IUGJEBS
Vol 27, No 5, 2019, pp 58 -75

ISSN 2410-5198

مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية

مدى إشتمال (دمج) شركة الاتصالات الفلسطينية في إجراءات البحث العلمي

اسم الباحث الأول: د. كامل أحمد إبراهيم أبو ماضي

[1] اسم الجامعة والبلد (للأول): الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية

* البريد الالكتروني للباحث المرسل:

E-mail address: Kamel_Mady@Yahoo.com

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى استفادة شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل، وجوال) من نتائج الدراسات التي أجريت على الشركة، والتي تعني مدى انعكاس نتائج البحث العلمي على مؤسسات القطاع الخاص، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج المرجوة، وقد توصلت الدراسة إلى أن شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل) نفذت معظم التوصيات التي صدرت من الباحثين الذين أجروا بحوثهم على الشركة، ولكنها لم تنفذ معظم التوصيات التي صدرت عن الدراسة المعنونة "دور تطبيق لوحة معلومات ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات الفلسطينية - بالتل"، 2016، كما أن شركة جوال لم تتمكن من حصر التوصيات التي صدرت من الباحثين الذين أجروا بحوثهم عليها لأسباب خاصة بالشركة، وأوصى الباحث بتنفيذ توصيات الدراسة المذكورة أعلاه، كما أوصى شركة جوال بحصر التوصيات الصادرة بحقها من الدراسات السابقة والعمل بها، وأوصى الباحث كذلك بضرورة دعم البحث العلمي من قبل القطاع الخاص.

كلمات مفتاحية: بالتل، جوال، البحث العلمي، الشراكة البحثية

The extent integration of Palestinian Communication Company in the processes of scientific research

Abstract:

This study aimed to know if the Palestinian Communication Company benefitted from the results of studies which were carried out on the company, which means the impact of scientific research on the private sector associations, the researcher used the descriptive analytical method to attain the required results. This study concluded that (Paltel) company applied most of recommendations of previous studies, which were carried out, but it didn't apply the recommendations of a study titled, "The Role of Implementing Business Intelligence Dashboard Features in Decision Making: An Empirical Study at (Paltel) Company, 2016. Also Jawal company didn't apply the recommendations of previous studies carried out, because of special reasons. The researcher recommended that the (Paltel) company should apply all the commendations of the above mentioned study, also (Jawal) company should count, and apply the recommendation related to it, also the researcher recommended that scientific research should be supported by the private sector.

Keywords: Paltel – Jawal – Research – Scientific - Sector

مقدمة:

يعتبر البحث العلمي ركنا مهما في سياسات الدول المتقدمة، حيث تتميز هذه الدول بحجم الإنفاق المالي الكبير على البحث العلمي، إضافة لتوفير الأجواء المساعدة عليه، وتقديم التسهيلات للباحثين، وذلك نظرا لأهميته، فهو سر التقدم في المجتمعات المعاصرة، وأصبحت المؤسسات المحلية هي التي تتقدم لمؤسسات البحث العلمي لإيجاد حلول للمشاكل التي تواجهها، وقد أصبح معروفا أن هناك فرقا كبيرا في الإنفاق على البحث العلمي بين الدول المتقدمة، وغيرها من الدول.

وفي ظل التغيرات المتسارعة في الاتصالات، وثورة المعلومات التي أصبحت سمة من سمات هذا العصر، حيث يعتبر قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من أهم الخدمات التي تبرز الوجه الحضاري للدولة، ولذلك سعت كثير من الأمم إلى تطوير، وتحديث هذا القطاع ليواكب النهضة العالمية في تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات (أحمد، 2006: 80)، ونظرا لأهمية هذا القطاع، ومن أجل تطويره لا بد أن يكون على أسس علمية سليمة، ومن هنا تبرز أهمية ربط هذا القطاع بالبحث العلمي، والاستفادة العملية من نتائج الدراسات التي أجريت في هذا الإطار.

أولا: مشكلة الدراسة: بالرغم من تواضع الميزانيات التي يتم إنفاقها في إطار البحث العلمي في العالم العربي، والتي تعتبر صادمة لتدني مستواها، وبالرغم من المقدرات الموجودة في العالم العربي، وحاجته إلى الارتقاء والتقدم، إلا أن المساهمات في الانفاق على البحث العلمي تأتي خجولة متواضعة، إضافة إلى مدى الفائدة من هذه الدراسات التي تجرى على مواضيع، حيث تبقى هذه الدراسات حبيسة الأدراج، ولا يكاد ينظر لها، ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة حول **مدى اشتمال شركة الاتصالات الفلسطينية في إجراءات البحث العلمي، وهل تنبع الدراسات من حاجة مؤسسات القطاع الخاص.**

ثانيا: أسئلة الدراسة: وتشتمل أسئلة الدراسة على ما يلي:

1- ما الدراسات التي اجريت على شركة الاتصالات الفلسطينية؟
2- هل يتم التشاور مع الشركة في تحديد مشكلة البحث الذي سيجرى على الشركة؟
3- هل تحاط الشركة بنتائج وتوصيات البحوث، والدراسات؟
4- هل عملت الشركة بالتوصيات التي صدرت عن الباحثين؟
5- ما هي العوائق التي تمنع تطبيق التوصيات التي صدرت من الباحثين؟

ثالثا: أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى العديد من الأهداف وهي:

1- معرفة مدى استفادة شركة الاتصالات الفلسطينية من البحث العلمي، والدراسات التي أجريت عليها.
2- تحديد التوصيات التي صدرت من هذه الدراسات.
3- تحديد الموانع التي وقفت في سبيل تطبيق هذه التوصيات.
4- معرفة مدى استفادة القطاع الخاص من نتائج البحث العلمي.

رابعا: أهمية الدراسة:

جرت العادة أن يقوم الباحث بدراسة نظرية عن أي مؤسسة، وقد يتم تحديد المشكلة بعيدا عن المؤسسة، ثم يتم توزيع استبانة، وجمعها، وتحليلها، وتقدم الدراسة إلى الجامعة، وقد لا تعلم المؤسسة عن نتائج الدراسة مما يفقد الدراسة أهميتها، **وتنبع أهمية**

IUG Journal of Economics and Business (Islamic University of Gaza) / CC BY 4.0

هذه الدراسة في تفعيل الجانب العلمي، وربطه بالجوانب العملية، والعمل على حل مشاكل القطاع الخاص من خلال البحوث، والدراسات.

خامسا: منهجية الدراسة: سيستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى معرفة جودة النتائج وعلاقتها بحاجة الشركة، إضافة إلى المقابلات الشخصية التي سيتم إجراؤها مع المسؤولين في الشركة، ومراجعة الدراسات التي أجريت على الشركة، ومعرفة مدى تطبيق هذه الدراسات من قبل إدارة الشركة.

سادسا: مجتمع وعينة الدراسة: ستركز الدراسة على شركة الاتصالات الفلسطينية، والدراسات التي أجريت عليها بين عام 2010 حتى 2018م.

سابعا: حدود الدراسة:

الحد المؤسسي: شركة الاتصالات الفلسطينية بمكوناتها.

الحد الزماني: منذ تأسيس الشركة حتى تاريخ إعداد هذه الدراسة.

الحد الجغرافي: قطاع غزة.

ثامنا: الدراسات السابقة:

1- **الدراسات التي تناولت البحث العلمي:** أجريت العديد من الدراسات حول أهمية البحث العلمي، ومنها: دراسة حروش، وطوالبية (2018)، وتهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على ماهية البحث العلمي، والتطوير، ومتطلباته، ثم توصيف وتحليل واقع البحث العلمي، والتطوير في الجزائر للكشف عن أهم الأسباب التي تقف وراء تردي فاعلية البحوث العلمية، ومحاولة إقتراح مستلزمات النهوض به، وقد توصلت الدراسة إلى أنه بالرغم من استقطاب الجامعة الجزائرية للغالبية العظمى من حملة الدكتوراه، والماجستير، إلا أن دورها في الجهد الوطني للبحث، والتطوير التكنولوجي بقي محدودا جدا بسبب عدم توجه المعظم إلى تبني مشروعات بحثية تطبيقية لحل المشاكل الإنمائية الوطنية، كما توصلت الدراسة إلى ان مساهمة قطاع التعليم العالي، والبحث العلمي أكثر تفوقا من مساهمة مراكز، ووحدات البحث خارج هذا القطاع، مما يعني أن البحث العلمي في الجزائر لا يزال مركزا في الجامعات، والمعاهد بصورة أكبر من القطاعات الأخرى، ودراسة الهيتي، والشمري (2016)، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع البحث العلمي، والتطوير في الدول العربية من خلال إستعراض، وتحليل جملة من المؤشرات ذات الصلة بمدخلات البحث العلمي، والتطوير، ومخرجاتها، وبيان أهم التحديات التي تواجه نشاط البحث العلمي، وسبل مواجهة تلك التحديات، وقد اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أنه بالرغم من التطور الذي حصل على الصعيد المؤسسي، والتشريعي المتمثل بإنشاء العديد من مراكز، ومؤسسات البحوث، والدراسات المتعلقة بالبحث العلمي في العالم العربي؛ إلا أننا نجد أن منظومة البحث العلمي، والتطوير في الدول العربية مازالت محدودة، سواء ما يتعلق بالموارد البشرية، أو بالموارد المالية المخصصة للبحث العلمي، كما أن مخرجات البحث العلمي تتصف بالمحدودية، والضعف الكبير سواء ما يتعلق ببراءات الاختراع الصادرة، أو ما يتعلق بالإنتاج العلمي المنشور في دوريات عالمية، ودراسة علي (2013)، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة دور البحث العلمي، والدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية في تحقيق التنمية المستدامة، من خلال تطبيق الدراسة على الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد خلصت الدراسة إلى أنه يوجد مشكلة جسيمة في واقع البحث العلمي، والدراسات العليا، وذلك بسبب عدم وجود إستراتيجية وطنية تعمل على توجيه البحث العلمي،

IUG Journal of Economics and Business (Islamic University of Gaza) / CC BY 4.0

والدراسات العليا للاستفادة من نتائجه لتحقيق التنمية المستدامة، كما بينت الدراسة عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (a= 0.05) بين دور البحث العلمي والدراسات العليا، مقابل التنمية المستدامة، ودراسة مقداد (2011)، حيث هدفت الدراسة إلى بيان أهمية برامج الماجستير في الدراسات الإقتصادية، والتجارية لدى كلية التجارة في الجامعة الإسلامية، وتسعى كذلك إلى بيان دورها في المساهمة في تحقيق التنمية الإقتصادية، وتساهم في الإرتقاء بهذه البرامج بما يخدم المجتمع، ويحقق التنمية الإقتصادية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى قيام الباحثين في رسائل الماجستير بجهود فاعلة فيما يتعلق بتشجيع التنمية الإقتصادية في الأراضي الفلسطينية سواء في القطاع العام، أو القطاع الخاص، إضافى إلى مؤسسات المجتمع المدني في كل مجالات التنمية، والتطوير اللازمة لهذه المؤسسات والهيئات، كما توصلت الدراسة إلى أن العديد من الدراسات حاولت التغلب على معوقات الشراكة مع القطاع الخاص التي ظهرت خلال هذه الدراسات، ودراسة Mora – Valentin, and others (2004)، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد عوامل النجاح للبحث، والتطوير لاتفاقيات التعاون بين الشركات، ومنظمات البحث، كما تبحث الدراسة في إنعكاس سياق سلسة من العوامل في نجاح (800) اتفاقية تعاون بين شركات أسبانية، ومنظمات بحثية في الفترة الواقعة بين (1995 – 2000)، وقد توصلت الدراسة إلى أن من أبرز العوامل في الشركات (الالتزام، والروابط السابقة، تحديد الأهداف، والنزاع) بينما في حال منظمات البحث كانت العوام (الروابط السابقة، والاتصالات، والإلتزام، والثقة، بينما كانت سمعة الشريك أكثرها ارتباطا)، ولا تعطي هذه الدراسة نموذجا نظريا شاملا لتحليل نجاح هذه الاتفاقيات، بل يكون مفيدا في تحسين إدارة الهيئات، وتوقع التعاون على المستوى القومي، والعالمي.

2- **الدراسات التي تناولت شركة الاتصالات الفلسطينية:** ومنها: دراسة الهندي (2016)، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق مميزات لوحة معلومات ذكاء الأعمال في أنظمة المعلومات الخاصة بشركة الاتصالات الفلسطينية، وإمكانية تطبيق النظام في المستقبل، وقد اتبع الباحث المنهجي الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أن مميزات لوحة عرض معلومات ذكاء الأعمال متوفرة بشكل نسبي في أنظمة معلومات الشركة، وأن الشركة جاهزة لتطبيق النظام، كما توصلت الدراسة إلى أن موظفي الشركة حاجة إلى خصائص النظام، حيث ستفيد في عملية اتخاذ القرارات لكل الأقسام والمستويات الإدارية، ودراسة سلامة (2016)، فقد هدفت الدراسة إلى تقصي أثر أبعاد التمكين الإداري على السلوك الإبداعي للموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب لعينة الدراسة دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) على جميع فقرات أبعاد التمكين الإداري (تفويض السلطة، وفرق العمل، والتدريب، والتعليم، والإتصال الفعال، وتحفيز العاملين)، كما تبين من نموذج إختبار تحليل الإنحدار البسيط لأثر أبعاد التمكين الإداري على السلوك الإبداعي للعاملين أن معامل التحديد (R^2) بلغت قيمته (0.734)، أي أن أبعاد التمكين الإداري تفسر ما مقداره (73.4%) من التباين الحاصل في السلوك الإبداعي، وأن النسبة الباقية والبالغة (26.6%) تعزى لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الإنحدار، ودراسة شبير (2015)، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على قبول الزبائن للحملات التسويقية المقدمة عبر الهاتف، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة إلى أنه توجد علاقة بين العوامل المؤثرة على قبول الزائن للحملات التسويقية المقدمة عبر الهاتف بنسبة (77.23%)، والحملات التسويقية بنسبة (75.48%)، ومقدمي خدمة التسويق عبر الهاتف بنسبة (82.80%)، وقواعد البيانات التسويقية بنسبة (77.09%)، والسمات الشخصية للفئة المستهدفة بنسبة (75.42%)، مع وجود تفاوت في كل منها على القبول، ودراسة

أبو عودة (2014)، حيث هدفت الدراسة إلى قياس أداء واقع التسويق الداخلي في شركة جوال وأثره على جودة الخدمات المقدمة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة، وقد خلصت الدراسة إلى أن شركة جوال تتبنى سياسات التسويق الداخلي، كما أشارت النتائج إلى أن الشركة تعطي أهمية نسبية أكبر لبعد التسويق الداخلي، وليه أبعاد (التدريب، ونشر المعلوماتية التسويقية، والدعم الإداري، ونظم الحوافز، والمكافآت)، كما توصلت الدراسة إلى أن الزبائن يعطون أهمية نسبية أكبر لبعد الجوانب الملموسة، ويليه أبعاد (الثقة، والمصداقية، والاستجابة، والاعتمادية، والتعاطف)، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر لسياسات التسويق الداخلي على جودة الخدمات المقدمة، ودراسة حرز الله (2014)، فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الجماعات غير الرسمية على الإنتاجية لدى العاملين في شرك جوال، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين سمات الجماعات غير الرسمية المتمثلة في (الأنشطة، والعلاقات الشخصية، والاتصالات، والإلتزام الوظيفي، والرضا الوظيفي، والانتاجية، والمشاركة في اتخاذ القرار للجماعات غير الرسمية، وبين الانتاجية)، ودراسة أبو غلوة (2012) حيث هدفت الدراسة إلى تقييم الأداء المؤسسي للشركة بحسب أبعاد النموذج الأوروبي لتميز الأداء (EFQM)، وذلك في ضوء أبعاد المنظمة المتعلمة كما يقدرها العاملون في الشركة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى توفر أبعاد المنظمة المتعلمة في شركة الاتصالات الفلسطينية متوسط أي بنسبة (69.67%)، أما مستوى توفر أبعاد معايير الأداء المؤسسي في شركة الاتصالات الفلسطينية جيد أي بنسبة (75.70%)، كما يوجد ارتباط موجب قوي بين مستوى توفر أبعاد المنظمة المتعلمة في شركة الاتصالات الفلسطينية، ومستوى الأداء المؤسسي، ودراسة أبو وردة (2012)، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة دور التحليل الفني، والأساسي في التنبؤ بسعر السهم، وقد كانت الدراسة متركزة على شركة الاتصالات الفلسطينية، وكذلك معرفة مدى التوافق بين نتائج التحليل الفني، ونتائج التحليل الأساسي لنفس السهم في نفس الفترة، وقد توصلت الدراسة إلى أن نتائج التحليل الفني تنسجم مع نتائج التحليل الأساسي للتنبؤ بسعر سهم شركة الاتصالات الفلسطينية، ولا يوجد اختلاف بين نتائج التحليلين، ودراسة شعبان (2011)، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توفر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاث (البشري، والهيكلي، والعلاقات) لدى شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال، ودراسة العلاقة بين توافر تلك المتطلبات، وتحقيق الميزة التنافسية للشركة، كما هدفت الدراسة إلى الإجابة عن تساؤل فيما إذا ما كان هناك تفاوت في مكونات رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للشركة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف وقيم واقع رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للشركة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إحصائية بين توافر متطلبات رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (البشري، والهيكلي، والعلاقات)، وتحقيق الميزة التنافسية للشركة، خاصة فيما يتعلق بمجال الجودة المتفوقة، أن الشركة تمتلك مستوى مرتفع للميزة التنافسية، كما توصلت الشركة إلى أن هناك تفاوتا في دور مكونات رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للشركة، ودراسة البابا (2011)، هدفت الدراسة إلى التعرف على مجى تأثير وسائل الاتصال التسويقي المستخدمة بشركة جوال على السلوك الشرائي للمشتركين في الشركة في قطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين وسائل الاتصال التسويقي، وتعزيز المعلومات للمشتركين في الشركة، كما يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين وسائل الاتصال التسويقي، والسلوك الشرائي للمستهلك، وقد

IUG Journal of Economics and Business (Islamic University of Gaza) / CC BY 4.0

حصل التسويق المباشر على المرتبة الأولى في تعزيز المعلومات، كما حصلت العلاقات العامة على المرتبة الثانية، ودراسة العالول (2011)، فقد هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة استنادا إلى نظرية الفجوة باستخدام نموذج القياس SERVQUAL، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد خلصت الدراسة إلى أن تقييم الزبائن لجودة الخدمات الفعلية إيجابيا، وجيدا؛ إلا أنه لا يصل إلى مستوى توقعاتهم؛ مما يعني أن هناك فرص لتحسين، وتطوير جودة الخدمات المقدمة من الشركة، كما توصلت الدراسة إلى أن الزبائن يعطون أهمية نسبية أكبر لبعد جودة الشبكة، وبعده الأبعاد التالية حسب الترتيب (الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والتعاطف، والاستجابة، والأمان).

3-**التعليق على الدراسات السابقة:** ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة، يتبين أهمية تعزيز مكانة البحث العلمي، بل ولا بد أن يكون هناك تأثير مباشر على القطاع الخاص، وقد أجريت العديد من الدراسات على شركة الاتصالات الفلسطينية، وتتصف هذه الدراسة بأنها تبحث في التوصيات التي أوصى بها الباحثون الذين قاموا بإجراء دراساتهم على الشركة، ومدى تطبيق هذه التوصيات.

تاسعا: الإطار النظري:

تعريف البحث العلمي:

هو التفاعل بين كلمتي "البحث" و "العلمي"، ويقود لتعريف البحث العلمي فقد عرّفته (Leedy) بأنه الطريقة التي يمكن أن نحل بواسطتها المشاكل المعقدة (علي، 2013: 35). كما عرّفه بدر بأنه وسيلة يستخدمها الباحث للاستعلام، والاستقصاء المنظم، والدقيق بغرض إكتشاف معلومات أو علاقات جديدة بالإضافة إلى تطوير أو تصحيح أو تحقيق المعلومات الموجودة فعلا (اللحيد، وعبد الرحمن، 2012: 10).

ويمكن القول بأن البحث العلمي هو الطريقة المنظمة التي يسعى الباحث من خلالها للوصول إلى حلول لمشكلة معينة أو تطوير معلومات موجودة لديه.

أهداف البحث العلمي:

يمكن تحقيق العديد من الأهداف من خلال البحث العلمي (حروش، وطوالبة، 2018: 34):

1- فهم الظاهرة محل البحث، وتفسيرها، ومعرفة الأساب التي أدت لها.

2- دراسة مختلف الظواهر، واستنباط قوانين، أو نظرات تفسر تلك الظواهر، وتحديد العلاقات التي تحكمها، وإمكانية التنبؤ، والتحكم فيها من خلال محاولة التحكم في العوامل المؤدية لها.

3- تقديم حلول لمختلف المشاكل التي يواجهها الإنسان في تعامله مع البيئة التي يعيش فيها.

4- تحقيق النمو الاقتصادي، والاجتماعي في المجتمع، والارتقاء به.

أهمية البحث العلمي:

تنبع أهمية البحث العلمي من كونه يعتبر عاملا أساسيا في التنمية الشاملة، والمستدامة، إضافة لما تسهم به البحوث العلمية من تحديد إحتياجات التنمية الشاملة، والمستدامة، ومعالجة مشاكلها، وتحديد العوائق التي تقف في طريقها (اللحيد، وعبد الرحمن، 2012: 11).

كما يحقق البحث العلمي تنمية روح الإستنتاج العقلي، وحضور البديهة، وإذكاء روح البحث، والابتكار لدى الباحثين، إضافة للإهتمام بمشاكل المجتمع، والعمل على حلها بشكل مناسب بعد دراستها دراسة معمقة (علي، 2013: 37).

ويرى الباحث أن رسالة البحث العلمي لا تقف عند إعداد البحوث، والدراسات، بل تتعداها لتكون أداة للتفكير الإبداعي، والعمل على تطبيق نتائج البحوث على أرض الواقع، مما يؤدي إلى تطوير العمل على أسس علمية سليمة.

مشاكل البحث العلمي في العالم العربي:

يعاني البحث العلمي في العالم العربي من العديد من المشاكل:

1-**حجم الإنفاق على البحث العلمي** فلو تمت المقارنة بين ما تنفقه الولايات المتحدة الأمريكية على البحث العلمي، بما تنفقه الدول العربية مجتمعة فهو لا يشكل نسبة 1: 120، حيث يصل معدل الإنفاق على البحث والتطوير في المنطقة العربية إلى حوال أربعة دولارات للفرد الواحد، بينما يصل في اليابان إلى (195) دولارا للفرد الواحد (البومحمد، البدري، 2012: 626)، وبالنظر إلى نسبة الإنفاق في فلسطين كدولة عربية وذات ظروف خاصة قد بلغت (0.3%) من الناتج القومي، ويبلغ نصيب الفرد من الإنفاق على البحث العلمي ما يعادل (2.9) دولار لكل فرد، ولا يختلف هذا الواقع عن بقية الدول العربية التي تعيش أوضاعا مستقرة، وأفضل من الواقع الفلسطيني، فقد بلغ مستوى الإنفاق على البحث العلمي في مصر (0.23%) من الموازنة العامة، وفي الأردن (0.34%)، وفي المغرب (0.64%) من إجمالي الناتج القومي (راضي، 2012: 720 – 721).

2- **غياب دور القطاع الخاص:** لا يشارك القطاع الخاص في عمليات البحث العلمي في الوطن العربي، مما يفقد البحث العلمي دوره في حل المشاكل التي يعاني منها القطاع الخاص، ويزيد من المخاطر عليه، وفشل العديد من المشاريع (رزق، 2012: 837)، وقد بلغ إسهام القطاع الخاص في الولايات المتحدة الأمريكية في البحث العلمي (70%)، مقابل إسهام القطاع الخاص في جمهورية مصر العربية الذي بلغ (10%) (البومحمد، والبدري، 2012: 627)، مما يدل على تواضع مساهمة القطاع الخاص في دعم البحث العلمي في العالم العربي، وتتفق هذه الرؤية مع رأي الخبير الاقتصادي (الطباع) حول ضعف مساهمة القطاع الخاص في دعم البحث العلمي.

3- **هجرة الكفاءات العلمية:** وتشكل هجرة الكفاءات العربية إلى العالم المتقدم صناعيا، وما تمثله هذه الهجرة من نزيف مستمر لكفاءات عالية خاصة من ذوي التخصصات النادرة (الهيتي، والشمري، 2017: 71-72)، وتفيد التقارير الصادرة عن الجامعة العربية، ومؤسسة العلم العربية، والأمم المتحدة عام 2007 بأن المجتمعات العربية أصبحت بيئة طاردة للعقول العربية، والكفاءات العلمية؛ حيث أن أصحاب هذه الكفاءات (راضي، 2012: 722 – 723)، حيث يجد هؤلاء بيئة تحتضنهم، وتشجعهم على البحث العلمي، وتقدر جهودهم.

4-**وجود فجوة كبيرة بين نتائج البحث العلمي ومتطلبات التنمية:** يعاني البحث العلمي من وجود فجوة كبيرة بينه، وبين متطلبات التنمية في العالم العربي، أي عدم ربط البحث العلمي بمتطلبات التنمية الشاملة في البلدان العربية (علي، 2013: 56).

5-**تدني نشر الأبحاث العلمية:** حيث تشير نتائج الدراسات العلمية إلى أن هناك تدنيا ملحوظا في نشر الأبحاث العلمية في الوطن العربي، فأكتفت أكثر من 22 دولة عربية بنشر أقل من (1%) من مجموع ما نشر من اوراق بحثية، في المقابل كان

IUG Journal of Economics and Business (Islamic University of Gaza) / CC BY 4.0

نصيب الإتحاد الأوروبي (37%)، والولايات المتحدة الأمريكية (34%)، والهند (20%)، وإسرائيل (10%)، مما يعطي مؤشرا سلبيا حول نشاط البحث العلمي في العالم العربي (الطبيب، 2012: 401).

6-**غياب الاستراتيجية الشاملة:** يمثل غياب الإستراتيجية الشاملة للبحث العلمي، والتي تعتبر من أهم العناصر لمواجهة التحديات التي تقف في طريق البحث العلمي، وبالرغم من تأسيس العديد من المؤسسات التي يجب ان تهتم بالبحث العلمي على مستوى العالم العربي، إلا أن هذه المؤسسات لم تجد نفعا، وبقي غياب الإستراتيجية الشاملة قائما كما هو (الهيتي، والشمري، 2017: 72).

7-**عدم توفر مراكز المعلومات في الجامعات:** ويضاف هذا العنصر إلى عنصر عدم كفاية المكاتب، والأجهزة، والمختبرات، والعناصر البشرية المساعدة للباحثين، وينطبق ذلك على خدمات الحاسوب، والفنيين، وعدم توفر أنظمة، أو اتفاقيات للاتصال بين مراكز البحث العلمي في العالم العربي (رزق، 2012: 837).

8-**عدم إدراك أهمية البحث العلمي والتكنولوجي:** ومن مشاكل البحث العلمي في العام العربي عدم إدراك بعض القطاعات أهمية البحث العلمي، والتكنولوجي، ودوره في تحقيق الخطط، والأنشطة في تلك القطاعات (علي، 2013: 55)، وما ينعكس على الأداء العام من فشل للمشاريع، وإفلاسها، والدخول في إطار التجربة والخطأ في إدارة المشاريع المتعددة.

ويرى الباحث أن العلاقة بين البحث العلمي والقطاع الخاص تحتاج إلى توثيق، وهذا يتفق مع رأي مدير شركة الاتصالات الخلوية (جوال) حيث أفاد بان حلقة التواصل ما بين القطاع الخاص، ومؤسسات البحث العلمي تفتقر إلى إدراك الأهمية لنتائج البحث العلمي، كما تتفق هذه الرؤية مع ما قاله الخبير الاقتصادي (الطباع) حول العلاقة بين البحث العلمي ومؤسسات القطاع الخاص؛ حيث أفاد بوجود فجوة بين القطاع الخاص، ومؤسسات البحث العلمي.

القطاع الخاص في قطاع غزة

يواجه الاقتصاد الفلسطيني العديد من التعقيدات بسبب السياسة الإسرائيلة التي تهدف إلى إخضاعه، وإضعافه، كما يعاني من عدم الاستقرار المتزايد، وتراجع تدفقات المعونة الخارجية، وعدم كفاية الإستثمار المتدفق للبلاد، والقيود المفروضة على حركة المبادلات، وتنقل الأفراد بين الضفة الغربية، وقطاع غزة من جهة، والخارج من جهة أخرى، ولذلك فإن الإختناقات التي يشهدها الاقتصاد الفلسطيني نتيجة الإحتلال الإسرائيلي، وسياساته، هي السبب المباشر لبطئ النمو الإقتصادي (مركز الزيتونة للدراسات والاستشارات، 2017: 102).

كما شهدت الأنشطة الإقتصادية في قطاع غزة تراجعا هو الأخطر من نوعه، جراء إستمرار سلطات الإحتلال الإسرائيلي في فرض القيود المشددة على حركة الإستيراد، والتصدير، وانخفاض الصادرات إلى أدنى نقطة خلال عام 2017، في ذات الوقت تم تعويض هذا النقص من خلال الاستيراد من إسرائيل (مركز الميزان، 2018: 24)، كل هذا وقف عائقا في طريق الارتقاء بالقطاع الخاص في قطاع غزة، وما نجم عن ذلك من بطالة، وقلة السيولة التي أدت ببعض رجال الأعمال إلى الملاحقة القانونية، والاعتقال.

مشاكل القطاع الخاص في قطاع غزة

يعاني القطاع الخاص في قطاع غزة من الكثير من المشاكل، وتتمحور هذه المشاكل في وجود الإحتلال، وسياساته التي يمارسها ضد المواطن الفلسطيني، وفيما بعض هذه المشاكل:

IUG Journal of Economics and Business (Islamic University of Gaza) / CC BY 4.0

1- الحصار الذي فرض على قطاع غزة، والقيود التي فرضتها إسرائيل على حركة السلع، والمال، والأفراد (مركز الزيتونة للدراسات والاستشارات، 2017: 133).
2- انقطاع التيار الكهربائي لفترات طويلة مما يفقد مؤسسات القطاع الخاص فرص الإنتاج، وتشغيل العمال، وما لذلك من أثر في زيادة البطالة (مركز الميزان، 2018: 25).
3- تدمير المنشآت الصناعية، والخدمية خلال ثلاث حروب على قطاع غزة.
4- إرتفاع نسبة الشيكات المرجعة من (6%) عام 2014 إلى نسبة (11%) عام 2017، كما تعرض بعض التجار لرفع قضايا ضدهم في المحاكم وأدى إلى حبسهم.
5- القيود المفروضة على حركة المواطن من غزة إلى الضفة، أو بالعكس، وأثر ذلك على التجارة بين القطاع، والضفة.
6- الانقسام السياسي، وما تبعه من إجراءات ضد المواطنين في قطاع غزة، وأثره على القطاع الخاص.
7- إنخفاض القوة الشرائية للمواطن الذي أثر سلبا على توفر السيولة النقدية، وتعثر العديد من المشاريع الصغيرة، وتعرض بعض التجار للملاحقة القانونية بسبب عدم قدرته على الوفاء بالإلتزامات المالية.

وفي مقابلة مع الخبير الاقتصادي ماهر الطباع حول مشاكل القطاع الخاص في قطاع غزة حددها في الازدواج الضريبي، وقلة السيولة النقدية، والقيود الإسرائيلية على الاستيراد والتصدير، والإجراءات الإسرائيلية التي تعيق حركة المواطنين، والتجار.

العلاقة بين البحث العلمي والقطاع الخاص

لقد أصبحت الحاجة إلى البحث العلمي اليوم ماسة نظرا لما يسود العالم من متغيرات، وسباق نحو تحقيق أكبر قدر من التقدم، والإزدهار، ليضمن للإنسان قدرا كبيرا من المعرفة، وتحقيق سعادته، ورفاهيته، كما أن العالم اليوم يتصف بسرعة التغير، وسهولة الإتصالات، وثورة المعلومات، كل هذا يفرض على القطاع الخاص أن يكون أكثر سرعة في الاستجابة للمتغيرات التي تحصل حوله. ومن أجل مواجهة المتغيرات السريعة في البيئة المحيطة، يجب أن يكون ذلك بناء على قواعد علمية سليمة.

وتعتمد دول العالم اليوم على مراكز البحث العلمي من أجل مواجهة المتغيرات التي تجري حولها، ومن هنا نجد أن الدول الصناعية الحديثة مثل كوريا الجنوبية، واليابان تساهم في الإنفاق على البحث العلمي بنسبة (70%) من إجمالي مصادر تمويل البحث العلمي (الهيتي، والشمري، 2018: 68)؛ بينما تكاد تكون نسبة مساهمة القطاع الخاص في البحث والتطوير في العالم العربي لا تتجاوز 5% مع ضآلة الإنفاق التي تصل إلى (0.2%) من الناتج المحلي عام 2002، ويرتكز الدعم لبرامج البحث والتطوير على التمويل الحكومي المباشر، وبرامج الجامعات الرسمية بشكل أساسي مع عجز واضح في إستقطاب تمويل بنسب مقبولة من البرامج الخارجية، أو القطاع الخاص (راضي، 2012: 721)، ويتفق هذا مع رأي الخبير الاقتصادي حول وجود فجوة بين القطاع الخاص، والبحث العلمي، حيث توجد بحوث كان من الواجب أن يتم إجراؤها على القطاع الخاص، ولكن هذا لم يحدث، كما أنه لا يوجد دعم من القطاع الخاص للبحث العلمي، ويرجع هذا إلى المشاكل التي يعاني منها القطاع الخاص في فلسطين بشكل عام، وفي قطاع غزة بشكل خاص (مقابلة، الطباع).

ويعتمد نجاح مراكز البحث العلمي، وتحقيق أهدافها على قوة العلاقة بين هذه المراكز ومؤسسات القطاع الخاص، كما يتطلب ذلك التنسيق الدائم بين مراكز البحث العلمي، ومؤسسات القطاع الخاص، ولا يمكن أن تستمر مراكز البحث العلمي بدون دعم القطاع الخاص لها، وتعتبر الجامعات التي يزيد فيها دعم القطاع الخاص للبحث العلمي، وينخفض فيها الدعم الحكومي هي

الأكثر تقدما في مجال البحث العلمي، ودلالات ذلك واضحة من حيث القيمة التطبيقية لمخرجات البحث العلمي، والثقة التي يوليها القطاع الخاص لمخرجات البحث، والتطوير بالمؤسسة البحثية (مقداد، 2011:4).

ومما سبق يمكن القول بأن من واجب الحكومات أن تزيد من الإنفاق على البحث العلمي، كما من واجب مؤسسات القطاع الخاص أن تقدم المزيد من الدعم والتمويل لمراكز البحث العلمي، ومساعدتها على تطوير نفسها، والارتقاء بأساليب عملها. أما في قطاع غزة الذي يعاني الكثير من العقبات، والمشاكل التي تواجه القطاع الخاص، حيث بدأ لا يستطيع القيام بسبب إنخفاض القوة الشرائية لدى المواطن، وتعثر العديد من المشاريع الصغيرة، وعدم قدرة المواطن على الدفع مما وضع القطاع الخاص في موقع حرج، فهو مطالب بالاستمرار في العمل، والوفاء بالإلتزامات المطلوبة منه، وفي نفس الوقت يواجه مشكلة مع المواطن الذي بدأ يجد مشكلة في الوفاء بما عليه، كل هذا قاد إلى مشاكل قانونية يتعرض فيها المواطن، وصاحب المشروع للمساءلة القانونية، والملاحقة، والمحاسبة.

مجموعة الاتصالات الفلسطينية

تم تأسيس شركة الاتصالات الفلسطينية في 2 أغسطس عام 1995م، وباشرت أعمالها في تاريخ 1997/1/1م، وتعمل بموجب قانون الاتصالات رقم (3) لسنة 1996م الصادر عن السلطة الوطنية الفلسطينية، وهي شركة مساهمة عامة برأس مال يبلغ (45) مليون دينار أردني (عابدين، 2006: 2)، وقد وصل رأس مال الشركة إلى (131.625) مليون دينار أردني، وبلغ عدد المشتركين 3.809 مليون مشترك (التقرير السنوي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية، 2017).

مكونات مجموعة الاتصالات الفلسطينية

تتكون مجموعة الاتصالات الفلسطينية من الشركات التالية:

1- شركة الاتصالات الفلسطينية بالتل: وتقدم خدمات متنوعة منها الاتصالات الثابتة، وخدمات خط النت للقطاع المنزلي.
2- شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال):
3- شركة حضارة للإستثمار التكنولوجي (حضارة) وهي أكبر مورد لخدمات الإنترنت في فلسطين.
4- شركة ريتش لخدمات الاتصالات (ريتش) وهي أول مركز إتصال متخصص في فلسطين.
5- شركة بالميديا للخدمات الإعلامية (بالميديا) وهي الذراع الإعلامي للمجموعة (التقرير السنوي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية، 2016).

وفيما يلي تفصيل حول أهم الشركات التي تتبع مجموعة الاتصالات الفلسطينية، والتي تركزت حولها الدراسات العلمية:

1- شركة الاتصالات الفلسطينية "بالتل":

وهي شركة إتصالات سلكية (الخط الثابت) فلسطينية، تدير أعمالها في الضفة الغربية، وقطاع غزة، وهي إحدى مكونات مجموعة الاتصالات الفلسطينية، وقد حققت هذه الشركة على مدار الأعوام الماضية إنجازات عديدة في مختلف المجالات بما فيها مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، ومع نهاية عام 2013م وصل عدد خطوط الهاتف الثابت إلى (403026) خط، ووصلت سعة مقاسم الهاتف الثابت إلى (536969) خطا، كما وصل عدد خطوط (ADSL) إلى (213,001) خطا، وتعمل الشركة من خلال مقراتها العامة بالإضافة إلى (19) فرعا منتشرة في الضفة الغربية، وقطاع غزة لتلبية إحتياجات المواطنين (شبير، 2015: 52).

IUG Journal of Economics and Business (Islamic University of Gaza) / CC BY 4.0

وتعتبر الشركة من الشركات المهمة التي تساهم في رفد الاقتصاد الوطني، ومن أهم المشغلين حيث يبلغ عدد موظفيها حوالي (1600) موظفا، وموظفة، وتبلغ نسبة الإناث فيهم (18%)، وتتطلع الشركة إلى أن تكون الرائدة في مجال الإتصالات، وتكنولوجيا المعلومات في فلسطين، وذلك من خلال توفير البنية التحتية المتطورة، والقادرة على مواكبة آخر المستجدات القطاع التكنولوجي (بنات، 2009: 50).

كما أن وجود شركة الإتصالات الفلسطينية رفع الحرج عن المواطن الفلسطيني حيث أصبح يحصل على خدمة الاتصالات بشكل طبيعي، وبدون عوائق، بينما كان يعاني في عهد الاحتلال حيث كان الحصول على خدمة الاتصالات في غاية الصعوبة.

2- شركة جوال:

تأسست شركة جوال عام 1999م كأول مشغل خلوي في فلسطين، واستطاعت أن تصبح معلما وطنيا، وخدمة تلازم كل فلسطيني في الداخل والخارج، وأصبحت شركة جوال بفضل عدد مشتركيها وولاء موظفيها تقدم خدمات اتصال خلوي لأكثر من 98% من السوق المحلي في الضفة الغربية، وقطاع غزة، وتعمل من خلال طاقم إداري، وشبكة موزعين ممتدين في أكثر من 400 موقع على أرض فلسطين (أبو عودة، 2014: 40).

وقد حصلت الشركة على المرتبة الرابعة على مؤشر المنافسة في منطقة الشرق الأوسط، وجنوب أفريقيا حسب دراسة "مستويات المنافسة في الأسواق المحلية"، صدرت عن مجموعة "تقرير المرشدين العرب" عقب إنتهاء أعمال مؤتمر دمج الإعلام، والاتصالات للعام 2007، وقد أفادت الدراسة بأن شركة جوال قد تميزت بتلبية إحتياجات القطاعات السوقية المختلفة على مستوى نظامي الفاتورة، والدفع المسبق (الأغا، 2008: 83).

وتساهم الشركة إلى جانب شركة الاتصالات (بالتل) في العديد من الأنشطة البيئية المختلفة، إضافة إلى تأسيس صندوق المسؤولية الإجتماعية؛ حيث تمكنت المجموعة من دعم مشاريع متعددة تستفيد منها العديد من شرائح المجتمع مثل بناء المدارس، وتجهيز مختبرات الحاسوب، ودعم البلديات، والمجالس القروية، وتعبيد الشوارع، وتقديم المنح الجامعية، ودعم مؤسسات شبابية، وثقافية (حرز الله، 2014: 53).

وتعبر شركة جوال من الشركات المهمة في قطاع غزة، إذ تحقق الاتصال بين مكونات المجتمع الفلسطيني بسهولة، كما أنها توفر العديد من الخدمات الحيوية للمواطن.

قيم مجموعة الإتصالات:

تحكم مجموعة الاتصالات الفلسطينية مجموعة من القيم وهي (التقرير السنوي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية، 2016):

1- الشفافية والإستدامة وذلك من خلال تطبيق معايير الشفافية والمحاسبة والحوكمة في كل أعمال الشركة، ومشاريعها.

2- النزاهة، والأمانة من خلال تعزيز الثقة بين الشركة، والمساهمين، والشركاء، ومراعاة قيم النزاهة، والأمانة.

3- تعزيز القدرات الداخلية باستهداف كافة الموظفين في الشركة بتنمية مهاراتهم، وتعزيزها، وتمكينهم من المساهمة في عمليات البناء من أجل خدمة المشتركين، والمساهمين، والمجتمع.

4- الجودة، والتميز في الخدمة حيث تسعى الشركة إلى التعليم مستفيدة من خبراتها، ومن الخبرات العالمية ذات الجودة العالية.

5- رضا المشتركين من خلال تفهم إحتياجاتهم، وبذل الجهد للحفاظ على ثقتهم بالتركيز على جودة الخدمة، وتحقيق التميز.

6- أخلاقيات الشركة ومبادئها من الإلتزام بأخلاقيات العمل، والأصول المهنية المستمدة من أخلاقيات الشعب الفلسطيني.

IUG Journal of Economics and Business (Islamic University of Gaza) / CC BY 4.0

7- الإلتزام بالمسؤولية الإجتماعية، والوطنية لتحقيق التنمية المستدامة، وبناء مستقبل تكنولوجي مزدهر وذلك بتعزيز قطاع الإتصالات، وتكنولوجيا المعلومات.

8- الشراكة من أجل بناء مستقبل تكنولوجي في فلسطين بالتعاون مع المواطنين والمؤسسات.

أهداف شركة الاتصالات الرئيسية:

1- توفير أحدث نظم وتكنولوجيا الإتصالات، وأنظمة المعلومات، وتراسل المعطيات، والخدمات المضافة، وتسخير تكنولوجيا الجيل الثالث لتلبية كافة متطلبات الزبائن في كافة التجمعات الفلسطينية، وبما ينسجم مع التطورات في قطاع الإتصالات.

2- تحقيق عائد إستثمار مجدي للمساهمين والمحافظة على إستثماراتهم، والعمل على تحقيق توقعاتهم، وطموحاتهم، وتأمين الإتصال، والتواصل معهم بشكل مباشر.

3- تقديم اوسع رزمة من الخدمات لأكبر قاعدة من المشتركين في كافة المناطق الفلسطينية.

4- المساهمة في بناء لبنات المجتمع الفلسطيني، وذلك من خلال دعم أكبر قدر ممكن من المبادرات، والأنشطة الإجتماعية، والتربوية، والتعليمية، والصحية، والإقتصادية، وتطوير البنية التحتية بهدف إيجاد علاقة تواصل مميزة بين شركات المجموعة، والمجتمع الفلسطيني بما يساهم في تحقيق طموحات المجتمع، وتعزيز قدرته، ودعم إستراتيجية المجموعة في التنمية.

5- الارتقاء بالكادر الفلسطيني العامل، وفاعليته، وخبرته في الإتصالات، وتوظيف الكفاءات الفلسطينية الجديدة، وتدريبها من أجل الإستمرار في تطوير أداء الشركة (الطيب، 2008: 63).

العقبات التي تواجه مجموعة الإتصالات

تعاني مجموعة الاتصالات كغيرها من المؤسسات الفلسطينية من الكثير من العقبات التي تقف في طريقها وهي على النحو التالي (الطيب، 2008: 66):

1- عدم الإستقرار السياسي الذي يلقي بظلاله على وضع قطاع الاتصالات بشكل عام في فلسطين.

2- الآثار الناجمة عن الجدار العازل الذي يفصل المحافظات عن بعضها في الضفة الغربية، وزيادة أعباء الشركة في توفير البنى التحتية اللازمة لمشاريعها.

3- إستمرار الإحتلال، والسيطرة على طيف الترددات الفلسطينية، والذي يعيق السيطرة الفلسطينية التامة على الترددات.

4- تعطيل إدخال البضائع، والأجهزة للشركة سواء في الضفة الغربية، أو قطاع غزة، وما يسببه ذلك في إعاقة التطوير، أو التوسع في عمل الشركة.

5- رفض إسرائيل ربط مناطق القدس المحتلة بالشبكة مما يحول دون فصل الشبكة الفلسطينية عن الشبكة الإسرائيلية.

6- إعاقة الإحتلال للكثير من المشاريع التطويرية للشركة.

IUG Journal of Economics and Business (Islamic University of Gaza) / CC BY 4.0

ويرى الباحث أن المشاكل التي تواجهها مجموعة الاتصالات الفلسطينية تكمن في وجود الإحتلال الذي يتدخل في كل صغيرة وكبيرة، ويمنع، ويسمح على هواه، مما يشكل عائقا حقيقيا أما أي تطور لأي شركة فلسطينية، وفي قطاع غزة بشكل خاص؛ إذ يخضع القطاع لحصار ظالم لمدة تزيد عن 12 عاما.

العلاقة بين شركة الاتصالات والبحث العلمي

قام الباحث بحصر (19) دراسة أجريت على شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل)، وشركة جوال، وقد كانت هذه الدراسات على النحو التالي:

الدراسات التي أجريت على شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل):

قام الباحث بتتبع إحدى عشرة دراسة أجريت على الشركة، وقام بحصر التوصيات التي صدرت من الباحثين وقد كانت الدراسات على النحو التالي:

جدول (1): قائمة بالدراسات التي أجريت على شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل)

م	العنوان	السنة	الباحث
.1	أثر أبعاد التمكين الإداري على السلوك الإبداعي للموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية.	2016	سلامة سالم سلامة
.2	دور تطبيق خصائص لوحة معلومات ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات.	2016	محمد الهندي
.3	العوامل المؤثرة على قبول الزبائن للحملات التسويقية المقدمة عبر الهاتف	2015	محمد شبير
.4	دور التحليل الفني والأساسي للتنبؤ بسعر السهم	2012	ناهض أبو وردة
.5	أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الإتصالات.	2009	أيمن العمري
.6	ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية.	2009	عبد القادر بنات
.7	اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي	2008	اسعد عكاشة
.8	اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي	2008	إيهاب الطيب
.9	واقع استخدام المزيج التسويقي وأثره على ولاء الزبائن	2008	محمد أبو منديل
.10	قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات غزة	2006	محمد عابدين
.11	شبكة الاتصالات في فلسطين واقع وتخطيط مستقبلي	2006	صالح أحمد

ومن خلال مراجعة موظفي الشركة للتوصيات التي صدرت من الباحثين، وتحديد التوصيات التي تم العمل بها، والتي لم يتم العمل بها؛ فقد كانت التوصيات التي لم يتم العمل بها على النحو التالي:

1- بناء لوحة معلومات ذكاء الأعمال، وبرامجها إذا أرادات الشركة أن تتبناها داخليا.

2- تطبيق نظام لوحة معلومات ذكاء الأعمال.

3- تكامل أنظمة لوحة معلومات ذكاء الأعمال، مع الأنظمة الموجودة لمصلحة كل الموظفين.

4- الاستفادة من كافة خصائص لوحة معلومات ذكاء الأعمال.

وقد تم الاتصال بالباحث الذي قام بهذه الدراسة، وتمت مراجعته في كافة التوصيات التي أوصى بها نظرا لكون الدراسة باللغة الإنجليزية، وأوضح الباحث أنه تم إبلاغ الشركة بالنتائج التي توصلت لها الدراسة (الهندي، مقابلة شخصية)، إلا أن تطبيق

النقاط التي لم يتم تطبيقها يحتاج إلى جهد من الشركة، مع العلم ان تطبيق التوصيات المذكورة سيكون له الأثر الإيجابي على أداء الشركة.

ويرى الباحث أن الشركة بذلت جهدا مقدرا في تطبيق التوصيات التي صدرت من الدراسات التي أجريت حول أداء الشركة، كما أبدت الشركة تعاونا في مراجعة تطبيق التوصيات الصادرة، مما يعد مؤشرا إيجابيا لصالح الشركة.

الدراسات التي أجريت على شركة جوال:

وقام الباحث كذلك بتتبع الدراسات التي أجريت على شركة جوال، والتوصيات الصادرة، وقد كانت هذه الدراسات على النحو التالي:

جدول (2): الدراسات التي أجريت على شركة جوال

م	العنوان	السنة	الباحث
1.	أثر الجماعات غير الرسمية على الإنتاجية	2014	أسعد حرز الله
2.	واقع التسويق الداخلي في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال).	2014	عطا الله أبو عودة
3.	رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية جوال	2011	مصطفى شعبان
4.	قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة	2011	إياد العالول
5.	مدى تأثير الاتصالات التسويقية على السلوك الشرائي للمشتركين	2011	هشام البابا
6.	المهارات القيادية لدى المسؤولين في شركة الاتصالات الخلوية (جوال).	2008	رائد الأغا

وبعد العديد من الاتصالات لم نتمكن من الحصول التوصيات التي تم تنفيذها، والتوصيات التي لم يتم تنفيذها بناء على ظروف خاصة لدى الشركة لظروف خاصة بها.

كما قام الباحث بإرسال قائمة بأسئلة مكتوبة إلى مدير شركة (بالتل)، ومدير شركة (جوال)، ومن خلال المقابلة يمكن القول بأن علاقة شركة (بالتل)، وشركة جوال مع القطاع الخاص تتمحور في الجوانب التالية:

1- تسمح الشركتان للباحثين بإجراء الدراسات البحثية على المؤسسة، كما تدعم الشركتان الأبحاث العلمية التي تسعى لتطوير ورفع مستوى التعلم والإدارك لدى الباحثين في المجتمع الفلسطيني.

2- تقوم شركة (بالتل) باحتضان مشاريع تخرج لطلبة الجامعات حيث تقوم بمساعدة الطلبة المقبلين على التخرج في إعداد مشاريع التخرج التي تتعلق بالشركة.

3- تبين أنه لا يوجد ضوابط إلا إذا كانت الأسئلة تتعلق بالموازنات، والخطط الاستراتيجية، والتي تمس بشكل مباشر خصوصية العمل.

4- يعتبر دور الشركتين محدود في المشاركة في تحديد مشكلة الدراسة، وينحصر دورهما في تطبيق الدراسة، وتوفير المعلومات اللازمة للباحث.

IUG Journal of Economics and Business (Islamic University of Gaza) / CC BY 4.0

5- يتم إطلاع الشركتين على نتائج الدراسة التي تم إجراؤها خاصة المواضيع التي تتعلق بالخدمات المقدمة للجمهور، وجودتها، والمسائل المتعلقة بالموارد البشرية.

6- تمارس الشركتان دورهما في دعم البحث العملي باستمرار وذلك من تزويد الباحثين بما يحتاجونه من معلومات لإجراء دراساتهم، إضافة إلى دعم أفضل مشروع بحثي من خلال مبادرة السيد/ صبيح المصري للتميز.

7- يوجد فجوة بين البحث العلمي والقطاع الخاص، كما تقتصر مواضيع البحث العلمي على جوانب معينة لا يمكن تغطيتها من قبل القطاع الخاص، وهي الجوانب التي تمس الأمور الاستراتيجية، والتي لها علاقة بموازنات الشركات وخططها نظرا لحساسية الإفصاح عن هذه البيانات.

8- للعلاقة بين شركة (جوال) ومراكز البحث العلمي أهمية كبرى واستراتيجية لما لهذه المراكز من دور مهم، حيث إن الشركة لديها عدد من الموظفين المختصين في البحث العلمي يمكن تطوير قدراتهم من خلال العلاقة مع هذه المراكز.

9- أما بخصوص شركة (بالتل) فإنها تصدر العديد من المبادرات الداعمة والمشجعة لبحث العلمي، كما سبق أن شاركت في العديد من المؤتمرات التي عقدت في الجامعات الفلسطينية.

10- يوجد لدى الشركين قسم للتدريب والتطوير يحتوي على كافة المواضيع والدراسات التي تم إجراؤها حول الشركتين، ويمكن الرجوع لها وقت الحاجة.

عاشرا: النتائج:

بعد الاطلاع على الدراسات التي أجريت على شركة الاتصالات، وشركة جوال؛ حيث تم تحديد التوصيات التي صدرت من الباحثين، وتحديد التوصيات التي تم العمل بها، والتوصيات التي لم يتم العمل بها، وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

1- نفذت شركة الاتصالات (بالتل) معظم التوصيات التي صدرت من الباحثين الذين أجروا بحوثهم حول الشركة.

2- لم تنفذ الشركة (بالتل) معظم التوصيات التي صدرت من الدراسة "دور تطبيق خصائص لوحة معلومات ذكاء الأعمال في إتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل)، للباحث: محمد ناجي الهندي، وقد أجريت الدراسة عام 2016، مع العلم أن تطبيق هذه النتائج لها أثر إيجابي على أداء الشركة.

3- لم تتمكن شركة جوال من حصر التوصيات التي صدرت من الباحثين الذين اجروا الدراسات على الشركة لظروف تخص الشركة.

4- تسمح الشركتان للباحثين بالحصول على المعلومات اللازمة، ويتم التعاون معهم في تسهيل مهمة إجراء الدراسات حولهما.

5- للشركتين دور متواضع، ومحدود في تحديد مشكلة الدراسة التي يتم إجراؤها.

6- يتم إطلاع الشركتين على نتائج الدراسات التي أجريت حولهما، لكن لوحظ أن بعض الدراسات غير موجودة.

7- تأكد وجود فجوة بين القطاع الخاص، ومؤسسات البحث العلمي، وهذا يتفق مع ما ورد على لسان الخبير الاقتصادي ماهر الطباع، ومدير شركة جوال.

8- يوجد لدى الشركتين كافة الدراسات التي تم إجراؤها، ويعتقد الباحث أن هذه المسألة تحتاج إلى مراجعة من قبل إدارة الشركتين للتأكد من وجود كافة الدراسات لديهم.

حادي عشر: التوصيات:

بعد الاطلاع على النتائج التي توصل لها الباحث عبر هذه الدراسة فإنه يوصي بما يلي:

1- يوصي الباحث شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل) بتنفيذ توصيات الباحث محمد ناجي الهندي إذ تعتبر هذه التوصيات مهمة للشركة تساعدها على تطوير أدائها بشكل أفضل.

2- يوصي الباحث شركة جوال بحصر التوصيات التي صدرت من الباحثين حول الشركة وتنفيذ هذه التوصيات.

3- أن تعمل الشركتان على مساعدة الباحثين ومراكز البحث العلمي على تحديد المشاكل التي تهم الشركتين لإجراء الدراسات حولها.

4- ضرورة إتخاذ إجراء يلزم الباحث امام الشركة محل البحث بتوفير نسخة من دراسته التي أجراها على الشركة لتستفيد الشركة من هذه التوصيات.

5- أن تقوم الشركتان بتعزيز العلاقة مع مؤسسات البحث العلمي في قطاع غزة، وذلك من خلال المبالغ المحددة للمسؤولية الاجتماعية والتي يمكن أن يكون لها دور جيد في دعم مراكز البحث العلمي.

6- أن تقوم البنوك ومؤسسات القطاع الخاص بدعم مؤسسات البحث العلمي، وعقد لقاءات بين المؤسسات البحثية، ومؤسسات القطاع الخاص، وتحديد المشاكل التي يعاني منها القطاع الخاص لإجراء الدراسات اللازمة على هذه المشاكل، والعمل على حلها بالطرق السليمة.

IUG Journal of Economics and Business (Islamic University of Gaza) / CC BY 4.0

المراجع

أبو عودة، عطا الله عزات (2014). واقع التسويق الداخلي في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال) وأثره على جودة الخدمات المقدمة – قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو غلوة، ميساء حسن (2012). أثر تطبيق مفهوم المنظمة المتعلمة على الأداء المؤسسي لدى شركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو وردة، ناهض محمود (2012). دور التحليل الفني والأساسي للتنبؤ بسعر السهم "دراسة حالة سهم شركة الاتصالات الفلسطينية"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

البابا، هشام عبد الله (2011). مدى تأثير الاتصالات التسويقية على السلوك الشرائي للمشتركين حالة تطبيقية على شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال بقطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

البومحمد، علي، والبدري، سميرة (2012). واقع البحث العلمي في العالم العربي ومعوقاته، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين.

حرز الله، أسعد أكرم (2014). أثر الجماعات غير الرسمية على الانتاجية "دراسة حالة على الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية جوال"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

حروش، لامية، طوالبية، محمد (2018). البحث العلمي والتطوير في الجزائر: الواقع ومستلزمات التطوير، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والانسانية ج/ قسم العلوم الاجتماعية ع19.

راضي، ميرفت محمد (2012). تصور مقترح لتجويد البحث العلمي في الجامعات الفلسطينية، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين.

رزق، كوثر إبراهيم (2012). ضمان جودة البحث العلمي العربي بين الواقع والتطبيق، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين.

سلامة، سلامة محمد وليد (2016). أثر أبعاد التمكين الإداري على السلوك الإبداعي للموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، م2 (6)، جامعة القدس المفتوحة، طولكرم، فلسطين.

شبير، محمد صلاح (2015). العوامل المؤثرة على قبول الزبائن للحملات التسويقية المقدمة عبر الهاتف – دراسة تطبيقية من وجهة نظر موظفي مركز التسويق عبر الهاتف بشركة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

شعبان، مصطفى رجب (2011). رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية جوال "دراسة حالة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الطبيب، مصطفى عبد العظيم (2012). ضمان جودة البحث العلمي في الوطن العربي – دراسة تحليلية – ميدانية، المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية، مملكة البحرين.

العالول، إياد فتحي (2011). قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

علي، أشرف يونس (2013). دور البحث العلمي والدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية في تحقيق التنمية المستدامة – جامعات غزة نموذجا، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

مقداد، محمد إبراهيم (2011). دور برامج ماجستير كلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة في المساهمة في تحقيق التنمية الإقتصادية في فلسطين، بحث مقدم إلى مؤتمر عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

مقداد، محمد إبراهيم (2012). دور القطاع الخاص في توجيه البحث العلمي لقطاع الأعمال – دراسة تطبيقية، قطاع غزة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الهندي، محمد ناجي (2016). دور تطبيق خصائص لوحة معلومات ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات الفلسطينية "بالتل"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الهيتي، نوزاد عبد الرحمن، والشمري، حسيب عبد الله (2017). البحث العلمي والتطوير في العالم العربي الواقع الراهن والتحديات، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والإقتصادية، جامعة المثنى، السماوة، العراق.

المقابلات الشخصية:

1- الهندي، محمد ناجي، باحث، غزة، 2019/1/27م (مقابلة شخصية عبر الهاتف).

2- الطباع، ماهر، وزارة الاقتصاد، غزة، 2019/1/27م (مقابلة شخصية عبر الهاتف).

3- مدير شركة الاتصالات الخلوية (جوال)، غزة، 209/1/31 (رد على أسئلة مقابلة مكتوبة).

4- مدير شركة الاتصالات (بالتل)، غزة، 2019/2/24 (رد على أسئلة مقابلة مكتوبة).

IUG Journal of Economics and Business (Islamic University of Gaza) / CC BY 4.0