؤولية البيئية والبحث عن تقنيات الإنتاج الأنظف^{٢٢} أي البحث عن الإنتاج الصديق للبيئة. كما نسجل تناقص طفيف في التكاليف البيئية خلال الفترة الممتدة من ٢٠١٢ إلى ٢٠١٦، حيث تقدر نسبة التناقص بـ ٢٨,٦٣%، ويرجع

^{٢٢} الإنتاج الأنظف: "التطوير المستمر للعمليات الصناعية والمنتجات والخدمات بهدف تقليل استهلاك الموارد الطبيعية، ومنع تلوث الهواء والماء والتربة عند المنبع وخفض كمية المخلفات عند المنبع وذلك لتقليل المخاطر التي تتعرض لها البشرية والبيئة".

سببه إلى تطبيق المؤسسة الى متطلبات نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO 14001 التي تحت على التخفيض في التكاليف البيئية.

٣. نتائج تطبيق مؤشر الرسوم البيئية "UTBS": تعتبر المتطلبات القانونية من المراحل الأساسية لتطبيق نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO 14001 في المؤسسة، حيث تمثل الرسوم البيئية المدفوعة من طرف المؤسسة دليل قاطع على تبنيها لنظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO 14001، فمن بين الرسوم البيئية الجزائرية التي تلتزم المؤسسة بتطبيقها ودفعها، نجد (١- الرسم على الانبعاثات الغازية. ٢- الرسم التحفيزي للتشجيع على عدم تخزين النفايات الصناعية الخاصة أو الخطيرة، ٣- الرسم على النشاطات الملوثة أو الخطيرة على البيئة)، نعرض عليهم في الجدول الموالي:

الجدول (٢): الرسوم البيئية المطبقة من طرف المؤسسة "UTBS"

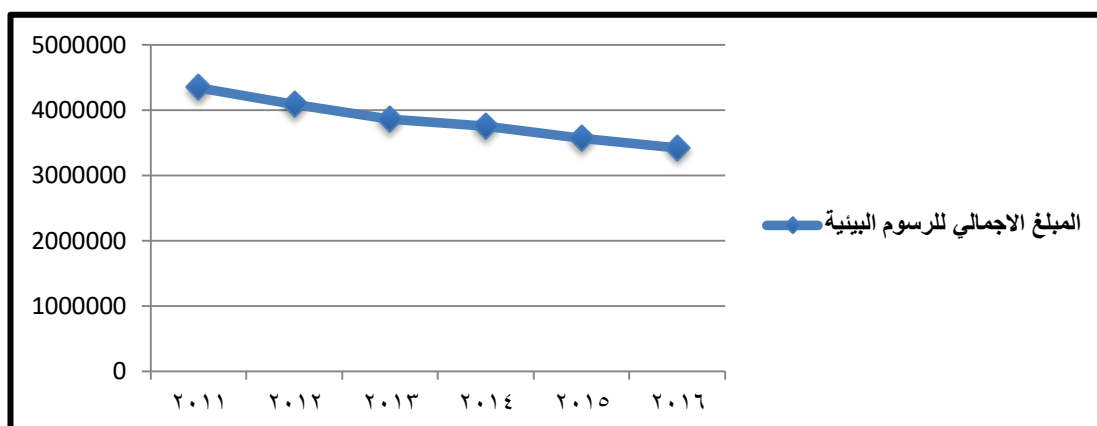
سنة إصدار الرسم وفق المشرع الجزائري	سنة تطبيق الرسوم البيئية في المؤسسة	حساب الرسم لدى المؤسسة
وفق القانون ٠٧/٠٥ المؤرخ في 28 أبريل 2005	الرسم على الانبعاثات الغازية، طبق سنة ٢٠١١ أي بفارق التطبيق بـ ٦ سنوات	كمية الغاز المنبعثة (م ^٣) × مبلغ الرسم (٨,٠٠٠ دج)
وفق قانون المالية لسنة ٢٠٠٢ المؤرخ في ٢٣ ديسمبر 2001	الرسم التحفيزي للتشجيع على عدم تخزين النفايات الصناعية الخاصة أو الخطيرة، طبق سنة ٢٠١١، بفارق التطبيق بـ ١٠ سنوات	كمية النفايات المخزنة (طن) × مبلغ الرسم (١٠,٥٠٠ دج)
وفق المرسوم التنفيذي ٠٩/٣٣٦ المؤرخ في ٢٠ أكتوبر ٢٠٠٩	الرسم على النشاطات الملوثة أو الخطيرة على البيئة، طبق سنة ٢٠١١ بفارق التطبيق بـ سنتين .	حسب درجة النفايات الخطيرة الملوثة للبيئة

المصدر : من إعداد الباحثين اعتمادا على الوثائق الداخلية لمؤسسة "UTBS".

يتجلى من الجدول رقم (٢) أن المؤسسة محل الدراسة قامت بتبني سياسة الإدارة البيئية ابتداء من سنة ٢٠١١، أين بدأت في دفع جميع الرسوم البيئية الصادرة عن المشرع الجزائري، كما يبين الشكل الموالي تطور المبلغ الاجمالي للرسوم البيئية المدفوعة من طرف مؤسسة "UTBS" خلال فترة الدراسة من (٢٠١١ - ٢٠١٦).

الشكل (١١): تطور المبلغ الاجمالي للرسوم البيئية المدفوعة من طرف المؤسسة خلال الفترة ٢٠١١-٢٠١٦

الوحدة: دج



Source : Rapport annuel de statistique, l'unité de traitement de Brut de sud (UTBS), Année 2016.

من الشكل رقم (١١)، والخاص بالرسوم البيئية المدفوعة من طرف المؤسسة محل الدراسة خلال فترة الدراسة نسجل تناقص مستمر في المبلغ الاجمالي للرسوم البيئية وهذا راجع إلى الأسباب التالية:

- تدفع المؤسسة الرسم على الانبعاثات الغازية بمعدلات متغيرة، حيث سجل انخفاض في قيمة الرسم خلال فترة الدراسة والمقدر بـ ٢٦,٨٠ %، والراجع سببه إلى انخفاض في كمية انبعاثات الغازات الصادرة عن نشاط المؤسسة، رغم تأخر المؤسسة في تطبيق هذا الرسم بـ ٦ سنوات، حيث أن الرسم على الانبعاثات الغازية له علاقة طردية مع كمية انبعاثات الغازات الناتجة عن نشاط المؤسسة.

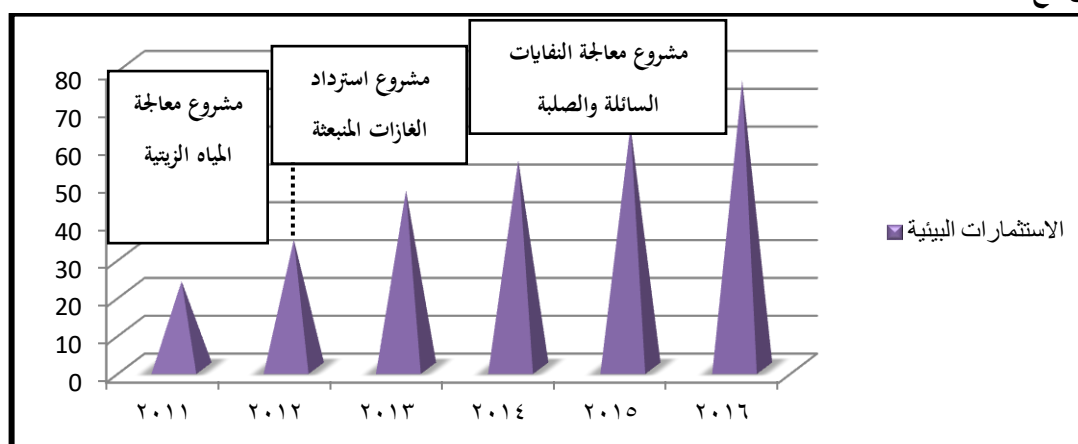
• رغم تأخر المؤسسة بـ ١٠ سنوات في تطبيق قانون دفع الرسم التحفيزي الخاص بتشجيع على عدم التخزين النفايات الصناعية الخاصة أو الخطيرة بمعدلات متغيرة، بتطبيقه في سنة ٢٠١١، سجلت المؤسسة انخفاض في قيمة الرسم خلال الفترة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٦ مقدرة بـ ٦٠,٢٨%، وهذا راجع إلى انخفاض كمية النفايات الخطيرة المخزنة ، حيث أن الرسم التحفيزي للتشجيع على عدم التخزين النفايات الصناعية الخاصة أو الخطيرة، له علاقة طردية مع كمية النفايات الخطيرة المخزنة في المؤسسة.

• فيما يتعلق بالرسم على النشاطات الملوثة أو الخطيرة على البيئة، تدفع المؤسسة هذا الرسم بمعدل ثابت سنويا المقدر بـ ٨١٠٠٠٠ دج خلال فترة الدراسة نتيجة المخلفات الحتمية الصادرة من ممارسة نشاطها النفطي.

٤. نتائج تطبيق مؤشر الاستثمارات البيئية: يوضح الشكل الموالي تطور الاستثمارات البيئية في مؤسسة "UTBS" خلال فترة الدراسة من (٢٠١١ - ٢٠١٦).

الشكل (١٢) : تطور الاستثمارات البيئية خلال الفترة ٢٠١١-٢٠١٦

الوحدة: مليون دج



Source : Rapport annuel de statistique، l'unité de traitement de Brut de sud (UTBS), Année 2016.

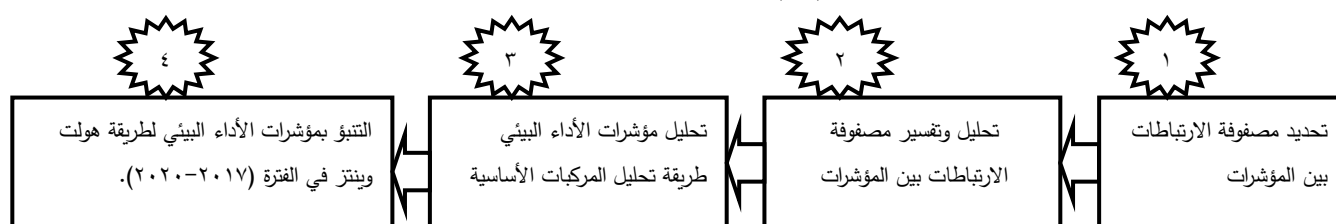
نلمس من خلال الشكل رقم (١٢)، تزايد في الاستثمارات البيئية خلال الفترة الممتدة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٦، بقيمة زيادة تقدر بنسبة ٦٩,٧٦%، ويعود سببه الى زيادة الاستثمارات البيئية لمؤسسة "UTBS" من خلال إنجاز العديد من المشاريع ذات طابع بيئي طوال هذه الفترة وفق السياسة البيئية للمؤسسة. ومن بين الاستثمارات الخاصة بمؤسسة "UTBS" نجد الاستثمار في مشروع معالجة المياه الزيتية سنة ٢٠١١، الاستثمار في مشروع استرداد الغازات المنبعثة سنة ٢٠١٢ والاستثمار في مشروع معالجة النفايات السائلة والصلبة سنة ٢٠١٤.

المطلب الثاني: تحليل مؤشرات الأداء البيئي باستخدام طريقة التحليل بالمركبات الأساسية (ACP)

نلخص في الشكل الموالي طريقة قياس وتحليل مؤشرات الأداء البيئي لمؤسسة "UTBS"، حيث نقوم أولاً بتحديد مصفوفة الارتباطات بين المؤشرات، ثانياً نعمل على تحليل وتفسير مصفوفة الارتباطات بين المؤشرات، ثالثاً نقوم بتحليل مؤشرات الأداء البيئي بطريقة تحليل المركبات الأساسية حيث تتضمن هذه الطريقة (استخلاص العوامل، تدوير العوامل بطريقة Varimax وتمثيل المتغيرات على المحاور)، ورابعاً نقوم بالتنبؤ بمؤشرات الأداء البيئي لمؤسسة "UTBS" بطريقة هولت وينترز "HOLT-WINTERS"^{٢٣} (التمهيد الأسّي) خلال فترة (٢٠١٧-٢٠٢٠)، حيث نوضح طريقة عمل الدراسة القياسية في الشكل الموالي:

^{٢٣} طريقة "HOLT- WINTERS" (التمهيد الأسّي): حيث يعتبر التنبؤ بهذه الطريقة من الطرق الجيدة التي بدأت عام ١٩٨٥ من قبل العالم HOLT- WINTERS حيث تمتاز هذه الطريقة بالمرونة وسهولة التطبيق، وقد سميت بهذه التسمية لأنها تعطي المشاهدات أوزاناً ذات قيم غير متساوية ما دامت هذه الأوزان تتناقص أسياً بصورة تناقصية ويمكن توضيح ذلك من خلال معادلة التمهيد التالية: $L_t = \alpha y_t + (1-\alpha)L_{t-1}$ حيث: L_t : التمهيد الإحصائي، L_{t-1} : تمثيل قيمة التنبؤ للفترة السابقة، y_t : السلسلة الأصلية، α : ثابت التمهيد.

الشكل (١٣): تلخيص عمل الدراسة القياسية



المصدر: من إعداد الباحثين.

نقوم بشرح كل مرحلة على حدى فيما يلي:

أ. تحديد مصفوفة الارتباطات بين المؤشرات

تتضمن الدراسة احدى عشر متغير من (X_1 إلى X_{11}) المتمثلة في مؤشرات قياس الأداء البيئي في مؤسسة "UTBS"، حيث X_1 (كمية الانبعاثات الغازية)، X_2 (استهلاك المياه)، X_3 (استهلاك الوقود)، X_4 (استهلاك الطاقة)، X_5 (كمية النفايات المخزنة الخطيرة)، X_6 (عدد العمال المتكويين في مجال البيئة)، X_7 (تكلفة التكوين العمال بمجال البيئة)، X_8 (رقم الأعمال البيئي)، X_9 (التكاليف البيئية)، و X_{10} (الرسوم البيئية)، و X_{11} (الاستثمارات البيئية). من أجل معرفة العلاقة بين المتغيرات السالفة الذكر نقوم بتحديد مصفوفة الارتباطات بين المؤشرات في الجدول الموالي:

جدول (٣): مصفوفة الارتباطات بين المؤشرات

Correlation	X1	X 2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11
X1	1,000	,943	-,984	,994	,992	-,985	-,992	-,976	,199	,999	-,996
X 2	,943	1,000	-,926	,943	,975	-,953	-,927	-,968	,409	,954	-,953
X3	-,984	-,926	1,000	-,964	-,969	,982	,996	,972	-,295	-,982	,993
X4	,994	,943	-,964	1,000	,989	-,980	-,973	-,970	,169	,995	-,987
X5	,992	,975	-,969	,989	1,000	-,979	-,978	-,981	,250	,996	-,989
X6	-,985	-,953	,982	-,980	-,979	1,000	,976	,995	-,341	-,985	,994
X7	-,992	-,927	,996	-,973	-,978	,976	1,000	,968	-,233	-,989	,992
X8	-,976	-,968	,972	-,970	-,981	,995	,968	1,000	-,391	-,979	,986
X9	,199	,409	-,295	,169	,250	-,341	-,233	-,391	1,000	,215	-,276
X10	,999	,954	-,982	,995	,996	-,985	-,989	-,979	,215	1,000	-,996
X11	-,996	-,953	,993	-,987	-,989	,994	,992	,986	-,276	-,996	1,000

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.22

ب. تحليل وتفسير نتائج مصفوفة الارتباطات

نستعرض في البداية تحليل نتائج مصفوفة الارتباطات ثم إلى تفسير نتائج المصفوفة في مايلي:

١. **تحليل نتائج مصفوفة الارتباط:** من خلال مصفوفة الارتباطات بين مؤشرات الدراسة الخاصة بقياس مؤشرات الأداء البيئي، نستنتج وجود ترابط قوي مع المتغيرات من X_1 إلى X_{11} بالمتغيرات الأخرى، ويكون هذا الارتباط إما ذو دلالة قوية إيجابية أو ارتباط ذو دلالة قوية سلبية أو عدم وجود أصلاً أي ارتباط، وبالتالي يتجلى لنا الآتي:
- أولاً: المتغير X_1 (كمية الانبعاثات الغازية) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة إيجابية مع متغيرات X_2 (استهلاك المياه) بنسبة ٩٣,٤ %، X_4 (استهلاك الطاقة) بنسبة ٩٩,٤ %، X_5 (كمية النفايات المخزنة الخطيرة) بنسبة ٩٩,٢ % و X_{10} (الرسوم البيئية) بنسبة ٩٩,٩ %.

- كما أن المتغير X_1 (كمية الانبعاثات الغازية) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة سلبية مع المتغيرات X_3 (استهلاك الوقود) بنسبة ٩٨,٤ %، X_6 (عدد العمال المتكونين في مجال البيئة) بنسبة ٩٨,٥ %، X_7 (تكلفة التكوين العمال بمجال البيئة) بنسبة ٩٩,٢ %، X_8 (رقم الأعمال البيئي) بنسبة ٩٧,٦ % و X_{11} (الاستثمارات البيئية) بنسبة ٩٩,٦ %.
- ونفس المتغير X_1 (كمية الانبعاثات الغازية) غير مرتبط مع المتغير X_9 (التكاليف البيئية).
- ثانياً: المتغير X_2 (استهلاك المياه) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة إيجابية مع متغيرات X_4 (استهلاك الطاقة) بنسبة ٩٤,٣ %، X_5 (كمية النفايات المخزنة الخطيرة) بنسبة ٩٧,٥ % و X_{10} (الرسوم البيئية) بنسبة ٩٥,٤ %.
- كما أن المتغير X_2 (استهلاك المياه) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة سلبية مع المتغيرات X_3 (استهلاك الوقود) بنسبة ٩٢,٦ %، X_6 (عدد العمال المتكونين في مجال البيئة) بنسبة ٩٥,٣ %، X_7 (تكلفة التكوين العمال بمجال البيئة) بنسبة ٩٢,٧ %، X_8 (رقم الأعمال البيئي) بنسبة ٩٦,٨ % و X_{11} (الاستثمارات البيئية) بنسبة ٩٥,٣ %.
- ونفس المتغير X_2 (استهلاك المياه) غير مرتبط مع المتغير X_9 (التكاليف البيئية).
- ثالثاً: المتغير X_3 (استهلاك الوقود) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة سلبية مع متغيرات X_4 (استهلاك الطاقة) بنسبة ٩٦,٤ %، X_5 (كمية النفايات المخزنة الخطيرة) بنسبة ٩٦,٤ % و X_{10} (الرسوم البيئية) بنسبة ٩٨,٢ %.
- كما أن المتغير X_3 (استهلاك الوقود) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة إيجابية مع المتغيرات X_6 (عدد العمال المتكونين في مجال البيئة) بنسبة ٩٨,٢ %، X_7 (تكلفة التكوين العمال بمجال البيئة) بنسبة ٩٩,٦ %، X_8 (رقم الأعمال البيئي) بنسبة ٩٧,٢ % و X_{11} (الاستثمارات البيئية) بنسبة ٩٩,٣ %.
- ونفس المتغير X_3 (استهلاك الوقود) غير مرتبط مع المتغير X_9 (التكاليف البيئية).
- رابعاً: المتغير X_4 (استهلاك الطاقة) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة إيجابية مع متغيرات X_5 (كمية النفايات المخزنة الخطيرة) بنسبة ٩٨,٩ % و X_{10} (الرسوم البيئية) بنسبة ٩٩,٥ %.
- كما أن المتغير X_4 (استهلاك الطاقة) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة سلبية مع المتغيرات X_6 (عدد العمال المتكونين في مجال البيئة) بنسبة ٩٨ %، X_7 (تكلفة التكوين العمال بمجال البيئة) بنسبة ٩٧,٣ %، X_8 (رقم الأعمال البيئي) بنسبة ٩٧ % و X_{11} (الاستثمارات البيئية) بنسبة ٩٨,٧ %.
- ونفس المتغير المتغير X_4 (استهلاك الطاقة) غير مرتبط مع المتغير X_9 (التكاليف البيئية).
- خامساً: المتغير X_5 (كمية النفايات المخزنة الخطيرة) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة إيجابية مع متغير X_{10} (الرسوم البيئية) بنسبة ٩٩,٦ %.
- كما أن المتغير X_5 (كمية النفايات المخزنة الخطيرة) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة سلبية مع المتغيرات X_6 (عدد العمال المتكونين في مجال البيئة) بنسبة ٩٧,٩ %، X_7 (تكلفة التكوين العمال بمجال البيئة) بنسبة ٩٧,٨ %، X_8 (رقم الأعمال البيئي) بنسبة ٩٨,١ % و X_{11} (الاستثمارات البيئية) بنسبة ٩٨,٩ %.
- ونفس المتغير X_5 (كمية النفايات المخزنة الخطيرة) غير مرتبط مع المتغير X_9 (التكاليف البيئية).
- سادساً: المتغير X_6 (عدد العمال المتكونين في مجال البيئة) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة إيجابية مع المتغيرات X_7 (تكلفة التكوين العمال بمجال البيئة) بنسبة ٩٧,٦ %، X_8 (رقم الأعمال البيئي) بنسبة ٩٩,٥ % و X_{11} (الاستثمارات البيئية) بنسبة ٩٩,٥ %.
- كما أن المتغير X_6 (عدد العمال المتكونين في مجال البيئة) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة سلبية مع المتغير X_{10} (الرسوم البيئية) بنسبة ٩٩,٥ %.
- ونفس المتغير X_6 (عدد العمال المتكونين في مجال البيئة) غير مرتبط مع المتغير X_9 (التكاليف البيئية).
- سابعاً: المتغير X_7 (تكلفة تكوين العمال بمجال البيئة) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة إيجابية مع المتغيرات X_8 (رقم الأعمال البيئي) بنسبة ٩٦,٨ % و X_{11} (الاستثمارات البيئية) بنسبة ٩٩,٢ %.

• كما أن المتغير X_7 (تكلفة تكوين العمال بمجال البيئة) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة سلبية مع المتغير X_{10} (الرسوم البيئية) بنسبة ٩٨,٩%.

• ونفس المتغير X_7 (تكلفة تكوين العمال بمجال البيئة) غير مرتبط مع المتغير X_9 (التكاليف البيئية).

ثامناً: المتغير X_8 (رقم الأعمال البيئي) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة إيجابية مع المتغيرات X_{11} (الاستثمارات البيئية) بنسبة ٩٨,٦%.

• كما أن المتغير X_8 (رقم الأعمال البيئي) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة سلبية مع المتغير X_{10} (الرسوم البيئية) بنسبة ٩٧,٩%.

• ونفس المتغير X_8 (رقم الأعمال البيئي) غير مرتبط مع المتغير X_9 (التكاليف البيئية).

تاسعاً: المتغير X_9 (التكاليف البيئية) غير مرتبط مع جميع المتغيرات.

عاشراً: المتغير X_{10} (الرسوم البيئية) مرتبط ارتباطاً قوياً وذو دلالة سلبية مع المتغير X_{11} (الاستثمارات البيئية) بنسبة ٩٩,٦%.

٢. تفسير نتائج مصفوفة الارتباط: بعد تحليل نتائج مصفوفة الارتباطات بين المؤشرات، والتعرف على مختلف ارتباطات بين المتغيرات (من X_1 إلى X_{11}) نقوم بتفسير هذه النتائج:

أولاً: يوجد ارتباط قوي ذو دلالة إيجابية بين المتغيرات X_1 (كمية الانبعاثات الغازية)، X_2 (استهلاك المياه)، X_4 (استهلاك الطاقة)، X_5 (كمية النفايات المخزنة الخطيرة) و X_{10} (الرسوم البيئية)، مما يؤكد على وجود علاقة طردية فيما بينهم وبالتالي انخفاض كمية الانبعاثات الغازية واستهلاك المياه والطاقة وتخفيض كمية النفايات المخزنة الخطيرة في مؤسسة "UTBS" أدى إلى انخفاض الرسوم البيئية التي تدفعها المؤسسة محل الدراسة، وهو ما يعزز نتائج الدراسة التحليلية الموضحة في الشكل رقم (12).

ثانياً: يوجد ارتباط قوي ذو دلالة إيجابية بين المتغيرات X_6 (عدد العمال المتكونين في مجال البيئة)، X_7 (تكلفة التكوين العمال بمجال البيئة) X_8 (رقم الأعمال البيئي) و X_{11} (الاستثمارات البيئية) مما يؤكد على وجود علاقة طردية فيما بينهم وبالتالي ارتفاع عدد العمال المتكونين في مجال البيئة وتكلفة المتكونين عائد إلى اهتمام مؤسسة "UTBS" بمجال البيئي، وارتفاع رقم أعمالها البيئي وزيادة استثماراتها البيئية عائد إلى إدماج البعد البيئي ضمن استراتيجية المؤسسة، مما يؤكد نجاعة استخدام مؤسسة "UTBS" لمتطلبات نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001 المجسدة في حلقة (PDCA).

ثالثاً: أما المتغير X_9 (التكاليف البيئية) توضح من نتائج المصفوفة عدم وجود أي علاقة مع جميع المتغيرات السابقة وهذا راجع إلى تواجد تكاليف أخرى غير متضمنة في قياس التكاليف وهي تكاليف (موارد ولوازم مستهلكة بيئية، خدمات ومصاريف المستخدمين في مجال البيئة).

ج. تحليل المركبات الأساسية

نعرج ضمن هذه الطريقة باستخلاص العوامل، تدوير المحاور وتمثيل المتغيرات على المحاور فيما يلي:

١. استخلاص العوامل:

جدول (٤): نسبة التباين الكلي المفسر

Composante	Valeurs propres initiales			Sommes extraites du carré des chargements			Sommes de rotation du carré des chargements		
	Total	% de la variance	% cumulé	Total	% de la variance	% cumuli	Total	% de la variance	% cumuli
1	9,887	89,882	89,882	9,887	89,882	89,882	9,580	87,094	87,094
2	,981	8,917	98,798	,981	8,917	98,798	1,287	11,704	98,798
3	,094	,854	99,652						
4	,032	,295	99,947						
5	,006	,053	100,000						
6	3,977E-16	3,615E-15	100,000						
7	1,516E-16	1,378E-15	100,000						
8	5,933E-17	5,393E-16	100,000						
9	-2,890E-17	-2,627E-16	100,000						
10	-1,154E-16	-1,049E-15	100,000						
11	-7,733E-16	-7,030E-15	100,000						

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.22

نستخلص من الجدول رقم (٤)، عشر جذور كامنة (قيم ذاتية) كحلول لمصفوفة الارتباطات المكونة من إحدى عشر متغير، هذا يعني إمكانية تمثيل إحدى عشر متغير في عشرة محاور. إلا أنه لا يمكننا ذلك، لكن بإختيار معيار كايزر "KAISER"^{٢٤} يمكن فقط استخدام الجذر الأول لأنه أكبر من الواحد الصحيح، ويؤكد ذلك أيضا معيار نسبة التباين التي تتجاوز قيمته ٨٩ %، مما يعني إمكانية تمثيل المتغيرات المدروسة في محور واحد، وهذا لا يصلح رياضيا، مما يستوجب إضافة المحور الثاني مع المحور الأول وينتج عنه تباين بقيمة ٩٨ %، وهي نسبة جيدة لتفسير المتغيرات.

نقوم بإسقاط المحورين السابقين الأول والثاني في جدول مصفوفة المحاور قبل التدوير الموالي.

الجدول رقم (٥): مصفوفة المحاور قبل التدوير

	Composante	
	F ₁	F ₂
X1	,993	-,114
X 2	,968	,122
X3	-,987	,015
X4	,986	-,141
X5	,993	-,057
X6	-,994	-,034
X7	-,987	,079
X8	-,993	-,089
X9	,309	,951
X10	,995	-,097
X11	-,998	,035

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.22

من خلال الجدول نستنتج وجود عاملين F₁ و F₂ حيث:

أولاً: أن F₁ هي معادلة العامل الأول وتحسب بطريقة التالية:

$$F_1 = 0,993 X_1 + 0,968 X_2 - 0,987 X_3 + 0,986 X_4 + 0,993 X_5 - 0,994 X_6 - 0,987 X_7 - 0,993 X_8 + 0,309 X_9 + 0,995 X_{10} - 0,998 X_{11}$$

من خلال المعادلة يتضح أن المعامل الأول F₁ أكثر ارتباطا (تشعبا) بالمتغيرات التالية: المتغير X₁ (كمية الانبعاثات الغازية)، X₂ (استهلاك المياه)، X₃ (استهلاك الوقود)، X₄ (استهلاك الطاقة)، X₅ (كمية النفايات المخزنة الخطيرة)، X₆ (عدد العمال المتكونين في مجال البيئة)، X₇ (تكلفة التكوين العمال بمجال البيئة)، X₈ (رقم الأعمال البيئي)، X₁₀ (الرسوم البيئية)، X₁₁ (الاستثمارات البيئية).

ثانياً: أن F₂ هي معادلة العامل الثاني وتحسب بطريقة التالية:

$$F_2 = -0,114 X_1 + 0,122 X_2 + 0,015 X_3 - 0,141 X_4 - 0,057 X_5 - 0,034 X_6 + 0,079 X_7 - 0,089 X_8 + 0,951 X_9 - 0,097 X_{10} + 0,035 X_{11}$$

من خلال المعادلة يتضح أن المعامل الثاني F₂ أكثر ارتباطا (تشعبا) بالمتغير X₉ (التكاليف البيئية).

٢. تدوير المحاور: باستخدام تدوير المحاور بطريقة التباين الأكبر أو ما يسمى أسلوب "Varimax"، نتحصل على النتائج التالية:

^{٢٤} معيار كايزر (Kaiser Criterion): هو معيار رياضي في طبيعته، اقترحه (جوتمان Guttman) عام ١٩٥٤م، وفكرته يعتمد على حجم التباين الذي يعبر عنه العامل ومن أجل أن يكون العامل بمثابة فئة تصنيفية فلا بد أن يكون تباينه أو جذره الكامن أكبر أو مساوٍ على الأقل لحجم التباين الأصلي للمتغير، وبما أننا لا نستطيع نظريا استخلاص كل تباين المتغير في عامل واحد فإن حصولنا على عامل جذره الكامن لا يقل عن واحد صحيح لابد أن يكون مصدر تباينه أكثر من متغير وبالتالي يكون عاملا معبرا عن تباين مشترك بين متغيرات متعددة، وعلى ذلك فإن هذا المحك يتطلب مراجعة الجذر الكامن للعوامل الناتجة وعلى أن تقبل العوامل التي يزيد جذرها الكامن عن الواحد الصحيح وتعد عوامل عامة.

الجدول (٦): مصفوفة المحاور بعد التدوير

	Composante	
	F ₁	F ₂
X1	,997	,072
X 2	,928	,299
X3	-,973	-,169
X4	,995	,044
X5	,987	,128
X6	-,971	-,218
X7	-,985	-,105
X8	-,959	-,271
X9	,127	,991
X10	,996	,089
X11	-,987	-,151

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.22

من خلال الجدول الذي يمثل مصفوفة المحاور بعد التدوير نجد ما يلي:

أولاً: أن F'₁ هي معادلة العامل الأول الجديدة وتحسب بطريقة التالية:

$$F'_1 = 0,997X_1 + 0,928X_2 - 0,973 X_3 + 0,995 X_4 + 0,987X_5 - 0,971 X_6 - 0,985 X_7 - 0,959 X_8 + 0,127X_9 + 0,996X_{10} - 0,987 X_{11}$$

من المعادلة الجديدة يتضح أن العامل الجديد F'₁ أكثر ارتباطاً بالمتغيرات X₁ (كمية الانبعاثات الغازية) X₂ (استهلاك المياه)، X₃ (استهلاك الوقود)، X₄ (استهلاك الطاقة)، X₅ (كمية النفايات المخزنة الخطيرة) X₆ (عدد العمال المتكويين في مجال البيئة)، X₇ (تكلفة التكوين العمال بمجال البيئة)، X₈ (رقم الأعمال البيئي)، X₁₀ (الرسوم البيئية)، X₁₁ (الاستثمارات البيئية)، وهذا يعني أن العامل الجديد F'₁ أصبح أكثر تعبيراً عن متغيرات الدراسة من العامل الأول F₁.

ثانياً: أن F'₂ هي معادلة العامل الثاني الجديدة وتحسب بطريقة التالية:

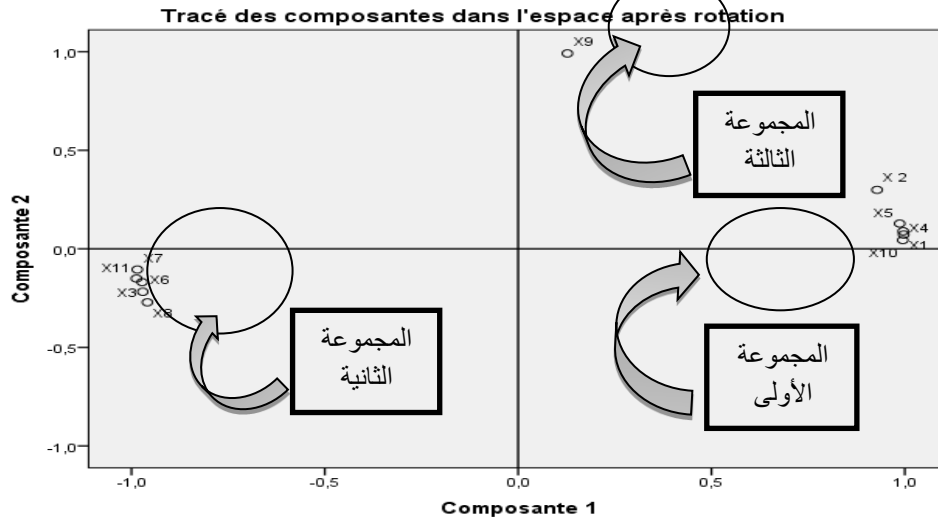
$$F'_2 = 0,072 X_1 + 0,299X_2 - 0,169 X_3 + 0,044 X_4 + 0,128X_5 - 0,218 X_6 - 0,105 X_7 - 0,271 X_8 + 0,991X_9 + 0,089X_{10} - 0,151 X_{11}$$

من المعادلة الجديدة يتضح أن العامل الجديد F'₂ أصبح أكثر تعبيراً عن متغير X₉ (التكاليف البيئية).

٣. تمثيل المتغيرات على المحاور: نقوم بإسقاط نفسي المتغيرات السابقة من X₁ إلى X₁₁ الموضحة في الجدول رقم (6)

على التمثيل البياني التالي

شكل (١٤): النتائج البيانية لطريقة المركبات الأساسية (ACP)



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.22

من الشكل رقم (١٤)، نستخلص ثلاثة مجموعات من المتغيرات وهي :

أولاً: المجموعة الأولى: وتضم المتغيرات التالية: مؤشر كمية الانبعاثات الغازية، مؤشر استهلاك المياه، مؤشر استهلاك الطاقة، مؤشر كمية النفايات المخزنة الخطيرة، مؤشر الرسوم البيئية. وهي ممثلة تمثيلاً جيداً، وبالتالي هناك علاقة طردية بين جميع المتغيرات السالفة الذكر حيث تؤول جميعها إلى الانخفاض، ويعود سبب انخفاض جميع هذه المؤشرات إلى السياسة البيئية المنتهجة في مؤسسة "UTBS" التي تنص على احترام القوانين والتشريعات البيئية، مما يعكس التطبيق الفعال لمتطلبات نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001 المجسدة في حلقة (PDCA) في المؤسسة محل الدراسة.

ثانياً: المجموعة الثانية: وتضم المتغيرات التالية: مؤشر استهلاك الوقود، مؤشر عدد العمال المتكويين في مجال البيئة، مؤشر تكلفة التكوين العمال بمجال البيئة، مؤشر رقم الأعمال البيئي، مؤشر الاستثمارات البيئية. وهي ممثلة تمثيلاً جيداً، وبالتالي هناك علاقة طردية بين جميع المتغيرات السالفة الذكر حيث تؤول جميعها إلى الارتفاع ويعود سبب ارتفاع جميع هذه المؤشرات إلى إقدام مؤسسة "UTBS" على اهتمامها بتوعية العمال. مما يتوافق أيضاً مع حلقة (PDCA) وخاصة في الجزء الثاني من الحلقة المتعلقة بعملية التنفيذ والتشغيل الذي يجت على أهمية عملية التكوين والتدريب وتوعية العمال، وهذا ما يثبت الدراسة التحليلية الخاصة بجزء تحليل مؤشرات قياس الأداء البيئي والتي سبق الإشارة إليها. وعلى ضرورة المحافظة على البيئة، إلى جانب انجاز العديد من المشاريع في المؤسسة محل الدراسة المجسدة ضمن سياسة الإنتاج الأنظف، أي الإنتاج الصديق للبيئة حيث تهدف جل المشاريع إلى حماية البيئة من التلوث النفطي، وتخفيض النفايات الناتجة عن نشاطها.

ثالثاً: المجموعة الثالثة: وتضم المتغير التالي: مؤشر التكاليف البيئية، ويندرج ضمن هذا المؤشر عوامل ومتغيرات أخرى متداخلة فيما بينها، حيث ينقسم مؤشر التكاليف البيئية في مؤسسة "UTBS" إلى قسمين، القسم الأول يمثل التكاليف الرأسمالية البيئية (موارد ولوازم مستهلكة، خدمات ومصاريف المستخدمين)، والقسم الثاني يمثل التكاليف الإلزامية البيئية (الضرائب والرسوم البيئية) وقد سبق الإشارة إليهم في الجدول رقم (2) الخاصة بالرسوم البيئية المطبقة من طرف مؤسسة "UTBS". حيث نلاحظ أن مؤشر التكاليف البيئية مرت بمرحلتين المرحلة الأولى سجلت ارتفاع في مستوى التكاليف البيئية نتيجة تهيئة القاعدة للحصول على شهادة ISO14001 في مؤسسة "UTBS" مما تطلب في هذه المرحلة تكاليف عالية، أما المرحلة الثانية نسجل انخفاض في مستوى التكاليف البيئية نتيجة تطبيق المؤسسة محل الدراسة إلى متطلبات نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001 التي تحت على التخفيض من التكاليف البيئية.

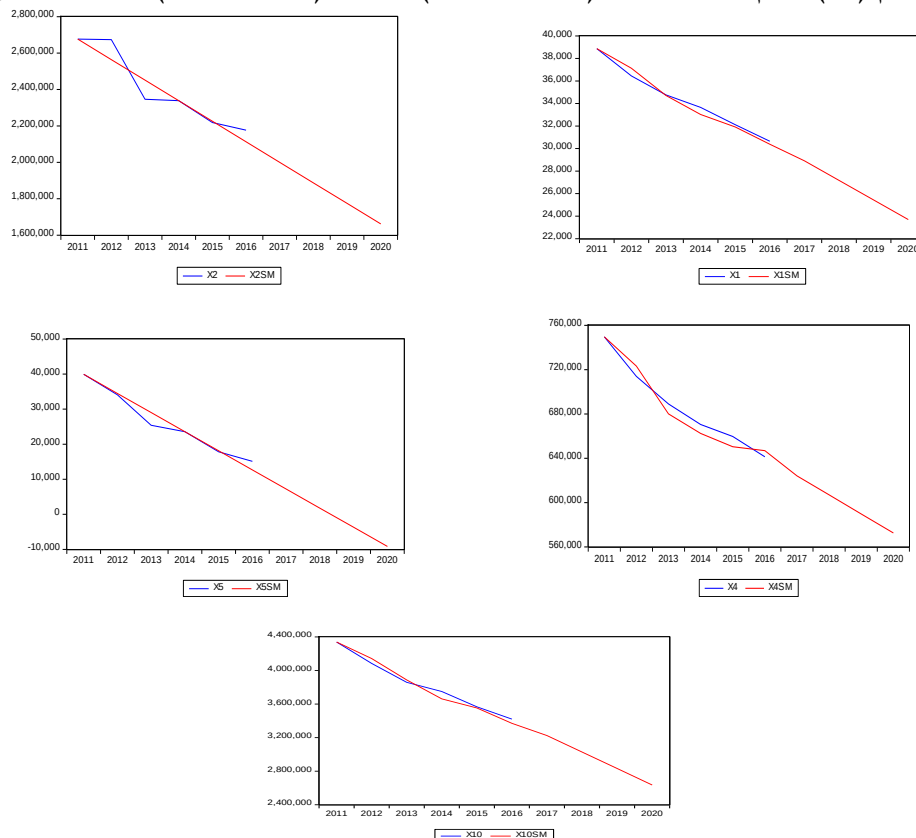
المطلب الثالث: التنبؤ بمؤشرات الأداء البيئي بطريقة هولت وينترز "HOLT- WINTERS" في الفترة (٢٠١٧-٢٠٢٠)
 نقوم بالتنبؤ بطريقة هولت وينترز "HOLT- WINTERS" في الفترة (٢٠١٧-٢٠٢٠) لمؤشرات الأداء البيئي في مؤسسة "UTBS" المتمثلة في احدى عشر متغير من X_1 إلى X_{11} خلال الفترة الممتدة من ٢٠١٧ إلى ٢٠٢٠. في الجدول والأشكال الموالية:

الجدول رقم (٧): القيم الفعلية الممهدة (٢٠١١-٢٠١٦) وتنبؤاتها (٢٠١٧-٢٠٢٠) بطريقة هولت-وينترز OLT-WINTERS

	X10SM	X11SM	X1SM	X2SM	X3SM	X4SM	X5SM	X6SM	X7SM	X8SM	X9SM
2011	4338482,00	23,00	38866,00	2676922,00	42546,00	749565,00	39924,00	128,00	117,00	306,00	321634
2012	4142185,33	33,67	37128,00	2564115,67	47656,67	723221,00	34471,00	161,33	188,00	357,33	330095
2013	3887616,33	44,33	34712,00	2451309,33	53444,91	680086,37	29018,00	189,68	272,44	401,15	338556
2014	3661906,33	55,00	33030,00	2338503,00	59499,32	662410,90	23565,00	219,78	357,53	448,44	347017
2015	3553295,33	65,67	31914,00	2225696,67	62185,70	650393,78	18112,00	253,87	427,38	498,65	355478
2016	3370280,33	76,33	30381,00	2112890,33	71425,26	646887,19	12659,00	281,36	509,98	547,80	363939
2017	3224232,33	87,00	28912,00	2000084,00	81606,30	624133,70	7206,00	308,89	597,51	592,51	372400
2018	3027935,67	97,67	27174,00	1887277,67	89873,59	606939,40	1753,00	337,60	680,82	639,36	380861
2019	2831639,00	108,33	25436,00	1774471,33	98140,89	589745,10	-3700,00	366,31	764,14	686,21	389322
2020	2635342,33	119,00	23698,00	1661665,00	106408,18	572550,79	-9153,00	395,02	847,46	733,05	397783

المجموعة الأولى: باستعمال طريقة هولت وينترز "HOLT- WINTERS" نلاحظ أن المجموعة الأولى التي تضم (كمية الإنبعاثات الغازية استهلاك المياه، استهلاك الطاقة، كمية النفايات المخزنة الخطيرة والرسوم البيئية) تمثل تنبؤات جيدة خلال الفترة المدروسة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٦، حيث نسجل انخفاض في القيم المتنبؤ بها خلال الفترة الممتدة من ٢٠١٧ إلى ٢٠٢٠. وبالتالي تطبيق نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001 في مؤسسة "UTBS" في المدى الطويل سيؤدي إلى تحقيق الاقتصاد الأخضر، ومن ثم الى تحقيق التنمية المستدامة.

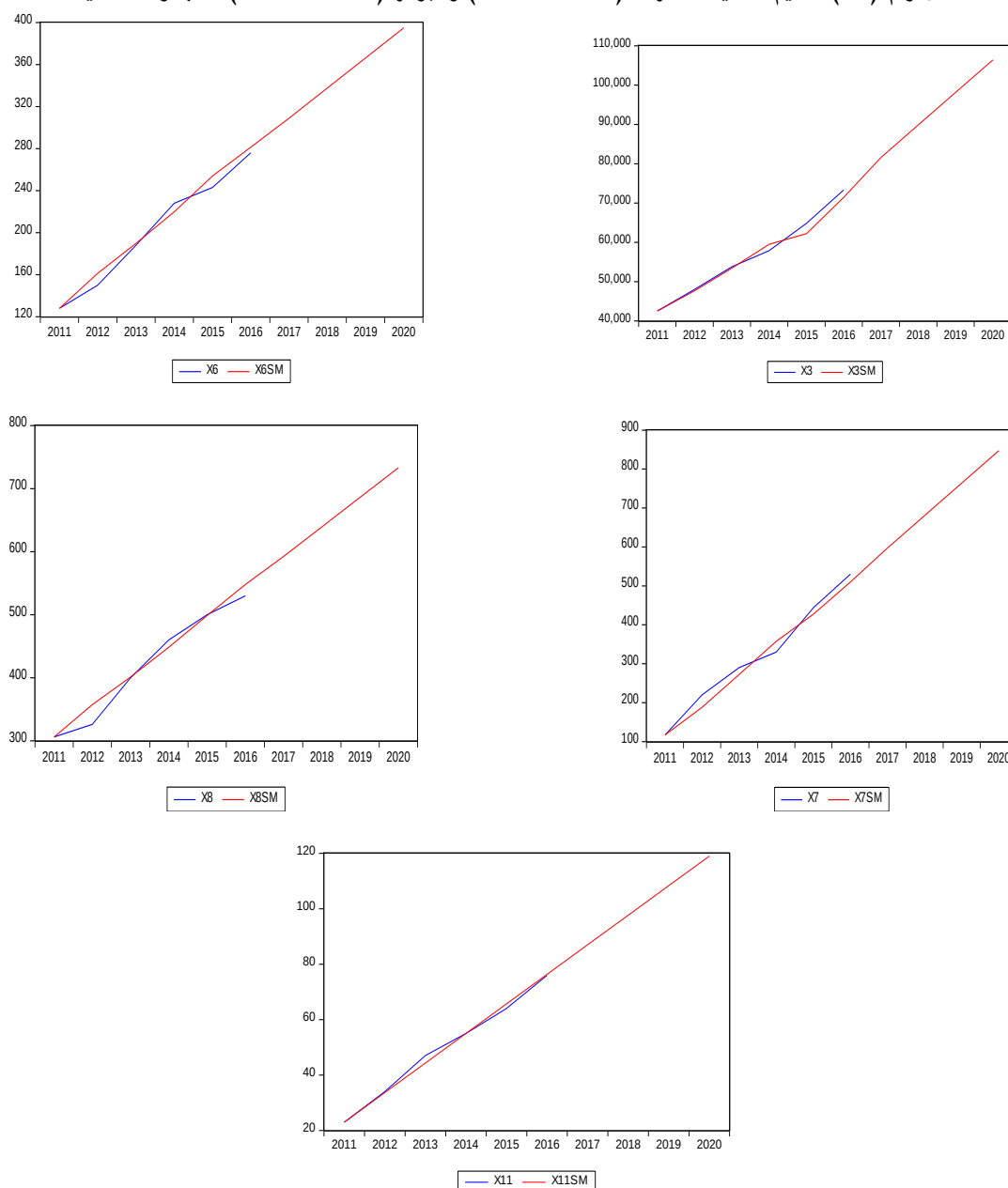
شكل رقم (١٥): القيم الفعلية الممهدة (٢٠١١-٢٠١٦) وتنبؤاتها (٢٠١٧-٢٠٢٠) للمجموعة الأولى.



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.22

المجموعة الثانية: باستعمال طريقة هولت وينترز "HOLT- WINTERS" نلاحظ أن المجموعة الثانية التي تضم (استهلاك الوقود، عدد العمال المتكويين في مجال البيئة، تكلفة تكوين العمال في مجال البيئة، رقم الأعمال البيئي، الاستثمارات البيئية) تمثل تنبؤات جيدة خلال نفس فترة الدراسة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٦، حيث نسجل ارتفاع مستمر في القيم المتنبؤ بها خلال الفترة الممتدة من ٢٠١٧ إلى ٢٠٢٠.

شكل رقم (١٦): القيم الفعلية الممهدة (٢٠١١-٢٠١٦) وتنبؤاتها (٢٠١٧-٢٠٢٠) للمجموعة الثانية.

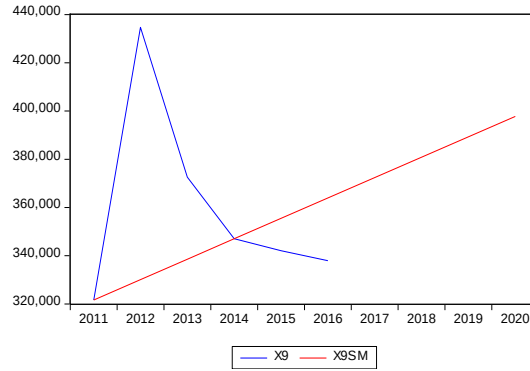


المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.22

وبالتالي تطبيق نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001 في مؤسسة "UTBS" في المدى الطويل سيؤدي إلى تحسين صورة المؤسسة في المجتمع عامة والأسواق الدولية خاصة، ومن تم تحقيق عوائد مالية.

المجموعة الثالثة: باستعمال طريقة هولت وينترز "HOLT- WINTERS" نلاحظ أن المجموعة الثالثة التي تضم (التكاليف البيئية)، تمثل تنبؤات غير جيدة خلال نفس فترة الدراسة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٦، حيث نسجل ارتفاع مستمر في القيم المتنبؤ بها خلال الفترة الممتدة من ٢٠١٧ إلى ٢٠٢٠.

شكل رقم (١٧): القيم الفعلية الممهدة (٢٠١١-٢٠١٦) وتنبؤاتها (٢٠١٧-٢٠٢٠) للمجموعة الثالثة.



المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS.22

وبالتالي تطبيق نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001 في مؤسسة "UTBS" في المدى الطويل سيؤدي الى ارتفاع التكاليف البيئية، وهذا ليس في صالح المؤسسة، لدى يجب على المؤسسة مراعاة هذا المؤشر .

الخاتمة:

هدفت الدراسة في جوهرها الى تتبع تطور مؤشرات الأداء البيئي في المؤسسات النفطية ومدى الارتباط بينها، إضافة إلى توقعات عن مستقبلها. عن طريق دراسة وحدة معالجة الخام جنوب "UTBS" سوناطراك بمنطقة حاسي مسعود ولاية ورقلة، حيث تبين من خلال بيانات مؤشرات والممثلة في المؤشرات البيئية التشغيلية والمؤشرات المالية الإلزامية، مايلي:

١. انخفاض التكاليف البيئية وارتفاع الإيرادات طيلة الفترة القصيرة المدروسة بسبب الانخفاض الإجمالي للرسوم في نفس الفترة خاصة عند سعي المؤسسة لاستخدام تكنولوجيات نظيفة تماشيا مع متطلبات المرحلة القادمة؛
٢. بين استخدام طريقة التحليل بالمركبات الأساسية، انه يمكن تقسيم متغيرات الدراسة إلى ثلاثة مجموعات جزئية كل واحدة منها تشكل نظاما خاصا بذاته، أي تغير فيه ينجر عنه انعكاسات على باقي مجموعته؛
٣. استعمال طرق التمهيد الآسي (طريقة HOLT-WINTERS) بغرض التنبؤ، سمح لنا بتقسيم متغيرات الدراسة إلى ثلاثة مجموعات أيضا وفقا للاتجاه العام المتوقع للتنبؤات، إذ تظهر فيه مجموعة أولى ذات اتجاه سالب (انخفاضات) وهو ما يعني السعي للتخلص من أثارها بشكل نهائي ومجموعة ثانية ذات اتجاه موجب (ارتفاعات) ما يعني استمرارها ومجموعة ثالثة مختلطة وتنظم متغيرا واحدا فقط يتغير من وقت لآخر تارة بالصعود وتارة بالنزول.

هذه النتائج الإحصائية تثبت أن:

١. الأداء البيئي لوحدة معالجة الخام جنوب "UTBS" سوناطراك حاسي مسعود في تحسن مستمر وهذا نتيجة تطبيقها الجيد لنظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001؛
٢. تم قياس مؤشرات الأداء البيئي لمؤسسة "UTBS" عبر استخدام مؤشرات بيئية تشغيلية (١- مؤشر الانبعاثات الغازية، ٢- مؤشر استهلاك الموارد والطاقة، ٣- مؤشر تسيير النفايات و٤- مؤشر التكوين بمجال البيئة). ومؤشرات مالية إلزامية (١- مؤشر رقم الأعمال البيئي، ٢- مؤشر التكاليف البيئية، ٣- مؤشر الرسوم البيئية و٤- مؤشر الاستثمارات البيئية)؛
٣. حصول مؤسسة "UTBS" على شهادة ISO14001 يثبت فعالية تطبيق نظام الإدارة البيئية ؛
٤. تعمل مؤسسة "UTBS" على إدراج البعد البيئي في أهدافها الإستراتيجية لتحقيق التنمية المستدامة وذلك من خلال الاستعمال العقلاني للموارد المتاحة وخاصة مورد المياه، من خلال انجاز المؤسسة لمحطة استرجاع المياه الصناعية والمنزلية واستغلالها في السقي إلى جانب تخفيض معدل الانبعاثات الغازية من خلال إنجاز مشروع لاسترداد الغازات المنبعثة؛
٥. التزام مؤسسة "UTBS" بالقوانين والتشريعات البيئية، يعكس سياستها البيئية على احترام جميع القوانين الرامية لحماية البيئة والمحافظة عليها.

أدى التطبيق الفعال والجيد لمتطلبات نظام الإدارة البيئية طبق مواصفة ISO14001 (التخطيط، التنفيذ، الرقابة ومراجعة الإدارة) المتجسدة في حلقة (PDCA) في المؤسسة "UTBS" خلال الفترة الممتدة (من ٢٠١١ إلى ٢٠١٦) إلى حصول مؤسسة "UTBS" على شهادة ISO14001 سنة ٢٠١٣، مما ساهم ذلك بشكل جلي في تفعيل وتحسين أدائها البيئي، وذلك من خلال النتائج الإيجابية المحققة في المؤشرات البيئية التسييرية والمؤشرات المالية الإلزامية للمؤسسة محل الدراسة، وبالتالي تحقيق التنمية المستدامة وضرورة الإستمرار في المحافظة على هذا المكسب.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. مؤتمر الأمم المتحدة الثاني حول البيئة والتنمية "قمة الأرض" انعقد في ريدوجانيرو "البرازيل" ٣- ١٤ جوان ١٩٩٢ هدف الى حماية كوكب الأرض وموارده ومناخه، ووضع سياسة النمو العالمي والقضاء على الفقر والمحافظة على البيئة.
٢. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون ١٠/٠٣، "يتعلق بالمحافظة على البيئة في إطار التنمية المستدامة"، الجريدة الرسمية، العدد ٤٣، المؤرخ في ١٩ جويلية ٢٠٠٣، ص ١٠.
٣. عبد الرزاق قاسم الشحادة، "القياس المحاسبي لتكاليف الأداء البيئي للشركة السورية العامة للأسمدة وتأثيره في قدرتها التنافسية في مجال الجودة"، مجلة للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، المجلد ٢٦، العدد ٠١، ٢٠١٠، ص ٢٨٣.
٤. نور الهدى محجوبي، أمينة مخلفي، "تقييم الأداء البيئي في المؤسسات النفطية - دراسة حالة المركب النفطي حوض بركاوي -"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، ورقلة، العدد ٠٥، ٢٠١٦، ص ٧٩.
٥. خليفة علي خليفة العبدلات، "تحديد العوامل المؤثرة لنظام الإدارة البيئية ISO 14001 بوجود ثقافة الجودة والإنتاج الأنظف متغيرات وسيطة على الأداء البيئي: دراسة حالة على شركة المثالية للصناعات الكيماوية"، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة عمان، الأردن، ٢٠١٥، ص ٤٣.
٦. عمر اقبال عمر المشهداني وآخرون، "تقويم الأداء البيئي للوحدات الاقتصادية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الثالث، جامعة المستنصرية، العراق، 2011 ص ٠٤، بتصرف.

ثانياً: المراجع الاجنبية:

- [1] Tahon CHRISTIAN, " Evaluation des performances des systèmes de production ", Lavoisier, Paris, 2003, P65.
- [2] Abdul Wahid NABSIH and Yen Nee Goh "The Effect of Environmental Management System ISO 14001 Implementation on SME Performance: An Empirical Study in Malaysia" paper, Journal of Sustainable Development, Graduate School of Business, University Sains Malaysia ,Penang, Malaysia, 2010
- [3] Zobel THOMAS, "Environmental Management Systems - Policy Implementation and Environmental Effects ", Thesis Doctoral, Luleå University of Technology, Department of Business Administration and Social Sciences, Division of Quality and Environmental Management, Sweden , 2005 , P43.
- [4] MAHDJOUBI Nour Elhouda, et al, "Impact du Système de Management Environnemental, selon ISO14001, sur la performance environnemental de la compagnie pétrolière Algérienne Sonatrach -Cas de l'unité de traitement de Brut Sud (UTBS) Hassi-Messaoud", Revue des Sciences Humaines, Université BISKRA, ALGERIE, N°46, 2017, P22.
- [5] DUPORT Michelle, " Les systèmes d'indicateurs de performance environnementale (IPE), entre communication et contrôle ", "Comptabilité - Contrôle - Audit", 2007, p 4, Articles en document téléchargé depuis , 17/12/ 2016, www.cairn.info
- [6] International Organization Standard, "ISO 14001 Environmental management systems-requirements with guidance for use", ٢nd edition, 15/01/2016, www.iso.org

Measurement of environmental performance indicators in the raw processing unit of the South "UTBS" Sonatrach Hassi Messaoud (2011-2016)

Mahdjoubi Nour Elhouda

PhD. Student, University of Ouargla, Algeria
Nouralhouda645@gmail.com

Mekhelhi Amina

Lecturer, University of Ouargla, Algeria
mekhelhi.amina@univ-ouargla.dz

Bengana Ismail

Lecture, University of Ouargla, Algeria
benggana@gmail.com

Abstract :

This study aims to measure the environmental performance indicators in the Algerian oil institutions in general and the national company Sonatrach in particular, through studying one of its units: the crude processing unit south (UTBS) at the level of Hassi Masoud, Algeria. The study was based on a set of environmental and financial indicators to measure the environmental performance of the institution study, namely: (Gaseous Emission Index, Resource and Energy Consumption Index, Waste Management Index, Environment Index, Environmental Activity Index, Environmental Cost Index, Environmental investments) during the period from 2011 to 2016. The tools used for the analysis and forecasting methods were used to analyze the indicators of the study.

The study concluded in the descriptive part, a decrease in environmental costs with an increase in turnover due to the decrease in the total fees of taxes during the study period, especially as the institution seeks to use clean technologies, and using the method of principal components analysis (PCA), we found that the study variables can be divided into three groups, each of which is a specific system

The econometric part, using exponential smoothing methods (HOLT-WINTERS) for forecasting, we also divided the variables into three groups according to the expected general trend of forecasting, showing the first group with a negative direction (declines), the second group with positive trend group (decreasing) and a third group with mixed trend, and include Only one variable which is environmental costs.

Keywords: Environmental performance, Financial Indicators, ACP Method, Prediction, Sonatrach Unit (UTBS), Hassi Messaoud, Ouargla.

Jel classification code : Q51, G32, L2.

The Effect of Foreign Direct Investment on Trade: Empirical Evidence from Sri Lanka

NPG Samantha

School of Economics, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan, Hubei, PR China

samanthanpg@yahoo.com

Abstract:

Foreign direct investment and foreign trade are vital factors in economic growth and development. The purpose of this study is to investigate the long run relationship and short-run dynamics between the two variables in Sri Lankan context. The study applies the ARDL co-integration and bound test for annual time series data covering the period from 1980 to 2016. The empirical test finds a significant positive relationship between FDI and foreign trade in the short run as well as in the long run. The bound test confirms the existence of co-integration relations among the variables. The error term of the ARDL ECM model is statistically significant with expected sign confirming convergence of short-run shocks into the long run equilibrium. All the diagnostic and stability tests confirm the validity of the selected model in policy formulating.

Keywords: Foreign direct investment, Foreign trade, ARDL approach, Complementary effect.



1. Introduction

Sri Lanka was under the British colonial rule over 13 decades and declared as an independent state in 1948. Since the independence, the elected governments from time to time employed different economic policies until 1977. The government, which came to power in 1977, entered a more liberal economic path as the first country in the South Asian region. The targets of the economic policy reforms that covered all the sectors of the economy were private sector-driven economic growth, export-led growth, and FDI promotion.

Just after the liberalization, Sri Lanka recorded substantial improvements in foreign trade as well as FDI. For instance, trade as a percentage of GDP increased to 74 percent in 1978 compared to 64 percent in 1977. The value of inward FDI recorded a remarkable improvement from 1.5 US \$ million in 1978 to 47 US \$ million in 1979. The first two decades after the liberalization, the 1980s and the 1990s, witnessed substantial growth in export earnings recording 7.4 percent and 11.1 percent annual growth respectively. Sri Lanka could not maintain continuous progress in export earnings that recorded in the 1980s and the 1990s and dropped to 5.11 annual average growths in the 2000s. Furthermore, the value of import expenditure compared to the export earnings has increased significantly over the previous decade by widening the trade deficit. Sri Lanka is experiencing external pressure at present due to high current account deficit and foreign debt services (CBSL 2016).

The impact of FDI on trade flows have been discussed theoretically and empirically in many studies. According to the early theoretical studies, the impact of FDI on trade can be negative in the presence of trade barriers. In other words, both variables can substitute each other. However, the argument that FDI can be a complement to trade has empirically proved by the studies such as (Lipsey & Weiss 1981; Lipsey & Weiss 1984; Yamawaki 1991; Fukasaku et al. 2000). Markusen, (1997, 2002) have

argued that the type of FDI determine whether it is a complement or substitute for trade. The vertical FDI, in its nature, divides the production process into stages and locates geographically different places. Such FDI can be a complement to trade. The other type, horizontal FDI that produce the same product in different locations can be a substitute for trade. Hence, the impact of FDI on trade could be different from country to country, region to region and industry to industry.

This paper is an attempt to investigate the relationship between FDI and foreign trade of Sri Lanka for the period from 1980 to 2016. Sri Lanka is a unique example in the South Asian region employing open economic policies over four decades. Sri Lankan government provided more intensives to the foreign investors establishing specific investment zones. The establishment of the Board of Investment (BOI) and the Export Development Board (EDB) are such steps taken by the government to provide institutional support for investors and exporters. The identification of the relationship between FDI and foreign trade in such a setting is vital in further action. Hence, the findings of the study will provide policy guidance to the policymakers, researchers and government officers to formulate economic policies to achieve economic growth and development. Further, the study will extend the existing literature by adding the result of the long-run relationship of FDI and foreign trade of a country, which employed open economic policies over four decades. This would be an added advantage for the other countries in formulating policies related to trade and FDI.

Following the introduction, the section two of this paper discusses existing theoretical and empirical literature related to FDI and trade relationship. Section three develops the theoretical model. Section four presents the results and discussion. Section five concludes the paper.

2. Literature Review

The relationship between FDI and trade has long been extensively discussed in the economic literature. According to the Heckscher – Ohlin – Samuelson model (Samuelson 1953); the basis of international trade is the differences of factor endowment and factor prices of homogeneous products in different countries. Mundell (1957) argued that FDI reduces export because it moves capital from one country to another sinking difference of factor endowment and factor prices. According to Purvis (1972), FDI stimulates international trade in the presence of different production functions in different countries. Comparing Japanese and US FDI, Kojima (1973, 1985) showed that Japanese FDI is mainly focused on trade and meets the requirements of the principle of comparative advantage. Kojima also argued that US FDI, which primarily has an oligopolistic market structure, is anti-trade and detrimental in the long run to home and host countries. According to Kojima's macroeconomic approach, export-oriented FDI takes place when the home country invests in sectors where the host country has comparative advantages.

The relationship between FDI and trade can be substitute or compliment depending on the nature and motive of FDI. According to some researchers, there is a complementary relationship between FDI and trade in the presence of vertical FDI. By analyzing firm-level data Lipsey & Weiss (1984) Brainard (1993, 1997) Pfaffermayr (1996) and Clausing (2000) have found a complementary relationship between export and FDI. Analyzing the impact of FDI on the trade of Latin American and Southeast Asian countries, Fukasaku et al. (2000) found a substantial positive impact of FDI on trade in trade-oriented countries. Also, they found that export in Southeast Asian countries is more sensitive to FDI than Latin American countries. By examining FDI-trade interaction, Lane & Milesi-Ferretti (2004), Swenson (2004) and Rose & Spiegel (2004) highlighted that higher FDI inflow leads to higher trade. Further, they argued that larger FDI increases not only trade but also more benefits such as an increase in total factor productivity. Driffield & Love (2007) highlighted the positive relationship between FDI and host country productivity; thereby increase of export. Using panel data, Anwar & Nguyen (2011) found a complementary relationship between export and FDI as well as import and FDI in Vietnam. Calegário, Bruhn, & Pereira (2014) found a positive long-run relationship between FDI and export only in export-oriented industries in which resource-seeking approaches are more powerful. More recent country-level studies (Akoto 2016; Shamim et al. 2016;

Mijiyawa 2017; Clus-Rossouw et al. 2015) have found a positive relationship between export and FDI.

Some researchers have proved empirically the argument of FDI has a negative relationship with the trade. According to Blomström, Lipsey, & Kulchycky (1988), FDI had a negative impact on some industries, thereby FDI substitute to export. The relationship between FDI and trade depends on the nature of production. For example, Svensson (1996) found a negative relationship between FDI and export for finished goods and a positive relationship between FDI and intermediate export goods. Furthermore, FDI motivated to bypass trade barriers such as tariff likely to be negative with exports. According to Blonigen, Tomlin, & Wilson (2004), tariff-jumping FDI had a more negative impact on US domestic firm's exports than another kind of FDI.

By reviewing the existing literature on FDI-trade nexus, we can conclude that the impact of FDI on trade vary according to the country-specific characteristics and nature of FDI. Comprehensive studies related to Sri Lanka in this regard are very limited. Hence, the present study is an attempt to fill the literature gap by studying FDI-trade nexus of Sri Lanka.

3. Methodology and Data Description

3.1 Model specification

According to economic literature, foreign trade is determined by economic factors such as exchange rate, GDP, trade openness, foreign direct investment, interest rate, technology, and tariff. In order to analyze the relationship between foreign trade and FDI in Sri Lankan context, we selected five variables depending on the availability of continuance data. The basic model sued in this study is given by the equation 1.

$$FT = f(FDI, GDP, TOP, ER, \dots) \quad (1)$$

Where, FT is the foreign trade, FDI is the foreign direct investment, GDP is the real per capita income, TOP is the trade openness, and ER is the exchange rate.

The econometric model for analyzing the impact of FDI on foreign trade can be written as,

$$FT = \beta_0 + \beta_1 FDI + \beta_2 GDP + \beta_3 TOP + \beta_4 ER + \mu_t \quad (2)$$

According to economic literature, the coefficient of FDI with trade can be negative or positive depending on the nature and motive of inward FDI. Hence, the expected sigh of β_1 may be negative or positive. We expect positive sigh for β_2 and β_3 and negative sigh for β_4 depending on economic theory.

To regress the equation 2, we use Auto Regressive Distributed Lag (ARDL) model developed by (Pesaran et al. 2001). The ARDL form of the equation 2 can be written as follows.

$$\begin{aligned} \Delta \ln FT_t = & \alpha_0 + \alpha_1 \ln FT_{t-1} + \alpha_2 \ln FDI_{t-1} + \alpha_3 \ln GDP_{t-1} + \alpha_4 \ln TOP_{t-1} + \alpha_5 \ln ER_{t-1} \\ & + \sum_{t-1}^{t-n} \beta_0 \Delta \ln FT_{t-1} + \sum_{t-1}^{t-n} \beta_1 \Delta \ln FDI_{t-1} + \sum_{t-1}^{t-n} \beta_2 \Delta \ln GDP_{t-1} \\ & + \sum_{t-1}^{t-n} \beta_3 \Delta \ln TOP_{t-1} + \sum_{t-1}^{t-n} \beta_4 \Delta \ln ER_{t-1} + \mu_t \end{aligned} \quad (3)$$

Where α_0 is the intercept, μ_t is the error term, α_1 to α_5 are the long-run elasticity, and β_0 to β_4 are the short-run dynamic of the selected variables.

3.2 Data description and sources

This study uses annual time series data for the period from 1980 to 2016. To find out long-run relationship and short-run dynamics between FDI and foreign trade of Sri Lanka, we use total trade volume as the dependent variable. The value of inward FDI, per capita income, trade openness (total trade as a percentage of GDP), and exchange rate are used as the independent variables. Data were extracted from the World Development Indicators (WDI) of the World Bank.

4. Estimation and Results

4.1 Unit root test

The objective of conducting unit root test is to check whether the variables under consideration are stationary or not. If the mean and variance of time series are infinite and independent of time, such variables are said to be stationary. Time series data have unit root problem if the mean and variance of variable change over time. We use the Augmented Dickey-Fuller (ADF) unit root test to check the stationary properties of the selected variables. The test results are incorporated in Table 1. Only the variable ER is stationary at level $I(0)$ rejecting the null hypothesis of unit root at 5 percent level. Again, we run the unit root test by taking the first difference of all the variables in order to make variables stationary. The results presented in Table 1 indicate that all the variables are stationary at the first difference. Since the variables are stationary at different levels, we apply AEDL model to identify long-run relationship and short run dynamics of the variables data.

Table 1. ADF unit root test results

Variables	Status	ADF test statistics	
		t-statistics	Critical value
lnFT	At levels	0.0805 (0.9597)	-2.9458
lnFDI	At levels	-0.9637 (0.7556)	-2.9458
lnGDP	At levels	2.1423 (0.9999)	-2.9458
lnER	At levels	-3.1263** (0.0334)	-2.9458
lnTOP	At levels	-1.1417 (0.6884)	-2.9458
lnFT	1 st difference	-6.2154* (0.0000)	-2.9484
lnFDI	1 st difference	-7.5409* (0.0000)	-2.9484
lnGDP	1 st difference	-4.2126* (0.0022)	-2.9484
lnER	1 st difference	-5.1852* (0.0001)	-2.9484
lnTOP	1 st difference	-5.2275* (0.0001)	-2.9484

Note: p values are in brackets, * significant at 1% level and ** significant at 5% level

4.2 ARDL regression analysis

The equation 3 is regressed using ARDL model, and the results are incorporated in Table 2. Akaike Information Criterion (AIC) is used to select appropriate lag lengths. The selected ARDL model is 1,3,2,1,1. The probability value of F-statistics is highly significant indicating the overall performance of the selected model. Further, the Durbin-Watson value is higher than the R squared value rejecting the chance of spurious results, serial correlation, and autocorrelation.

The results of the short run model revealed that 1 percent change of FDI in Sri Lanka will cause to six percent change of total trade. The sign of the coefficient of FDI is positive indicating complementary relationship between FDI and total trade in the short run. In the short run, per capita GDP shows a highly significant positive relationship with total foreign trade coinciding with the economic theory. The exchange rate has a significant negative impact on the aggregate trade of Sri Lanka in the short run. Furthermore, the short run coefficient of trade openness shows a highly significant positive relationship with the total foreign trade of Sri Lanka.

ARDL long form and bound test are applied to check the existence of a long-run relationship and long-run coefficient of the selected variables. Estimated results of the long-run coefficient are

presented in table 3. Accordingly, there is a highly significant positive long-run relationship between FDI and total trade in Sri Lanka.

Table 2. Regression Results - FT as the dependent variable

Variables	Coefficients	T-statistic	Probability
C	-0.5505	-0.3477	0.7315
lnFT(-1)	0.4688*	3.1137	0.0054
lnFDI	0.0634**	2.2480	0.0354
lnFDI(-1)	0.0266	1.0023	0.3276
lnFDI(-2)	0.0416	1.7170	0.1007
lnFDI(-3)	0.0335	1.1724	0.2541
lnGDP	1.1847**	2.4459	0.0233
lnGDP(-1)	0.0799	0.1055	0.9170
lnGDP(-2)	-0.7952	-1.6812	0.1075
lnER	-0.5278**	-2.3583	0.0281
lnER(-1)	0.6290*	3.2251	0.0041
lnTOP	0.7276*	5.9618	0.0000
lnTOP(-1)	-0.5459*	-3.5153	0.0021
R - squared = 0.99 , Adjusted R – squared = 0.99, F-Stat = 1081.97, Prob(F) = 0.0000			
Durbin-Watson Stat = 2.4389			

Note: * significant at 1% level and ** significant at 5% level

The ARDL bound test can be applied to verify the presence of the long-run relation between the dependent variable and independent variables. The bound test assumes the null hypothesis of no long-run relation ($\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$) against the alternative hypothesis of long-run relation ($\beta_1 \neq 0, \beta_2 \neq 0, \beta_3 \neq 0, \beta_4 \neq 0$) among the variables of the selected model. The alternative hypothesis is accepted if the F-statistic value of the bound test is greater than the upper critical value given in the Pesaran table (Pesaran et al. 2001). The bound test results presented in table 4 confirms the presence of a long-run relationship among the variables under consideration.

Table 3. Results of long-run coefficients

Variables	Coefficients	t-statistic	Probability
lnFDI	0.3111	3.9858	0.0007
lnGDP	0.8838	2.2598	0.0346
lnER	0.1905	1.1305	0.2710
lnTOP	0.3419	1.6644	0.1109
Constant	-1.0390	-0.3652	0.7186

The results of the error correction version of the ARDL model are given in table 5. The coefficient of the error term (ECT) is negative and significant at 1% level indicating convergence towards equilibrium. The value of the speed of adjustment parameter is 0.53 meaning that 53 percent adjustments can be completed within the first period. The value of R^2 and adjusted R^2 of ECM indicates goodness of fit of the model. Further, the Durbin – Watson stat result confirms the lack of autocorrelation between the variables.

4.3 Diagnostic and stability tests

Breusch-Godfrey serial correlation LM test and Harvey heteroscedasticity test are applied for residual diagnostic. According to the results presented in table 6, the selected model is free from serial correlation, and heteroscedasticity. The error term is normally distributed, and the variance of selected variables is constant. The stability of the selected model is checked by applying CUSUM and CUSUMSQ tests, and results are shown in figure 1. The figure plots show the 5% critical bounds and CUSUM and CUSUMSQ lines. Regression parameter is unstable if the CUSUM and CUSUMSQ lines cross the critical bounds. This model is stable because none of the lines crosses the

5% critical bounds. Ramsey RESET also confirms the stability of the selected model. Hence, the results validate the use of the model in policymaking.

Table 4. Bound test Results (ARDL)

Bound test value		Bound critical value(n=35)	
Test statistics	Value	I(0)	I(1)
F-statistics	5.2158	4.09 (1%)	5.53 (1%)
		2.95 (5%)	4.09 (5%)
		2.46 (10%)	3.46 (10%)

Table 5. Error Correction Regression (ARDL)

Variables	Coefficient	t-statistics	Probability value
$\Delta \ln \text{FDI}$	0.0635	3.1952	0.0044
$\Delta \ln \text{FDI}(-1)$	-0.0752	-3.6305	0.0016
$\Delta \ln \text{FDI}(-2)$	-0.0335	-1.6449	0.1149
$\Delta \ln \text{GDP}$	1.1847	3.6002	0.0017
$\Delta \ln \text{GDP}(-1)$	0.7953	-2.5688	0.0182
$\Delta \ln \text{ER}$	-0.5278	-4.5688	0.0002
$\Delta \ln \text{TOP}$	0.7276	7.3209	0.0000
$\text{ECT}(-1)$	-0.5312	-6.2246	0.0000
R - squared = 0.89, Adjusted R – squared = 0.86, Durbin-Watson stat = 2.4389			
S.E. of regression = 0.0359, Sum of squared resid = 0.0336			

Table 6. Diagnostics tests

Serial correlation LM test (Breusch-Godfrey)			
Test statistics	Value	Test statistics	Value
F-statistics	1.7822	Prob F(2,19)	0.1953
Obs R-squared	5.3709	Prob Chi-square(2)	0.0683
Heteroscedasticity test (Harvey)			
F-statistics	1.1368	Prob.F(12,21)	0.3840
Obs. R-squared	13.3888	Prob.chi-squared(12)	0.3414

Table 7. Ramsey RESET test

Test statistics	Value	Probability
t- statistics	0.6838 (20)	0.5020
F- statistics	0.4675 (1,20)	0.5020

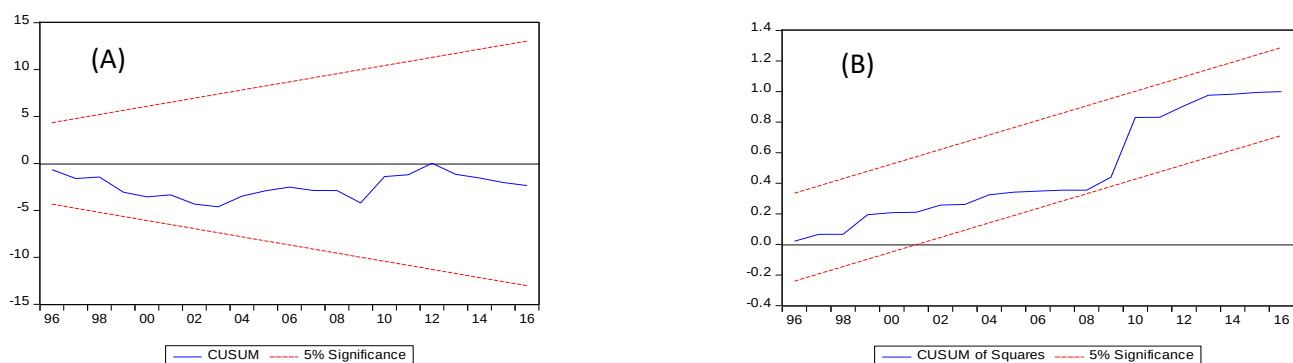


Figure 1. CUSUM and CUSUMSQ tests

5. Conclusion

Foreign direct investment and foreign trade are generally considered as vital factors for economic growth and development. The purpose of this study is to investigate the long run

relationship and short-run dynamics between these two variables in Sri Lankan context. The study uses annual time series data covering the period from 1980 to 2016. Augmented Dicky Fuller unit root test is applied to test the order of integration of variables data. Since the variables are integrated at different levels and considering advantages over other co-integration approaches, the study applied the ARDL co-integration approach and bound test to regress the variables data. The empirical test finds a significant positive relationship between FDI and foreign trade in the short run as well as in the long run in Sri Lankan context. The bound test confirms the existence of co-integration relations among the variables. The error term of the ARDL ECM model is statistically significant with expected sign confirming convergence of short-run shocks into the long run equilibrium. All the diagnostic and stability tests confirm the validity of the selected model in policy formulating.

Acknowledgments

My sincere gratitude goes to Prof. Liu Haiyun, School of Economics, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan, Hubei, PR China, for his guidance in my academic career.

References

- [1] W. Akoto, 2016. On the Nature of the Causal Relationships between Foreign Direct Investment, GDP, and Exports in South Africa. *Journal of International Development*, 28, 112–126.
- [2] S. Anwar & L.P. Nguyen, 2011. Foreign direct investment and trade: The case of Vietnam. *Research in International Business and Finance*, 25(1), 39–52.
- [3] M. Blomström, R.E. Lipsey & K. Kulchicky, 1988. US and Swedish direct investment and exports. In: *Trade Policy Issues and Empirical Analysis*, Chicago, University of Chicago Press.
- [4] B.A. Blonigen, K. Tomlin & W.W. Wilson, 2004. Tariff-Jumping FDI and domestic firm's profits. *Canadian Journal of Economics*, 37(3), 656–677.
- [5] S.L. Brainard, 1993. An Empirical Assessment of the Factor Proportions Explanation of Multinational Sales,
- [6] S.L. Brainard, 1997. An empirical assessment of the proximity-concentration trade-off between multinational sales and trade. *American Economic Review*, 87(4), 520–544.
- [7] C.L.L. Calegário, Bruhn, N.C.P. & Pereira, M.C., 2014. Foreign Direct Investment and Trade: A Study on Selected Brazilian Industries. *Latin American Business Review*, 15(1), 65–92.
- [8] K.A. Clausing, 2000. Does multinational activity displace trade? *Economic Inquiry*, 38(2), 190–205.
- [9] D. Le Clus-Rossouw, Viviers, W. & Loots, E., 2015. Is there a link between BRIC foreign direct investment and SADC export performance? *Development Southern Africa*, 32(6), 658–674.
- [10] N. Driffield & J.H. Love, 2007. Linking FDI motivation and host economy productivity effects: conceptual and empirical analysis. *Journal of International Business Studies*, 38, 460–473.
- [11] F. Fukasaku, R. Luiz, & J.R. De Mello, 2000. Trade and foreign direct investment in Latin America and Southeast Asia: temporal causality analysis. *Journal of International Development*, 12(7), 903–924.
- [12] P.R. Lane & G.M. Milesi-Ferretti, 2004. *International Investment Patterns*, Lefilleur.
- [13] R.E. Lipsey, & M.Y. Weiss, 1981. Foreign production and exports in manufacturing industries. *The Review of Economics and Statistics*, 63, 488–494.
- [14] R.E. Lipsey & M.Y. Weiss, 1984. Foreign production and exports of individual firms. *The Review of Economics and Statistics*, 66(2), 304–308.

- [15] J.K. Markusen, 1997. Trade versus Investment Liberalization, No. 6231, NBER working paper.
- [16] J.R. Markusen, 2002. Multinational Firms and the Theory of International Trade, Cambridge, MIT Press.
- [17] A.G. Mijiyawa, 2017. Does Foreign Direct Investment Promote Exports? Evidence from African Countries. *The World Economy*, 1934–1957.
- [18] M.H. Pesaran, Y. Shin & R.J. Smith, 2001. Bounds testing approaches to the analysis of level relationships. *Journal of Applied Econometrics*, 16(3), 289–326.
- [19] R. Pfaffermayr, 1996. Foreign outward direct investment and exports in Austrian manufacturing: substitutes or complements? *Weltwirtschaftliches*, 132(3), 501–522.
- [20] A.K. Rose & M.M. Spiegel, 2004. A gravity model of sovereign lending: trade, default, and credit,
- [21] M.A. Shamim, K.A. Ghais & E.A. Shaikh, 2016. FDI-Export Nexus in Pakistan: A Time Series Analysis. *Global Management Journal for Academic & Corporate Studies*, 6(1), 115–123.
- [22] R. Svensson, 1996. Effects of overseas production on home country exports: evidence based on Swedish multinationals. *Weltwirtschaftliches Archive*, 132(2), 304–329.
- [23] D.L. Swenson, 2004. Foreign investment and the mediation of trade flows. *Review of International Economics*, 14(2), 609–629.
- [24] H. Yamawaki, 1991. Exports and foreign distributional activities: evidence on Japanese firms in the United States. *Review of Economics and Statistics*, 73, 294–300.

أثر الاستثمار الأجنبي المباشر على التجارة: دليل تجريبي من سريلانكا

NPG Samantha

كلية الاقتصاد - جامعة هواتشونغ للعلوم والتكنولوجيا - ووهان - جمهورية الصين الشعبية

samanthanpg@yahoo.com

الملخص:

الاستثمار الأجنبي المباشر والتجارة الخارجية هما عاملين حيويين في النمو الاقتصادي والتنمية. الغرض من هذه الدراسة هو دراسة العلاقة طويلة المدى وديناميات المدى القصير بين المتغيرين في سياق سريلانكا. تطبق هذه الدراسة اختبار $ARDL$ المشترك والاختبار الملزم لبيانات السلاسل الزمنية السنوية التي تغطي الفترة من عام ١٩٨٠ إلى عام ٢٠١٦. ويوجد الاختبار التجريبي علاقة إيجابية كبيرة بين الاستثمار الأجنبي المباشر والتجارة الخارجية في المدى القصير وكذلك على المدى الطويل. يؤكد الاختبار المحدد وجود علاقات التكامل المشترك بين المتغيرات. يعتبر مصطلح الخطأ الخاص بنموذج $ARDL$ ECM هاماً من الناحية الإحصائية مع وجود علامة متوقعة تؤكد تقارب الصدمات قصيرة المدى في التوازن طويل المدى. تؤكد جميع اختبارات التشخيص والاستقرار صحة النموذج المحدد في صياغة السياسات.

الكلمات المفتاحية: الاستثمار الأجنبي المباشر، التجارة الخارجية، نهج $ARDL$ ، التأثير التكميلي

Services Exports and Economic Growth in Sri Lanka: An Anatomy of GDP Components

EAC Priyankara

School of Economics, Huazhong University of Science & Technology, Wuhan, Hubei, P.R. China

eacpriyankara@yahoo.com

Abstract:

This study examines the causality relationship not only between services exports and overall GDP but also between services exports and GDP components, using annual time series data of Sri Lanka from 1981 to 2013. The results show that (1) export-led growth hypothesis holds for services exports of Sri Lanka, and (2) there exist unidirectional causality from services exports to household consumption, feedback effect of services exports on the gross capital formation and unidirectional causality from government expenditure to services exports. The causality channel of services exports causing economic growth via gross capital formation is empirically supporting current economic growth theory. Therefore, a successful and sustained economic growth for Sri Lanka needs more allocation of earning from services exports towards the gross capital formation.

Keywords: Export-led growth hypothesis, services export-led growth, economic growth, Toda-Yamamoto approach

JELL CLASSIFICATION: F100, F130, F140



1. Introduction

Generally, exports are considered as one of the major driving forces of long-run (LR) economic growth. Both theoretical and empirical investigations over the past decades have been extensively examined the above relationship focusing on aggregate level exports, particularly, goods exports. Empirical literature evidenced three types of the direction of causality between exports and economic growth. (1) export-led growth hypothesis (ELGH). ELGH assumes that the relationship between exports and economic growth is positive and thereby higher the exports is higher the economic growth. Growth theory argues that the expansion of export as a determinant of economic growth. Vohra (2001), Herzer et al. (2006), Jordaan and Eita (2007), Narayan et al. (2007), Sahni and Atri (2012), and Bashir et al. (2015) among others found empirical supports for ELGH. (2) growth-led export hypothesis (GLEH), which argues the expansion of economic growth leads the exports. Economic growth implies the technological advancement in the production as well as the more competitive power of domestic goods in the international market. Hence exports are promoted by economic growth (Jin, 2002; Vernon, 1966). This hypothesis also was supported by many empirical studies such as Iqbal et al. (2012), Alimi and Muse (2013), Shihab et al. (2014), and Gokmenoglu et al. (2015). (3) bi-directional/contemporaneous causality. Helpman and Krugman (1985) argued about feedback relationship; perhaps their argument is a combination of both ELGH and GLEH, says that exports promote economic growth, and then economic growth leads export. Shan and Sun (1998a), Shan and Sun (1999), and Tsen (2010) found empirical supports for bi-directional causality

Exports are vital for long-term economic growth from the demand side. Higher exports mean higher demand for the domestically produced goods and services from rest of the world. Persistent growth of demand is essential for economic growth. However, such growth in demand cannot be continued as the domestic market is subject to be quickly exhausted (Tsen, 2010). Even though the economic growth occurs as a result of increasing domestic demand, it may quickly be terminated (Tsen, 2010). This argument is particularly valid for a small open economy like Sri Lanka, having a small domestic market about 20 million population. Further, exports can be considered as major sources of long-run economic growth through provision of foreign exchange. The availability of foreign exchange may lead to long-run economic growth in two ways. (1) imports of capital goods which will lead for capital formation and increase the efficiency. (2) imports of high-quality raw materials which are important in the production process. Therefore, exports contribute to the long-run economic growth increasing both the income and demand (Agosin, 1999).

Presently, services exports (SEXP) are becoming an important branch of global trade as the counterpart of the goods trade. From 2004 to 2013, world trade in services has been increased by many folds (from 2 to 5 trillion US\$) while SEXP accounts for 60% (3 trillion US\$) of the total (UNCTAD, 2015). Further, trade in commercial services have been reached to 20% of global trade in goods and services (WTO, 2014). White et al. (2013) showed that convincing the economic transformation process; there is more space for the growth of SEXP. Javalgi and White (2002) and Samiee (1999) pointed out that services trade in the global market performs better than merchandise exports (MERXP). Further, to treat SEXP as same as MERXP in the worldwide trade, the WTO had created General Agreement on Trade in Services (GATS) in 1995.

Considering the period from 1950 to 2015 in the Sri Lankan economy, GDP share of agriculture reduced from 46.3% to 8.1%, industrial sector increased from 19.6% to 28.5%. Service sector shows a rapid growth during the referenced period, and the increase is from 36.9% to 56.3%. The transformation in Sri Lankan economy into service sector also occurred in the labour market, occupying about 45% of the workforce (World Development Indicators). Services trade in Sri Lanka's economy is becoming important with an increasing trend. SEXP in Sri Lanka stands at 7% of GDP by 2013. SEXP of Sri Lanka play an important role in the world market than that of goods exports. During the period from 2000 to 2015, Sri Lanka's share of merchandise exports in the world market declined by 24.6% while the share of services exports rapidly increased by 114.9% (Athukorala et al. 2017). About 80% of total services exports in Sri Lanka accounts for three main services categories such as transport services, travel services, and other business services. Sri Lanka also has more potential for services exporting especially in transportation, travel and tourism, health, financial, business, IT and legal services with Belt and Road Initiatives (BRI).

The current study purposes to investigate the relationship between not only SEXP and overall economic growth, but also SEXP and components of GDP in Sri Lanka. The novelty of this paper has two folds. (1) this study explores the SEXP-economic growth relationship in Sri Lanka. Given the increasing importance of SEXP, only few studies attempted to find how it influences on economic growth. Therefore, there is tremendous scope to investigate how this relationship holds in different countries in the world. Sri Lanka adopted with liberalization policies in the late 1970s, but the economy could not achieve expected results from open door policies. Over the period, Sri Lanka was facing the problem of balance of payment (BOP), however, SEXP as a new wave of international trade may be essential to get rid of such problems. (2) the common limitation of available literature is that they all considered about the influence of SEXP on overall GDP growth. According to the national account identity, GDP is a combination of different components. Up to date, no study to find the relationship between services exports and major components of GDP. The evidence of services exports-led growth, which obtained as the causality between services exports, and overall economic growth may not provide clear direction for policy formulation to increase the economic prosperity via services exports.

1.1 Significance and objectives

Policymakers are interested in adopting ELGH as the most critical and significant driver in long-run economic growth. The majority of available empirical studies have been examined the ELGH at aggregate/macro level exports. Results from such analysis, however, do not imply that every category of exports is promoting economic growth. In such a situation, policymakers may face with the problem of allocating the limited resources on exports promotion. On the other hand, some categories of exports may significantly promote economic growth; such relationship may not be detected at the aggregate level of exports analysis, hence, may come up with false conclusions (Ghatak et al. 1997). For instance, Bahmani-oskooee (1991), Love and Chandra (2004), and Shirazi and Manap (2005) found no causality between aggregate level exports and economic growth in Sri Lanka. Further, Moosa (1999) for Australia and Hatemi-j and Irandoust (2000) for Greece and Turkey also have come up with the same conclusion. If these types of findings guide to policymakers, they are wrong to do so. Some scholars, digging the exports, have come up with interesting conclusions. For example, Abu-qarn and Abu-bader (2004), Herzer et al. (2006) and Rangasamy (2009).

As it was shown above, some authors have concluded that there is no causal relationship between aggregate exports and economic growth in Sri Lanka. Further, since adoption with open door policies, Sri Lanka is facing with the serious problem of balance of payment in goods trade, while the surplus in services trade has become a recent phenomenon. Therefore, this study is significant to understand if and how services exports influence on economic growth in Sri Lanka. Thus, two objectives are to be achieved through this study as follows.

- [1] Is the wisdom of ELGH indeed hold in the case of services exports in Sri Lanka? To further explained, is there empirical evidence for services exports-led growth hypothesis (SELGH) in Sri Lanka
- [2] If SELGH holds, which components of GDP is causing?

The reminder of this paper progresses as follows. Section two provides a brief review of the literature on services exports and economic growth. Section three constructs the econometric model and explains the data used in the analysis. Section four presents the empirical results. Section five makes a diagnostic analysis of the estimated model, and section six is for conclusions.

2. Literature Review

The evolution of SEXP has been grabbed the attention of researchers to investigate how it influences on the overall economy. It is worthy of noting such macro-level analysis here. Gabriele (2006), examining the association between SEXP and economic growth in 114 countries found a positive association between the two variables in developing countries. Another significant finding was that the relationship is weaker in developing countries compared to developed countries. Further, it was observed that the impact of exports on economic growth had generally been declined when the results obtained through different sub-periods. At the same time, the author found that such decline is mainly from MERXP rather than SEXP. Through this, the author empirically witnessed that SEXP performs better than MERXP. This study clearly showed that the growth-enhancing effect of exports might hold not only at the aggregate level but also at the disaggregate level or particular component. Further, the relationship may differ with countries' level of development and country-specific factors.

Dash and Parida (2012) analyzed the impact of both exports and imports of services in Indian economic growth. Compared to the Gabriele (2006), this study focused on a single country, however, analyzed quarterly time series data (Q1:1996/97 to Q1:2010/11) applying time series technique such

as ARDL, VECM, Granger causality and impulse response analysis. This study prevented the endogeneity problem by defining the GDP net of exports and examined the effect of services exports on non-exports GDP. The study found a long-run relationship among economic growth, services exports, services imports and real exchange rate. The long-run coefficient of services exports on economic growth was estimated as 0.57. The study found the direction of causation from services exports to economic growth.

Debnath, Roy et al. (2014) also investigated the services exports-economic growth relationship in India. This study has accounted theoretical aspect of ELGH; services exports-productivity relationship. Taking a different route, this study included various elements of exports such as total exports (TEXP), MERXP and SEXP. The most significant finding of this study was that TEXP did not have any significant impact on total factor productivity; however, they found the productivity-enhancing effect of services exports. A similar study of Debnath, Lakshar et al. (2014) incorporated a vast range of exports categories such as TEXP, MERXP, SEXP, manufacturing exports, primary exports, and oil exports in their analysis. These authors also found that TEXP and MERXP did not have an impact on economic growth, while services exports positively influence economic growth. These two studies show us to open new eyes looking in different ways on the traditional wisdom of ELGH; it would better look at the phenomenon at desegregate level. Francois and Reinert (1996), in the across-country analysis in 15 OECD countries found services exports have become an essential part of exports with the stage of development. One of the significant findings of this study was that when a nation transforms to higher income country, services such as commercial, trade, transports, and telecommunication become important exportable components.

The other group of studies found the importance of service trade liberalization on economic growth. The study by Mattoo et al. (2006) constructed two openness indicators for two major services categories, i.e., telecommunication and financial services to measure how the trade openness of these two sectors impact on overall economic growth. These authors found that countries having fully liberalized telecommunication and financial sectors are growing at 1.5% faster than the other states. Francois and Wooton (2007) identified a different channel of services trade liberalization on economic growth. Their finding was that increased competition in the services sector impact on economic growth via increasing the goods trade, especially in small/ developing countries.

3. Data and Methodology

3.1 Data Sources and Treatment

This study includes seven variables namely GDP per capita (PCGDP), household consumption (C), gross capital formation (GCF), goods exports (GOODX), exports of top 3 services (SX), and terms of trade index (TOT). Exports values are deflated by GDP deflator (Rahman and Mustafa 1997). GDP per capita is in US\$. Except for terms of trade index, all other variables are in million US\$. The data were gathered from UNCTAD database, World Development Indicators (WDI), Key indicators of Asian Development Bank, Central Bank of Sri Lanka and the data covered from 1981 to 2013. Variables were converted into log form.

3.2 Methodology

3.2.1 Model Specification

The growth model in equation (1) constructs to test the causality between services exports and economic growth in the long-run. The basic ideas for the econometric model specification are taken from Dhawan and Biswal (1999), Jin (2002), Tsen (2010) and Henriques and Sadorsky (1996). The causality relationship between exports and economic growth is complex due to various reasons; one such reason is the a fluctuation of international prices. International price competitiveness is the reflection of the variation of the real exchange rate and trade policies such as tariffs and non-tariffs barriers (Henriques and Sadorsky 1996). This study includes terms of trade to control the international price fluctuations. Since Sri Lanka is a small economy, terms of trade is an essential variable in explaining the relationship between exports (goods exports and services exports) and economic growth.

$$PCGDP_t = f(C_t, GCF_t, G_t, SX_t, GOODX_t, TOT_t) \quad (1)$$

3.2.2 Unit Root Test

Generally, economic time series variable shows scholastic trending behaviour. For instance, a time series might exhibit a prolonged period of increasing followed by prolong period of decreasing. In another word, time series data has unit root problem. In this analysis, identification of the order of integration is required to determine the maximum order of integration ($d_{\max}$) in Toda-Yamamoto procedure of Granger non-causality. There are number of test to detect the unit root properties in a time series and determine the order of integration. This study performs Augmented Dickey-Fuller (ADF) unit root test to find whether the series is integrated at levels $I(0)$ or first difference $I(1)$ or second difference $I(2)$.

3.2.3 Granger Causality Test

This study examines the direction of causality through applying Toda and Yamamoto (1995) procedure for the Granger causality test. This approach has superior features because it can be applied regardless of the order of integration and cointegration (Amiri and Ventelou 2012). To apply the Toda and Yamamoto approach, information about lag length and maximum order of integration is sufficient. As proposed by Toda and Yamamoto (1995), modified WALD (MWALD) test is used to find the presence of causality. MWALD is obtained in the framework of the augmented VAR system as $VAR(k+d_{\max})$, where k is the lag length, and $d_{\max}$ is the maximum order of integration. Optimal lags for the model is determined by applying AIC, FPE, LR, HQ and SC criteria while ADF test is utilized to determine the maximum order of integration. The testing procedure of the null hypothesis in the Toda and Yamamoto approach is summarized as follows (Amiri and Ventelou, 2012; Katırcıoğlu, 2018; Wolde-rufael, 2006).

$$Y_t = \beta_0 + \sum_{i=1}^k \beta_{1i} Y_{t-i} + \sum_{j=k+1}^{d_{\max}} \beta_{2j} Y_{t-j} + \sum_{i=1}^k \gamma_{1i} X_{t-i} + \sum_{j=k+1}^{d_{\max}} \gamma_{2j} X_{t-j} + \varepsilon_{1t} \quad (2)$$

$$X_t = \gamma_0 + \sum_{i=1}^k \gamma_{1i} X_{t-i} + \sum_{j=k+1}^{d_{\max}} \gamma_{2j} X_{t-j} + \sum_{i=1}^k \delta_{1i} Y_{t-i} + \sum_{j=k+1}^{d_{\max}} \delta_{2j} Y_{t-j} + \varepsilon_{2t} \quad (3)$$

4. Empirical Results

4.1 Results of Unit Root Analysis

The results are shown in Table 1 below. The results indicate that TOT is $I(2)$ while all other variables are $I(1)$. Based on these results, in the Toda and Yamamoto (1995) procedure, the maximum order of integration is considered as two ($d_{\max}=2$).

Table 1. ADF Unit root test

Variable	Levels		1 st Difference		2 nd Difference		Order of Integration
	C	C & T	C	C & T	C	C & T	
LPCGDP	2.968	-0.644	-3.879*	-4.684*	-5.193*	-5.057*	$I(1)$
LC	0.734	-1.904	-6.203*	-6.274*	-3.395**	-3.347***	$I(1)$
LGCF	2.372	-1.050	-4.690*	-4.988*	-3.920*	-3.672**	$I(1)$
LG	-0.210	-3.073	-7.794*	-7.748*	-6.490*	-6.427*	$I(1)$
LSX	-0.648	-2.687	-5.567*	-3.628**	-3.485**	-3.448***	$I(1)$
LGOODX	-0.977	-2.458	-6.220*	-3.553***	-3.397**	-3.468***	$I(1)$
LTOT	-2.802***	-3.162	-2.908***	-2.956	-3.680**	-3.780***	$I(2)$

Note: i. C= constant, C&T=constant & trend. ii. ADF unit root test is performed with the AIC criterion, and the automatic lag selection is set as 7 lags. iii. (*), (**) and (***) are rejection of null hypothesis at 1%, 5% and 10% significant levels respectively.

4.2 Long-Run Granger Causality Analysis

4.2.1 Services Exports and Overall Economic Growth (PCGDP)

Table 2 depicts the Granger non-causality test results based on Toda-Yamamoto (1995) approach. This study first attempts to find the causal relationship between services exports and GDP per capita. Therefore, **the most important null hypothesis of this study is “LSX does not Granger cause LPCGDP.”** The result shows that rejection of null hypothesis at 1% significant level, which implies a unidirectional causality running from services exports to GDP per capita. In other words, **it finds strong evidence for export-led growth hypotheses (ELGH) in the case of services exports in Sri Lanka.** However, the converse is not true and accept the null hypothesis of **“LPCGDP does not cause LSX”**. There are two possible explanation for this finding. (1) Open policies for services trade. Sri Lanka, with the auspicious of being a founding member of WTO, liberalized the services trade with GATTs commitments and gradually adopted with open policies for services trade (WTO 2004). The switch to the out-ward oriented services trade policies, reducing the degree of protection, implies the strong link between domestic economy as well as the world market. Hence the causal link between services exports and GDP is possibly detected in the data. (2) the structure of services exports. The average contribution of services exports to TEXP in Sri Lanka accounted for 19.77%. Sri Lanka has long experienced widening the deficit of current account due to an increase in the deficit from goods trade. The surplus of services trade is one of primary sources that offset the deficit. Theoretically, foreign exchange earnings via exports can be used to import capital goods and other input required in the production (Kugler, 1991; McKinnon, 1964; Riezman, Whiteman, & Summers, 1996). Hence, services exports via generating a surplus can be a better player in economic growth in Sri Lanka. . More importantly, earning from tourism services in Sri Lanka has become the third largest foreign exchange earner next to the workers’ remittances and garments exports. Sri Lanka shares 0.13% of total tourist arrival and 0.2% of total tourist earning in the world. The contribution of travel and tourism sector of Sri Lanka to the GDP and employment is above the world and Asia Pacific averages (Central Bank of Sri Lanka, 2015). These explanations reveal that services exports can be a better driver of the growth of Sri Lanka.

4.2.2 Services Exports and GDP Components

Similarly, **the two null hypothesis of “LGOODX does not Granger cause LPCGDP” and “LTOT does not Granger cause LPCGDP”** are also rejected at 1% and 5% level respectively. It implies that unidirectional causality from goods exports to economic growth, and from terms of trade

to economic growth. This study empirically supports for the general knowledge on the relationship between gross capital formation and economic growth and reject the **null hypothesis of “LGCF does not Granger cause LPCGD”** at 5% level. This indicates unidirectional causality from gross capital formation to economic growth. Further, the study found unidirectional causality from LG to LSX, LGOODX, and LTOT. However, the study does not find any causality between household consumption and GDP per capita.

To this end, the study finds empirical support for services exports-led growth hypothesis for Sri Lanka. Hence, the next step proceeds to discover which component of GDP is caused by the services exports. The result shows two significant causal relationships. (1) **The null hypothesis of “LSX does not Granger cause LC”** is rejected at 10% level implying a unidirectional causality from services exports to household consumption. This finding confirms that earnings from exports play as one of the main sources of household consumption in Sri Lanka. (2) Both **the null of “LSX does not Granger cause LGCF”** and **“LGFC does not Granger cause LSX”** are rejected significantly and established contemporaneous causality between services exports and gross fixed capital formation. Further, there is unidirectional causality from LGOODX to LGCF. It also finds unidirectional causality from LTOT to LGFC and LTOT to LC. More information about dynamic relationship between the variables is provided in the figure 1.

Table 2. Long run Granger causality test result

Dependent Variable	Sources of Causality						
	LPCGDP	LC	LGFC	LG	LSX	LGOODX	LTOT
LPCGDP	-	0.113048	4.383358 ^b	0.837572	8.012754 ^a	7.510158 ^a	5.107796 ^b
LC	0.174207	-	0.181113	0.204589	3.813745 ^c	2.088515	10.71839 ^a
LGFC	0.076179	0.125467	-	0.645357	8.716817 ^a	6.162148 ^b	7.392382 ^a
LG	6.051799 ^b	2.999920 ^c	2.239845	-	1.257006	0.084481	1.922423
LSX	0.026538	1.618857	2.894547 ^c	2.931255 ^c	-	1.769270	0.211301
LGOODX	0.060437	1.369436	2.497592	3.644264 ^b	2.690202	-	0.123947
LTOT	0.291867	0.016134	0.962035	2.770372 ^c	4.987362 ^b	5.106855 ^b	-

(a), (b) and (c) indicates significant at 1%, 5% and 10% level respectively

Figure 1 below summarizes the dynamic relationship between services exports and economic growth and between services exports and components of GDP.

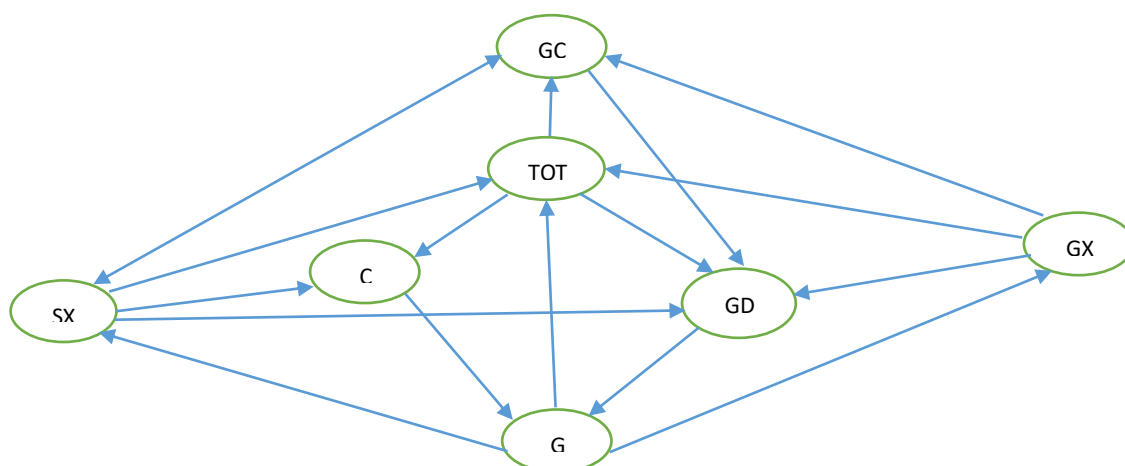


Figure 1: The complex relationship between services exports, and components of GDP

Note: SX=services exports, GDP=PCGDP, GX=goods exports

Bi-directional causality

Unidirectional causality

4.3 Generalized Impulse Response Function Analysis

4.3.1 Generalized Impulse Response Analysis of Overall Economic Growth (PCGDP)

The above Granger causality analysis by applying the Toda-Yamamoto procedure provides long-run causality among the targeted variable. Nevertheless, the results of Granger causality

analysis do not explain how the is variable of concern response to the changes in another variable. Impulse response analysis describes how one variable response to the innovation of the other variable. Generalized impulse response function analysis introduced by Koop et al. (1996) developed measures of shock persistence and the asymmetric effect of shock. Pesaran and Shin (1998) proposed the generalized impulse response function in unrestricted VAR and co-integrated VAR models. Unlike the traditional approach of impulse response analysis, Pesaran and Shin approach invariants with the ordering of variables in the VAR system and overcomes the orthogonality problems Pesaran and Shin (1998). This analysis employs generalized impulse response analysis to confirm the response of LPCGDP to innovation in independent variables. It also focuses on the response of household consumption and gross capital formation to the shock in services exports.

Figure 2 below shows the impulse response graphs of LPCGDP to changes in independent variables, i.e. LC, LGCF, LG, LSX, LGOODX, and LTOT. A one standard deviation innovation in the household consumption has a positive effect and steady over the period. The shocks into the gross capital formation have an initial positive impact on LPCGDP and die out after the second horizon. The innovation to the services exports and goods exports is identical and show the initial positive effect on LPCGDP, and the persistence of effect is up to the six periods. Further, the impact of services exports is slightly larger than that of goods exports.

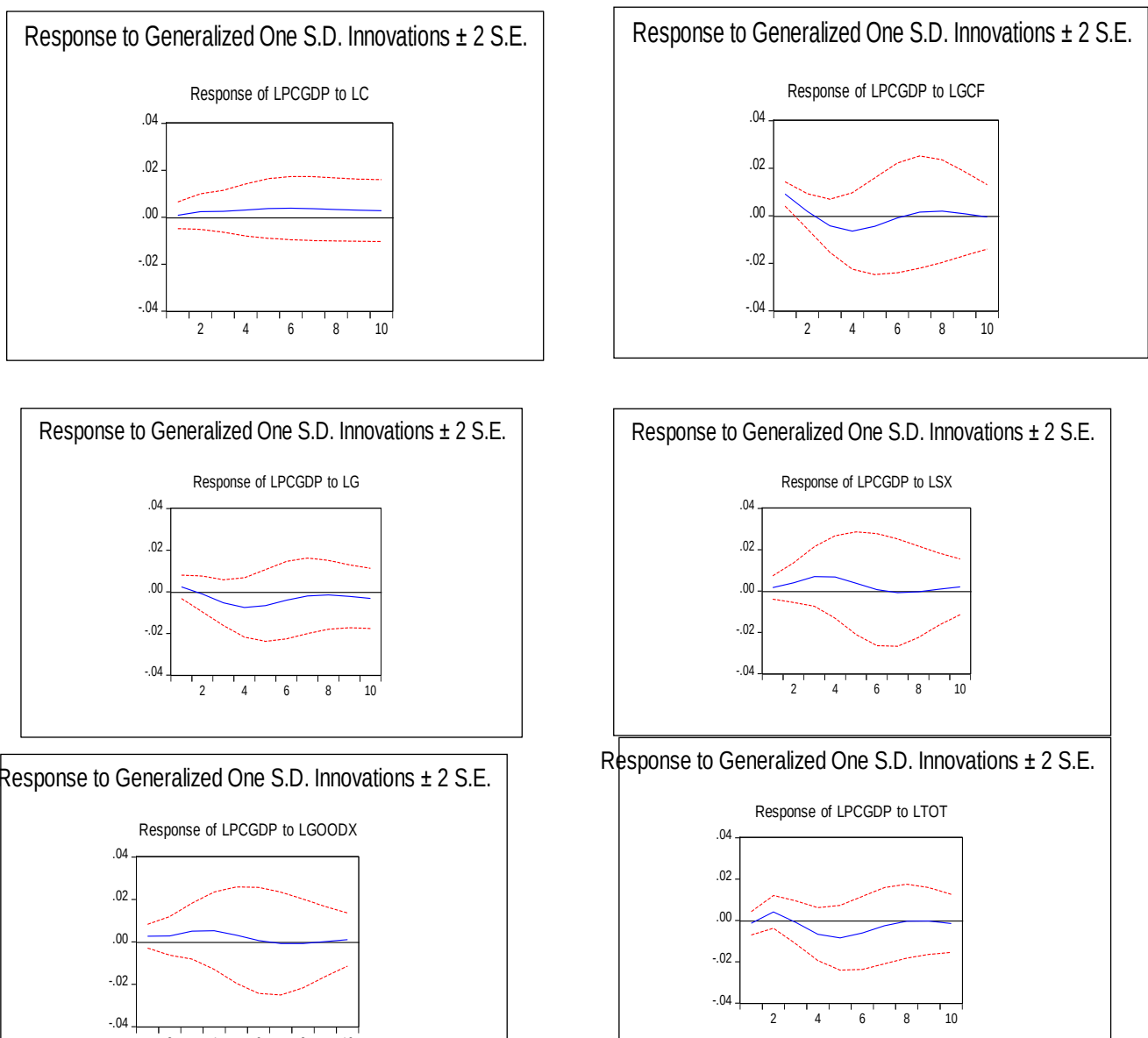


Fig 2: Generalized impulse responses of LPCGDP to innovation in independent variables.

4.3.2 Generalized Impulse Response Analysis of GDP Components on Services Exports

Figure 3 shows, how household consumption and gross capital formation response to one standard deviation shock in the services exports. In both cases (LC and LGCF), the initial impact is negative, but produce cumulative positive effect and become positive from second to fifth (LC) and sixth (LGCF) horizons. The possible explanation is that exports take a share of GDP out that would have to allocate for household consumption and gross capital in the first year. However, once export is completed, the earnings from exports utilize for household consumption from second to the fifth horizon and for gross capital formation from the second to the sixth horizon.

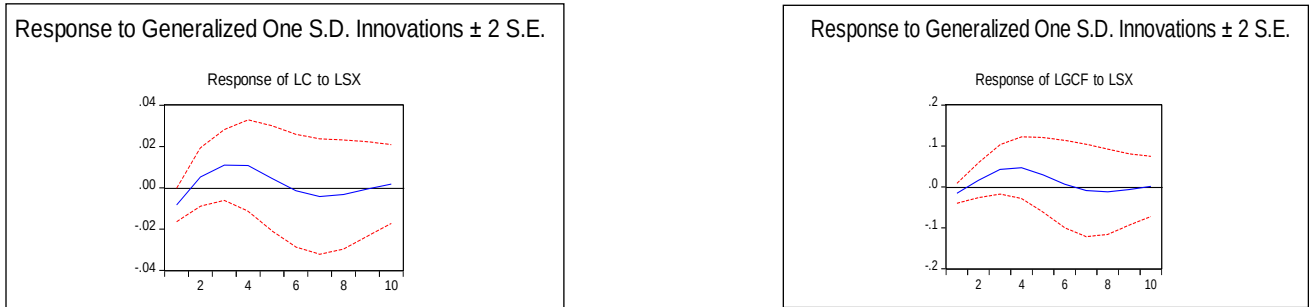


Fig 3: Generalized impulse response of LC and LGCF to innovation in LSX

4.3.3 Generalized Impulse Response Analysis of Services Exports on the Gross Capital Formation and Government Expenditure

Figure 4 shows how the services exports response to the shock of the gross capital formation and government expenditure. Response of services exports to changes in both gross capital formation and government expenditure is identical. One standard deviation of innovation to gross capital formation initially generates a negative impact on the services exports, which persists for five years, and the effect becomes positive from the sixth year. To explain this, more allocation to the gross capital formation is the lesser share for exports. Hence, the initial impact on services export may negative. On the other hand, benefit from gross capital formation on services exports is a long-run phenomenon rather than short-run. The response of services exports to one standard deviation shock in government expenditure also provide an initial adverse effect to the services exports, and it dies out after fifth year giving positive effect afterward.

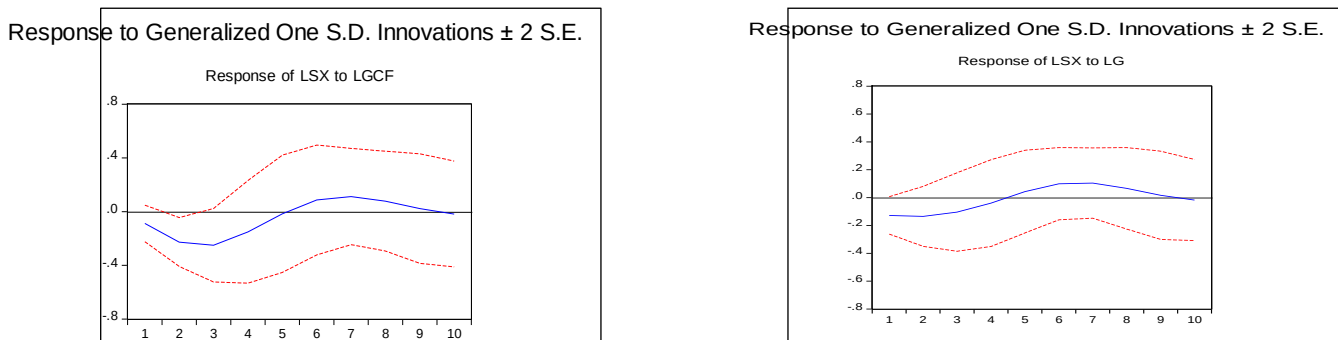


Fig 4: Generalized impulse response of LSX in innovation to the LGCF and LG

5. Diagnostic Analysis

In this analysis, inverted roots of the estimated model are strictly inside the unit circle that implies the model is dynamically stable (Figure 5). The model also does not suffer from serial correlation problem at 5% significant level ($p=0.0907$ at 1 lag)). VAR heteroscedasticity test accepts

the null of no cross terms in the residuals that indicates the model is homoscedastic (Table 3). The model also passes the residual normality test (Table3).

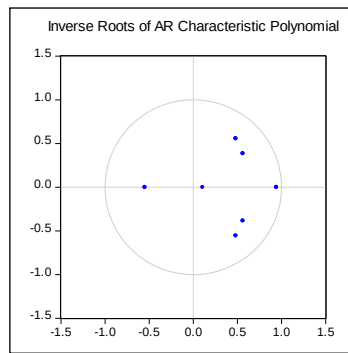


Fig 5: VAR stability

Table 3. Residual normality test and Heteroscedasticity test

Description	Chi-sq (joint)	P-value
Skewness	1.808982	0.9697
Kurtosis	3.187555	0.8671
Junque-Bera	4.996538	0.9859
Heteroscedasticity Test	810.7634	0.2466

6. Conclusion

This study employs Granger non-causality test developed by Toda and Yamamoto (1995) to investigate the causality between services exports and GDP per capita and also between GDP components in Sri Lanka for the period from 1981-2013. Generalized impulse response analysis is also performed to find the response of variable concerns to the innovation of other variables. The findings indicate that causality running from services exports to economic growth, however, the converse is not true. Similarly, gross fixed capital formation, goods exports and terms of trade are important in economic growth in Sri Lanka and find unidirectional causality from these variables to economic growth. The analysis further investigates causality relationship between services exports and three major components of GDP, i.e. C, GCF and G. The findings indicate that unidirectional causality from SEXP to C, bidirectional causality between SEXP and GCF and unidirectional causality from G to SEXP. The most important and complete causality channel identified in this study is that G causes SEXP, then SEXP cause GCF and finally GCF causes GDP. These findings confirm that the transformation of Sri Lanka's economy into the service-based economy is reflected in the international trade. Hence, Sri Lanka needs policies, promoting and encouraging services exports and utilize the earning from SEXP for investment in enhancing long-run economic growth. Therefore, it would argue that testing of export-led growth hypothesis should follow more specific and anatomical approach rather than in general so that easy for policy directions.

References

- [1] A. s Abu-qarn & S. Abu-bader, 2004. The Validity of the ELG Hypothesis in the MENA Region : Cointegration and Error Correction Model Analysis. *Applied Economics*, 36(15), pp.1685–1695.
- [2] M.R. Agosin, 1999. Trade and Growth in Chile. *CEPAL Review*, 68, pp.79–100.
- [3] S.R Alimi & B.O. Muse, 2013. Export-Led Growth or Growth – Driven Exports ? Evidence from Nigeria. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 3(2), pp.89–100.
- [4] A. Amiri & B. Ventelou, 2012. Granger Causality between Total Expenditure on Health and GDP in OECD : Evidence from the Toda – Yamamoto approach. *Economics Letters*, 116, pp.541–544.

- [5] P. Athukorala, E. Ginting, H. Hill & U. Kumar, 2017. *The Sri Lankan Economy: Chartering New Course*, Philipines, ADB.
- [6] M. Bahmani-oskooee, 1991. Exports , Growth and Causality in LDCs. *Journal of Development Economics*, 36, pp.405–415.
- [7] F. Bashir, M.M. Iqbal & I. Nasim, 2015. Exports-Led Growth Hypothesis : The Econometric Evidence from Pakistan. , 11(7), pp.86–95.
- [8] Central Bank of Sri Lanka, 2015. *Annual Report 2015*.
- [9] R.K. Dash & P.C. Parida, 2012. Services Trade and Economic Growth in India : An Analysis in the Post-reform period. *International Journal of Economics and Business Research*, 4(3), pp.326–345.
- [10] A. Debnath, A.B. Laskar, N. Bhattacharjee & N. Mazmuder, 2014. Is India's GDP Really Led by Export? A Further Examination. *Journal of Transnational Management*, 19(4), pp.247–260.
- [11] A. Debnath, N. Roy, P. Dasgupta & N. Mazumder, 2014. On Productivity Differential of Export Composition: Evidence from India. *Journal of Chinese Economic and Foreign Trade Studies*, 7(1), pp.38–50.
- [12] U. Dhawan & B. Biswal, 1999. Re-examining Export-Led Growth Hypothesis : A Multi Variate Cointegration Analysis for India. *Applied Economics*, 31(4), pp.525–530.
- [13] J. Francois & I. Wooton, 2007. *Market Structure and Market Access*. World Bank Policy Research, Working Paper No. 4151.
- [14] J.F. Francois & K. A Reinert, 1996. The Role of Services in the Structure of Production and Trade : Stylized Facts from a Cross-Country Analysis. *Asia-Pacific Economic Review*, 2(1), pp.38–43.
- [15] A. Gabriele, 2006. Exports of Services and Economic Growth in Developing Countries. *Journal of Economic Integration*, 21(2), pp.294–317.
- [16] S. Ghatak, C. Milner & U. Utkulu, 1997. Exports, Export Composition and Growth : Cointegration and Causality Evidence for Malaysia. *Applied Economics*, 29(2), pp.213–223.
- [17] K.K. Gokmenoglu, Z. Sehnaz & N. Taspinar, 2015. The Export-Led Growth : A Case Study of Costa Rica. *Procedia Economics and Finance*, 25, pp.471–477.
- [18] A. Hatemi-j & M. Irandoust, 2000. Time-Series Evidence for Balassa ' s Export-Led Growth Hypothesis. *The Journal of International Trade & Economic Development : An International and Comparative Review*, 93(3), pp.355–365.
- [19] E. Helpman & P.R. Krugman, 1985. *Market Structure and Foreign Trade*, Cambridge, MIT Press.
- [20] I. Henriques & P. Sadorsky, 1996. Export-Led Growth or Growth-Driven Exports? The Canadian Case. *The Canadian Journal of Economics*, 29(3), pp.540–555.
- [21] Herzer, D., Nowak-Lehmann D, F. and Siliverstovs, B., 2006. Export-Led Growth in Chile: Assessing the Role of Export Composition in Productivity Growth. *The Developing Economies*, XLIV(3), pp.306–328.
- [22] A. Iqbal, I. Hameed & K. Devi, 2012. Relationship between Exports and Economic Growth of Pakistan. *European Journal of Social Sciences*, 32(3), pp.453–460.
- [23] R.G. Javalgi & S. White, 2002. Strategic Challenges for the Marketing of Services Internationally. *International Marketing Review*, 19(6), pp.563–581.
- [24] J.C. Jin, 2002. Exports and Growth : Is the Export-Led Growth Hypothesis Valid for Provincial Economies ? *Applied Economics*, 34(1), pp.63–76.
- [25] A. Jordaan & J.H. Eita, 2007. Exports and Economic Growth in Namibia: A Granger Causality Analysis. *South African Journal of Economics*, 75(3), pp.540–547.
- [26] S. Katircioglu, N. Ozatac, & N. Taspinar, (2018). The role of Oil Prices, Growth and Inflation in Bank Profitability. *The Service Industries Journal*, 1–20.
- [27] G. Koop, M.H. Pesaran & S.M. Potter, 1996. Impulse Response Analysis in Nonlinear Multivariate Models. *Journal of Econometrics*, 74, pp.119–147.

- [28] P. Kugler, 1991. Growth , Exports and Cointegration : An Empirical Investigation. *Weltwirtschaftliches Archiv*, Bd.127,H.1, pp.73–82.
- [29] J. Love & R. Chandra, 2004. Testing Export-Led Growth in India, Pakistan and Sri Lanka Using a Multivariate Framework. *The Manchester School*, 72(4), pp.483–496.
- [30] A. Mattoo, R. Rathindran & A. Subramanian, 2006. Measuring Services Trade Liberalization and its Impact on Economic Growth: An Illustration. *Journal of Economic Integration*, 21, pp.64–98.
- [31] R.I. McKinnon, 1964. Foreign Exchange Constraints in Economic Development and Efficient Aid Allocation. *The Economic Journal*, 74(294), pp.388–409.
- [32] I.A. Moosa, 1999. Is the Export-Led Growth Hypothesis Valid for Australia ? *Applied Economics*, 31(7), pp.903–906.
- [33] P.K. Narayan, S. Narayan, B.C. Prasad & A. Prasad, 2007. Export-Led Growth Hypothesis : Evidence from Papua New Guinea and Fiji. *Journal of Economic Studies*, 34(4), pp.341–351.
- [34] H.H. Pesaran & Y. Shin, 1998. Generalized Impulse Response Analysis in Linear Multivariate Models. *Economics Letters*, 58, pp.17–29.
- [35] M. Rahman & M. Mustafa, 1997. Dynamics of Real Exports and Real Economic Growths in 13 Selected Asian Countries. *Journal of Economic Development*, 22(2), pp.81–95.
- [36] L. Rangasamy, 2009. Exports and Economic Growth: The Case of South Africa. *Journal of International Development*, 21, pp.603–617.
- [37] R.G. Riezman, C.H. Whiteman & P.M. Summers, 1996. The Engine of Growth or its Handmaiden ? : A Time-Series Assesment of Export-Led Growth. *Emperical Economics*, 21, pp.77–110.
- [38] P. Sahni & V. Atri, 2012. Export-Led Growth in India: An Emperical Investigation. *International Journal of Marketing and Technology*, 2(7), pp.283–298.
- [39] S. Samiee, 1999. The Internationalization of Services : Trends , Obstacles and Issues. *Journal of Services Marketing*, 13(4/5), pp.319–336.
- [40] J. Shan & F. Sun, 1999. Export-Led Growth and the US Economy : Some Further Testing. *Applied Economics Letters*, 6(3), pp.169–172.
- [41] J. Shan & F. Sun, 1998. On the Export-Led Growth Hypothesis : The Econometric Evidence from China. *Applied Economics*, 30(8), pp.1055–1065.
- [42] R.A. Shihab, T. Soufan & S. Abdul-Khaliq, 2014. The Causal Relationship between Exports and Economic Growth in Jordan. *International Journal of Business and Social Science*, 5(3), pp.302–308.
- [43] N.S. Shirazi & T.A.A. Manap, 2005. Export-Led Growth Hypothesis: Further Econometric Evidence from South Asia. *The Developing Economies*, 43(4), pp.472–88.
- [44] H.Y. Toda & T. Yamamoto, 1995. Statistical Inference in Vector Autoregressions with Possibly Integrated Processes. *Journal of Econometrics*, 66, pp.225–250.
- [45] W.H. Tsen, 2010. Exports, Domestic Demand , and Economic Growth in China : Granger Causality Analysis. *Review of Development Economics*, 14(3), pp.625–639.
- [46] UNCTAD, 2015. Key Statistics and Trends in International Trade.
- [47] R. Vernon, 1966. International Investment and International Trade in the Product Cycle. *The Quarterly Journal of Economics*, 80(2), pp.190–207.
- [48] R. Vohra, 2001. Export and Economic Growth : Further Time Series Evidence from Less-Developed Countries. *International Advances in Economic*, 7(3), pp.345–350.
- [49] D.S. White, G.C. Ariguzo & C.M. Curran, 2013. Using Time Series Analysis to Predict U.S. Service Exports. *Services Marketing Quarterly*, 34(2), pp.175–190.
- [50] Y. Wolde-rufael, (2006). Electricity Consumption and Economic Growth : A Time Series Experience for 17 African Countries. *Enrgy Policy*, 34, 1106–1114.
- [51] WTO, 2004. Trade Policy Review of Sri Lanka, WTO, 2014. World Trade Report 2104 Trade and Development: Recent Trends and the Role of the WTO.

خدمات الصادرات والنمو الاقتصادي في سريلانكا: تشرح مكونات الناتج المحلي الإجمالي

EAC Priyankara

كلية الاقتصاد - جامعة هواتشونغ للعلوم والتكنولوجيا - ووهان - الصين
eacpriyankara@yahoo.com

الملخص:

تبحث هذه الدراسة العلاقة السببية ليس فقط بين صادرات الخدمات والناتج المحلي الإجمالي ولكن أيضا بين صادرات الخدمات ومكونات الناتج المحلي الإجمالي، وذلك باستخدام بيانات السلاسل الزمنية السنوية لسريلانكا من عام ١٩٨١ إلى عام ٢٠١٣. وتظهر النتائج أن (١) فرضية النمو التي تقودها الصادرات صادرات الخدمات في سريلانكا، و (٢) وجود سببية أحادية الاتجاه من صادرات الخدمات إلى الاستهلاك المنزلي، وتأثير التغذية المرتجعة لصادرات الخدمات على تكوين رأس المال الإجمالي والسببية أحادية الاتجاه من الإنفاق الحكومي إلى صادرات الخدمات. إن القناة السببية لصادرات الخدمات التي تسبب النمو الاقتصادي من خلال تكوين رأس المال الإجمالي تدعم نظرية النمو الاقتصادي الحالية تجريبيا. لذلك، يحتاج النمو الاقتصادي الناجح والمستدام لسريلانكا إلى المزيد من توزيع الأرباح من صادرات الخدمات نحو تكوين رأس المال الإجمالي.

الكلمات المفتاحية: فرضية النمو التي تقودها الصادرات، نمو الخدمات التي تقودها الصادرات، النمو الاقتصادي، نهج Toda-Yamamoto

The Role of Electronic Promotion of Terrorism through Social Networks in the spread of terrorists recruiting the youth "Applied to the Kingdom of Saudi Arabia"

Abeer Elsayed Fayed

Marketing department- Tabouk university- Kingdom of Saudi Arabia
Academy of Specialized Studies- Egypt
abeerfayed2@gmail.com

Abstract:

Introduction:

Despite the great technological advance in today's world, including the Internet and social networks, it has also come with deadly and destructive disadvantages of humanity: recruitment of young people electronically to be used as living fuel for the bloody terrorism.

Problem:

The problem of the study has been the following questions:

Do social networks have an active role in promoting terrorist groups? Would terrorist groups succeed in recruiting young people through electronic promotion of them through social networks? What are the means of terrorist groups to promote them and recruit young people through social networks? What are the means of combating terrorists' promotion of their websites?

Methodology:

The study used the descriptive approach. The study sample was the male and female students of Tabuk University. The study was based on open questions and on the Likert Scale to measure the variables. It also relied on the stepwise regression coefficient to test the hypotheses.

Results:

The electronic promotion of terrorism through social networks plays a key role in the recruitment of young people by terrorists. The means used in the electronic promotion of terrorism through social networks are a major factor in recruiting young people. The degree of recruitment varies according to these means. This increasing recruitment can be combated by some means, most of which are electronic.

Recommendations:

The main recommendations of the study have been the need for awareness and counter-promotion, penetration of these sites, exploitation of the gaps of these terrorist groups, implementation of strong international and domestic sanctions and development of a comprehensive national program to confront them.

Keywords: Electronic promotion; electronic terrorism, electronic Commerce, electronic recruitment, social networks.



1. Introduction:

Despite the great technological advances in today's world, including the Internet, it has also come with deadly and destructive disadvantages of humanity: recruitment of young people electronically to be used as living fuel for the bloody terrorism. The process of electronic recruitment of young people is the use of the Internet, especially through social networks as a means of promoting terrorism by various means.

Facebook, Twitter and Instagram are the most popular social networking sites on the Internet, which are in more than one form such as forums, blogs and others. Despite the importance of these means and their many advantages, they have many disadvantages, the most important of which is the use by terrorist groups of these networks to disseminate their terrorist ideas as well as their use in communicating with members of these groups to organize their terrorist acts. Hence, the danger is to attract and recruit youth, particularly those who are young, to join these groups and carry out terrorist acts. These groups are not targeted at only young people but also young women, and their recent targeting appears to be intensive. They are recruited for marrying them (very illegally) to members of these terrorist groups and cells.

The use of social networks to recruit young people varies in their forms and means, such as telling fascinating stories (far from reality) showing the fulfilling and stable life of members of these groups and how they live a wonderful marital and family life. They also tell the stories that show the dignity of those who are killed (martyred as they claim), broadcast horrific images and videos showing slaughtering, burning and killing those who do not respond to them. There are games that raise and strengthen the motivation of blood and love of murder among young people, as well as the direct invitation to join these groups until the word of Islam prevails (as they claim). The promising young people who are not fully aware and are seeking the new and the constant change are the easiest prey to the electronic terrorism promoters.

Therefore, it is necessary to reveal, to identify closely and to educate the youth on this topic so as not to fall prey to it. Like the rest of the Arab youth, the young people of the Kingdom have been crudely targeted. They are the ones who are used in the firewood of these battles and explosive belts. Terrorist groups have a large and constantly evolving capacity to attract young people, and we all have to unite to save our promising youth.

This research is a simple contribution to this purpose. To determine the problem of the research more accurately and tightly, the study will initially review the pilot study, literature, and then address the problem of the research.

• The Pilot Study:

The pilot study was conducted on some Saudi young men and women. The aim was to identify the problem and the explanatory variables of the research problem and to reach the hypotheses of the study.

The study attempted to identify the impact of the Internet on the terrorists electronically recruiting young people, to what extent the electronic promotion of terrorism succeeded in recruiting young people, promotional means used by terrorists to promote terrorism electronically, how to reduce the spread of electronic promotion of terrorism.

The study found that the electronic promotion of terrorism was a significant impact on attracting young people to join the terrorists. The study also showed that many sympathizers of terrorism might be born. The study also revealed the multiplicity of electronic promotion of terrorism means. Finally, the study pointed out that solutions must be found to overcome this phenomenon, which is spreading.

- **Literature:**

Although the research on this topic is rare, the literature was divided in three sections as follows:

Section I: The literature that dealt with electronic promotion of terrorism through social networks in general:

(Assakina Campaign for Dialogue ,2014) [1]conducted a study aimed at identifying the crimes of electronic terrorism. It found that the “propagandistic” electronic environment to promote terrorism spread after the social networks had been widely used, which attracted both men and women, where women were recruited into suicide attacks, join their husbands in camps, or used for popular influence. The discourse language now evolved and expressions of "tribal jealousy", "religious jealousy" or "sectarian sentiment" were introduced to match the culture of the countries where introduced.

(Assakina Campaign for Dialogue ,2015) [2] did another study aimed at identifying the e-mails addressed to the Kingdom to promote terrorism. It found that it monitored 90 tweets / minute against the Kingdom, i.e. 129,600 systematic tweets a day. The study also found there were 6000 accounts on Twitter addressed against the Kingdom to sow discord and frustrate the Saudi society. Another 4000 accounts also retweeted these tweets.

(Hassan ,2017) [3] did a study for the purpose of identifying the role of social networking sites in promoting extremist terrorist ideology. The study found that terrorists used social networks as they enabled them to communicate with others, especially young people, to promote terrorism and disseminate their ideas in deliberate and accurate ways to convince them of extremist thought, whether through religion, principles or extremist ideas that are violent in their approach. They exploited youth’s energy and impulsiveness, aspiration for the best and unawareness of these ideas used to mislead and attract them to extremist terrorist groups and made them actors to carry out their terrorist operations each in their homeland. Having done so, they could widespread all over the world. In addition, the security services were unable to monitor those elements that were recruited through social networks where they were identified only when they committed their terrorist operations. The study added that the content of electronic promotion broadcast through social networks, posed a threat to the security of countries, particularly chatting through which information was exchanged compromising national security and recruitment of young people to terrorist organizations and cells that worked for hostile forces targeting homeland security and stability. The young people were enticed and mobilized through forums and pages of communication via Facebook and Twitter, or were recruited by extremist thought and attracted by religion and jihad for God, martyrdom and paradise. They could also be solicited by posting information about themselves and their jobs via Facebook or Twitter and then studying the aspects of their personalities their posts on their personal pages and thus identifying the means of enticing them to fall into the clutches of terrorists and persuading them to carry out terrorist acts that harm the society and the state.

(Mantel ,2009) [4] carried out a study showed the stages of the emergence of electronic promotion of terrorism. The study said that the beginning was in the early nineties as the collection of donations and promotion of terrorism on the Internet. In 1996, The Túpac Amaru Revolutionary Movement then created an online website to publish its work. In 1998, Al Nida website of Al-Qaeda was discovered. In 1999, 30 foreign terrorist organization in the United States were then discovered over the Internet. Over the period 2000-2005, the extremist websites and discussion forums have proliferated. In 2003, Abdul Aziz al-Muqrin, Al-Qaeda leader in Saudi Arabia, published several digital magazines, including the Voice of Jihad magazine, as a means of promoting terrorism electronically. In 2005, YouTube became a repository of jihadist video content that promoted terrorism. In the Arab Spring revolutions, the electronic promotion of terrorism was used through social networking sites in many pages, such as the Knights of Justice, the Voice of the Salafist Jihadi Prisoners in Jordan, the Forum of Tawhid and Jihad in Jordan, the High Heaven (the Caliphate’s Heaven), Ansar al-Mujahideen Network, Soldiers of Tawheed, Knights of martyrdom, Ansar al-Sharia Forum, and Ansar al-Sharia in the Arabian Peninsula.

The study of (Al Rubaie,2017)[5] that aimed to identify the impact of social media on youth, found that 80% of those who joined the ISIS was recruited through the electronic promotion of terrorism through social media, Twitter. Twitter is more than "jihadist" websites. Although its space and number of words are limited, it became more influential, especially in the Gulf States. **The study reported that the Saudis recorded the highest growth rate of Twitter users in the world. The study also showed that 51% of Saudi network users regularly used the Twitter social networking site.** The Kingdom also faced 90 abusive tweets a minute targeted the Kingdom in an attempt to sow discord among the Saudis, as over 129,600 abusive tweets a day were monitored.

The study of (Al Ghafri ,2015)[6] aimed at identifying groups classified as terrorists in Saudi Arabia, and found that these groups were:

- Al-Qaeda (founded by Osama bin Laden and aimed at jihad against governments),
- Al-Qaeda in Saudi Arabia (one of its most prominent operations is a series of simultaneous attacks in Riyadh),
- Al-Qaeda in Iraq (founded by Abu Musab al-Zarqani but after his death, Abu Omar al-Baghdadi and Abu Hamza al-Masri swore allegiance to Osama bin Laden),
- Ansar Allah "Houthis" (a Yemeni group with military training and possessing an arsenal of heavy, medium and light weapons),
- Al-Qaeda in Yemen (led by Abu Basir Nasser al-Wahayshi, formed in the Arabian Peninsula),
- Al-Nusra Front, ISIS (The Islamic State in Iraq and the Levant, its leader is Abu Bakr al-Baghdadi, called Abu Duaa, his real name is Ibrahim bin Awad bin Ibrahim al-Badri Al-Radawi al-Husseini al-Samarrai, it was originally the wing of al-Qaeda in Iraq),
- The Saudi Hezbollah (the military wing of the Organization of the Islamic Revolution in the Arabian Peninsula, it was founded by Saudi Shiite oppositionists backed by Iran and Syria, its cadres moved from the Eastern Province to Riyadh to Jazan and finally settled in Khobar Towers), and
- The Muslim Brotherhood (one of the oldest and largest Islamic organizations in Egypt, it is distinguished by linking its political work with Islamic charity work. It was declared as a terrorist group by the Egyptian government).

2.Recently, it also has several other entities (Sky News; 2017) [7] namely:

- Qatar Center for Voluntary Activities (Qatar), Doha Apple Company (Internet and technology support company) (Qatar), Qatar Charity (Qatar), Sheikh Eid Al Thani Charity Foundation (Qatar), Sheikh Thani Bin Abdullah Humanitarian Services Est. (Qatar), Benghazi Defense Brigades (Libya), Saraya Al-Ashtar (Bahrain), 14 February Coalition (Bahrain), Resistance Brigades (Bahrain), Bahraini Hezbollah (Bahrain), Saraya Al Mukhtar (Bahrain), Bahrain Freedom Movement (Bahrain), and In addition to 59 individuals from different countries.

Section II: The literature that dealt with electronic promotion means of terrorism through social networks:

One of the studies that dealt with this subject was the study of (Assakina ;2014) [8] aimed at identifying how terrorist organizations recruit young people online. It concluded that the terrorists used the forums to attract the large number of sympathetic youth; they called that the "electronic jihad." It took various methods such as "video games" designed to simulate jihadist operations. They followed up the elite in these games and attracted and recruited them to become effective killers after having sent them to Syria and Iraq to blow themselves up. Thus, they attracted a segment that had never been religiously committed. The study also concluded that terrorists used the so-called "Media Jihad" through social networks that coincided with the Arab Spring revolutions. The events are filmed and documented, then broadcast or re-broadcast if they are blocked with the help of experts of "Electronic Jihad", who are skilled in piracy and media production, which stimulates jihad and revolution. The primary role of "Media Jihad" was to promote and commercialize these businesses. Most of the producers of jihadist films were not members of the organization but were sympathetic. Sympathy is the the most important weapon of Al Qaeda's thought speech. 95% of networks targeting the Kingdom are also non-Saudis.

There is also the study of (Al Sharkawy ;2014) [9] It aimed at identifying the relationship between social networks and the electronic promotion of terrorism. It concluded that the stages of online polarization through promotion through social networks are promoting terrorism and disseminating terrorist ideas. When they are accepted, they pass by four stages:

- The First Stage: Pre-radicalization.
- The Second Stage: Loss of Identity (where the addressee gradually moves away from their identity and adopts the hard-line ideology).
- The Third Stage: Education and Intensive Indoctrination (systematic dissolution of values, principles and ideas by washing the brains and empathizing with new ideas).
- The Fourth Stage: Readiness to carry out any terrorist operation.

3.(Assakina ;2015) [9] study that aimed at identifying the media organizations that promote electronic terrorism, especially targeting Saudi Arabia, and concluded that the most important:

- Al-Nida website (the official website of Al-Qaeda, releases media statements),
- Thurwat al-Sinam website (an electronic newspaper issued by al-Qaeda),
- The Voice of Jihad website (a magazine issued by Al-Qaeda in the Arabian Peninsula, it specialized in statements and dialogs with the leaders of the organization),
- Al-Battar website (military electronic magazine specialized in military information and recruitment, issued by al-Qaeda),
- As-Sahab Media Production Company (produces audio recordings of Ayman al-Zawahiri, and before him, bin Laden),
- Al-Furqan Foundation for Media Production (belongs to Al-Qaeda in Iraq),
- Al Andalus Foundation for Media Production (serving Al-Qaeda in Morocco),
- Voice of Jihad for Media Production (serving Al-Qaeda in the Arabian Peninsula),
- Al Yaqeen Foundation (the international Islamic media platform), Al-Fajr Media Center, Al Ansar Media Foundation, Media Center of the Emirate of Afghanistan, Al-Malahim Establishment for Media Production, Al-I'tisam Media Foundation, Al Hayat Media Center, Amaq News Agency, Dabiq Media Foundation, Khilafah Media Foundation, Ajnad Foundation for Media Production, Al Ghurbaa Foundation for Media, Al Sakeel Foundation, Al Isra Media Production Foundation, and Al Wafa Foundation.

(Al Sanad ;2010) [10] study that aimed at identifying the judgment of Islam on the electronic terrorism and found that the most important means of electronic promotion of terrorism are:

- E-mailing (to spread poisonous ideas via e-mails, and to penetrate e-mails of others to use in terrorist operations).
- Creating websites on the Internet (for the purpose of disseminating, promoting and advocating their principles, as well as teaching the means and methods that assist in carrying out terrorist operations, teaching the explosives making, teaching access to blocked sites and how to spread viruses).

Section III: The literature that dealt with combating electronic promotion of terrorism:

The study of(Al Sanad ;2010) [11] is of the studies that dealt with this topic. It aimed at identifying the means used in the electronic promotion of terrorism and methods of solving them, as well as knowing the judgment according to Islam. The study found that the methods of combating the electronic promotion of terrorism are: Blocking terrorist websites, and creating systems to control electronic business.

The study of (Qirat ;2015) [12] along with the previous study aimed at identifying the means of electronic promotion of terrorism and methods of remedy. It concluded that terrorist websites could not be blocked. Whenever a site is blocked, the terrorists will again show it in a new form and address.

The study of (Al Mezmaah ;2016) [13] aimed at identifying how to counter the electronic promotion of terrorism through social networks. It found that one of the most important methods to confront terrorists through social networks is the media confrontation through:

- Coordinating national media policies among different media on terrorism issues.

- Avoiding media analyzes and opinions that serve the terrorists claiming neutrality and freedom of opinion, where there is no neutrality in the face of terrorism.
- Avoiding dealing terrorist events as being a beat or just news, but dealing with them as an aggression against the homeland.
- Focusing attention on the damage and destruction of terrorist acts cause for states and peoples, so that the issue of terrorism is a personal issue for every citizen.
- Training TV program presenters and adapters to deal with terrorism-related issues.
- Verifying terrorism-related news before publication.
- Augmenting human stories to attract sympathy among citizens to confront terrorism, and presenting media messages that breathe hope in the future and the need to prevail the terrorists, raising the morale of citizens.
- Directing personal media messages through social media through specialists dedicated to disseminating anti-terrorist ideology, exposing, and clarifying all their false claims.
- Highlighting the role of security and military personnel in the face of terrorism, and the need to work to support and help them by providing information about terrorists.
- Refuting terrorist ideology using specialists in terrorist groups and returnees from these groups through presenting information seminars on television, radio, newspapers and social media.
- The study adds that besides the specialized media confrontation, there must be other confrontations such as:
 - Continuously reaching out to university students and Twitter users to use the social networks in a positive way and patriotic spirit to confront ideologically extremists and making them aware of being caught in the clutches of terrorists through these websites.
 - Tracking and closing terrorist pages and accounts immediately.
 - Identifying ways and methods of extremists in spreading their stray thought through social media and suggesting scientific methods to refute these poisonous ideas.
 - Spawning a team with professional expertise to deal with suspicious accounts and pages of terrorists, as well as providing technical expertise for Twitter users on how to block suspicious websites on themselves.
 - Cooperating with known Twitter users, giving them experience in confronting terrorists and exposing their methods through social networks, in addition to blocking their accounts from following and closing them.

Abstract of Literature:

The literature concluded that electronic promotion of terrorism through social networks is dangerous, targeting young people. It also concluded the various means used for this promotion, and methods to combat its promotion. However, it did not address these topics sufficiently and adequately, which is a deficiency in the literature, to be covered by the present study.

• Problem:

As technological development has many advantages and benefits, it also has serious disadvantages not only for people but also for entire peoples. The terrorist groups used information technology and the Internet, especially social networks to promote them and recruit our promising youth, which is a serious problem for which we must unite to find ways to combat. Therefore, the problem of the study is the following questions:

- a) Do social networks have an active role in promoting terrorist groups?
- b) Would terrorist groups succeed in recruiting young people through electronic promotion of them through social networks?
- c) What are the means of terrorist groups to promote them and recruit young people through social networks?
- d) What are the means of combating terrorists' promotion of their websites via social networks?

- **Hypotheses:**

First Hypothesis: There would be no statistically significant relationship between the electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorists recruiting the Saudi youth.

Second Hypothesis: There would be no statistically significant relationship between the means of electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth.

Third Hypothesis: There would be no statistically significant relationship between the methods of combating the electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth.

- **Variables:**

4.The following figure illustrates the research model of the study

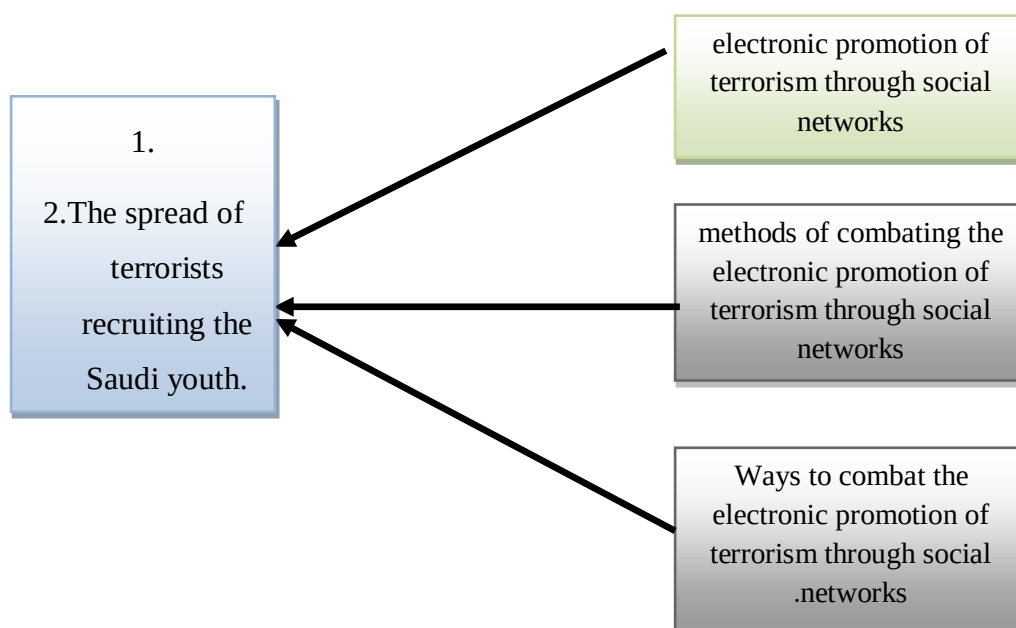


Fig (1): shows Research model

Study variables can be divided into :

Independent Variables : Electronic promotion of terrorism through social networks; means of electronic promotion of terrorism through social networks; methods to combat electronic promotion of terrorism through social networks.

Dependent Variable: There is a single dependent variable, the spread of terrorists recruiting the Saudi youth

- **Objectives:**

In light of the study problem, the research seeks to achieve the following objectives:

- To identify the role of social networks in promoting terrorist groups.
- To identify the extent to which terrorist groups succeed in recruiting young people by promoting terrorism through social networks.
- To explain what means terrorist groups use to promote themselves and their terrorist operations through social networks.
- To identify methods to combat the electronic promotion of terrorism through social networks.

- **Research Significance:**

The importance of research stems from scientific importance and practical (applied) importance as follows:

a. Scientific Significance:

The scientific significance is due to the scarcity of Arab research on the electronic promotion of terrorism through social media, its relation to the recruitment of young people and the impact of promotional websites of terrorism on young people. This research is one of the first researches that examines this topic.

b. Practical (Applied) Significance:

- This research deals with the topic of terrorism, which is of utmost importance to peoples, not just individuals. We know how the terrorists are targeting the Arab world, especially the Kingdom. Therefore, this topic has become very important for being addressed and closely explored by research.
- This research deals with the harmful aspect of technology and the Internet, especially social networks, which in itself has become an addiction to the Saudi youth. The visitors of these websites exploit them to spread the deadly poison among our promising youth.
- It addresses an attempt to help parents on how to monitor their children and avoid falling into this deadly problem.
- It also tackles help to the officials in the Kingdom to learn how to avoid this problem, develop solutions to address it, and benefit from this study to educate the Saudi youth against these deadly websites.

c. Limitations:

- a. Objectivity Limitations: Due to the nature of women in the city, the non-random sample was relied on, the control sample. The research was limited to political terrorism.
- b. Geographic Limitations: It was limited to Tabuk due to the geographical expansion of the Kingdom of Saudi Arabia, making it difficult to cover all parts of the Kingdom.
- c. Time Limitations: The primary data were collected from the study sample during 03/06/2017.

2. Definition of study terms:

a. Social networks [14]:

Web sites are built on a certain basis, that allow people to express themselves and identify other people who share the same interests are virtual communities that enable users to share ideas and interests and form new friendships.

b. Electronic terrorism [15]:

The use of the Internet, mobile phones and related electronic services in the dissemination, transmission, reception and construction of sites and services that assist in the transmission and promotion of ideas in support of intellectual extremism, in particular inciting violence, encouraging or funding anything that promotes such activities.

c. Terrorism [16]:

Any act or act that causes harm and violence to individuals, deprives them of security and safety in a country and creates tension and fear. Its purpose is political and prejudices a religious community, or its objective is ideological, which harms the lives and installations of individuals, Terrorist groups impose their own criminal laws and adopt similar tactics.

3. Study Procedures :

This research is a descriptive one as it describes the status of electronic promotion of terrorism through social networks and how to combat it. The researcher prepared a pilot study to figure out the

problem. The secondary data were collected. The previous studies were identified. The points that they were not addressed were fulfilled. The hypotheses of the study were identified. The primary data were collected to determine the validity or error of the study hypotheses and thus to reach the conclusions and recommendations of the study.

a. Population:

The study population is composed of all male and female students at Tabuk University.

b. Sample:

A non-random sample was selected from the male and female students at Tabuk University (based on a control sample). The questionnaire forms were distributed to them. The number of forms distributed was 200 forms, 150 forms to the male students and 50 forms to the female students as the male students are targeted more than the female students. The number of valid forms returned were 191 forms, 95%; it was high rates with significant results.

c. Type and Sources of Data Collection:

Two types of data were used:

- a. Secondary data: Through research, books, references and theses on this topic.
- b. Primary Data: Through distributing a questionnaire on the search items.

d. Methods of Data Analysis:

The study relied on some statistical methods included in the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The stepwise regression coefficient was relied on. The correlation coefficient R , the coefficient of determination R^2 , t -test, F -test, beta coefficient (β), along with some descriptive statistics analysis were reached.

e. Scales Used to Measure Variables:

The variables were measured through the closed-ended, pre-defined questions. In addition, the researcher used the Likert Scale of 5 points (where 5 refers to full agreement and zero to no agreement at all). The researcher relied on a set of statements obtained from the previous studies

4. Results and discussion:

- **Validity and Reliability Testing:** To reduce the error rate of measurement and verification of the primary data collection tool prior to the use of the data in the statistical tests and generalization of results, the validity and reliability test of the questionnaire list of questions was conducted as follows:
- **Scale Reliability Testing:** The Cronbach's alpha was used. The scale is acceptable if the value of Cronbach's alpha exceeds 60%. The value of Cronbach's alpha for questions of the questionnaire ranged between 0.729 and 0.959. Thus, it is clear that they are significant coefficients to achieve the objectives and purposes of the research. Therefore, they can be relied upon in generalizing the results of the questionnaire.
- **Scale Validity Testing:** The validity expresses the achieved extent to which the measure of the variables the researcher wants to measure. The questionnaire list was presented to some specialized faculty members.
- **Descriptive Analysis of Data:** The results showed that: 95% of respondents used the Internet for social communication, approximately 80% for games, 40% for shopping purposes, and 20% for information search only, (As shown in Figure 1 of the Appendix of Figures and Tables).

- The study also showed that 80% of students knew what electronic terrorism was, and that about 20% of the sample did not know it. (As shown in Figure 2 of the Appendix of Figures and Tables).
- **Analysis of the Research Hypotheses Results:**

First Hypothesis Testing:

There would be no statistically significant relationship between the electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorists recruiting the Saudi youth.

The results (shown in Table 1 in the Appendix of Figures and Tables) indicates that the independent variables collectively explain 95% of the change in the spread of terrorist recruitment of youth. It is a statistically significant percentage at a significance level (0.000). The remaining percentage relates to other independent variables and the random error. The variable of access to a website by chance is the most influential independent variables in the spread of terrorist recruitment of young people, where it individually interprets 46.4%. It is followed by the variable of access to the website due to curiosity, which explains 15%, followed by the variable of access to the website intermittently, which explains 14%. It is followed by access to the website as a result of attracting more attention than the previous times of access, and then, access to the website while fully aware of the website before, followed by access to the site only once and refraining from access again, and then, access to the website as a result of full conviction of its content, and then, constant access to the website. Finally, it is access to the website once and not being able to have access again as the last variable affecting the spread of terrorist recruitment of young people. The correlation coefficient value 0.939 indicates a very positive and strong correlation between the electronic promotion of terrorism and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth. The t-test results indicate that all variables are significant and affect the dependent variable, except for the variable of access to the website once and not being able to access again.

The regression equation can be formulated as follows:

$$Y = 4.471 + 0.507 M1 + (0.492) M2 + (0.426) M3 + 0.811 M4 + (0.605) M5 + 0.088 M6 + (0.417) M7 + (0.132) M8 + 0.043 M9.$$

Second Hypothesis Testing:

There would be no statistically significant relationship between the means of electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth.

The results (shown in Table 2 in the Appendix of Figures and Tables) indicates that the independent variables collectively explain approximately 93% of the change in the spread of terrorist recruitment of youth. It is a statistically significant percentage at a significance level (0.000). The remaining percentage relates to other independent variables and the random error. The variable of unidentifiable websites that recruit young people is the most influential independent variables in the spread of terrorist recruitment of young people, where it individually interprets 37.4%. Then, it is the variable of telling stories and tales about the beautiful life enjoyed by terrorists in their camps between their wives and their children, which explains approximately 12%. It is followed by the variable of chatting in the forums, which explains approximately 9.4%. It is followed by the direct call to recruit young people, then, video games, followed by targeting of specific youth and penetrating their pages, and finally, posting horrific images and videos as the last variable affecting the spread of terrorist recruitment of young people. The correlation coefficient value 0.912 indicates a very positive and strong correlation between the electronic promotion of terrorism means and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth. The t-test results indicate that all variables are significant and affect the dependent variable, except for the variable of posting horrible images and videos.

The regression equation can be formulated as follows:

$$Y = 4.170 + 0.245 M1 + (0.087) M2 + (0.139) M3 + (0.267) M4 + (0.180) M5 + (0.001) M6.$$

Third Hypothesis Testing:

There would be no statistically significant relationship between the methods of combating the electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth.

The results (shown in Table 2 in the Appendix of Figures and Tables) indicates that the independent variables collectively explain 93.4% of the change in the spread of terrorist recruitment of youth. It is a statistically significant percentage at a significance level 0.000. The remaining percentage relates to other independent variables and the random error. The variable of youth outreach in schools and universities against these websites is the most influential independent variables in the spread of terrorist recruitment of young people, where it individually interprets 32.5%. Then, it is followed by the variable of counter-promotion by creating promotion websites of true religion, correct ideas and providing correct information about terrorists, which explains about 17%. It is followed by the variable of penetrating websites promoting terrorism, correcting information and providing correct ideas and awareness, which explains about 12.4%. It is followed by deepening gaps in terrorist groups, which interprets 12%, then, variable of listing names of websites and announcing them. That is followed by the variable of blocking websites promoting terrorism, and then, the variable of raising awareness among citizens to report on these websites. It is followed by the variable of coordination of government efforts to follow up websites and information materials for these groups, and then, variable of awareness of families to observe their children, and then, the variable of international coordination to report on these websites. Finally, it is the variable of developing a unified international law against the electronic terrorism. The correlation coefficient value 0.934 indicates a very positive and strong correlation between the methods to combat electronic promotion of terrorism and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth. The t-test results indicate that all variables are significant and affect the dependent variable, except for the variable of international coordination for reporting these websites and the variable of developing a unified international law against electronic terrorism.

The regression equation can be formulated as follows:

$$(0.328) M3 + 0.225 M4 + 0.127 M5 + Y = 3.891 + (0.075) M1 + 0.231 M2 + 0.125 M6 + (0.173) M7 + 0.178 M8 + 0.066 M9.$$

• Findings:

The research findings can be clarified as follows:

- First Hypothesis: Null Hypothesis (H0): There would be no statistically significant relationship between the electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorists recruiting the Saudi youth.
- Alternative Hypothesis (H1): There would be statistically significant relationship between the electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorists recruiting the Saudi youth.

The results showed a positive correlation between the independent variable and the dependent variable of the hypothesis. Thus, the null hypothesis can be rejected, and the alternative hypothesis of the first hypothesis can be accepted.

Accordingly, the result of the hypothesis is consistent with the literature (which was presented previously), such as Assakina study (2014), Assakina study (2015), Hassan study (2017) and Al Rubaie study (2017).

- Second Hypothesis: Null Hypothesis (H0): There would be no statistically significant relationship between the means of electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth.
- Alternative Hypothesis (H1): There would be statistically significant relationship between the means of electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth.

The results showed a positive correlation between the independent variable and the dependent variable of the hypothesis. Thus, the null hypothesis can be rejected, and the alternative hypothesis of the second hypothesis can be accepted.

Therefore, the result of the hypothesis is consistent with the literature (which was presented previously), such as Assakina study (2014), Al Sharqawy study (2014) and Al Sanad study (2010).

- Third Hypothesis: Null Hypothesis (H0): There would be no statistically significant relationship between the methods of combating the electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth.
- Alternative Hypothesis (H1): There would be statistically significant relationship between the methods of combating the electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth.

The results showed a positive correlation between the independent variable and the dependent variable of the hypothesis. Thus, the null hypothesis can be rejected, and the alternative hypothesis of the third hypothesis can be accepted.

Accordingly, the result of the hypothesis is consistent with the literature (which was presented previously), such as Al Sanad study (2010) and Al Mezmaah study (2016).

- Accordingly, all study hypotheses were rejected. That means:
- There is statistically significant relationship between the electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorists recruiting the Saudi youth.
- There is statistically significant relationship between the means of electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth.
- There is statistically significant relationship between the methods of combating the electronic promotion of terrorism through social networks and the spread of terrorist recruitment of Saudi youth.

5. Recommendations:

- a. Awareness raising is to be widespread, including awareness raising in universities, institutes and schools, and non-blackout of this problem.
- b. The websites promoting electronic terrorism through social networks is to be penetrated and to provide the true information.
- c. These websites are to be counter-promoted by creating websites providing the true information and the true religion.
- d. Methods of contact with the concerned authorities to report these websites are to be published and awareness is to be raised among citizens.
- e. Gaps in these cells are to be used, deepened and explained to young people.
- f. A comprehensive national plan that includes the Ministry of Education, Interior, Justice and Communication Technology is needed to be made.
- g. Electronic ways to reduce the spread of these websites are to be found.
- h. Legislation with severe penalties against websites promoting such websites is to be enacted.
- i. Developing a unified international law within a broad international cooperation to limit the spread of electronic promotion of terrorism through social networks is to be participated in.
- j. Awareness is to be raised among parents to follow up their children.

6. Conclusion:

The study reviewed the role of electronic promotion of terrorism through social networks in recruiting youth by terrorist groups. As this topic is observed to be important, terrorism now befall all the countries of the world and everyone knows how it targets our Arab nation and at the head of the Arab targeted countries is Saudi Arabia in its promising male and female youth. That is why we must all unite to confront this evil terrorism, which makes no distinction between a child, an elder, a woman and a man, leading the nations to total destruction.

The study reviewed how terrorists could attract our promising young who has not yet developed fully their cognition and identity, and who has future burning ambition. They exploit the youth's rush to learn all new and often exploit the great leisure time of young people to attract them to the abyss of terrorism.

The study also reviewed the means of terrorists to promote terrorism through social media, attracting young people, which vary between stories and novels that are unrealistic and attractive to the young people's potential motives, either, with religious preaching and attraction, attraction and development of criminal aspect, or stimulating video games. After they master these games, they are attracted to implement them on the ground. Sometimes they are attracted by drawing beautiful fictional and false images of reality of the wonderful life experienced by the Mujahideen and the family life they live with their wives who were recruited only to be illegal wives of these terrorists. Sometimes they are attracted through intimidation by posting professional images and films of slaughtering and burning those who disagree with them.

The study also reviewed ways to overcome this phenomenon, as it is necessary to unite the Kingdom's international, regional and local efforts to overcome this evil terrorism. The ministries concerned must be united. It is also necessary to review the religious discourse that calls for extremism and replace it with religious discourse that refutes extremist terrorist ideas. The media must be united. There is no doubt that the media plays a key role in this issue and it is necessary to declare the war against terrorism. It is also necessary to raise awareness, especially in schools and universities, which are the most targeted group by terrorist groups. Parents' awareness must also be raised to monitor their children. The pioneers of social networks and people with experience in this area are to be cooperated with to raise awareness of young people because they will have more acceptance among young people. They can also teach young people how to block terrorist websites. In addition, patriotism is to be planted among young people in all ways to increase their sense of security in their homeland, love their homeland, combat these websites and be the shield of their homeland against terrorists.

References

Arabic References:

- [1] Al Rubaie, Loay, (2017), "Social Media and its Impact on Youth", European Center for Counterterrorism and Intelligence Studies, Volume No.: 1, pp.: 123: 130.
- [2] Al Sanad, Abdel Ruhman Bin Abdullah, (2010), "Methods of Electronic Terrorism – Their Judgment according to Islam and Methods of Their Combat", Saudi Ministry of Awqaf, Vol. 2, pp.: 23-31.
- [3] Al Sharqawy, Iman Abdel Rehim El Sayed, "The Dialectic of the Relationship between New Media and Terrorist Practices – An Applied Study to Social Networks, Riyadh", Naif University for Security Sciences, Saudi Arabia, 24-26/02/1436 AH, Corresponding to 16-18/12/2014 AD, The Conference of "The Role of the Arab Media in Tackling the Phenomenon of Terrorism.
- [4] Al Ghafri, Hussein Bin Saeed Saif, (2015), Electronic Terrorism and its Crimes, Information Technology Authority, Sultanate of Oman, Volume No: 2 ,pp.: 5-14.
- [5] Assakina Campaign for Dialogue,"The Terrorist Cells in Saudi Arabia", <http://www.assakina.com/category/awareness.net/terrorism.net/>, Date of Last Access 22/09/2017.
- [6] Assakina Campaign for Dialogue,"Electronic Terrorism Crimes", <http://www.assakina.com/category/awareness.net/terrorism.net/>, Saudi Arabia, Date of Last Access 01/12/2017.
- [7] Assakina Campaign for Dialogue,"The Saudi War on the Internet", <http://www.assakina.com/category/awareness.net/terrorism.net/> Saudi Arabia, Date of Last Access 03/12/2017.
- [8] Eman Hayary; definition of terrorism; MAODOO3.COM; 2017 CE.

- [9] Hassan, Ayman, (2017), "The role of social networking sites in the dissemination of extremist thought", European Center for Counterterrorism and Intelligence Studies; Vol. 1, pp.: 45-50.
- [10] Qirat, Mohamed, (2015), Electronic Terrorism – Challenges and Mechanisms of Confrontation , Dar Al-Sharq, Volume No. 2 , pp.: 201-213.
- [11] Assakina Campaign for Dialogue," Literature of Electronic Recruitment of Fundamentalists Groups" , <http://www.assakina.com/category/awareness.net/terrorism.net> Date of Last Access 03/11/2017.
- [12] Al Mezmaah Studies and Research Center, (2016), "Countering the Threat of Extremism and the Ideology of Terrorism in Social Networks", Al Mezmaah Studies and Research Center, Volume No. 1, pp.: 62-69.

Foreign References:

- [1] Daniel Nations; "What Is Social Networking?"; LifeWire, Retrieved 18-4-2017. Edited.
- [2] "Electronic promotion of terrorism", <http://www.Skynewsarabia.com/web/article/967247>, Retrieved 12-10-2017. Edited;
- [3] Mantel, Barbara, (2009), " Terrorism and the Internet Should Web Sites that Promote Terrorism Be Shut Down?" , P: 25: 34.
- [4] Social networks, ComputerHope, Retrieved 18-4-2017. Edited.

دور الترويج الإلكتروني للإرهاب من خلال الشبكات الاجتماعية في انتشار الإرهابيين تجنيد الشباب " تطبق على المملكة العربية السعودية "

عبير السيد فايد

قسم التسويق - جامعة تبوك - المملكة العربية السعودية
أكاديمية الدراسات المتخصصة - جمهورية مصر العربية
abeerfayed2@gmail.com

المخلص:

المقدمة:

على الرغم من التقدم التكنولوجي الكبير في عالم اليوم، بما في ذلك الإنترنت والشبكات الاجتماعية، فقد جاء أيضاً مع مساوئ مميتة ومدمرة للإنسانية: تجنيد الشباب إلكترونياً لاستخدامه كوقود حي للإرهاب الدموي.

مشكلة:

مشكلة الدراسة كانت الأسئلة التالية:

هل تلعب الشبكات الاجتماعية دوراً فعالاً في تعزيز الجماعات الإرهابية؟ هل تنجح المجموعات الإرهابية في تجنيد الشباب من خلال الترويج الإلكتروني لهم من خلال الشبكات الاجتماعية؟ ما هي وسائل الجماعات الإرهابية للترويج لها وتجنيد الشباب من خلال الشبكات الاجتماعية؟ ما وسائل مكافحة تعزيز الإرهابيين لمواقعهم على الإنترنت؟

المنهجية:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كانت عينة الدراسة من الطلاب والطالبات في جامعة تبوك. اعتمدت الدراسة على أسئلة مفتوحة وعلى مقياس ليكرت لقياس المتغيرات. كما اعتمدت على معامل الانحدار التدريجي لاختبار الفرضيات.

النتائج:

يلعب الترويج الإلكتروني للإرهاب من خلال الشبكات الاجتماعية دوراً رئيسياً في تجنيد الشباب من قبل الإرهابيين. تعتبر الوسائل المستخدمة في الترويج الإلكتروني للإرهاب من خلال الشبكات الاجتماعية عاملاً رئيسياً في توظيف الشباب. درجة التوظيف تختلف وفقاً لهذه الوسائل. هذا التجنيد المتزايد يمكن مكافحته ببعض الوسائل، ومعظمها إلكتروني.

التوصيات:

وكانت التوصيات الرئيسية للدراسة هي الحاجة إلى الوعي والترويج المضاد، واختراق هذه المواقع، واستغلال الثغرات في هذه الجماعات الإرهابية، وتطبيق عقوبات دولية ومحلية قوية، ووضع برنامج وطني شامل لمواجهة.

الكلمات المفتاحية: الترويج الإلكتروني، الإرهاب الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، التوظيف الإلكتروني، الشبكات الاجتماعية

Appendices
(Questionnaire Form)

1. Do you use the Internet? Yes ☐ No ☐

2. Here are some of the uses of the Internet. Please, specify what suits you.

Degree of Agreement Statement	Absolutely agree (5)	Agree (4)	Neutral (3)	Disagree (2)	Absolutely disagree (1)
– Shopping					
– Social communication					
– Search for information					
– Games					
– Other, mention					

3. Do you know what electronic promotion of terrorism is? Yes ☐ No ☐

4. Have you had access to promotion websites of electronic terrorism? Yes ☐ No ☐

5. Please specify the ability of websites promoting electronic terrorism in recruiting young people.

Degree of Agreement Statement	Absolutely agree (5)	Agree (4)	Neutral (3)	Disagree (2)	Absolutely disagree (1)
– Had access to the website by chance					
– Had access to the website while fully aware of the website before					
– Had access to the website only once and refrained from access again					
– Had access to the website once and not having been able to have access again					
– Had access the website intermittently					
– Continuous and constant access to the website					
– Had access to the website as a result of curiosity					
– Had access to the website as a result of attracting more attention than the previous times of access					
– Had access to the website as a result of full conviction of its content					
– Are you satisfied with what these sites provide?					
– Do you think these websites have succeeded in recruiting young people?					
– Other, mention					

6. Please specify the means used by terrorist groups to promote themselves and recruit young people.

Degree of Agreement Statement	Absolutely agree (5)	Agree (4)	Neutral (3)	Disagree (2)	Absolutely disagree (1)
– Direct call to recruit youth					
– Telling stories and tales about the beautiful life enjoyed by terrorists in their camps between their wives and their children					
– Chatting in forums					
– Through their unidentifiable websites that recruit young people					
– Posting horrific images and videos					
– Video games					
– Targeting specific youth and penetrating their pages					

7. Please, specify methods to combat the electronic promotion of terrorism.

5.

Degree of Agreement Statement	Absolutely agree	Agree	Neutral	Disagree	Absolutely disagree
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
– Blocking websites promoting terrorism					
– Penetrating websites that promote terrorism, correcting information, and providing correct ideas and awareness					
– Making a list of websites and announcing them					
– Counter-promoting by creating promotion websites of true religion, correct ideas and providing correct information about terrorists					
– Coordinating government efforts to follow up websites and information materials for these groups					
– raising awareness among citizens to report on these websites					
– Raising awareness among youth in schools and universities against these websites					
– International coordination of reporting on these websites					
– Developing a unified international law against the electronic terrorism					
– Raising awareness among families to observe their children					
– Deepening gaps in terrorist groups					

8. In your opinion, specify your agreement degree to the spread of youth recruitment electronically by terrorists.

*	*	*	*	*
Absolutely agree	Agree	Neutral	Disagree	Absolutely disagree