

الفصل الأول

المقدمة

١,١ التمهيد

تسعى كل المؤسسات بمختلف أشكالها نحو تحقيق غايات محددة وهادفة، وتبرم في هذا السياق علاقات عملية منتظمة من داخل وخارج التنظيم لتعزيز الأعمال والوظائف. لذا، تهتم المؤسسات بامتلاك الموارد البشرية بالدرجة الأولى كتصور ديناميكي حيوي، الأمر الذي أدى إلى ضرورة تطبيق أنظمة إدارة فعالة تعتمد بدرجة أساسية على القيادة الإدارية كونها من بين المحاور البارزة التي تسهم في تحقيق أهداف وغايات المؤسسات بكفاءة وفعالية. هذا يجعلها أمام تحديات كبيرة إذا أرادت تحقيق النجاح والتطور، وذلك عبر العديد من العوامل، حيث تعد إدارة الموارد البشرية من أهم هذه العوامل في هذا النطاق. الأمر الذي شكل دافعاً أمام إدارة المؤسسة وموظفيها لتحسين قدراتهم ومهاراتهم وتوفير المناخ المناسب للعمل لتعزيز مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين بالمهام الموكلة إليهم لضمان بقاء المؤسسة ومواجهة التحديات الحديثة. في ظل ذلك، تزايد اهتمام القيادات الإدارية في المؤسسات، وعلى وجه الخصوص في المجال الأمني، بإدارة مواردها البشرية وتعزيز الالتزام التنظيمي، لكونهما من ضمن الأساليب الإدارية التي ينبغي تبنيتها من قبل المؤسسات، وبوجه الخصوص المؤسسات الأمنية، لمواجهة التحديات التي تحيط بها في مجال عملها.

إن القيادة الإدارية ليست مجرد وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسات، بل هي القوة الدافعة التي توجه سلوك الأفراد وتحدد معالم طريق النجاح والتنمية المستدامة. في المؤسسات الأمنية، مثل قيادة الشرطة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، تتجلى أهمية القيادة الإدارية في قدرتها على صياغة استراتيجيات فعالة

لتحسين أداء الموارد البشرية وتعزيز الالتزام التنظيمي. هذا الالتزام يعد جوهر العمليات الأمنية التي تسعى إلى توفير الأمن والاستقرار في المجتمع، حيث تتطلب هذه البيئة المعقدة قيادات قادرة على التكيف مع التحديات وتوجيه فرق العمل لتحقيق الأهداف المشتركة.

وفي ضوء التغيرات العالمية المتسارعة والتهديدات الأمنية المتزايدة، أصبح من الضروري على المؤسسات الأمنية تبني نهج استباقي في تطوير منظوماتها القيادية والإدارية. إن التحديات التي تواجه هذه المؤسسات ليست فقط في إدارة العمليات اليومية، بل في قدرتها على الاستجابة الفعالة للتغيرات المستمرة في البيئة الأمنية والسياسية والاجتماعية. لذلك، تبرز أهمية الأبحاث والدراسات التي تركز على سمات القيادة الإدارية، ودورها في تنمية الموارد البشرية وتعزيز الالتزام التنظيمي، كوسيلة لتحقيق التفوق في مجال العمل الأمني. هذه الدراسات لا تساهم فقط في تحسين الأداء المؤسسي، بل تسهم أيضاً في تقديم حلول مبتكرة للمشكلات المعقدة التي قد تواجهها المؤسسات الأمنية.

وفي هذا السياق، يتعين على المؤسسات الأمنية، وخاصة في سلطنة عمان، أن تستمر في البحث عن طرق لتحسين نتميتها القيادية وتعزيز قدراتها التنظيمية. إن التوجه نحو الدراسات المتخصصة في القيادة الإدارية، وتنمية الموارد البشرية، والالتزام التنظيمي ليس مجرد ترف فكري، بل هو ضرورة حتمية لضمان استمرارية المؤسسات الأمنية وقدرتها على مواجهة التحديات المستقبلية. يتطلب هذا التوجه رؤية استراتيجية طويلة الأمد تعتمد على الابتكار والتفكير النقدي، مما يمكن هذه المؤسسات من بناء قواعد قوية ومستدامة للأمن الوطني والمحلي. وبذلك فإنه تم تحديد قيادات شرطة محافظة ظفار بسلطنة عمان مجتمعاً لهذه الدراسة، لكي تكون ميداناً لاختبار عدد من التساؤلات لغاية التوصل إلى مجموعة من الأهداف تمثلت في: معرفة نمط ومستوى تطبيق هذه المؤسسة المبحوثة لمتغيرات الدراسة (سمات القيادة

الإدارية، الالتزام التنظيمي، تنمية الموارد البشرية)، والتحقق من طبيعة العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة حسب ترجمة منطقية ومدروسة على أسس البحث العلمي.

١,٢ خلفية الدراسة

نتيجة للتطورات والتغيرات التي شهدتها العالم في مطلع العقد الأول من القرن الحادي والعشرين؛ تولدت بيئة عمل جديدة تعمل في ظل بيئة متغيرة حادة تتميز بعدم الثبات النسبي، الأمر الذي استلزم من المؤسسات بصفة عامة وعلى وجه الخصوص في البلدان النامية تبني منظومات جديدة من المفاهيم والنظم والآليات لإدارة مواردها بشكل متوافق مع متطلبات العصر الحديث، تتضمن إيجاد قيادة فاعلة قادرة على إيجاد كادر بشري كفء قادر على إدراك التحديات الماثلة أمام المؤسسات وتحقيق طموحاتها والذي يتطلب قدر كبير من الالتزام التنظيمي للعاملين بالمهام الموكلة اليهم لمواكبة هذه المؤسسات للتحديات واحتواء التهديدات الماثلة أمامها (Alwehabie, 2017).

وفي إطار ذلك، فإن وضع المؤسسات في سلطنة عمان شبيه بوضع المؤسسات في البلدان النامية، حيث تواجه هذه المؤسسات جملة من التحديات، وعلى وجه الخصوص المؤسسات الأمنية في أجهزة الشرطة. نجد ان الإدارة الناجحة للقائد في كل زمان ومكان هي أساس رفع قدرات ومهارات الموارد البشرية والتزامها بالمهام الموكلة اليها وسر نجاح الدول، حيث سادت الحضارات بالإدارة الناجحة فكراً وتطبيقاً لكونها تعني النظام والانتظام وأساس لترسيخ الأمان المجتمعي والذي يعد منطلق أساسي لبناء الدولة وديمومتها.

وفي إطار ذلك، تعتبر قيادة الشرطة في حكومة سلطنة عمان بمحافظة ظفار من أهم المراكز في المحافظة حيث تؤدي دوراً هاماً في نشر الأمن والأمان في المحافظة والحد من وقوع الجرائم ومتابعة من

يرتكبها وتقديمهم للمحاكمة لكي تأخذ العدالة مجراها. وفي ذلك تعد الموارد البشرية هي العنصر الرئيس الذي يعتمد عليه للقيام بهذه المهام، وبالتالي لن يكون هناك اهتمام كافي بالموارد البشرية وتنميتها والمحافظة عليها بجميع الوسائل الممكنة وتوفير المناخ المناسب لها لتحسين مستوى الالتزام بالعمل فيها وتحسين مستوى أداء هذه المؤسسة من خلال أداء أفرادها إذ لم توجد سياسات واضحة من قبل القيادات في هذه الأجهزة الأمنية حيال ذلك (الثنيان، ٢٠٠٣).

الأمر الذي يتطلب من الجهات المختصة تجاهها حلحلة التحديات الماثلة أمامها للحد من الجريمة واكتشافها قبل حدوثها بشكل استباقي اذا أمكن لما في ذلك من أهمية بالغة في تحقيق السلم الاجتماعي للمجتمع ونمو وازدهار المجتمعات وترسيخ أساسات الدولة، ناهيك عن أهمية ذلك في تفعيل مقومات خلق الفرص الاستثمارية داخل السلطنة وتعزيز القوة الإنتاجية للمجتمع، إضافة إلى ضرورة تقديم جهود بحثية نحو قطاع الشرطة للاستفادة من نتائجها في كيفية التعامل بجدية مع المعطيات الماثلة أمام هذا المجال للنهوض بواقعه في ظل تزايد المهام التي يضطلع بها والتحديات الماثلة امام قيامه بمهامه وفقاً لما هو مخطط له وبما يحقق التكيف مع مستجدات الواقع المرتبط بطبيعة عمل مجال الشرطة في سلطنة عمان بصورة عامة وعلى وجه الخصوص شرطة محافظة ظفار.

وعليه فإن الطرح في أعلاه بخصوص التحديات وأهمية هذا المجال الحيوي، بالإضافة إلى ندرة الدراسات التي تناولت هذا المجال في سلطنة عمان؛ وعلى وجه التحديد شرطة محافظة ظفار، دفع بهذه الدراسة إلى تحديدها كمجتمع لهذه الدراسة. لتقديم جهود بحثية تساعد قيادة الشرطة في السلطنة على كيفية التعامل بجدية مع المعطيات الماثلة أمامها؛ للنهوض بواقعه في ظل المستجدات المتسارعة والتحديات المتغيرة.

في خضم الفلسفة الجديدة لبيئة العمل الناتجة عن معطيات العصر الحديث، تشير الدراسات إلى ان القيادة تلعب دوراً هاماً ومؤثراً في التوجيه والتأثير على دور الأفراد وتوجهاتهم وسلوكياتهم، ويؤثر قيام القادة بأدوار مختلفة داخل المؤسسات على تحقيق المؤسسة لغاياتها وأهدافها المختلفة التي تسعى إليها من خلال التحديد الواضح من قبل القائد لهذه الغايات والأهداف، كما تولي المؤسسات اهتماماً متزايداً بالعنصر البشري في الوقت الحاضر نظراً للدور الذي يلعبه في حياة المؤسسة من حيث نجاحها وفعاليتها ومن ثم بقائها ويعود هذا الاهتمام المتزايد إلى أن العنصر البشري هو العامل الأكثر تغيراً وديناميكية في العملية الإنتاجية من العناصر الأخرى (إبراهيم، ٢٠٠١).

ولكي تضمن المؤسسة الحد الأدنى المطلوب من الجهود البشرية اللازمة لتحقيق أهدافها وضمان استمرارها في الحياة يجب أن تتوافر للعاملين فيها قيادة سليمة وحكيمة تستطيع حفزهم والحصول على تعاونهم من أجل بذل الجهود اللازمة لإنجاز المهام الموكلة إليهم. لذلك فإن القيادة تشكل محوراً مهماً تركز عليه مختلف النشاطات في التنظيمات العامة والخاصة على حد سواء وإذا كان اتساع المؤسسات وكبر حجمها وتشعب أعمالها وتعقدتها وتنوع العلاقات الداخلية وتشابكها وتأثرها بالبيئة الخارجية من مؤثرات سياسية واقتصادية واجتماعية أموراً تستدعي مواصلة البحث والاستمرار في إحداث التغيير فإن هذه المهام لا تتحقق إلا في ظل قيادة فعالة (Richards، ٢٠٠٢).

ويؤكد الباحثين بأن من أساسيات نجاح القائد في إدارة مؤوسيه هو ان يكون قدوة حسنة ومثلاً أعلى لهم، لان ذلك سيحقق نتائج هامة على صعيد تحقيق الأهداف المرسومة وتنفيذ الخطط الموضوعة، وأفضل شعار في هذا الإطار هو "اتبعني واعمل كما اعمل"، ويرى الكثير من الباحثين والخبراء في مجال القيادة الإدارية الناجحة بان (القيادة هي القدوة) حيث أكد على ذلك القرآن الكريم في قوله تعالى: "لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا" (القرآن

الكريم، سورة الأحزاب، آية رقم ٢١) فالقيادة الجيدة هي ضرورة لا يمكن النجاح بدونها " فهي التي تستطيع أن تبث في الهياكل الجامدة روح الحياة والديمومة عن طريق إشعار كل موظف في الإدارة بأنه عنصر في جماعة، تعمل متساندة ومجتعة لتحقيق هدف معين في التنظيم، فالحياة والديمومة في أي تنظيم لا تنبعث من الهيكل الذي تقوم عليه بل تتوقف أولاً وقبل كل شيء على خصائص القيادة، فهذه القيادة يجب أن تصدر قراراتها بكل سهولة ولين دون تكليف، وأن تقوم على السلطة لا على التسلط حيث يقول الله سبحانه وتعالى: "مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ ۗ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ ۖ تَرَاهُمْ رُكَّعًا سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا ۖ سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِمَّنْ أَوْفَرَ السُّجُودِ ۗ ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي التَّوْرَةِ ۗ وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنْجِيلِ كَزَرْعٍ أَخْرَجَ شَطْأَهُ فَآزَرَهُ فَاسْتَغْلَظَ فَاسْتَوَىٰ عَلَىٰ سُوقِهِ يُعْجِبُ الزُّرَّاعَ لِيغِيظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ ۗ وَعَدَّ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا" (القرآن الكريم، سورة الفتح: ٢٩). فهذه الآية تدلنا على أن القائد الناجح هو الذي يجعل من الموارد البشرية موارد قوية وناجحة قادرة على الإبداع وتربيتها تربية صحيحة وسليمة. وإن القيادة هي التي تأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة، ولين ليس فيه ضعف، وتستطيع أن تغرس فضائل الأخلاق بينها وتحترم الآخرين، وتكون خادمة لمصالح العامة لا سيدة لها، لأنها اكتسبت هذه الأخلاق من رؤسائها وستسقيها لمرووسيتها.

هذه القضية جعلت من نظريات أداء الأعمال تتخذ مرجعيات متعددة، واتخذت النظرة الحديثة للنجاح التنظيمي منحى جديداً تعتمد على إن العنصر البشري بما لديه من قدرة على التجديد، والإبداع، والاختراع، والابتكار، والتطوير، يمكنه أن يتغلب على ندرة الموارد الطبيعية، ولا يجعلها عائقاً نحو النمو والتقدم، عن طريق الاستغلال الأفضل إن لم يكن الأمثل لطاقات المجتمع العلمية والإنتاجية، فضلاً عن الاستغلال الرشيد للموارد الطبيعية والاستثمارات المتاحة" (الأغا، ٢٠١٠).

لذا فالاستثمار في تنمية الموارد البشرية أمر هام وضروري فهي تمثل أهم الموارد والأصول التي تمتلكها المؤسسات والمؤسسات المختلفة، وقد أيقنت الدول المتقدمة تلك الحقيقة، فأحسنّت التخطيط الاستراتيجي، ونفذت العديد من البرامج لتنمية هذه الثروة البشرية على مدار عقود من الزمن، فما كان لتلك الدول إلا التقدم والرفي (ربيع، ٢٠٠٦).

في هذا السياق، كان على مؤسسات الأعمال بكافة أشكالها في ظل التحديات الماثلة أمامها أن يكون العاملين فيها على قدر كبير من الالتزام بالمهام الموكلة إليهم لمواكبة هذه التحديات الماثلة أمام مؤسساتهم لتحسين مستوى الأداء لتحقيق رؤيتها الإستراتيجية وغاياتها وأهدافها للبقاء والاستمرار في ممارسة أنشطتها سوى كانت مؤسسات إنتاجية أو خدمية كضرورة ملحة لمواكبة التحديات الماثلة امامها (Allen & Meyer، ١٩٩٠). وبناءً على ما تم طرحه، تعتبر القيادة قوة مبنية على التفاعل بين القادة والأفراد بطريقة مبهمّة يترتب عليها توجيه طاقات الأفراد بأسلوب متناسق ومتناغم باتجاه الأهداف التي حددها القادة، والسعي لتحقيق هدف معين والمحافظة عليه (الزعيبي، والبطاينة، ٢٠١٤)، في نفس الصدد ينظر للقيادة الإدارية بأنها الأساس لدفع المؤسسة إلى الأمام، عبر تنمية الموارد البشرية لرفع قدراتهم ومهاراتهم لتحسين مستوى الأداء بشكل جيد ومبدع (Johansson & Herranen، ٢٠١٩)، والذي تولد لدى العاملين تعزيز الانتماء والولاء لمؤسساتهم وبالتالي التزامهم بإنجاز المهام الموكلة إليهم مثلما هو مخطط له لتلبية طموحات المؤسسة وطموحاتهم لتحقيق الغاية الإستراتيجية لهذه المؤسسات بكافة أشكالها (Allen & Meyer، ١٩٩٠).

واستناداً إلى ذلك. يبقى التساؤل المطروح هنا: كيف يمكن لمتخذي القرارات في مركز شرطة محافظة ظفار في سلطنة عمان القيام بإدراك سمات القيادة الهادفة وتطبيقها بشكل مدروس وفاعل في تنمية الموارد البشرية العاملة بشكل متميز والاحتفاظ بها في هذا المجال؟، وكيفية تنمية قدراتهم ومهاراتهم

بشكل متوافق مع طبيعة التحديات؟، بالشكل الذي يمكن قيادة الشرطة بمحافظه ظفار بصورة خاصة وسلطنة عمان بصورة عامة من الإدراك الأمثل لواقع التحديات الامنية والتغيرات المرتبطة بها وتحديد الآليات المناسبة التي يمكن من خلالها خلق التفاعل الأمثل والالتزام التنظيمي في العمل بهذا المجال الأمني بصورة متميزة بالشكل الذي يحقق السلم الاجتماعي ورفي وتطور المجتمعات على المدى البعيد.

ومن هنا جاءت فكرة موضوع الدراسة الحالية، حيث سعت إلى دراسة العلاقة بين سمات القيادة الادارية وتنمية الموارد البشرية لقيادة شرطة محافظة ظفار بسلطنة عمان: الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط، لأثره إسهام علمي في جسد التراكم المعرفي من خلال النتائج المتحصل عليها حيال ذلك، حيث لا توجد أي أدلة لأي دراسات في الأدب الإداري على حسب علم الباحث تطرقت لذلك في مجتمع الدراسة الحالي.

١,٣ مشكلة الدراسة

تؤدي القيادة الإدارية دوراً فعالاً في التأثير بالآخرين حيث تعمل على توجيه امكانياتهم وقدراتهم في الاتجاه الذي يضمن نجاح تحقيق الأهداف المنشودة، إلا أن استغلال القيادة الإدارية لقدراتها ولقومات المؤسسة في تنمية الموارد البشرية ورفع أدائها لا يكون إلا بوجود نمط قيادي فعال في المؤسسة (Iqbal، ٢٠٢٣)، حيث يعتبر تنمية الموارد البشرية أحد مقومات نجاح المؤسسة مهما كان نشاطها، حيث تقاس القيادة الإدارية بنتائجها، وهي أحد الأمرين إما أن تكون قيادة سيئة تعمل على هدر موارد المؤسسة وتحتزل الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وإما أن تكون قيادة ناجحة تعمل على تنمية الموارد وتطويرها وتنمي الكفاءات والمهارات، وتحقق أعلى مستوى من الكفاءة في أداء الموارد البشرية والعمل كفريق واحد بالشكل الذي يعزز من الالتزام التنظيمي داخل المؤسسات مهما كانت طبيعة

عملها(المغربي، ٢٠١٣). وبوجه التحديد في المؤسسات الأمنية، وعلى وجه الخصوص في البلدان النامية ومنها سلطنة عمان نظراً لتزايد التحديات الأمنية الماثلة أمامها.

في ضوء ذلك يصبح لزاماً على هذه المؤسسات الأمنية في سلطنة عمان أن تعمل بأسلوب إداري واعي وهادف من خلال قياداتها ومواردها البشرية لدمج نفسها مع التطورات والتغيرات المتسارعة بالشكل الذي يواكب طبيعة التحديات الأمنية للتغلب على هذا الواقع المثقل للانتقال إلى مرحلة جديدة متقدمة تزيد من فرص نجاحها وتحقيق السلم الاجتماعي وترسيخ دعائم النظام في السلطنة، وهو الأمر الذي لن يتم تحقيقه في ظل تدني مستوى السمات القيادية للمسؤولين عن مراكز الشرطة (الثنيان، ٢٠٠٣)، وبوجه التحديد في مركز شرطة محافظة ظفار بسلطنة عمان.

في ضوء ذلك تولى الباحث القيام بعمل دراسة استكشافية وذلك لغرض تلمس اهم المشاكل المتصلة بتدريب وتنمية الموارد البشرية في قيادة شرطة محافظة ظفار. واتضح للباحث ان هناك قصور واضح فيما يتعلق بالتعرف على المسؤوليات المناطة بالقيادات الادارية نحو وتنمية الموارد البشرية. كما اتضح أيضاً بموجب الدراسة الاستكشافية بموجب ما اجمع عليه المشاركين على وجود خلل قائم في الالتزام التنظيمي نحو القيام بالتخطيط المسبق والفعال لتدريب وتنمية قدرات ومهارات الموارد البشرية، بما يتناسب مع الاحتياجات والخصائص الخاصة بالموارد البشرية العاملة في هذه المؤسسة الامنية. كما اتضح كذلك على وجود قصور في تطبيق الخطط الإشرافية من قبل القيادات على جميع الاقسام العاملة ضمن المؤسسة الامنية في محافظة ظفار. الأمر الذي يعد نتاجاً لعدم اشراك الموظفين في تحديد وممارسات الخطط والاستراتيجيات الخاصة بالعمل، مع عدم تنظيم اجتماعات دورية بين الموظفين والادارة. فيما يتعلق بتلمس مكامن الخلل في تدريب وتنمية الموارد البشرية القائمة والعمل على تطويرها. كما تفتقد القيادة الادارية لعملية التقييم الدوري لتنفيذ الخطط والتأكد من فعاليتها.

وعند مراجعة ذلك في واقع التقارير المتعلقة بذلك أكد تقرير قيادة شرطة ظفار (٢٠١٩) ان هناك انخفاض في عدد القيادات الإدارية القادرة على التأثير في العاملين نحو التزامهم بالمهام الموكلة إليهم على أكمل وجه في قيادة شرطة محافظة ظفار بسلطنة عمان، بالإضافة إلى انخفاض في قناعة القادة الإداريين بأهمية تدريب وتنمية الموارد البشرية من ناحية تحديد الاحتياج التدريبي ونوعية البرامج التدريبية اللازمة لمواكبة التحديات الأمنية بما يخدم تحقيق الأهداف التنظيمية العامة لهذه المؤسسة الأمنية والعاملين فيها والأهداف المجتمعية مما انعكس سلباً على تخلف الواقع الإداري مع توفر كرؤوس الأموال والوسائل التقنية ومصادر الطاقة.

بناءً على ذلك، هناك حاجة إلى التركيز على موضوع السمات القيادية المتضمنة (نمط الإشراف، بناء فرق العمل، الرؤية والقدرة، السيطرة، المسؤولية) للقادة في قيادة شرطة محافظة ظفار بسلطنة عمان، مما يجعل إمكانات هذه القيادات في هذه المؤسسة الأمنية مواكبة لواقع التحديات الأمنية بالشكل المطلوب، الأمر الذي سيؤدي إلى انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي للموظفين بالمهام الموكلة إليهم، والقصور في تنمية الموارد البشرية، وتدني مستوى الكفاءات في كيفية تعاطيهم مع أشكال الجريمة المتعددة والحد منها.

في الصدد ذاته، لمزيد من التأكيد تم الاطلاع على العديد من التقارير الواردة من عدد من الاقسام في قيادة شرطة محافظة ظفار بسلطنة عمان بصورة مباشرة من قبل الباحث وأتضح أن عدد من القيادات في قيادة الشرطة يتعاملون مع الموظفين بالطرق التقليدية، حيث أتضح كذلك بأن هناك قصور في بناء فرق عمل فعالة وتفويض السلطات للموظفين حسب اللوائح المؤسسة للعمل، بالإضافة إلى تدني عدد القيادات التي تمارس أعمالها بناءً على المشاركة في عملية اتخاذ القرارات (ملحق رقم ١).

وهناك مؤشرات اطلع عليها الباحث في المجتمع المبحوث يوضح ارتفاع معدل الجرائم في العامين الأخيرة مقارنةً مع الخمس سنوات السابقة. مما يؤكد على أهمية الاهتمام باختيار القادة المناسبين لقيادة مراكز الشرطة الملتزمين بالالتزام بالمهام الموكلة إليهم ومعالجة أوجه الخلل في تنمية الموارد البشرية، على الرغم من وفرة الموارد البشرية والمادية المتاحة والمقدمة من قبل وزارة الداخلية. وهذا ما تؤكدته دراسة السيابي (٢٠١٧) أن المؤسسات الأمنية تعاني من أزمت لعدم وجود القيادة القوية أو القوة التنظيمية القادرة على ممارسات وتنمية الأفراد العاملين لديها، والذي ممكن أن يؤدي تطويرها بدوره إلى تلافي وقوعها في أزمت متجددة، لذلك أصبح هنالك حاجة ضرورية من قبل القادة لهذه القوة لما لها من أثر واضح في تحسين التفكير الإبداعي لدى الموارد البشرية العاملين في المجال الأمني، وبالتالي قدرتها على مواجهة تحديات العصر وأزماته والمحافظة على استمراريتها وبقائها، وعلى ذلك يمكن القول بأن القيادة الناجحة لا تزال بحاجة إلى المزيد من الاهتمام من قبل المسؤولين والرؤساء المباشرين في المؤسسات، بالإضافة أن التدريب وممارساته في بعض الأقسام مقصور على عدد محدد من الموظفين مما أدى إلى ضعف في مستويات أداء الموظفين في هذه الأقسام، بما أن مجال العمل في الشرطة فقد تم التعامل مع أنماط قيادية متنوعة في المؤسسة الأمنية، وقد لاحظ من خلال تعامله أن بعض الأقسام في المؤسسة الأمنية بحاجة إلى قيادات إدارية لها القدرة في التأثير على الآخرين لتحسين جودة العمل والإنجاز.

وبخصوص ذلك، تم تقديم اقتراحات من بعض الأكاديميين للمؤسسات في ظل التحديات والمخاطر، تمثلت في نظرية سمات القيادة (Shahid، ٢٠١٠؛ Gardner et al.، ٢٠٠٥؛ George، ٢٠٠٣) والتي تقوم على أساس الصدق والصفات الأصيلة للقائد، وأكدت بأن القيادة الحقيقية هي عامل مهم في التنظيم وتزرع الثقة ومناخ العمل الاجتماعي بين المشرفين والموظفين. بالإضافة إلى أن نظرية الرهان الجاني من قبل (Becker، ١٩٦٠) ونظرية تقرير المصير أو العزم (Deci & Ryan، ٢٠٠٠)

والذي أكدت على الدور الفاعل لتدريب وممارسات العنصر البشري في تحسين مستوى الأداء من خلال

التأثير على مواقف وسلوكيات الموظفين، والتي أخذت بما عدد من الدراسات في بيئات عمل متنوعة.

وعند البحث في واقع تلك الدراسات التحليلية في بيئة الأعمال بسلطنة عمان نجد أنه وبحسب

علم الباحث بأن هناك ندرة في الدراسات التي تطرقت إلى موضوع العلاقة بين سمات القيادة الإدارية

وتنمية الموارد البشرية بسلطنة عمان، وعلى وجه الخصوص في قيادة شرطة محافظة ظفار، إلا أن هناك

عدداً محدوداً من الدراسات في بيئات عمل مختلفة تناولت دراسة العلاقة بين سمات القيادة وتنمية الموارد

البشرية في مجالات بحثية مختلفة، مثل دراسة العراقي (٢٠١٩) التي تناولت العلاقة بسمات القيادة

الإدارية وتسيير الموارد البشرية والتي كان تنمية الموارد البشرية من ضمن التنمية التي تبنتها الدراسة في دولة

الجزائر في قطاع الكهرباء. كما أكدت دراسة كل من Karam et al. (٢٠١٧)، وكذلك الدراسة

المفاهيمية لكل من Gill et al. (٢٠١٨) ودراسة كل من Zeb et al. (٢٠٢٠) والتي تناولت دراسة

العلاقة بين سمات القيادة الإدارية وتنمية الموارد البشرية في القطاع المصرفي وشركة PTCL في دولة

باكستان وأستراليا، وأكدت على أن القيادة الأصيلة للمؤسسات تعمل على تنفيذ تنمية إدارة الموارد

البشرية بشكل متميز ومتسق، والذي يعد تنمية الموارد البشرية من ضمنها. حيث اتضح عند استعراض

حقيقة هذه الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في البيئة العربية والعالمية حول هذه العلاقة عدم وجود

دراسة طبقت على المؤسسات الأمنية، فضلاً عن الاختلاف في بعض سمات القيادة الإدارية التي تم

الأخذ بها في هذه الدراسة، والتي أشارت إلى وجود علاقة بين سمات القيادة الإدارية وتنمية إدارة الموارد

البشرية، والذي يعد تنمية الموارد البشرية من ضمنها.

من جانب آخر، عند النظر في واقع الدراسات التحليلية في إطار بيئة العمل بسلطنة عمان نجد

ندرة في الدراسات التي تناولت العلاقة بين سمات القيادة الإدارية والالتزام التنظيمي، وعلى وجه

الخصوص في المؤسسات الأمنية، وبوجه التحديد قيادات الشرطة بمحافظة ظفار، علاوة عن ندرتها في بيئة العمل العربية. إلا أن هناك عدد محدود من الدراسات في بيئات عمل اجنبية مختلفة، وفي إطار ذلك أوضحت دراسة (Jin and Hahm) (٢٠١٧)، و (Nasab and Afshari) (٢٠١٩)، و (Smithikrai and Suwannadet) (٢٠١٨)، و (Rego, Lopes and Nascimento) (٢٠١٦)، و (Alkadash) (٢٠٢٠)، و (Choi and Ahn) (٢٠١٦)، و (Lee et al.) (٢٠١٩)، و (Otaghsara and Hamzehzadeh) (٢٠١٧) بوجود علاقة بين سمات القيادة الإدارية والالتزام التنظيمي في بيئات عمل مختلفة، وأكدت ان القيادة الإدارية الاصيلة تسهم في تعزيز الالتزام التنظيمي للموظفين بالمهام المناطة بهم. إلا أن هذه الدراسات اختلفت عن الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة الحالي المتمثل في المؤسسات الأمنية، إضافة إلى الاختلاف في بعض سمات القيادة الإدارية التي تم تسنها.

من ناحية أخرى، من خلال الاطلاع على واقع الدراسات حول العلاقة بين الالتزام التنظيمي وتنمية الموارد البشرية نجد ندرة في الدراسات التحليلية التي تناولت هذه العلاقة في إطار بيئة العمل بسلطنة عمان، وبوجه التحديد في المؤسسات الأمنية وعلى وجه الخصوص حول قيادة الشرطة بمحافظة ظفار. ومع ذلك، كانت هناك عدد من الدراسات على مستوى بيئة الأعمال بشكل عام، ومنها دراسة الجندبي (٢٠١٥) والذي أكد على وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي وتنمية الموارد البشرية، والتي طبقت في مجال مكاتب الصحة في محافظة عدن بالجمهورية اليمنية. إضافة إلى دراسة العوازي (٢٠١٧) والتي أكدت نتائجها كذلك على وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي وتنمية الموارد البشرية من منطلق كون الالتزام التنظيمي للقيادة والمدراء يعزز من تحديد الاحتياجات التدريبية المناسبة، ووضع البرامج التدريبية بشكل متوافق مع هذه الاحتياجات، بالإضافة إلى تحديد الجهات المفترض ان تستفيد من هذه البرامج على ضوء التحديد الدقيق لجهات الاحتياج التدريبية بشكل فاعل ومدروس، والتي طبقت في إطار بيئة

العمل اليمنية في قطاع وزارة النفط اليمنية إلا أنَّ هذه الدراسات تختلف عن الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة الحالي.

وبالتالي، انطلاقاً من العلاقة المباشرة بين متغيرات الدراسة مثلما هو تم الإشارة إليه أعلاه بموجب الدراسات السابقة، فإنه قد تحققت شروط اعتماد المتغير الوسيط مثلما تم الإشارة إليه في نظرية Baron and Kenny (١٩٨٦). وعليه، فإن هذه الدراسة صممت لملء الهوة في الأدبيات الحالية للتحقق من الدور الذي يلعبه المتغير الوسيط الالتزام التنظيمي في شرح وتفسير وتعزيز العلاقة بين سمات القيادة الإدارية وتنمية الموارد البشرية، وذلك عبر تلمس واقع هذه المتغيرات في عينة عشوائية بسيطة بموجب عينة طبقية تناسبية من قيادة شرطة محافظة ظفار بسلطنة عمان باستخدام طريقة تحليل النمذجة البنائية الهيكلية عبر برنامج (Smart PLS3) لغرض الوصول إلى تقدير حقيقي يترجم العلاقة بين متغيرات الدراسة في معالجة الفجوة المعرفية حول ذلك، من خلال نظرية سمات القيادة ونظرية الرهان الجاني، والاستفادة من ذلك في تعزيز رفع مهارات وقدرات الموظفين وتحسين مستوى الأداء بالنسبة للمؤسسة الأمنية المبحوثة وبيئة الأعمال بشكل عام في ظل تزايد حدة التحديات الماثلة أمامها بصفة عامة في الوضع الراهن، حيث لا توجد أي دراسات سابقة حسب إطلاع الباحث تناولت دراسة هذه المتغيرات مجتمعة على مستوى بيئة الأعمال بشكل عام، الأمر الذي سيجعل من نتائجها إسهاماً علمياً متواضعاً في كيفية تعاطي قيادات شرطة محافظة ظفار بسلطنة عمان خاصة والمؤسسات الأمنية بصفة عامة مع التحديات الأمنية الماثلة أمامها والتغلب على هذه التحديات لتعزيز السلم الاجتماعي وتحقيق رفاهية المجتمع وترسيخ دعائم النظام بالسلطنة والحد من الجريمة. علاوة على إسهامها في التراكم المعرفي الأمر الذي سيجعل من نتائجها تفتح آفاق الباحثين لدراسة ذلك في مجتمعات بحثية متباينة عن بيئة العمل بسلطنة عمان وبيئات بحثية على المستوى الإقليمي والعالمي للمؤسسات الأمنية على وجه الخصوص،

والمؤسسات بشكل عام للتأكد من مدى تطابق النتائج في ظل الاختلافات الثقافية لبيئة عمل المؤسسات.

١,٤ أسئلة الدراسة

يمكن تحديد المشكلات التي يتعين تحليلها من خلال طرح الأسئلة البحثية التالية:

١. ما تأثير سمات القيادة الإدارية وأبعادها (السيطرة، التغذية العكسية، بناء فرق العمل، المسؤولية، والتخطيط والرؤية) على تنمية الموارد البشرية لقيادة شرطة محافظة ظفار سلطنة عمان؟
٢. ما تأثير سمات القيادة الإدارية وأبعادها (السيطرة، التغذية العكسية، بناء فرق العمل، المسؤولية، والتخطيط والرؤية) على الالتزام التنظيمي لقيادة شرطة محافظة ظفار سلطنة عمان؟
٣. ما تأثير الالتزام التنظيمي وأبعاده (الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، والالتزام المعياري) على تنمية الموارد البشرية لقيادة شرطة محافظة ظفار سلطنة عمان؟
٤. ما تأثير سمات القيادة الإدارية على تنمية الموارد البشرية من خلال الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط لقيادة شرطة محافظة ظفار سلطنة عمان؟

١,١ أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة لوضع عدد من الأهداف للإجابة على أسئلة الدراسة؛ والتي تتضح في التالي:

١. التحقق من تأثير سمات القيادة الإدارية وأبعادها (السيطرة، التغذية العكسية، بناء فرق العمل، المسؤولية، والتخطيط والرؤية) على تنمية الموارد البشرية لقيادة شرطة محافظة ظفار سلطنة عمان.

٢. اختبار تأثير سمات القيادة الإدارية وأبعادها (السيطرة، التغذية العكسية، بناء فرق العمل،

المسؤولية، والتخطيط والرؤية) على الالتزام التنظيمي لقيادة شرطة محافظة ظفار سلطنة عمان.

٣. تحليل تأثير الالتزام التنظيمي وأبعاده) الالتزام العاطفي، الالتزام المستمر، والالتزام المعياري) في

تنمية الموارد البشرية لقيادة شرطة محافظة ظفار سلطنة عمان.

٤. تحليل تأثير سمات القيادة الإدارية في تنمية الموارد البشرية من خلال الالتزام التنظيمي كمتغير

وسيط لقيادة شرطة محافظة ظفار بسلطنة عمان.

١,٥ أهمية الدراسة

تحتل هذه الدراسة أهمية كبيرة في مجال البحث العلمي فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية في مساق

العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث سوف تكون مخرجاتها إضافة علمية يتم الاسترشاد بها من قبل

المؤسسات الأمنية، في التعامل مع التحديات الأمنية بيئة عملها الميدانية المستجدة باستمرار. وبناءً على

ذلك تم توضيح أهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية بالإضافة إلى الناحية الميدانية. والتي تم توضيحها

من خلال الآتي:

١,٥,١ الأهمية النظرية

تكمن أهمية الدراسة النظرية من خلال التعرف على مفهوم سمات القيادة الإدارية من جانب،

بالإضافة إلى التعرف على مفهوم الالتزام التنظيمي من ناحية أخرى، فضلاً عن التعرف على التطبيقات

الحديثة لمفهوم إدارة الموارد البشرية وتنمية الموارد البشرية من جانب آخر، والتي أصبحت من الموضوعات

المهمة والحديثة للمختصين في المجال الأكاديمي لمساق إدارة الموارد البشرية في حقل العلوم الإنسانية

والاجتماعية، بالإضافة إلى أهميتها الكبيرة بالنسبة للمؤسسات الأمنية في السنوات الأخيرة على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي في ظل التحديات الذي أتصفت بها بيئة عمل هذه المؤسسات.

كما تستمد هذه الدراسة أهميتها النظرية كذلك عبر تناولها للتفاعل بين متغيرات الدراسة المتمثلة في: سمات القيادة الإدارية كمتغير مفسر، والالتزام التنظيمي كمتغير وسيط، وتنمية الموارد البشرية كمتغير تابع، لمعرفة طبيعة علاقة الأثر المباشر بينهما، ومستوى دلالتها الإحصائية بذلك الخصوص، علاوة على إزالة الكثير من الغموض في التراكم المعرفي حيال الخلفية المفاهيمية لعلاقة الأثر غير المباشر بين متغيرات الدراسة، وهو الموضوع الذي لم يتم التطرق له من قبل على حسب علم الباحث، والتي تعد إضافة علمية حسب النظريات العلمية الداعمة للدراسة.

كذلك تستقي هذه الدراسة أهميتها النظرية، من خلال استخدامها لوسائل إحصائية حديثة في تحليل بياناتها منها: التحليل العاملي الاستكشافي (EFA)، بالإضافة إلى النمذجة البنائية الهيكلية من خلال برنامج (Smart PLS3) لاختبار فرضيات الدراسة للوصول إلى نتائج تسهم في جسد التراكم المعرفي، وتفسر الخلفية المفاهيمية لكيفية تأثير المتغير المستقل (سمات القيادة الإدارية) في المتغير التابع (تنمية الموارد البشرية) في ضوء المتغير الوسيط الالتزام التنظيمي والتي تعد إضافة لأثر علمي عبر جودة مطابقة نموذجها الهيكلي المفترض مع واقع بيانات الدراسة.

١,٥,٢ الأهمية التطبيقية

تمثل هذه الدراسة أهمية بالنسبة للمؤسسات الأمنية على اختلاف نشاطاتها بصورة عامة، والمؤسسات الأمنية بسلطنة عمان وبوجه التحديد قيادات شرطة محافظة ظفار، إذ سوف تمنحها إمكانية الاستفادة من نتائجها في إيجاد نظم العمل المناسبة، والأخذ بالمفاهيم المعاصرة في إدارة الموارد البشرية، واتباع تقنياتها الحديثة، والتي ستمكنها من إدراك سمات القيادة الإدارية التي ينبغي ان تتوفر في قيادات

هذه المؤسسة الأمنية وسبل تعزيز الالتزام التنظيمي بالعمل وكيفية تعامل هذه القيادات مع مواردها البشرية منذ التخطيط لها ومروراً بالتعيين حتى نهاية الخدمة، وبما تقتضيه طبيعة واقعها البيئي الداخلي والخارجي، وبالتالي التمكن من تنمية مهارات وقدرات ومعارف موظفيها وتحقيق توقعاتها وتطلعاتها الحالية والمستقبلية، ومواجهة التحديات الأمنية المرافقة لطبيعة عملها من خلال الحد من تأثيراتها على السلم المجتمعي ورفاهية المجتمع إضافة إلى دورها في ترسيخ دعائم النظام بسلطنة عمان.

كما تستمد هذه الدراسة أهميتها الميدانية أيضاً من خلال التصدي لمشكلة تواجه أغلب المؤسسات الأمنية اليوم وعلى وجه الخصوص مجتمع الدراسة الحالية، التي تتمثل في تزايد حدة التحديات الأمنية. كما يتوقع أن يتم الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في قطاعات أعمال مختلفة للتزود بتطبيقات عملية حول سمات القيادة الإدارية والالتزام التنظيمي وتنمية الموارد البشرية.

كذلك تتجلى الأهمية الميدانية لهذه الدراسة بدءاً من أهمية مجتمع الدراسة المبحوث ومروراً بالمتغيرات المراد دراستها، لمعالجة مشكلة واقعية تؤثر في أداء المؤسسات ومدى تحقيقها لأهدافها. وبالتالي فإن هذه المتغيرات في أمس الحاجة للبحث والدراسة والتحليل، لتلمس معطياتها في قيادات شرطة محافظة ظفار بسلطنة عمان، لأجل التوصل إلى أثار علمية حول الدور الذي يمكن أن يقوم به المتغير الوسيط الالتزام التنظيمي في تفسير وشرح التأثير النسبي للعلاقة بين سمات القيادة الإدارية وتنمية الموارد البشرية، من خلال النموذج الذي تبنته الدراسة وهدفت إلى تحقيقه من خلال واقع بيانات مجتمع الدراسة وعينيتها.

في الصدد ذاته، تستمد الدراسة أهميتها التطبيقية كذلك؛ من تقديم رؤى عملية حديثة تفتح آفاقاً جديدة لتصور كيفية تأثير سمات القيادة الإدارية في تنمية الموارد البشرية في ضوء الالتزام التنظيمي،

للنهوض بالواقع المثقل بالتحديات للمؤسسات الأمنية بسلطنة عمان وبوجه التحديد قيادات شرطة محافظة ظفار.

أيضا تنبع أهمية الدراسة الميدانية من إرساء نتائجها لأدلة نظرية وتحليلية بخصوص دور الالتزام التنظيمي في تعزيز أثر سمات القيادة الإدارية على تنمية الموارد البشرية، لقيادات شرطة محافظة ظفار بسلطنة عمان، وتعزيز توجهاتها الإستراتيجية التوافقية مع طبيعة التحديات الأمنية المرتبطة بطبيعة عملها على المستوى المحلي وتقويم مدى إمكاناتها في إطار ذلك الاتجاه، لكي تكون قادرة على إدراك واقعها وتدارك التحديات الأمنية على المستوى الإقليمي في الحد الأدنى، وإبراز الفوائد التي يمكن أن يتم تحقيقها ونقلها إلى حيز التنفيذ لغاية تعزيز السلم الاجتماعي ورفاهية المجتمع من خلال الحد من الجريمة ومنعها قبل حدوثها إذا امكن لما لذلك من أثر في ترسيخ دعائم النظام الأمني بسلطنة عمان.

١,٦ حدود الدراسة

١. الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من عام ٢٠١٩ إلى عام ٢٠٢٣. يُعد هذا الإطار الزمني كافياً لتحليل البيانات وفهم التأثيرات التي حدثت في سياق قيادة شرطة محافظة ظفار خلال هذه الفترة.
٢. الحدود المكانية: تركز الدراسة على قيادة شرطة محافظة ظفار في سلطنة عمان. تم اختيار هذه المنطقة نظراً لخصوصيتها وظروفها الفريدة التي تؤثر على الأداء المؤسسي في المؤسسات الأمنية، مما يجعل نتائج هذه الدراسة قابلة للتطبيق في هذا السياق الجغرافي المحدد.
٣. الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة العلاقة بين سمات القيادة الإدارية والالتزام التنظيمي وتنمية الموارد البشرية في قيادة شرطة محافظة ظفار. تهدف إلى التحقق من الأثر غير المباشر لسمات القيادة

الإدارية على تنمية الموارد البشرية من خلال الالتزام التنظيمي، معتمدةً على نظريات ومقاييس علمية معترف بها لضمان موثوقية النتائج.

١,٧ التعريفات الاجرائية

١,٧,١ سمات القيادة الإدارية (المتغير المستقل)

- اصطلاحاً: تُعرف سمات القيادة الإدارية بأنها القدرات والمهارات التي يمتلكها القائد للتأثير على الأفراد وتحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية وكفاءة (Johns، ٢٠٠٥).
- إجرائياً: في هذه الدراسة، تُعرف سمات القيادة الإدارية بأنها الخصائص التي يمتلكها قادة الشرطة في محافظة ظفار والتي تمكنهم من التأثير الفعال على أفرادهم وتوجيههم لتحقيق أهداف العمل. تشمل هذه السمات القدرة على التواصل الفعال، إدارة الفرق، التخطيط الاستراتيجي، ممارسة السيطرة المناسبة، وتحمل المسؤولية.

١,٧,٢ الالتزام التنظيمي (المتغير الوسيط)

- اصطلاحاً: يُعرّف الالتزام التنظيمي بأنه التزام الموظفين تجاه مؤسستهم والذي يعكس استعدادهم للبقاء والعمل لتحقيق أهداف المؤسسة (Allen & Meyer، ١٩٩٠).
- إجرائياً: يُعرّف الالتزام التنظيمي في هذه الدراسة بأنه مدى ارتباط الضباط والعاملين في قيادة الشرطة بمحافظة ظفار بمؤسستهم واستعدادهم للعمل بحماس لتحقيق أهدافها، مما يؤثر على استمراريتهم في العمل وفعاليتهم في أداء المهام.

- اصطلاحاً: تُعرّف تنمية الموارد البشرية بأنها العمليات التي تُعنى بتطوير مهارات الموظفين وتوجيههم بما يتناسب مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة (Dermol & Rakowska، ٢٠١٤).
- إجرائياً: تُعرّف تنمية الموارد البشرية في هذه الدراسة بأنها السياسات والخطط التي تعتمدها قيادة الشرطة في محافظة ظفار لتدريب وتطوير الضباط والعاملين. تشمل هذه التنمية برامج التدريب والتطوير التي تسعى إلى تحسين الأداء وضمان توافق القدرات مع متطلبات العمل الشرطي.

١،٨ ملخص الفصل الأول

احتوى هذا الفصل على مقدمة الدراسة وخلفيتها، وإبراز المبررات التي دعت الباحث لدراسة المشكلة المشار إليها في المتن أعلاه. بعد ذلك تم التطرق إلى مشكلة الدراسة التي أوضحت واقع قيادة شرطة محافظة ظفار بسلطنة عمان، والتي على ضوءها تم صياغة أسئلة الدراسة وأهدافها، والذي عكست التحقق من طبيعة علاقة الأثر المباشر وغير المباشر بين متغيراتها. كما احتوى الفصل أيضاً على أهمية الدراسة النظرية والميدانية، ومحدداتها، بالإضافة إلى عن لفت الانتباه إلى المفاهيم الحديثة لسيمات القيادة الإدارية، والالتزام التنظيمي، وأهمية ذلك في تدعيم تنمية الموارد البشرية للمؤسسة، التي تلعب دوراً فعال في تجدد قدراتها ومهاراتها ومعارفها وتعاملها مع التحديات الحديثة. كما اهتم الفصل الحالي بعرض أهمية الدراسة وحدود الدراسة وتعريف المصطلحات المستخدمة في الدراسة (متغيرات الدراسة).