



# **مجلة العلوم الشاملة**

## **Journal of Total Science**

مجلة دولية علمية محكمة نصف سنوية

تصدر عن

**المعهد العالي للعلوم والتقنية**

**رقداين - ليبيا**

**السنة السابعة، المجلد (5)، العدد (02)، يونيو 2020**

**Volume (5), Issue (20) 2022**

لمراسلة المجلة:

**مجلة العلوم الشاملة**

**المعهد العالي للعلوم والتقنية**

**رقدالين - ليبيا**

البريد الإلكتروني: mmfhsh1973@gmail.com

رقم الإيداع بدار الكتب الوطنية 2015/405

بنغازي - ليبيا

بموافقة الإدارة العامة للمطبوعات والمصنفات الفنية بوزارة

الثقافة والمجتمع المدني، قرار رقم 2015/32

الرقم الدولي الموحد للمطبوعات الدورية

2518-579:(ISSNردمد)



# **مجلة العلوم الشاملة**

دوي قءولي علية مءكم قءصءر عن ال مء هءال علية لعلوم والقنية - رقءالين علية

السنة السابعة، المءلء ءامس، العءء العشرون، يونيو 2022

**رئيس التءرير والمءقرء العام**

**الءكءور طارء الكاءي النالي**

**الاسءاء المسءارك بالمءكء العالي للعلوم والقنية - رقءالين**

**هئية التءرير**

**الاقسام العلمية بالمءكء العالي للعلوم والقنية**

**رقءالين - ليبيا**

**الإءراء الفني:**

**المهندس آءمء مءموء**

**لءءوء لمءش ورقعبر عن آراءءءلءها وعبر عن رأي المءلة**

## شروط النشر بالمجلة

ترحب مجلة العلوم الشاملة بنشر الإسهامات البحثية لجميع الأكاديميين وأساتذة الجامعات والمعاهد العليا والباحثين في مجال العلوم الانسانية والعلوم التطبيقية بتخصصاتها المختلفة ، وتقبل البحوث والدراسات باللغة العربية واللغة الإنجليزية، مع توفر الشروط الآتية في البحث أو الدراسة:

1. أن يتسم بالجديّة والأصالة العلمية والموضوعية، وألا يكون قد سبق نشره، كلياً أو جزئياً، ورقياً أو إلكترونياً، وألا يكون مرشحاً للنشر في الوقت نفسه في وسائل نشر أخرى.
2. أن يتقيد بمنهج علمي دقيق، وتتوافر فيه شروط البحث العلمي المعتمد على الأصول العلمية والمنهجية المتعارف عليها في كتابة البحوث العلمية، وطريقة التوثيق المتبعة في المجلة.
3. أن تكون البحوث ضمن تخصصات المجلة المذكورة أعلاه، وأن تقدّم إضافة علمية أصيلة في موضوع الدراسة.
4. البحوث التي تقبل تعبر عن آراء أصحابها ولا تعبر عن رأي المجلة.
5. يتضمن البحث ملخصاً وبيانات الباحث والعنوان باللغتين العربية والإنجليزية.
6. ترسل الأبحاث من نسخة ورقية مرفقة بـ (CD)، وخط نوع SimplifiedArabic بحجم 12 وتكون مصححة لغوياً على ألا يزيد على 30 صفحة وتطبع على وورد 2010.
7. تسند المراجع وفق الآتي:
  - المراجع داخل البحث سواء أكانت كتاب أو دورية أو رسائل (اللقب، السنة، الصفحة).
  - الكتب في نهاية البحث (المراجع) اللقب، اسم المؤلف (السنة) عنوان المرجع، المدينة: دار النشر، الطبعة.
  - الدوريات والبحوث والرسائل في (المراجع) اللقب، الاسم (السنة) العنوان، اسم الدورية ومكان صدورها، المراجع الأجنبية تأخذ نفس السياق.
8. يمنح كل باحث نسخة من العدد الذي يتضمن بحثه أو مشاركته في حال قبوله للنشر.



## تمهيد

بمناسبة صدور العدد العشرون من مجلة **للغوم والشأمة** الصادرة عن المعهد العالي للعلوم والتقنية برقدالين- ليبيا للسنة السابعة على التوالي بدون انقطاع، نود أن نتقدم بجزيل الشكر لكل الباحثين الذين شاركوا معنا بجهودهم العلمية القيمة لكل الأعداد السابقة، ونتطلع لمشاركاتهم بنشر بحوثهم ودراساتهم المستقبلية في مجلتنا في الأعداد القادمة. كما لا يفوتنا أن نشكر كل من ساهم معنا في تصحيح مسار هذه المجلة الفتية عبر إبداء آرائهم وتقييمهم العلمي للإعداد السابقة، وتزويدنا بملاحظاتهم القيمة التي كان لها الأثر الواضح في خروج هذا العدد بصورته الحالية. ونرحب بتقبل كافة الملاحظات علي البريد الالكتروني الخاص بالمجلة والتي من شأنها أن تساهم في تصويب الأخطاء وتحسين وتطوير الأعداد القادمة.

**للغوم والشأمة** مجلة معنية بنشر الإسهامات البحثية لجميع الأكاديميين وأساتذة الجامعات والكليات والمعاهد التقنية العليا، والباحثين في جميع التخصصات والأقسام العلمية. وقد اشتمل العدد الحالي على تسع وعشرون بحث متنوع وشمل تخصصات عدة، وبلغتين العربية و الانجليزية. نسأل الله أن تقدم الإضافة العلمية المرجوة منه.

## والله ولي التوفيق

رئيس التحرير

## محتويات العدد

| أولاً: البحوث المنشورة باللغة العربية |                                                                           |     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1                                     | أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية<br>من وجهة نظر العملاء   | 9   |
| 2                                     | أثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرارات الإدارية                           | 51  |
| 3                                     | اللامركزية الإدارية و إكراهات التنمية المحلية                             | 79  |
| 4                                     | التخطيط العمراني بين النظرية والتطبيق                                     | 96  |
| 5                                     | أثر التخطيط لإدارة الأزمات في فاعلية إدارة الأزمة<br>بقطاع النفط في ليبيا | 111 |
| 6                                     | دراسة في مقاييس هندسة البرمجيات                                           | 151 |
| 7                                     | التربية عند الغزالي                                                       | 173 |
| 8                                     | البراغماتية السياسية للفكر الأمريكي                                       | 189 |
| 9                                     | حقوق الطفل في القانون الدولي العام                                        | 202 |
| 10                                    | تغير القيم الاستهلاكية                                                    | 235 |
| 11                                    | أزمة البيئة والتلوث.. والاحترار الكوني                                    | 252 |
| 12                                    | اثر المعلومات التسويقية على استمرارية المنظمة                             | 280 |
| 13                                    | أهمية صيانة الآلات والمعدات الإنتاجية للحفاظ علي مستوى الإنتاج            | 302 |
| 14                                    | حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني                                      | 331 |
| 15                                    | دور الإذاعة المحلية في خلق الوعي بقضايا التغير الاجتماعي                  | 356 |
| 16                                    | تقييم نسبة الحموضة والرطوبة والميكروبات في زيادي النسيم                   | 380 |
| 17                                    | حماية المستهلك في عقود الخدمة الالكترونية                                 | 389 |
| 18                                    | العلاقات السلبية : أسبابه وأشكاله بين طلاب الجامعة                        | 422 |

|     |                                                                                                     |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 444 | عمليات النقل الاوتوماتيكي للبروتوكولات ( IPv4 , IPv6 )                                              | 19 |
| 452 | زيادة القيمة الاقتصادية لزيت الزيتون من خلال التعرف على مواصفاته الحسية                             | 20 |
| 465 | الاستقرار الوظيفي وأثره على فاعلية المنظمة                                                          | 21 |
| 494 | المكتبة الالكترونية وأثرها علي أداء العاملين بالمكتبات دراسة تحليلية لجامعة الزاوية والمعاهد العليا | 22 |
| 508 | التنمية المكانية لقطاع الصحة بمنطقة الجميل                                                          | 23 |
| 523 | أساليب التخطيط الاستراتيجي وتأثيرها على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الليبي                      | 24 |
| 557 | دراسة حول قواعد البيانات الموزعة<br>مميزات ومعيقات استخدامها في المؤسسات الليبية                    | 25 |
| 576 | الأزمة الروسية الأوكرانية (الجذور والأبعاد)                                                         | 26 |
| 589 | الاساليب والأدوات التي أدت إلى ازدهار الحركة التاريخية في القرنين الأول والثاني للهجرة              | 27 |

**ثانيا: البحوث المنشورة باللغات الأجنبية**

| <b>No.</b> | <b>Research Title</b>                                                                               | <b>Page(s)</b> |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1.         | <b>The Danger of Sodium Benzoate in Soft Drinks as A Preservative</b>                               | E1 – E15       |
|            | <b>Isolation and antimicrobial susceptibility patterns of bacterial pathogen causing</b>            | E16 – E29      |
| 2.         | <b>Tonsillitis in school children aged between 7–10 years in ALryayna, Nalut and Yefern cities.</b> |                |



## أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية

### من وجهة نظر العملاء

### دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية العامة

د. أسامة الطاهر عبدالله دية

استاذ مساعد بجامعة الزاوية كلية الاقتصاد العجيلات

#### المخلص

الهدف من هذه الدراسة التعرف على وجهة نظر العملاء بالمصارف التجارية الليبية العامة لمفهوم وأهمية التسويق الالكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والعمل على المساهمة في تقديم قاعدة من البيانات والمعلومات لمساعدة المصارف التجارية على تبني وتطبيق التسويق الالكتروني.

ومن أجل الحصول على البيانات وتحليلها قام الباحث بتوزيع عدد (250) استمارة استبيان على عينة عشوائية من العملاء بالمصارف التجارية الليبية العامة، فكانت الصالحة منها والمستوفاة لكل الاجابات عدد (235) استمارة أي ما نسبته (94%) أما باقي الاستمارات وعددها (15) استمارة فقد تم اسبعاها لعدم استيفائها للاجابات المطروحة بشكل كامل أي ما نسبته (6%) ولقد أعتمد الباحث حزمة البرامج الاحصائية spss في التحليل فكانت أهم النتائج التي تم التوصل اليها وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين كل عناصر الدراسة والمتمثلة في درجة الثقة والأمان، ومدى توفر البيانات والمعلومات، السرعة والاستجابة في تقديم الخدمات، وكذلك التنوع في الخدمات الالكترونية والبحث والتطوير، وعنصر الترويج الالكتروني للخدمات من جهة، وبين جودة الخدمات بالمصارف التجارية من جهة أخرى، وقد انتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها، ضرورة خلق جو من الثقة والطمأنينة في علاقات المصارف التجارية الليبية مع العملاء ومتابعة التطورات الحديثة في مجال التسويق الالكتروني والوصول الى العملاء عبر أحدث الوسائل الالكترونية، لتعزيز ثقة العملاء والرفع من مستوى جودة الخدمات المصرفية.

## Abstract

The aim of this study is to identify the view of customers in Libyan commercial banks general

Of the concept and importance of electronic marketing and its impact on the quality of banking

Services provided to customers and work to contribute to the provision of a database and information to help commercial banks adopt and apply electronic marketing. In order to obtain and analyze the data, the researcher distributed a number of (250) questionnaire from to a random sample of customers in Libyan public commercial banks, which were valid and complete for all answers number (235) any ratio (94%) and the rest of the forms and the number of (15) questionnaires were excluded for not fulfilling the answers fully presented any Ratio (6%) and the researcher adopted the package of statistical programs in the analysis the Researcher adopted the statistical software packade (spss) in the analysis and the most important results reached were the existence of a ststistically significant relationship between all elements of the study,namely the degree of confidence and security, the availability of data and information,speed and response in the provision of services, as well as the diversity in electronic, services and research and development, and the element of electronic promotion ofServices on the one hand,and the quality of services in commercial banks on the other, and the study ended with a set of recommendations, the most important of which is the need to create an atmosphere of confidence and reassurance in the relations of trust and reassurance in the relations of servece Libyan commercial banks with customers and follow up ob recent developments in the field fo electronic marketing and access to customers through the latest electronic means, to enhance customer confidence and raise the quality of banking services.

## المقدمة

تعيش المصارف التجارية العامة والخاصة في عالم يشهد تغيرات بيئية عديدة في ظل تسارع التطورات التكنولوجية والتقدم في الاتصالات عبر الشبكات الدولية، وهذا ما يجعلها أمام تحديات عديدة تتطلب وجود مهارات وإدارات متخصصة ذات كفاءة عالية تعمل على بذل جهود متواصلة للحفاظ على حصتها السوقية مع ضمان ولاء عملائها، إذ يعتبر الاهتمام بالجودة من أهم الإستراتيجيات المتبعة لضمان التميز والتفوق في هذا المجال، ونظرا لأهمية الخدمات التي تقدمها هذه المصارف، فإن إداراتها مطالبة بتحسين جودة الخدمات المقدمة بما يفي بالتزاماتها ويجعلها قادرة على تلبية توقعات العملاء، ولقد أدى ازدياد حدة المنافسة بين المصارف إلى البحث عن وسائل لتحسين مزاياها التنافسية وخاصة

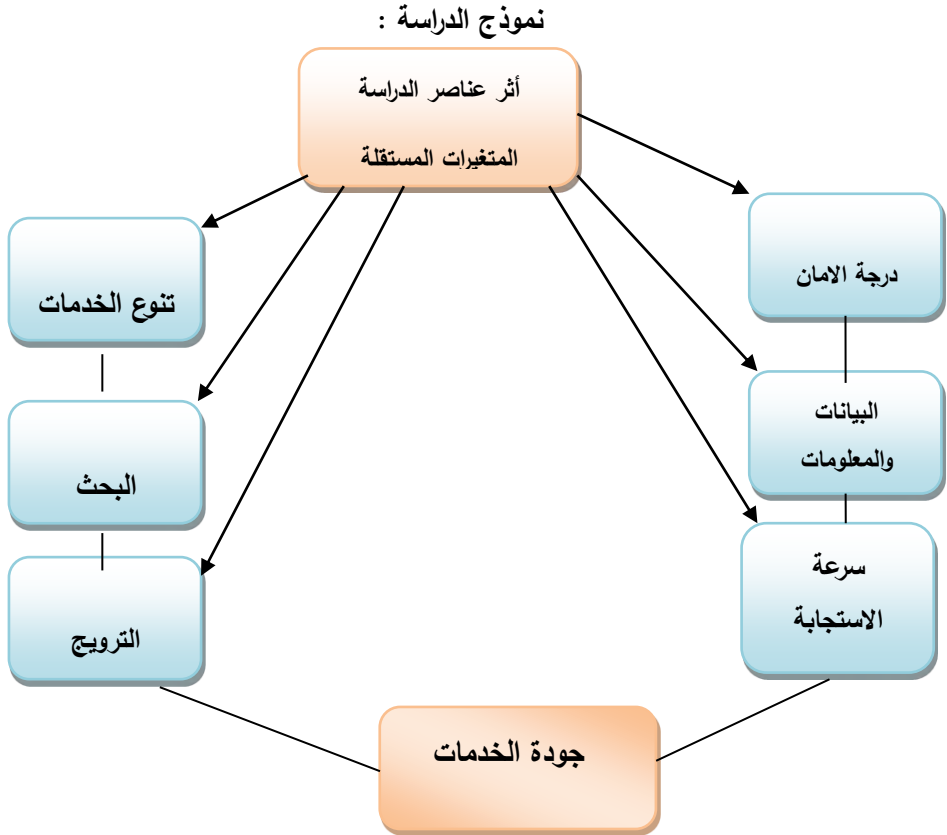
في مجال المنافسة غير السعريّة، وتعتبر التحسينات المستمرة إحدى أهم ركائز فلسفة إدارة الجودة الشاملة، حيث أن الاستمرار في تحسين العمليات وطرق الانتاج وغيرها يساهم في تلبية رغبات العملاء واحتياجاتهم، ومن هنا جاء تركيز الباحث على ضرورة معرفة الدور الذي يلعبه التسويق الالكتروني بالمصارف التجارية وأثره في تحسين جودة الخدمات حول عناصر الدراسة المتمثلة في الثقة والأمان، والبحث والتطوير وعنصر البيانات والمعلومات، وسرعة الانجاز للخدمات، والتنوع في الخدمات وترويجها الكترونياً عبر شبكة الاتصالات، وذلك من وجهة نظر العملاء بالمصارف التجارية الليبية العامة.

### مشكلة الدراسة :

يعتبر التسويق الالكتروني نشاط حيوي وعلى درجة كبيرة من الأهمية، حيث يمثل تخطيط وتنسيق وتنفيذ الفعاليات التسويقية المتعلقة بعناصر وأبعاد الخدمات المصرفية لتوفير متطلبات العملاء وتحقيق أهداف المصرف من خلال التقنيات المستخدمة أو عبر وسيلة الانترنت، وهذا يعمل على تغيير المفهوم التقليدي للتسويق من أشكاله وأدواته التقليدية إلى تقديم أشكال وآليات حديثة للخدمات التسويقية تستفيد من الانترنت كتقنية تسويقية ذات خصائص مميزة عبر الشبكات الالكترونية، لذلك زاد اهتمام المصارف التجارية المحلية بالتسويق الالكتروني عبر شبكة الانترنت لكي تقدم خدماتها بطرق أفضل حتى تتمكن من مواكبة تقدم وازدهار المصارف العالمية، وتوفير الجهد والوقت وتعطي أفضل صورة للتعامل المصرفي مع العملاء بما يحقق حاجاتهم ويشبع رغباتهم، ومن هنا فإنه يمكن تجسيد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية :

- 1 - ما مفهوم التسويق الالكتروني وما مدى إدراك العملاء بالمصارف التجارية لإهمية التسويق الالكتروني ؟
- 2 - هل هناك العلاقة بين التسويق الالكتروني وعناصر جودة الخدمات المصرفية محل الدراسة ؟
- 3 - هل للتسويق الالكتروني دور في تعزيز العلاقة بين المصارف وعملائها ؟
- 4 - هل للتسويق الالكتروني دور في تعزيز جودة الخدمات المصرفية ؟

5 - هل حققت المصارف التجارية الليبية العامة نجاحاً ملموساً في مجال التسويق الالكتروني؟



المصدر: النموذج من إعداد الباحث وتم تطويره من واقع القراءات للدراسات السابقة لغرض اختباره.

#### أهمية الدراسة

1 - تكمن أهمية البحث في مساعدة المصارف التجارية للحصول على معلومات أولية والتي من شأنها مساعدة المصارف التجارية مستقبلاً في وضع الاستراتيجيات المناسبة لتحسين وتطوير خدماتها الالكترونية بما يرقى لمستوى المنافسة وتحقيق رضا العملاء.

2 - تفتح هذه الدراسة آفاق واسعة أمام المنظمات للتعرف على الدور الايجابي للتسويق الالكتروني وأثره على جودة الخدمات بالمؤسسات المصرفية.



3 - تسهم هذه الدراسة في صقل مهارات الباحث حول مفهوم التسويق الالكتروني ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

4 - تكمن أهمية البحث في إثراء المكتبات العلمية بهذا النوع من البحوث لفتح المجال أمام البُحاث للدراسة في مجال مفهوم التسويق الالكتروني وأثره على جودة الخدمات بالمصارف التجارية الليبية.

#### **أهداف الدراسة**

1 - التعرف على أثر التسويق الالكتروني على عناصر جودة الخدمات المصرفية محل الدراسة.

2 - التعرف على أهمية التسويق الالكتروني ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

3 - التعرف على أثر التسويق الالكتروني ودوره في تعزيز العلاقة بين المصارف التجارية وعملائها.

4 - التعرف على نوع العلاقة بين مفهوم التسويق الالكتروني وجودة الخدمات المصرفية.

#### **فرضيات الدراسة**

1 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الثقة والأمان الالكتروني وجودة الخدمات المصرفية.

2 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البيانات والمعلومات الكترونية وجودة الخدمات المصرفية.

3 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السرعة والاستجابة للخدمات الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية.

4 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنوع الخدمات الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية.

5 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البحث والتطوير الالكتروني وجودة الخدمات المصرفية.

6 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترويج الإلكتروني للخدمات وجودة الخدمات المصرفية.

**منهج الدراسة:** اعتمد الباحث في جمع البيانات الثانوية على مجموعة من المصادر والمراجع العلمية لتغطية الجانب النظري من الدراسة، كما اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يضمن استخدام الأسلوب الميداني التحليلي في جمع البيانات بواسطة الاستبانة المعدة لهذا الغرض وتحليلها إحصائياً لاختبار صحة الفرضيات.

**مجتمع وعينة الدراسة :** يتكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية العامة الواقعة في نطاق حدود مدينة طرابلس، حيث تم إختيار عدد أربعة مصارف تجارية عامة متمثلة في (مصرف الجمهورية، الوحدة، الصحاري، شمال أفريقيا)، أما عينة الدراسة فقد تم سحب عينة عشوائية مكونة من (250) عيّناً وزعت عليهم استمارة الاستبيان، إلا أنه قد تم استرجاع عدد (235) استمارة استبيان صالحة للتحليل الإحصائي ومستوفاة لكل الاجابات، أي ما نسبته (94%) أما باقي الاستثمارات وعددها (15) استمارة أي ما نسبته (6%) فقد تم استبعادها لعدم استيفائها للاجابات المطلوبة.

**أداة الدراسة:** قام الباحث بتطوير استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة والتي تكونت من (6) أجزاء، كل جزء اشتمل على (5) اسئلة لقياس أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، وقد تم اعتماد مقياس ليكرت ذو الخمس درجات لتقييم إجابات أفراد العينة، وقد احتسبت العلامات على أساس إعطاء (5) علامات لإجابة أوافق بشدة، (4) علامات لإجابة أوافق، (3) علامات لإجابة محايد، وعلامتين لإجابة لا أوافق، وعلامة واحدة لإجابة لا أوافق بشدة.

#### حدود الدراسة:

- 1 - الحدود البشرية: وشملت عينة عشوائية بسيطة من العملاء بالمصارف التجارية العامة .
- 2 - الحدود الزمنية: وتمثلت في فترة إعداد الدراسة ( 2021/2022 )، وهي الفترة التي استغرق فيها الباحث جمع البيانات النظرية والميدانية، وتوزيع استمارات الاستبيان على عينة الدراسة.

3 - الحدود المكانية: وشملت عدد أربعة مصارف تجارية عامة والواقعة في نطاق حدود مدينة طرابلس (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، مصرف الصحاري، مصرف شمال أفريقيا).

4 - الحدود الموضوعية: تمثلت في أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية العامة "

**الأساليب الإحصائية المستخدمة :** اعتمد الباحث في تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال استمارة الاستبيان على أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية ( spss ) وذلك على النحو التالي :

1 - استخدام بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية.

2 - استخدام معادلة الفا كرونباخ واحتساب معامل الارتباط بيرسون.

3 - استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

### **صدق المقياس وثباته**

**1- الصدق الظاهري للمقياس:** ويقصد به مدى قدرته على قياس الشيء المراد قياسه بدقة، ومن أجل ذلك قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة محكمين من الاساتذة في مجال الاحصاء والادارة وعلى بعض المتخصصين في مجال التسويق المصرفي والالكتروني لدراسة مدى دقة صياغة عباراتها ودرجة ملاءمتها لأهداف الدراسة، حيث أشاروا الى بعض الملاحظات كحذف بعض العبارات أو تعديلها، وقد استجاب الباحث بإعادة النظر في بعض عبارات الاستبانة في ضوء التعديلات المقترحة من المحكمين.

**2 - ثبات المقياس:** ويقصد به الاتساق الداخلي بين عبارات المقياس، وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب أن تتراوح قيمة معامل الثبات بين (1،1) بحيث ألا يقل الحد الأدنى لقيمة معامل الثبات عن(1.7).

ولقياس مدى دقة نتائج الدراسة، تم استخدام معادلة "الفا كرونباخ"، حيث بلغ معامل ألفا (76%) وهذا مؤشر يدل على وجود علاقة اتساق وترابط جيد بين عبارات الاستبانة.

## المفاهيم الإجرائية

يرى الباحث أنه لمن الضروري توضيح بعض المفاهيم ذات الصلة والعلاقة بمفهوم التسويق الالكتروني وجودة الخدمات المصرفية حتى يتسنى للقارئ فهم ما تصبوا إليه الدراسة.

### 1- التسوق الالكتروني

هو مجموعة من الجهود التي يبذلها المشتري عبر الانترنت للبحث عن منتجات محددة (سلع أو خدمات) والمفاضلة بين هذه المنتجات المعروضة للبيع في المتاجر الالكترونية المختلفة والمنشرة في فضاء الانترنت ( أبوفارة ،135،2010).

### 2 - التسويق الالكتروني

هو التعامل التجاري القائم على تفاعل أطراف التبادل الكترونياً بدلاً من الاتصال المادي المباشر في عملية بيع وشراء السلع والخدمات عبر شبكة الانترنت ( وادي،193،2008).

ويعرف أيضاً على انه استخدام الانترنت والتقنيات الرقمية المرتبطة به لتحقيق الأهداف التسويقية ، وتدعيم المفهوم التسويقي الحديث المتكون من الجهود التي تقوم بها الشركة لتحقيق الاتصالات التي تمكنها من الترويج والبيع للمنتجات والخدمات الخاصة بها عبر الانترنت(أبولنجا،2013،320).

### 4 - المصارف التجارية الالكترونية

هي النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة المعلومات التي يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى (وادي،193،2008) .

### 5 - الخدمات المصرفية الالكترونية

هي تلك الخدمات المتنوعة التي توفرها المصارف الالكترونية عبر شبكة الانترنت، منها خدمات توفرها مصارف لها وجود واقعي وتقدم خدماتها بالأسلوب التقليدي وتطرحها أيضاً عبر شبكة الاتصالات، ومنها خدمات توفرها مصارف لا يوجد لها وجود في العالم الواقعي وتقدم خدماتها فقط عبر شبكة الانترنت (أبوفارة ،2004،129).

## 6 - مفهوم جودة الخدمات المصرفية

جودة الخدمة المصرفية هي تلك الخدمات التي تقدمها المصارف للعملاء بمستويات عالية من التميز تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجاتهم وإشباع رغباتهم بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ويحقق لديهم الرضا التام (المحيوي، 96، 2006).

### الدراسات السابقة

#### 1 - دراسة ( الأسطل، 2009).

بعنوان " واقع استخدام التسويق الالكتروني لدى البنوك العاملة في قطاع غزة - دراسة ميدانية على البنوك بقطاع غزة " تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق وممارسة التسويق الالكتروني لدى البنوك العاملة في غزة من وجهة نظر المستويات الإدارية ، كما تهدف إلى معرفة الصعوبات التي تواجه كل من البنك والعملاء، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن هناك واقع ممارس للتسويق الالكتروني لدى البنوك بقطاع غزة، وكذلك توفر عناصر استخدام التسويق الالكتروني متمثلة في بيانات الثقة والأمان والخصوصية والسرية والبحث والتطوير بدرجة مرتفعة .

وقد أوصت الدراسة على ضرورة استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لممارسة العمل البنكي وتمكين العاملين من استخدام الطرق الحديثة في تطبيق التسويق الالكتروني للخدمات البنكية المقدمة للعملاء.

#### 2- study( Krishna Murthy, 2006)

**Introducing E-Market plan; A practical Methodology to plane Marketing Activities.**

**مدخل تخطيط التسويق الالكتروني : خطة تطبيقية منهجية لأنشطة التسويق الالكتروني .**

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم الجمل الشامل للتنفيذ منهجية وعملية تخطيط التسويق الالكتروني، وتحليل أنشطة التسويق الالكتروني، حيث بينت أن تخطيط التسويق يتألف من خمسة أجزاء هي، الأهداف والجهات الفاعلة الممثلين (أي المدراء الذين يتخذون إجراءات التسويق الالكتروني) والمساحات وهي (الأدوار في مسرح الإدارة )، الأعمال والتأثيرات

والنتائج، ومنهجية السوق الالكتروني لتخطيط السوق الالكترونية متعددة الجوانب، وليس مقتصرًا على الشركات التي لديها عمليات تسويق الالكترونية، وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

أن الانترنت وشبكة الويب العالمية زودت المدراء بفرصة داعمة ورائعة في وظيفة التسويق، كما وان التخطيط للتسويق الالكتروني تم تصميمه ليزود المدراء الاهتمام أكثر في استخدام التكنولوجيا الحديثة لتسويق منتجاتهم وخدماتهم ، وللتسويق الالكتروني فوائد عديدة منها أنه يساعد المدراء على ضبط ومعايرة أداء التسويق الالكتروني الذي يسمح بتعديل وتحسين الأثر، وتعظيم فرص نجاح التسويق الالكتروني.

### 3 – study (Berthon, and Ricard,2008) The world wide web As An Advertising Medium.

#### استخدام الشبكة الواسع كأداة للإعلان.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري لقياس كفاءة استخدام الشبكة، حيث تم وضع نموذج يتكون من مجموعتين، مجموعة: المهتمون بالمنظمة المعلنة، وغير المهتمين بذلك.

وكانت نتائج البحث بأن درجة جاذبية الشبكة كأداة إعلانية يتوقف على أفراد المجموعة الأولى وهم المهتمون بالمنظمة، كما بينت الدراسة في نتائجها أن للشبكة سمات خاصة، منها سهولة الدخول إليها وأن التكلفة منخفضة، وأن الشبكة تتيح فرصة جديدة للمعلنين والمستهلكين للاتصال بالأسواق الجديدة والحالية بطريقة متكاملة.

### 4 – study ( constantindies,2010) Influencing the online consumers behavior ; the web experience.

#### التأثير على سلوك المستهلكين عبر الانترنت : تجربة شبكة الانترنت .

اهتمت هذه الدراسة في البحث عن كيفية التأثير والظفر بالمستهلكين في بيئة تسويق الانترنت العالمية المنافسة وتحليل العوامل التي تؤثر في سلوك المستهلك على الانترنت واختيار كيف يمكن أن يقوم المسوقون عبر الانترنت بالتأثير في مخرجات التفاعل الافتراضي الذي يحدث على الانترنت وبين المستهلك والموقع الخاص بالمنظمة أو الشركة،

وكذلك التأثير في عملية الشراء بتركيز جهودهم التسويقية على العوامل التي تكون أو تشكل خبرة المستهلك العادية في التسوق، وكذلك خبرته في التسوق عبر الانترنت، وتوصلت الدراسة إلى تقسيم العوامل التي تؤثر على سلوك المستهلك الشرائي عبر الانترنت إلى ثلاثة مخرجات :

- 1 - العوامل الوظيفية وهي عوامل تتعلق بسهولة استخدام الموقع والتفاعل معه .
  - 2 - العوامل التي تتعلق بالمحتوى وهي عوامل تتعلق بطريقة عرض المزيج التسويقي المستخدم .
  - 3 - العوامل النفسية وهي عوامل تتعلق بمدى الثقة بالانترنت .
- وكل هذه المجموعات تحتوي على مجموعة من العوامل التي تؤثر على خبرة المستهلكين بالتعامل مع الانترنت وبالتالي على سلوكهم على الانترنت .

#### الإطار النظري للدراسة

##### أولاً : مفهوم التسويق الالكتروني

يقصد بالتسويق الالكتروني بأنه جانب التسويق من التجارة الالكترونية، ويتكون من جهود الشركة في الاتصالات بالنسبة إلى منتجاتها ، وخدماتها ، وترويجها وبيعها عبر الانترنت (الطائي، العسكري، 2009، 184)، كما يعرف التسويق الالكتروني بأنه الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية، بما في ذلك تقنيات المعلومات والاتصالات لتفعيل إنتاجية التسويق وعملياته المتمثلة في الوظائف التنظيمية والعمليات والنشاطات الموجهة لتحديد حاجات الأسواق المستهدفة وتقديم السلع والخدمات إلى العملاء وأصحاب المصلحة في المنظمة (الطائي، وآخرون، 2011، 336)، ويعرف أيضاً على أنه استخدام الانترنت والتقنيات الرقمية المرتبطة به لتحقيق الأهداف التسويقية، وتدعيم المفهوم التسويقي الحديث المتكون من الجهود التي تقوم بها الشركة لتحقيق الاتصالات التي تمكنها من الترويج والبيع للمنتجات والخدمات الخاصة بها عبر الانترنت (أبولنجا، 2013، 320).

ولقد أصبح التسويق الالكتروني أحد ضروريات الحياة في مجتمعنا اليوم، إذ يوجد أعداد هائلة من المستخدمين يتصلون بشبكة الإنترنت يومياً من جميع أنحاء العالم، والتي تشكل

فرصاً تسويقية يمكن استغلالها وتحويلها إلى سوق مفتوح متنوع الجمهور لترويج الخدمات المصرفية المختلفة.

إن تجاهل تطوير التجارة الإلكترونية والتسويق عبر الإنترنت، إضافة إلى عدم ازدهار سوق أجهزة الكمبيوتر والإنترنت في بعض الدول النامية من شأنه أن يعرقل تطور العمليات المصرفية الإلكترونية في بنوكها، وهو ما سيؤثر في الاقتصادات المحلية لتلك الدول.

إن التسويق الإلكتروني للخدمات المصرفية هو عبارة عن تسويق الخدمات المصرفية عن طريق شبكة الإنترنت أي عرض الخدمات في الإنترنت وتتم عملية البيع والشراء عن طريق الإنترنت.

لقد أصبحت الخدمات المصرفية من الخدمات الشائعة على شبكة الإنترنت، وهذه الخدمات توفرها المؤسسات المالية بعد أن أصبح استخدامها يحقق لها ميزة تنافسية، وتوفر المصارف للمستخدمين خدمات متنوعة عبر شبكة الإنترنت، ومن هذه الخدمات: خدمة معرفة الرصيد، خدمات تسديد الفواتير ودفع المبالغ المالية المستحقة، خدمات تحصيل الديون والمستحقات المالية من الآخرين بصورة آلية، خدمات التوفير، خدمات الوساطة المالية في الأسواق المالية (البورصات) وتسهيل عمليات البيع والشراء للمستخدمين، تقديم خدمات الائتمان المصرفي.

وللتسويق الإلكتروني مجموعة من المزايا المختلفة أهمها سهولة الحصول على معلومات عن أي خدمة مصرفية وميزاتها بسبب الانتشار القوي للإنترنت وإمكانية الحصول على الخدمة المصرفية من أي شخص كان فرد أو منظمة، بالإضافة إلى انخفاض تكاليف التسويق الإلكتروني مقارنة بتكاليف التسويق العادي، كما أن إنتاج وتسويق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تتيح فرصة لإستخدام استراتيجية التسويق الفردي.

إضافة إلى ذلك هناك بعض العيوب التي تواجه التسويق الإلكتروني، حيث قد لا يكون هناك تقبل لدى بعض العملاء لعملية الشراء عن طريق الإنترنت، واحتمال وجود بعض المؤسسات الوهمية. بالإضافة إلى ذلك عدم وجود سرية في التعامل فقد يتم كسر ودخول لمعلومات المؤسسات من قبل هكر الإنترنت وعدم متابعة الزبائن للتطور الإلكتروني.



إن كل مصرف يرغب في بيع خدماته المصرفية والمالية عبر الإنترنت عليه أن يؤسس لنفسه موقعاً خاصاً بذلك على الشبكة، وأن يراعي المصرف المراكز والعناصر الأساسية الواجب توافرها في كل موقع من حيث تحقيق التكامل بين جميع أعمال المصرف، تجميع اهتمامات الزبائن الذين يزورون الموقع والقيام بتلبيتها، توفير المعلومات والبيانات الكافية والدقيقة والمحدثة باستمرار، العمل على ترويج موقع المصرف بصورة كافية بإعتماد الأساليب التقليدية والأساليب الإلكترونية.

### ثانياً - فاعلية التسويق الإلكتروني وأثره على المنظمات المصرفية

لتحقيق فاعلية التسويق الإلكتروني بالمنظمات المصرفية، يجب عليها الأخذ بعين الاعتبار توفير ما يتطلع إليه العملاء، والعمل على تحقيق حاجاتهم ورغباتهم من خلال تقديم مزيج تسويقي متكامل، وذلك على النحو التالي، (أبو فارة، 138، 2004) .

#### 1 - تحقيق المنفعة للعملاء

كل المنظمات المصرفية تسعى إلى تقديم منفعة كافية وواضحة من خلال طرح المنتج أو الخدمة عبر الانترنت، إذ يترتب على مستوى هذه المنفعة قرار العملاء تكرار عملية الشراء أو طلب الخدمات، ولذلك ينبغي أن يتضمن محتوى المتجر الإلكتروني جميع الخدمات التعزيزية التي تستجيب لرغبات وحاجات العملاء، حيث تسعى كل المنظمات العاملة على الانترنت إلى التميز من خلال تقديم منافع فريدة ومتميزة إلى عملائها لتعزيز مكانتها بين المنظمات وقدرتها التنافسية .

#### 2 - تحقيق التكامل مع جميع أنشطة الأعمال الإلكترونية

ويقصد هنا بالتكامل، التفاعل بين جميع الأنشطة في كل مرحلة من مراحل التسويق الإلكتروني بداية من مرحلة الإعداد ومرحلة الاتصال، ثم مرحلة التبادل ومرحلة ما بعد البيع، حيث أن نجاح عملية البيع تتطلب تفاعل وتكامل وترابط بين العاملون المدربون على استخدام تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية بكفاءة وفاعلية، مع توفر أنظمة أمن وحماية، وأنظمة الدفع عبر الانترنت لتحقيق الخدمات الإلكترونية بكفاءة تشبع حاجات ورغبات العملاء .

#### 3 - القدرة على عرض محتويات وخدمات التسويق الإلكتروني في صورة فاعلة

ويقصد بذلك قدرة المصارف على عرض الخدمات بطريقة تلائم الطبيعة الجديدة للأعمال الالكترونية في عرض المحتويات بصورة مختلفة عن الأساليب المستخدمة في ميدان الأعمال التقليدية، فالتسويق الالكتروني للخدمات المصرفية له طابع خاص يميزه عن التسويق التقليدي، إذ تستطيع منظمات الأعمال عند ممارسة نشاط الأعمال الالكترونية على الانترنت أن تحقق التميز في كل عنصر من العناصر الترويجية، وهذا التميز يجعلها قادرة على الوصول إلى أعداد أكبر فأكثر من العملاء الجدد من خلال التأثير عليهم بالحملات الترويجية.

#### 4 - البناء البسيط و الابتكارية لموقع المتجر الالكتروني

ينبغي بناء المتجر الالكتروني بصورة بسيطة ابتكارية تسهل على العملاء عملية الحصول على البيانات والمعلومات وإجراء عمليات التفاعل والتبادل بشكل سريع وبخطوات سهلة، على سبيل المثال، ينبغي أن لا يزيد عدد الخطوات أو الارتباطات التي تقود إلى المعلومات النهائية اللازمة للحصول على الخدمات المصرفية عن ثلاثة خطوات أو صفحات، وهذا ضروري لتسهيل عملية التسويق وانجازها بسرعة، وذلك حفاظاً على وقت العملاء وتحقيقاً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم، وهذا الأمر يتطلب العمل على عرض وتوفير القدر الكافي من المعلومات، وتوفير المعلومات الدقيقة التي يبحث عنها العملاء حصراً، وتحقيق التنظيم الجيد لصفحات الويب أو موقع المتجر الالكتروني .

#### ثالثاً - جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها بالتسويق الالكتروني

تتمثل جودة الخدمات المصرفية في القدرة على تحقيق رغبات العملاء بالشكل الذي يتطابق مع توقعات العملاء، ويحقق لهم الرضا التام عن الخدمة المصرفية، وتشكل أبعاد الجودة مجموعة المعايير التي على أساسها يقارن العميل بين مستوى أدائها الفعلي ومستوى أدائها المتوقع، فمقاييس جودة الخدمات المصرفية تساعد المصارف على تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمة المصرفية، ومن ثم تحديد الفرص التسويقية التي يمكن الاستفادة منها للارتقاء بمستوى جودة الخدمة المصرفية، كما أن الهدف من عملية تطوير جودة الخدمات المصرفية ليس جذب عملاء جدد فحسب، بل الاحتفاظ بالعملاء الحاليين والاعتناء بهم بما يحقق رضاهم واستمرار تعاملهم مع المصرف، فعملية تطوير جودة الخدمات المصرفية تعني

إدخال تحسينات أو تعديلات في العناصر المكونة للخدمة المصرفية، وفي طريقة تقديمها وطرحها للعملاء، لتصبح أكثر إشباعاً لهم، ومن على هذا الأساس أصبح التحول والبحث عن السوق الإلكترونية أمراً في غاية الأهمية لكل المصارف التي تسعى للحصول على رضا العملاء مع تطور الاتصالات عبر الشبكات الدولية وتوفير الخدمات المصرفية عبر الشبكات المحلية والدولية، فالحصول على الخدمات بالسرعة والدقة وبأقل تكلفة عبر وسائل الاتصالات الحديثة أمراً من شأنه أن يعزز من ثقة العملاء في زيادة التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية (الأسطل، 2009، 67).

### الجانب العملي

#### خصائص عينة الدراسة

1. الجنس: جدول (1) التوزيع التكراري والنسبي لعينة المبحوثين استناداً إلى متغير الجنس.

| الجنس   | التكرار | النسبة % |
|---------|---------|----------|
| ذكر     | 156     | 66%      |
| أنثى    | 79      | 34%      |
| المجموع | 235     | 100%     |

تشير بيانات الجدول رقم (1) أن نسبة الموظفين الذكور أكبر من الإناث حيث بلغت (66%) بينما نسبة الإناث كانت (33%) .

2 - العمر: جدول (2) توزيع المبحوثين استناداً إلى متغير العمر .

| العمر                       | التكرار | النسبة % |
|-----------------------------|---------|----------|
| أقل من 20 سنة               | 6       | 3%       |
| من 20 سنة إلى أقل من 35 سنة | 64      | 27%      |
| من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة | 80      | 34%      |
| من 45 سنة إلى أقل من 60 سنة | 70      | 30%      |
| من 60 سنة فأكثر             | 15      | 6%       |
| المجموع                     | 235     | 100%     |

تشير بيانات الجدول رقم (2) أن الموظفين ما بين (35-44) من الأعمار بلغت أكبر نسبة وهي (34%) ثم يليها الموظفين ذوي الأعمار (45-60) حيث بلغت (30%)، ثم ذوي الأعمار (20-34) بلغت (27%).

3. المؤهل العلمي : جدول (3) التوزيع التكراري والنسبي لعينة المبحوثين استناداً إلى متغير المؤهل العلمي

| النسبة % | التكرار | المؤهل العلمي    |
|----------|---------|------------------|
| 6%       | 13      | مؤهل دون المتوسط |
| 33%      | 78      | مؤهل متوسط       |
| 54%      | 127     | مؤهل جامعي       |
| 7%       | 17      | مؤهل فوق الجامعي |
| 100%     | 235     | المجموع          |

تشير بيانات الجدول رقم (3) أن نسبة الموظفين ذوي المؤهل الجامعي بلغت أكبر نسبة (54%) ثم يليها الموظفين ذوي المؤهل المتوسط بنسبة 33%، ثم الموظفين ذوي المؤهلات ما فوق الجامعي (ماجستير، دكتوراه) بنسبة (7%)، ثم الموظفين ذوي المؤهل دون المتوسط بنسبة (6%) .

4. مستوى الدخل الشهري

جدول (4) التوزيع التكراري والنسبي لعينة المبحوثين استناداً إلى متغير مستوى الدخل الشهري

| النسبة % | التكرار | الدخل الشهري    |
|----------|---------|-----------------|
| 5%       | 11      | أقل من 500 د.ل  |
| 59%      | 138     | أقل من 1500 د.ل |
| 31%      | 74      | أقل من 2000 د.ل |
| 5%       | 12      | 2000 د.ل فأكثر  |
| 100%     | 235     | المجموع         |

تشير بيانات الجدول رقم (4) أن الموظفين ذوي الدخل (1500 د.ل) فأقل كانوا أكبر نسبة حيث بلغت (59%) ثم يليها قيمة الدخل (2000 د.ل) فأقل حيث بلغت (31%)، أما

باقي المبحوثين ذوي الدخل (500 د.ل) فأقل فكانت نسبتهم 5% والمبحوثين ذوي الدخل (2000 د.ل) فأكثر فكانت نسبتهم 5%).

### تحليل النتائج واختبار الفرضيات

- اختبار الفرضية الأولى:

وتنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الثقة والأمان الالكتروني وجودة الخدمات المصرفية " .

من خلال الجدول رقم (5) والذي يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأسئلة المتعلقة بمدى أثر الثقة والأمان للخدمات الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية على النحو التالي:

| ت | العبارات                                                                                           | لا أوافق بشدة |       | لا أوافق |       | محايد  |       | أوافق  |       | أوافق بشدة |       |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|----------|-------|--------|-------|--------|-------|------------|-------|
|   |                                                                                                    | النسبة        | العدد | النسبة   | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة     | العدد |
| 1 | الشعور بالثقة والأمان في التعامل بالخدمات الالكترونية يسهم في الرفع من مستوى جودة الخدمات المصرفية | 3%            | 7     | 4%       | 10    | 5%     | 12    | 28%    | 66    | 60%        | 140   |
| 2 | عند تلقي الخدمات الالكترونية لا يرواني شعور بالخوف لثقتي في دقتها وجودتها                          | 3%            | 8     | 4%       | 9     | 5%     | 11    | 28%    | 65    | 60%        | 142   |
| 3 | ثقتي بالخدمات الالكترونية تزداد مع ازدياد رغبتي في تلقيها                                          | 3%            | 7     | 5%       | 12    | 4%     | 10    | 20%    | 47    | 68%        | 159   |
| 4 | اشعر براحة عند التعامل عبر الخدمات الالكترونية بالمصرف وهذا الشعور يعزز من جودة الخدمات المصرفية   | 5%            | 12    | 3%       | 7     | 4%     | 10    | 17%    | 40    | 71%        | 168   |
| 5 | يعمل المصرف على بث الثقة عبر تقديم الخدمات بمصداقية للحفاظ على مستوى عالي من جودتها                | 4%            | 9     | 5%       | 11    | 3%     | 7     | 27%    | 64    | 61%        | 144   |

- من خلال تحليل البيانات الإحصائية بالجدول أعلاه يتبين لنا أن ما نسبته (71%) موافق بشدة من العملاء يقولون بأنهم يشعرون بالراحة عند التعامل عبر الخدمات الالكترونية بالمصرف وهذا الشعور يعزز من جودة الخدمات المصرفية، وعند تلقي الخدمات المصرفية الالكترونية لا يرواها أي شعور بالخوف لتقنتهم في دقتها وجودتها، وأن الشعور بالثقة والأمان في التعامل بالخدمات الالكترونية يسهم في الرفع من مستوى جودة الخدمات المصرفية، كما أن تقنتهم بالخدمات الالكترونية تزداد مع ازدياد رغبتهم في تلقيها، وأن المصرف يعمل على بث الثقة عبر تقديم الخدمات بمصداقية للحفاظ على مستوى عالي من جودتها، في المقابل أن ما نسبته (3% الى 5%) يرون العكس من ذلك وهي نسبة قليلة جداً من حيث المقارنة، وهذا مؤشر يدل على أن العملاء لديهم الثقة ويشعرون بالأمان عند تعاملهم مع المصارف التجارية الليبية العامة بالخدمات الالكترونية مما يعزز من جودة الخدمات المصرفية التي يتحصلون عليها.

ولتحليل الفرضية الأولى يوضح لنا الجدول رقم (6) نتائج معامل الارتباط بيرسون ومعامل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع وذلك على النحو التالي :

| مقاييس الاختبار |                                                              | معامل ارتباط بيرسون |               | معامل الانحدار  |               | دلالة النموذج   |               |
|-----------------|--------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| المتغيرات       | أثر عنصر الثقة والأمان على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية | قيمة المعامل        | مستوى الدلالة | قيمة t المحسوبة | مستوى الدلالة | قيمة f المحسوبة | مستوى الدلالة |
|                 |                                                              |                     |               |                 |               |                 |               |
|                 |                                                              | 0.446               | 0.000         | 6.291           | 0.000         | 48.215          | 0.000         |

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن :

1 - قيمة معامل الارتباط المحسوبة لمدى أثر عنصر الثقة والأمان للخدمات الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية قد بلغت (0.446) وعند مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

2 - أن قيمة معامل الانحدار المحسوبة لدرجة تأثير عنصر الثقة والأمان في جودة الخدمات المصرفية قد بلغت (6.291) وعند مستوى دلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

3 - أن قيمة ( f ) المحسوبة لدرجة العلاقة بين عنصر الثقة والأمان وجودة الخدمات المصرفية قد بلغت (48.215) وعند مستوى دلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

وتشير هذه النتائج إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر الثقة والأمان وجودة الخدمات المصرفية، حيث أكدت النتائج الإحصائية بالجدول أن عنصر الثقة والأمان للخدمات الإلكترونية بالمصارف التجارية العامة يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء ويزيد من مستوى جودتها.

أجماًلاً من خلال نتائج الجدول فإنه يمكن القول بأنه ثم إثبات عدم صحة الفرضية التي تنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الثقة والأمان الإلكتروني وجودة الخدمات المصرفية .

#### **- اختبار الفرضية الثانية:**

وتنص على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيانات والمعلومات الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية".

من خلال الجدول رقم (7) والذي يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأسئلة المتعلقة بأثر البيانات والمعلومات للخدمات الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية على النحو التالي:

| ت | العبارة                                                                                                                                 | لا أوافق بشدة |       | لا أوافق |       | محايد  |       | أوافق  |       | أوافق بشدة |       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|----------|-------|--------|-------|--------|-------|------------|-------|
|   |                                                                                                                                         | النسبة        | العدد | النسبة   | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة     | العدد |
| 1 | للمصرف موقع الكتروني سهل الوصول اليه يزود العملاء بالمعلومات وهذا يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدي.                                    | 4%            | 10    | 5%       | 12    | 4%     | 9     | 33%    | 77    | 54%        | 127   |
| 2 | يرسل المصرف البيانات ككشف حسابات للعملاء عبر بريدهم الالكتروني ويمتاز بدقة البيانات والمعلومات مما يشعرني بجودة في الخدمات الالكترونية. | 5%            | 12    | 3%       | 7     | 4%     | 10    | 17%    | 40    | 71%        | 168   |
| 3 | يقوم المصرف بتحديث المعلومات المتوفرة على موقعه الالكتروني من أجل تقديم الخدمات بجودة و بمستوى أفضل.                                    | 5%            | 12    | 8%       | 18    | 9%     | 21    | 20%    | 47    | 58%        | 137   |
| 4 | بإمكاني الاعتماد على المعلومات والبيانات المصرفية المعروضة على الشبكة وكذلك عند تلقيها عبر الشبكة                                       | 5%            | 11    | 4%       | 9     | 3%     | 8     | 28%    | 65    | 60%        | 142   |
| 5 | تعرض المعلومات للعملاء حتى في أوقات العطلات والاعياد وهذا يزيد من مستوى جودتها .                                                        | 4%            | 9     | 5%       | 11    | 3%     | 7     | 27%    | 64    | 61%        | 144   |

- من خلال تحليل البيانات الإحصائية بالجدول أعلاه يتبين لنا أن ما نسبته (71%) لموافق بشدة من العملاء يقولون بأن المصرف يرسل البيانات ككشف حسابات للعملاء عبر بريدهم الالكتروني ويمتاز بدقة البيانات والمعلومات مما يشعرهم بجودة في الخدمات الالكترونية المصرفية، وأن ما نسبته (61%) من المبحوثين يقولون بأن المصرف يعرض المعلومات للعملاء حتى في أوقات العطلات والاعياد وهذا يزيد من مستوى جودتها وأن ما



نسبته (60%) يقولون أنه بإمكانهم الاعتماد على المعلومات والبيانات المصرفية المعروضة على الشبكة وكذلك عند تلقّيها عبر الشبكة، أن ما نسبته (58%) يقولون بأن المصرف يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة على موقعه الالكتروني من أجل تقديم الخدمات بجودة و بمستوى أفضل، وأن نسبة (54%) يقولون أن للمصرف موقع الكتروني سهل الوصول إليه يزود العملاء بالمعلومات وهذا يعزز من جودة الخدمات المصرفية لديهم، أما في المقابل أن ما نسبته (4% الى 8%) يرون العكس من ذلك وهي نسبة قليلة جداً من حيث المقارنة، وهذا مؤشر يدل على أن العملاء يتحصلون على المعلومات والبيانات عند تعاملهم مع المصارف التجارية الليبية العامة بالخدمات الالكترونية مما يعزز من جودة الخدمات المصرفية التي يتحصلون عليها.

ولتحليل الفرضية الثانية يوضح لنا الجدول رقم (8) نتائج معامل الارتباط بيرسون ومعامل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع وذلك على النحو التالي :

| مقاييس الاختبار                                                    |              | ارتباط بيرسون |                 | معامل الانحدار |                 | دلالة النموذج |  |
|--------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-----------------|----------------|-----------------|---------------|--|
| المتغيرات                                                          | قيمة المعامل | مستوى الدلالة | قيمة t المحسوبة | مستوى الدلالة  | قيمة f المحسوبة | مستوى الدلالة |  |
|                                                                    |              |               |                 |                |                 |               |  |
| أثر عنصر البيانات والمعلومات على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية | 0.411        | 0.000         | 5.800           | 0.000          | 45.101          | 0.000         |  |

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن :

1 - قيمة معامل الارتباط المحسوبة لمدى أثر عنصر البيانات والمعلومات للخدمات الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية قد بلغت (0.411) وعند مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

2 - أن قيمة معامل الانحدار المحسوبة لدرجة تأثير عنصر البيانات والمعلومات في جودة الخدمات المصرفية قد بلغت (5.800) وعند مستوى دلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

3 - أن قيمة ( f ) المحسوبة لدرجة العلاقة بين عنصر البيانات والمعلومات وجودة الخدمات المصرفية قد بلغت (45.101) وعند مستوى دلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

وتشير هذه النتائج إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر البيانات والمعلومات وجودة الخدمات المصرفية، حيث أكدت النتائج الإحصائية بالجدول أن عنصر البيانات والمعلومات للخدمات الالكترونية بالمصارف التجارية العامة يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء ويزيد من مستوى جودتها.

أجماًلاً من خلال نتائج الجدول فإنه يمكن القول بأنه ثم إثبات عدم صحة الفرضية التي تنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيانات والمعلومات الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية .

- اختبار الفرضية الثالثة: وتنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية " .

من خلال الجدول رقم (9) والذي يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأسئلة المتعلقة بمدى أثر السرعة والاستجابة للخدمات الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية على النحو التالي:

| ت | العبارات                                                                                          | لا أوافق بشدة |       | لا أوافق |       | محايد  |       | أوافق  |       | أوافق بشدة |       |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|----------|-------|--------|-------|--------|-------|------------|-------|
|   |                                                                                                   | النسبة        | العدد | النسبة   | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة     | العدد |
| 1 | يهتم المصرف بتقديم الخدمات الالكترونية بالسرعة والدقة في الوقت الذي يناسبني مما يعزز جودة خدماته. | 20            | 9%    | 19       | 8%    | 6      | 3%    | 50     | 21%   | 140        | 59%   |
| 2 | تجاوب المصرف معي بشكل سريع عند طلب الخدمة عبر الشبكة يرفع من مستوى جودة خدماته                    | 11            | 5%    | 9        | 4%    | 8      | 3%    | 70     | 30%   | 137        | 58%   |

|   |                                                                                                |    |     |    |     |    |     |    |     |     |     |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|
| 3 | يتميز المصرف الذي اتعامل معه بسرعة انجاز الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء                   | 27 | 13% | 14 | 5%  | 24 | 10% | 45 | 19% | 125 | 53% |
| 4 | يقدم لي المصرف المعلومة بسرعة عن أي استفسار عبر الشبكة في أي وقت                               | 35 | 15% | 24 | 10% | 17 | 7%  | 42 | 18% | 117 | 50% |
| 5 | يستجيب المصرف عند طلب الخدمات الالكترونية لكل العملاء بالسرعة والدقة مما يعزز جودة خدماته لدي. | 9  | 4%  | 11 | 5%  | 10 | 4%  | 64 | 27% | 141 | 60% |

- من خلال تحليل البيانات الإحصائية بالجدول أعلاه يتبين لنا أن ما نسبته (60%) لموافق بشدة من العملاء يقولون بأن المصرف يستجيب لكل العملاء بالسرعة والدقة في تقديم الخدمات الالكترونية مما يعزز من جودة الخدمات لديهم، وأن ما نسبته (50 % الى 59%) من العملاء يقولون بأن المصرف يهتم بتقديم الخدمات الالكترونية ويتجاوب مع العملاء بشكل سريع ويتميز بسرعة انجاز الخدمات عند طلبها من العملاء، أما في المقابل أن ما نسبته (4% الى 15%) يرون العكس من ذلك وهي نسبة قليلة جداً من حيث المقارنة، وهذا مؤشر يدل على أن العملاء يتحصلون على الخدمات المصرفية الالكترونية بالسرعة والاستجابة التي تعزز من جودة الخدمات المصرفية التي يتحصلون عليها.

ولتحليل الفرضية الثالثة يوضح لنا الجدول رقم (10) نتائج معامل الارتباط بيرسون ومعامل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع وذلك على النحو التالي :

| مقاييس الاختبار |                 | معامل ارتباط بيرسون |               | معامل الانحدار |               | دلالة النموذج |               |
|-----------------|-----------------|---------------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| المتغيرات       | مقاييس الاختبار | قيمة المعامل        | مستوى الدلالة | قيمة t         | مستوى الدلالة | قيمة f        | مستوى الدلالة |
|                 |                 | 0.411               | 0.000         | 5.630          | 0.000         | 41.121        | 0.000         |

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

1 - قيمة معامل الارتباط المحسوبة لمدى أثر عنصر السرعة والاستجابة للخدمات الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية قد بلغت (0.411) وعند مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

2 - أن قيمة معامل الانحدار المحسوبة لدرجة تأثير عنصر السرعة والاستجابة على جودة الخدمات المصرفية قد بلغت (5.630) وعند مستوى دلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

3 - أن قيمة ( f ) المحسوبة لدرجة العلاقة بين عنصر السرعة والاستجابة وجودة الخدمات المصرفية قد بلغت (41.121) وعند مستوى دلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

وتشير هذه النتائج إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر السرعة والاستجابة وجودة الخدمات المصرفية، كما أكدت النتائج الإحصائية بالجدول أن عنصر السرعة والاستجابة للخدمات الالكترونية بالمصارف التجارية العامة يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء.

أجمالاً من خلال نتائج الجدول فانه يمكن القول بأنه ثم إثبات عدم صحة الفرضية التي تنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السرعة والاستجابة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية .

- اختبار الفرضية الرابعة: وتنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تنوع الخدمات الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية ".

من خلال الجدول رقم (11) والذي يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأسئلة المتعلقة بعنصر تنوع الخدمات الالكترونية وأثره على جودة الخدمات المصرفية على النحو التالي:

أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء

| ت | العبارات                                                                                                  | لا أوافق بشدة |       | لا أوافق |       | محايد  |       | أوافق  |       | أوافق بشدة |       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|----------|-------|--------|-------|--------|-------|------------|-------|
|   |                                                                                                           | النسبة        | العدد | النسبة   | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة     | العدد |
| 1 | يتصف المصرف بالتنوع في الخدمات المقدمة عبر الشبكة الكترونياً وهذا يحسن من جودتها ويعزز العلاقة مع العملاء | 18            | 8%    | 21       | 9%    | 14     | 6%    | 62     | 26%   | 120        | 51%   |
| 2 | المصرف دائماً سباق في عرض خدماته المتنوعة الكترونياً عبر الموقع لتحسين مستوى جودتها                       | 27            | 13%   | 14       | 5%    | 24     | 10%   | 45     | 19%   | 125        | 53%   |
| 3 | يقدم المصرف الإيضاح اللازم عن الخدمات المتجددة والمستحدثة الكترونياً للعملاء مما يزيد من مستوى جودتها     | 11            | 5%    | 9        | 4%    | 8      | 3%    | 70     | 30%   | 137        | 58%   |
| 4 | يتميز بالتجديد والابتكار في تقديم خدماته المتنوعة بما يحقق رغبات العملاء للرفع من جودتها .                | 24            | 10%   | 35       | 15%   | 16     | 7%    | 42     | 18%   | 118        | 50%   |
| 5 | دائماً سباق في تنوع الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء عبر الشبكة بما يوجب التكنولوجيا المعاصرة          | 10            | 4%    | 12       | 5%    | 9      | 4%    | 77     | 33%   | 127        | 54%   |

- من خلال تحليل البيانات الإحصائية بالجدول أعلاه يتبين لنا أن ما نسبته (58%) لموافق بشدة من العملاء يقولون بأن المصرف يقدم الايضاحات اللازمة عن الخدمات المتجددة والمستحدثة الكترونياً للعملاء مما يزيد من مستوى جودتها لديهم، وأن ما نسبته (50) % إلى 54% من العملاء يقولون بأن المصرف يتميز بالتجديد والابتكار في خدماته ودائماً سباق في عرض خدماته الكترونياً بما يواكب التكنولوجيا المعاصرة، أما في المقابل أن ما نسبته (4% إلى 15%) يرون العكس من ذلك وهي نسبة قليلة جداً من حيث المقارنة، وهذا مؤشر يدل على أن العملاء يتحصلون على الخدمات المصرفية الالكترونية المتنوعة والمتجددة بما يواكب التكنولوجيا المعاصرة والتي تعزز من جودة الخدمات المصرفية التي يتحصلون عليها.

ولتحليل الفرضية الرابعة يوضح لنا الجدول رقم (12) نتائج معامل الارتباط بيرسون ومعامل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع وذلك على النحو التالي :

| مقاييس الاختبار                                                   |  | معامل ارتباط بيرسون |                  | معامل الانحدار     |                  | دلالة النموذج      |                  |
|-------------------------------------------------------------------|--|---------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|
| المتغيرات                                                         |  | قيمة<br>المعامل     | مستوى<br>الدلالة | قيمة t<br>المحسوبة | مستوى<br>الدلالة | قيمة f<br>المحسوبة | مستوى<br>الدلالة |
| أثر عنصر تنوع الخدمات<br>الالكترونية على جودة<br>الخدمات المصرفية |  | 0.417               | 0.000            | 5.701              | 0.000            | 41.114             | 0.000            |

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

1 - قيمة معامل الارتباط المحسوبة لمدى أثر عنصر تنوع الخدمات الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية قد بلغت (0.417) وعند مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

2 - أن قيمة معامل الانحدار المحسوبة لدرجة تأثير عنصر تنوع الخدمات على جودة الخدمات المصرفية قد بلغت (5.701) وعند مستوى دلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

3 - أن قيمة ( f ) المحسوبة لدرجة العلاقة بين عنصر تنوع الخدمات وجودة الخدمات المصرفية قد بلغت (41.114) وعند مستوى دلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

وتشير هذه النتائج إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر تنوع الخدمات وجودة الخدمات المصرفية، كما أكدت النتائج الإحصائية بالجدول أن عنصر التنوع في الخدمات الالكترونية بالمصارف التجارية العامة يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء.

أجماًلاً من خلال نتائج الجدول فإنه يمكن القول بأنه ثم إثبات عدم صحة الفرضية التي تنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنوع في الخدمات الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية .

- اختبار الفرضية الخامسة: وتنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البحث والتطوير للخدمات الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية " .

من خلال الجدول رقم (13) والذي يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأسئلة المتعلقة بعنصر البحث والتطوير للخدمات الالكترونية وأثره على جودة الخدمات المصرفية على النحو التالي:

| ت | العبارات                                                                                                        | لا أوافق بشدة |       | لا أوافق |       | محايد  |       | أوافق  |       | أوافق بشدة |       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|----------|-------|--------|-------|--------|-------|------------|-------|
|   |                                                                                                                 | النسبة        | العدد | النسبة   | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة     | العدد |
| 1 | المصرف الذي يقوم بمتابعة آخر التطورات في أدوات التسويق الالكتروني سيقدم أفضل الخدمات للعملاء ويحسن من جودتها    | 10            | 4%    | 9        | 4%    | 9      | 4%    | 64     | 27%   | 143        | 61%   |
| 2 | المصرف سباق في تقديم الخدمات المتطورة التي تواكب التكنولوجيا المعاصرة عبر الشبكة للرفع من جودتها وتعزيز العلاقة | 11            | 5%    | 9        | 4%    | 8      | 3%    | 70     | 30%   | 137        | 58%   |
| 3 | تطوير الخدمات عبر شبكة الانترنت وتحديثها يشجع رغبات العملاء ويسهم في الرفع من جودة الخدمات                      | 9             | 4%    | 11       | 5%    | 10     | 4%    | 64     | 27%   | 141        | 60%   |
| 4 | الاهتمام المستمر بتطوير الخدمات وتسهيل عملية الوصول اليها عبر شبكة الاتصالات يعزز من ولاء العملاء               | 6             | 3%    | 19       | 8%    | 20     | 9%    | 50     | 21%   | 140        | 59%   |
| 5 | تطوير للخدمات الالكترونية وعرضها عبر شبكة لاتصالات يعزز المنافسة التسويقية ويعمل على استقطاب عملاء جدد          | 10            | 4%    | 12       | 5%    | 9      | 4%    | 70     | 30%   | 134        | 57%   |

- من خلال تحليل البيانات الإحصائية بالجدول أعلاه يتبين لنا أن ما نسبته (61%) لموافق بشدة من العملاء يقولون بأن المصرف يقوم بمتابعة آخر التطورات في أدوات التسويق الالكتروني ويقدم أفضل الخدمات للعملاء مما يحسن من جودتها، وأن ما نسبته

(60%) من العملاء يقولون بأن تطوير الخدمات عبر شبكة الانترنت وتحديثها يشبع رغبات العملاء ويسهم في الرفع من جودة الخدمات، وأن ما نسبته (59%، 58%، 57%) من العملاء يقولون بأن الاهتمام المستمر بتطوير الخدمات وتسهيل عملية الوصول اليها عبر شبكة الاتصالات يعزز من ولاء العملاء، وأن المصرف سباق في تقديم الخدمات المتطورة التي تواكب التكنولوجيا المعاصرة عبر الشبكة للرفع من جودتها وتعزيز العلاقة، وأن تطوير الخدمات الالكترونية وعرضها عبر شبكة لاتصالات يعزز المنافسة التسويقية ويعمل على استقطاب عملاء جدد، أما في المقابل أن ما نسبته (4% إلى 8%) يرون العكس من ذلك وهي نسبة قليلة جداً من حيث المقارنة.

وهذا مؤشر يدل على أن العملاء يتحصلون على الخدمات المصرفية المتطورة والتي تواكب التكنولوجيا المعاصرة عبر شبكة الاتصالات مما يحسن في جودة الخدمات المصرفية ويعزز من ولاء العملاء.

ولتحليل الفرضية الرابعة يوضح لنا الجدول رقم (14) نتائج معامل الارتباط بيرسون ومعامل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع وذلك على النحو التالي :

| مقاييس الاختبار                                                       |  | معامل ارتباط بيرسون |               | معامل الانحدار  |               | دلالة النموذج   |               |
|-----------------------------------------------------------------------|--|---------------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| المتغيرات                                                             |  | قيمة المعامل        | مستوى الدلالة | قيمة t المحسوبة | مستوى الدلالة | قيمة f المحسوبة | مستوى الدلالة |
| أثر عنصر البحث والتطوير للخدمات الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية |  | 0.439               | 0.000         | 5.901           | 0.000         | 43.302          | 0.000         |

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

1 - قيمة معامل الارتباط المحسوبة لمدى أثر عنصر البحث والتطوير للخدمات الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية قد بلغت (0.439) وعند مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).



2 - أن قيمة معامل الانحدار المحسوبة لدرجة تأثير عنصر البحث والتطوير للخدمات على جودة الخدمات المصرفية قد بلغت (5.901) وعند مستوى دلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

3 - أن قيمة ( f ) المحسوبة لدرجة العلاقة بين عنصر البحث والتطوير للخدمات وجودة الخدمات المصرفية قد بلغت (43.302) وعند مستوى دلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

وتشير هذه النتائج إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر البحث والتطوير للخدمات الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية، كما أكدت النتائج الإحصائية بالجدول أن عنصر البحث والتطوير للخدمات الالكترونية بالمصارف التجارية العامة يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء.

أجماًلاً من خلال نتائج الجدول فإنه يمكن القول بأنه ثم إثبات عدم صحة الفرضية التي تنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البحث والتطوير في الخدمات الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية .

#### - اختبار الفرضية السادسة:

وتنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترويج للخدمات الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية " .

من خلال الجدول رقم (15) والذي يوضح تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأسئلة المتعلقة بعنصر الترويج للخدمات الالكترونية وأثره على جودة الخدمات المصرفية على النحو التالي:

| ت | العبارات                                                                                                   | لا أوافق بشدة |       | لا أوافق |       | محايد  |       | أوافق  |       | أوافق بشدة |       |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|----------|-------|--------|-------|--------|-------|------------|-------|
|   |                                                                                                            | النسبة        | العدد | النسبة   | العدد | النسبة | العدد | النسبة | العدد | النسبة     | العدد |
| 1 | ترويج الخدمة عبر الشبكة للعملاء مباشرة يحسن من جودة الخدمات المصرفية                                       | 19            | 8%    | 20       | 9%    | 6      | 3%    | 50     | 21%   | 140        | 59%   |
| 2 | ترويج الخدمات عبر حوارات مع العملاء إلكترونياً يعزز من جودة الخدمات المصرفية.                              | 8             | 3%    | 9        | 4%    | 11     | 5%    | 70     | 30%   | 137        | 58%   |
| 3 | يستخدم المصرف في الترويج عن خدماته بالتنسيق مع شركات الهاتف المحمول رسائل sms للتعريف بالخدمات الإلكترونية | 10            | 4%    | 11       | 5%    | 9      | 4%    | 64     | 27%   | 141        | 60%   |
| 4 | قيام المصرف بإرسال النشرات التسويقية للعملاء عبر موقعه الإلكتروني يسهم في الرفع من جودة الخدمات            | 10            | 4%    | 9        | 4%    | 9      | 4%    | 64     | 27%   | 143        | 61%   |
| 5 | يلجأ المصرف إلى استخدام اساليب حديثة في الترويج عبر موقعه الإلكتروني لتحسن جودة الخدمات                    | 9             | 4%    | 12       | 5%    | 10     | 4%    | 70     | 30%   | 134        | 57%   |

- من خلال تحليل البيانات الإحصائية بالجدول أعلاه يتبين لنا أن ما نسبته (61%)، 60%) لموافق بشدة من العملاء يقولون بأن المصرف يقوم بإرسال النشرات التسويقية للعملاء عبر موقعه الإلكتروني، كما يستخدم المصرف في الترويج عن خدماته بالتنسيق مع شركات الهاتف المحمول رسائل sms للتعريف بالخدمات الإلكترونية، مما يسهم في الرفع من جودة الخدمات إلكترونياً للعملاء ويزيد من مستوى جودتها لديهم، كما أن ما نسبته (57%)، 58%)، 59%) من العملاء يقولون بأن المصرف يلجأ إلى استخدام الاساليب الحديثة للترويج عن خدماته، وعبر قنوات الحوارات الإلكترونية وأن ترويج الخدمات إلكترونياً يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء، أما في المقابل أن ما نسبته (4%)

الى9%) يرون العكس من ذلك وهي نسبة قليلة جداً من حيث المقارنة، وهذا مؤشر يدل على أن العملاء يتعرفون على الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال عنصر الترويج عبر شبكات الاتصال مما يعزز من جودة الخدمات المصرفية التي يتحصلون عليها.

ولتحليل الفرضية الرابعة يوضح لنا الجدول رقم (16) نتائج معامل الارتباط بيرسون ومعامل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع وذلك على النحو التالي :

| مقاييس الاختبار                                                        |  | معامل ارتباط بيرسون |                  | معامل الانحدار     |                  | دلالة النموذج      |                  |
|------------------------------------------------------------------------|--|---------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|
|                                                                        |  | قيمة<br>المعامل     | مستوى<br>الدلالة | قيمة t<br>المحسوبة | مستوى<br>الدلالة | قيمة f<br>المحسوبة | مستوى<br>الدلالة |
| المتغيرات                                                              |  | 0.491               | 0.000            | 5.888              | 0.000            | 42.776             | 0.000            |
| أثر عنصر الترويج<br>الالكتروني للخدمات<br>على جودة الخدمات<br>المصرفية |  |                     |                  |                    |                  |                    |                  |

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

1 - قيمة معامل الارتباط المحسوبة لمدى أثر عنصر الترويج الالكتروني للخدمات على جودة الخدمات المصرفية قد بلغت(0.491) وعند مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

2 - أن قيمة معامل الانحدار المحسوبة لدرجة تأثير عنصر الترويج للخدمات على جودة الخدمات المصرفية قد بلغت(5.888) وعند مستوى دلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

3 - أن قيمة ( f ) المحسوبة لدرجة العلاقة بين عنصر الترويج للخدمات وجودة الخدمات المصرفية قد بلغت(42.776) وعند مستوى دلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

وتشير هذه النتائج إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر الترويج الالكتروني للخدمات وجودة الخدمات المصرفية، كما أكدت النتائج الإحصائية بالجدول أن

عنصر الترويج للخدمات الالكترونية بالمصارف التجارية العامة يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء.

أجمالاً من خلال نتائج الجدول يمكن القول بأنه ثم إثبات عدم صحة الفرضية التي تنص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترويج الالكتروني للخدمات وجودة الخدمات المصرفية .

## النتائج والتوصيات

### أولاً - النتائج

1 - تبين من خلال تحليل النتائج بالجدول رقم (6) أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر الثقة والأمان وجودة الخدمات المصرفية، حيث أكدت النتائج الإحصائية بالجدول أن عنصر الثقة والأمان للخدمات الالكترونية بالمصارف التجارية العامة يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء ويزيد من مستوى جودتها.

2 - وتشير النتائج بالجدول رقم (8) أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر البيانات والمعلومات وجودة الخدمات المصرفية، حيث أكدت النتائج الإحصائية بالجدول أن توفر البيانات والمعلومات للخدمات الالكترونية بالمصارف التجارية العامة يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء ويزيد من مستوى جودتها.

3 - تبين من خلال تحليل البيانات إحصائياً بالجدول رقم (10) أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر السرعة والاستجابة وجودة الخدمات المصرفية، كما أكدت النتائج الإحصائية بالجدول أن عنصر السرعة والاستجابة للخدمات الالكترونية يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء.

4 - تشير نتائج التحليل الإحصائي بالجدول رقم (12) إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر تنوع الخدمات وجودة الخدمات المصرفية، كما أكدت النتائج الإحصائية بالجدول أن عنصر التنوع في الخدمات الالكترونية بالمصارف التجارية العامة يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء.

5 - وتشير هذه النتائج الإحصائية بالجدول (14) إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر البحث والتطوير للخدمات الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية، كما أكدت النتائج الإحصائية بالجدول أن عنصر البحث والتطوير للخدمات الإلكترونية بالمصارف التجارية العامة يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء.

6 - وتشير هذه النتائج الإحصائية بالجدول رقم (16) إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عنصر الترويج الإلكتروني للخدمات وجودة الخدمات المصرفية، كما أكدت النتائج الإحصائية بالجدول أن عنصر الترويج للخدمات الإلكترونية بالمصارف التجارية العامة يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدى العملاء.

7 - خلصت نتائج الدراسة إلى أن المصارف التجارية تولي اهتماماً للتسويق الإلكتروني، وأن هناك واقع لممارسة التسويق الإلكتروني لدى المصارف الليبية العامة، حيث أن توفر عناصر استخدام التسويق الإلكتروني متمثلة في بيانات الثقة والأمان وسرعة الاستجابة والبحث والتطوير والتنوع والترويج للخدمات الإلكترونية وتوفر قاعدة البيانات والمعلومات بدرجة مرتفعة.

#### ثانياً - التوصيات

1 - الحرص على توفير الثقة والأمان بين العملاء والمنظمات المصرفية لخلق نوع من التبادل والمنفعة في مناخ يسوده الطمأنينة بين الطرفين بما يعزز من رغبة العملاء في التوجه نحو الخدمات الإلكترونية.

2 - العمل باستمرار على تقديم ما هو جديد عبر قاعدة البيانات والمعلومات التسويقية لتحقيق رغبات وحاجات العملاء في الحصول على الخدمات المصرفية عبر وسائل الاتصالات وبسهولة.

3 - الاهتمام والحرص على تقديم الخدمات بالسرعة والعمل على الاستجابة للعملاء لتلبية طلباتهم ورغباتهم عبر وسائل الاتصالات للتمييز في تقديم الخدمات بين المصارف والحفاظ على موقع تنافسي قوي.

4 - الاهتمام بتنوع الخدمات وتقديمها عبر شبكة الاتصالات لتعريف العملاء بكل ما يستحدث من خدمات جديدة وتذكيره بأنواع الخدمات المصرفية بما يحقق رغباتهم وحاجاتهم لتقديم أفضل الخدمات للعملاء.

5 - ضرورة الاهتمام بجانب البحث والتطوير في المجال الإلكتروني بالمنظمات المصرفية ومواكبة كل التغيرات والتطورات المستحدثة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحقيق رغبات العملاء في الحصول على الخدمات بسهولة.

6 - ضرورة الاهتمام بالترويج عن الخدمات المصرفية عبر كل الوسائل الإلكترونية المتاحة لما لها من تأثير مباشر في التعريف عن الخدمة وسرعة الوصول للعملاء لتقديم أفضل الخدمات.

7 - ضرورة العمل على زيادة الاهتمام بتقنيات التسويق الإلكتروني ومواكبة التطور الإلكتروني في العمل المصرفي لتسهيل العمل المصرفي الإلكتروني وتقليل حالة المواجهة الشخصية مع مقدم الخدمة المصرفية لما في ذلك من انعكاسات ايجابية للمصارف التجارية، وخاصة في ظل الظروف الصعبة، كالتوتر في الوضع الأمني بين الحين والآخر، وتفاقم الوضع الوبائي لجائحة كورونا التي تمر بها ليبيا وجميع دول العالم حالياً.

### قائمة المراجع

أولاً - المصادر العربية

- 1- أبو النجا، محمد(2013)، التسويق العالمي -إدارة العلاقات مع العملاء، ط1) الإسكندرية، مصر:الدار الجامعية للنشر والتوزيع).
- 2- أبوفارة، يوسف(2010)، التسويق الإلكتروني- عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، ط2، (عمان، الأردن: وائل للنشر والتوزيع).
- 3- الطائي، حميد، وآخرون،(2011)، الأسس العلمية للتسويق الحديث- مدخل شامل، ط2، (عمان، الأردن: اليازوري للنشر والتوزيع ) .
- 4- الطائي، حميد، العسكري، أحمد(2009)، الاتصالات التسويقية المتكاملة- مدخل استراتيجي، ط1، (عمان، الأردن: اليازوري للنشر والتوزيع).

- 5 - المحياوي، قاسم نايف(2006)، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم - عمليات . تطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع،(عمان ، الأردن،دار الشروق للنشر والتوزيع).

#### ثانياً - الرسائل العلمية

- 1 - الأسطل، رندا عمران(2009)، واقع استخدام التسويق الإلكتروني لدى البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بقطاع غزة، كلية التجارة.
- 2 - وادي، رشدي عبد اللطيف(2008)، أهمية مزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة ومعوقات انتشارها، مجلة الجامعة الإسلامية غزة، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد16، العدد2.

#### ثالثاً - المصادر الأجنبية

- 1\_ Berthon, Pirre, Leyland F. Pitt and Ricard T. watson,(2008) "The world wide web As An Advertising Medium: Toward An Understanding of conversion Efficacy", *Journal of Advertising Research*.
- 2\_ Krishna Murthy,(2006),Introducing E-Market plan; A practical Methodology to plane Marketing Activities.
- 3- constant indies,(2010)Influencing the online consumers behavior ; the web experience.

## جامعة الزاوية

## كلية الاقتصاد - العجيلات

## قسم إدارة الأعمال

## استمارة استبيان

أخي الكريم، أختي الكريمة.

تحية طيبة وبعد ،،،

نأمل منكم التكرم بملئ الاستبيان المرفق والمعد في سياق دراسة بحثية بعنوان "أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء" دراسة ميدانية بالمصارف التجارية الليبية العامة.

لدى يرجى منكم الأخوة الكرام ملئ جميع البيانات المطلوبة والإجابة على كل الأسئلة وأخذ بعض الوقت والتفكير عند الإجابة بما يكفل نتائج واقعية للبحث .

علماً بأننا على أتم استعداد لتزويدكم بنتائج البحث عبر الإيميل ، فقط أكتب بريدك الالكتروني .

شاكرين حسن تعاونكم معنا

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحث

E- mail : [Odayya@yahoo.com](mailto:Odayya@yahoo.com)

القسم الأول : بيانات حول العوامل الديموغرافية للمبحوثين .

| س 1 - الجنس |                             |
|-------------|-----------------------------|
|             | ذكر                         |
|             | أنثى                        |
| س 2 - العمر |                             |
|             | أقل من 20 سنة               |
|             | من 20 سنة الى اقل من 35 سنة |
|             | من 35 سنة الى اقل من 45 سنة |
|             | من 45 سنة الى اقل من 60 سنة |



أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء

|  |                                             |
|--|---------------------------------------------|
|  | من 60 سنة فأكثر                             |
|  | س 3 - ما هو المؤهل العلمي الذي تحصلت عليه ؟ |
|  | مؤهل دون المتوسط                            |
|  | مؤهل متوسط                                  |
|  | مؤهل جامعي                                  |
|  | مؤهل فوق الجامعي                            |
|  | س 4 - ما مستوى الدخل الشهري ؟               |
|  | أقل من 500 دينار                            |
|  | أقل من 1000 دينار                           |
|  | أقل من 1500 دينار                           |
|  | أقل من 2000 دينار                           |
|  | أكثر من 2000 دينار                          |

**البعد الأول :** ما أثر درجة الثقة والامان الالكترونية بالمصارف التجارية على جودة الخدمات المصرفية بنظرك كعميل بالمصرف ؟

الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام العبارات المناسبة حسب رأيك .

| ت | العبارات                                                                                           | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------|-------|------------|
| 1 | الشعور بالثقة والامان في التعامل بالخدمات الالكترونية يسهم في الرفع من مستوى جودة الخدمات المصرفية |               |          |       |       |            |
| 2 | عند تلقي الخدمات الالكترونية لا يرواني شعور بالخوف لتفتي في دقتها وجودتها                          |               |          |       |       |            |
| 3 | تفتي بالخدمات الالكترونية تزداد مع ازدياد رغبتني في تلقيها                                         |               |          |       |       |            |
| 4 | اشعر براحة عند التعامل عبر الخدمات الالكترونية بالمصرف وهذا الشعور يعزز من جودة الخدمات المصرفية   |               |          |       |       |            |
| 5 | يعمل المصرف على بث الثقة عبر تقديم الخدمات بمصداقية للحفاظ على مستوى عالي من جودتها                |               |          |       |       |            |

**البعد الثاني :** ما أثر قاعدة البيانات والمعلومات الالكترونية بالمصارف التجارية على جودة الخدمات المصرفية بنظرك كعميل بالمصرف؟

الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام العبارات المناسبة حسب رأيك .

| ت | العبارات                                                                                                         | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------|-------|------------|
| 1 | للمصرف موقع الكتروني سهل الوصول اليه ومعروف للعملاء وهذا يعزز من جودة الخدمات المصرفية لدي.                      |               |          |       |       |            |
| 2 | يرسل المصرف كشوف حسابات العملاء عبر بريدهم الالكتروني تمتاز بدقة البيانات والمعلومات مما يشعرني بجودة في الخدمات |               |          |       |       |            |
| 3 | يقوم المصرف بتحديث المعلومات المتوفرة على موقعه الالكتروني من أجل تقديم الخدمات بمستوى أفضل .                    |               |          |       |       |            |
| 4 | بإمكاني الاعتماد على المعلومات والبيانات المصرفية عبر الشبكة                                                     |               |          |       |       |            |
| 5 | تعرض المعلومات للعملاء حتى في اوقات العطلات والاعياد وهذا يزيد من مستوى جودتها .                                 |               |          |       |       |            |

أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء

**البعد الثالث:** ما أثر السرعة والاستجابة في الخدمات الالكترونية بالمصارف التجارية على جودة الخدمات المصرفية بنظرك كعميل بالمصرف ؟

الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام العبارات المناسبة حسب رأيك .

| ت | العبارات                                                                                          | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------|-------|------------|
| 1 | يهتم المصرف بتقديم الخدمات الالكترونية بالسرعة والدقة في الوقت الذي يناسبني مما يعزز جودة خدماته. |               |          |       |       |            |
| 2 | تجارب المصرف معي بشكل سريع عند طلب الخدمة عبر الشبكة يرفع من مستوى جودة خدماته                    |               |          |       |       |            |
| 3 | يتميز المصرف الذي اتعامل معه بسرعة انجاز الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء                      |               |          |       |       |            |
| 4 | يقدم لي المصرف المعلومة بسرعة عن أي استفسار عبر الشبكة في أي وقت                                  |               |          |       |       |            |
| 5 | يستجيب المصرف عند طلب الخدمات الالكترونية لكل العملاء بالسرعة والدقة مما يعزز جودة خدماته لدي.    |               |          |       |       |            |

**البعد الرابع:** ما أثر تنوع الخدمات الالكترونية بالمصارف التجارية على جودة الخدمات المصرفية بنظرك كعميل بالمصرف ؟

الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام العبارات المناسبة حسب رأيك .

| ت | العبارات                                                                                                  | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------|-------|------------|
| 1 | يتصف المصرف بالتنوع في الخدمات المقدمة عبر الشبكة إلكترونياً وهذا يحسن من جودتها ويعزز العلاقة مع العملاء |               |          |       |       |            |
| 2 | المصرف دائماً سباق في عرض خدماته المتنوعة إلكترونياً عبر الموقع لتحسين مستوى جودتها                       |               |          |       |       |            |
| 3 | يقدم المصرف الايضاح اللازم عن الخدمات المتجددة والمستحدثة إلكترونياً للعملاء مما يزيد من مستوى جودتها     |               |          |       |       |            |
| 4 | يتميز بالتجديد والابتكار في تقديم خدماته المتنوعة بما يحقق رغبات العملاء للرفع من جودتها .                |               |          |       |       |            |
| 5 | دائماً سباق في تنوع الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء عبر الشبكة بما يوكب التكنولوجيا المعاصرة          |               |          |       |       |            |

### أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء

**البعد الخامس:** ما أثر البحث والتطوير في الخدمات الالكترونية بالمصارف التجارية على جودة الخدمات المصرفية بنظرك كممثل بالمصرف ؟

الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام العبارات المناسبة حسب رأيك .

| ت | العبارات                                                                                                        | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------|-------|------------|
| 1 | المصرف الذي يقوم بمتابعة آخر التطورات في ادوات التسويق الالكتروني سيقدم أفضل الخدمات للعملاء ويحسن من جودتها    |               |          |       |       |            |
| 2 | المصرف سباق في تقديم الخدمات المتطورة التي تواكب التكنولوجيا المعاصرة عبر الشبكة للرفع من جودتها وتعزيز العلاقة |               |          |       |       |            |
| 3 | تطوير الخدمات عبر شبكة الانترنت وتحديثها يشبع رغبات العملاء ويسهم في الرفع من جودة الخدمات                      |               |          |       |       |            |
| 4 | الاهتمام المستمر بتطوير الخدمات وتسهيل عملية الوصول اليها عبر شبكة الاتصالات يعزز من ولاء العملاء               |               |          |       |       |            |
| 5 | تطوير للخدمات الالكترونية وعرضها عبر شبكة لاتصالات يعزز المنافسة التسويقية ويعمل على استقطاب عملاء جدد          |               |          |       |       |            |

البعد السادس: ما أثر الترويج للخدمات الالكترونية بالمصارف التجارية على جودة الخدمات المصرفية بنظرك كعميل بالمصرف ؟

الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام العبارات المناسبة حسب رأيك .

| ت | العبارات                                                                                                   | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | أوافق | أوافق بشدة |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------|-------|------------|
| 1 | ترويج الخدمة عبر الشبكة للعملاء مباشرة يحسن من جودة الخدمات المصرفية                                       |               |          |       |       |            |
| 2 | ترويج الخدمات عبر حوارات مع العملاء إلكترونياً يعزز من جودة الخدمات المصرفية.                              |               |          |       |       |            |
| 3 | يستخدم المصرف في الترويج عن خدماته بالتنسيق مع شركات الهاتف المحمول رسائل SMS للتعريف بالخدمات الالكترونية |               |          |       |       |            |
| 4 | قيام المصرف بإرسال النشرات التسويقية للعملاء عبر موقعه الالكتروني يسهم في الرفع من جودة الخدمات            |               |          |       |       |            |
| 5 | يلجأ المصرف الى استخدام اساليب حديثة في الترويج عبر موقعه الالكتروني لتحسن جودة الخدمات                    |               |          |       |       |            |



## أثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرارات الإدارية دراسة تطبيقية على فروع المصارف التجارية بالمنطقة الغربية

أ. عبدالمجيد سالم الجمي

المعهد العالي للعلوم والتقنيات الطبية الجميل

أ. جمال صالح المنتصر أحمد

المعهد العالي للعلوم والتقنيات الطبية بالجميل

### الملخص

أجريت هذه الدراسة على القطاع المصرفي بالمنطقة الغربية في ليبيا، حيث هدفت الدراسة التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية بالمصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية، حيث استخدمت قائمة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية، وتم اختبار عينة قصدية متمثلة في متخذي القرار بالمصارف التجارية قيد الدراسة وقوامها (63 مفردة) موظف وموظفة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات بالمصارف التجارية قيد الدراسة.

### أولاً-مقدمة الدراسة

يتميز عصرنا الحالي بتزايد ضغوط العمل على الأفراد العاملين في كافة المنظمات سواء أكانت خدمية أم إنتاجية، خاصة أو عامة، وتعمل المنظمات جاهدة لمواجهة تلك الضغوط بما يضمن لها تحقيق أهدافها، ويساعدها على ذلك معرفة ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون ومحاولة إزالتها، والتخفيف من حدة آثارها بما يساعدهم على تحسين أدائهم، وزيادة فاعليته، وبالتالي تحسين صنع القرار واتخاذها في ظروف جيدة ودون تأثير، وهو ما تسعى إليه المنظمات لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

ففي أفضل الأحوال كنا نختار أن نتعايش مع هذه المواقف الضاغطة مثل العبء الزائد في العمل، الرئيس الغامض، وعبء العمل، حيث تختلف مسببات ضغوط العمل من منظمة إلى أخرى، وكل الأفراد من مختلف المهن والأعمار يتعرضون للضغط من وقت لآخر في عملهم، ولكن كل الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة للمواقف الضاغطة، والفروق الفردية بين خصائص الأفراد تؤدي إلى اختلاف مستوى معاناتهم من ضغط العمل، وبالتالي إلى اختلاف بين ردود أفعالهم نحو المواقف الضاغطة.

وبما أن العمل في قطاع المصارف له طبيعة خاصة، فهو يتطلب الكثير من الدقة والجهد ومهارات التعامل مع الآخرين فإن العاملين في هذه القطاع يواجهون العديد من الضغوط، لعل أهمها كثرة المهام، وكثرة المتعاملين، وساعات العمل الطويلة، وهذه على إجمالها يؤثر في عملية اتخاذ القرارات، حيث إنَّ اتخاذ القرارات في مثل هذه المؤسسات له أهمية كبيرة جداً ويحمل المؤسسة الكثير من التكاليف المالية خاصة إذا شابها شيء من الخطأ.

### ثانياً- مشكلة الدراسة

تعد عملية اتخاذ القرارات من أهم العمليات والوظائف التي يقوم بها المدير، فهي تشكل صلب عمله الإداري، بل إن البعض يصف الإدارة بأنها عملية اتخاذ قرار، فهو عندما يمارس وظيفته القيادية يتخذ مجموعة من القرارات التي يوجه بها مرؤوسيه، وينسق مجهوداتهم ويستثير دوافعهم، ويحفزهم على الأداء الجيد، ويحل مشكلاتهم.

ومما لا شك فيه أن متخذ القرار عندما يقوم بهذه الأعمال فهو يتأثر بالعديد من العوامل التي تؤثر في قراراته، سواء أكانت هذه العوامل داخلية أم خارجية.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث لبعض فروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية، بالإضافة إلى طبيعة عمل الباحث بالقطاع المصرفي لمدة ثلاث عشرة سنة حتى الآن، لاحظ الباحث تعرض متخذي القرارات في هذه المصارف لضغوط كثيرة ناتجة عن عبء العمل، والعلاقات في العمل تؤثر في كثير من الأحيان في عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

### وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

- ما أثر ضغوط العمل (الناتجة عن عبء العمل والعلاقات في العمل والضغوط الاجتماعية) في اتخاذ القرارات الإدارية في فروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية؟

وبالتالي يمكن تحقيق الغرض من الدراسة عن طريق الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

ما أثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المصارف قيد الدراسة؟



### ثالثاً- أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الآتي:

تولي هذه الدراسة أهميتها في تسليط الضوء على مشكلة ضغوط العمل في بيئة متخذي القرارات في المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية، حيث إنها ناقشت أهم هذه الضغوط ومدى تأثيرها في عملية اتخاذ القرارات، الأمر الذي سوف ينعكس إيجابياً على إدارة هذه المصارف وبالتالي خلق بيئة جيدة لاتخاذ القرارات.

التركيز على العنصر البشري الذي يعدّ أساساً للنشاط الإنتاجي، حيث إنّ الأفراد الذين يتعرضون لضغوط العمل الشديدة معرضون لكثير من النتائج السلبية لهذه الضغوط.

لفت نظر المعنيين بالأمر لأهمية نتائج أثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وتحفيزهم لدراساتها، بهدف إثراء المعرفة العلمية وتعميقها، التي يمكن أن تكون مرجعاً مفيداً لكل المهتمين بالتعرف على ماهية ضغوط العمل في البيئة الليبية، وتأثيراتها السلبية في مستوى عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

### رابعاً- أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية.

2- التعرف على الآثار المتوقعة لضغوط العمل في عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية.

### خامساً-فرضيات الدراسة:

استناداً لطبيعة مشكلة الدراسة وأسبابها فقد تمت صياغة الفرضيات البحثية التالية:  
الفرضية الرئيسة الأولى.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في فروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية.

### الفرضية الفرعية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وعملية اتخاذ القرارات الإدارية بفروع المصارف التجارية بالمنطقة الغربية.

## سابعاً - منهجية الدراسة

تضمنت منهجية الدراسة الآتي:

### 1 - منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث ركز المنهج الوصفي على وصف الظاهرة محل الدراسة، والمتمثلة في تأثير ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المصارف قيد الدراسة، والتحليلي الذي ركز على دراسة الأثر وتحليلها بين متغيرات الدراسة الرئيسة، والمتمثلة في ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات.

### 2 - مصادر البيانات ووسائل جمعها

أ- المنهج النظري (المصادر الثانوية): -

جاء المسح المكتبي لأدبيات موضوع الدراسة من خلال الاطلاع على الكتب، والدوريات، والمجلات، والرسائل العلمية، سواء كانت منشورة أو غير منشورة، وكذلك شبكة الإنترنت وغيرها.

ب- المنهج التطبيقي (المصادر الأولية): -

مجتمع الدراسة والعينة التي تم اختيارها واستهدافها بالدراسة، وما تم الحصول عليه من بيانات أساسية تم جمعها ميدانياً، من خلال توزيع صحائف الاستبيان على مفردات مجتمع الدراسة.

### 3-مجتمع الدراسة والعينة الإحصائية: -

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في فروع المصارف التجارية محل الدراسة، علماً بأن عدد العاملين في هذه المصارف (424) عاملاً وعاملة في جميع المستويات الوظيفية. وفيما يتعلق بعينة الدراسة فقد تم اختيار عينة قصدية حجمها (63) مفردة متمثلة في متخذي القرار في المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية وهم ممثلين في المسميات الوظيفية التالية (مدير فرع-نائب مدير-رئيس قسم)، وينسبة 15% من حجم المجتمع الأصلي.

### 4-الأساليب الإحصائية المستخدمة: -

لغرض إجراء التحليل الإحصائي اللازم للدراسة، تم الاعتماد بتطبيق أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والمعروف اختصاراً

ببرنامج (SPSS)، المتمثلة في (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون، معامل ارتباط سبيرمان، اختبار t، الانحدار الخطي البسيط).

#### ثامناً-حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة في الآتي:

1- الحدود الموضوعية: اشتمل موضوع الدراسة على ضغوط العمل من خلال الأبعاد الآتية (عبء العمل) وأثرها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المصارف التجارية العامة العاملة بالمنطقة الغربية.

2- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على فروع المصارف التجارية العامة العاملة بالمنطقة الغربية (مصرف الجمهورية-مصرف الوحدة-مصرف الصحاري-المصرف التجاري الوطني) بشعبية النقاط الخمس-سابقاً.

3- الحدود الزمنية: تتمثل في الفترة الزمنية من شهر 2422/1 ولغاية شهر 2422/4م.

#### تاسعاً-المصطلحات والمفاهيم الإجرائية:

بعض المصطلحات الواردة في عنوان هذه الدراسة وفي ثناياها قد تحتمل أكثر من معنى، وحلاً لهذه الإشكالية، وحرصاً على تقنين المفاهيم والمصطلحات المستخدمة، فقد قام الباحث بوضع تعريفات لفظية، وأخرى إجرائية تضبط المقصود في ضوء الغرض الذي ترمى إليه هذه الدراسة. وأهم المصطلحات التي تم وضع تعريفات لها هي:

#### 1- الضغوط:

تعرّف بأنها: "تأثير مادي أو نفسي يأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك الفرد، وتغوق توازنه، وتؤدي إلى إحداث توتر وقلق يجعله غير قادر على اتخاذ القرار".

وتعرف إجرائياً من خلال هذه الدراسة بأنها: التأثير الناتج عن تفاعل قوى ضاغطة مختلفة سواء كانت من البيئة الداخلية للمنظمة أو خارجها، تؤثر في الخصائص الشخصية لمتخذي القرار، بصورة قد تؤدي إلى خلل في قدرتهم على التكيف مع مناخ العمل، ومن ثمّ تنتج عنه اضطرابات سلوكية تدفع القائد للتعثر أو الإخفاق في أدائه الطبيعي.

**2-ضغوط العمل:**

تُعرّف ضغوط العمل بأنها: "التغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعاً ضاغطاً على الفرد، تنتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية الاجتماعية. وتعرف إجرائياً بأنها: الآثار السلبية التي يواجهها متخذو القرار والتي تؤثر على عملية اتخاذهم للقرارات الإدارية.

**3-عبء العمل:**

ويعرف بأنه: زيادة الاعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد، كما قد تكون زيادة العبء في شكل نوعي، كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة.

**4-اتخاذ القرار:**

يُعرف اتخاذ القرار بأنه: " الاختيار العلمي المبني على التفكير والدراسة لأمر معين، ويكون بالتالي أفضل الحلول الموجودة، وأكثرها عدداً أو أقلها تكلفة ". ويعرف اتخاذ القرار إجرائياً بأنه: عملية اختيار لأحد البدائل المقامة بين عدة بدائل بما يناسب أو يعدّ البديل الأفضل والملائم للموقف، وإنزال ذلك الاختيار أو القرار منزلة التنفيذ.

**5-متخذ القرار:**

"الشخص المسؤول والذي يعطي سلطة اتخاذ القرار" ويعرف إجرائياً بأنه: أحد متخذي القرار بالمصرف، أو الشخص الذي حُوّل سلطة اتخاذ القرارات الإدارية مثل مدير فرع، أو نائب مدير فرع، أو رئيس قسم.

**6-القرارات الإدارية:**

تُعرّف بأنها: تلك القرارات التي تتعلق بالمشكلات العادية المتصلة بإجراءات العمل اليومي وتنفيذ النشاط الجاري في المنظمة، وتنقسم إلى نوعين: " قرارات تنفيذية وقرارات تكتيكية " وتعرف القرارات الإدارية إجرائياً بأنها: القرارات التي يتخذها المسؤولون عن اتخاذ القرارات في المصارف قيد الدراسة، لحل مشكلات إدارية أو فنية داخل محيط إدارة العمل.

## عاشراً / الدراسات السابقة

1- دراسة (علي، 2007) بعنوان: "ضغوط العمل وأثرها على فاعلية القيادات الإدارية، دراسة على بعض محطات إنتاج الطاقة بالشركة العامة للكهرباء".

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى وطبيعة الضغوط التي تتعرض لها القيادات الإدارية، والتعرف على أهم مصادر ضغوط العمل ومسبباتها التي تواجه القيادات الإدارية والتعرف على أنواع الضغوط، وأثرها على فاعلية أداء القيادات الإدارية بالمحطات محل الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ما يلي:

- أن جميع أفراد العينة يتعرضون بشكل عالٍ لضغوط العمل الناتجة عن عبء العمل الزائد بنوعيه (الكمي والنوعي).

- أن جميع أفراد العينة يتعرضون بشكل عالٍ أيضاً لضغوط العمل الناتجة عن المسؤولية من الآخرين، ومن تحمل القيادات الإدارية تطوير أداء العاملين تحت إشرافها ومسؤوليتها اتجاه المستقبل الوظيفي لهم، هذا إضافة إلى أن حيوية وأهمية العمل وصعوبته في محطات إنتاج الطاقة الكهربائية يضاعف من هاجس المسؤولية، ويزيد من حدة الضغوط.

2-دراسة (النوشان، 2003) بعنوان: "ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات - دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض"، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغط العمل لدى القيادات الإدارية، والتعرف على مدى اتباع القيادات الإدارية لخطوات اتخاذ القرارات وكذلك التعرف على أثر ضغوط العمل على خطوات عملية اتخاذ القرارات، لدى القيادات الإدارية وقد شملت الدراسة عينة طبقية عشوائية مثلت 50% من مجتمع الدراسة الأصلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن مستوى الضغط لدى القيادات الإدارية بالأجهزة الأمنية والمدنية بمدينة الرياض أقل من الوسط، ومستوى الضغوط أعلى لدى القيادات الإدارية المدنية مقارنة بالقيادات الأمنية.

- وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل وخطوات عملية اتخاذ القرارات، كما بينت الدراسة أن تأثير ضغوط العمل على اتباع خطوات عملية اتخاذ القرارات متماثل لدى القيادات الإدارية في كل من الأجهزة المدنية والأمنية.

3- دراسة (إدريس، 2002) بعنوان: "تحليل الضغوط التنظيمية لمديري التسويق في المنظمات الصناعية لقطاع الأعمال". استهدفت هذه الدراسة التحقق من مدى تعرض مديري التسويق في المنظمات الصناعية لقطاع الأعمال العام، المسببة للضغوط التنظيمية والكشف عن العوامل التنظيمية، المسببة لها وأهميتها، وتشخيص وتحليل أهم الآثار السلبية ذات الطبيعة النفسية والذهنية والفسولوجية والسلوكية للضغوط التي يتعرض لها مديرو التسويق في المنظمات محل الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها ما يلي: -

- أنَّ نسبة كبيرة من المديرين العاملين في مجال التسويق يشعرون أنهم قد تعرضوا لضغوط تنظيمية.

- هناك علاقة قوية بين ظاهرة التعرض للضغوط، وبين العوامل التنظيمية السائدة.

- هناك الكثير من المحددات التنظيمية تتسبب في حدوث ضغوط بصفة عامة، بغض النظر عن اختلاف نوع المهنة.

- هناك ارتباط قوي بين المشاكل النفسية، والذهنية، والفسولوجية، والسلوكية، التي يعاني منها المديرون وبين ظاهرة الضغوط.

4- دراسة (جبة، 2000) بعنوان: "مصادر وضغوط العمل التي تواجه المديرين من الجنسين في شركات التجزئة المصرية". استهدفت هذه الدراسة فحص مصادر ضغوط العمل وتحليلها، التي تواجه المديرين من الجنسين في شركات التجزئة في مصر، وكذلك اتجاهات المديرين من الجنسين نحو بيئة العمل وما سببت من ضغوط إضافية على المديرين. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها ما يلي:

أكد المديرون من الجنسين أنهم تعرضوا لضغوط عمل متشابهة، خاصة فيما يتعلق بعبء العمل وضغوط الوقت، وارتفاع معدل دوران العمل، وانخفاض معدلات الأجور، وطول ساعات العمل، وعدم وجود تعاون من جانب الرؤساء، وعدم وضوح حدود الدور الوظيفي الذي يقومون به، والخضوع للتقييم المستمر من جانب الرؤساء، وانخفاض المشاركة في اتخاذ القرارات، وعدم مراعاة العلاقات الإنسانية في العمل، والشعور بعدم الأمان الوظيفي، وصعوبة الانخراط في مجموعات عمل غير رسمية، ومحصلة هذه الضغوط يمكن أن تؤثر على كفاءة المنظمة، وبالتالي تضر بسمعتها في السوق.

### 3. أداة الدراسة:

تم تصميم استمارة استبيان خاضعة من النوع المقفل أداة لجمع البيانات من عينة الدراسة وتتكون من ثلاثة أقسام:

القسم الاول: البيانات الشخصية والوظيفي، القسم الثاني: مقياس ضغوط العم  
القسم الثاني: مقياس عملية اتخاذ القرارات

### 4. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قام الباحث باستخدامها: المتوسط الحسابي - الانحراف المعياري - معامل الارتباط - معامل ارتباط بيرسون - معامل سييرمان براون اختبار (t) - الانحدار الخطي البسيط

اختبار صدق أداة الدراسة وثباتها أولاً: التحليل الوصفي للبيانات الأولية  
➤ **الجنس**

جدول رقم (1) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات مجتمع الدراسة حسب الجنس

| النسبة المئوية | التكرار |         |
|----------------|---------|---------|
| 7.19%          | 55      | ذكور    |
| 318%           | 05      | إناث    |
| 0010%          | 60      | المجموع |

نلاحظ من الجدول السابق رقم (1) أن التوزيع التكراري والنسبي لمفردات مجتمع الجنس الدراسة تمثلت في نسبة (91.7%) للذكور، ونسبة (8.3%) للإناث، وهذا يؤكد وجود المرأة إلى جانب الرجل، ولو بنسبة قليلة في المراكز القيادية في المصارف قيد الدراسة.

➤ **العمر**

جدول رقم (2) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات مجتمع الدراسة حسب العمر

| النسبة المئوية | التكرار | العمر                   |
|----------------|---------|-------------------------|
| 719%           | 04      | أقل من 80 سنة           |
| 3318%          | 17      | من 80 إلى أقل من 00 سنة |
| 0.19%          | 25      | من 00 إلى أقل من 00 سنة |
| 3818%          | 14      | من 00 سنة فأكثر         |
| 0010%          | 60      | المجموع                 |

من خلال بيانات الجدول السابق يتضح أن ما نسبته (41.7%) من مفردات مجتمع الدراسة تتراوح أعمارهم (من 44 إلى أقل من 54 سنة) ، وأن (28.3%) من مفردات مجتمع الدراسة أعمارهم تتراوح (من 34 إلى أقل من 44 سنة)، وهما النسبتان المئويتان الأبرز من بين النسب المئوية الأخرى، يليهما من كانت أعمارهم (من 54 سنة فأكثر) وتمثل نسبة (23.3%)، ومن أعمارهم (أقل من 34 سنة) وتمثل نسبة (6.7%)، وهذا يؤكد الاعتماد على العناصر ذات الخبرة والحنكة في إدارة المصارف قيد الدراسة.

#### ➤ المؤهل العلمي

الجدول رقم (3) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات المجتمع حسب المؤهل العلمي

| المؤهل      | التكرار | النسبة % |
|-------------|---------|----------|
| دبلوم متوسط | 24      | %0010    |
| جامعي       | 20      | %8818    |
| معهد عالي   | 10      | % 719    |
| ماجستير     | 6       | % 010    |
| المجموع     | 60      | %100.0   |

من خلال بيانات الجدول السابق رقم (3) يتضح أن نسبة (44.4%) من مفردات مجتمع الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم متوسط، ونسبة (33.3%) مؤهلهم العلمي جامعي، ونسبة (16.7%) مؤهلهم العلمي معهد عالي، و(14.4%) مؤهلهم العلمي ماجستير وهذا مؤشر جيد على أن أفراد مجتمع الدراسة على قدر جيد من التأهيل، يؤهلهم لاتباع الأسلوب العلمي لخطوات عملية اتخاذ القرارات الادارية.

#### ➤ المسمى الوظيفي

الجدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات المجتمع حسب مسمى

#### الوظيفة

| الوظيفة   | التكرار | النسبة % |
|-----------|---------|----------|
| مدير فرع  | 0       | %30      |
| نائب مدير | 0       | %30      |
| رئيس قسم  | 80      | %00      |
| المجموع   | 60      | %0.100   |



من خلال بيانات الجدول السابق رقم (4) يتضح أن نسبة (54%) من مفردات مجتمع الدراسة رؤساء أقسام، ونسبة (25%) مديرو فروع، ونسبة (25%) نواب مديرين.

#### ➤ عدد سنوات الخبرة الوظيفية

الجدول (5) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات المجتمع حسب سنوات الخبرة الوظيفية

| النسبة % | التكرار | سنوات الخبرة                   |
|----------|---------|--------------------------------|
| 818%     | 2       | أقل من 0 سنوات                 |
| 19 . %   | 7       | من 0 سنوات إلى أقل من 0. سنوات |
| 3318%    | 17      | من 0. سنوات إلى أقل من 0. سنة  |
| 0719%    | 34      | من 0. سنة فأكثر                |
| 0.100%   | 60      | المجموع                        |

من خلال بيانات الجدول السابق رقم (5) يتضح أن نسبة (56.7%) من مفردات مجتمع الدراسة خبرتهم (من 0. سنة فأكثر) ، ونسبة (28.3%) خبرتهم (من 10 سنوات إلى أقل من 15)، ونسبة (11.7%) خبرتهم (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) ، ونسبة (3.3%) خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، وهذا يدل على أن الغالبية العظمى من مجتمع الدراسة هم من ذوي الخبرة الامر الذي يمكنهم من اتخاذ القرارات المناسبة.

#### ➤ مستوى الدخل الشهري

جدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات مجتمع الدراسة حسب مستوى الدخل الشهري

| النسبة المئوية | التكرار | مستوى الدخل الشهري          |
|----------------|---------|-----------------------------|
| 010%           | 3       | أقل من 700 د.ل              |
| 913%           | 13      | من 700 إلى أقل من 300 . د.ل |
| 913%           | 13      | من 300. إلى أقل من 000. د.ل |
| 913%           | 16      | من 000. إلى أقل من 300. د.ل |
| 0130%          | 15      | من 300. د.ل فأكثر           |
| 01.00%         | 60      | المجموع                     |

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق رقم (6) أن من دخلهم الشهري (من 1544 إلى أقل من 1844 د.ل) من مفردات مجتمع الدراسة هي النسبة الأعلى، فقد بلغ نسبتها

(26.7%)، وهي بذلك تسجل النسبة الأكبر بين النسب الأخرى، و(25.4%) دخلهم الشهري (من 1844 د.ل فأكثر) ، و(21.7%) دخلهم الشهري (من 944 إلى أقل من 1244 د.ل) و(من 1244 إلى أقل من 1544 د.ل) بنفس النسبة لكل فئة، و(5.4%) دخلهم الشهري (أقل من 944 د.ل)، الأمر الذي يشير إلى أن مستوى الدخل الشهري لإفراد مجتمع الدراسة يتكون من فئات متعددة، حيث إنه يعتمد في الأساس على المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة، بالإضافة الى الدرجة الوظيفية المنتدب اليها ( مدير - نائب مدير - رئيس قسم).

### ثانياً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

#### 1. عبء العمل الكمي

جدول رقم (7) يوضح آراء مجتمع الدراسة حول عبء العمل الكمي

| الترتيب | الانحراف المعياري | متوسط المجتمع | درجة الموافقة |        |         |        |        | العبارة                                                            | ت |
|---------|-------------------|---------------|---------------|--------|---------|--------|--------|--------------------------------------------------------------------|---|
|         |                   |               | مطلقاً        | نادراً | أحياناً | غالباً | دائماً |                                                                    |   |
| 3       | 0.869             | 3.083         | 08            | 09     | 87      | .0     | 00     | وقت العمل اليومي لا يكفي لأداء كل ما أكلف به                       | . |
|         |                   |               | 010           | .. 9   | 7010    | . 719  | 719    | %                                                                  |   |
| 0       | 0.827             | 2.600         | 07            | .7     | 33      | 09     | 00     | أكلف بأداء عدة مهام ومسؤوليات متنوعة في وقت واحد                   | 3 |
|         |                   |               | . 010         | 8. 9   | 0719    | . . 9  | 0010   | %                                                                  |   |
| 0       | 1.033             | 2.483         | .0            | 38     | .9      | 03     | 03     | لا يوجد وقت كافٍ للراحة أثناء اليوم الرسمي                         | 8 |
|         |                   |               | . 719         | 8318   | 3318    | . 818  | 818    | %                                                                  |   |
| .       | 0.666             | 4.283         | 00            | 00     | 09      | 37     | 30     | أمضى وقتاً طويلاً في اجتماعات غير مهمة تشغلني عن أداء عملي الأساسي | 0 |
|         |                   |               | 0010          | 0010   | . . 9   | 0318   | 0010   | %                                                                  |   |
| 8       | 1.010             | 2.617         | 03            | 30     | 3.      | 07     | 03     | أتحمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات منفصلة عن بعضها البعض              | 0 |
|         |                   |               | . 818         | 8818   | 8010    | . 010  | 818    | %                                                                  |   |

الجدول رقم (7) يبين إجابات مفردات مجتمع الدراسة حول محور (عبء العمل الكمي) ومن الجدول نلاحظ أن عبارة (أمضى وقتاً طويلاً في اجتماعات غير مهمة تشغلني عن أداء عملي الأساسي) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (دائماً)

وتساوي (4444%)، وفي فئة (غالباً) بنسبة (3448%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (44283) بانحراف معياري (44666). وجاءت عبارة (لا يوجد وقت كافٍ للراحة أثناء الدوام الرسمي) في المرتبة الأخيرة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (نادراً) وتساوي (3438%)، وفي فئة (أحياناً) بنسبة (3428%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (24483) بانحراف معياري (14433). ولأجل تحديد درجة الموافقة لإجابات مفردات المجتمع على إجمالي العبارات المتعلقة بمحور عبء العمل الكمي، تم استخدام اختبار (t) حول المتوسط العام للعبارات المتعلقة بمحور عبء العمل الكمي والجدول رقم (16) يبين ذلك.

الجدول رقم(8) نتائج اختبار(t)حول المتوسط العام لإجابات مفردات المجتمع على محور

#### عبء العمل الكمي

| متوسط المجتمع | الانحراف المعياري للمجتمع | 95% فترة ثقة لمتوسط المجتمع |             | قيمة اختبار t | مستوى المعنوية المشاهد |
|---------------|---------------------------|-----------------------------|-------------|---------------|------------------------|
|               |                           | الحد الأدنى                 | الحد الأعلى |               |                        |
| 3.01333       | 0.51535                   | 2.8802                      | 3.1465      | 45.292        | 0.000                  |

الجدول السابق يبين المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع الدراسة حول (عبء العمل الكمي) ومن الجدول نلاحظ أن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (3.01333) بانحراف معياري (0.51535)، وأن (95%) فترة ثقة لإجابة هذا المتغير في مجتمع الدراسة يتراوح بين (2.8802 - 3.1465). وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (45.292) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، كما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (4.444) وهو أقل من (5%) مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، ما يشير إلى أن متوسط الإجابة في مجتمع الدراسة حول محور عبء العمل الكمي أكبر من (3 المتوسط الافتراضي) (فوق المتوسط) ، بما يدل على أن غالبية مجتمع الدراسة لديهم عبء عمل كمي، وهذه يعزى الى أن العاملين في المصارف التجاري الليبية عينة الدراسة يؤكدون أن العمل الرسمي المحدد من إدارة المصرف، لا يكفي لأداء أعمالهم اليومية

## 2. عبء العمل النوعي

## جدول رقم (9) يوضح آراء مجتمع الدراسة حول عبء العمل النوعي

| الترتيب | الانحراف المعياري | متوسط المجتمع | درجة الموافقة |        |         |        |        | العبارة                                                                   | ت |
|---------|-------------------|---------------|---------------|--------|---------|--------|--------|---------------------------------------------------------------------------|---|
|         |                   |               | مطلقاً        | نادراً | أحياناً | غالباً | دائماً |                                                                           |   |
| 3       | 0.930             | 3.817         | 00            | 00     | 30      | .7     | .9     | ليس لدي التدريب الكافي والخبرة اللازمة لأداء كل واجباتي بدقة              | ت |
|         |                   |               | 000           | 79     | 888     | 8.9    | 338    | %                                                                         |   |
| 8       | 1.164             | 3.633         | 08            | 09     | .7      | .9     | .9     | المهام الموكلة إلي معقدة و صعبة للغاية                                    | ت |
|         |                   |               | 00            | 9      | 379     | 338    | 338    | %                                                                         |   |
| 0       | 0.948             | 2.500         | .0            | .7     | 33      | 07     | 00     | المهام التي يطلب مني أداؤها تزداد مع مرور الوقت                           | ت |
|         |                   |               | .79           | 8.9    | 879     | .00    | 000    | %                                                                         |   |
| 0       | 1.106             | 3.283         | 00            | ..     | .7      | 33     | 09     | ما يتوقع مني أن أقدمه للمصرف الذي أعمل فيه أكثر مما أملك من مهارات وقدرات | ت |
|         |                   |               | 79            | .38    | 379     | 879    | ..9    | %                                                                         |   |
| .       | 1.013             | 3.917         | 00            | 07     | .0      | .9     | 33     | الأعمال المطلوبة أراها صعبة وبعض الأحيان معقدة                            | ت |
|         |                   |               | 000           | .00    | 300     | 338    | 879    | %                                                                         |   |

الجدول رقم (9) يبين إجابات مفردات مجتمع الدراسة حول محور (عبء العمل النوعي) ومن الجدول نلاحظ أن عبارة (الأعمال المطلوبة أراها صعبة وبعض الأحيان معقدة) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (دائماً) وتساوي (3647%)، وفي فئة (غالباً) بنسبة (2843%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (34917) بانحراف معياري (14413). وجاءت عبارة (المهام التي يطلب مني أداؤها تزداد مع مرور الوقت) في المرتبة الأخيرة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (أحياناً) وتساوي (3647%)، وفي فئة (نادراً) بنسبة (3147%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (24544) بانحراف معياري (44948). ولأجل تحديد درجة الموافقة لإجابات مفردات المجتمع على إجمالي العبارات المتعلقة بمحور عبء العمل النوعي، تم استخدام اختبار (t)

حول المتوسط العام للعبارة المتعلقة بمحور عبء العمل النوعي والجدول رقم (10) يبين ذلك.

الجدول رقم (10) نتائج اختبار (t) حول المتوسط العام لإجابات مفردات المجتمع على محور عبء العمل النوعي

| متوسط المجتمع | الانحراف المعياري للمجتمع | 95% فترة ثقة لمتوسط المجتمع |             | قيمة اختبار t | مستوى المعنوية المشاهد |
|---------------|---------------------------|-----------------------------|-------------|---------------|------------------------|
|               |                           | الحد الأدنى                 | الحد الأعلى |               |                        |
| 3.43000       | 0.71291                   | 3.2458                      | 3.6142      | 37.268        | 0.000                  |

الجدول رقم (14) يبين المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع الدراسة حول (عبء العمل النوعي) ومن الجدول نلاحظ أن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (3.43000) بانحراف معياري (0.71291)، وأن (95%) فترة ثقة لإجابة هذا المتغير في مجتمع الدراسة يتراوح بين (3.2458-3.46142). وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (37.268) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، كما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (4.444) وهو أقل من (5%) مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، ما يشير إلى أن متوسط الإجابة في مجتمع الدراسة حول محور عبء العمل النوعي أكبر من (3 المتوسط الافتراضي) (فوق المتوسط)، بما يدل على أن غالبية متخذو القرار في هذه المصارف يعانون من عبء عمل ناتج عن عدم مواكبة هذه المنظمات للتطور التكنولوجي، من خلال التأهيل والتدريب والتطوير للعاملين.

##### 5. اتخاذ القرارات (المتغير التابع)

جدول رقم (11) يوضح آراء مجتمع الدراسة حول عملية اتخاذ القرارات

| ت | العبارة                                                                            | نوع | درجة الموافقة |        |         |        |        | متوسط المجتمع | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|--------|---------|--------|--------|---------------|-------------------|---------|
|   |                                                                                    |     | دائماً        | غالباً | أحياناً | نادراً | مطلقاً |               |                   |         |
| . | أجد صعوبة في تحديد المشكلة ترجع إلى سوء التجهيزات والأدوات المستخدمة في العمل      | ت   | 07            | .0     | 30      | 07     | 09     | 3.050         | 1.126             | 30      |
|   |                                                                                    | %   | .00           | 38     | 00      | .00    | .00    |               |                   |         |
| 3 | أجد ممانعة من الرؤساء في مساعدتهم على ادراك المشكلة أو الموقف الداعي لاتخاذ القرار | ت   | .0            | .0     | 33      | 00     | 00     | 3.550         | 1.141             | 3       |
|   |                                                                                    | %   | 30            | 30     | 87      | 7      | 7      |               |                   |         |

|    |       |       |       |        |       |       |        |   |                                                                                                         |    |
|----|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7  | 0.965 | 3.533 | 0.    | 07     | 30    | .3    | ..     | ت | تواجهني صعوبة عند تحري السبب الرئيس لظهور المشكلة ومعرفة أعراضها                                        | 8  |
|    |       |       | . 9   | . 010  | 0010  | 8018  | . 318  | % |                                                                                                         |    |
| .  | 1.085 | 4.100 | 0.    | 07     | 03    | .7    | 37     | ت | أضطر إلى اتخاذ قرارات دون تحديد وتحليل المشكلة وأطرافها المؤثرة فيها                                    | 0  |
|    |       |       | . 9   | . 010  | . 818 | 3719  | 0318   | % |                                                                                                         |    |
| 9  | 1.125 | 3.567 | 03    | 07     | .9    | .9    | .0     | ت | لدي قدرة محدودة على معرفة الوقت والمكان الذي حصلت فيه المشكلة                                           | 0  |
|    |       |       | 818   | . 010  | 3318  | 3318  | 3010   | % |                                                                                                         |    |
| .0 | 0.965 | 3.483 | 03    | 00     | 30    | 30    | 07     | ت | أواجه ببطء في عملية حصر البدائل بسبب مراعاة جميع رغبات الجماعات الضاغطة                                 | 7  |
|    |       |       | 818   | 318    | 0010  | 8818  | . 010  | % |                                                                                                         |    |
| .0 | 1.087 | 3.350 | 08    | .0     | .7    | .7    | 07     | ت | عملية تقييم كل بديل على حده لمعرفة نقاط ضعفه ونقاط قوته لا تسير بشكل موضوعي                             | 7  |
|    |       |       | 010   | . 719  | 8. 19 | 8. 19 | . 010  | % |                                                                                                         |    |
| .7 | 0.958 | 3.283 | 08    | 09     | 30    | 30    | 00     | ت | تواجهني بعض الصعوبات عند تحديد النتائج المتوقعة لكل بديل                                                | 8  |
|    |       |       | 010   | . . 19 | 0. 19 | 8818  | 318    | % |                                                                                                         |    |
| .3 | 0.911 | 3.183 | 0.    | .8     | 30    | .3    | 00     | ت | لا تقي بدائل الحل المتوفرة متطلبات حل المشكلة المراد حلها                                               | 7  |
|    |       |       | . 19  | 3. 19  | 0010  | 8010  | 719    | % |                                                                                                         |    |
| 0  | 1.242 | 3.683 | 00    | 07     | .7    | .8    | 3.     | ت | من الصعوبة الاستعانة بأراء الزملاء لوضع حلول للمشاكل التي تواجهني في العمل                              | .0 |
|    |       |       | 6.7   | 10.0   | 26.7  | 21.7  | 35.0   | % |                                                                                                         |    |
| 7  | 1.108 | 3.600 | 03    | 03     | .9    | .3    | .0     | ت | من الصعب إيجاد حلول أخرى للمشكلة إذا لم يجد الحل المتخذ بشأنها                                          | .. |
|    |       |       | 818   | . 818  | 3318  | 8010  | 3010   | % |                                                                                                         |    |
| .7 | 1.081 | 3.133 | 00    | .3     | 38    | .0    | 09     | ت | من الصعوبة وضع معايير للتقييم الحلول المطروحة للمشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها بمعزل عن الضغوط المختلفة | .3 |
|    |       |       | 719   | 3010   | 8318  | 3818  | . . 19 | % |                                                                                                         |    |
| .3 | 1.077 | 3.400 | 08    | 07     | .3    | 3.    | 07     | ت | عملية المفاضلة بين بدائل الحل المتاحة واختيار البديل الأفضل لا تتم بصورة جيدة                           | .8 |
|    |       |       | 010   | . 010  | 8010  | 8010  | . 010  | % |                                                                                                         |    |
| 8  | 0.983 | 3.683 | 08    | 0.     | 30    | 30    | .3     | ت | لا أستطيع تحديد الوقت المناسب والظروف الملائمة للأخذ بالحل البديل المقترح بدقة                          | .0 |
|    |       |       | 010   | . 19   | 8818  | 0010  | 3010   | % |                                                                                                         |    |
| .8 | 1.262 | 3.367 | 07    | 07     | .0    | .9    | .8     | ت | يوجد ضعف في التعاون بين الرؤساء والعاملين له تأثير سلبي                                                 | .0 |
|    |       |       | . 010 | . 010  | 3010  | 3318  | 3. 19  | % |                                                                                                         |    |

أثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرارات الإدارية

|    |       |       |    |     |     |     |     |   | على تقييم البدائل المطروحة                                                     |    |
|----|-------|-------|----|-----|-----|-----|-----|---|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| .. | 1.197 | 3.417 | 00 | .0  | .7  | .9  | .8  | ت | من النادر إيجاد خبرات استعين بها في تحديد إيجابيات وسلبيات بدائل الحل المطروحة | .7 |
|    |       |       | 79 | .79 | 379 | 338 | 3.9 | % |                                                                                |    |
| .9 | 1.106 | 3.283 | 00 | 07  | 30  | .0  | 07  | ت | من الصعب التنبؤ بمدى استجابة الرؤساء والمؤوسمين للبدل المقترح وتقبلهم له       | .9 |
|    |       |       | 38 | .00 | 0.9 | 300 | .00 | % |                                                                                |    |
| 3. | 1.066 | 3.017 | 00 | .0  | 37  | 07  | 09  | ت | تواجهني بعض الصعوبات التي تعيق اتخاذ قرارات إدارية فعالة                       | .3 |
|    |       |       | 79 | 388 | 088 | .00 | .9  | % |                                                                                |    |
| 38 | 0.864 | 3.000 | 08 | ..  | 8.  | .8  | 03  | ت | هناك العديد من القرارات التي يتم تعديلها أو إلغاؤها                            | .7 |
|    |       |       | 00 | .38 | 0.9 | 3.9 | 88  | % |                                                                                |    |
| 3  | 1.254 | 3.767 | 08 | 03  | .8  | .3  | .0  | ت | مساعدة الرؤساء على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب ليست مناهتماتي        | 30 |
|    |       |       | 00 | .88 | 3.9 | 300 | 000 | % |                                                                                |    |
| 0  | 0.914 | 3.667 | 0. | 00  | 30  | 30  | ..  | ت | أجد صعوبة في تحقيق الأهداف المرجوة بقدر مقبول من الكفاءة                       | 3. |
|    |       |       | .9 | 79  | 888 | 000 | .38 | % |                                                                                |    |
| 33 | 1.255 | 3.017 | 09 | 30  | .3  | .0  | .0  | ت | تواجهني مشكلات تتعلق بالتسلسل الإداري عند اتخاذ القرارات                       | 33 |
|    |       |       | .9 | 300 | 800 | .79 | .79 | % |                                                                                |    |
| .0 | 1.062 | 3.300 | 03 | ..  | 30  | .8  | .0  | ت | أجد صعوبة عند تحديد الطريق الصحيحة لتنفيذ القرار                               | 38 |
|    |       |       | 88 | .38 | 000 | 3.9 | .79 | % |                                                                                |    |

الجدول السابق يبين إجابات مفردات مجتمع الدراسة حول محور (إتخاذ القرارات) ومن الجدول نلاحظ أن عبارة (أضطر إلي اتخاذ قرارات دون تحديد وتحليل المشكلة وأطرافها المؤثرة فيها) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (دائماً) وتساوي (4843%)، وفي فئة (غالباً) بنسبة (2647%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (44144) بانحراف معياري (14485). وجاءت عبارة (هناك العديد من القرارات التي يتم تعديلها أو إلغاؤها) في المرتبة الأخيرة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (أحياناً) وتساوي (5147%)، وفي فئة (غالباً) بنسبة (2147%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (3444) بانحراف معياري (44864). ولأجل تحديد درجة الموافقة لإجابات مفردات المجتمع على إجمالي العبارات المتعلقة بمحور اتخاذ القرارات، تم استخدام اختبار

(t) حول المتوسط العام للعبارات المتعلقة بمحور اتخاذ القرارات والجدول رقم (11) يبين ذلك.

**الجدول رقم (12) نتائج اختبار (t) حول المتوسط العام لإجابات مفردات المجتمع على محور اتخاذ القرار القرارات**

| مستوى<br>المعنوية<br>المشاهد | قيمة اختبار t | 95% فترة ثقة لمتوسط<br>المجتمع |             | الانحراف<br>المعياري للمجتمع | متوسط<br>المجتمع |
|------------------------------|---------------|--------------------------------|-------------|------------------------------|------------------|
|                              |               | الحد الأدنى                    | الحد الأعلى |                              |                  |
| 0.000                        | 39.144        | 3.5845                         | 3.2358      | 0.67482                      | 3.41014          |

الجدول رقم (12) يبين المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع الدراسة حول (اتخاذ القرارات) ومن الجدول نلاحظ أن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (3.41014) بانحراف معياري (0.67482)، وأن (95%) فترة ثقة لإجابة هذا المتغير في مجتمع الدراسة يتراوح بين (3.2358 - 3.45845). وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (39.144) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، كما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (4.444) وهو أقل من (5%) مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، ما يشير إلى أن متوسط الإجابة في مجتمع الدراسة حول محور اتخاذ القرارات أكبر من (3) المتوسط الافتراضي (فوق المتوسط)، بما يدل على أن غالبية مجتمع الدراسة لديهم مشاكل في اتخاذ القرارات وهذا يشير إلى عدم وجود تفاوت بين المستويات الإدارية المختلفة في تحديد المشكلة وتحليلها، وعدم قدرة أفراد العينة على تحديد البدائل دون معوقات تذكر، وهذا يدل أيضاً على انخفاض التعاون بين الرؤساء والمرؤوسين للوصول إلى البديل الأمثل.

**ثالثاً: اختبار الفرضيات**

**اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.**

ولغرض اختبار الفرضية الرئيسية الأولى، تم استخدام تحليل التباين للانحدار، وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى، كما هو مبين بالجدول رقم (28).



**جول رقم (13) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية**

| المصدر   | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F المحسوبة | مستوى دلالة F | معامل التحديد R <sup>2</sup> |
|----------|--------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|------------------------------|
| الانحدار | 1            | 16.765         | 16.765         | 96.258          | 0.000         | 0.624                        |
| الخطأ    | 58           | 10.102         | 0.174          |                 |               |                              |
| المجموع  | 59           | 26.867         |                |                 |               |                              |

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (96.259) بمستوى دلالة (4.444) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05) ، ودرجات حرية (1، 58)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الرئيس (ضغوط العمل) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (62.4%) من التباين في المتغير التابع (عملية اتخاذ القرارات) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، ما يدل على أن هناك أثراً هاماً للمتغير المستقل الرئيسي ضغوط العمل في المتغير التابع عملية اتخاذ القرارات. وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار صحة الفرضية الرئيسية، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط، لذلك فإن المعادلة التي تمثل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع تكون على الشكل التالي:

$$\text{المتغير التابع} = \alpha + \beta \times \text{المتغير المستقل} + \text{الخطأ العشوائي}$$

حيث :

$\alpha$  تمثل قيمة ثابتة، و  $\beta$  = ميل الخط المستقيم (معامل الانحدار).

**الجدول (14) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر ضغوط العمل في عملية إتخاذ القرار**

| المتغير المستقل | معامل الانحدار $\beta$ | الخطأ العشوائي | Beta  | قيمة t المحسوبة | مستوى دلالة t |
|-----------------|------------------------|----------------|-------|-----------------|---------------|
| الثبات          | 0.455                  | 0.086          | 0.790 | 9.811           | 0.000         |
| ضغوط العمل      | 0.849                  |                |       |                 |               |

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل (ضغوط العمل)، والمتغير التابع (اتخاذ القرار) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية :

$$\text{إتخاذ القرار} = 0.455 + 0.849 \times \text{ضغوط العمل} + 0.086$$

أي أن هناك أثراً للمتغير المستقل (ضغوط العمل) في المتغير التابع اتخاذ القرار، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (0.790) وبدلالة قيمة (t) المحسوبة (9.811) بمستوى دلالة محسوبة (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05). وبناء على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الرئيسة الأولى يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في فروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية.

**الفرضية الفرعية الأولى** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل الكمي وعملية اتخاذ القرارات الإدارية بفروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية. وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين عبء العمل الكمي وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في فروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية: تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين عبء العمل الكمي بنعته متغير مستقلاً فرعياً وعملية إتخاذ القرارات بوصفها متغيراً تابعاً، كما هو موضح في الجدول التالي:

**جدول رقم (11) معامل ارتباط بيرسون بين عبء العمل الكمي وعملية اتخاذ القرارات الإدارية**

| معامل ارتباط بيرسون | رقم العبارة                                                        |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 0.425**             | وقت العمل اليومي لا يكفي بأداء كل ما أكلف به                       |
| 0.629**             | أكلف بأداء عدة مهام ومسؤوليات متنوعة في وقت واحد                   |
| 0.518**             | لا يوجد وقت كافٍ للراحة أثناء الدوام الرسمي                        |
| 0.712**             | أمضى وقتاً طويلاً في اجتماعات غير مهمة تشغلني عن أداء عملي الأساسي |
| 0.690**             | أتحمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات منفصلة عن بعضها البعض              |
| 0.577**             | الارتباط الكلي لمتغير عبء العمل الكمي                              |

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (طردية) بين جميع فقرات متغير عبء العمل الكمي والمتغير التابع عملية اتخاذ القرارات، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (0.425) و (0.790) بمستوى معنوية (0.1)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي فقرات متغير عبء العمل الكمي المتغير المستقل الفرعي، والمتغير التابع عملية اتخاذ القرارات (0.577) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (طردية) تعني أنه كلما زاد عبء العمل الكمي للعاملين زاد معها ضعف في مستوى عملية اتخاذ القرارات الإدارية. ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام تحليل التباين للانحدار، وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، كما هو مبين بالجدول رقم (15).

جدول رقم (16) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

| المصدر   | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F المحسوبة | مستوى دلالة F | معامل التحديد $R^2$ |
|----------|--------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|---------------------|
| الانحدار | 1            | 3.825          | 3.825          | 9.627           | 0.003         | 0.377               |
| الخطأ    | 58           | 23.043         | 0.397          |                 |               |                     |
| المجموع  | 59           | 26.867         |                |                 |               |                     |

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (9.627) بمستوى دلالة (0.003) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05)، ودرجات حرية (1، 58)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (عبء العمل الكمي) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (37.7%) من التباين في المتغير التابع (عملية اتخاذ القرارات) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، ما يدل على أن هناك أثراً هاماً للمتغير المستقل عبء العمل الكمي في المتغير التابع عملية اتخاذ القرارات. وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

### الجدول (17) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر عبء العمل الكمي في عملية اتخاذ القرار

| المتغير المستقل | معامل الانحدار $\beta$ | الخطأ العشوائي | Beta  | قيمة t المحسوبة | مستوى دلالة t |
|-----------------|------------------------|----------------|-------|-----------------|---------------|
| الثبات          | 1.921                  | 0.159          | 0.377 | 3.103           | 0.003         |
| عبء العمل الكمي | 0.494                  |                |       |                 |               |

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل (عبء العمل الكمي)، والمتغير التابع (إتخاذ القرار) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$\text{إتخاذ القرار} = 1.921 + 0.494 \times \text{عبء العمل الكمي} + 0.159$$

أي إنَّ هناك أثراً للمتغير المستقل (عبء العمل الكمي) في المتغير التابع إتخاذ القرار، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (0.377) وبدلالة قيمة (t) المحسوبة (3.103) بمستوى دلالة محسوبة (0.003) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05). وبناء على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الأولى يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل الكمي، وعملية إتخاذ القرارات الإدارية في فروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية.

#### الفرضية الفرعية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل النوعي، وعملية إتخاذ القرارات الإدارية بفروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية. وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين عبء العمل النوعي، وعملية إتخاذ القرارات الإدارية في فروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية: تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين عبء العمل النوعي كمتغير مستقل، وعملية إتخاذ القرارات بوصفها متغيراً تابعاً، كما هو موضح في الجدول التالي:

**جدول رقم (18) معامل ارتباط بيرسون بين عبء العمل النوعي وعملية اتخاذ القرارات الإدارية**

| معامل ارتباط بيرسون | رقم العبارة                                                               |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 0.525**             | ليس لدي التدريب الكافي والخبرة اللازمة لأداء كل واجباتي بدقة              |
| 0.400**             | المهام الموكلة إليّ معقدة و صعبة للغاية                                   |
| 0.469**             | المهام التي يطلب مني أداؤها تزداد مع مرور الوقت                           |
| 0.327*              | ما يتوقع مني أن أقدمه للمصرف الذي أعمل فيه أكثر مما أملك من مهارات وقدرات |
| 0.474**             | الأعمال المطلوبة أراها صعبة وبعض الأحيان معقدة                            |
| 0.629**             | الارتباط الكلي لمتغير عبء العمل الكمي                                     |

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (طردية) بين جميع فقرات متغير عبء العمل النوعي والمتغير التابع عملية اتخاذ القرارات، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (0.327) و (0.525) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي فقرات متغير عبء العمل النوعي المتغير المستقل الفرعي، والمتغير التابع عملية اتخاذ القرارات (0.629) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (طردية) تعني أنه كلما زاد عبء العمل النوعي للعاملين زاد معها ضعف في مستوى عملية اتخاذ القرارات الإدارية. ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام تحليل التباين للانحدار، وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، كما هو مبين بالجدول رقم (18).

**جول رقم (19) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية**

| المصدر   | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F المحسوبة | مستوى دلالة F | معامل التحديد R <sup>2</sup> |
|----------|--------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|------------------------------|
| الانحدار | 1            | 10.619         | 10.619         | 37.906          | 0.000         | 0.629                        |
| الخطأ    | 58           | 16.248         | 0.280          |                 |               |                              |
| المجموع  | 59           | 26.867         |                |                 |               |                              |

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (37.906) بمستوى دلالة (0.000) وهو

أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05)، وبدرجات حرية (1)، (58)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (عبء العمل النوعي) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (62.9%) من التباين في المتغير التابع (عملية اتخاذ القرارات) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، ما يدل على أن هناك أثراً هاماً للمتغير المستقل عبء العمل النوعي في المتغير التابع عملية اتخاذ القرارات. وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

**الجدول (20) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر عبء العمل النوعي في عملية إتخاذ القرار**

| المتغير المستقل  | معامل الانحدار $\beta$ | الخطأ العشوائي | Beta  | قيمة t المحسوبة | مستوى دلالة t |
|------------------|------------------------|----------------|-------|-----------------|---------------|
| الثبات           | 1.369                  | 0.097          | 0.629 | 6.157           | 0.000         |
| عبء العمل النوعي | 0.595                  |                |       |                 |               |

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل (عبء العمل النوعي)، والمتغير التابع (إتخاذ القرار) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية :

$$\text{إتخاذ القرار} = 1.369 + 0.595 \times \text{عبء العمل النوعي} + 0.097$$

أي أن هناك أثراً للمتغير المستقل (عبء العمل النوعي) في المتغير التابع إتخاذ القرار، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (0.629) وبدلالة قيمة (t) المحسوبة (6.157) بمستوى دلالة محسوبة (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05). وبناء على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الثانية، يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل النوعي وعملية إتخاذ القرارات الإدارية في فروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية.

## أولاً: النتائج Results

من خلال تحليل بيانات الدراسة توصل الباحث إلى جملة من النتائج الآتية:

1- تبين من نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة تعرض أفراد عينة الدراسة لعبء عمل كمي، حيث إن أغلبهم يمضون وقتاً طويلاً في اجتماعات غير مهمة تشغلهم عن أداء عملهم الأساسي، ووقت عملهم اليومي لا يكفيهم لأداء كل ما كلفوا به، كما أنهم يتحملون مسؤولية عدة أعمال وواجبات منفصلة عن بعضها البعض.

2- أظهرت نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة لديهم عبء عمل نوعي، حيث أن أغلبهم يرون الأعمال المطلوبة منهم صعبة، وبعض الأحيان معقدة، ويفتقرون للتدريب الكافي والخبرة اللازمة لأداء كل المهام الموكلة لهم.

3- تبين من نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة أن أفراد عينة الدراسة لديهم مشاكل في عملية اتخاذ القرارات، حيث إن أغلبهم يضطرون إلى اتخاذ قرارات دون تحديد وتحليل المشكلة وأطرافها المؤثرة فيها، ويرون أن مساعدة الرؤساء على اتخاذ القرارات ليست من اهتماماتهم، ولديهم صعوبة في تحديد الوقت المناسب والظروف الملائمة للأخذ بالحل البديل المقترح بدقة، كما أنهم يجدون صعوبة في تحقيق الأهداف المرجوة منهم بقدر مقبول من الكفاءة .

4- أظهرت نتائج التحليل الوصفي لفقرات الاستبيان، فيما يتعلق بخصائص عينة الدراسة أن غالبيتهم من الذكور بنسبة (91.7%)، كما بينت النتائج أن أعمار مفردات مجتمع الدراسة أغلبها تتراوح (من 40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة (41.7%)، ونسبة (28.3%) منهم أعمارهم تتراوح (من 30 إلى أقل من 40 سنة).

5- أظهرت نتائج الدراسة، فيما يتعلق بخصائص عينة الدراسة أن (44.4%) من مفردات مجتمع الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم متوسط، ونسبة (33.3%) مؤهلهم العلمي جامعي، كما بينت النتائج أن (54%) من مجتمع الدراسة وظيفتهم مدراء ونواب مدراء، والباقي رؤساء أقسام.

6- أوضحت نتائج التحليل الوصفي، فيما يتعلق بخصائص عينة الدراسة أن (56.7%) من مفردات مجتمع الدراسة خبرتهم (من 15 سنة فأكثر) ، ونسبة (28.3%) خبرتهم (من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة)، كما أن ما نسبته (26.7%) من مجتمع الدراسة مستوى دخلهم الشهري (من 1500 إلى أقل من 1800 د.ل)، وأن (25.4%) منهم دخلهم الشهري (من 1800 د.ل فأكثر).

7- أشارت نتائج اختبارات فروض الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل (المتغير المستقل) وعملية اتخاذ القرارات الإدارية (المتغير التابع) في فروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية، وهذا يحقق صحة الفرضية الرئيسة الأولى للدراسة.

- 8- تبين نتائج اختبارات فروض الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل الكمي وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في فروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية، وهذا يحقق صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة.
- 9- أظهرت نتائج اختبارات فروض الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل النوعي وعملية اتخاذ القرارات الإدارية فكلما زاد عبء العمل الكمي زادت صعوبات عملية اتخاذ القرارات في فروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة الغربية، وهذا يحقق صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة.

### ثانياً: التوصيات Recommendations

- من خلال النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة، فإن الباحث يوصي بما يلي:
- 1- من المهم في إدارة المصارف التجارية دراسة وتحليل المصادر المسببة لضغوط العمل للأفراد العاملين بها، حتى يتسنى إيجاد الحلول المناسبة للتغلب عليها، وتقليل مستوى تأثيرها في أدائهم، وبالتالي المساهمة والرقى بأداء المصرف في تقديم خدماته.
  - 2- تحديد الأعباء الوظيفية التي يجب على القيادات الإدارية أن تؤديها بنفسها وبقيّة الأعمال التي من الممكن تفويضها وإسنادها إلى المساعدين أو المرؤوسين، حيث يساعد ذلك على تخفيف أعباء العمل الكمية والنوعية عن القيادات، مما يجعلها تتفرغ للأعمال الأكثر أهمية في موقعها القيادي.
  - 3- ضرورة العمل على عقد دورات تدريبية متخصصة للقيادات الإدارية بالمصرف، كل في مجال عمله، وذلك للحصول على كل ما هو جديد بالإدارة ووظائفها، من أجل الارتقاء بمستوى أدائهم في عملية تخفيف الضغوط، وفي عملية صنع القرار واتخاذ الذي يعدّ جوهر العملية الإدارية.
  - 4- ضرورة اهتمام القادة الإداريين بتنظيم دورات تدريبية مكثفة، تهدف إلى رفع كفاءة العاملين، وزيادة مهاراتهم في كيفية الحصول على المعلومات، وكيفية استرجاعها في الوقت المناسب، هذا بالإضافة إلى الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في هذا المجال، وذلك عن طريق إرسال بعثات للخارج للدراسة والتدريب على الأجهزة والأساليب الحديثة المساعدة، كالحاسب الآلي، والإنترنت، والاجتماعات عن بعد وغير ذلك.



## قائمة المراجع

- 1- تشاو، لنكون(2004)، الاحصاء التحليلي الاداري، تعريب عبد المرضي حامد عزام، دار المريخ، الرياض.
- 2- العبيدي، سليمان جمعة(2005)، "العوامل المسببة لضغط العمل وعلاقتها بشعور المديرين بالرضا عن العمل: دراسة ميدانية على مديري الإدارات الوسطى بالشركات الصناعية الليبية العاملة بمدينة بنغازي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاريونس، ليبيا.
- 3- هلال، محمد عبد الغني(2006)، مهارات إدارة الضغوط، مركز تطوير الأداء والتنمية، الطبعة الثانية، القاهرة.
- 4- القحطاني، صالح بن ناصر(2007)، "الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمكة المكرمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، مكة.
- 5- دره، عمر محمد(2007)، "أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل: دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- 6- طبش، مصعب(2008)، "دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات: حالة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 7- علي، علي مسعود(2008)، "ضغوط العمل وأثرها على فاعلية أداء القيادات الإدارية، دراسة ميدانية على بعض محطات إنتاج الطاقة بالشركة العامة للكهرباء"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا.
- 8- جودة، محفوظ (2008)، التحليل الاحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل، عمان.

- 9- عباصره، معن محمود، مروان محمد بن أحمد (2008)، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد، عمان.
- 10- امبارك، سعد محمد (2009)، "أثر ضغوط العمل في الرضاء الوظيفي بالمصارف التجارية الليبية-دراسة تطبيقية-أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.



## اللامركزية الإدارية و إكراهات التنمية المحلية

الدكتور عبد الكريم خليفة أحمد لقبلاوي

كلية الآداب جامعة الجفرة / قسم الجغرافيا

الدكتور محمد محمد الامين الخليل

كلية/ التربية براك

### الملخص

يركز الخطاب السياسي اليوم على الأبعاد الادارية والتنمية المرتبطة بالجماعات المحلية باعتبارها جزءا من الدولة، أي أنها تابعة لها بالرغم من تبني نظام اللامركزية التي تعني أسلوبا من أساليب التنظيم الاداري معنيا بتوزيع المهام الادارية بين السلطات.

وهكذا فإن دعاء اللامركزية رغم اختلاف اتجاهاتهم يرون أن هناك إمكانية لتحقيق التنمية المحلية من خلال التقارب والتكامل بين النظامين المركزي واللامركزي بشرط أن يكون ثمة تغييرات على المستويات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية بطريقة تؤدي في نهاية الأمر إلى تحقيق الرفاه الاقتصادي والاستقرار الاجتماعي للشعوب في مختلف بقاع العالم.

وفي السياق ذاته يعتبر تبني نظام اللامركزية الادارية ضرورة لازمة تزداد أهميتها بزيادة قدرتها على تلبية حاجات المواطنين على المستوى المحلي خاصة إذا تعلق الأمر بمجال ترابي ذو خصائص مميزة، ما دامت هنالك تغيرات ملموسة على مفهوم نظام الادارة المحلية التي كانت تأخذ أشكالا مختلفة خلال فترات سابقة، فهذا التنظيم الاداري لم يعد مجرد نظام إداري وطني يترجم المركزية الادارية، بل امتد إلى نظام إداري محلي يعكس مفهوم اللامركزية الادارية القائمة على إدارة الأفراد أو الجماعات المحلية ومطالبها الملحة التي يتكفل بها فرع الادارة المحلية.

ولئن كانت أساليب اللامركزية الادارية تأخذ أشكالا متعددة مساهمة بذلك في خلق تنمية محلية متوازنة بأبعادها المختلفة فإنها لم تسلم من جملة من الإكراهات القانونية والإدارية والمالية يصعب معها تحقيق التنمية المنشودة.

ومهما يكن من أمر فإن تطبيق اللامركزية كشكل من أشكال التنظيم الإداري أثبت أنه قادر على تحقيق قسط من التنمية في مجالات ترابية مؤهلة.

### مقدمة

إن الحديث عن اللامركزية من حيث المحتوى وأساليب التطبيق يستدعي الحذر الشديد بحكم طبيعة النظام السياسي للبلاد وتوزيع السلطات فيه، ينضاف إلى ذلك طبيعة النظام

الإداري الذي تطبعه المركزية الشديدة في كثير من الأحيان. هذه المركزية تترجم خوف الدولة على وحدتها التي تعكسها مركزية الإدارات السيادية فيها مخافة أن ينحو أي اتجاه لامركزي إداري منحي يؤدي في نهاية الأمر إلى لامركزية سياسية، خاصة إذا علمنا أن كثيرا من الدول عمدت إلى إعادة هيكلة مجالها السكاني وبالتالي إعادة ترتيب الهياكل الإدارية تبعا للهيكل السكانية، بيد أن التحولات التي عرفها العالم في العقود الأخيرة والتي شملت كافة المستويات (الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية...) تُحتم دراسة اللامركزية الإدارية من زاوية لا تشكل نشازا عن هذه التحولات التي تجاوزت النماذج المركزية التقليدية في الإدارة والتي أصبحت عاجزة عن تلبية مطالب السكان خاصة إذا تعلق الأمر بالمناطق البعيدة عن المركز.

وغني عن البيان أن هذا التوجه جاء نتيجة لعجز الدولة عن القيام بأدوارها المرتبطة بالأوضاع الاقتصادية

والاجتماعية والتنمية... وهو الأمر الذي أكد أن مسار الديمقراطية في العالم ولّد ما يُعرف بالديمقراطية المحلية La démocratie locale.

#### مشكلة الدراسة:

إذا كانت مشكلة الدراسة في مفهومها العام هي عبارة عن تلك التساؤلات التي تتم الاجابة عنها من خلال تحليل الموضوع بمختلف عناصره فإن مشكلة هذه الدراسة يمكن أن تصاغ في تساؤلات ثلاثة على النحو التالي:

- 1- كيف نشأت اللامركزية الإدارية ضمن سياق فكري وسياسي شديد الإضطراب؟.
- 2- إلى أي حد يمكن توظيف اللامركزية الإدارية لخدمة التنمية المحلية في ظل نظام إقتصادي سميته الأساسية هي التمرکز في العواصم والهشاشة أحيانا ويعتمد على الخدمات أحيانا أخرى؟.
- 3- ماهي الإكراهات التي تحول دون تطبيق اللامركزية كأداة تخلق تنمية محلية متوازنة؟.

#### الفرضيات:

- انطلاقا من الاشكالات السابقة يمكن أن نتصور فرضيات هذه الدراسة كما يلي:
- 1- لقد ولدت اللامركزية في البلدان التي تبنتها بعد مخاض عسير وفي ظل سياق فكري وسياسي واقتصادي شديد التغير.

- 2- أثبتت بعض التجارب المطبقة في العديد من البلدان قدرة اللامركزية الإدارية -إن هي طُبِّقَتْ حسب قواعدها المنظمة لها -على تحقيق تنمية محلية متوازنة.
- 3- بالرغم من كثير من الإكراهات التي تعترض تطبيق النظام اللامركزي فإنه مع ذلك أثبت نجاعته في إنجاح قدر كبير من خطط ومشاريع التنمية من خلال إشراف ومتابعة مجالس محلية منتخبة.

#### أهداف الدراسة:

يمكن تلخيص أهداف هذه الدراسة في ثلاث نقاط على النحو التالي:

- 1- محاولة الكشف عن السياقين الفكري والتاريخي اللذين نشأت فيهما اللامركزية الإدارية في أوساط مشحونة بالتغير وعدم الإستقرار .
- 2- معرفة آليات توظيف اللامركزية الإدارية والإستفادة منها لصالح التنمية المحلية في ظل اقتصادات تطبعها الهشاشة والتمركز في أقطاب دون أخرى .
- 3- الوقوف على الإكراهات التي تحول دون تطبيق اللامركزية كأداة تخلق تنمية محلية متوازنة خاصة إذا علمنا أن اللامركزية ولدت بعد مخاض عسير بحكم الإضطراب الفكري في البلدان التي ولدت فيها.

#### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في الآتي:

- 1- إظهار الأدوار التي تلعبها المجالس المحلية (الإدارة المحلية) على المستويات الإدارية و الاقتصادية والاجتماعية.
- 2- الوقوف على مساهمة النظام اللامركزي بمجالسه المحلية المنتخبة في تحقيق تنمية متوازنة تقي باحتياجات السكان المحليين.
- 3- التعرف على المشكلات والصعاب التتوابع تطبيق النظام اللامركزي.

#### تعريف اللامركزية

تعد اللامركزية بالنسبة لكثير من الدول من أهم أدوات تنفيذ سياسة تهيئة المجال، ولذلك تختلف النظرة إليها باختلاف الاستراتيجيات المتبعة في الدولة وإن كانت في العموم لاتخرج عن كونها عملية تهدف إلى نقل أنشطة وخدمات من منطقة مركزية مسيطرة إلى مناطق أقل نموا.

ومهما يكن فإن اللامركزية تعرف بأنها: <>أي فعل تقوم الحكومة عبره بنقل السلطة والمسؤولية رسمياً إلى فاعلين ومؤسسات على مستوى أدنى في تراتبية سياسية وإدارية ومناطقية><(1)، عملية نقل الصلاحيات الإدارية هذه تعطي للأقاليم فرصة القيام بعمل الدولة المتعلق بتنفيذ ومتابعة وتسيير الإستثمارات العمومية ويبقى نجاح ذلك مرتبطاً بتوفر دعم مالي يكفي لتأمين تنمية إقليمية لامركزية. ويرى البعض أن اللامركزية هي: <>أن تعترف الدولة للأشخاص المعنوية الدنيا (بلديات، مجالس جهوية، مؤسسات عمومية) بنوع من الاستقلالية في تسيير شؤونها الداخلية، لكن دائماً تحت إشراف ومراقبة السلطة المركزية><(2) .

وعلى هذا الأساس فإن اللامركزية ليست إلا مسارا أو سياقاً يتنازل بموجبه مركز عن جزء من سلطاته، لمجالات أخرى، فهي بهذا المعنى تحويل جزء من الصلاحيات إلى سلطات أدنى. وقد أوردت الباحثة فاطمة رابعة رأي مودي جرام ModeiGrame في تعريف اللامركزية حيث يرى إنها عبارة عن <> مجلس منتخب تتركز فيه الوحدة المحلية ويكون عرضة للمسؤولية السياسية أمام الناخبين ويعتبر هذا المجلس مكملًا لأجهزة الدولة><(3). اللامركزية إذاً هي أسلوب من أساليب التنظيم الإداري للدولة، يقوم على فكرة توزيع الأنشطة والخدمات بين السلطة المركزية وسلطات محلية يهدف إلى تفويض السلطة المركزية لرسم السياسات العامة للدولة والإشراف على المرافق القومية للبلد على أن تتولى السلطة المحلية تسيير المرافق المحلية.

مفهوم اللامركزية إذاً يثير فكرة الجماعة الترابية (4) التبتير قضاياها بنفسها، مع خضوعها للدولة التي بإمكانها أن تُسير وتُدير هذه القضايا بوسائلها الخاصة. فتفسير الجماعة الترابية لشؤونها ليس نابعا من إمكانات والقدرات الخاصة بهذه الجماعة الترابية، ولكنه يتم بناء على تنازل من الدولة التي تسمح لها بممارسة تسيير شؤونها بالمقابل، وهذا التسيير لا يتم بواسطة أشخاص معينين من طرف الدولة، ولكن من طرف الأجهزة الإدارية للجماعة الترابية ومن طرف أشخاص منتخبين (5).

خلاصة القول إن اللامركزية ومهما يكن الشكل الذي تتخذه، فإنها عبارة عن كيانات قانونية منتخبة على المستوى المحلي، تتمتع بالشخصية المعنوية وبالاستقلال المالي والإداري، خاضعة لرقابة السلطة المركزية رغم استقلالها عنها إدارياً.

### سياق نشأة اللامركزية الإدارية:

يرتبط تنظيم الجهاز الإداري في الدولة إرتباطاً وثيقاً بشكل الدولة والنظام السياسي وتقاسم السلطات ، وبمفهوم السلطة نفسها. وترتبط اللامركزية الإدارية بشكل وثيق بمسألة الحرية الإدارية لإدارة الجهات وتعزيز الديمقراطية المحلية من أجل إشراك الجماعات المحلية Les collectivités Locales في إدارة المصالح المحلية Les intérêts locaux.

وهكذا فإن نشأة اللامركزية الإدارية وتطورها لم تعرف مساراً واحداً في الدول التي عملت بها سواء تعلق الأمر بالمجالس البلدية أو المجالس الجهوية، بحكم إرتباطها بالتطور السياسي للمؤسسات السياسية، وعوامل أخرى كثيرة (تاريخية وسياسية وإقتصادية واجتماعية). ولذلك نجد أن تطور الحكم المحلي في بريطانيا مثلاً مختلف تماماً عن تطور اللامركزية الإدارية في فرنسا التي تختلف كلياً هي الأخرى عن تجربة الحكم المحلي في كل من ألمانيا وبلجيكا وإيطاليا وإسبانيا. ذلك لأن طبيعة الحكم المحلي وتطوره في البلدان التي تعتمد أنظمة المشاركة يختلف عن تطوره وقواعد ممارسته في البلدان ذات الأنظمة التنافسية (6).

وإذا نظرنا إلى الدولة كمنتج سياسي-اجتماعي نجد أنها هي الأخرى نحت في التطور من مختلفاً، فالدولة الأوروبية مثلاً بنظامها السياسي من إنتاج المجتمع ذلك أنها تشكلت شيئاً فشيئاً بتوجيه من الاقتصاد والديمقراطية والأخلاق في كل بلد لوحده وهذا يعني أن الدولة الأوروبية بُنيت من الأسفل.

أما الدولة في العالم العربي هي التي تنتج المجتمع ذلك أنها هي أداة الضبط والتنظيم السياسي وبالتالي هي المتكفلة بتنظيم المجتمع سياسياً خالقة بذلك بنية اجتماعية من نوع معين (7).

ومن هنا تظهر إشكالية دور الدولة في المجتمعات العربية إذ أن الدولة في هذه الحالة تبدو على شكل تنظيم سياسي مستقل تماماً عن المجتمع، على عكس الدولة الأوروبية التي تعتبر الجزء المميز في المجتمع بمساهمتها الفاعلة في الوحدة وترسيخ مبادئ التربية الوطنية والتخفيف من الفوارق الاجتماعية والاقتصادية بين مواطنيها وتوفير لهم الخدمات المبنية على فكرة المنفعة العامة.

وإذا تعلق الأمر بدور مؤسسات المجتمع المدني نجد أنه يتأثر إلى حد بعيد بسياسة الدولة وبالتالي يمكن أن يفهم بمعزل عن الإستراتيجيات المرسومة من قبل الدولة وعليه فإن المجتمع المدني بمؤسساته غير مستقل كامل الإستقلال عن أجهزة الدولة المختلفة، ولذلك فإنه يفهم من خلال العلاقات التي تربط التكتلات الإجتماعية. ومن هذا المنطلق فإن الدولة ليست جزءا مستقلا عن المجتمع إنما هي العنصر المميز فيه.

ومن هنا فإن الدول التي ولدت في هذا السياق إذا تخلت عن جزء من صلاحياتها ومواردها المالية للمجموعات المحلية أو الإقليمية، فإن ذلك يعني فقدانها لجزء من الدولة نفسها.

وهكذا فإن هذه المسألة نلمسها بشكل واضح حتي في الدول التي نشأت على أكثر أنواع المركزية عراققة كفرنسا مثلا حيث نحت هذا المنحى باعتباره جزءا من التطور الديمقراطي للدولة والمجتمع وطريقة تسيير المصالح فيه، سواء تعلق الأمر بالمستوى الوطني الذي يكرس المصالح كلها بيد الدولة أو المستوى الإقليمي (المناطقي) الذي يجعل كل المصالح بيد الإدارة المحلية المنتخبة(8).

وفي السياق ذاته فإن اللامركزية الإدارية بالرغم من طبيعتها الإدارية تتجاوز المفهوم التقني الذي يتطلب معرفة جيدة بالصلاحيات وبالتالي فهي ليست إلا رهانا سياسيا Enjeu politique تقاس من خلالها العلاقات الحقيقية لهذا الرهان وإن كانت هذه العلاقات شائكة في كثير من الأحيان لإرتباطها بإعادة هيكلة السلطة أو بتعبير آخر تقاسم السلطة الإدارية بين الدولة والمنتخبين المحليين من أجل تحقيق ديمقراطية إدارية.

وفي هذا الإطار، يقول هوريو Hourio إن أي بلد لا يحتاج إلى الإدارة فقط بل يحتاج كذلك إلى قدر من الحرية السياسية، ويتعزز هذا الرأي بقول توكفيل Tocqueville الذي يذهب إلى أبعد من ذلك، إذ يرى أنه دون المؤسسة اللامركزية لا يمكن لأي أمة أن تتمتع بروح الحرية Esprit de la liberté(9).

ولئن كانت اللامركزية الإدارية ليست إلا رهانا سياسيا يتفق مع المفهوم التقليدي لها كنموذج يعكس العلاقة بين السلطة والمؤسسات الإقليمية والتي لاتحظى بأي سلطة سياسية، فإن ذلك لم يشكل عقبة للدولة على اعتبار أن الحرية الإدارية التي تتمتع بها المؤسسات الإقليمية تستمد من الدستور الذي يكفل الحريات أساسا.



وهكذا فإن المسار المختلف لتطور اللامركزية الإدارية بين الدول التي تتبنى أشكالاً مختلفة من التنظيم السياسي، لم يمنع الدول ذات المركزية العريضة من تبني مفهوم اللامركزية الموسعة مع الاحتفاظ بضوابط دستورية وقانونية تمنع المساس بوحدة الدولة، كما هو الحال في فرنسا التي كرست قوانين اللامركزية الإدارية بها منذ قانون 2 مارس 1982 مروراً بالقانون الدستوري في 28 مارس 2003 ووصولاً إلى قانوني 2004 و 2005. هذا التكريس إذاً من خلال التحول الجديد في بعض المفاهيم المتعلقة باللامركزية الإدارية جعل من الجماعات

المحلية les collectivités locales جماعات إقليمية Descollectivités territoriales

. هذا البعد الجغرافي في الدستور حفظ للدولة قدراً من الوحدة وضمن لها ممارسة وظائفها السيادية، كالسياسة الخارجية مثلاً والعلاقات الدولية والدفاع والأمن الوطني والقضاء والعملة والقوات المسلحة(10).

وغني عن القول إن القوانين المنظمة للامركزية الإدارية ضمنت من جملة ما ضمنت قسطاً من استقلال القضاء الإداري حيث خولته حق البت في الطعون الانتخابية إذا تعلق الأمر بالإستحقاقات البلدية أو الجهوية، بينما بقي للمجلس الدستوري صلاحية القضايا المرتبطة بالإدارة الإقليمية لما لها من صلة بالحريات العامة، على أن تترك للحاكم préfetLe مسؤولية الرقابة على شرعية قرارات الإدارة المحلية.

أما إذا تعلق الأمر بالبلدان التي تتبنى في أنظمتها المشاركة أو المحاصصة (البلدان متعددة الأعراق والديانات مثلاً...) فإن اعتماد نظام لامركزي بها قد يساهم إلى درجة كبيرة في التخفيف من ظهور هذه التمايزات أو الاختلافات كما هو الحال في المملكة المغربية كنموذج مغربي أو في لبنان في المشرق العربي (هذا الإشكال غير مطروح في البلدان الأوربية). هذه المسألة يترتب عنها خلق أنظمة إدارية تساهم في اتساع قاعدة الشراكة وتوزيع الموارد بشكل متكافئ يضمن لكل المجموعات حقها ويمنع تفوق مجموعات على حساب مجموعات أخرى.

### مقومات اللامركزية الإدارية:

في سياق الحديث عن اللامركزية ومقوماتها ذهب الأستاذ بنو Benoit في كتابه القانون الإداري الفرنسي إلى أن اللامركزية تتحرك من خلال عناصر ثلاثة بُعْدها الحقيقي هو الموارد وهي: مصالح خاصة (Affaires Propres)، موارد خاصة (Ressources)

(Propres)، سلطة خاصة (Autorité Propre)(11) بهذه الكلمات لخص بنوا مقومات اللامركزية.

### 1-وجود مصالح ذاتية متميزة

تعتبر المصالح الذاتية المحلية من أهم مقومات اللامركزية الإدارية، غير أن ذلك لا يعني عدم أهمية المقومات الأخرى. ففلسفة اللامركزية تتحرك بالأساس من خلال مشاركة المجموعات المحلية في إدارة الشأن الخاص بالحيز الترابي الخاص بها، ذلك أنها هي الأدرى بحاجيات السكان وتطلعاتهم والأولويات الواجبة.

إن المصالح التي تتكفل الدولة بها والشاملة لكافة أركان البلد والمنفذة من خلال الإدارات المحلية أو الجهوية للدولة هذه تعرف بالمصالح الوطنية كال دفاع والأمن والبريد والاتصالات... وفي المقابل توجد مصالح أخرى ذاتية تتعلق بجزء من البلد أو الدولة تعرف بالمصالح الذاتية مثل توزيع الماء والكهرباء وجمع القمامة والطرق الداخلية والمدارس... وبالتالي من الأهمية بمكان أن توجد مصالح محلية مختلفة كلياً عن المصالح الوطنية، ذلك أن ما يهم منطقة معينة قد لا يهم بالضرورة البلد كله، ولذلك تتولى الدولة (السلطات المركزية) الإشراف على تنظيم المصالح العامة (الوطنية)، على أن تترك متابعة وتسيير المصالح المحلية للهيئات المنتخبة التي تمثل السكان المحليين (سكان المنطقة أو الإقليم) على اعتبار أنهم أدرى بمصالح المنطقة وحاجاتها أكثر من السلطة المركزية حتى وإن كان لها ممثلون بهذا الإقليم أو الجهة(12).

وهكذا فإن اللامركزية كفلسفة تنموية تنطلق من فكرة مؤداها أن المصالح المحلية يجب أن تكون خارجة عن اختصاص السلطات المركزية. لكن هذه الاختصاصات لا تمنح إلا لمن طرف السلطة التشريعية للدولة باعتبارها تمثل الإدارة العامة.

وقد سبق القول إن هناك مصالح وطنية من اختصاص الدولة ومصالح محلية أو ذاتية من اختصاص الهيئات المحلية وقد وضع للتمييز بينهما معيارين لما يثار حولهما من الشك واللبس أحياناً، وهذان المعياران هما:

أ- حصر اختصاص الهيئات اللامركزية (الأسلوب الإنجليزي):

يقصد بهذا الأسلوب أن يُصنّف المشرع قائمة يحدد فيها اختصاص الهيئات اللامركزية ويذكرها بصريح اللفظ حصراً وعليه فإن المصالح غير المذكورة في تلك القائمة المنصوص

عليها في القانون ليست من اختصاص الهيئات المحلية بل إنها تعتبر مصالح وطنية، وبالتالي لا يحق للسلطات المحلية اتخاذ قرار يتعلق بالمسائل التي لم يرد ذكرها في القانون.

ب- اختصاصات السلطات المحلية وفق القاعدة عامة (الأسلوب الفرنسي):

وهي أن يختار المشرع إطارا عاما بموجبه يوضح صلاحيات السلطات المحلية على أن تُترك التفاصيل والحيثيات للسلطة المحلية نفسها لكن تحت رعاية السلطة المركزية.

الخط الفاصل إذاً بين المصالح الوطنية والمحلية خط رفيع جداً، ذلك أن فكرة المصلحة المحلية فكرة نسبية إلى حد بعيد بحكم اختلاف الأزمنة والأمكنة والأنظمة أيضاً، فما هو محلي في النظام الإشتراكي مثلاً قد يكون وطنياً في النظام الرأسمالي والعكس (13).

2- استقلال الهيئات اللامركزية عن السلطة المركزية:

إن وجود المصالح الذاتية وكونها من اختصاص الهيئات اللامركزية وتميزها عن المصالح الوطنية لا يكفي لأن تتحقق لامركزية بل يشترط لذلك وجود شخصية معنوية مختلفة عن شخصية الدولة تجعل ذلك الإستقلال "كاملاً" نسبياً على المستويين الإداري والمالي.

أ- الإستقلال الإداري للهيئات اللامركزية:

يعني الإستقلال الإداري أن تكون للهيئات اللامركزية الشخصية المعنوية التي يخولها القانون إياها والتي تمنحها حق التصرف والتسيير دون الرجوع إلى السلطة المركزية فيما هو داخل في اختصاصها، ويتم ترجمة الإستقلال الإداري للهيئات اللامركزية من خلال صلاحيات إصدار القرارات والبت في الأمور دون الرجوع إلى السلطات المركزية، وبالتالي فإن القرارات الصادرة عنها نهائية وتنفيذية.

ب- الإستقلال المالي للهيئات اللامركزية:

إذا كانت الموارد المالية للهيئات اللامركزية مرتبطة بالسلطة المركزية فإن استقلالها ناقصاً في هذه الحالة، ذلك أن السلطة المركزية يمكن أن تمارس نوعاً من الهيمنة على القرارات الصادرة عن هذه الهيئات، أما إذا كانت هذه الهيئات مستقلة مالياً يمكن أن تمرر قراراتها وتنفذ مشاريعها التنموية دون الرجوع إلى السلطة المركزية.

3- إشراف ورقابة السلطة المركزية:

قد يفهم من استقلال الهيئات اللامركزية أنه إستقلال كامل عن السلطة المركزية إلا أن الواقع غير ذلك لما لذلك من مشاكل قد يسببها ذلك الإستقلال كفكرة الإنفصال مثلاً، فإذا كانت الدولة قد تخلت عن جزء من صلاحياتها أو سلطتها لصالح المجموعات المحلية فإنها

احتفظت بحق الرقابة والإشراف عليها ضامنة بذلك تناسب سير العمل المحلي مع السياسة العامة للدولة.

السلطة المركزية إذاً تمارس نوعاً من الوصاية على السلطة المحلية وإن كانت وصاية مقيدة هي الأخرى بنص القانون "لا وصاية دون نص ولا وصاية أزيد من النصوص" (14). فلو أخذنا مثلاً تجربة المجالس البلدية كسلطات إدارية محلية في كثير من الدول خاصة الدول النامية نجد أنها مازالت رهينة بوصاية السلطات المركزية، على اعتبار أن التعامل معها ليس كمؤسسة للحكم المحلي بل كمؤسسة من مؤسسات الدولة وأكثر من ذلك تابعة لأكثر الوزارات حساسية (وزارة الداخلية في كثير من البلدان). وهكذا فإن العلاقة بين الدولة والمجالس البلدية فهمت في كثير من الحالات كآلية لمركزية القرار.

خلاصة القول أنه لا وجود للمركزية مطلقة وبالتالي لا وجود لإستقلال إداري أو مالي مطلق بل ثمة رقابة وإن كانت ليست حادة.

#### اللامركزية الادارية وأبعادها التنموية :

يشكل موضوع التنمية أحد الرهانات التي نالت اهتمام العالم بشكل ملفت للنظر مع بداية القرن الواحد والعشرين، الأمر الذي أبان عن الارتباط الوثيق بين التنمية والابعاد الاقتصادية والاجتماعية المرتبطة هي الأخرى بنوعية الادارة السياسية لشؤون الدولة ومواردها. وتطور المفاهيم على المستويين العالمي والوطني، خاصة منها ما يتعلق بالحكمة كأداة إدارة سياسية عامة لامركزية.

وغني عن البيان أن ظهور ما عُرف بالمشاركة بين الدولة والمجتمع المدني وتقلص الفوارق بين القطاعين العام والخاص لم يعد ممكناً معه التمسك أو البقاء على المركزية كخيار لمواجهة تحديات التنمية أو غيرها من التحديات الأخرى خاصة إذا تعلق الأمر بالجهات المضطربة. ويبقى السؤال كيف يمكن أن نجعل من اللامركزية أداة للتنمية في وقت تعرف فيه الإقتصادات الوطنية إختلالات عميقة بين مكوناتها بالإضافة إلى مركزيتها؟ وهكذا فإن هذا الوضع جعل بعض الدول تعيد مراجعة نماذجها الإقتصادية التي ركزت على الخدمات المالية وأهملت إلى حدّما القطاعات الأخرى خاصة قطاعي الزراعة والصناعة (15).

ولما كانت اللامركزية هي الحالة التي يعطى فيها حق المشاركة في اتخاذ القرار للمستويات الإدارية الدنيا، دون أن يُلغى حق الجهات المركزية في اتخاذ القرار، فإنها إذاً

أسلوب في العمل يقوم على مبدأ توزيع سلطة صنع القرار والصلاحيات بين السلطة المركزية وهيئات أخرى مستقلة تتولى تسيير الجهات والتجمعات السكانية المختلفة، وهذا يعني أن اللامركزية الإدارية تتمثل في تفعيل دور السلطات المحلية، وذلك بإسناد مهام إدارية وتنموية لها تزيد من فاعليتها، وتعزز دورها في تحمل مسؤولياتها وصلاحياتها بالشكل الذي يعمل على دمج السكان المحليين في عمليات التنمية المحلية ويؤدي في النهاية إلى نجاحها.

اللامركزية أداة للتنمية المحلية:

إن الجانب الإداري في عملية إعداد وتنفيذ ومتابعة خطط التنمية عامة، والتنمية المحلية على وجه التحديد مسألة يجب النظر إليها باعتبارها رهاناً أساسياً لإنجاح برامج التنمية وخططها وبالتالي تحقيق الأهداف المنشودة من هذه الخطط والبرامج، ذلك أن مردّ إخفاق الكثير من الخطط و البرامج التنموية - خاصة إذا تعلق الأمر بالتنمية الريفية- إلى الأساليب الإدارية المتبعة في العديد من دول العالم عند إدارة خطط التنمية أثناء تنفيذها وعليه فإن هذا الإخفاق ليس عن فقر في محتوى عملية التخطيط نفسها (16).

من جانب آخر فإن الإدارة هي التي تظهر أهمية التخطيط اللامركزي مقارنة بغيره من أنواع التخطيط المنطلقة من مرجعية مركزية ، وهي الوسيلة الوحيدة التي يتم من خلالها تحويل الأهداف القطاعية إلى إطار عام يصلح كاستراتيجية تنموية محلية تسمح بتحقيق المشاركة بين كل المكونات، وتضمن الترابط والانسجام والتكامل بين الهيئات والمؤسسات المعنية بإعداد وتنفيذ خطط التنمية المحلية، لذلك فإن هيئات التخطيط الرسمية على المستوى المحلي يجب أن تتمتع بسلطة وكفاءة إدارية عالية حتى تتمكن من القيام بدورها وفقاً لما هو مرسوم.

وهكذا فإن عملية التخطيط في ظل اللامركزية الإدارية تستدعي تفعيل مشاركة كل الأطراف الفاعلة في عمليات التخطيط والتنمية مع إشراك المجموعات المستهدفة في عمليات إعداد وتنفيذ خطط التنمية المحلية، وهذا ما يعرف بأسلوب التخطيط من أسفل، فالتخطيط والبناء من أسفل يعمل على تحقيق مبدأ رئيس من مبادئ التنمية الناجحة كما يراها أمارتيا صن (17).

وهذا المبدأ يتمثل في تعزيز الحرية، ولكن ليس بمفهومها السياسي فقط، وإنما بمفهومها الإنساني الشامل الذي يضمن قدرة الإنسان على الاختيار، كما أن التخطيط من أسفل يساعد في تحديد أهداف التنمية المحلية التي تعكس خصوصية الجهات المستهدفة، ودائماً هناك

فرق كبير بين أهداف التنمية المحلية التي تضعها هيئات ومؤسسات تخطيط إقليمية، وأهداف التنمية المحلية التي تضعها هيئات التخطيط المركزي، مع افتراض أن تكون الأولى مكملة للثانية وغير متناقضة معها.

إن تطبيق الإدارة اللامركزية بفاعلية في مجال التخطيط والتنمية المحلية، يعمل على توجيه برامج التنمية بسهولة وفقاً لحاجات السكان المحليين ومتطلباتهم، نظراً لأنها تسمح بمشاركة سكان الوحدات الإدارية المختلفة في عملية إعداد وتنفيذ الخطط التنموية لمناطقهم، كما أنها توفر دعماً ضرورياً لحشد الطاقات وتعبئة الموارد، وهذا يهيئ فرص النجاح لخطط التنمية الوطنية في تحقيق أهدافها بشكل متوازن يضمن توفير حياة ملائمة لجميع السكان في جميع المناطق داخل الدولة، ويسهم هذا النجاح في تحقيق التوازن الإقليمي وتقليل الفوارق الاقتصادية والاجتماعية الإقليمية، وهذا يعتمد أساساً على توزيع سلطة صنع القرار بين هيئات التنمية والتخطيط المركزية ونظيرتها المحلية، وذلك على اعتبار أن توزيع الاستثمارات والموارد ورصدها في مجتمع ما له علاقة وثيقة بتوزيع سلطة صنع القرار فيه.

#### إكراهات توظيف اللامركزية لخدمة التنمية:

تستوجب التحولات المتلاحقة التي تعرفها المجتمعات على المستويات المحلية والإقليمية والدولية وما يحيط بها من ظروف بناء إدارة محلية فاعلة تمتلك من الوسائل القانونية والمالية والبشرية ما يمكنها من تنفيذ برامجها التنموية، ذلك أن الحكم الرشيد (الحكمة الرشيدة) (La Gouvernance) يستوجب إيجاد آليات حازمة للرقابة والمحاسبة تضمن قيام الجماعات المحلية بإنجاز برامجها التنموية خدمة للسكان المحليين.

وهكذا فإن إكراهات عديدة مازالت تحول دون تنمية محلية متوازنة نلمس ذلك واضحاً من خلال الإختلالات التي تعيشها مختلف المجموعات الترابية المتعلقة ببعض المرافق العمومية الضرورية بالإضافة إلى النقص الحاصل في كثير من الخدمات الأساسية والأنشطة الإقتصادية والاجتماعية اللازمة للتنمية المحلية.

و يترتب عن هذا الأمر تحمل المجموعات الترابية لمسؤوليات كبيرة جعلتها تواجه جملة من الإكراهات القانونية والإدارية والمالية للقيام بدورها كفاعل مؤسساتي مع كل من الفاعلين الآخرين (الدولة والقطاع الخاص) لتحقيق التنمية المحلية المنشودة. هذه الإكراهات بالرغم من تعقدها وتداخلها وارتباطها بالمسؤوليات والمهام الموكلة للمجموعات الترابية فإنها لاتخرج عن إكراهات قانونية وإدارية ومالية.

## 1- إكراهات قانونية:

من الأمور الضرورية لتطبيق حكمة رشيدة لأي تنظيم إداري أو مؤسساتي وجود نصوص قانونية واضحة توطر مختلف جوانب نشاط هذا التنظيم واختصاصاته وبالتالي فإن أي خلل أو عيب يطل هذا القانون يشكل عقبة أمام أداء ذلك التنظيم لمهامه، ومن هنا يأتي الخلط بين الإختصاصات، فأغلب المجالس المحلية توصف بعدم الدقة في القوانين المنظمة لها، ذلك أن اللامركزية في كثير من الدول ولدت بعد مخاض عسير وفي ظل تصور شديد المركزية وبالتالي فإن أغلب الإختصاصات تتبناها الدولة ممثلة في إدارتها الإقليمية (18). ينضاف إلى ذلك الضبابية في الإختصاصات التي تحيل إلى عدم وضوح المسؤوليات الذي يترتب عنه عدم تنسيق الجهود من أجل تنمية محلية فعالة، وقد يُفسَّر ذلك من خلال قصور نظام الوظيفة العمومية المتعلق بالمجموعات المحلية Les collectivités locale خاصة إذا تعلق الأمر بتسيير الموارد البشرية لهذه المجموعات. ومرد ذلك إلى أن قوانين الوظيفة العمومية في كثير من الحالات لا تستجيب لإكراهات التنمية المحلية اللامركزية متجاهلة الخصوصيات المحلية لسكان هذه التجمعات، إذ أن توظيف الموظفين في المجموعات المحلية يتم غالبا دون اعتبار مواصفات معينة كالنجاعة مثلا أو الفاعلية أو المردودية وبالتالي فإن هؤلاء الموظفين أو الأطر لا كفاءة لهم ولا تخصصات مع أن المسألة تتطلب أطرا أكفاء (19).

## 2- إكراهات إدارية:

غالبا ما تقرر انتخابات المجالس المحلية هيئة منتخبة ناقصة الكفاءة والخبرة والتكوين، ذلك أن انتخابها ليس على أساس الكفاءة بل لاعتبارات أخرى (اجتماعية، قبلية، سياسية...) هذه الاعتبارات تنتج لنا مجلسا محليا لا خبرة له بالإدارة ومحدود المردودية وبالتالي يشكل عائقا فعليا للتنمية المحلية خاصة أنه لم ينل نصيبا من التكوين حتى بعد انتخابه. تظهر هذه المسألة بشكل جلي إذا علمنا أن التجمعات المحلية خاضعة دائما للتقطيع الترابي Decoupage Territoriale وبالتالي فإن المجال الترابي لأي جماعة محلية يتم إعادة تنظيمه أو هيكلته في كل مرة بل إعادة إنتاج مجال ترابي جديد، وهذه الحالة تؤدي إلى صعوبة تصور رؤية عامة لبرامج أو أنشطة تنموية على المدى المتوسط أو البعيد لفائدة الجماعات المحلية. يلاحظ كذلك أن السلطة المنتخبة لا تتوفر على وسائل لتنفيذ القرارات

الإدارية الجماعية الأمر الذي يضطر معه الرئيس في حالات معينة إلى طلبا لسلطة المحلية المختصة لاستعمال القوة بهدف فرض احترام قراراته الخاصة (20).

إن فلسفة التخطيط المحلي وممارستها حديثة نسبيا وهو ما يؤدي إلى الإرتباك والتردد في كثير من الحالات بالرغم من القوانين المنظمة للعمل الجماعي المحلي.

ولئن كان التخطيط الإستراتيجي يهدف إلى تطوير رؤية المجموعات المحلية وتحديد مهامها عن طريق استحضار المقاربات التكاملية المستندة إلى تعدد الفاعلين، فإن ذلك يستلزم تغيير قيم ممارسة السلطة وإعادة النظر في طبيعة العلاقة بين مختلف الفاعلين الذين يساهمون في صياغة المخطط الاستراتيجي. وإن كانوا يواجهون كثيرا من الصعوبات على مستوى التعبئة والتنفيذ فيظل غياب الآليات والامكانيات.

### 3- إكراهات مالية:

لما كان للمالية المحلية أهمية كبيرة باعتبارها أداة لتحقيق التنمية المحلية والرفع من مستوى الخدمات المقدمة للسكان. فإن الاستقلال المالي من أهم أسس اللامركزية، باعتباره عنصرا أساسيا لممارسة الاختصاصات والتسيير الترابي، هذا الإستقلال إذاً هو الوسيلة التي تضمن السير العادي والطبيعي للمجموعات المحلية وتؤدي كذلك إلى تحقيق التنمية. غير أن الهشاشة هي السمة العامة التي تطبع مالية المجموعات المحلية وهو ما ينعت أحيانا بضعف الإستقلال المالي وينتج هذا الضعف عن عوامل نجلها في النقطتين التاليتين:

أ- النقطة الأولى يمكن تسميتها بالمنطق الرأسي أو العمودي المتعلق بالعلاقة المالية بين الدولة والمجموعة المحلية، ذلك أن الحصة المالية للمجموعة رهينة بالتدخل القوي للدولة باعتبارها الفاعل الأقوى في المنظومة السياسية والإدارية وبالتالي هي المتحكم في التمويلات الكبرى، ولتَحْكُم الدولة في السياسة المالية ما يبرره -حسب رأي بعضهم-، إذ أن استقلالاً مالياً مطلقاً قد يؤدي إلى إنزلاقات خطيرة توجهه إلى وجهة غير الوجهة المبرمجة أصلاً (الإختلاس، الإستثمارات الخاصة...).

ب- النقطة الثانية يمكن تسميتها بالمنطق الأفقي وهو متعلق بالجماعة نفسها، فبحكم خضوع المجموعة المحلية لرقابة مالية سوف تتأثر حتما عمليات التسيير المالي لهذه المجموعة الأمر الذي يجعل الإدارة المحلية أو المنتخبين يميلون إلى التخلي عن مسؤولياتهم خاصة أنهم -كما قلنا سابقاً- لا خبرة لهم ولا تكوين ولا كفاءة في كثير من الحالات (21).



وغني عن البيان أن هشاشة المالية المحلية راجعة إلى عوامل عدة كالتعسف في الإنفاق وإغفال تحصيل المداخل المستحقة للمجموعة لدوافع سياسية أو شخصية أحيانا ومرد ذلك إلى عدم فعالية المنظومة الجبائية بحكم عدم هيكلتها (تصنيفها) مقارنة بالمنظومة الجبائية للدولة (22).

وفي السياق ذاته توجب إعادة النظر في مستوى النخب المرشحة لتسيير الشأن المحلي وذلك بوضع معايير واضحة لاختيار مستشارين قادرين على إدارة شؤون المجموعات المحلية والقيام بالأدوار التنموية المطلوب

### الهوامش

- 1-المركز اللبناني للدراسات: اللامركزية والديمقراطية والحكم المحلي في العالم العربي، منتدى الحكم المحلي للدول العربية، صنعاء، 6 - 9 ديسمبر 2003، ص 2.
- 2-عبدالعزیز الشخلي، العلاقة بين الحكومة المركزية والإدارة المحلية- دراسة مقارنة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص77
- 3-فاطمة ربابعة، دور مجالس الخدمات المشتركة في التنمية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، 2010، ص15 .
- 4-لقد تم استخدام بعض المفاهيم في هذا البحث تمشيا مع التوجه العام لفلسفة كثير من البلدان التي تبنت هذه الفلسفة واعتمادها بوصفها أداة تنمية أكثر فاعلية من غيرها من الأساليب التقليدية. ومن هذه المفاهيم مثلا:  
التراب: هذا المفهوم هو عبارة عن ترجمة مباشرة لكلمة « Le territoire » باللغة الفرنسية والتي تعني وحدة جغرافية أصغر من المجال تتميز بكونها متجانسة Homogène ومعمورة من طرف مجموعة سكانية تشعر بالانتماء إلى هذه الوحدة الجغرافية وبالتالي فهذه الوحدة الترابية مملكة ومستثمرة من طرف الجماعة الترابية التي تنتمي إليها.
- الجماعة الترابية: ينطبق عليها تماما ما ينطبق على التراب كمفهوم الجماعة الترابية إذ مفهوم تُرْجَمَ عن الفرنسية La Territorialité collectivité وهو عبارة عن وحدة إدارية هي الأصغر في التراتبية الإدارية La hiérarchie Administrative وتقسم الجماعات الترابية إلى قسمين عند الدول التي تبنت هذا النظام ،فقد تكون جماعة ترابية ريفية أو قروية وغالبا ما تكون قرية واحدة في الريف بشرط ان يكون عدد سكانها محصورا لا يتجاوز رقما معينا غير

أن هذا الرقم يختلف من بلد لآخر. وقد تكون جماعة ترابية حضرية تتمثل في حي من أحياء المدينة.

5-نبية محمد، الهوية المتقدمة بين اللامركزية واللامركز، Crossmedia

Communication، الرباط، 2019، ص 34

6-محمد أنس قاسم جعفر، القانون الإداري الفرنسي، دارالشروق، المغرب، د.ت، ص 25

7-هاني الطهراوي، قانون الإدارة المحلية: الحكم المحلي في الأردن وبريطانيا، دارالثقافة، عمان، 2016، ص 144 .

8-محمد أنس قاسم جعفر، القانون الإداري الفرنسي، مرجع سابق، ص 34 .

Vedel.A.DIvolve.DroitAdministrative,paris,ed p.v.f,2019,p462-9

10-حسن عواضة، الإدارة المحلية وتطبيقاتها فيا لدول العربية، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، لبنان، 2016، ص 12 .

11-André Delcourt.Droit Administrative Français

122<sup>e</sup>ed.E.U.E.P.2018,p81

والتعيين، مجلة أبحاث اليرموك، العدد 22، 2016، ص 136

13-عبدالله ادريسي، محاضرات في القانون الإداري بالمغربي، وجدة : دارالجوار للنشر، 2014، ص 104 .

14-كامل بربر، اللامركزية ونظم الإدارة المحلية، الدار الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، 2015، ص 28 .

15-رشيد بن عاشور، اللامركزية الإدارية واستراتيجيات الفاعلين: قراءة في العمق التنموي، منشورات مختبر اللامركزية والتنمية المحلية، شعبة العلوم الجغرافية، كلية الاداب والعلوم الإنسانية-جامعة محمد الخامس، الرباط، 2020، ص 314

16-John Cohen, Décentralisation et Gouvernance: Programmes de développement durable en Afrique, Publication de l'université Harvard, 2019, p 67

17-أمارتيا صن: التنمية حرية: مؤسسات حرة وإنسان متحرر من الجهل والمرض والفقر، ترجمة: شوقي جلال، سلسلة عالم المعرفة، العدد 303، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2004، ص 15

18-لبكر رشيد: إعداد التراب الوطني ورهان التنمية الجهوية، ط1، منشورات عكاظ، لدار البيضاء، 2019، ص 191

19-Nabih Mohamed, Décentralisation administrative au pays du Tiers-monde 2e édition, Paris, Dalloz, 2018, p56

20- Joël Thaineau, la centralisation et la decentralisation: Théorie et pratique, pub Université François Rabelais – Tours– F.S.H.S, 2019, p 263

21- Pierre Girolt, Les problèmes financiers des communes rurales, université de paris I, 2017, p59

Les économies en développement au regard des theoriesde la ، Philippe Hugon

22- regionalisation au Tiers Monde, tome43, n°169, les chemins de l'ntégration regionale, 2019, p 43



## التخطيط العمراني بين النظرية والتطبيق

دراسة حالة مركز مدينة الخمس

أحمد الهادي مفتاح المخرم

المعهد العالي للعلوم والتقنية سوق الخميس أمسجل

### المخلص

تناولت الدراسة مراحل التخطيط المستدام واستراتيجية استخدامات الأراضي وتقييم الوضع الحالي والمشاكل والصعوبات التي تواجهها منطقة الدراسة و إن تطبيق معايير الاستدامة في المدن يمكن أن يؤثر على أنظمة البناء وأسلوب التخطيط والتصميم ووضع معايير خاصة بتطبيق نظريات ومفاهيم الاستدامة في المنطقة ، وذلك عن طريق التخطيط الجيد لاستعمالات الأراضي وكل من الفراغات الخارجية والداخلية والمساحات الخضراء وممرات المشاة والنقل والمرور والمباني المحققة لشروط الاستدامة لكي تخدم المنطقة لفترة طويلة دون استنزاف أي من مواردها المادية أو البيئية أو الحيوية. وقد قام هذا البحث بإلقاء الضوء على البعد العمراني للتنمية المستدامة في مدينة الخمس وما تعانيه المدينة من مشاكل بيئية وتخطيطية نتيجة لعمليات التنمية المتعاقبة والتي لم تراعى مفاهيم ومبادئ وأسس ومعايير الاستدامة، وفي هذا المجال لابد من إعادة النظر في استخدامات الأراضي وتنظيمها وتخطيطها بشكل متوازن وعادل وفعال.

وبعد عملية الدراسة الميدانية وتحليل استعمالات الأراضي في المدينة أتضح أن مخططات المدينة السابقة لم تراعى مفاهيم وقواعد التخطيط المستدام للتنمية ، وبالتالي فإن قصورا كبيرا حدث أثناء تنفيذ هذه المخططات نتيجة للصعوبات التي واجهتها، واستغلت الأراضي في غير ماخطط لها بفعل التعدي وهو مايجعل استغلال هذا المورد يزيد في المشاكل البيئية بدلا من أن يعالجها.

كما ساهم سوء استغلال الأرض في نقص وتدني الخدمات العامة والصحية والترفيهية والتعليمية بشكل يمنع تحقيق العدالة والمساواة على المواطنين في المدينة وخارجها، ويقلل من فرص العمل ويساهم في زيادة الإسراف في الطاقة وزيادة التلوث فيها .

وشملت الدراسة أيضاً موضوع التطوير العمراني مساهمة في تحقيق الطموح الهادف إلى رفع مكانة مدينة الخمس على كل المستويات وتحسين ظروف عيش سكانها.

## مقدمة :

يلعب التخطيط العمراني دوراً هاماً في التنمية الشاملة للمجتمعات الجديدة والقائمة حيث انه يساهم في تنظيم العلاقة بين القطاعات المختلفة في إطار دفع عجلة التنمية وعلى ذلك فان أي خلل في العملية التخطيطية يتبعه تعثر في التنمية مما يعوق النهوض بالمجتمعات التي تم من خلالها سوء التخطيط أو إعادة التخطيط ومن عوامل الخلل في العملية التخطيطية الفجوة بين النظريات التخطيطية وآليات تطبيقها وكذلك عدم مراعاة تلك المخططات للوضع الراهن للمدن التي يتم إعداد التخطيط لها.

**الغرض من البحث :** إلقاء الضوء على العلاقة بين الجهات المختصة بالتخطيط العمراني على مستوى الدولة التي تقوم بتنفيذ تلك المخططات وبيان أسباب الفجوة القائمة بين مجالس المدن والأجهزة المسؤولة عن التخطيط العمراني وعدم استفادة مجالس المدن من تلك المخططات ويظهر ذلك من خلال المخططات التي تعدها الدولة للمدن المختلفة ولا يتم الاستفادة منها عن طريق مجالس المدن لعدم تطابقها مع الوضع الحالي مما يعطل آليات التنفيذ لتلك المخططات.

## منهجية البحث :

بناء على الغرض الرئيسي من البحث فقد تم وضع منهج للبحث يعتمد على عرض نموذج من المخططات التي تم وضعها بمعرفة الأجهزة المسؤولة بالدولة لأحد المدن وتحديد موقف المخطط إلى أي مدى أمكن تنفيذه والاستفادة منه ومساهمته في تنمية المدينة واستغلال إمكانياتها المتاحة ومراعاة المحددات الموجودة وقد تم اختيار مدينة الخمس لإجراء المقارنة عليها.

## نبذة عن مدينة الخمس :

تقع المدينة ضمن المخطط الرئيسي للإقليم الفرعي الخمس أحد فروع إقليم طرابلس الرئيسي وبضم الإقليم بلديتي الخمس وترهونة بمساحة كلية (6210 كم<sup>2</sup>) ، وتمثل المركز الإداري لبلدية المرقب ، وتضم أربعة محلات هي : ( محلة لبدة - محلة البلدية - محلة المرقب - محلة بن جحا )

ويوصف موقع المدينة جغرافياً بأنها تقع على ما يعرف بالسفح الشمالي الشرقي لجبل نفوسة مع التقائها بشاطئ البحر وبإحداثيات جغرافية هي :

خط عرض (  $32^{\circ} 36' 52''$  -  $32^{\circ} 40' 44''$  ) شمالاً وخط طول (  $14^{\circ} 14'$  -  $14^{\circ} 49' 11''$  ) شرقاً ويحدها من الشمال البحر الأبيض المتوسط ، ومن الجنوب نهاية سلسلة جبل نفوسة ، ومن الشرق موقع مدينة لبدة الأثرية ، و من الغرب وادي تلة (ويطلق عليه في مخططات المدينة وادي الطوالب )  
فهي بذلك تقع في إطار مناخ البحر المتوسط ، حيث أسست منذ حوالي القرن السابع ق.م، ونمت هذه المدينة عبر تاريخها الطويل ، الكثير من العصور والحضارات القديمة، بدءاً بالفينيقيين مروراً بالرومان والبيزنطيين، ومن بعدهم العرب والأتراك وانتهاء بعهود الاستعمار الإيطالي الى قيام العهد السابق.

تتمتع مدينة الخمس بموقع جغرافي متميز من النواحي الطبيعية والبيئية فهي تبعد شرقاً عن طرابلس بحوالي 120 كم يحيط بالمدينة منطقة زراعية خصبة وترتبط المدينة ارتباطاً قوياً بمدينة لبدة الكبرى والتي تقع داخل مخطط المدينة من الجهة الشرقية ويمر بالمدينة الطريق الساحلي الذي يربط شرق ليبيا بغربها ما اعطى للمدينة دوراً كبيراً في ان تكون نقطة خدمات رئيسية للمسافرين .

### المكانات المتاحة وللمحادثات: أولاً: الإمكانات:

#### 1- الإمكانات العمرانية:

تتمتع المدينة بشبكة طرق إقليمية تحقق الترابط بين المراكز الحضرية.  
تقع المدينة على سهل منبسّط يسمح بالامتداد العمراني حتى حدود المدينة شمالاً وجنوباً وجود مناطق ذات قدرة استيعابية وتتمثل في الفراغات التي لم يتم استغلالها أو الجيوب المتواجدة في مناطق الامتداد العمراني المستحدثة وخاصة أنها تتميز بقربها من عناصر البنية الأساسية والخدمات الأساسية.

#### 2- الإمكانات السياحية :

يوجد في مدينة الخمس بعض الآثار مثل مدينة لبدة الأثرية ويرجع تاريخ إنشاء هذه المدينة إلى العهد الروماني.

ما بين القرن الخامس والسابع قبل الميلاد وأطلقوا عليها اسم ( لبدة الكبرى او العظمي) واستمر الفينيقيون في سيطرتهم على النشاط التجاري للمدينة حيث أسسوا موانئ

ومستعمرات تابعة لهم تعتبر كمراكز ومحطات تجارية على طول الطريق من موانئهم في الشرق إلى إسبانيا في الغرب.

امتداد ساحل المدينة شرقاً و غرباً يعد من الشواطئ الجميلة التي تمتاز بالرمال البيضاء النظيفة ومناظرها الطبيعية الخلابة إلا أن ليس كل الشواطئ صالحة للسياحة الشاطئية نظراً لطبيعتها الطبوغرافية وتتميز أيضاً مدينة الخمس بجوها المعتدل طوال العام وغير ذلك من العيون والآبار التي يمكن استغلالها في السياحة العلاجية.

من خلال ما تم عرضه من إمكانات مدينة الخمس يتضح أن المدينة بها مجموعة من الإمكانيات العمرانية والاقتصادية والسياحية والتي يمكن أن تعمل على تحقيق متطلبات التخطيط و إمكانية معالجة المشاكل الموجودة بالمدينة وتفي احتياجات السكان حتى سنة الهدف.

#### **ثانياً: المحددات:**

1- ظهرت في مدينة الخمسفي بعض الأماكن الامتدادات العشوائية.  
2- زيادة الطلب على الإسكان و نقص الوحدات السكنية المعروضة نظراً للتطور السكاني الحالي والمستقبلي فقد ظهرت الحاجة إلى نوعيات مختلفة للإسكان تستوعب هذه الزيادة الحالية والمقترحة .

3- العجز الحالي في الخدمات المختلفة وما يستتبعه من عجز مستقبلي وما يتبع ذلك من نوعيات الخدمات وتوزيعها وأماكن تواجدها .

#### **نبذة عن الوضع الراهن لمدينة الخمس :**

من خلال دراسة الوضع الراهن لمدينة الخمس وجد أنها تتمتع بمجموعة من العناصر الهامة التي يجب مراعاتها عند وضع المخطط العام للمدينة ولا يجب تجاهلها وهي :

#### **1- الشواطئ :**

تطل مدينة الخمس من الجهة الشمالية بالكامل على شاطئ البحر الأبيض المتوسط يجب لا يتم تكثيف الاستعمالات السياحية المختلفة عليها حتى لا نهدر هذه الثروة البيئية التي تتمتع بها مدينة الخمس ويجب ترك أماكن للحماية البيئية والمحافظة واتباع النظم البيئية المختلفة في توزيع الأنشطة والمشروعات .

## 2- مدينة لبدة الأثرية :

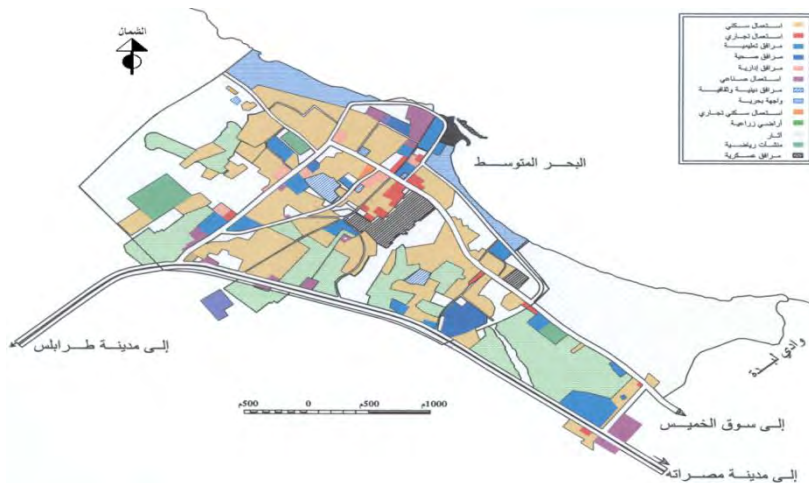
تعتبر المدينة لبدة من أهم المناطق في مدينة الخمس إذ أنها هي نواة المدينة وبها المباني الأثرية وهذه المنطقة بها مجموعة من المشروعات العالمية التي نعمل حالياً للمحافظة عليها ومحاولة تجديدها بما يتلاءم مع أهميتها ولذلك يجب على المخطط أن يتعامل مع هذه المناطق بأساليب المحافظة والصيانة والتدخل المدروس.

## 3- المناطق الجبلية :

الحدود الغربية لمدينة الخمس تشكل مجموعة من المناطق الجبلية والهضاب . وهذه المناطق إما أن تستعمل بما يتناسب مع الميول الموجود بها (مناطق خضراء ..... ) وإما أن تترك كمناطق طبيعية موجودة بالمنطقة لأن وضع مباني سكنية أو استعمالات أخرى في تلك المناطق لا تتلاءم مع طبيعتها .

## 4- الهيكل العمراني القائم بالمدينة :

يتضح الوضع الراهن للهيكل العمراني للمدينة كما بالشكل رقم ( 1 ) يتكون من مجموعة من المباني القائمة باستعمالاتها المختلفة وطرق قائمة وبنية أساسية وخدمات. وعلى ذلك يجب مراعاة هذا الوضع القائم ومحاولة تهيئته والتخديم عليه والتدخل الهندسي ومراعاة الظروف الاجتماعية والاقتصادية للسكان .



مخطط رقم (1)

(الوضع الراهن للهيكل العمراني للمدينة)



## دراسة المخططات المقترحة لمدينة الخمس حتى عام 2025 (التخطيط العمراني) مخطط 1980:

**مقدمة :** تم إعداد المخطط العام لمدينة الخمس من قبل هيئة التخطيط العمراني وعلى الرغم من حداثة ذلك المخطط إلا انه قد مضى بعض الوقت حتى ظهر في أواخر التسعينات ونظراً لمرور ذلك الوقت واعتماد ذلك المخطط على البيانات والإحصاءات التي صدرت عام 1980 فما لا شك فيه انه قد حدثت تغيرات عمرانية متلاحقة في المدينة قبل وبعد اعتماد المخطط وأدت إلى ظهور مشكلات في استعمالات الأراضي والأنشطة وهو ما انعكس سلباً بدرجة واضحة على البيئة العمرانية وبالتالي لم يتم مراعاة هذه المشكلات في المخطط العام للمدينة .

### 1- دراسة علاقة المخطط المقترح بالوضع الراهن والدراسات العمرانية بالمدينة :

بدراسة سريعة للمخطط العام وجد انه لم يتم أخذ بعض النقاط الرئيسية والحيوية في الاعتبار عند وضع وصياغة المخطط العام و نكتفي بعرض إحدى هذه النقاط وهي عدم احترام الظروف الطبوغرافية للمدينة بالمخطط العام المقترح.

تعتبر دراسة العلاقة بين الأوضاع الراهنة لمدينة الخمس وبين ما تم مراعاته منها- خاصة الظروف الطبوغرافية- في إعداد المخططات العامة والتفصيلية من أهم الدراسات لأنها مرتبطة بنجاح عملية التدخل العمراني من فشلها إذ أنها تتعلق بالإمكانات والمحددات العمرانية و الطبوغرافية الموجودة بالمنطقة ومن أهم عناصر هذه الدراسة النقاط التالية :

1- مراعاة توصيات الدراسات البيئية و الطبوغرافية لمدينة الخمس واحترام القوانين البيئية حتى لا يتم الإخلال بالنظام البيئي بالمدينة وعلى ذلك يجب مراعاة هذه القوانين في وضع المخططات العامة والتفصيلية وفي اختيار المشروعات المقترحة.

2- مراعاة الظروف الطبوغرافية للموقع وتقادى البناء على المناطق الجبلية التي يزيد الميل فيها عن المسموح به في عمل مسارات المشاة - الطرق - أو التي يصعب البناء عليها .

3- استغلال الإمكانات العمرانية الحالية من طرق - مسارات - خدمات - بنية أساسية لأنها تمثل عصب المدينة ونواه أساسية في عملية التخطيط للمناطق القائمة لذلك لا يجب تجاهلها وان كان يمكن تطويرها والتعامل معها بالأساليب الهندسية المختلفة المناسبة لها ودراسة كفايتها وكفاءة توزيعها .

4- مراعاة الأوضاع الراهنة لتوزيع المباني والاستعمالات المختلفة والحفاظ عليها وعدم التعدي عليها بالإزالة إلا إذا اضطر الأمر لفتح طريق تخديم أو توسيع طريق قائم أو توفير خدمة أساسية فيجب الرجوع إلى دراسات حالات المباني لاختيار المباني التي يمكن إزالتها لتوفير الاحتياجات المختلفة .

و تشكل مراعاة الأوضاع الراهنة للمباني بعدا اجتماعيا إذ يجب بناء ثقة بين الأجهزة القائمة على عمليات التخطيط والتنفيذ مع السكان القائمين وذلك لتحقيق تعاون بين كل من الجهات المعنية لعمليات التنمية لانمائها بصورة جيدة .

## 2- المخطط العام 1980 ( التخطيط العمراني ) :

توضح النقاط التالية كيفية تعامل المخطط العمراني في وضع المخطط العام لمدينة الخمس و علاقته مع الظروف الطبيعية والعمرانية الراهنة:

تم تكتيف الاستعمالات السياحية بطول الشاطئ ولم يترك مناطق احتياطية لتحقيق التنمية المتواصلة و عدم مراعاة أن الطلب السياحي على مدينة الخمس لا يحتاج هذا الكم من هذه الاستعمالات السياحية .

تم التعدي وبشكل واضح على المناطق القديمة الأثرية وتم إدخال طريق في منتصف المنطقة مع تجاهل المخطط لأهمية هذه المناطق على المستوى المحلي و العالمي.

لم يتم مراعاة الوضع العمراني الراهن للمدينة شكل رقم ( 2 ) من حيث: المباني القائمة.

ب - شبكة الطرق والبنية الأساسية .

ويوضح ذلك عدم وجود أدنى علاقة بين الوضع الراهن وبين ما يتم عمله من اقتراح لشبكة الطرق وتقسيم المجاورات و الأحياء.

ج- تم وضع استعمالات سكنية وغيرها في المناطق الجبلية الموجودة بالمدينة سواء كانت الحدود الغربية - حيث تم الامتداد عليها- أو المناطق داخل المدينة ، وهذه المناطق عنيقة الانحدار ومن الصعب البناء عليها ومد شبكات بنية أساسية لها .

مما سبق يتضح أن المخطط الذي تم وضعه عام 1980 لم يراعى الآتي :

المناطق التاريخية والمباني القديمة والمناطق الأثرية .

المباني القائمة والبنية الأساسية والظروف العمرانية القائمة .

الظروف الطبوغرافية والمناطق الجبلية.

المفاهيم البيئية في التعامل مع ساحل البحر الأبيض والإمكانيات السياحية .

**وننتج عن ذلك :**

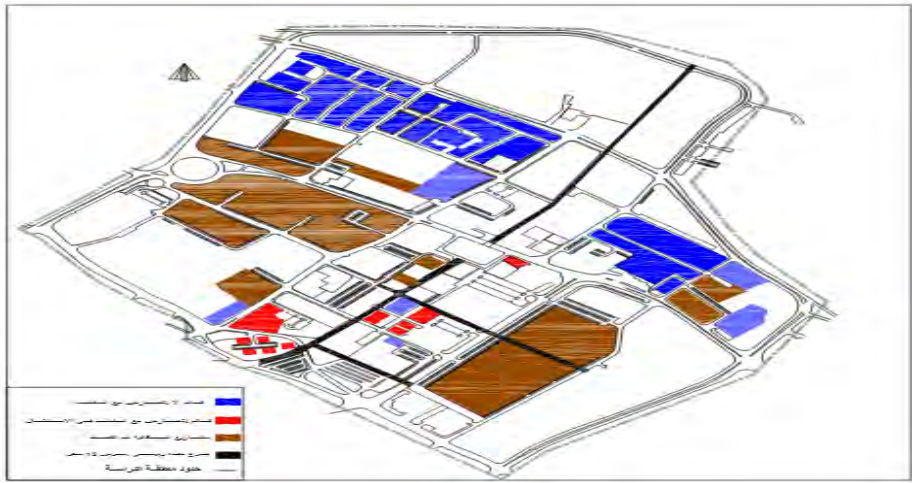
1- لم يتم عمل المخططات التنفيذية لهذه المخططات العامة لصعوبة توقييعها على الوضع الراهن.

2- حدوث فجوة وانفصال في الجهات الإدارية والحكومية وجهاز التخطيط نظراً لفقد الثقة بين المخططات الموضوعية والأوضاع الراهنة .

3- لم يحدث التوافق بين مجلس المدينة والجهات المخططة لعدم وجود مصداقية في وضع الحلول للمشاكل القائمة والتعامل معها .

شكل رقم ( 2 )

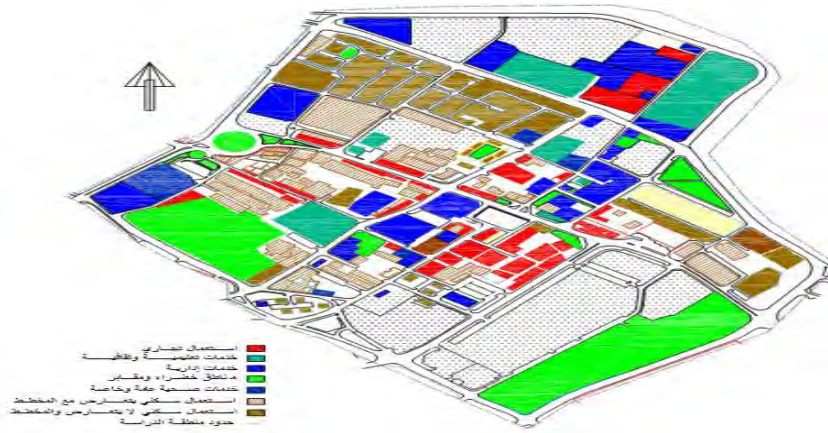
( يوضح المخطط المقترح وتعارضه مع الظروف القائمة )



**1- المخطط المحدث :**

**2- مقدمة :**

تم تحديث المخطط العام الصادر في 1980 وقد تمت مراعاة الظروف الطبيعية والبيئية الراهنة للمدينة كما بالشكل رقم ( 3 )



شكل رقم ( 3 )  
( يوضح المخطط المحدث وتوافقه مع الظروف القائمة )

### 3- فقد تم اقتراح النقاط التالية لمراعاة تلك الظروف كما يلي :

- 1- تحديد حرم الشاطئ و مراعاة القوانين البيئية الملزمة لإنشاء المشروعات السياحية على الشواطئ.
- 2- تم تصنيف الشواطئ إلى شواطئ صالحة للسباحة وقد تم استغلالها و توطين استعمالات سياحية عليها و ترك الشواطئ الغير صالحة للسباحة و ذلك لعدم تكثيف الاستعمالات السياحية على الشواطئ نظرياً مع عدم إمكانية تطبيق خطط التنمية السياحية غير الواقعية و التي لا تلائم طبيعة الشواطئ.
- 3- تم اقتراح مسار كورنيش في الأماكن الغير صالحة كشواطئ و ذلك للاستفادة منها دون الإضرار بها.
- 4- تم احترام الحدود الجبلية و عدم البناء عليها و ذلك إما في المناطق عند مدخل المدينة ناحية طريق قفط أو في الجهة الغربية للمدينة و ذلك لصعوبة البناء و التعامل مع هذه المناطق طبقاً لطبيعتها الكونتورية و تم عمل بعض المناطق الداخلية منها كمناطق خضراء.

بالإضافة لذلك تم عمل المخططات التفصيلية لبعض المناطق و كذلك بعض المناطق المأهولة و بعض المناطق العشوائية و الأثرية كما يلي:

#### 4- المنطقة الأثرية القديمة :

سبق الإشارة إلي أن أهمية هذه المنطقة لما تحتويه من عناصر ومشروعات قائمة ولذلك تم اخذ هذه الأهمية في الاعتبار وتم عمل طريق يحيط بالمنطقة ويخدم عليها وما هو إلا تأكيد للطريق القائم وتم وضع مجموعة من التوصيات للحفاظ على الطابع المعماري والعمراني للمنطقة وأيضا المحافظة على المباني الأثرية بها .

#### 5- منطقة بن جحا :

وهي منطقة تقع داخل مخطط المدينة وبها مجموعة من المباني القديمة المبعثرة (إسكان - خدمات ) ويتضح من الشكل ( 4 ) مدي مراعاة المخطط الأوضاع والظروف الراهنة لمنطقة بن جحا من ناحية المباني وبنية أساسية وظروف طبيعية وتعامل معها بأسلوب هندسي مراعياً المفهوم الشامل في التنمية وأساليب التدخل العمراني الحديث .



شكل رقم ( 4 ) ( يوضح المخطط التفصيلي لمنطقة جحا )

واقترح المخطط بعض الأساليب للارتقاء بالمنطقة منها الآتي :

مد شبكة طرق تخديم داخل المنطقة بما يتلاءم مع تعرجات المباني والفراغات بحيث يحقق التخديم دون إضرار بالمباني .  
تم وضع كل مبنى داخل قطعة ارض خاصة به وذلك لتحقيق خصوصية السكان .

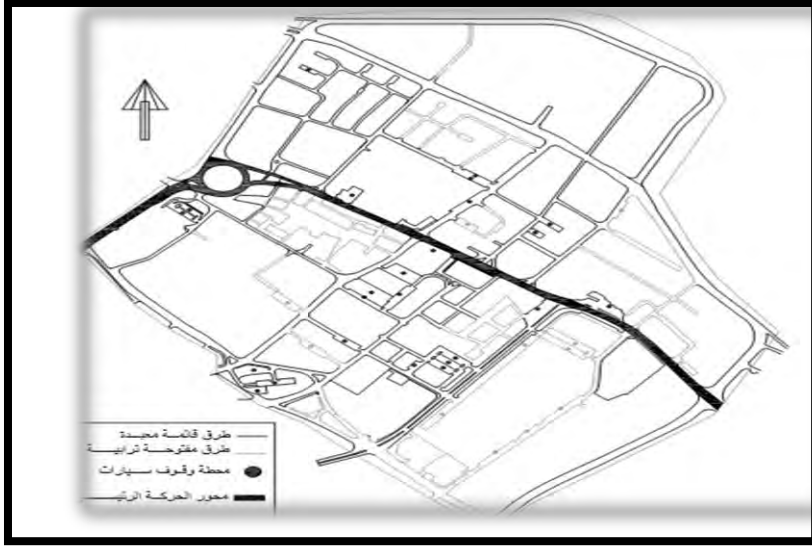
وضع قطع الأراضي داخل مجموعة من الفراغات المتدرجة واستغلال الأراضي الفضاء لعمل ساحات ومناطق خضراء لتعويض السكان عن المناطق المفتوحة المفقودة .  
تم الحفاظ على الطابع المعماري والعمراني للمنطقة بل وإضافة عناصر تؤكد وتحقق أهداف الارتقاء والتجديد من خلال :-

عمل سور مميز للمنطقة لتأكيد الطابع الخاص بها وتصبح علامة مميزة وذلك باستغلال الموقع المتميز لها  
النهوض بالناحية الاقتصادية للسكان من خلال عمل محلات تجارية موازية للسور وذلك لتوفير الخدمات  
وأيضاً رفع مستوى المعيشة للسكان لإمكانية المحافظة على البيئة و تطويرها و منع العشوائيات .

ج - استغلال موقع المنطقة المميز مع توفير الحركة السياحية الداخلية والخارجية .  
د - تم توفير مراكز خدمية في أماكن متميزة بالمنطقة لخدمة السكان وذلك لسد العجز في الخدمات في الوضع الحالي ولاستيعاب الطلب علي الخدمات في المستقبل.

### 3- مناطق الامتدادات المستقبلية :

تم مراعاة الظروف الطبيعية والعمرانية القائمة و المرافق المتاحة للامتداد في مناطق تستوعب التوسع المستقبلي وهي مناطق جنوب المدينة وهي مناطق منبسطة يسهل التعامل معها و تعتبر الامتداد الطبيعي لمدينة الخمس . وقد تم مراعاة الحالة الاقتصادية للمدينة وأولويات التنمية في التخطيط التفصيلي من حيث أطوال شبكات الطرق و توزيع الخدمات و مرحلية التنفيذ .



الشكل يوضح امتداد المنطقة من ناحية الخدمات

#### 4- الطريق الساحلي:

تم اقتراح طريق الساحلي دائري محيط بالمدينة من الناحية الجنوبية لربط مدينة الخمس بالمدن الأخرى و حتى لا تخترق الطرق الساحلية الكتلة السكنية للمدينة حفاظا على حزامها العمراني من المشاكل التي تنتج من وجود مثل تلك الطرق داخل الكتلة السكنية. و يعبر إمكانية إنجاز المخططات التفصيلية عن مصداقية المخطط العام المحدث و إمكانية التعامل معه لمراعاته و احترامه الظروف الطبيعية والبيئية الراهنة للمدينة .

#### نلخص أهم الاستنتاجات :

في تحديث النقل العام والرجوع إلى التسلسل الهرمي لاحتياجات المدينة في مجالات كثيرة لتطوير الخدمات وذلك عن طريق تطبيق المرافق والمجمعات الخدمية التي تخدم مركز المدينة، كذلك تطوير مركز المدينة تم من خلال تشييد وصيانة جميع المباني المخططة وهي من نطاق تنظيم المخطط العام في بعض مناطق المركز . وجود إفراط كبير في إنارة الأسواق التجارية وغير ملائم مع طابع الأماكن المستخدمة فيها وذلك يرجع في غياب الإدارة بشكل عام.



وجود أخطاء كبيرة في إعادة التأهيل للمباني التراثية العائدة للحقبتين العثمانية والإيطالية واختفاء عدة مباني خلفت ورائها أراضي غير محددة المعالم وأبنية غير متناغمة حديثاً مع التراث المحيط بها.

تبين أن تصنيف المناطق لا يتناسب مع الأنسجة العمرانية المتواجدة في المدينة وصياغة القواعد المبنية لحماية المعالم في قائمة التراث بالتالي لم تتمكن الجهات المسؤولة من إعادة تأهيلها وصيانتها لكي تتلائم مع الطابع المعماري الأصلي.

لم يؤخذ في الاعتبار الأوضاع القائمة وكذلك سرعة حركة المرور في الشوارع الضيقة ولم تتم معالجتها ولم يتم تنفيذ العديد من الشوارع المخطط فتحها.

لم يتم النظر في توزيع الإدارات لوسط المدينة وإدماج مشاريع التطوير الجديدة وتقادي إنشاء مناطق مغلقة، وإعادة تأهيل المراكز التجارية القديمة مع بنية المدينة وارتباطها مع الاستراتيجية العامة لمدينة الخمس.

### النتائج :

عدم وجود مدينة ليبية تلبي متطلبات الاستدامة بالشكل الكامل الا أن مدينة الخمس تحوى العديد من الايجابيات ، في إطار تحقيق تنمية عمرانية مستدامة ، ويجب أن تراعى الحلول الممكنة لتطوير المدينة فى مضمونها مفاهيم الاستدامة ، وأن تتم في إطار خطة عمل على المدى " القصير - المتوسط - الطويل "

من خلال دراسة المخطط لسنة 2000 نستخلص أهم النتائج :

يعتبر مخطط المدينة المقترح 1980 - 2000 مخططاً غير ناجح ، فهو لم يكن إلا مشاريع تخطيطية لم يراع فيها تنمية المجتمع اجتماعياً واقتصادياً.

لا توجد استراتيجية محددة لتنفيذ المشاريع التنموية في المدينة .

لم تضع السياسات التخطيطية استراتيجيات للتطوير الحضري مع الزيادات السكانية .

لم يتم تطوير المخطط المقترح 2000 والذي تجاوز المدة المقترحة للتنفيذ .

ضعف الإدارة الحضرية التي تشرف على تنفيذ المخططات الحضرية بالمدينة وعدم

تفاعلها مع الإدارات الأخرى التي تساهم في عمليات التنمية الشاملة .

غياب التشريعات القانونية التي تساعد في تطبيق مفاهيم الاستدامة في عملية التنمية

العمرانية للمدينة .



عدم تنفيذ المشاريع الإسكانية في المناطق القديمة الآيلة للسقوط ، مع عدم وجود سياسات لتعويض الملاك أنتج مباني عشوائية جديدة لا تراعى المعايير التخطيطية .  
تركز الخدمات في مركز المدينة يعتبر جيداً مع نظام مروري يسهل الحركة وينظمها ، إلا انه يسبب حالياً العديد من مشاكل الازدحام في المدينة بفعل عدم وجود محطات وقوف للسيارات .

انتشار الاستعمال التجاري في كل انحاء المدينة دون دراسة تخطيطية ما يسبب العديد من مشاكل للسكان

ضعف الكثافة السكانية وسط المدينة جعلها منطقة خالية في المساء .  
تفتقر المدينة إلى المناطق الخضراء والأشجار والتي تساهم في الحد من التلوث وكمناطق تنفس للسكان .

تتركز أهم مصادر التلوث في المدينة في مصنع الاسمنت ، ومحطة توليد الطاقة ، وبالتالي فإن أي عمل تخطيطي تنموي يجب أن يأخذ بعين الاعتبار وضع حلول جذرية لمشاكل التلوث الهوائي .

تلوث مياه البحر نتيجة تصريف مياه الصرف الصحي مما سبب العديد من المشاكل البيئة للكائنات البحرية.

#### **التوصيات :**

بناء على مصداقية المخطط المحدث تم عمل جسر فني بين مجلس مدينة الخمس والمكتب الاستشاري في لحل كل المشاكل التخطيطية التي تطرأ على المدينة بعد الانتهاء من تحديث المخطط العام - وكذلك تلبية المتطلبات التخطيطية من تخصيص أراضي لمشروعات جديدة وتقسيم أراضي لمشروعات سكنية جديدة .

ويعبر هذا التقاهم بين المحليات المتمثلة في مجلس المدينة والمكتب الاستشاري عن إمكانية التفاعل بين المحليات والهيئات التخطيطية ما دامت المخططات تحترم الوضع الراهن وتعبر عن احتياجات المدينة.

#### **وبناءً على ذلك فإنه من الأهمية أن يراعي :**

أن تكون هناك علاقة إيجابية بين الجهات المتخصصة بالتخطيط العمراني على مستوى الدولة و أجهزة تنمية المدن الجديدة أو مجالس المدن وتمثل هذه العلاقة الإيجابية تفاعل بين الجهتين مما ينتج عنه دفع لآليات تنفيذ عمليات التنمية العمرانية في المدن الجديدة والقائمة

على السواء ومن ثم سد الفجوة القائمة بين المحليات وأجهزة التخطيط العمراني والتي ينتج عنها عشوائيات التنمية .

ضرورة معاشية فريق التخطيط العمراني للمدينة المراد إعادة تخطيطها قبل العمل بها لرصد الظروف والأوضاع الراهنة بدقة لا مكانية الخروج بمخططات عمرانية واقعية تساهم في تحسين وتطوير الظروف العمرانية للمدن .

أن يمتد دور الاستشاري إلى مراحل واليات تنفيذ المخطط العمراني للمدينة بالتنسيق مع المحليات ومجالس المدن حتى يتم تقادي عشوائيات التنمية .

ضرورة رجوع الجهات المنفذة للمخطط العمراني المتمثلة في المحليات ومجالس المدن للاستشاري في حالة تغيير بعض القرارات أو حدوث متغيرات جديدة لتلبيتها وتحقيقها بشكل علمي وهندسي يتناسب مع الأهداف الموضوعة للمخطط العام المقترح .

الاستفادة من التجارب العالمية في تقييم وتحديث وتطوير المخططات وتطبيق مبادئ الاستدامة فيها.

ضرورة التقيد باستعمالات المخطط المعتمد و معالجة المخالفات و إزالة التعديات التي طالت المخطط .

معالجة مشاكل النقل و المرور بالمدينة من خلال استكمال تنفيذ جسور الطريق الساحلي و تحويله إلى خارج نطاق المدينة لتقليل الضغط على مركز المدينة .

### المراجع:

المخطط الهيكلي لمدينة الخمس حتى عام 2025 ، مصلحة التخطيط العمراني، 1980.

مشروع مراجعة وتحديث المخطط العام لمدينة الخمس، مكتب الوطني الاستشاري بالتعاون مع مصلحة التخطيط العمراني .

اقليم الخمس مخططات التطوير المخطط الشامل - 2000 مكتب بوليسيرفس لإستشارات الهندسية ، مكتب المشاريع البلدية - فاديكو، وارسو - بولندا..

4- مسودة المخطط النطاق الفرعي ، الجيل الثالث للمخططات - نطاق الخمس الفرعي، المكتب الوطني الإستشاري، 2007م.

سنان ، أبوالقاسم علي ، تقييم مخطط مدينة الخمس من واقع استعمالات الأراضي 1966 - 2006 ، جامعة طرابلس ، قسم الجغرافيا ، 2011 .

تواصل الحضارات لمدينة الخمس - سنان ، عبد السلام عمر، وآخرون.



## أثر التخطيط لإدارة الأزمات في فاعلية إدارة الأزمة بقطاع النفط في ليبيا

أ.د. حازم صبحي البني

كلية إدارة الأعمال / جامعة الجنان - لبنان

أ.خالد الهادي محمد الرياني

كلية إدارة الأعمال / جامعة الجنان - لبنان

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر البيئة الداخلية في فاعلية إدارة الأزمات بقطاع النفط في ليبيا، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (78) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (174) مفردة. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها :

- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعنصر التخطيط السليم على فاعلية إدارة الأزمات في المؤسسة الوطنية للنفط في مدينة طرابلس، من وجهة نظر الإدارة العليا والوسطى عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .
- وقد أوصت الدراسة بما يلي:
- زيادة الاهتمام بوضع خطط مستقبلية لإدارة الأزمات في المؤسسة الوطنية للنفط، ومراجعة وتطوير الخطط السابقة بصفة مستمرة ودورية.

### ABSTRACT

This study aimed to show the impact of the internal environment on the effectiveness of crisis management in the oil sector in Libya. To achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire that included (78) items to collect primary information from the study sample consisting of (174) individuals. In light of this, data were collected and analyzed, and hypotheses were tested. After conducting the analysis of the study data and its hypotheses, the study reached a number of results, the most important of which are:

1- The results of the study showed that there is a statistically significant effect of the component of sound planning on the effectiveness of crisis management in the

National Oil Corporation in the city of Tripoli, from the point of view of senior management. and middle at significance level ( $\alpha \leq 0.05$ ).

**The study recommended the following:**

1. Increased interest in developing future plans for crisis management in the National Oil Corporation, and reviewing and developing previous plans on an ongoing and periodic basis.

## 1- المقدمة

تؤثر أزمات العمل على استمرارية المنظمات وتهدد بقاءها وقدرتها على المنافسة ووضع سمعة وبقاء المؤسسة في بوتقة الاختبار، فالمنظمات التي لا تستطيع التعامل مع الأزمات بتجنب حدوثها والتخطيط للحالات التي لا يمكن تجنبها وإجراء التحضيرات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها، لا تلحق بالركب ويكون مصيرها الانهيار.

وباعتبار أن النفط الثروة القومية لليبي، ويعتبر أهم قطاع في الاقتصاد الليبي، ويمثل المصدر الرئيسي للدخل إضافة إلى كونه يمثل أعلى نسبة في تركيبة الناتج المحلي الإجمالي الليبي. وقد عرف النفط الليبي تقلبات واختلالات عدة منذ البدء في عملية إنتاجه وتصديره بكميات اقتصادية مطلع الستينيات من القرن المنصرم، كان أبرزها ما عرف بالصدمة النفطية الأولى والثانية وكان للصدمات أثرها السلبي البالغ على الوضع الاقتصادي والاجتماعي وذلك بسبب طريقة إدارة الازمات.

وتعتمد الدولة على إيراداته في تمويل أكثر من 95% من نفقات الخزنة العامة، ونحو 65% من الناتج المحلي الاجمالي، وتشكل الصادرات النفطية نحو 96% من إجمالي الصادرات. وتمتلك ليبيا أكبر مخزون من النفط في إفريقيا، حيث تقدر الاحتياطات النفطية المؤكدة بنحو 6,46 مليار برميل، أي نحو 3.94% من احتياطي العالم، و يمثل نسبة 6.36% مما تنتجه المنظمة العربية المصدرة للبترول (أوبك)، و نسبة 4.87% مما تنتجه منظمة الدول المصدرة للنفط (أوبك). و لقد بلغ حجم إنتاج النفط الليبي نحو 400 ألف برميل يوميا بنهاية العام 2015، بالمقارنة بنحو 1,7 مليون برميل يوميا خلال العام 2010. و وصل التراجع في إنتاج النفط إلى نسبة تصل 80% من القدرة الإنتاجية، وتراجع

حجم الصادرات النفطية بما يقارب 85% مما تسبب في انخفاض كبير في الإيرادات العامة للدولة.

#### أولاً: مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن المنظمات العالمية المتقدمة تتعامل مع أزماتها بمناهج علمية من خلال فرق العمل الدائمة والمؤقتة، أو أخذ الاحتياطات، أو استخدام أسلوب حل المشكلة الديمقراطي، أو الاحتواء، أو تفريغ الأزمة من مضمونها، أو تفتيتها، وتدمير الأزمة ذاتياً، أو إعلان الوفرة الوهمية، أو تحويل مسار الأزمة<sup>1</sup>. أما المؤسسات العربية ومن ضمنها المؤسسة الوطنية للنفط التي لا زالت تستخدم الأساليب التقليدية في مواجهة أزماتها من خلال إنكار الأزمة وعدم إعلانها، لعدم إتباع المناهج العلمية في التعامل مع الأزمات، وبسبب الجهل بتلك المناهج، والتمسك بالأساليب العشوائية والارتجالية؛ مما يعكس إمكانية المنظمة وقدرتها.

وباعتبار أن ليبيا تعتمد بشدة في اقتصادها على قطاع النفط حيث لم تتخفف الصادرات النفطية خلال الفترة من 1970 – 2010 عن 94.3%<sup>2</sup> ولذلك فإن الاقتصاد الليبي رهينة للأزمات الداخلية الحالية المتمثلة في عدم الاستقرار السياسي والأمني الذي تمر به البلاد حالياً إضافة إلى سيادة الأساليب العشوائية والطرق الارتجالية في التعامل مع الأزمات. وعليه، فإن مشكلة الدراسة الحالية تتمحور حول السؤال الرئيسي التالي :

"ما مدى وجود أثر لتخطيط لإدارة الأزمات في فاعلية إدارة الأزمات من وجهة نظر الإدارة العليا والوسطى في المؤسسة الوطنية للنفط في مدينة طرابلس؟"

#### ثانياً: الفرضيات الدراسية:

- H0: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعنصر التخطيط سليم على فاعلية إدارة الأزمات في المؤسسة الوطنية للنفط في مدينة طرابلس من وجهة نظر الإدارة العليا والوسطى عند مستوى دلالة (0.05).

<sup>1</sup> الأعرجي، عاصم، (1999 " ) سرية أو علنية المعلومات في ظروف الأزمات ، " مجلة الإدارة العامة، المجلد الخامس والثلاثون، العدد الثاني

<sup>2</sup>الحي، وآخر، دور النفط في تشكيل ملامح ومات اقتصاد ليبيا، جل نقاش اقتصادي لأكاديمية الاقتصاد والتجارة، جامعات ليبيا، العدد الثاني 2015 ص 74

- H1: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعنصر التخطيط سليم لعنصر التخطيط على فاعلية إدارة الأزمات في المؤسسة الوطنية للنفط في مدينة طرابلس من وجهة نظر الإدارة العليا والوسطى عند مستوى دلالة (0.05).

### ثالثاً: أهمية الدراسة

لقد أصبح موضوع إدارة الأزمات من أبرز الموضوعات التي تهتم بها الدول في الوقت الحاضر، خاصة بعد أن زادت مخاطر حدوثها وتنوعت أسبابها، وأصبحت كل الدول ا بلا استثناء عرضة لأن تكون مسرحاً لوقوع أزمات على أراضيها، ولهذا تكمن مبررات القيام بالدراسة في الآتي:

- 1- تسهم الدراسة في إثراء المكتبة العربية بصورة عامة والليبية بصورة خاصة في مجال إدارة الأزمات، كما تساعد هذه الدراسة على معرفة مدى المام الرؤساء والعاملين في المؤسسة الوطنية للنفط بأهمية إدارة الأزمات وكيفية التعامل معها في ضوء كل أزمة على حدة.
  - 2- الكشف عن فاعلية آليات وبرامج إدارة الأزمات المطبقة بالمؤسسة الوطنية للنفط ومدى توافقها مع البيئة الليبية.
  - 3- بيان دور التخطيط في إدارة الأزمات كمدخل وقائي أي محاولة التنبؤ بما سيحدث.
  - 4- بيان كيف يمكن مواجهة الأزمات من خلال إدارتها.
- تحفيز الرؤساء وخاصة الإدارة العليا إلى أهمية اعتماد الأسلوب العلمي في مواجهة الأزمات.

### رابعاً: أهداف الدراسة

- يتمثل الهدف الأساس لهذه الدراسة في التعرف على ما إذا كان هناك أثر لتخطيط لإدارة الأزمات في فاعلية إدارة الأزمات في المؤسسة الوطنية للنفط من وجهة الإدارة العليا والوسطى، وذلك من خلال تحقيق الهدف التالي:
- التعرف على ما إذا كان هناك أثر للتخطيط في فاعلية إدارة الأزمات من وجهة نظر الإدارة العليا والوسطى في المؤسسة الوطنية للنفط في مدينة طرابلس.

## خامساً: منهجية الدراسة:

### 1- منهج الدراسة:

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال وصف الواقع الراهن، كذلك المنهج التحليلي من خلال تحليل أثر التخطيط على فاعلية إدارة الازمات في المؤسسة الوطنية للنفط بمدينة طرابلس من وجهة نظر الإدارات العليا والوسطى باستخدام الحزمة الاحصائية (spss) لتحليل البيانات.

### 2- مجتمع وعينة الدراسة:

أ- **مجتمع الدراسة:** مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات المشكلة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة. وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتمثل في الموظفين العاملين في الفئة العليا والوسطى ( رئيس مجلس إدارة، نائب رئيس مجلس إدارة، مدير عام، مساعد مدير عام، مدير إدارة، مدير مكتب، رئيس قسم) والبالغ عددهم (174) موظفا في المؤسسة الوطنية للنفط.

ب- **عينة الدراسة:** أما عينة الدراسة فسوف يعتمد الباحث في دراسته على العينة القصدية، وذلك لأن هذا النوع من العينات يخدم أهداف الدراسة، حيث اشتملت عينة الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (174) موظف من العاملين في الوظائف العليا والوسطى بالمؤسسة الوطنية للنفط ، حيث استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل لضمان الحصول على نتائج تمثل المجموع الكلي للمبحوثين، وقد وزعت الاستبانة على أفراد العينة بنسبة (100%) من أفراد المجتمع الأصلي.

### ج- متغيرات الدراسة:

وقد تضمنت الدراسة المتغيرات الآتية :

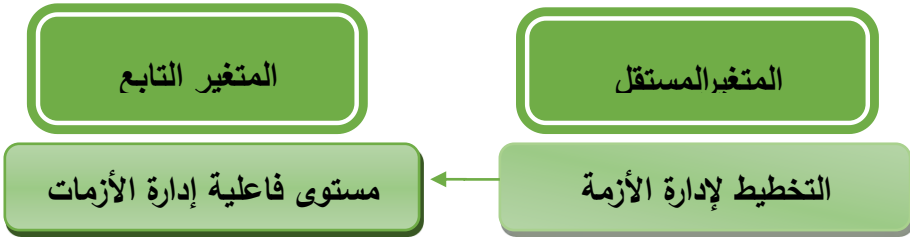
**المتغير المستقل :** التخطيط لإدارة الازمات.

**المتغير التابع :** مستوى فاعلية إدارة الازمات:-

### أنموذج الدراسة

يوضح الشكل رقم (1) أنموذج الدراسة تم بناء النموذج اعتماداً على فرضية الدراسة، الدراسات السابقة، الأدب النظري المتعلق بالموضوع.

حيث المتغير المستقل والمتمثل في التخطيط لإدارة الأزمات، والمتغير التابع مستوى فاعلية إدارة الأزمات.



شكل رقم (1) نموذج الدراسة

## 2- الإطار النظري للدراسة:

### 1.2- مفهوم التخطيط:

يسمى من قبل البعض بالتخطيط الشامل أو بتخطيط الأهداف ويكون على صعيد المنظمة ككل من حيث مدى الشمول ويتضمن اتخاذ القرارات من قبل المستويات العليا كمجلس الإدارة وأثاره تمتد عبر مرحلة زمنية طويلة نسبياً مثل تخطيط الاستثمارات الرأسمالية وتخطيط تنويع الخدمات ويكون التخطيط الاستراتيجي طويل الأمد أو متوسط الأمد ويتضمن صياغة الأهداف العريضة للمنظمة وسبل تحقيقها في ضوء المتاح بدون الخوض في التفاصيل الدقيقة لموضوع التخطيط يعرف بأنه خطة عامة لتسهيل عملية الإدارة الناجحة وهو يخرج المخطط من دائرة النشاطات والأعمال اليومية داخل المنظمة، ويعطي صورة كاملة حول ماذا نفعل؟ وما هو مسارنا المستقبلي؟ فهو يزود المخطط أو الإدارة برؤية واضحة حول إلام تريد أن تصل؟ وكيف تصل إلى ما تريد؟ هذا إلى جانب الخط والأنشطة اليومية. (3، 2003) Shapiro، التخطيط الاستراتيجي هو تخطيط بعيد المدى يأخذ في الاعتبار المتغيرات الداخلية والخارجية ويحدد القطاعات والشرائح السوقية المستهدفة وأسلوب المنافسة. فالتخطيط الاستراتيجي هو عملية متجددة يتم تحديثها كل عام لدراسة المستجدات الخارجية والداخلية. (السكارنة، 2010، 91)، (عملية التخطيط الاستراتيجي تتميز بمجموعة من الخصائص وهي: أن عملية التخطيط الإستراتيجي ذات مدلول مستقبلي وحقيقي، بمعنى أن الأفكار الواردة في الخطة يجب أن تستغل بمنظور مستقبلي وواضح، وتدعم بإطار للعمل وليس بمجرد تنبؤات مادية، كما أنها عملية شمولية



وتكاملية وليست عمليات تجميع لرؤية قيم وأهداف وأفكار متناثرة وتطور من خلال فريق عمل متكامل.

## 2.2- متطلبات التخطيط الاستراتيجي لمواجهة الأزمات:

يجب الإدراك والاقتناع يتطلب التخطيط الاستراتيجي لمواجهة الأزمات القيام بأمور كثيرة أولاً إدراك المؤسسات والمجتمعات وصانعي القرار بأهمية إدارة الأزمات والكوارث بوجود المخاطر، وثانياً ضمان تطبيق الخطة بقوانين مسنة لذلك، بالإضافة إلى تحديد جهة أو ووضوح خطة الطوارئ، وثالثاً لجنة محددة مسئولة لوضع وتنفيذ عملية التخطيط موقع عالم التطوع العربي.  
-3.2.<http://www.arabvolunteering.org/corner/avt9720.html>

### أبعاد التخطيط الاستراتيجي :

يمكن حصر أبعاد التخطيط الاستراتيجي بالنقاط الآتية (أبو زقية، 2011، 55 1 )

- 1- وضع الإطار العام للإستراتيجية.
- 2- دراسة العوامل البيئية المحيطة بالمنشأة سواء كانت خارجية أو داخلية مع تحديد الفرص المتاحة والقيود المفروضة.
- 3- تحديد الأهداف والغايات.
- 4- وضع الاستراتيجيات البديلة والمقارنة بينها.
- 5- اختيار البديل الاستراتيجي الذي يعظم من تحقيق الأهداف في إطار الظروف البيئية المحيطة.
- 6- وضع السياسات والخطط والبرامج والموازنات حيث يتم ترجمة الأهداف والغايات طويلة الأجل إلى أهداف متوسطة الأجل وقصيرة الأجل، ووضعها في شكل برامج زمنية.
- 7- تقييم الأداء في ضوء الأهداف والاستراتيجيات والخطط الموضوعية مع مراجعة وتقييم هذه الاستراتيجيات والخطط الموضوعية في ضوء الظروف البيئية المحيطة.
- 8- استيفاء المتطلبات التنظيمية اللازمة لتنفيذ الإستراتيجية مع مراعاة تحقيق تكيف المنشأة مع التغيرات المصاحبة للقرارات الإستراتيجية.

### 1.3- مفهوم الأزمة:

الأزمات ليس لها حد أو حدود. يمكن أن تحدث في أي وقت، وفي أي مكان، ولأي منظمة - ربحية كانت أو غير ربحية، عامة، أو خاصة. يمكن أن يؤدي الترابط بين الاقتصاد العالمي وواقعه السياسي إلى تضخيم التأثير المضاعف لأي أزمة فردية، مما يجعله سمة مشتركة في حياة المنظمات. يمكن للأزمة التي تؤثر على منظمة واحدة، من بين أمور أخرى، أن تتسبب في تسريح العمال والإغلاق من بين موردي تلك المنظمة وعملائها وشركائها؛ أو إحداث خسارة في ثقة المستثمرين يمكن أن تتسبب في تراجع سوق الأسهم؛ وحتى إحداث أضرار بيئية وقلق نفسي. على سبيل المثال، أثار الانهيار المالي الذي أفلس شركة تجارة الطاقة ومقرها الولايات المتحدة إنرون في خريف وشتاء عام 2001، أزمة مالية في شركة خدمات استشارية ومراجعة الحسابات آرثر أندرسون. أدت الدعاية المحيطة بالتحقيق اللاحق في كلتا الشركتين المستثمرتين إلى التساؤل عن السجلات المالية في عشرات الشركات الأخرى المتداولة علناً، والتي عانت بدورها من أزماتها الخاصة - بعضها أكثر ضرراً من كارثة إنرون بسبب طبيعتها التي لا يمكن التنبؤ بها وتأثيراتها المتتالية المصاحبة لها، من غير المحتمل أن تترك حالات الأزمات أي منظمة على حالها إلى الأبد، ويجب على القادة عدم التظاهر بخلاف ذلك.

وعبر القرآن الكريم في كثير من الآيات الكريمة لمعاني الأزمة حيث وردت بثلاثة ألفاظ رئيسة غاية في البلاغة وهي:

1- **الابتلاء:** حيث وردت في عدد من الآيات الكريمة، قال الله تعالى: ﴿وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ﴾ [سورة البقرة - الآية: 155]. ويقول الله تعالى في آية أخرى: ﴿كُلْ نَفْسٍ ذَائِقَةً الْمَوْتِ وَنَبْلُوكُم بِالشَّرِّ وَالْخَيْرِ فِتْنَةً وَإِلَيْنَا تُرْجَعُونَ﴾ [سورة: الأنبياء - الآية 35]. ويفهم من الآيات السابقة أن الابتلاء حالة حاصلة لا محالة فيها وهو إناء ينضح بالشر وبالخير وهو ليس حالة أو موقف ملنا بالسلبيات فقط.

2- **الفتنة:** يقول تعالى: ﴿وَمَا أَرْسَلْنَا قَبْلَكَ مِنَ الْمُرْسَلِينَ إِلَّا إِنَّهُمْ لَيَأْكُلُونَ الطَّعَامَ وَيَمْشُونَ فِي الْأَسْوَاقِ وَجَعَلْنَا بَعْضَكُمْ لِبَعْضٍ فِتْنَةً أَتَصْبِرُونَ وَكَانَ رَبُّكَ بَصِيرًا﴾ [سورة: الفرقان - الآية: 20] ومدلول الآية الكريمة السابقة يشير إلى أن الفتنة تشمل الأزمة في أشد أشكالها قوة حينما تركيبتها

وتحفظها قوة ودفع البشر وهم في شكل فئات متجمعة ومتنازعة لكل منها فهمها العقائدي ومنهجها الذي يحاول فرضه بالقوة على الفئة الأخرى.

3- الكرب: حيث يقول الله تعالى: ﴿وَنَجِّنَاهُ وَأَهْلَهُ مِنَ الْكَرْبِ الْعَظِيمِ﴾ [سورة: الصافات - الآية 76]. ويقول تعالى ﴿قُلِ اللَّهُ يُجَبِّحُ مِنْهَا وَمَنْ كُلِّ كَرْبٍ ثُمَّ أَنْتُمْ تُشْرِكُونَ﴾ [سورة: الأنعام - الآية - 64] من خلال السرد السابق يتضح أن الابتلاء والفتنة والكرب هي أكثر دلالة على الأزمة في القرآن الكريم.

2.3- المفهوم اللغوي للأزمة: ترجع أصول كلمة (أزمة Crisis) إلى الكلمة اللاتينية Krinein ومعناها: (أن تقرر To decide) لذلك فإن الأزمة تعني (لحظة قرار) decisive moment أي وقت صعوبة وشدة يهدد تاريخ الشخص أو المنظمة<sup>3</sup>.

أما في اللغة الصينية فعرفت الأزمة بـ Wet-ji أي الخطر والفرصة وينطقونه أيضا بـ Wet-gi وهي عبارة عن كلمتين الأولى تدل على الخطر أما الأخرى فهي تدل على الفرصة التي يمكن استثمارها، وتكمن براعة القيادة في تصور إمكانية تحويل الأزمات، وما تحمله من مخاطر إلى فرصة لإعادة صياغة الظروف وإيجاد الحلول البديلة<sup>4</sup>. وفي اللغة العربية الأزمة تعني الشدة والقحط، يقال أصابتهم سنة أزمتهم أزماء، أي استأصلتهم. وأزم علينا الدهر يأزم أزماء، أي اشتد وقل خيره<sup>5</sup>.

### 3.3- خصائص الأزمة:

لا يخلو شيء من صفات وخصائص تميزه عن غيره ولعل من أهم خصائص الأزمة الأساسية هي<sup>6</sup>:

- 1- التداخل في عناصرها والتشابك والتعقيد في أسبابها والقوى المؤيدة والمعارضة لها.
- 2- عنصر المفاجأة الذي تحدثه والتركيز الذي تحظى به لدى المؤسسات والأفراد.
- 3- قلة البيانات المتوفرة عنها وعدم الدقة فيها.
- 4- إنها تمثل نقطة تحول رئيسية وأساسية لأحداث متسارعة ومتشابكة.

<sup>3</sup> جين عماد الحناوي، 2007م، الإعلام ومعالجة الأزمات، ط1 القاهرة: الدارالجهينة للنشر، ص48.  
<sup>4</sup> Smith, Danls 2006, Key readings In Crisis Management (New York NY: Routledge), P34.  
<sup>5</sup> محمد بن علي بن أبي العز، 1967م، معجم الصالحين بيروت: دار الكتاب العربي، ص15.  
<sup>6</sup> العبدلوي، 2004م، إدارة الأزمات والحوادث، مخطوطات جامعة الزيتونة والإزهاب الأولى، دار الأمان، ط3، ص14.

- 5- يصاحبها صدمة وتوتر بدرجة عالية خاصة في بدايتها مما يسبب في الضعف في إمكانية التأثير الفعال فيها.
- 6- التسارع المفاجئ في أحداثها يؤدي إلى درجة عالية من الشك في إمكانية القدرة على طرح بدائل لمواجهتها في حالة من ندرة المعلومات وتحت ضغط نفسي عال.
- 7- تمثل مواجهتها واجبا مصيريا لما تسببه من تهديد لحياة الناس وممتلكاتهم وما تسببه من تغيرات في البيئة.
- 8- بما أنها حالة خارجة عن السياقات التقليدية فإن معالجتها تتطلب حالات استثنائية خارجة عن السياقات التنظيمية المألوفة وتتطلب ابتكار وسائل ومعالجات خاصة لتجاوز الظروف الجديدة المترتبة على التغيرات المفاجئة.
- 9- تتطلب حالة من التنسيق والتحكم في الطاقات والإمكانيات وحسن توظيفها بدرجة عالية من وسائل الاتصالات الفعالة.
- إن الخصائص التي تتسم بها الأزمة توضح ضخامة التحديات التي تستوجب من إدارة الأزمات أن تواجهها وأن تتعامل معها، فهي مع ما تتطلب من تخطيط وإعداد للتعامل والتفاعل الإيجابي مع أحداث يصعب أو يتعذر أحيانا التنبؤ بأبعادها وتوقيتاتها بشكل دقيق فإنها تتطلب من إدارة الأزمات أيضا أن توجد وسائل وأنظمة فعالة لامتصاص وتخفيف الآثار الناجمة عن تأثير الأزمة.

#### 4.3- الفرق بين مفهوم الأزمة وبعض المفاهيم المشابهة

جدول رقم (1) الفرق بين مفهوم الأزمة وبعض المفاهيم المشابهة

| م  | المفهوم             | التشخيص                                                                                                                                                                                                                                                | دليل الاختلاف      |
|----|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1- | الأزمة<br>Crisis    | موقف يحدث خلافاً يؤثر تأثيراً مادياً على سير العمليات الحيوية أو سلوك الأعمال ويتسم بالتهديد الشديد للمصالح والأهداف والافتراضات الأساسية التي يقوم عليها النظام والمفاجأة في توقيت الحدوث ويتطلب استجابة فورية ورد فعل سريع وخارج إطار العمل المعتاد. | أحد أسباب الكارثة. |
| 2- | الكارثة<br>Disaster | حالة مدمرة ينجم عنها خسائر فادحة في الأرواح والممتلكات بالنسبة لمجموعة من الأفراد، وقد تكون طبيعية أو من صنع الإنسان، ويتطلب لمواجهتها جهد الدولة أو الجهود الإقليمية أو الدولية وفقاً لحجم الكارثة ومدى الخسائر التي تنجم عنها.                       | أحد أسباب الأزمة.  |

|     |                                    |                                                                                                |                                                                                          |
|-----|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3-  | الحادث<br>Accident                 | شيء مفاجئ غير متوقع تم بشكل سريع وانقضى أثره فور وقوعه.                                        | الأزمة أحد نتائجه.                                                                       |
| 4-  | القوة<br>القاهرة<br>Force<br>Major | ظرف يصعب التنبؤ به أو التحكم فيه والتي تحول دون قيام شخص معين بعمل متفق عليه مع شخص آخر.       | يشارك مع مفهوم الأزمة من حيث كلاهما يخرج عن سيطرة متخذ القرار إلا أنها لا تعبر عن الأزمة |
| 5-  | المشكلة<br>Problem                 | حالة غير مرغوب فيها مثل سؤال يحتاج إلى إجابة أو اتخاذ قرار.                                    | قد تكون سببا للأزمة أو تمثل مرحلة من مراحل مواجهة الأزمة وهي عملية اتخاذ القرار.         |
| 6-  | الصراع<br>Conflict                 | تصادم إرادتين وتعارض مصالحهما وله أبعاده واتجاهاته وأطرافه وأهدافه.                            | الصراع يستمر عكس الأزمة.                                                                 |
| 7-  | الخلاف<br>Dispute                  | المعارضة أو التضاد وعدم التوافق سواء في الشكل أو الظرف أو المضمون.                             | يعتبر أحد مظاهر الأزمة.                                                                  |
| 8-  | الصدمة<br>Chock                    | شعور فجائي حاد نتيجة تحقق حادث ما، والتعامل معها يتم بأسلوب الامتناس للتغلب على عنصر المفاجأة. | أحد عوارض الأزمة أو أحد مسبباتها أو نتائجها.                                             |
| 9-  | التهديد<br>Threat                  | علامة أو إنذار للمتاعب أو الخطر الممكن حدوثه.                                                  | مرحلة الإنذار قبل حدوث الأزمة.                                                           |
| 10- | الواقعة<br>Incident                | خلل في مكون أو نظام فرعي تم تداركه ولم يسفر عنه نتائج سلبية.                                   | لايعبر عن الأزمة.                                                                        |

المصدر: ممدوح الرفاعي، وآخر، إدارة الأزمات، جامعة عين شمس، القاهرة: ص 27-28

### 5.3- مراحل الأزمة ( نموذج أوليت، هاريس، بارون Elliott, Harris & Baron )

حيث صنف مراحل الأزمة إلى ثلاث مراحل وهي مرحلة ما قبل الأزمة، مرحلة الأزمة، مرحلة ما بعد الأزمة.

أ- مرحلة ما قبل الأزمة: تبدأ هذه المرحلة عند ظهور قصور في الأداء الوظيفي، وبرز بعض الإشارات التحذيرية لاحتمال وقوع الأزمة في المستقبل حيث يكون هناك شيء يلوح في الأفق وينذر بموقف غير محدد المعالم.

ب- مرحلة الأزمة: يطلق عليها أيضاً مرحلة الخلل والاضطراب ويقع حدث مفاجئ يبرز الأزمة ويشير إليها وذلك عندما لا تنتبه المنظمة إلى خطورة الأزمة لأن الأزمة سوف تنمو وتشتد وتتعاظم بشكل متسارع وعند عدم تمكن المنظمة من التحرك في المرحلة السابقة أو

أخفقت في اتخاذ القرار المناسب فإن المنظمة سوف تتعرض إلى أزمة ذات درجة عالية من القوة والشدة.

ج- **مرحلة ما بعد الأزمة:** وتظهر في هذه المرحلة النتائج التي خلفتها الأزمة إذ من الممكن أن تكون النتائج مدمرة تشبه ما يخلفه إعصار أو زلزال، ومن ناحية أخرى من الممكن أن تكون النتائج مشابهة للشعور بالراحة بعد النجاة من الحادث.

حيث هنا تبدأ الأزمة بالانحسار والتلاشي لأنها تفقد القوى الدافعة أو المولدة لها أو العوامل التي أدت إلى حدوثها، وتعود المنظمة إلى حالة التوازن الطبيعي التي كانت قبل وقوع الأزمة أو على نحو أفضل.

#### 4- المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحث بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية. وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة والتي تتألف مما يلي:

✓ مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistics حيث تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.

✓ المتوسطات الحسابية Arithmetic Mean لتحديد معدل استجابة أفراد عينة الدراسة.

✓ الانحرافات المعيارية Standard Deviation لقياس درجة تشتت المطلق لقيم الإجابات عن وسطها الحسابي.

✓ اختبار ت One Sample T-Test لاختبار معنوية (دلالة) المتوسطات الحسابية.

✓ معامل ارتباط بيرسون Person Correlation لاختبار العلاقة بين المتغيرات.

✓ معامل كرونباخ ألفا Cronbach's alpha لقياس درجة الثبات في إجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان.

✓ معامل ثبات سبيرمان براون coefficient Spearman Brown.

✓ معامل ثبات جثمان للتجزئة النصفية Guttman Split-Half Coefficient.

وقد تم فحص فرضيات الدراسة عند المستوى  $\alpha = 0.05$ ، باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS.

#### 1.4- قياس صدق وثبات أداة القياس (الاستبانة):

##### 1.1.4- صدق الاستبانة Validity

يعرف الصدق على أنه "مدى استطاعة أداة الدراسة أو إجراءات القياس، قياس ما هو مطلوب لقياسه"<sup>7</sup>، ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت من أجله، فإنها بذلك تكون صادقة.

كما يُقصد بالصدق "شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها"<sup>8</sup>. وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

##### 1.1.1.4- صدق المحتوى (الصدق الظاهري):

يُعرف صدق المحتوى على أنه قدرة المقياس على "قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر اليه وتفحص مدى ملاءمة بنوده لقياس ابعاد المتغير المختلفة"<sup>9</sup>.

لضمان صدق محتوى أداة جمع بيانات هذه الدراسة، قام الباحث بمراجعة أهم الدراسات والبحوث ذات العلاقة والتي من خلالها تم التوصل الى تصميم المسودة الاولى لأداة جمع البيانات (الاستبانة)، وتم التأكد من صدق المحتوى بعرض الاستبانة بعد تصميمها على المشرف على الدراسة لأنه من المتخصصين في المنهج العلمي، ومن ثمّ تمّ تحكيمها علمياً من قبل مجموعة من المتخصصين والخبراء في مجال إدارة الأعمال والمهتمين بمناهج مرحلة الانحدار، وقد طلب الباحث منهم إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضع لأجله، ومدى وضوح صياغتها ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي تنتمي اليه، وكذلك مدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة الى اقتراح ما يروونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات او حذفها، او إضافة عبارات جديدة للاستبانة، كذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية والوظيفية) المطلوبة من المبحوثين، وقد تم الاستعانة بخبير ومتخصص في

<sup>7</sup> حمدي عطية (1996م): في منهجية البحث العلمي وتطبيقاته في الدراسات التربوية والقيمية، القاهرة، دار النشر للجامعات، ص260.  
<sup>8</sup> فتوقان عبيدات، وآخرون (1416 هـ/ 1997م): البحث العلمي: مفهومه، أدبيته، طرائقه، الهيئات، دار نشر المجلة، ص179  
<sup>9</sup> سرالحم القحطاني، وآخرون (1421 هـ/ 2002م): في منهجية البحث العلمي ومبادئه: لم تتطبيقات عمل الحاسب، SPSS، الرياض، ص210 - ص212)

مجال الإحصاء التطبيقي لتحكيم الاستبانة من ناحية ملائمة المقاييس المستخدمة لقياس المتغيرات وكذلك مدى ملائمة الاستبانة وصلاحيتها للتحليل الإحصائي.

وقد تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبانة، ومن ثمَّ تمَّ إخراج استبانة الدراسة في صورتها النهائية بعد إجراء التعديلات التي استلزم الأمر إجرائها من إضافة أو حذف أو تعديل.

**2.1.1.4- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:** يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون *Pearson Correlation*) بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

## 2.4- التخطيط لإدارة الأزمات

يوضح الجدول رقم (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (2): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور

| ت | الفقرة                                                                                       | معامل ارتباط بيرسون | الدالة الإحصائية P-Value |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1 | تعتمد المؤسسة على إجراءات وقائية لمنع حدوث أو تكرار الأزمات                                  | 0.782               | 0.000 *                  |
| 2 | تهتم المؤسسة بمتابعة العمل واكتشاف الخطر الذي قد تكون مؤشراً لوقوع الأزمة                    | 0.774               | 0.000 *                  |
| 3 | تقوم المؤسسة بالتخطيط المسبق للتعامل مع الأزمات فور حدوثها                                   | 0.738               | 0.000 *                  |
| 4 | لدى المؤسسة خبراء ومختصين لديهم القدرة على إعداد خطط إدارة الأزمات التي تتعرض لها.           | 0.824               | 0.000 *                  |
| 5 | تستطيع المؤسسة توقع الصعوبات والأزمات المستقبلية بناء على مؤشرات حالية صحيحة.                | 0.649               | 0.000 *                  |
| 6 | تقوم المؤسسة بتقييم الخطط السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية | 0.732               | 0.000 *                  |
| 7 | توفر المؤسسة برامج وسيناريوهات معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات المتوقعة                          | 0.878               | 0.000 *                  |



| ت  | الفقرة                                                                                | معامل ارتباط بيرسون | الدالة الإحصائية P-Value |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| 8  | يتم تخصيص ميزانية مستقلة لمعالجة آثار الأزمة                                          | 0.781               | 0.000 *                  |
| 9  | يوجد وحدة خاصة في المؤسسة للتعامل مع الأزمات ومواجهتها                                | 0.833               | 0.000 *                  |
| 10 | تقوم المؤسسة بدراسة الظواهر والمشكلات الاجتماعية في البيئة المحيطة المسببة للأزمات    | 0.794               | 0.000 *                  |
| 11 | تهتم المؤسسة بحضور مؤتمرات وندوات خاصة بإدارة الأزمات للتعرف على الجديد في هذا المجال | 0.823               | 0.000 *                  |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.5 .

### 3.4- فاعلية إدارة الأزمة:

#### 1.3.4- مستوى أداء المؤسسة

يوضح الجدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات هذا المحور والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.5، وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (3): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور السابع والدرجة الكلية للمحور

| ت | الفقرة                                                                                                                                              | معامل ارتباط بيرسون | الدالة الإحصائية P-Value |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1 | الى اي درجة يتمكن المدراء من مواكبة وتحديد وتوقع الصعوبات المحتمل وجودها في الازمات؟                                                                | 0.781               | 0.000 *                  |
| 2 | الى اي درجة ينجح المدراء بإنشاء وتطوير هيئة للازمات، والقيام بمناورات دورية، وتدريب فريق العمل على المستوى الكمي والنوعي في إدارة الازمات؟          | 0.856               | 0.000 *                  |
| 3 | الى اي درجة ينجح المدراء بوضع خطة فعالة بشأن مواجهة الازمات في الوقت المناسب وتهيئة المؤسسة لذلك؟                                                   | 0.882               | 0.000 *                  |
| 4 | الى أي درجة ينجح المدراء بقراءة تقارير عن التطورات القادمة؟                                                                                         | 0.924               | 0.000 *                  |
| 5 | الى اي درجة يقوم المدراء باتخاذ اجراءات بالتنسيق والتواصل مع مختلف أقسام المؤسسة، توقيف المعاملات الورقية والأعمال الادارية طويلة الأمد في الازمات؟ | 0.948               | 0.000 *                  |
| 6 | الى اي درجة يتمكن المدراء من تقليل الخطر الناتج عند التواصل مع المجتمع واعطاء المعلومات المناسبة للإعلام في الازمات؟                                | 0.927               | 0.000 *                  |

| ت | الفقرة                                                                                                       | معامل ارتباط بيرسون | الدالة الإحصائية P-Value |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| 7 | الى أي درجة تقيّم المؤسسة التهديدات ما قبل الأزمات (بما يضمن ارسال الدعم في الوقت المناسب الى موقع الحادثة)؟ | 0.951               | 0.000 *                  |
| 8 | الى أي درجة نجح المدراء في وضع الاجراءات المناسبة لإنشاء نظام السلامة ولتقييم ادارة المخاطر؟                 | 0.864               | 0.000 *                  |
| 9 | الى أي درجة تقوم المؤسسة بتوظيف قوى عاملة مؤهلة وذات خبرة في إدارة الأزمات؟                                  | 0.849               | 0.000 *                  |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.5 .

#### 2.3.4- التواصل والتنسيق أثناء الازمات: يوضح الجدول رقم (4) معامل

الارتباط بين كل فقرة من فقرات هذا المحور والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.5، وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثامن والدرجة الكلية للمحور

| ت | الفقرة                                                                                                                  | معامل ارتباط بيرسون | الدالة الإحصائية P-Value |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1 | الى أي درجة يتم تجميع المعلومات المتعلقة بأداء الأفراد الكمي والتأهيلي لمعرفة ان كان الأفراد يؤدون واجباتهم في الأزمات؟ | 0.903               | 0.000 *                  |
| 2 | الى اي درجة يتم تجميع المعلومات بما يخص كمية ونوعية وجودة معدات السلامة في الازمة؟                                      | 0.932               | 0.000 *                  |
| 3 | الى اي درجة تقيّم تجميع المعلومات والبيانات المتعلقة بمجال ومدى وقوع الازمة وتوثيقها؟                                   | 0.907               | 0.000 *                  |
| 4 | الى اي درجة يتم نقل المعلومات من المدير للموظف وبالعكس؟                                                                 | 0.899               | 0.000 *                  |
| 5 | الى اي درجة يؤخذ بعين الاعتبار قيام الموظفين بتجاوز الاستبيانات الروتينية ومخالفة التعليمات؟                            | 0.812               | 0.000 *                  |
| 6 | الى اي درجة تقيّم تجميع المعلومات، التواصل والتنسيق مع المؤسسات المتعلقة بإدارة الأزمات؟                                | 0.858               | 0.000 *                  |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.5 .

### 3.3.4- التعلم

يوضح الجدول رقم (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات هذا المحور والدرجة الكلية له، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.5، وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (5): معام م ا. ارتباط بين فقرات فقرات لمحور التاسع ونذكر هنا كتيبت نهم حور

| ت | الفقرة                                                                                                                                              | معامل ارتباط بيرسون | الدالة الإحصائية P-Value |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1 | الى أي درجة نقيّم تعليمات سلامة الموظفين تقييماً جيداً في مواجهة الازمات                                                                            | 0.885               | 0.000 *                  |
| 2 | هل نقيّم الادارة، السيناريوات المختلفة الموضوعة لمواجهة الأزمة؟                                                                                     | 0.644               | 0.000 *                  |
| 3 | الى أي درجة تهتم المؤسسة بمعاينة وصيانة وإعادة تأهيل المعدات بدلاً من انكار أخطائها وتجاهل عيوبها؟                                                  | 0.879               | 0.000 *                  |
| 4 | الى أي درجة تنتبه المؤسسة للتطورات المتشابهة وغير المتشابهة والتطورات في المؤسسة أخرى اقليمياً وعالمياً وتقوم بتطبيق اجراءاتهم وأفكارهم في الأزمات؟ | 0.941               | 0.000 *                  |
| 5 | الى أي درجة يتم تبادل المعلومات بالمؤسسة قبل وأثناء وبعد الأزمات؟                                                                                   | 0.927               | 0.000 *                  |
| 6 | نتيجة إدارة المؤسسة للعاملين جميع المعلومات حول إدارة الأزمات.                                                                                      | 0.933               | 0.000 *                  |
| 7 | تعمل إدارة المؤسسة على تلافي الأخطاء في إدارة أزماتها المستقبلية.                                                                                   | 0.891               | 0.000 *                  |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.5 .

### 1.5- الصدق البنائي لمتغيرات الدراسة

ويعرف كذلك بصدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبانة، مدى اتساق كل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للمتغير (المستقل/ التابع) الذي ينتمي اليه المحور وكذلك الدرجة الكلية للاستبانة، وقد تم حساب الاتساق البنائي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (معامل ارتباط بيرسون *Pearson Correlation*) كل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للمتغير (المستقل/ التابع) الذي ينتمي اليه المحور وكذلك الدرجة الكلية للاستبانة.

### 1.1.5- الصدق البنائي للمتغير المستقل (البيئة الداخلية)

يوضح الجدول رقم (6) معامل الارتباط بين كل محور من محاور المتغير المستقل مع الدرجة الكلية له، ويتضح من خلال البيانات الواردة بالجدول المذكور أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.5، وبذلك تعتبر محاور المتغير المستقل صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (6): معامل الارتباط بين كل محور من محاور المتغير المستقل مع الدرجة الكلية له

| ت | المحور                 | الرمز | معامل ارتباط بيرسون | الدالة الإحصائية<br>P-Value |
|---|------------------------|-------|---------------------|-----------------------------|
| 1 | التخطيط لإدارة الأزمات | X01   | .021                | * .0 . .                    |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.5 .

### 2.1.5 الصدق البنائي للمتغير التابع (فاعلية إدارة الامتيازات)

يوضح الجدول رقم (7) معامل الارتباط بين كل محور من محاور المتغير التابع مع الدرجة الكلية له، ويتضح من خلال البيانات الواردة بالجدول المذكور أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.5، وبذلك تعتبر محاور المتغير المستقل صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (7): معامل الارتباط بين كل محور من محاور المتغير التابع مع الدرجة الكلية

| ت | المحور                            | الرمز | معامل ارتباط بيرسون | الدالة الإحصائية<br>P-Value |
|---|-----------------------------------|-------|---------------------|-----------------------------|
| 1 | مستوى أداء المؤسسة                | X07   | .069                | * .0 . .                    |
| 2 | التواصل والتنسيق أثناء الامتيازات | X08   | .04                 | * .0 . .                    |
| 3 | التعلم                            | X09   | .066                | * .0 . .                    |

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.5 .

### 3.1.5- ثبات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتائج لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط،<sup>10</sup> أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترة زمنية معينة.

<sup>10</sup> صالحي العرف (1995م): المدخل إلى البحث في العلوم الإنسانية، الطبعة الأولى، دار النشر والتوزيع، الرياض، السعودية، ص430.

وقد اتَّبَعَ الباحث القياس الإحصائي لمعرفة ثبات أداة القياس (الاستبانة)، وذلك من خلال طريقتين هما: معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية، وذلك كما يلي:

### 1.3.1.5- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha Coefficient):11

للتحقق من ثبات أداة القياس (الاستبانة)، اتَّبَعَ الباحث القياس الإحصائي بطريقة كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha Coefficient)، وتكون الاستبانة ذات ثبات ضعيف إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ أقل من 6.0%، ومقبولاً إذا كانت هذه القيمة ضمن الفترة (من 6.0% أو أقل من 7.0%)، وجيد إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ ضمن الفترة (من 7.0% أو أقل من 8.0%)، أما إذا كانت هذه القيمة أكبر من أو يساوي 8.0% يشير ذلك إلى أن الاستبانة تكون ذات ثبات ممتاز، وكلما اقترب المقياس من 1.0% تعتبر النتائج الخاصة بالاختبار أفضل.

أما فيما يتعلق بثبات أداة هذه الدراسة (الاستبانة)، فقد تم احتساب معامل كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة، ويوضح الجدول التالي قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة.

جدول (8): قيم معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة

| ت | المتغير                          | لرعي | عدد فقرات | معامل الثبات % |
|---|----------------------------------|------|-----------|----------------|
| 1 | تخطيط لإدارة الأزمات             | X01  | 11        | 93.6           |
| 3 | مبتوى أداء للمؤسسات              | X07  | 9         | 96.4           |
| 1 | توصيات من خبراء في إدارة الأزمات | X08  | 6         | 94.3           |
| 2 | تدعيم                            | X09  | 7         | 94.6           |
|   | فاعلية إدارة الأزمات             | Y    | 22        | 98.1           |
|   | الشعب                            |      | 33        | 95.9           |

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لجميع محور من محاور الدراسة. وكذلك قيمة معامل الثبات الكلي تساوي 99.0%،

<sup>11</sup> Sekaran, U. (2006) Research Methods for Business A Skill-Building Approach, 4th edition, John Wiley & Sons (Asia), Singapore, p 311.

وهي قيمة ثبات عالية جداً ومقبولة احصائياً، وتدل على ان الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

### 2.3.1.5- التجزئة النصفية (Split- Half Coefficient)<sup>12</sup>:

تعتمد طريقة التجزئة النصفية على تجزئة فقرات الاختبار الى مجموعتين، ومن ثم ايجاد معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation coefficient بين المجموعتين  $r_{12}$ ، وبعد ذلك نقوم بتصحيح معامل الارتباط بأحد الطريقتين:

#### 1 - معامل ثبات سبيرمان براون Spearman Brown coefficient

يتطلب استخدام معامل ثبات سبيرمان براون لتصحيح معامل الارتباط أن يكون التباين فيها متساوي للمجموعتين ( $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ) وكما يتطلب ان يكون معامل ثبات الفا كرونباخ متساوي للمجموعتين ( $R_{11} = R_{22}$ )، والذي يعطي بالعلاقة التالي:

$$\text{Formula Spearman Brown} = \frac{2 \times r_{12}}{1 + r_{12}}$$

#### 2 - معامل ثبات جثمان للتجزئة النصفية Guttman Split-Half Coefficient

يشبه هذا المعامل معامل ثبات سبيرمان براون، لكنه يتطلب ان يكون التباين فيها غير متساوي للمجموعتين ( $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ) او أن يكون معامل ثبات الفا كرونباخ غير متساوي للمجموعتين ( $R_{11} \neq R_{22}$ ). ويتم حساب معامل ثبات جثمان لتصحيح معامل الارتباط بالصيغة:

$$\text{Formula Guttman} = 2 \left( 1 - \frac{\sigma_1^2 + \sigma_2^2}{\sigma^2} \right)$$

أما فيما يتعلق بطريقة ثبات التجزئة النصفية لهذه الدراسة، يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم (21) ان قيمة التباين للمجموعة الاولى لا تساوي قيمة التباين للمجموعة الثانية، حيث سجلت قيمة المتوسط الحسابي للمجموعة الاولى 135.21 والتباين المناظر له 917.565 والمتوسط الحسابي للمجموعة الثانية 134.51 وقيمة التباين المناظرة له 936.287.

<sup>12</sup> Sekaran, U. (2006) Research Methods for Business A Skill-Building Approach, 4th edition, John Wiley & Sons (Asia), Singapore, p 320.

جدول رقم (9): يبين المتوسط الحسابي والتباين والانحراف المعياري لكل مجموعة

|            | Mean<br>المتوسط | Variance<br>التباين | Std. Deviation<br>الانحراف المعياري | N of Items<br>العدد |
|------------|-----------------|---------------------|-------------------------------------|---------------------|
| Part 1     | 135.20          | 907.565             | 30.126                              | 16                  |
| Part 2     | 134.50          | 936.287             | 30.599                              | 17                  |
| Both Parts | 269.70          | 3670.315            | 60.583                              | 33                  |

كما يتضح من البيانات الواردة بالجدول رقم ( 1.) ان معامل ارتباط بيرسون بين المجموعتين 1.991 وان قيمة معامل الفا كرونباخ للمجموعة الأولى 1.978 لعدد 39 فقرة ومعامل الفا كرونباخ للمجموعة الثانية 1.981 لعدد 39 فقرة.  
جدول رقم (1.): يبين معامل ثبات التجزئة النصفية

|                                                                 |                  |            |       |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|------------|-------|
| Cronbach's Alpha<br>معامل الفا كرونباخ                          | Part 1           | Value      | . 078 |
|                                                                 |                  | N of Items | 16    |
|                                                                 | Part 2           | Value      | . 081 |
|                                                                 |                  | N of Items | 17    |
|                                                                 | Total N of Items |            | 33    |
| Correlation Between Forms<br>معامل ارتباط بيرسون بين المجموعتين |                  |            | . 091 |
| Spearman-Brown Coefficient<br>معامل سبيرمان براون               | Equal Length     |            | . 095 |
|                                                                 | Unequal Length   |            | . 095 |
| Guttman Split-Half Coefficient<br>معامل ثبات جثمان              |                  |            | . 095 |

وبما أن قيمة التباين للمجموعة الاولى لا تساوي قيمة التباين للمجموعة الثانية وكذلك قيمة الفا كرونباخ للمجموعتين غير متساوية بالتالي نستخدم معامل ثبات جثمان لتصحيح معامل ارتباط بيرسون، من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم ( 1.) نستنتج ان قيمة معامل ثبات جثمان للتجزئة النصفية يساوي 1.995 وتعتبر هذه القيمة عالية جداً ومقبولة في العرف الإحصائي.

بالنظر إلى المعاملات السابقة، يلاحظ أن جميع قيم الاختبار مرتفعة وهي تمثل مؤشرات جيدة ومطمئنة لأغراض الدراسة، ويمكن الوثوق بها وتدل على ثبات أداة القياس بشكل جيد.

وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

#### 6- مناقشة النتائج وتحليلها

**تمهيد:** خلال هذا القسم سيتولى الباحث مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الفرضيات التي تم صياغتها بقصد الوصول الى نتائج مبررة وذات توجه منطقي يساعد على اختبار فرضيات الدراسة، وبعدها سيتم عرض اختبار الفرضيات وإيجاد العلاقات الارتباطية والاثار بين متغيراتها في فقرة لاحقة.

#### 1.6- وصف خصائص المشاركين في الدراسة:

تمت الإشارة سابقاً إلى أن القسم الأول من قائمة الاستبيان خصص للأسئلة العامة، والتي تهدف إلى جمع بيانات يمكن من خلالها التعرف على خصائص عينة الدراسة، ولقد تم تحديد هذه الخصائص وبيانها كالتالي:

#### 1.1.6 / الجنس

يوضح الجدول رقم (11) تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الجنس

| النسبة (%) | العدد |          |
|------------|-------|----------|
| 93.0       | 107   | ذكر      |
| 7.0        | 8     | أنثى     |
| 100.0      | 115   | الاجمالي |

يتبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول رقم (11) تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الجنس، نلاحظ 82% تقريباً منهم ذكور وهي أعلى نسبة.

#### 2.1.6- الفئة العمرية

يعكس الجدول رقم (12) توزيع المشاركين في الدراسة حسب الفئة العمرية، وقد تم تقسيمها إلى أربعة فئات (من 2. إلى 29 سنة، من 3. إلى 39 سنة، من 4. إلى 49 سنة، من 5. سنة فأكثر)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور، أن 43% تقريباً من المشاركين في الدراسة أعمارهم ضمن الفترة (من 4. إلى 49 سنة)، وهي أعلى نسبة.



جدول رقم (12): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الفئة العمرية

| النسبة (%) | العدد |                  |
|------------|-------|------------------|
| 1.7        | 2     | من 20 الى 29 سنة |
| 15.7       | 18    | من 30 الى 39 سنة |
| 42.6       | 49    | من 40 الى 49 سنة |
| 40.0       | 46    | من 50 سنة فأكثر  |
| 100.0      | 115   | الاجمالي         |

يلاحظ ان نسبة 4% تقريباً من المشاركين في الدراسة أعمارهم ضمن الفترة (من 5. سنة فأكثر)، في حين سجلت نسبة 16% تقريباً منهم أعمارهم ضمن الفترة (من 3 الى 39 سنة).

### 3.1.6- الحالة الاجتماعية

يوضح الجدول رقم (13) تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الحالة الاجتماعية  
جدول رقم (13): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

| النسبة (%) | العدد |          |
|------------|-------|----------|
| 12.2       | 14    | اعزب     |
| 87.8       | 101   | متزوج    |
| 100.0      | 115   | الاجمالي |

يتبين من خلال نتائج التحليل الإحصائي المدونة بالجدول رقم (25) تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الحالة الاجتماعية، نلاحظ 88% تقريباً منهم متزوجين.

### 4.1.6- المؤهل العلمي

يعكس الجدول رقم (14) توزيع المشاركين في الدراسة حسب المؤهل العلمي، وقد تم تقسيم مستويات المؤهل العلمي الى أربع مستويات (اقل من جامعي، جامعي، ماجستير، دكتوراه)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور أن نسبة الذين يحملون مؤهل (جامعي) وصلت الى 6% تقريباً وهي أعلى نسبة.

جدول رقم (14): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب المؤهل العلمي

| النسبة (%) | العدد |              |
|------------|-------|--------------|
| 8.7        | 10    | أقل من جامعي |
| 60.0       | 69    | جامعي        |
| 29.6       | 34    | ماجستير      |
| 1.7        | 2     | دكتوراه      |
| 100.0      | 115   | الإجمالي     |

كما يلاحظ أن ما نسبته 3% تقريباً من المشاركين في الدراسة يحملون مؤهلات (ماجستير)، في حين 9% تقريباً متحصل على درجة أقل من جامعي.

50106- التخصص العلمي

يعكس الجدول رقم (15) توزيع المشاركين في الدراسة حسب التخصص العلمي، وقد تم التقسيم إلى خمس فئات (إدارة أعمال، محاسبة، هندسة نفطية، قانون، أخرى)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور، أن 51% تقريباً من المشاركين في الدراسة وظيفتهم "هندسة نفطية"، وهي أعلى نسبة.

جدول رقم (15): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب التخصص العلمي

| النسبة (%) | العدد |             |
|------------|-------|-------------|
| 6.1        | 7     | إدارة أعمال |
| 33.9       | 39    | محاسبة      |
| 51.3       | 59    | هندسة نفطية |
| 7.0        | 8     | قانون       |
| 1.7        | 2     | أخرى        |
| 100.0      | 115   | الإجمالي    |

يلاحظ أن 34% تقريباً من المشاركين في الدراسة وظيفتهم "محاسبة"، في حين سجلت نسبة 6% تقريباً منهم وظيفتهم "إدارة أعمال".

#### 6.1.6- المركز الوظيفي

يعكس الجدول رقم (16) توزيع المشاركين في الدراسة حسب المركز الوظيفي، وقد تم التقسيم الى أربعة فئات (مدير عام، مساعد مدير عام، مدير إدارة، رئيس قسم)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور، أن 7% تقريباً من المشاركين في الدراسة وظيفتهم "رئيس قسم"، وهي أعلى نسبة.

جدول رقم (16): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب المركز الوظيفي

| الترتيب (%) | ان عذد |                |
|-------------|--------|----------------|
| 0.9         | 1      | مدير عام       |
| 3.5         | 4      | مساعد مدير عام |
| 25.2        | 29     | مدير ادارة     |
| 70.4        | 81     | رئيس قسم       |
| 100.0       | 115    | الاجملي        |

يلاحظ أن 25% تقريباً من المشاركين في الدراسة وظيفتهم "مدير إدارة"، في حين سجلت نسبة 4% تقريباً منهم وظيفتهم "مساعد مدير عام".

#### 7.1.6- سنوات الخبرة

يعكس الجدول رقم (17) توزيع المشاركين في الدراسة حسب سنوات الخبرة، وقد تم تقسيمها الى خمس فئات (من 5 الى 9 سنوات، من 1 الى 19 سنة، من 2 الى 29 سنة، من 30 سنة فأكثر)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور أن 42% تقريباً من المشاركين في الدراسة سنوات خبرتهم ضمن الفترة (من 2 الى 29 سنة)، وهي أعلى نسبة.

جدول رقم (17): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب سنوات الخبرة

| الترتيب (%) | ل عذد |                  |
|-------------|-------|------------------|
| 4.3         | 5     | من 5 الى 9 سنوات |
| 24.3        | 28    | من 10 الى 19 سنة |
| 41.7        | 48    | من 20 الى 29 سنة |
| 29.6        | 34    | من 30 سنة فأكثر  |
| 100.0       | 115   | الاجملي          |

يلاحظ ان نسبة 3% تقريباً من المشاركين في الدراسة سنوات خبرتهم ضمن الفترة (من 3. سنة فأكثر)، في حين سجلت نسبة 24% تقريباً منهم خبرتهم ضمن الفئة (من 1. الى 19 سنة).

#### 8.1.6- الدورات التدريبية في مجال إدارة الازمات

يعكس الجدول رقم (18) توزيع المشاركين في الدراسة حسب الدورات التدريبية في مجال إدارة الازمات، وقد تم التقسيم الى أربعة فئات (دورة واحدة، دورتان، ثلاث دورات فأكثر، لم تحصل على اي دورة)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور، أن 46% تقريباً من المشاركين في الدراسة لم يتحصلوا على دورات تدريبية، وهي أعلى نسبة.

جدول رقم (18): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب الدورات التدريبية في مجال إدارة الازمات

| نصيب (%) | لعداد |                     |
|----------|-------|---------------------|
| 21.7     | 25    | دورة واحدة          |
| 18.3     | 21    | دورتان              |
| 13.9     | 16    | ثلاث دورات فأكثر    |
| 46.1     | 53    | لم تحصل على اي دورة |
| 100.0    | 115   | الاجمالي            |

يلاحظ أن 22% تقريباً من المشاركين في الدراسة تحصلوا على دورة واحدة فقط في مجال إدارة الازمات، في حين سجلت نسبة 14% تقريباً تحصلوا على ثلاث دورات تدريبية..

#### 2.6- مناقشة فقرات الدراسة

**تمهيد:** بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحث بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، وفي هذا الجزء أعطيت الإجابة "غير موافق بشدة" درجة واحدة، "غير موافق" درجتين، وأعطيت الإجابة "محايد" 3 درجات، 4 درجات للإجابة "موافق"، فيما أعطيت الإجابة "موافق بشدة" 5 درجات، بحيث كلما زادت درجة الإجابة زادت درجة الموافقة عليها والعكس صحيح. وهذه

الدرجات تمثل إجابات المشاركين في الدراسة على الأسئلة الواردة بقائمة الاستبانة مخرجات الدراسة الميدانية، وهي ذاتها تعد مدخلات التحليل الإحصائي، والذي يهدف إلى استخلاص النتائج من خلال تحليل هذه المدخلات، وقد تم إحصائياً احتساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، ونسبة الإجابات لكل فقرة.

واستخدم الباحث اختبار T للعينة الواحدة One Sample T-Test، وذلك لاختبار فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء المشاركين في الدراسة على محتوى كل فقرة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد عينة الدراسة موافقين على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أصغر من مستوى المعنوية 0.5. والمتوسط الحسابي المرجح للفقرة أكبر من 3، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد عينة الدراسة غير موافقين على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أصغر من مستوى المعنوية 0.5. والمتوسط الحسابي المرجح للفقرة أصغر من 3، وتكون آراء أفراد عينة الدراسة محايدة إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.5.، وهذا ينطبق على جميع الفقرات في استبانة الدراسة.

#### 1.2.6 - التخطيط لإدارة الأزمات.

قام الباحث بدراسة فقرات **المحور الأول (التخطيط لإدارة الأزمات)** كلاً على حدة، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (19) التوزيع التكراري لإجابات المشاركين في الدراسة حول كل فقرة من فقرات **المحور**، وكذلك الجدول رقم (21) يبين التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول نفس **المحور**، ومن خلال الجدولين يتضح الآتي:

**1/ تعتمد المؤسسة على إجراءات وقائية لمنع حدوث أو تكرار الأزمات** فيما يتعلق بالإجابات على هذه الفقرة، سجلت نسبة المشاركين في الدراسة الذين أجابوا **بالموافقة** ما يعادل 56% تقريباً، وذلك باختيارهم القيمة (4 و 5) من المقياس الوارد امام كل فقرة، واتجه ما نسبته 36% منهم نحو **الحياة** وذلك باختيارهم القيمة (3) من المقياس، أما **عدم الموافقة** فقد كانت نسبتها 8% تقريباً وذلك باختيارهم القيمة (1 و 2) من المقياس.

ويتضح كذلك من بيانات الجدول المذكور اعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 3.67 بانحراف معياري 1.896، فيما كانت إحصاء الاختبار 8.117 بدلالة

إحصائية 1.111 وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.5. وأن قيمة المتوسط المرجح أكبر من 3 مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على أن "تعتمد المؤسسة على إجراءات وقائية لمنع حدوث أو تكرار الالتزامات".

جدول رقم (19): التوزيع التكراري لإجابات المشاركين في الدراسة حول فقرات المحور

### الاول

| X01 |                                                                                                          | غير موطنق<br>بشدة | غير<br>موطنق | محاييد | موطنق | بشدة<br>موطنق | الاجملي |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|--------|-------|---------------|---------|
| 1   | تستخدم الـ مؤسّسة عمل - إجراءات<br>وظيفية لمنع حدوث أو تكرار<br>الالتزامات                               | العدد             | 0            | 10     | 41    | 41            | 115     |
|     | النسبة %                                                                                                 | 0.0               | 8.7          | 35.7   | 35.7  | 20.0          | 100.0   |
| 2   | تستخدم الـ مؤسّسة قبلية عمل<br>ولتشرف الـ خطر الذي قد يكون<br>مؤشراً لوقوع الالتزام                      | العدد             | 0            | 19     | 32    | 46            | 115     |
|     | النسبة %                                                                                                 | 0.0               | 16.5         | 27.8   | 40.0  | 15.7          | 100.0   |
| 3   | تقوم الـ مؤسّسة قبلية خطيئة<br>للتعامل مع الالتزامات                                                     | العدد             | 2            | 13     | 42    | 53            | 115     |
|     | النسبة %                                                                                                 | 1.7               | 11.3         | 36.5   | 46.1  | 4.3           | 100.0   |
| 4   | لدى الـ مؤسّسة خبراء ومختصين<br>للمساعدة في إعداد خطط<br>إدارة الالتزامات التي ينتج عن ضلها.             | العدد             | 1            | 29     | 38    | 33            | 115     |
|     | النسبة %                                                                                                 | 0.9               | 25.2         | 33.0   | 28.7  | 12.2          | 100.0   |
| 5   | تستخدم الـ مؤسّسة تقنيات<br>والأزمات التي تقلل من<br>مؤشرات الخطيئة.                                     | العدد             | 4            | 11     | 62    | 33            | 115     |
|     | النسبة %                                                                                                 | 3.5               | 9.6          | 53.9   | 28.7  | 4.3           | 100.0   |
| 6   | تقوم الـ مؤسّسة بتقييم الخطيئة<br>التي ينتج عن الخطيئة<br>من أجل التعامل مع الالتزامات<br>التي ينتج عنها | العدد             | 0            | 16     | 49    | 33            | 115     |
|     | النسبة %                                                                                                 | 0.0               | 13.9         | 42.6   | 28.7  | 14.8          | 100.0   |
| 7   | توفر الـ مؤسّسة قوائم<br>وتدوينات محددة<br>للمواجهة الالتزامات المتوقعة                                  | العدد             | 27           | 26     | 31    | 26            | 115     |
|     | النسبة %                                                                                                 | 23.5              | 22.6         | 27.0   | 22.6  | 4.3           | 100.0   |
| 8   | يتم تخصيص ميزانية<br>للمعالجة الالتزامات                                                                 | العدد             | 6            | 30     | 22    | 41            | 115     |
|     | النسبة %                                                                                                 | 5.2               | 26.1         | 19.1   | 35.7  | 13.9          | 100.0   |
| 9   | يوجد وحدة خاصة في<br>للتعامل مع الالتزامات ومواجهتها                                                     | العدد             | 3            | 37     | 22    | 37            | 115     |
|     | النسبة %                                                                                                 | 2.6               | 32.2         | 19.1   | 32.2  | 13.9          | 100.0   |
| 10  | تقوم الـ مؤسّسة بدراسة<br>والفرص المتاحة<br>للمعالجة الالتزامات                                          | العدد             | 29           | 31     | 22    | 27            | 115     |
|     | النسبة %                                                                                                 | 25.2              | 27.0         | 19.1   | 23.5  | 5.2           | 100.0   |

| X01 |                                                                                  | غير موفلق بشدة | غير موفلق | محاييد | موفلق | موفلق بشدة | الاجملي |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|--------|-------|------------|---------|
| 11  | تشهدال مؤرخين بجنور مؤثرات ونحوات خاصبإدارة الازمات للتحرفعل -لاحيغي هذا المجمال | العدد          | 12        | 24     | 21    | 38         | 115     |
|     | النسبة %                                                                         | 10.4           | 20.9      | 18.3   | 33.0  | 17.4       | 100.0   |

## 2/ تهتم المؤسسة بمتابعة العمل واكتشاف الخطر الذي قد تكون مؤشراً لوقوع الازمة:

بخصوص هذه الفقرة تشير البيانات الواردة بالجدول المذكور أعلاه، أن ما نسبته 56% تقريباً من المشاركين في الدراسة توزعت اجاباتهم بالموافقة على محتويات هذه الفقرة بين القيمة (4، 5) على المقياس، الموجود أمام كل فقرة، أي الموافقة والموافقة بشدة على مضمون الفقرة، بينما توجه ما نسبته 28% تقريباً منهم في اجاباتهم نحو الحياد عن القيمة (3)، في حين توزعت نسبة 16% من الإجابات بين غير موافق وغير موافق بشدة أي القيمة (2 و 1) من المقياس.

ويتضح كذلك من بيانات الجدول المذكور اعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 3.55 بانحراف معياري 1.948، فيما كانت إحصاء الاختبار 6.196 بدلالة إحصائية 1.111 وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.5. وأن قيمة المتوسط المرجح أكبر من 3 مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على ان " تهتم المؤسسة بمتابعة العمل واكتشاف الخطر الذي قد تكون مؤشراً لوقوع الازمة".

جدول رقم (21): المتوسط المرجح والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات المحور

### الاول

| X01 | الفقرة                                                                           | المتوسط المرجح | الانحراف المعياري | إحصاء الاختبار | الدلالة الإحصائية | الاتجاه السائد |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------|
| 1   | تضهدال مؤرخين بجنور مؤثرات ونحوات خاصبإدارة الازمات للتحرفعل -لاحيغي هذا المجمال | 3.67           | 0.896             | 8.017          | * 0.000           | موافق          |
| 2   | تشهدال مؤرخين بجنور مؤثرات ونحوات خاصبإدارة الازمات للتحرفعل -لاحيغي هذا المجمال | 3.55           | 0.948             | 6.196          | * 0.000           | موافق          |
| 3   | نقومال مؤرخين بجنور مؤثرات ونحوات خاصبإدارة الازمات للتحرفعل -لاحيغي هذا المجمال | 3.40           | 0.814             | 5.267          | * 0.000           | موافق          |
| 4   | تشهدال مؤرخين بجنور مؤثرات ونحوات خاصبإدارة الازمات للتحرفعل -لاحيغي هذا المجمال | 3.26           | 1.001             | 2.795          | * 0.006           | موافق          |

| X01 | الفقرة                                                                                                                           | المتوسط<br>المرجح | الانحراف<br>المعياري | إحصاءة<br>الاختبار | الدلالة<br>الإحصائية | الاتجاه<br>السائد |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------|--------------------|----------------------|-------------------|
| 5   | تسليمات المديرين للمؤسسة المالية والبيانات المالية للمؤسسة المالية<br>والأداءات المالية للمؤسسة المالية - مؤشرات<br>حالية صالحة. | 3.21              | 0.811                | 2.759              | * 0.007              | موافق             |
| 6   | تقوم المديرين بتوفير معلومات خفية لم يلق قبلاً<br>تطويعها في العمل اليومي، هذا يعني أن العمل اليومي للبلد<br>الأزمات المالية.    | 3.44              | 0.910                | 5.227              | * 0.000              | موافق             |
| 7   | لنفس المديرين قدر ارجح وتكون اريو هات مفعلة<br>مبقال مواجده الأزمات المتوقعة                                                     | 2.62              | 1.196                | 3.430-             | * 0.001              | غير<br>موافق      |
| 8   | يتمتع خريص يزيله من قبله من قبله من قبله<br>الأزمة                                                                               | 3.27              | 1.150                | 2.515              | * 0.013              | موافق             |
| 9   | يوجد وحدة خاص في المديرين قبله من قبله<br>الأزمات ومواجهها                                                                       | 3.23              | 1.124                | 2.156              | * 0.033              | موافق             |
| 10  | تقوم المديرين بقدر لرة الظواهر والعمليات<br>الاجتماعية التي يطلع على المديرين من قبله<br>للأزمات                                 | 2.57              | 1.243                | 3.750-             | * 0.000              | غير<br>موافق      |
| 11  | تقدم المديرين قبله من قبله من قبله من قبله<br>خاصة إدارة الأزمات المتوقعة فعلا -الاجل<br>فهي هذا المجال                          | 3.26              | 1.264                | 2.213              | * 0.029              | موافق             |

\* دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.5 .

3/ تقوم المؤسسة بالتخطيط المسبق للتعامل مع الأزمات فور حدوثها: اما فيما يتعلق بهذه الفقرة، لوحظ بأن ما نسبته 51% تقريباً من الإجابات تميل الى الموافقة، تقابلها نسبة 37% تقريباً من الإجابات اتجهت نحو الحياد بينما جاء ما نسبته 13% تقريباً من الإجابات عند عدم الموافقة.

ويتضح كذلك من بيانات الجدول المذكور اعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 3.41 بانحراف معياري 1.814، فيما كانت إحصاءة الاختبار 5.267 بدلالة إحصائية 1.111 وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.5. وأن قيمة المتوسط المرجح أكبر من 3 مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على ان " تقوم المؤسسة بالتخطيط المسبق للتعامل مع الأزمات فور حدوثها".

4/ لدى المؤسسة خبراء ومختصين لديهم القدرة على إعداد خطط إدارة الأزمات التي تتعرض لها. فيما يتعلق بالإجابات على هذه الفقرة، سجلت نسبة المشاركين في الدراسة



الذين أجابوا **بالموافقة** ما يعادل 41% تقريباً، وذلك باختيارهم القيمة (4و5) من المقياس الوارد امام كل فقرة، واتجه ما نسبته 33% منهم نحو **الحياد** وذلك باختيارهم القيمة (3) من المقياس، أما **عدم الموافقة** فقد كانت نسبتها 26% تقريباً وذلك باختيارهم القيمة (1 و2) من المقياس.

ويتضح كذلك من بيانات الجدول المذكور اعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 3.26 بانحراف معياري 1.111، فيما كانت إحصاءه الاختبار 2.795 بدلالة إحصائية 1.116 وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.5. وأن قيمة المتوسط المرجح أكبر من 3 مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة **موافقين** على محتوى هذه الفقرة، أي **موافقين** على ان " لدى المؤسسة خبراء ومختصين لديهم القدرة على إعداد خطط إدارة الأزمات التي تتعرض لها".

5/ تستطيع المؤسسة توقع الصعوبات والأزمات المستقبلية بناء على مؤشرات حالية صحيحة. فيما يتعلق بالإجابات على هذه الفقرة، سجلت نسبة المشاركين في الدراسة الذين أجابوا **بالموافقة** ما يعادل 33% تقريباً، وذلك باختيارهم القيمة (4و5) من المقياس الوارد امام كل فقرة، واتجه ما نسبته 54% منهم نحو **الحياد** وذلك باختيارهم القيمة (3) من المقياس، أما **عدم الموافقة** فقد كانت نسبتها 13% تقريباً وذلك باختيارهم القيمة (1 و2) من المقياس.

ويتضح كذلك من بيانات الجدول المذكور اعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 3.21 بانحراف معياري 1.811، فيما كانت إحصاءه الاختبار 2.759 بدلالة إحصائية 1.117 وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.5. وأن قيمة المتوسط المرجح أكبر من 3 مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة **موافقين** على محتوى هذه الفقرة، أي **موافقين** على ان " تستطيع المؤسسة توقع الصعوبات والأزمات المستقبلية بناء على مؤشرات حالية صحيحة".

6/ تقوم المؤسسة بتقييم الخطط السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية فيما يتعلق بالإجابات على هذه الفقرة، سجلت نسبة المشاركين في الدراسة الذين أجابوا **بالموافقة** ما يعادل 43% تقريباً، وذلك باختيارهم القيمة (4و5) من المقياس الوارد امام كل فقرة، واتجه ما نسبته 43% منهم نحو **الحياد** وذلك باختيارهم القيمة

(3) من المقياس، أما **عدم الموافقة** فقد كانت نسبتها **14%** تقريباً وذلك باختيارهم القيمة (1) و(2) من المقياس.

ويتضح كذلك من بيانات الجدول المذكور اعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة **3.44** بانحراف معياري **1.911**، فيما كانت إحصاء الاختبار **5.227** بدلالة إحصائية **1.111** وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار **أصغر** من مستوى المعنوية **0.5**. وأن قيمة المتوسط المرجح أكبر من 3 مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة **موافقين** على محتوى هذه الفقرة، أي **موافقين** على ان " تقوم المؤسسة بتقييم الخطط السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية".

7/ توفر المؤسسة برامج وسيناريوهات معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات المتوقعة: اما فيما يتعلق بهذه الفقرة، لوحظ بأن ما نسبته **27%** تقريباً من الإجابات تميل الى **الموافقة**، تقابلها نسبة **27%** تقريباً من الإجابات اتجهت نحو **الحياد** بينما جاء ما نسبته **46%** تقريباً من الإجابات عند **عدم الموافقة**.

ويتضح كذلك من بيانات الجدول المذكور اعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة **2.62** بانحراف معياري **1.196**، فيما كانت إحصاء الاختبار **-3.431** بدلالة إحصائية **1.111** وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار **أصغر** من مستوى المعنوية **0.5**. وأن قيمة المتوسط المرجح **أصغر** من 3 مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة **موافقين** على محتوى هذه الفقرة مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة **غير موافقين** على محتوى هذه الفقرة، أي **غير موافقين** على ان " توفر المؤسسة برامج وسيناريوهات معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات المتوقعة ".

8/ يتم تخصيص ميزانية مستقلة لمعالجة آثار الأزمة: اما فيما يتعلق بهذه الفقرة، لوحظ بأن ما نسبته **51%** تقريباً من الإجابات تميل الى **الموافقة**، تقابلها نسبة **19%** تقريباً من الإجابات اتجهت نحو **الحياد** بينما جاء ما نسبته **31%** تقريباً من الإجابات عند **عدم الموافقة**.

ويتضح كذلك من بيانات الجدول المذكور اعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة **3.27** بانحراف معياري **1.151**، فيما كانت إحصاء الاختبار **2.515** بدلالة إحصائية **1.113** وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار **أصغر** من مستوى المعنوية **0.5**. وأن قيمة المتوسط المرجح أكبر من 3 مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة

موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على ان " يتم تخصيص ميزانية مستقلة لمعالجة آثار الأزمة " .

9/ يوجد وحدة خاصة في المؤسسة للتعامل مع الأزمات ومواجهتها فيما يتعلق بالإجابات على هذه الفقرة، سجلت نسبة المشاركين في الدراسة الذين أجابوا بالموافقة ما يعادل 46% تقريباً، وذلك باختيارهم القيمة (4و5) من المقياس الوارد امام كل فقرة، واتجه ما نسبته 19% منهم نحو الحياد وذلك باختيارهم القيمة (3) من المقياس، أما عدم الموافقة فقد كانت نسبتها 35% تقريباً وذلك باختيارهم القيمة (1 و2) من المقياس.

ويتضح كذلك من بيانات الجدول المذكور اعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 3.23 بانحراف معياري 1.124، فيما كانت إحصاء الاختبار 2.156 بدلالة إحصائية 1.133 وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.5. وأن قيمة المتوسط المرجح أكبر من 3 مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على ان " يوجد وحدة خاصة في المؤسسة للتعامل مع الأزمات ومواجهتها " .

11/ تقوم المؤسسة بدراسة الظواهر والمشكلات الاجتماعية في البيئة المحيطة المسببة للأزمات: اما فيما يتعلق بهذه الفقرة، لوحظ بأن ما نسبته 29% تقريباً من الإجابات تميل الى الموافقة، تقابلها نسبة 19% تقريباً من الإجابات اتجهت نحو الحياد بينما جاء ما نسبته 52% تقريباً من الإجابات عند عدم الموافقة.

ويتضح كذلك من بيانات الجدول المذكور اعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 2.57 بانحراف معياري 1.243، فيما كانت إحصاء الاختبار -3.751 بدلالة إحصائية 1.111 وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أكبر من مستوى المعنوية 0.5. وأن قيمة المتوسط المرجح أكبر من 3 مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة غير موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي غير موافقين على ان " تقوم المؤسسة بدراسة الظواهر والمشكلات الاجتماعية في البيئة المحيطة المسببة للأزمات " .

11/ تهتم المؤسسة بحضور مؤتمرات وندوات خاصة بإدارة الأزمات للتعرف على الجديد في هذا المجال: اما فيما يتعلق بهذه الفقرة، لوحظ بأن ما نسبته 51% تقريباً من الإجابات تميل الى الموافقة، تقابلها نسبة 18% تقريباً من الإجابات اتجهت نحو الحياد بينما جاء ما نسبته 32% تقريباً من الإجابات عند عدم الموافقة.

ويتضح كذلك من بيانات الجدول المذكور اعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة 3.26 بانحراف معياري 1.264، فيما كانت إحصاء الاختبار 2.213 بدلالة إحصائية 1.129 وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أصغر من مستوى المعنوية 0.5. وأن قيمة المتوسط المرجح أكبر من 3 مما يشير إلى أن المشاركين في الدراسة موافقين على محتوى هذه الفقرة، أي موافقين على أن " تهتم المؤسسة بحضور مؤتمرات وندوات خاصة بإدارة الأزمات للتعرف على الجديد في هذا المجال ".

### 3.6- اختبار فرضيات الدراسة

#### دراسة تخطيط الأزمات وأثرها على فاعلية إدارة الأزمات:

تركز هذه الجزء على دراسة التخطيط لإدارة الأزمات X1 ودورها في فاعلية إدارة الأزمات وذلك باختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على:

**يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ل تخطيط الأزمات في فاعلية إدارة الأزمات**

**يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ل التخطيط لإدارة الأزمات في فاعلية إدارة الأزمات**

وقد استخدم الباحث أسلوب معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation لمعرفة معنوية (دلالة) العلاقة بين المتغيرات؛ ولمعرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل قام الباحث باستخدام أسلوب الانحدار البسيط Simple Regression، واستخدم الباحث كذلك أسلوب الانحدار المتعدد Multiple Regression لمعرفة التأثيرات المباشرة بين المتغير المستقلة والمتغير التابع.

#### 1/ دراسة التخطيط لإدارة الأزمات وعلاقته ب فاعلية إدارة الأزمات باستخدام معامل ارتباط

##### بيرسون Pearson Correlation

يحاول الباحث في هذه الفقرة دراسة التخطيط لإدارة الأزمات وعلاقته ب فاعلية إدارة الأزمات باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation، الجدول رقم (21) يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية لمعامل التخطيط لإدارة الأزمات وعلاقته بفاعلية إدارة الأزمات: يتضح من البيانات الواردة بالجدول أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.719. وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة له 0.000. وحيث أن قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى المعنوية 5% مما يدل على وجود علاقة بين التخطيط لإدارة الأزمات وفاعلية إدارة الأزمات، وبما أن قيمة معامل الارتباط موجبة مما يشير إلى أن هذه العلاقة طردية.

جدول رقم (21): العلاقة بين البيئة الداخلية وفاعلية إدارة الازمات باستخدام معامل ارتباط بيرسون

| ت | المتغير                | رمز المتغير | العدد | معامل ارتباط بيرسون | الدلالة الاحصائية |
|---|------------------------|-------------|-------|---------------------|-------------------|
| 1 | التخطيط لإدارة الأزمات | X1          | 115   | 0.719               | * 0.000           |

\* دال احصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 .

## 2/دراسة التخطيط لإدارة الأزمات ودورها في فاعلية إدارة الازمات باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis

يحاول الباحث في هذه الفقرة دراسة التخطيط لإدارة الأزمات X1، ودورها في فاعلية إدارة الازمات باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis، وبالتالي معرفة دور التخطيط لإدارة الأزمات (كمتغير مستقل) في فاعلية إدارة الازمات (كمتغير تابع)، وكذلك معرفة نسبة تفسير التباين في المتغير التابع من قبل المتغير المستقل.

استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة دور التخطيط لإدارة الأزمات (كمتغير مستقل) في فاعلية إدارة الازمات (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد قام الباحث بتوفيق هذا النموذج، واختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت قيمة إحصاء اختبار F 121.759 بمستوى دلالة احصائية 1.111، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول (22): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

| معامل ارتباط بيرسون R | R Square معامل التحديد | Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير | F-Test أحصاء الاختبار | P-value الدلالة الاحصائية |
|-----------------------|------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| . 0719                | . 0517                 | . 0649                                            | 12. 0759              | * . 0 . .                 |

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي 0.649. وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.719. وكذلك معامل التحديد 0.517. وهذا يعني 51.07% من التباينات في المتغير التابع (فاعلية إدارة الأزمات)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (التخطيط لإدارة الأزمات).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (فاعلية إدارة الأزمات) على المتغير المستقل (التخطيط لإدارة الأزمات)، استخدم الباحث اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (23)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار 1.0989 وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة لها 0.0...، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (التخطيط لإدارة الأزمات) له تأثير معنوي على المتغير التابع (فاعلية إدارة الأزمات).

جدول (23): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع  $(\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1)$

| الدلالة الاحصائية<br>P- Value            | قيمة إحصاء<br>الاختبار T | معاملات<br>الانحدار المعياري<br>Beta | الخطأ المعياري<br>Std. Error | معاملات<br>الانحدار B |                           |
|------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| 0.5 . *                                  | 20882                    |                                      | 0.248 .                      | 0.714 .               | Constant))                |
| 0.0 . *                                  | 1.0989                   | 0.719 .                              | 0.75 .                       | 0.819 .               | التخطيط لإدارة<br>الأزمات |
| * دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05 . |                          |                                      |                              |                       |                           |

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ((+ 0.819). يشير ذلك إلى أن تأثير التخطيط لإدارة الأزمات (كمتغير مستقل) في فاعلية إدارة الأزمات (كمتغير تابع) إيجابي، أي كلما ارتفعت قيم "التخطيط لإدارة الأزمات" ارتفعت قيم "فاعلية إدارة الأزمات". وبذلك يكون النموذج الموفق على الصورة:

$$Y = 0.714 + 0.819 X_1$$

(0.005) (0.000)

### نتائج تحليل الفرضية الفرعية الأولى:

قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود أثر ذات دلالة احصائية لـ التخطيط لإدارة الأزمات في فاعلية إدارة الازمات، يمكن صياغة المعادلة التي تربط بين المتغير المستقل والمتغير التابع كما يلي:

$$\text{فاعلية إدارة الازمات} = 0.0714 + 0.0819 \times \text{التخطيط لإدارة الأزمات}$$

#### 4.6- النتائج والتوصيات:

##### 1.4.6- النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى محور التخطيط لإدارة الأزمات في المؤسسة الوطنية للنفط، من وجهة نظر عينة الدراسة، بدرجة متوسطة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المرجح الكلي متوسطة (3.22)، وانحراف معياري (1.032) وهذا يتطلب تعزيز وعي القيادات في المؤسسة الوطنية للنفط بأهمية إدارة الأزمات والتخطيط المسبق لها ودورها في حل الأزمات والتغلب عليها في البيئة الداخلية قبل وأثناء وبعد حدوثها.

1- أظهرت نتائج الدراسة على أن المؤسسة تعتمد على إجراءات وقائية لمنع حدوث أو تكرار الازمات، بدرجة مرتفعة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.67)، وانحراف معياري (0.896).

2- أظهرت نتائج الدراسة على أن مستوى أهتمام المؤسسة بمتابعة العمل واكتشاف الخطر الذي قد تكون مؤشراً لوقوع الازمة، بدرجة مرتفعة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.55)، وانحراف معياري (0.948) .

3- أظهرت نتائج الدراسة على أن المؤسسة تقوم بالتخطيط المسبق للتعامل مع الأزمات فور حدوثها، بدرجة مرتفعة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.40)، وانحراف معياري (0.814).

4- أظهرت نتائج الدراسة على أن المؤسسة لديها خبراء ومختصين لديهم القدرة على إعداد خطط إدارة الأزمات التي تتعرض لها، بدرجة متوسطة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.26)، وانحراف معياري (1.001).

5- أظهرت نتائج الدراسة على أن المؤسسة تستطيع توقع الصعوبات والأزمات المستقبلية بناء على مؤشرات حالية صحيحة، بدرجة متوسطة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.21)، وانحراف معياري (0.811) .

6- أظهرت نتائج الدراسة على أن المؤسسة تقوم بتقييم الخطط السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية، بدرجة مرتفعة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.44)، وانحراف معياري (0.910).

7- أظهرت نتائج الدراسة على أن المؤسسة لديها برامج وسيناريوهات معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات المتوقعة، بدرجة متوسطة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (2.62)، وانحراف معياري (1.196).

8- أظهرت نتائج الدراسة يتم تخصيص ميزانية مستقلة لمعالجة آثار الأزمة، بدرجة متوسطة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.27)، وانحراف معياري (1.150).

9- أظهرت نتائج الدراسة على وجود وحدة خاصة في التعامل مع الأزمات ومواجهتها في المؤسسة، بدرجة متوسطة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.23)، وانحراف معياري (1.124).

10- أظهرت نتائج الدراسة على أن المؤسسة تقوم بدراسة الظواهر والمشكلات الاجتماعية في البيئة المحيطة المسببة للأزمات، بدرجة ضعيفة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (2.57)، وانحراف معياري (1.243).

11- أظهرت نتائج الدراسة على أن المؤسسة تهتم بحضور مؤتمرات وندوات خاصة بإدارة الأزمات للتعرف على الجديد في هذا المجال بدرجة متوسطة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة (3.26)، وانحراف معياري (1.264).

#### 2.4.6- النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعنصر التخطيط السليم على فاعلية إدارة الأزمات في المؤسسة الوطنية للنفط في مدينة طرابلس، من وجهة نظر الإدارة العليا والوسطى عند مستوى دلالة (0.05)، ومن خلال اختبار T بالجدول رقم 23، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار 1.0989 وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة لها . 0.00، مما يشير إلى معنوية



معامل الانحدار يعني ذلك أن المتغير المستقل (التخطيط لإدارة الأزمات) له تأثير معنوي على المتغير التابع (فاعلية إدارة الأزمات).

### 3.4.6- التوصيات:

- 1- تدريب وتأهيل القيادات الإدارية للرفع من قدراتها على توقع الصعوبات والأزمات المستقبلية.
- 2- زيادة اهتمام المؤسسة بتقييم الخطط السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية.
- 3- زيادة اهتمام المؤسسة ببرامج وسيناريوهات معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات المتوقعة من خلال إجراء تجارب افتراضية للتعامل مع الأزمات المحتملة لاختبار مدى كفاءة وفاعلية تلك البرامج والخطط.
- 4- الاستفادة من تجارب وخطط وممارسات التعامل مع الأزمات في الدول الأجنبية والمؤسسات الأخرى، لزيادة كفاءة وفعالية التدابير الوقائية التي تمنع أو تحد من الاحتمالات المستقبلية .
- 5- تخصيص الموارد المالية اللازمة لدعم برامج إدارة الأزمات في المؤسسة الوطنية للنفط. العمل على وجود برامج محددة للتقييم والتحليل المستمر للأزمات والمخاطر المحتملة .
- 6- نوصي بإنشاء وحدة إدارية مستقلة لإدارة الأزمات في المؤسسة الوطنية للنفط، تتبع الإدارة العليا في قراراتها، وتكون مسؤولة بشكل مباشر عن علاج الأزمات المحتملة.
- 7- الاهتمام بدراسة الظواهر والمشكلات الاجتماعية في البيئة المحيطة بالمؤسسة والمسببة للأزمات.
- 8- عقد مؤتمرات وندوات و ورش عمل بشكل دوري ومنتظم حول إدارة الأزمات من أجل خلق قاعدة معرفية بإدارة الأزمات.

### المراجع:

- 1- الأعرجي، عاصم، (1999) سرية أو علنية المعلومات في ظروف الأزمات ،" مجلة الإدارة العامة، المجلد الخامس والثلاثون، العدد الثاني.
- 2- الحويج، وأخر، دور النفط في تشكيل ملامح وسمات الاقتصاد الليبي، مجلة آفاق اقتصادية، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المرقب، العدد الثاني 2015.

- 3- احمد، أحمد، (2002) إدارة الأزمات التعليمية في المدارس: الأسباب والعلاج"، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة: مصر.
- 4- المسيلي، رجاء وعبدالله، تيسير، 2005م، قلق الأزمات التي تعاني منها جامعة القدس المفتوحة أثناء انتفاضة الأقصى، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد: الخامس .
- 5- السيد عليوه، 2004م، إدارة الأزمات والكوارث، مخاطر العولمة والأرهاب الدولي، دار الأمين، ط 3.
- 6- حسن عماد مكايو، 2007م، الإعلام ومعالجة الأزمات، ط1 القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- 7- محمد بن أبي بكر الرازي، 1967م، مختار الصحح، بيروت: دار الكتاب العربي.
- 8- ممدوح الرفاعي، وآخر، إدارة الأزمات، جامعة عين شمس، القاهرة.
- 9- حمدي عطية (1996م): منهجية البحث العلمي وتطبيقاتها في الدراسات التربوية والنفسية، القاهرة، دار النشر للجامعات.
- 10- ذوقان عبيدات، وآخرون (1416 هـ/ 1997م): البحث العلمي: مفهومه، ادواته، اساليبه، الرياض، دار اسامة للنشر.
- 11- سالم القحطاني، وآخرون (1421 هـ/ 2002م): منهج البحث في العلوم السلوكية: مع تطبيقات على الـ SPSS، الرياض.
- 12- صالح العساف (1995م): المدخل الى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية.
- 13- ممدوح الرفاعي، وآخر، إدارة الأزمات، جامعة عين شمس، القاهرة.
- 1- Smith, Danls 2006,:Key readings In Crisis Management (New York NY: Routledge)
- 2- Sekaran, U. (2006) Research Methods for Business A Skill-Building Approach, 4th edition, John Wiley & Sons (Asia), Singapore



## دراسة في مقاييس هندسة البرمجيات

أ. الصادق علي محمد العربي      أ. عبيد بلقاسم النقاى      أ. مراد حسين كعيب

المعهد العالي للعلوم والتقنية الزهراء

## المخلص

تدخل هندسة البرمجيات في العصر الحالي والمستقبل في انتاج البرمجيات الجيدة وهي الصناعة الرائدة والعنصر الرئيس في أي تقنية جديدة و تدخل في اغلب الصناعات الحديثة سواء كانت هذه الصناعات كبيرة أم صغيرة جداً ، ونظراً لأهمية وارتباط هذه البرمجيات بالحفاظ على حياة الانسان وتسهيل كافة الإجراءات والأعمال خدمة له ، فقد أصبح من المهم التأكد من جودتها وخلوها من الاخطاء ، ولذلك كان لابد من تطوير مقاييس لقياس جودة هذه البرمجيات والتأكد من عملها بكفاءة . سيقدم هذا البحث دراسة دراسة شاملة لأغلب المقاييس المستخدمة في قياس جودة البرمجيات والتأكد على البرمجيات الكيانية التصميم والتنفيذ وذلك لأنها الرائدة الآن في صناعة البرمجيات.

قياس البرمجيات أصبح جانباً رئيسياً من الممارسات الجيدة في هندسة البرمجيات الجيدة، وكان دائماً أساسياً للتقدم في أي تخصص هندسي ولا يعد اختبار البرامج استثناءً، تما استخدام مقاييس البرمجيات في اتخاذ القرارات الكمية / النوعية وكذلك في تقييم المخاطر والحد من مشاريع البرمجيات.

## Abstract

The software engineering in the present and future time is very important to produce good softwares and it is the first industry and main element in any new technology, and is involved in most of modern industries if it is a big or very small, and because of important and these softwares connected to keep the Human life and to facilitate all it's procedures and works, become very necessary to making sure the software is qualified and no errors, so it was necessary to develop the metrics to measure these softwares to make sure it is properly working. This research will provide a comprehensive study of most of the standards used in software quality measurement and emphasis on softwaredesign and implementation because it is now the leader in the software industry. Software measurement has become a key aspect of good software engineering practice and has always been fundamental to the progress to any engineering discipline and software testing is no exception. Software metrics have been used in making quantitative/qualitative decisions as well as in risk assessment and reduction in software projects.

## 1- المقدمة :

هندسة البرمجيات علم هندسي غايته صنع الأنظمة المعلوماتية وهي أنظمة معقدة في أغلب الأحيان وهي أحد فروع علم الحاسوب ويهدف الى تطوير وتصميم وإنتاج أنظمة برمجيات ذات جودة عالية وبتكلفة أقل وسهولة الاستخدام والصيانة ، وتعتبر مقاييس البرمجيات مهمة جدا في إدارة مشاريع البرمجيات حيث انه لا يمكن اكتشاف وتحديد الأخطاء والمشاكل المحتملة الحدوث بدونها عند تنفيذ وتطوير البرمجيات في وقت يسمح للمطورين تفاديها قبل تسليم المشروع للزبون.

وتهتم هندسة البرمجيات بتكوين البرنامج منذ مراحله الأولى وهي تحليل المشكلة، ثم التصميم، وكتابة البرنامج حتى القيام باختباره، وتنصيبه على الأجهزة، والقيام بعملية الصيانة، وتهتم هندسة البرمجيات أيضاً بما "وراء البرمجيات" في ترسيم عدداً من القواعد الثابتة والضمانات التي تكون بمثابة شروط تضمن سير عملية التصنيع على نحو سليم. ولذلك يتطلب وجود مجموعة من المقاييس او المعايير التي يتم تطبيقها على البرمجيات اثناء تطويرها ليتم انتاجها بشكل سليم ، فالمقاييس توفر مجموعة من النتائج المتوقعة او المخمنة والتي تم حسابها مسبقاً ليتم مقارنتها مع النتائج الواقعية التي يتم الحصول عليها من خلال تطبيق هذه المقاييس على المشاريع اثناء التطوير لكي تتال قبول من الزبون لهذا المنتج، وان اختيار المقاييس الجيدة والمناسبة من قبل المبرمج او المطور في غاية الأهمية وفي الوقت المناسب له تأثير كبير في انتاج برمجيات في غاية الجودة والفعالية وتتل رضي الزبون سواء كان فرداً او مؤسسة او منظمة.

وتعني هندسة البرمجيات بعمليات تصنيع البرمجيات المختلفة بشكل يضمن:

- تلبية المنتج المصنع لاحتياجات الزبون بشكل صحيح ودقيق
- إقتصاد التكاليف ومدد التنفيذ على الحدود المرسومة منذ البداية.
- الالتزام بعقد الخدمة (من حيث الأداء وسلامة التشغيل والأمن الخ...) طيلة إستخدام البرنامج لاحقاً.
- الوثوقية ، أي انها تستجيب بشكل محدد لجميع الطلبات.
- سهولة الاستخدام ، أي انها معدة لإمكانيات المستخدم الواقعية لا الافتراضية.
- قابلة للتطوير، أي متكيفة مع الحاجات المستجدة ضمن فترات معقولة.

2- الغرض من الدراسة: الغرض من هذه الدراسة هو التركيز على أهم المقاييس المختلفة ومدى أهميتها في إنتاج برمجيات موثوقة ومتكاملة وذات جودة عالية ومحاولة توضيح مفهوم المقاييس التي يجب استخدامها لقياس مدى تعقيد البرمجيات وجودة البرمجيات، وماهي القياسات الأكثر أهمية والتي تساعد في الحصول على برمجيات ذات جودة عالية.

### 3- أدوات هندسة البرمجيات :

وهي الطرق والأدوات التي يستخدمها مطوري البرمجيات ومنها :

- أدوات التحليل لتحديد متطلبات النظام مثل Case tools وأدوات غانت وأدوات التصميم لتمثيل الحل.
- أدوات ومفاهيم الإدارة لتخطيط زمن متابعة المشاريع.
- إجراءات صيانة البرمجيات.
- أدوات قياس إجراءات اعتماد الجودة.
- استخدام المكونات الجاهزة ( إعادة الاستخدام ).
- طرق تقدير التكلفة ومدى الاعتماد على المنتج.
- إستحداث منهجيات جديدة لتطوير البرمجيات لغرض تقليل الوقت والتكلفة.

### 4- نماذج عمليات البرمجة: Software process model

من أهم النماذج العامة لعمليات البرمجيات مايلي:

#### 1- نموذج الشلال The Water fall model:

وهو مجموعة من المراحل منفصلة عن بعضها، وتختلف هذه المراحل من مطور لآخر ومن نظام لآخر، وقد تدمج بعض المراحل وقد تتجزأ حسب المشروع.

#### 2- التطوير المعتمد على إعادة الاستخدام Reuse-based development :

ويعتمد هذا النظام على إعادة استخدام مكونات موجودة او من نظم أخرى.

#### 3- التطوير الارتقائي Evolutionary development:

الغرض منه هو العمل مع الزبون للوصول الى النظام النهائي خلال فترة التطوير.

#### 4- تكرار العمليات Process iteration:

هناك منهجيتان للتكرار المتتالي لأي عملية او نموذج وهما:

#### 1.4- التطوير الحلزوني Spiral development:

يتم تطوير العمليات على هيئة لولبية بدلاً من التتابع المتتالي مع إمكانية الرجوع عكسياً لمزيد من التحسين.

#### 2.4- التطوير المتزايد Incremental development:

يتم في هذا النظام تقسيم التطوير والتسليم الى أجزاء متزايدة بحيث يقوم كل منها بوظيفة معينة، وتكون متطلبات المستخدمين من الأولويات، بحيث تكون المتطلبات ذات الأولوية الأعلى في الأجزاء المبكرة للنظام.

#### 5- مقاييس البرمجيات (Software metrics):

مقاييس البرمجيات هي تقنيات لقياس أنظمة البرمجيات وهي عمليات مختلفة يتم تطبيقها والتي تؤثر تأثيراً مباشراً على جودة البرمجيات المنتجة، وأثناء تطوير هذه البرمجيات تبرز أهمية جودة البرمجيات والتي هي الهدف الرئيسي للزبون، وفي هذا العصر تستثمر الشركات والدول الكثير والكثير من الأموال والجهد والوقت لتحسين جودة هذه البرمجيات (Kitchenham,1996).

فقد تعددت مقاييس مراحل تطوير البرمجيات واختلفت أدوارها باختلاف الذين يستخدمونها في غياب مقاييس موحدة يمكن تطبيقها والجدول التالي يوضح بعض هذه المقاييس ودور المطور او المبرمج والمصمم والمستخدم الذي يتطلب تطبيقه.

| Role       | Measurements                                 |
|------------|----------------------------------------------|
| User       | Usability, Simplicity, Stability, Cost...    |
| Designer   | Extendibility, Scalability, Manageability... |
| Programmer | Complexity, Maintainability...               |

#### الجدول يبين المقاييس المختلفة وأدوارها

جميع الأشخاص الذين لديهم علاقة بتطوير البرمجيات بجميع أنواعها يستخدمون هذه المقاييس وهم المحللين والمصممين والمبرمجين والمدراء ، ولكن يختلف استخدام هذه المقاييس باختلاف الشخص الذي يستخدمها وكل من وجهة نظره وطريقة إستكمال المنتج.

بدأ تاريخ مقاييس البرمجيات في أواخر الستينيات من القرن الماضي فكانت تستخدم لقياس جودة البرامج ومعدل انتاج المبرمج أو المطور ثم أخذت في التطور والانتشار، ولذلك تم تقديم مقترح مقاييس لمقياس تعقيد البرمجيات ( نيد جابين ، 1979) و ( شابين ،

1979) ولكنها سرعان ماتغيرت الى تقييم وثوقيه النماذج وقياس الإنتاجية، وكذلك كانت تستخدم لقياس مدى تعقيد البرنامج (Fenton,M. Neil, 1999)، وتزودنا هذه القياسات بمعرفة حالات خصائص البرمجيات وتساعد أيضاً في تقييم هذه الخصائص (H.B.Klasky, 2003).

ولكن بدأ الاستخدام الفعلي لمقاييس البرمجيات في بداية سبعينيات القرن الماضي وذلك بتقديم مقترح خمسة مستويات للقياس عادة ما تستخدم في قياس البرمجيات وهي :

- المقياس الأسمي Nominal scale ويعتبر هذا الشكل من المقاييس أكثر بدائية إذ انه يقسم مجموعة الكيانات إلى أصناف بدون طلب معين بينهم (فاروق وآخرون، 2010).

- المقياس الترتيبي Ordinal scale وهذا النوع يقسم مجموعة الكيانات الى أصناف طبقاً لطلب معين (فاروق وآخرون، 2010).

- مقياس الفترة Interval scale هذا المقياس يحصل على معلومات حول حجم الفترة التي تفصل الأصناف (فاروق وآخرون، 2010).

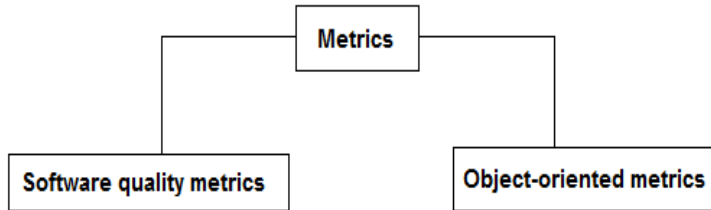
- المقياس النسبي Ratio scale هو تخطيط مقياس الذي يحفظ الطلب، حجم الفترات والنسب بين الكيانات (كان أستفن، 2003).

- المقياس المطلق Absolute scale يعتبر المقياس الأكثر غناً بالمعلومات (فاروق وآخرون، 2010).

فمقياس البرمجيات تستخدم كأداة لتنبية المطورين عن احتمالية حدوث مشاكل خلال عملية التطوير في فترة مبكرة ، ويجب تعريف كل مقياس على انه نموذج تطوير جودة QIP (Quality Implement Paradigm)، التصميم الجيد والمتكامل (Krishnapriya, et al., 2010).

فمثلاً تقاس تكلفة البرمجيات عادةً بوحدة أفراد-شهور (فش) أو أفراد-أعوام (فع) ، أما البرنامج الحاسوبي فهو يقاس عادة بعدد أسطر شفرة البرنامج المصدر او التعليمات LOC (سطور المصدر (سم)) أو الف سطر من المصدر (كسم)، والتي يتضمنها برنامج الحاسوب الذي جرى تسليمه والجهاز للاستخدام ، وعامل الحجم الذي يقيس الجزء القابل للتنفيذ في أي جهاز ، ومن هنا تقاس إنتاجية التطوير البرمجي بـ (سم لكل (فش) وهذا المؤشر هو أبلغ ما يدل على مدى صعوبة أو سهولة صنع البرمجيات، ولكن لا تتوافر

حالياً أية وسيلة قياس خاصة بالبرامج الحاسوبية يمكن مقارنتها بأي مما يستخدم في مجالات الهندسة الأخرى (ترجمة مراياتي ، 2015م).  
الشكل التالي (1) يوضح التصنيف العام للمقاييس



الشكل ( 1 ) التصنيف العام للمقاييس

### 1.5- دراسات سابقة:

قام كل من الباحثين أرني وليورنتر (Erni, et al., 1996) بتفصيل استخدام نموذج المقاييس المتعددة لتصميم وتحسين إطار العمل للصناعة واستخدامه في التطبيقات الرسومية واستخدمت نتائج القياس في مراجعة التصميم لتحديد تأثير الجهد لإعادة تنظيم إطار العمل، وأظهرت النتائج ان هذا العمل كان في غاية الفعالية في إعطاء تغذية عكسية وتساعد مطوري البرمجيات على تحسين برمجياتهم وإنشاء تصاميم ثابتة للنظام.

قام الباحث رادو مارينسكو (Marinescu, 2005) بتقديم آلية جديدة أطلق عليها استراتيجية الكشف من أجل زيادة استخدام ملائمة إمكانية استخدام المقاييس في التصميم الكائني المنحني، وتم تعريفها (بأنه تعبير تقييم قابلية القانون من قبل هيكل التصميم الذي يتجانس مع ذلك القانون يمكن معرفته في الشفرة المصدرية)، وكان الهدف منها هو تزويد مهندس البرمجيات بآلية تسمح بالعمل مع المقاييس على مستوى أكثر تجريدية.

قام الباحث ديباك ارورا وآخرون (Deepak, et al., 2011) بدراسة لثلاثة مقاييس لتصميم البرمجيات الكيانية وهي MOOD و CK و QMOOD وقدموا دراسة لحالة تبين فائدة هذه المقاييس في تحديد جودة أي برنامج مصمم بنموذج كائني وهي MOOD: ومنها MHF و AHF وهما العاملان المتعلقان بتغليف البيانات للدوال والصفات، والعاملان MIF و AIF لوراثة الدوال والصفات وان زيادتهما تجعل البرنامج أقل قابلية للصيانة والفهم،



وعامل PF التعددية الشكلية، ومقاييس CF: يشير لعمق شجرة الوراثة و NOC يشير لعدد الأبناء و MPC ارتباطية تمرير الرسائل، ومقاييس QMOOD: ومنها NOA عدد الصفات، NOM عدد الدوال و ANA معدل عدد الأبناء، ووجدوا ان تصميم أصناف استدعاء الدوال عن بعد (JAVA RMI) قد أجتاز معايير الجودة المختلفة، وتم إختيار مجموعة محددة من المقاييس المهمة للإشارة الى استدعاء جافا للدوال عن بعد.

قام الباحث مصطفى الحياي(Al-heyalley, 2012) بإقتراح نموذج لقياس جودة البرمجيات وذلك بتصنيف تعقيد البرمجيات الى ثلاثة مستويات من التحليل وهي مستوى الحزمة البرمجية ومستوى الصنف ومستوى الدالة، وتم ذلك بالاعتماد على مقاييس تعقيدات الشفرة البرمجية المصدرية وحدود العتبة (threshold lilitis).

قام الباحث خليل الحديدي (Al-hadid, 2013) ببناء أداة للتحقق من جودة التصميم كائني المنحى، حيث قام بتطوير ثلاثة أدوات، الأداة الاولى (KDM) وتأخذ وثيقة XML كإدخال وتعتبر إخراج لمخطط الصنف حيث تقوم بمعالجتها باحتساب وتصوير المقاييس وتقدم التوصيات الخاصة بالتصميم، الأداة الثانية هي KRS التي تقوم بإدخال وثيقة XML وتقوم بمعالجتها وتقديم تقرير كإخراج لها، الأداة الثالثة KDB وتقوم بإدخال وثيقة XML أيضاً وتقوم بمعالجتها وخن المقاييس في قاعدة بيانات للاستفادة منها في مقارنتها بمشاريع لاحقة.

قام الباحثان دير سونالوجاجان ديب (DrSonal Chawla, 2013) بوصف أنواع مختلفة من المقاييس تماشياً مع مقاييس الشفرة الثابتة ومقاييس كائنية المنحى، وتم تلخيص المقاييس على أساس ملائمتها في إيجاد التعقيد ومساعدتها في قابلية صيانة شفرة البرنامج. قام الباحث وون دي وآخرون (Wu, et al., 2015) بدراسة مقارنة بين لغات البرمجة الثلاثة (C++, JAVA , C#) وذلك في محاولة لإيجاد اللغة الأفضل في كتابة البرمجيات الكيانية، حيث وجدوا ان C++ أكبر من حجم الأصناف وأقل تماسكاً من البقية، وان C# أكثر إقتراناً من الآخرين، وان JAVA و C# تتفوق على C++ من ناحية بناء شجرة وراثه ذات عمق اكبر، ولا يوجد اختلاف كبير من ناحية التعددية الشكلية وإعادة الاستخدام والتغليف.

قام الباحثان مروة نجم و د.رياض زغلول (Jader, et al., 2018) بإقتراح طريقة محسنة لمقياس تعقيد البرمجيات الكيانية وذلك بحساب قيمة مقياس مكابي (CC) وذلك

بالاعتماد على جمل القرار وكذلك حساب قيمة مقياس الاقتران بين الكيانات (CBO) بعدة حالات مختلفة للحصول على قيمة جديدة ناتجة من دمج هذين المقياسين، حيث سميت النتيجة النهائية بـ (TCC) (Total Cyclomatic Complexity).

قام الباحثان يولامب ( ليو ، 1999 ) بدراسة حول مقاييس البرمجيات للسنوات 1989 - 1991 مثل مقياس جانبيس كيو ويركز على دور البيانات المدخلة والمخرجة للتصميم المهيكل ( modules ).

الباحثان ريلي كاب وبوتلر قاما بتطبيق مقياس ميكابي (Cyclomatic complexity) للتصميم المهيكلواقتراحاان اجزاء مخطط سريان الاجراءات لا تشارك في تعقيد التصميم ( ليو 1999 ).

مقاييس هنري وكافورا لسريان المعلومات تشير الى ان العامل الرئيسي لتحديد التعقيد الهيكلي (structured complexity) هو الاتصال بين الاجراء وبيئته وان الكمية الاكبر من سريان المعلومات هي الاجراءات الاكثر تعقيداً في النظام .

وان الباحثة هيلدا بي كلاسكاي (كلاسكاي ، 2003) قامت بتقديم دراسة لتمثيل مختلف مقاييس البرمجيات وأوضحت الباحثة انه يوجد مقاييس محددة لكل مرحلة من مراحل تطوير البرمجيات، وكلما أستخدمت مقاييس أفضل فإن جودة البرمجيات سوف تزداد ، ومن امثلة المقاييس التي تم دراستها في مرحلة المتطلبات : تدفق العمل (workflow) ، وفي مرحلة التصميم : التعقيد السايكلوماتيكي (cyclomatic complexity) ، ومقياس بانج (Bang metric) ، وفي مرحلة التمثيل : تخمين 47 من عدد العيوب (the 47 Estimation of number of detects) ، عدد الأسطر البرمجية (Line of code) ، وفي مرحلة الفحص والاعتماد : عدد العيوب وتخمين عدد حالات الاختبار.

وفي سنة 2014 قاما الباحثان (اميت كوماروجاكهار ، 2014) بنمذجة أحد أهم الخصائص الأساسية في تعقيد البرمجيات عن طريق دراسة الازان المعرفية لهياكل التحكم الأساسية في البرمجيات ، وتم تطوير مفهوم جديد لطريقة التعقيد الموزونة للبرمجيات (New Weighted Method Complexity) ، فتم توزيع عدد 20 برنامج لعدد خمسة طلاب دراسات عليا وتم ملاحظة وقت التطوير لهم واعتبار معدل الوقت بأنه الوقت الحقيقي اللازم لتطوير البرنامج وفهم الشفرة ، وقد أستند هذا البحث في دراسته على الحجم الوظيفي المعرفي للبرمجيات ((cognitive functional size (cfs) ، وتم حساب الارتباط بين

المقاييس المقترحة والحجم الوظيفي (cfs) وذلك للتحقق من صحة المقاييس فيما يتعلق بوقت التطوير الفعلي، وتم إجراء تحليل لطريقة التعقيد الموزونة الجديدة (NWMC) والحجم الوظيفي المعرفي (CFS)، ومعدل الخطأ النسبي (MRE) والانحراف المعياري (Std.) ، وفي النهاية وجد ان دقة تخمين وقت التطوير بالطريقة المقترحة أفضل بكثير من الحجم الوظيفي المعرفي.

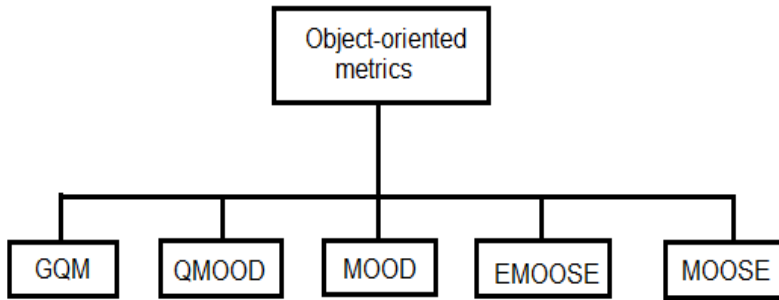
وقام الباحثون ميشيل لانزا وآخرون (Frunzio et al., 2018) سنة 2018م بتقديم إضافة ((Real time code quality assessment (RETICULA لمساعدة المطورين في إدراك جودة الشفرة أثناء تطوير البرمجيات ، حيث تقوم الأداة بمقارنة جودة المشروع قيد التطوير مع الأنظمة ذات المصدر المفتوح والتي تم تحليلها مسبقاً، ومن ميزاتِها إنها توفر حاسبة مقاييس قابلة للتخصص وفلاتر للمشاريع وتمكن المطورين من مقارنة جودة شفراتهم بالمشاريع المشابهة والمفتوحة المصدر.

ويمكن تقسيم هذه المقاييس الى مقاييس البرمجيات الكيانية ( Object-Oriented Metrics) ومقاييس جودة البرمجيات (Software Quality Metrics) :

**2.5- مقاييس البرمجيات الكيانية (Object-Oriented Metrics):**

بالنظر الى التطور والتعقيد في أنظمة البرمجيات أصبح من الضروري إيجاد مقاييس جديدة تتلاءم مع هذا التطور الزمني الهائل لينتج الباحثون لأيجاد مقاييس جديدة تتماشى مع مفهوم التصميم الكائني بدلاً من التقليدية ، فالبرمجة الكيانية هي لجعل البرامج أقرب للفهم الدقيق للمشكلة، ففي السابق كان المبرمج يواجه العديد من المعوقات لإتمام مهمة معينة، فمثلا يحتاج لتعريف مهمة حساب لحل (computing task) مشكلة ، ويحتاج الى سلسلة من الإيعازات لإتمام هذه المهمة، ولكن في البرمجة الكيانية توجد كيانات (objects) بدل من المهام ولديها تصرفات (behaviors) ، حفظ المعلومات ويمكنها كذلك التفاعل (interact) مع بعضها، إذن البرمجة مكونة من تصميم مجموعة من الكيانات التي ستحل المشكلة التي يتم برمجتها، وهذا يمنح مصمم البرنامج أكثر واقعية وسهولة في الفهم (ساركر، 2005).

تعددت أنواع مختلفة من مقاييس البرمجة الكيانية منذ ظهورها في بداية التسعينيات من القرن الماضي مع استمرار تطورها حتي هذا الوقت، والشكل التالي (2) يبين أشهر أنواع هذه المقاييس للبرمجيات الكيانية.



الشكل ( 2 ) تصنيف المقاييس الكيانية

التوجه الكياني هو مجموعة من الطرق والأدوات التي تمكن مهندس البرمجيات من بناء نظام برمجي موثوق، سهل الاستخدام للمستخدم بحيث يلبي جميع متطلباته، قابل للصيانة والتطوير، وقابل لإعادة الاستخدام

### 1.2.5- خصائص البرمجيات الكيانية:

زاد الانتشار والاعتماد على البرمجيات الكيانية لما لديها من خصائص تميزها عن غيرها من البرمجيات ومنها :

#### ■ التغليف أو الاحتواء Encapsulation

كل كيان من مجموعة الكيانات البرمجية هو تغليف للصفات والدوال الخاصة بصنف معين والذي يمكن تعريف أكثر من خاصية له لتؤدي وظيفة معينة خاصة بالصنف نفسه والتي يجب ان تكون مخفية عن المبرمجين والعملاء لتساعدهم بعدم الانشغال بالتعقيد الداخلي للوظيفة المصممة، وان يكون الصنف مستقلاً في بناءه لكي يسمح بالتعديل بدون تأثيرات أخرى.

#### ■ الارتباط والتكتل Coupling and Clustering

التكتل وهو الطريقة التي تمكن الباحثين من تجميع بيانات الكيانات المتشابهة في كتلة واحدة على ان يكون التقارب الداخلي للكتل عالي جداً فيما يكون التقارب بين الكتل المنفصلة قليل جداً (Kaushik, et al., 2015).

#### ■ الوراثة inheritance

وتعبر عن التشابه بين الأصناف، حيث تسمح بتصوير مبدأ التعميم والتخصيص ، فالصنف عند وراثته من صنف آخر فإنه يستطيع استخدام الدوال والصفات الخاصة

بالصنف الأول مالم يتم تعريفها بنطاق آخر، فخاصية الوراثة تمنح القدرة على اشتقاق صنف جديد بإكسابه صفات و سلوك صنف أو أكثر (كلاً أو جزءاً) موجودة فعلاً.

■ إعادة الاستخدام Reuse

إعادة استخدام البرمجيات له تأثير كبير في إنتاج وتطوير البرمجيات لأنها توفر الكثير من الجهد والوقت وتقلل الكثير من تكاليف بناء النظام، لأن هذه المكونات مصممة بعناية تامة وذلك للإستخدام المتكرر لهذه المكونات، وهذا ما يجعلها ذات جودة عالية جداً.

■ التعددية الشكلية Polymorphism

يوجد نوعين من التعددية الشكلية وهما تعددية التحميل Overloading والتي تسمح بوجود أكثر من دالة بنفس الاسم مع إختلاف العوامل في عددها ونوع تعريفها، وتعددية التجاوز Overriding وهو ما يعني تغير التصرف للدالة المعينة والعائدة للصنف الرئيسي عن طريق دالة أخرى.

■ إخفاء المعلومات: (Information Hiding)

كتم التفاصيل الإجرائية لمكونات البرنامج والسماح فقط في إباحة ما هو ضروري للتواصل مع أجزاء أخرى.

بعد ظهور مفهوم التوجه الكينوني (Object Orientation) فرض واقع جديد على فكرة الجودة للبرمجيات، تعد مقاييس تصميم البرمجيات الكيانية Metrics for Object Oriented Design (MOOD) من أهم المقاييس التي تدعم معظم خصائص البرمجة الكيانية والتي تم إقتراحها من قبل الباحث فيرناندو برييتو سنة 1994م (Fernando وآخرون، 1994) وذلك لزيادة جودة البرمجيات. بحيث ان المقياسان (MHF , AHF) يختصان بتغليف البيانات، والمقياسان (MIF , AIF) يختصان بالوراثة، والمقياسان (COF , CLF) , يختصان بتمرير الرسائل، والمقياس (POF) يختص بالتعددية الشكلية، والمقياس (RF) يختص بإعادة الاستخدام، وتم تلخيص هذه المقاييس كما يلي (Deepak وآخرون ، 2011):

■ عامل إخفاء الدوال Method Hiding Factor (MHF) ويتم حسابها بالمعادلة التالية :

$$MHF = \frac{\sum_{i=1}^{TC} M_h(C_i)}{\sum_{i=1}^{TC} M_d(C_i)}$$

- عامل إخفاء الصفات (AHF) Attribute Hiding Factor ويتم حسابها بالمعادلة التالية :

$$AHF = \frac{\sum_{i=1}^{TC} A_h(C_i)}{\sum_{i=1}^{TC} A_d(C_i)}$$

- عامل وراثة الدوال (MIF) Method Inheritance Factor ويتم حسابها بالمعادلة التالية :

$$MIF = \frac{TM_i}{TM_a}$$

- عامل وراثة الصفات (AIF) Attribute Inheritance Factor ويتم حسابها بالمعادلة التالية :

$$AIF = \frac{TA_i}{TA_a}$$

- عامل الارتباط (COF) Coupling Factor ويتم حسابها بالمعادلة التالية :

$$COF = \frac{\sum_{i=1}^{TC} \left[ \sum_{j=1}^{TC} is\_client(C_i, C_j) \right]}{TC^2 - TC}$$

- عامل التكتل (CLF) Clustering Factor ويتم حسابها بالمعادلة التالية :

$$CLF = \frac{TCC}{TC}$$

- عامل التعددية الشكلية (PF) Polymorphism Factor ويتم حسابها بالمعادلة التالية :

$$PF = \frac{\sum_{i=1}^{TC} \left[ \sum_{j=1}^{DC(C_i)} M_o(C_j) \right]}{\sum_{i=1}^{TC} [M_d(C_i) * DC(C_i)]}$$

- عامل إعادة الاستخدام (RF) Reuse Factor ويتم حسابها بالمعادلة التالية :

$$RF = \frac{\sum_{i=1}^{TC} in\_library(C_i)}{TC} + \frac{MIF * \sum_{i=1}^{TC} [1 - in\_library(C_i)]}{TC}$$

### 3.5 - مقاييس جودة البرمجيات (Software Quality Metrics)

الجودة: اختلف الباحثين في ايجاد تعريف موحد وشامل للجودة، فالجودة بشكل عام هي مطابقة المنتج (البرمجيات) للمواصفات والمتطلبات المحددة له من قبل الزبون مع المطورين، وعلى ذلك فإن جودة البرمجيات حسب التعريف الوارد في معيار ISO 9126 هي مجموع السمات والخصائص المتعلقة بالمنتج البرمجي التي تجعله قادراً على تحقيق الهدف من إنتاجه (Fenton, Norman., Robin Whitty & Yoshiori, 1995)، حيث

يتم التحقق من توافر معايير الجودة عن طريق أدوات لقياس تلك المعايير المسماة مقاييس جودة البرمجيات (Software Quality Metrics)، كذلك يمكن القول بأن تعريف الجودة يختلف من منظور شخص لآخر في العديد من المواطن.

ولكن نستطيع القول بأن أحد مفاهيم الجودة هي أن يلبي المنتج كل المتطلبات المرجوة منه. وكما ذكرنا أعلاه فإن الشركات والدول تتسابق في الاستثمار بالأموال والجهد والوقت لتحسين والرفع من جودة البرمجيات، وكانت بعض الدراسات التي أهتمت بهذا الموضوع ومنها دراسة (Kitchen & Pfleeger) سنة 1996م، والتي حددت ثلاث مواضع للاهتمام هي:

- جودة المنتج (Quality of Product) .
- وجودة العملية التي ينتج عنها المنتج (Quality of Process) .
- وجودة الخدمات والمردودات الأخرى التي يحققها المنتج في البيئة العملية (Quality in the Context of Business Environment) .

ونظراً لتزايد المنتجات البرمجية في مختلف المجالات الصناعية والزراعية والطبية والتعليمية وغيرها ، وتزايد التنافس بين الشركات والدول المنتجة لها للاستحواذ على السوق العالمية في هذا المجال ، فأصبحت الحاجة ملحة لمعرفة جودة المنتجات البرمجية ، فكلما كانت جودة المنتج البرمجي عالية كانت السوق أكثر انفتاحاً لها ورغبة من الزبائن في شراء تلك المنتجات ، ولذلك كان لابد من وجود مقاييس تقيم وتصنف هذا المنتج البرمجي على المستوى الدولي.

وإذا ألقينا نظرة لتعريف القياس والمقياس فإننا يمكن ان نقول بأن القياس ( Measurement) يمكن تعريفه بعملية اشتقاق أعداد أو رموز مرافقة لخصائص الأشياء الحقيقية لتسهيل شرحها وفق معايير واضحة.

والمقاييس (Measures or Metrics) مؤشرات دالة (Indicators) لخصائص الأشياء كمياً و يستوجب تحديد قيم واضحة ومحددة لها نتيجة لعملية القياس، فالمقاييس تمكننا من التعبير عن الأشياء وخواصها بأرقام أو رموز ذات دلالة تمكننا الإحساس بها.

فقياس جودة البرمجيات يمكن تقسيمها الى نوعين قياس الجودة الخارجية وقياس الجودة الداخلية وهما كالآتي :

## 1.3.5- قياس الجودة الخارجية (External quality) والتي تؤثر في جودة البرمجيات وكما

حددها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي هي ستة عوامل ومنها:

- إمكانية أو سهولة الاستخدام (Usability) :
- كلما كانت واجهة الاستخدام (User Interface) سهلة الاستخدام وواضحة المعالم بالنسبة للمستخدم يعتبر البرنامج سهل الاستخدام والتعلم ويتم التفاعل بين المستخدم والنظام بصورة أسرع.
- الكفاءة والفعالية (Efficiency):
- سرعة إنجاز البرمجيات تعتبر مقياس رئيسي لقياس كفاءة أي برنامج، ومقياس الكفاءة والفعالية لها دور بارز في اتخاذ القرار واعتماد البرنامج.
- الموثوقية (Reliability):
- البرمجيات الموثوقة هي البرمجيات التي يجب ان تقل فيها عدد الأخطاء في البرنامج الى أقل قيمة من الأخطاء والنتائج التي تترتب عليها، فكلما كانت البرمجيات خالية من الأخطاء كانت أكثر وثوقية من غيرها.
- الإصلاح (Maintainability) :
- معيار يمثل قدرة البرنامج على صيانة نفسه وتصحيح مشاكله دون الحاجة إلى اللجوء إلى الدعم من المنتج.
- إمكانية إعادة الاستخدام (Reusability):
- وهي القدرة على تعديل المحتوى بسهولة واستخدامه عدة مرات باستخدام أدوات ومنصات تشغيل متعددة، وإعادة استخدام برمجيات متعددة والاستفادة منها. تشمل إعادة استخدام البرمجيات أكثر من مجرد الكود المصدري.
- السلامة وهي ان يتمتع البرنامج بالقدرة على أمن البيانات والسرية.

## 2.3.5- قياس الجودة الداخلية (Internal quality)

- المرونة (Flexibility) :
- السهولة التي يمكن تعديل مكون نظام أو للاستخدام في التطبيقات أو بيئات أخرى غير تلك التي تم تصميمها خصيصاً.
- القدرة على الفهم (Understandability) :
- التوافق أي إمكانية العمل مع أنظمة أخرى (Interoperability):



- نمط البرمجة وجودة وكمية التعليقات وتعقيد برنامج المنتج.
- الجودة الداخلية تملك تأثير غير مباشر على الجودة الخارجية للبرمجيات من حيث:
  - الحجم : بزيادة الحجم (عدد الأسطر) يزداد التعقيد.
  - الإشارة إلى الأجزاء من البرمجيات التي هي صعبة الفهم
  - الاعتمادية: الإشارة إلى الأجزاء من البرمجيات التي لها اعتماد كبير على أجزاء أخرى.
  - التشابه: تكرار أقل ما يمكن لعدم زيادة في عدد الأسطر.
  - التعقيد: عبارة عن طريقة قياس التعقيد للتطبيق من الداخل.
- ولكن كما وصف ميشيل إيفانس (Michael W. Evans) تحت اسم هرم الجودة والمكون من اثنا عشر عاملاً لتبنى عليه جودة البرنامج وتم تقسيم تلك العوامل الى ثلاثة مجموعات وهي :-
- أ- **عوامل تتعلق بالأداء (Performance) وهي:**
  - الكفاءة Efficiency وهي مدى إمكانية البرنامج على إتاحة موارده للمستخدم عن طريق الكفاءة في التنفيذ والتخزين.
  - الموثوقية Reliability وهي قيام البرنامج بأداء جميع وظائفه دون أخطاء ولكي يتحقق ذلك يجب مراعاة الدقة في جميع مراحل التصميم وإنتاج ومراجعة البرنامج، وكذلك البساطة في بناء البرنامج بسيط وسهل الفهم وبعيداً عن التعقيد.
  - السلامة Integrity وهي تمتع البرنامج بأمن كامل للبيانات والسرية الكاملة وذلك عن طريق التحكم في الدخول والتدقيق في الدخول عن طريق تسجيل بيانات كل من قام بالدخول واستخدام البرنامج.
  - سهولة الاستخدام Usability وهي من أهم المعايير التي تؤثر سلباً أو إيجاباً على نجاح البرنامج من عدمه.
- ب- **عوامل تتعلق بالتصميم (Design) وهي:**
  - الصحة Correctness وهي مدى تنفيذ البرنامج لجميع وظائفه المطلوبة.
  - إمكانية الصيانة Maintainability ويقصد به إمكانية البرنامج أو قابليته للصيانة ولذلك يجب عند تصميم البرنامج مراعاة عمليات الصيانة اللاحقة عن طريق النمذجة Modularity وذلك بتقسيم البرنامج الى عدة نماذج أصغر لتسهيل عمليات الصيانة،

- والسهولة في بناء البرنامج Simplicity وكذلك الاتساق Consistency باستخدام أسلوب موحد عند بناء وحدات البرنامج، وإمكانية الوصول للوثائق الخاصة بالبرنامج.
- إمكانية الاختبار Testability وهو التحقق وتقييم كل مرحلة من مراحل البرنامج ومدى التزامها بالمواصفات القياسية.
  - **عوامل تتعلق بالتكيف (Adaptation) وهي:**
    - إمكانية التوسع Expandability وهي مدى إمكانية البرنامج للترقية بزيادة قدراته ووظائفه للرفع من كفاءته.
    - المرونة Flexibility ويقصد بها قابلية البرنامج في التغيير بسهولة في إحدى وظائفه أو بيئاته.
    - التوافق Interoperability وهي إمكانية تعامل البرنامج مع نظم التشغيل المختلفة.
    - إمكانية النقل Portability وهو إمكانية البرنامج بالعمل ضمن شبكة بها أجهزة مختلفة.
    - إمكانية إعادة الاستخدام Reusability ويقصد به إمكانية استخدام محتويات البرنامج في برامج أخرى.
- وهنا يجب التأكيد على أن عوامل الجودة يجب أخذها في الاعتبار منذ المراحل الأولى في المشروع أي منذ بداية مراحل التصميم ليستمر ذلك خلال جميع المراحل لمراقبة وتأكيد جودة المنتج، وهناك فرق بين مصطلحات مراقبة الجودة (Quality Audit) وتوكيد الجودة (Quality Assurance) وهو أن مصطلح مراقبة الجودة هو طريقة لفحص واستبعاد العمل المعيب، بينما توكيد الجودة يعني منع حدوث الأخطاء والعيوب في البرنامج (فارمان ، رينشارد ، 1995 ، ص 18).

فكانت المحاولات الأولى لبناء مقاييس الجودة للبرمجيات توجهت نحو موثوقية (Reliability) المنتج البرمجي. والسبب هو وضوح هذه السمة وسهولة قياسها باعتبارها تتعلق بإحتمالية الفشل الوظيفي والمشاكل التي تحدث في النظام البرمجي خلال تشغيله الفعلي لمدة طويلة، ولكن هناك توجه حثيث نحو بناء مقاييس جادة لتعقيد المنتج البرمجي، والسبب في ذلك أن التعقيد يؤثر على معظم السمات الأخرى للجودة، فالمنتج المرتفع التعقيد غالباً ما يكون صعب الاستخدام والتشغيل وموثوقيته منخفضة ومكلف في خدمات ما بعد

البيع وقابليته للتطور استجابة للتغيرات المتوقعة في حاجات الزبون الذي يفرضه الواقع المتطور للمجتمعات المعاصرة.

أهم المقاييس التي تستخدم لقياس تعقيد المنتج البرمجي:

1- مقياس عدد السطور (LOC) Line of Code

وهو حساب عدد أسطر البرنامج (الشفرة) لأن حجم البرنامج يعتبر أفضل مقياس لتعقيده ، ولكن من عيوبه عدم تناغم (Consistent) هذا المقياس مع لغات البرمجة والتطبيقات والمطورين، فتعقيد البرنامج لا ينعكس من خلال هذا المقياس، فليس دائماً البرنامج الأصغر أقل تعقيداً، فذلك هذا المقياس لا يعتبر مقياس جيد لتقويم الجودة.

2- نموذج هولستد:

يعتبر من أقدم المحاولات لبناء مقاييس جودة البرمجيات، أثبتت الدراسات نجاح مؤشرات هذا النموذج في تقويم وحساب درجة تعقيد البرامج وجوانبها الأخرى من خلال مجموعة من المحددات. استندت مؤشرات نموذج هولستد للقياس على التركيب الداخلي للنص البرمجي، واستندت المؤشرات على تقسيم النص البرمجي إلى مؤثرات (Operations) وعوامل (Operands)، وقد استنتج ان مستوى البرنامج يتناسب عكسياً مع صعوبة البرنامج ويتناسب عكسياً مع المفردات اللغوية.

ومن عيوبه انه أهمل العديد من مواطن التأثير في التعقيد والجودة للنص البرمجي مثل تأثير نقاط اتخاذ القرار (جمل التكرار والجمل الشرطية وغيرها) وتباين تأثير البنى اللغوية المختلفة وتماصك وتداخل النص البرمجي.

3- مقياس (McCabe) :

أعتمد مكابي في هذا المقياس على عدد الحلقات وطريقة تدفق البيانات بالبرنامج وماهي العقد، أي انه يستند على نقاط اتخاذ القرار ويهمل المكونات الأخرى، ويستخدم هذا المقياس في تحديد تعقيد البرنامج ومتابعته (Traceability) .

6- خصائص المقاييس القابلة للاستخدام (Characteristics of Usable Metrics).

المقاييس مفيدة جداً في اتخاذ القرار في أي مشروع داخل مؤسسة معينة ، والمقياس المفيد محدد بدقة (أي قابل للقياس أو قابل للقياس الكمي) ، كما أنه يساعد في الإشارة إلى ما إذا كانت الأهداف من البرمجيات تم تحقيقها، وهناك العديد من الخصائص الأساسية المرتبطة بمقاييس البرمجيات المفيدة ومن هذه الخصائص ان تكون هذه البرمجيات :-

- بسيطة وسهلة الفهم (Simple and easy to understand).
- قابلة للقياس (Measurable)
- اقتصادية (Economical).
- يجب أن يكون استخدام المقاييس في الوقت المناسب (Metrics must be timely).
- متينة (Robust).
- موثوقة وصالحة (Reliable and Valid).
- متسقة ومستخدمة بمرور الوقت (Consistent and used over time).
- وان يتم جمعها بشكل غير مخفي (Unobtrusively collected).
- مستقلة (Independent).
- مسؤولة (Accountable).
- دقيقة (Precise).

ويجب أن تكون هذه المقاييس مصحوبة ببيانات صحيحة طبقاً لقواعد تعريف المقاييس، ودقيقة ومتسقة، ويجب أن يتم وصف إجراء القياس بوضوح كامل.

#### 7- المعايير الدولية لجودة البرمجيات:

هي تلك الخطوات والإجراءات ومجموعة قواعد وضعت من قبل جهات عالمية مختصة من أجل إنتاج برمجيات موثوقة وذات جودة عالية في حالة اتباع هذه الإجراءات ، لكي يسهل بعد ذلك تصنيف البرمجيات من حيث مستوي جودتها وقدرتها علي العمل في جميع الظروف المختلفة.

يوجد العديد من المعاهد والمنظمات الدولية في جميع انحاء العالم المختصة في المعايير والموجهة نحو الصناعة والتي تساهم بشكل فعال في معايير ضمان جودة البرمجيات ومنها:-

- (IEEE) معهد مهندسي الكهرباء والإلكترونيات.
- (ISO) المنظمة الدولية للتوحيد القياسي.
- (ANSI) المعهد الوطني الأمريكي للمعايير.
- (IEC) اللجنة الدولية الكهروتقنية.
- (DOD) وزارة الدفاع الأمريكية.

وغيرها من المنظمات والمعاهد المختصة بالمعايير، ولكن سوف نعرض على معايير المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO فيما يخص معايير او مقاييس البرمجيات وجودتها باعتبارها الأكثر انتشاراً:

**معايير ايزو (International Standardization for Organization) ISO:**

هي منظمة غير حكومية تعمل على وضع المعايير والأسس والاختبارات الخاصة بالبرمجيات وتمنح الشهادات المتعلقة بها، وقد صدرت المعايير القياسية للأيزو بخصوص إنتاج وصيانة البرمجيات عام 1991، وفيما يلي بعض من معايير المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO باختصار:

- ISO/IEC9126: يتناول فرانعييل لدى لبرنامجيت حذيذ خى دقت طيق

ان بش مديا ت :

- نمرج لى دى دة.
- ان قى لى سن اس خاس خيت.
- ان قى لى سن اس خاس خيت .
- مقى لى سن لى دة فى اسب خناو.
- عى ذو فرانعي اسب عى م ندى عى فى س مك خى دة لى شام ح ن م:
- انى طيقت.
- ان عى طيقت.
- موى زت اللت خناو.
- لى فاءة.
- و طى لى ك.
- ق لى طى لى ك.

ISO/IEC 9241-11: تتناول الجزء هذا المعيار مدى استخدام المنتج من قبل

مستخدمين محددین لتحقيق أهداف محددة مع الفعالية والكفاءة.

- ISO/IEC 25000:2005:

هذا المعيار يوفر المبادئ التوجيهية لمتطلبات جودة البرمجيات والتقييم يساعد هذا

المعيار في تنظيم العملية المتعلقة بمتطلبات جودة البرمجيات وتقييماتها.

وقد بني التقييس على أربعة أسس حسب المنظمة الدولية للتوحيد القياسي وهي:

1- التبسيط (Simplification)

وتم تعريفه بأنه "اختصار عدد نماذج المنتجات إلى العدد الذي يكفي لمواجهة الاحتياجات السائدة في وقت معين ، وذلك عن طريق اختصار أو استبعاد النماذج

الزائدة أو استحداث نموذج جديد ليحل محل نموذجين أو أكثر على ألا يخل ذلك بحاجة المجتمع ورغبات المستهلكين"

## 2- التتميط (Standardization) :

وتم تعريفه بأنه "توحيد مواصفتين أو أكثر لجعلها مواصفة واحدة حتى يمكن للمنتجات الناتجة أن تكون قابلة للتبادل عند الاستخدام".

## 3- التوصيف: (Specification)

وتم تعريفه بأنه "البيان الموجز لمجموعة المتطلبات التي ينبغي تحقيقها في منتج أو مادة أو عملية ما مع إيضاح الطريقة التي يمكن بواسطتها التحقق من استيفاء هذه المتطلبات كلما كان ذلك ملائماً."

## 4- تحقيق الملاءمة للاستعمال: (Suitability for use)

الجودة يجب أن ترتبط بظروف الاستخدام من حيث المواصفات والأماكن وغيرها.

أهداف التقييس وفوائده:

الهدف من التقييس هي الحصول على برمجيات تفي بجميع المتطلبات الوظيفية والغير وظيفية وانها تقابل هذه الاهداف بنسبة عالية من الجودة والموثوقية وهذه تؤدي لتحقيق أهداف غاية في الأهمية ومن أهمها:

-خفض التكاليف-زيادة الكفاية الإنتاجية-تحسين جودة المنتجات-الحفاظ على المواد والموارد-التبادلية-السلامة

## 8- الاستنتاج:

مقاييس البرمجيات وقياساتها تساعد كثيراً في تقييم عمليات البرمجة مثل انتاج البرمجيات، وتساعد في استلام منتج برمجيات ذات وثوقه وجودة عالية، وقياس اختبار البرمجيات تستخدم لقياس خصائص محددة لمنتجات البرمجيات أو العمليات أثناء الاختبارات.

ولاحظ الباحث ان هناك ثلاثة أشياء وهي جزء مهم في عملية هندسة وثوقية البرمجيات ويمكن ان تنتج لنا نتائج جيدة اذا تم اختيار وقياسات صحيحة ومناسبة خلال عملية اجراء قياسات البرمجيات وهذه الأشياء هي النماذج ومقاييس ثقة البرمجيات وقياس موثوقية البرمجيات (software reliability metrics, models and software reliability measurement)، وان اختيار المقاييس يعتمد على المطور ومدى استطاعته وإمكانياته

وكفائه في تحديد المقاييس المناسبة والتي تتماشى مع المشروع الذي يعمل به واختيار الوقت المناسب والملائم لتطبيق هذه المقاييس، وان العمل مع الزبون خلال فترة تنفيذ المشروع مهم جداً في انتاج برمجيات عالية الجودة، ولكن تبرز خصائص قياس جيدة لا يجب اغفالها او اهمالها وهي الموثوقية (Reliability) ، الصلاحية (Validity) ، والحساسية (Sensitivity).

ودراسة المخاطر دراسة جيدة قبل وأثناء تنفيذ المشروع لمعرفة المشاكل والصعوبات التي تواجهه وإمكانية الحل في غاية الأهمية، مع دراسة التكاليف أيضاً لمواجهة مشاكل البرمجيات وتطويرها لأن لها تأثير مباشر على استمرار تنفيذ مشروع البرمجيات، فيجب التركيز على إدارة المخاطر وإدارة التكاليف معاً.

### **المراجع::References**

- 1- تاليف جاك بريننتر ترجمة مراياتي ، 2015م
- 2- (فارمان ، ريتشارد . توكيد الجودة في التدريب والتعليم : طريقة لتطبيق معايير ISO9000 / ترجمة سامي حسن الفرس ، ناصر محمد العديلي. - بيروت : دار آفاق الابداع العالمية ، 1995 ، ص 18.
- 3- B. Kitchenham ,SL. Pfleeger SL, "Software quality: the elusive target [special issues section]", IEEE Software. 1996 Jan;13(1):12-21.
- 4- NE. Fenton,M. Neil, "Software metrics: successes, failures and new directions", Journal of Systems and Software. 1999 Jul 1;47(2-3):149-57
- 5- H.B.KLASKY, "Study of software metrics", master thesis 2003.
- 6- Farooq, SU and quadri, S.M.K."Effectiveness of software Testing Techniques on a measurement scale", oriental Journal of computer science & technology, vol.3(1) 109-113 (2010).
- 7- Krishnapriya V., Ramar Dr. K, December 2010, "Comparison of Class Inheritance and Interface Usage in Object Oriented Programming through Complexity Measures", International Journal of Computer Science & Information Technology (IJCSIT), Vol. 2, No. 6.
- 8- Liu Xiaowei, 1999, "Object-Oriented Software Metrics", Master Thesis, Department of Computer Science, University of Manitoba ,Winnipeg, Manitoba, Canada.

- 9- Jakhar Amit Kumar, Rajnish Kumar, 2014, "Measuring Complexity, Development Time and Understandability of a Program A Cognitive Approach", I.J. Information Technology and Computer Science.
- 10- Al-heyalley Mostafa Ghanem Saeed, 2012, "The Automated Analysis of Source Code Complexity in Software" , Master Thesis ,University of Mosul, Mosul - Iraq.
- 11- Frunzio Luigi, Lin Bin, Lanza Michele, Bavota Gabriele, 2018, "RETICUL `A Real-Time Code Quality Assessment" , IEEE.
- 12- Pfleeger, S. L. , Software Engineering , Prentice Hall 2001.
- 13- Lenda Rosenberg, Ted Hammer, Jack shaw, Software Metrics (2010).
- 14- Kan, Stephen H, "Metrics and models in software Quality Engineering", PEARSON, 2003.
- 15- Kaushik Dr. Manju, Mathur Mrs. Bhawana, 2015, "The Role and Issue of Clustering Techniques in Designing Maintainable Object Oriented System" International Journal of Computer Science and Software Engineering, No.1, Vol.1.
- 16- Fenton, Norman., Robin Whitty & Yoshiori Lizuka. Software Quality Assurance and management : a worldwide perspective. – London : International Thomson. Publishing Co., 1995, p13.
- 17- W. Li, H. Delugach , "Software metrics and application domain complexity", In Software Engineering Conference, 1997. Asia Pacific... and International Computer Science Conference 1997. APSEC'97 and ICSC'97. Proceedings 1997 Dec 2 (pp. 513-514). IEEE.





## التربية عند الغزالي

### ١. مجيدة خليفة فرج الحزين

كلية الاداب الجميل

#### المقدمة

تعتبر فلسفة التربية من اهم المواضيع التي شغلت حيزا معتبرا من تفكير الفلاسفة عامة والغزالي خاصة وزادت اهميتها اكثر ، في زمن اصبح من الضروري ان يكون لكل امة فلسفة تربوية تراعي خصوصاتها ماضيا وحاضر ومستقبلا ، تاخذها الى التقدم وتجعلها قادرة على مجابهة تحديات العصر .

لذلك نجد ان التربية حينما تصوغ اداتها ومبادئها تسعى لأن تكون هذه الاصول متلائمة مع عقيدة المجتمع وفكره والقيم التي يؤمن بها ، فنعمل على تربية الإنسان في إطاره الاجتماعي بواسطة الاهداف والغايات التي تحددها الفلسفة العامة للمجتمع والمباني الاساسية التي تؤمن بها الامة .

التربية عند الغزالي رسالة قبل ان تكون مهنة أو وظيفة ، وهي أشرف الصناعات التي يستطيع الإنسان ان يحترفها ، وإن غرض التربية الاساسى عنده هو الفضيلة والتقرب الى الله من خلال تحرير النفس من كل قيود الجسد وشهواته حتى تكون النفس حرة قوية لاتعبد الا الله ، وهو بذلك يسعى الى تكوين الإنسان المسلم حتى يصل الى درجة الكمال ، لهذا فان فلسفة التربية عند الغزالي هي الرؤية التي تهدف الى تحقيق السعادة الابدائية وهي السعادة الاخروية .

#### اهمية الدراسة

تمكن اهمية الدراسة في رد كل الافكار الى محك الواقع والدور الذي تلعبه التربية في حياة الانسان ، فاعتمد الغزالي في اقامة فلسفته في التربية على القران والسنة ولهذا اتجه الى

مناقشة الآراء التي تطرقت للتربية من خلالهم فتعتبر التربية ثمرة التفاعل بين الفرد ومجتمعه تتجلى فيها كل معاني التكامل والانسجام فهي فلسفة الأبعاد الثلاث (الحاضر ، الماضي ، المستقبل )

الاسباب التي دفعتني إلى اختيار هذا الموضوع:

- ميلي الشديد الى دراسة التربية ولما لها من اهمية في تنظيم حياة الإنسان وتطور المجتمعات.
- القاء الضوء على التربية في الفلسفة الاسلامية ومدى تأثيرها في تطور المجتمعات ويجب علينا ازالة الغموض المتعلق بهذا الموضوع في بعض الفلسفات على مر العصور فالتربية هي الاساس في تنظيم المجتمعات .

### اشكالية الدراسة

س- ماهو مفهوم التربية ؟

س- ماهي اسس وامتدادات فلسفة التربية؟

س- ما هي الاهداف التي استتبطنها الغزالي منخلال نظرتة الى الطبيعة الانسانية ؟

### منهج الدراسة

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج التحليلي لان طبيعة الموضوع دفعت الى الاستعانة بهذا المنهج الذى يقوم على تحليل المحتوى المعرفي من خلال جمع الآراء التربوية وتحليلها .

### مفهوم التربية :

المعنى اللغوي للتربية :-

ففي اللغة العربية تضمنت التربية ثلاث مدلولات

1-ان التربية من الفعل " ربا " ، يربو بمعنى زاد ونماء ، وورد في معجم لسان العرب ربا النشى " يربو ربوا ورباء زاد ونما ، واربئته نميته <sup>1</sup> في حين يشير الملول الثاني انها جاءت من " الفعل يربى على وزن يخفى ومعناها النشأة واطرعرع" <sup>2</sup>

اما المدلول الثالث فيدل على لفظ التربية جاء من الفعل يرب بوزن يمد وتعنى اصلحه وتول امره ورعاه <sup>3</sup> ولذا فملولها اللغوي في اللغة العربية تظهر أنها تتمحور حول النشأة والرعاية والاصلاح . يقدم لنا لالاند في موسوعته الفلسفية مفهوم التربية بمعنيها العام والخاص ، ففي المعنى العام يشير على انها تقوم على تطوير وظيفة أو عدة وظائف تطويرا تدريجيا عن طريق التجربة والتدريب وتظهر من عمل الفرد ذاته <sup>4</sup> ، فهي بهذا عملية متجددة. اما المعنى الخاص فيتمثل في عمليات إجرائية يتم فيها تدريب الافراد عن طريق إبراز ميولاتهم وتشجيعهم على حمل عادات مجتمعهم <sup>5</sup>، كما تعني "تهذيب الحواس لدى الفرد في تقبل الادراكات الحسية الجديدة لتتنظم مع باقي الظواهر النفسية لكل فرد" <sup>6</sup> .

فبهذا المعنى تنطلق التربية من العام الى الخاص ، أي من المجتمع الى الفرد وتنتجه نحو تهذيب الفرد وتنمية وظائفه الحسية والعقلية والنفسية ، حتي تؤدي وظيفتها على اكمل وجه .

### **مفهوم فلسفة التربية عند الغزالي:**

تدور كلمة التربية حول تنشئة الطفل ماديا بتغذيته ورعايته جسميا ، وعقليا بتزويده بما يناسبه من ضروب المعرفة الانسانية والثقافة البشرية ، وتغذيته روحيا بتزويده بما يهدب نفسه ويزكيها ويسمو بها <sup>7</sup>.

<sup>1</sup> ابن منظور ، لسان العرب ، ج-3، دار المعارف ، القاهرة ، ، ص1547.

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، ص1549.

<sup>3</sup> ابن مذكور ، المعجم الفلسفي ، الهيئة العامة لشؤون المطابع ، القاهرة ، 1983، ص96.

<sup>4</sup> اندريه لالاند ، موسوعة لالاند الفلسفية ، ترجمة خليل احمد خليل ، ط-2، منشورات عويدات ، بيروت ، 2001، ص22-23.

<sup>5</sup> المرجع نفسه ، ص35.

<sup>6</sup> فاروق عبده ، معجم ، معجم مصطلحات التربية ، ط-1 ، دار الوفاء ، مصر ، 2004 ، ص97.

<sup>7</sup> عبد الامير ، الفيلسوف الغزالي ، ، ص26 .

فتغذية الانسان والوصول به الي حد الكمال هو معنى التربية ، ويشمل هذا المفهوم كل ما يغذي في الانسان جسما وعقلا وروحا واحساسا و وجدانا وعاطفة .

فادا التربية ترتبط ارتباطا وثيق بتعليم الانسان وتوجيهه وتنمية مواهبه وقدراته للوصول به الي الكمال الانساني المودي الي ساعاته في الدنيا وخاصة في الآخرة ، كما ان التربية تهتم بالاخلاق ، أى انها تؤدي الي كبح جماع الشهوات عند الانسان وتدفعها الي طريق الحق والخير ، وركيزة الاخلاق هي ان يؤمن الناس بالله وبيدين يهديهم الي سواء السبيل ، فيه من الثواب الحسن ما يشجع على فعل الخير ومن العقاب ما يزرع الضال عن شروعه ويعضد الثواب والعقاب بحتمية الخلود النفسي حتي يكون الخير مطمئنا الي حسن الثواب من اعماله ويخاف المذنب من شر افعاله . فهي تهدف الي تعليم الناس وتنقيف عقولهم وتنصيف ارواحهم وتقوية اجسادهم ليكونوا اهلا لمسؤوليات الدعوة التي كلفوا بحملها ، واعتمدت التربية على اصلين هما القران والسنة ، وبهما يتمكن المسلمين من مسايرة التطور الانساني مع اختلاف الازمنة والعصور ، كما ركزة هذه التربية على توجيه المسلمين أن يحولوا ما تعلموه الي ممارسات في الواقع " <sup>8</sup> وتطبيقات في الحياة ن وبهذا فان التربية تعمل على تحقيق التوازن بين حاجات الانسان من نفحة روح الله سبحانه وتعالى لأنها هي التي تقوي الصلة بين الله وعنده وافضل تفسير نظام التربية هي انها السعي المتواصل يقوم به الاباء والمربون لإنشاء ابنائهم على الايمان بالعقيدة التي يؤمنون بها والنظرة التي ينظرون بها الي الحياة و الكون و تربيتهم تربية تمكنهم من ان يكونوا ورثة صالحين .

وتعني ايضا كل المؤثرات الموجهة التي يراد منها ان تصوغ كيان الانسان ، وتهي سلوكه في كل نواحي الحياة ، جسدية كانت أو اجتماعية أو فكرية أو اخلاقية أو روحية .

### التربية عند الغزالي

فالتربية عند الغزالي هي عملية رعاية وبناء شخصية الطفل بحيث يصبح فردا صالحا في مجتمع صالح متوازن متطور ، قائم على اسس ثابتة تراعي طبيعة الانسان القائمة على ضرورة التوازن بين متطلبات الجسد والروح على جانب الدنيا والآخرة .

<sup>8</sup> محمد احمد دبلان ، التربية الحديثة ، سلسلة ا . ل . ، 1924 ، ص42.

يحدد الغزالي مفهوم التربية بإيجاز و وضوح عندما يقول " معنى التربية يشبه فعلا لفلح الذي يقطع الشوك ، ويخرج النباتات الاجنبية من بين الزرع ليحسن نباته ويكمل ريعه " <sup>9</sup> ومن اجل ذلك يرى انه لابد للتلميذ من معلم يأخذ بيده ويرشده الى الحق والخير .

### سمات التربية عند الغزالي :-

#### 1- السلوكية ( عملية )

لقد اراد القران الكريم والرسول عليه الصلاة والسلام للمسلمين " تربية اداثية تقوم على الخبرة سواء في العبادات أو المعاملات " <sup>10</sup> بحيث يكتب الفرد المسلم خبرات خلقية جديدة عادات تتسجم مع تعاليم الاسلام ونظريته الى الكون والانسان ، فالتربية الاسلامية ليست " تربية فكرية وليست وجدانية وليست ادارية فحسب ولكنه هذه الثلاث مجتمعة " <sup>11</sup>

ففي هذا تأكيد على التربية الاسلامية تربية عملية تتحول بها الكلمة الى عمل بناء أو الى خلق فاصل أو الى تعديل في السلوك على النحو الذي يحقق وجود ذلك الانسان كما تصور الاسلام .

#### 2- شاملة تكاملية .

أتي الغزالي بمبدا تربوي هام جدا حيث يرى في العلوم المختلفة على أنها مترابطة ومتصلة ببعضها لذلك ننصح المتعلم بان " لايهمل دراسة اى علم من العلوم المحموده سواء كانت دينية او دنيوية ، فان الغزالي قد اعتمد على التربية الاسلامية التي لا تقتصر على جانب واحد من الانسان ، بل هي تربية تعتني بالجسم والنفس والعقل معا .

الغزالي استطاع ان يضفي على اهدافه التربوية صفة الشمول والتكامل وهي الصفة التي ميزة شخصية الرسول الكريم عنده من بني البشر ويكفي اعتماد الغزالي في منهجه التربوي على قاعدة الارتباط الكامل بالدين وتعاليمه وقيمه ، وهذا ما يجعل فلسفته التربوية تتصف بصفة الشمول والتوازن .

<sup>9</sup> محمد احمد بن مان ، التبية لاجل الله ، المرجع للعريق ، 35 .  
<sup>10</sup> عباس محجوب ، اصول الفادر التربوي في الاسلام ، داربلن لقاؤ بروت ، ص 106 .  
<sup>11</sup> المرجع نفسه ، ص 100 .

## 3-فردية واجتماعية

يمكننا القول بان التربية الاسلامية التي دعا اليها الغزالي تقوم على تربية " فردية ذاتية فهي تربية على الفضيلة ليكون مصدر خير للجماعة "12، وتحمله مسؤولية أعماله وتصرفاته ، استطاع الغزالي ان يجمع بين الفرد والجماعة في رسالة تربوية انطلقا من ايمانه العميق بالاسلام كدستور تعامل ومنهج للحياة الخاصة والعامة .

## 4-متدرجة

ان للعلوم في نظر الغزالي درجات ومنازل اى ان لكل واحد منها رتبة لذلك يوصي المتعلم بضرورة مراعاة هذا التدرج ، انما الغزالي يعبر عن وجهة نظر الاسلام في العمل من اجل تحقيق الاهداف المرجوة في الدنيا والاخرة ، حيث ان العملية التربوية تحتاج لوقت حتى يتمكن المتعلمين اكتساب الاتجاهات المطلوبة والعادات المرغوبة لذلك كان التدرج في التعليم والتعلم في نظر الغزالي ضرورة ملحة من اجل أن تؤتي التربية ثمارها . اسباب اختيار الغزالي للاسلام كأساس لفلسفة التربية .

اهم سبب للغزالي هو ان فلسفة التربية في العالم الاسلامي ينبغي ان تنبثق من الاسلام لان الاسلام ديننا وعقيدتنا وشريعتنا ، فاد كن نريد فلسفة لتربية ناجحة تتناسب مع بيئتنا وتراثنا ، علينا ان نأخذ من هذه النظرة الاسلامية للطبيعة الانسانية مصدر في اهدفها ومناهجها وطريقتها ، وفي ضوء هذا يمكن للتربية ان تمارس وظيفتها فتحدث التفاعل بين الفرد وبيئته وتضمن تجدد الحياة ونموها واستمرارها يرى الغزالي في الاسلام " طريق حياة تعنى الفرد والمجتمع ، ويهتم بالنواحي المادية والمعنوية بشكل متوازن وينظم شؤون الحياة باختصار فان التربية ضرورة من اجل استمرار الحياة وإعمار الارض والتغلب على ما قد يواجه الانسان من تعليقات وتحولات وهذا ما يستوجب ملازمة الانسان المبادئ التربوية عند الإمام الغزالي:

إن الفكر التربوي عند الإمام الغزالي حصيلة تصور إسلامي شامل ومتكامل للكون والإنسان والمجتمع لأن عملية التربية ونشطيتها المختلفة لا يمكن أن تتم بمعزل عن هذه

<sup>12</sup> في أحمد مكيور ، في هج للاب "التصور الاسلامي" ، دار للنضرة للعب"ة بروت ، 1990، ص 73 .

النواحي والفلسفة التربوية كفلسفة تطبيقية لا بد أن تحدد موقفا من هذه المباحث الرئيسية، و أن تتضمن المبادئ التي تصور موقفا من هذه المباحث، وبناء عليه فإن القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة يشكلان الأساس الذي انطلق منه الغزالي في التعبير عن فكره التربوي.

أ - الله:

يرى الإمام الغزالي أن الإيمان بالله أساس كل شيء مع كونه أزليا أبديا ليس لوجوده آخر في الأول والأخر، والظاهر والباطن، "لأن الوجدانية أساس في معرفة الله<sup>13</sup>، ويؤكد أيضا الغزالي على صفة القدرة عند الله، في الذي أحكم صنع العالم، هذا إلى جانب صفة العلم بجميع الموجودات وإحاطة بكل المخلوقات، وبالتالي فإن كل ما هو موجود يستند بالضرورة لإرادة الله.

ب - الكون:

معلوم أن الكون من فعل الله وصنعه، " فكل ذرة من الدرات سواء كانت جوهر أو عرض أوصفة أو موصوف في عجائب وغرائب تظهر بها حكمة الله<sup>14</sup> وقدرته وجلاله، وبالتالي فلا يمكن الإحاطة بجميع مخلوقات الله حيث أن تنقسم إلى قسمين \*الفكر التربوي: يقصد به جملة الآراء والمبادئ التي قدمها علماء التربية والنظرية التربوية كما يتصورها البعض.

لأول: ما لا يعرف أصلها فلا يمكننا التفكير فيها وكم من الموجودات لا نعلمها.

الثانية: ما لا يعرف أصلها وجملتها لا يعرف تفصيليا، حيث يكون بمقدور الإنسان التفكير في تفصيليا، وتنقسم هذه الفئة إلى " ما يمكن إدراكه بالبصر وهو عالم الشهادة، وما لا يمكن إدراكه بالبصر وهو عالم الغيب كالملائكة والجن والشياطين<sup>15</sup>، ولطريق إلى معرفة هذا العالم هو الوحي الإلهي الملقى إلى الأنبياء. كما يرى الغزالي أن معرفة الكون ومخلوقات الله يبدأ بمعرفة النفس، وبعد معرفة النفس لا بد من التوجه إلى الأرض لتكون الخطوة الثانية باتجاه معرفة الخالق، ومن ثم يوصي الإمام الغزالي بالارتقاء إلى ملكوت

<sup>13</sup> شامة محمد عبد الرحمان تاريخ لاجامعات الايلام للبحري، دار الطباعة للمغرب، المغرب، 1953، ص 63.

<sup>14</sup> لاجامع منحه، ص 69.

<sup>15</sup> لبوحامد الغزالي، احاء غيوم لدن، مرجع عتيق كثره، ص 83.

السموات، وبهذا ما يشير إليه الغزالي في قوله " :فيا من هو غافل عن نفسه وجابل بيا كيف تطمع في معرفة غيرك<sup>16</sup> "، لذلك فإن التدبر ولتأمل في ملكوت السموات والأرض أمر ضروري حسب الغزالي لكل علم ومعرفة وفلسفة.

### ج-المجتمع:

إن الركيزة الأساسية لمجتمع الإسلامي حسب الغزالي هو الإيمان بالله إيماناً لا يهتز وسلوك المسلمين تعبير عن هذا الإيمان، والعمل ضرورة من ضروريات المجتمع الإسلامي كما أن إنقار العمل دليل على صدق نية الفرد، والافرد في المجتمع الإسلامي مدعو لتحمل المسؤولية وتبعاتها ، كما أن مجالات الحياة في المجتمع الإسلامي، متاحة لجميع أبنائه خاصة أن الله تعالى قد ساوى بين الناس في الحقوق والواجبات وسخر ما في الكون لمنفعة الجميع، ومبدأ تكافؤ الفرص من أهم المبادئ التي بني عليها المجتمع الإسلامي، ويقوم أيضاً على الوحدة والمحبة والإيثار والتعاون خاصة ، أن الرسول الكريم يؤكد على ذلك فيقول " المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً<sup>17</sup> "، ففي هذا الخطاب دعوة موحدة ونبذ لتفرقة الصف ،ولأسرة أيضاً في المجتمع الإسلامي مكانة رفيعة لكونه نواة المجتمع المسلم، ومعلوم أن الزواج يشكل نقطة البدء لتكوين الأسرة، وقد حدد القرآن الكريم الأسس التي تقوم عليها العلاقات الأسرية من أجل توفير السلامة لهذا المجتمع الصغير، وبما أن الأسرة كيان يستمر حتى بعد وفاة الفرد، شرع الإسلام نظام الميراث حفاظاً على المصلحة الاجتماعية<sup>18</sup> ، ولقد شكلت هذه المبادئ والقيم منطلق دعوة الغزالي لتوفير المناخ الصالح لتربية الطفل تربية صالحة، لأن صلاح الطفل من صلاح المجتمع ونجاحه، ولذلك آمن الغزالي بالإسلام قلباً وقالبا ونظر إلى " الحياة الدنيا باعتباره وسيمة لا غاية، وعبادة الله لا لدرهم ولدينار " <sup>19</sup> وإنما دعوته الأخلاقية تهدف لإقامة مجتمع إسلامي فاضل، ومن ثم ابتدع الغزالي أخلاقاً كاملة على أسس وطاعات روحية.

<sup>16</sup> آل جندري، ص 95.

<sup>17</sup> عمر محمد التوم "تطور النظرات والافكار التربوية"، ص 83.

<sup>18</sup> عمر محمد التوم "، مرجع سبق ذكره، ص 80.

<sup>19</sup> محمد حسان، درلانتف، تليفات التوبة، دار الامار، لقا امرة، 1989، ص 83.



## د-الحياة الآخرة:

إن الإيمان باليوم الآخر الركن الثاني من أركان العقائد، لذلك يرى الغزالي أن الإيمان باليوم الآخر يكاد حتى يقرن بالإيمان ،لذلك يرى في الدنيا أنها عدوة لله وعدوة لأوليائه الله، وعدوة أيضا لأعداء الله لأنها تحرم من السعادة الأخروية، كما يرى في أن " الموت لا تنتهي عند وفاة حياة الإنسان، بل بي عبارة عن حالة أخرى لا تنعدم في الروح <sup>20</sup> "، لأن الموت هي عبارة عن تغيير حال فقط لا تخلق عن سعادة أو شقاوة الميت، فبداية حياة الآخرة تكون لحظة خروج الروح من الجسد، ويتحدث الغزالي عن من رحل هذه الحياة مستندا إلى ما جاء في الكتاب والسنة حيث يبدأ ببيان كلام القبر لميت ثم بيان عذاب القبر وسؤاله ثم ضغطة القبر ،ثم يظهر حال الميت بعد النفخ في الصور إن كان في الجنة أو في النار، ثم يصف لنا جهنم وأهوالها وحياتها وعقاربها، وصفة الجنة وأوصاف نعيمها، وهذا ما يدل على العدالة الإلهية في الأرض وفي السماء حيث ينال كل واحد جزاء عمله كاملا. وبذلك تكتمل ملامح النظرة العقيدية عند الغزالي ، والتي حدد على ضوءها منهجه واهدافه التربوية حيث سعى لبناء الشخصية الإسلامية المتميزة اقتداء بالرسول الكريم الذي تمكن من إخراج الناس جميعا من مضيق الدنيا إلى سعة الدنيا والآخرة ، ويأمرهما بالمعروف وينهاهم عن المنكر .

## التربية الروحية

يرى الغزالي في التربية الروحية أنها تقوم على أساس تنمية وتثبيت الوزع الديني من خلال ممارسة الفضائل والشعائر الدينية التي نص عليها الدين الاسلامي ، هذا لانه يؤمن بمنهج الاسلام في تكوين الروحي الناجح للانسان .

لقد اشار الغزالي لأهمية التربية الروحية ، لأن الروح في نظره هي مركز الكيان البشري ونقطة ارتكازه ، "وإنما المهيمين الاكبر على حياة الانسان ، ويكفي انها صلة الانسان بالله و الوجود <sup>21</sup> .

<sup>20</sup> على سبيل المثال ، فيقول القسيسة الاسلام ، دار الثقافة ، القاهرة ، 1974 ، ص 83  
<sup>21</sup> بلو حاد الغزال ، احاء علوم لدن ، مرجع حقيق لكره ، ص 79.

ولهذا كرس الغزالي منهج الاسلام في تربية الروح ، فالتربية الروحية عندها تقوم على مبدئين وهما:-

المبدأ الأول الايمان بالله واليوم الآخر لأنه من هم القوى المؤثر في حياة الفرد والمجتمع. أما المبدأ الثاني للتربية الروحية يقوم على الالتزام بأداب الاسلام وأداء فرائضه والتمسك بأحكامه لان الاسلام شامل كامل لكافة مجالات الحياة ، وقد شرع الاسلام نظاما وفرائض تعاون على تثبيت العقيدة وتركيزها ، ولهذه الاسباب وغيرها يصير الغزالي في رسالته التربوية على العقيدة و وجوب تعليمها الى الصبي في اول نشوئه ليحفظها حفظا .

### التربية العقلية

يرى الغزالي في العقل طاقة ينبغي ان تحول الى النظر فيما خلق الله ، لان في ذلك حكمة وحقيقة امرن الله باتأمل والتدبر فيها ، ولأن التفكير في مخلوقات الله جزء من العقيدة الاسلامية التي تحت الانسان علي القيام بمهامه بعيدا عن التهاون .

للعقل شرف ومكانة في الاسلام لذلك سماه الله تعالى بالنور ، ولقد عرفه الغزالي على انه " الوصف الذي يفارق الانسان به سائر البهائم وهوالذي استعد به لقبول العلوم النظرية وتدبيرالصناعات الخفية الفكرية "<sup>22</sup>، ويستلهم الغزالي منهجه في التربية العقلية من القرآن الكريم عبر الدعوة الدائمة الى اعمالالعقل للنظر في ملكوت الله في السموات والارض والانسان . فالتربية العقلية في نظره تقوم على ربط العلم بالعمل كما جاء في القرآن الكريم .

### التربية النفسية والجسمية

يعتبر الغزالي الجسم هو اداة الاتصال بالعالم الخارجي وهو يسهم اسهاما فعالا في بناء الشخصية المتكاملة ، لهذا وجب الاهتمام بهذا الجانب وتنميته .

وقد استند الغزالي في ذلك على ما جاء به الاسلام من تعاليم تضمن حقوق الجسم وترعاها رعاية صحية ، وقد اهتم الغزالي ايضا بالجانب الثاني من الانسان والا وهو النفس ودعا الى التحكم في شهواته حتي لايصبح الانسان اسير لها ويبتعد بذلك عن الفضائل .

<sup>22</sup>لبوح امدالغزال " ، احاء لغوم لدن ، مرجع سبق ذكره ، ص120.

حاول الغزالي الاستفادة من اراء من سبقوه لذلك التقى مع افلاطون في موضوع خلود النفس بالجسم ، واتفق مع ارسطو في وحدة النفس ، فهو يرى ان النفس " اذا سكنت تحت الامر وزالها الاضطراب بسبب معارضة الشهوات سميت النفس المطمئنة ...وإذا لم يتم سكونها صارت مدافعة للنفس الشهوانية سميت النفس الامارة بالسوء " <sup>23</sup> فالاسلام يدعو لضبط النفس وتهذيبها ، ويكشف الغزالي عن النتائج الخطيرة المتلابة على انقياد العقل ل لأهواء الشيطان وأثر ذلك على نفس الانسان ويعتبر الغزالي ان طاعة الشيطان تكون "بطعة الشهوة والغضب " <sup>24</sup>.

ومن خلال ما سبق يمكننا القول بان الغزالي قد تمكن من دراسة الظاهرة النفسية وتحليلها غلبت عليه الدراسة التجريبية اكثر من الدراسة العقلية .

يعتمد الغزالي في عملية رعاية الجسد على تعاليم الاسلام ، ولقد كان الرسول الكريم القدوة في ذلك حيث يقول صلى الله عليه وسلم " ان لجسمك عليك حق " <sup>25</sup> والحديث الشريف يؤكد على ضرورة مراعاة حقوق الجسم ، بحيث يعتبر الرعاية الصحية وممارسة الرياضة ومزاولة العمل وتوفير الغذاء ، من ابراز مجالاته الحيوية ، فالغزالي يسعى الى ان ينمو الجسم نموا يسهم اسهاما فعالا في بناء الشخصية الاسلامية المتميزة المتكاملة ، ومن خلال ذلك يستطيع الانسان المسلم ان " يرقى بطاقاته كلها ويوفرها لأداء رسالته في هذه الحياة و يعمل دائما على حفظها من الانطلاق في ملذات الحياة .

### التربية الاخلاقية والاجتماعية

يرى الغزالي الاخلاق انها الوسيلة الوحيدة للوصول الى الله تعالى ، هذا ما يدل على اهمية الدين في تشكيل خلق الفرد والمجتمع وتوجيههما ، فعرف الخلق تعريف دقيقا حيث يقول " الخلق عبارة عن هيئة في النفس راسخة ، تصدر عنها الافعال بسهولة من غير حاجة الى فكر و رؤية فان كانت الهيئة بحيث تصدر عنها الافعال القبيحة سمية الهيئة التي هي المصدر خلقا سئيا " <sup>26</sup> .

<sup>23</sup> صلاح بن عبد الجواد مدح ايات جذف "الطيب للصناعات" ، ج-1، دارالمعراج ، حبر ، للجنة مجولة ، ص69.

<sup>24</sup> بلوح امدال غزال ، غرور الناس تخيّن هاد ح" اوي ، دارالعلم العربي ، لحب ، 1994، ط-1 ، ص 30

<sup>25</sup> رواه البخاري في "الغريب الصريح" ، حدث ، ص55.

<sup>26</sup> بلوح امدال غزال ، مجموعة رسائل الامام الغزالي مترجمة لبره"م ام"ن ، الحبيب للوفوق" ، حبر ، ص63.

فالخلق في نظر الغزالي يقوم على اعتدال ثلاث قوى وهي قوة العصبية والقوة العقلية والقوة الشهوانية على قاعدة " ان المحمود ما يوافق معيار العقل والشرع"<sup>27</sup>

ان التربية عملية اجتماعية أى انها تنشأ في بيئة اجتماعية معينة وتتفاعل مع المشكلات ن فالتربية تختلف من مجتمع الى مجتمع فالتربية تلعب دورا بارزا في قيادة التطور الاجتماعي فمن الواجب ان تعمل على تنقية المحيط من كل ما يضر نفوس الافراد وتخلق المؤثرات التي تغدي العقول وتقوم الاخلاق فان لم يكن المجتمع سليما اضر كثيرا بالافراد ، فالتربية تصلح ما فسد من العقول والنفوس .

#### اساليب التنشئة التربوية للطفل عند الغزالي

يرى الغزالي ان التربية تبدأ من الحضانه فلا يستعمل في حضانه الطفل وارضاعه إلا المرأة الصالحة ويعتبر الطفل امانة عند والديه ، وعلى قدر نوعية الخبرات والميزات التي يمتصها من اسرته ، ينشأ سليم النفس طاهر القلب أو العكس بالعكس ن فان الغزالي يبرز اهمية البيئة الاسرية في تنشئة الطفل اما على الخير أو على الشر . ويقدم الغزالي منهاجا عمليا للتنشئة التربوية للطفل وبعض الاساليب التي تقوم على اساس اسلامية على النحو التالي :-

- 1-تشجيع الطفل على ممارسة الخلق الجميل .
- 2-تنمية الطفل على مطابقة فكره مع عمله .
- 3-تشجيع الطفل على الصدق في القول والاخلاص في العمل وارضاء الله في السر والعلانية<sup>28</sup>
- 4-تعويد الطفل على التواضع وعدم التفاخر على اقاربه بشئ مما يملكه والديه من مال أو جاه وتعويده على العطاء لا الأخذ حتى لو كان فقير .
- 5-اصل في طفلك ممارسة العمل النافع للجماعة<sup>29</sup>

<sup>27</sup> بلوحي ادخال غزال ، مع"الفتح مترجم الى نص ،المطبعة العرب"ة ، جبر ، 1927، ط-2 ، ص92.

<sup>28</sup> احمد رضا القلبي ،"التب"ة السلس"ة عبدلوح حامد ، دار الفاء ، جبر ، 2000، ص59.

<sup>29</sup> المرجع نفسه ، ص62.

6- عود طفلك على الآداب العامة كعدم البصق والتثاؤب في المجالس والاعتدال في الكلام، فلا يتكلم الا جوابا وعلى قدر السؤال<sup>30</sup> وان يحسن الاستماع ويمنع من لغو الكلام ، وأن ينهاء عن القسم صادقا أو كادبا .

7- عود طفلك ممارسة الرياضة والمشي والحركة لا يغلب عليه الكسل .

8- عود طفلك اللعب الهادي الهادف الجميل الذي يناسب مع ميوله ليكون أداة للترويح عن نفسه من تعب الدراسة والاستعادة نشاطه<sup>31</sup>

9- اصل في طفلك آداب مراعاة الطعام فلا يؤخذ طعامه الا بيمنه ويبدأ اكله بذكر اسم الله وينهيه بحمده والثناء عليه وان ياكل مما يليه .

10- تعويد طفلك عدم النوم نهار فإنه يورث الكسل ولا يمنع منه ليلا.

ويقدم لنا الغزالي اسلوب الثواب والعقاب لتأديب الطفل الا أنه يؤي ان يكون العقاب لكل امر بل من الافضل التغاضي عن بعض الامور ، اذا خجل الطفل ولا يكون العقاب علنا حتى لا يشجع الطفل على تعود الخطاء ويجب ان يقلل من العقاب "حتى لا يتعود الطفل المهانة ويهون عليه سماع اللوم والتأديب"<sup>32</sup>

يؤكد الغزالي على استخدام الاساليب اللفظية ، التي تسعد الطفل ان يتبنى الاتجاهات " و القيم التي تمكنه تدريجيا من ان يسلك السلوك المرغوب فيه من تلقاء نفسه<sup>33</sup> اي ان يصل الى المستوى الذي يستطيع فيه ان يضبط نفسه دون الحاجة الى توجيه خارجي .

يرى الغزالي ايضا في القصص دورا هاما فغرس الفضائل في قلوب الاطفال وفي دفعهم الى التخلق بالاخلاق الحسنة .

كما يقترح الغزالي اسلوب الحوار لان للحوار قيم تربوية عديدة فهو يسهم في اقناع الطفل، " من خلال توضيح بعض الامور و ازالة الغموض عليها "<sup>34</sup> ويسهم في اكتساب

<sup>30</sup> إعرار قضى، التوجه الاسلام للشريعة في الغزالي ، دار الانس بروت ، ط-2 ، 1983 ، ص92.

<sup>32</sup> إعرار قضى، تاريخ التربية الاسلام ، لجنبة الناضرة ، ط-4 ، 1989 ، ص72.

<sup>33</sup> إعرار قضى ، ص82.

<sup>34</sup> إعرار قضى ، إعرار علوم الدين ، مرجع عتيق طوره ، ص62.

الطفل القيم الاستماع الى للاخرين واداب الحديث وتشجيع روح النقد كما ينمي قدرة الطفل على التعبير ويطور ملكاته العقلية .

ولا شك ان اساليب التربية التي دعا اليها الغزالي ، تتطابق مع ماتتادى به التربية العصرية والتي تعتبر ان المصدر الاساسى للنشئة هو ثقافة المجتمع الذى ينشأ فيه الافراد ويعيشون فيه .

### الخاتمة

مكننتي هذه الدراسة من الوقوف على ان التربية من اهم القضايا التي تحتل مكانة فى حياة الانسان فى كل زمان ومكان ، باعتبار ان التربية هي فن وتهذيب الاخلاق ، كما هي التطبيق العملي لهذه الاخلاق فى السلوك الفردي والاجتماعي ، ولهذا لا نستطيع ان ننكر ان التربية الاسلامية هي الاساس المتين لحضارة عالم التربية اليوم ، فالغزالي وضع نظام تربوي شاملا مجدد المعالم و اوضح ان التربية منطلقا للحياة فالتعليم عنده صناعة من اشرف الصناعات لانها تهدف الى الكمال الانساني .

\* فالغرض من التربية عند الغزالي الفضيلة والتقرب من الله وسعادة الدنيا والاخرة ، يرى الغزالي ان الانسان يبلغ هذا الكمال عن طريق العلم .

\* قد ركز الغزالي في تفكيره التربوي على الواقعية حيث كان يؤكد على ضرورة تربية الفرد تربية صالحة لان الفرد فى نظره اساس المجتمع ولذلك فان صلاح الفرد يحقق صلاح المجتمع ، فالمجتمع الصحيح فى نظره ينشئ افراجه ويربيهم تربية صحيحة .

\* يرى الغزالي ان التربية تتأثر بطبيعة الطفل وبيئته وهو بذلك كشف عن ارتباط التربية بالسياق الاجتماعي والثقافي للمجتمع وهي القضية التي تشغل الفكر التربوي فى الوقت الرهن ، ولم ينسى عنايته بالعلوم الدينية والدينية .

\* فان الهدف الاساسى للتربية عند الغزالي هو تكوين الفرد الذى يستطيع ان يتغلب على بدنه ومعوقاته ، وبالتالي يستطيع ان يصل الى سيطرة الروح على البدن .

## المراجع والمصادر

- 1- ابن منظور ، لسان العرب ، دار المعارف ، القاهرة ، ص1547.
- 2- ابن مذكور ، المعجم الفلسفي ، الهيئة العامة لشؤون المطابع الاميرية ، القاهرة ، 1983 ، ص96.
- 3- اندريه لالاند ، موسوعة لالاند الفلسفية ، تر: خليل احمد ، ط-2 ، منشورات عويدات ، 2001 ، ص22-23.
- 4- احمد شلبي ، تاريخ التربية الاسلامية ، مكتبة النهضة ، مصر ، 1989 ، ط-4 ، ص72.
- 5- احمد عرفات القاضى ، التربية وسياسة عند ابوحامد الغزالي ، دار قبا ، مصر ، 2000 ، ص59.
- 6- ابو حامد الغزالي ، احياء علوم الدين ، دار الكتاب العلمية ، بيروت ، ص79.
- 7- ابو حامد الغزالي ، غرور الناس ، تحقيق محمد رشيد فناني ، ط-1 ، دار القلم العربي ، حلب ، 1994 ، ط-1 ، ص30.
- 8- ابو حامد الغزالي ، مجموعة رسائل الامام الغزالي ، تحقيق ابراهيم امين ، المكتبة التوفيقية ، مصر ، 1927 ، ص63.
- 9- ابو حامد الغزالي ، معيار العلم ، ترجمة المنصف ، ط-2 ، المطبعة العربية ، مصر ، 1927 ، ط-2 ن ص92.
- 10- عبد الامير الاعسم ، الفيلسوف الغزالي ، دار القباء ، مصر ن 1988 ، ص26.
- 11- عباس محجوب ، اصول الفكر التربوي فى الاسلام ، بيروت ، سنة مجهولة ، ص106 .
- 12- على احمد مذكور ، منهج التربية فى التطور الاسلامي ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1990 ، ص73.
- عارف مقضى ، التوجيه الاسلامي للنشئ فى فلسفة الغزالي ، دار الاندلس ، بيروت ، 1983 ، ط-2 ، ص92.

- 13-صلاح عبد الجواد ،اتجاهات جديدة في التربية الصناعية ،ج-1 ، دار المعارف ، مصر ، سنة مجهولة ، ص69.
- 14-فاروق عبده فليه وآخرون ، معجم مصطلحات التربية ، ط-4 ، دار الوفاء ، مصر ، 2004 ، ص97.
- 15-محمد احمد سليمان ، التربية الحديثة سلسلة الالف ، د. م ، 1924 ، ص42.





## البراغماتية السياسية للفكر الأمريكي

### قراءة في القيم والمصالح

الدكتور سالم حسين العادي

كلية الآداب \_ الزاوية

#### مقدمة :

إن السياسة الخارجية الأمريكية منذ نشأتها هي سعي دائم نحو تحقيق المصلحة القومية، الأمريكية العليا والتي تتكون من ثلاثة عناصر أساسية هي القيم والقوة والتجارة ، وتعبير آخر الدين والقوة والثروة ، في إطار تحالف رجال السياسة والدين والذي مثل الحلقة الفكرية للمصلحة العليا للولايات المتحدة الأمريكية فالأمريكيون يعتزون بعظمة وطنهم ، ولكن الكثيرين منهم لا يدركون مدى اتساع ومدى عمق التحولات التي تحدث الآن في القيم الأخلاقية الأساسية وفي خطابها العام وفي فلسفتها السياسية، لقد كان شعبنا فخورا له ما يبرره وهو يري قوة أمريكا وتأثيرها يستخدمان من أجل صون السلام لأنفسنا وللآخرين ، ومن أجل تعزيز العدالة الاقتصادية والاجتماعية ، ومن أجل رفع راية الحرية وحقوق الإنسان عالياً، ومن أجل حماية نوعية بيئتنا ، ومن أجل تخفيف المعاناة الإنسانية، ومن أجل تعزيز حكم القانون، ومن أجل التعاون مع الشعوب الاخرى للوصول إلي هذه الغايات المشتركة .

#### إشكالية البحث :

إشكالية البحث تتمحور حول الآتي :

- 1- الولايات المتحدة الأمريكية اليوم قوة مهيمنة ومسلطة علي الصعيد العالمي من جهة ، وديمقراطية في طرحها من جهة أخرى، وهنا موضع الإشكال وهو عما إذا كان هذا الإسقاط الخارجي للديمقراطية ينسجم مع الطروحات الأخلاقية للفلسفة السياسية الأمريكية أم لا ؟ .

- 2- هل بالإمكان في نظام الحكم الأمريكي توفير التوجيه لعالم متغير أكثر تعقيدا ؟ .
- 3- ما إذا كانت الديمقراطية الأمريكية المحلية تتلاءم مع الممارسة طويلة الأمد للقوة المهيمنة في الخارج ؟.

#### أهمية البحث:

تظهر أهمية البحث في تعميق التأسيس الأخلاقي والأيدولوجي بوصفهما أهم روافد الفكر السياسي الأمريكي المعاصر، وكذا تسليط الضوء علي الإستراتيجية الأمريكية الجديدة الساعية إلي بناء شرق أوسط جديد ، يهدف كما تسوقه إلي نشر القيم الديمقراطية المثالية المغلفة بالنفعية كونها أداة لتحقيق قيم الإنسانية جمعاء كالحرية والعدالة الاجتماعية ، واحترام حقوق الإنسان وسيادة القانون .

#### أهداف البحث:

تكمن أهداف البحث ، كونها أثرت تأثيرا مهما في صياغة السياسة الدولية ، وكذا الأطروحة الأمريكية المعاصرة ، ليس علي صعيد السياسة الداخلية فقط ، وإنما الأهم من ذلك علي صعيد السياسة الخارجية والعلاقات الدولية ورسم مصلحتها القومية العليا ..

#### منهجية البحث :

سنستخدم في هذا البحث المنهجين التاريخي والوصفي ، لأنهما تتناسبان وموضوع البحث، ولكونهما الأقدر علي تحقيق أهداف البحث والإجابة علي أسئلتها التي تصادفنا أثناء البحث. وهذا يقتضي تقسيم البحث إلي المحاور الآتية :

أولا : قراءة مشروع القيم الأمريكية .

ثانياً: البراغماتية السياسية والديمقراطية .

ثالثاً: براغماتية القيم والمصالح .

• أولا : قراءة مشروع القيم الأمريكية :

يظهر من خلال التقارب حول مفهوم الإصلاح السياسي بين مدرستين في العلاقات الدولية هما المدرسة الواقعية والمدرسة المثالية كونهما لا تتفقان حول فكرة الإصلاح

السياسي أو الترويج الديمقراطي، ففي حين ركزت المدرسة المثالية على ضرورة فعل الشيء الصحيح ونظرت إلى الديمقراطية كقيمة كونية، تتحمل الدول الغربية وفي مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية الواجب الأخلاقي الذي يقضي بنشرها وترويجها في كل مكان من العالم، بل إن هذا الواجب يتعين أكثر في نظر المثاليين، إذا أخذنا في الاعتبار المزايا التي تتحقق في ظل النظام الديمقراطي، وخاصة فوائد ترشيد الحكم الصالح، واتساقها مع الدفع بالتنمية الاقتصادية بفضل آليات وأدوات مساعلة السلطة التنفيذية، والآثار الناجمة عن التوزيع العادل للخدمات الاجتماعية، وانسياب السيولة المعلوماتية، بالإضافة لتأكيد رؤيتها بضرورة الترويج الديمقراطي كواجب أخلاقي، وهو فكرة أن للأفراد حقوقاً حيثما يكونون، وأن أمام الحاكمين حدوداً حيثما يكونون، وهي الحدود التي أضحت واسعة الانتشار في المحافل الدولية، وكانت وراء كثير من القرارات التي تحد من سيادة الدول<sup>(1)</sup>.

وعلى النقيض ترفض المدرسة الواقعية فكرة الترويج الديمقراطي، وتشدّد في أفضل الحالات، على ضرورة عدم تعارض مثل هذه البرامج مع الأهداف الإستراتيجية الأمنية والاقتصادية للدول الغربية، ويستند أتباع المدرسة الواقعية في رفضهم لفكرة الترويج الديمقراطي من منطلق أن الديمقراطية هي نظام يتجذر في الثقافة الغربية، ولا يعكس أي قيمة كونية كما يزعم المثاليون ، ومثل هذه السياسة ستقود لامحالة إلى الإخلال بمبدأ سيادة الدول الضروري للحفاظ على استقرار النظام الدولي ، كما إن عملية الديمقراطية هي ضرورة وشأن داخلي يحتاج إلى فاعلين محليين ومن جهة أخرى، بحسب رؤية الواقعيين فإن الترويج الديمقراطي يحمل روحاً تبشيرية قد تستثير المقاومة المحلية، وتتسبب أسس الاستقرار السياسي في دول صديقة ترعى المصالح الغربية والأمريكية .

وفي ذات السياق تعد كيركباتريك أستاذة العلاقات الدولية من أبرز منظري المدرسة الواقعية والتي وجهت نقداً شديداً إلى سياسة الرئيس الأمريكي الأسبق كارتر في مقالها **الدكتاتوريات والمعايير المزوجة** وهذا النقد الذي وجهته كيركباتريك، إثر بشكل كبير في تفكير رونالد ريغان، إذ أنها أخذت علي إدارة كارتر منح سياسته حيزاً للاعتبارات الأخلاقية والمعنوية على الرغم من عدم تحررها في الواقع من سياسة الكيل بمكيالين، ورأت أن متابعة

(1) - كمال مجاهدي ، الترويج الدولي للديمقراطية في المجال العربي : حدوده وتناقضاته ، مجلة المستقبل العربي ،

السنة 34 ، العدد 390 أغسطس 2011، ص 10.

القيم المثالية أضرت بالمصالح الإستراتيجية الأمريكية، وأسهمت في تحول كثير من الأنظمة الدكتاتورية الموالية للولايات المتحدة إلى أنظمة توتاليتارية<sup>(\*)</sup> شيوعية أو إسلامية أعلنت عداها للولايات المتحدة، كما هو الحال مع أنظمة نيكاراغوا وإيران وكوبا، حيث إن جهود الولايات المتحدة لفرض الديمقراطية والانفتاح السياسي على حكومات استبدادية موالية تواجه معارضة قوية وعنيفة، فتحت الطريق لإقرار أنظمة دكتاتورية أكثر إرهاباً وقمعاً لشعوبها، وعدوة للولايات المتحدة في الوقت نفسه .

فمع ظهور نظرية السلم الديمقراطي وتحولها إلى إحدى أقوى نظريات العلاقات الدولية، سيأخذ الجدل المحتدم بين المدرستين في التراجع التدريجي فنظرية السلم الديمقراطي ستحول الترويج الديمقراطي نفسه إلى أداة لمتابعة واقعية الأهداف الإستراتيجية والأمنية للدول الكبرى.

تنطلق هذه النظرية من غياب الحروب بين الدول الديمقراطية، وهو ما تم تأكيده حتى من بعض الدراسات الأفريقية واستخلصت هذه الأدبيات أن الدول الأفريقية التي حققت تقدماً ديمقراطياً أكبر تسجل أقل نسبة من النزاعات المسلحة، وتفسر نظرية السلم الديمقراطي استنتاجاتها بالرجوع إلى بعض الآليات السببية، حيث إن الدول الديمقراطية أكثر ميلاً إلى اختيار الوسائل السياسية لحل النزاعات البينية من جهة بسبب التصيقات المؤسسية والدستورية أمام إمكانية إعلان الحرب، ومن جهة أخرى نتيجة الخوف من التعرض للعقاب الانتخابي على القرارات المغامرة، كذلك تسوق النظرية عامل الثقة والصدقية السائدة بين الديمقراطيات والعائدة إلى المبادئ والقيم المشتركة .

هذه النظرية لقيت قبولاً واسعاً ومتزايداً داخل الأوساط الأكاديمية، ولدي متخذي القرار، ودفعت بالتحول التدريجي للترويج الديمقراطي إلى قاعدة دولية، حصل ذلك على الرغم من بعض الدراسات التي جاءت حديثاً لتضفي بعض الشكوك على التفاؤل المفرط تجاه السلم الديمقراطي، كما هي حالة دراسات مانسفيلد وسنيدر التي أثبتت أن الديمقراطيات الجديدة أكثر قابلية للدخول في نزاعات مسلحة مقارنة بالدكتاتوريات الراسخة ، وقد برر مانسفيلد

(\*) توتاليتارية شكل من أشكال الحكم ، نقيض الديمقراطي، أحد الأنظمة التسلطية الشمولية، ظهر هذا الشكل في عشرينيات القرن الماضي ويقصد به تحديداً حينها (ألمانيا النازية، الفاشية، والاتحاد السوفيتي أيام ستالين) .

وسنيدر نتائجهما بالتركيز على السياسات الانتهازية للنخب السياسية أثناء الانتقال، حيث تسعى إلى محاولة الاستغلال الانتخابي لمشاعر قومية توسعية وللاتجاهات الشعبية لجماهير الناخبين، كما حدث في صربيا وكرواتيا، والمآسي التي تلت التحول السياسي هناك لكن بالرغم من ذلك، يبقى الاتجاه السائد هو الاتجاه القائل إن الديمقراطية تؤدي إلى إقرار السلام بين الدول الديمقراطية، وإن كانت تأكيدات مانسفيلد وسنيدر أتت كاستثناء للقاعدة، وهدفت أيضاً إلى توفير تبرير للتهرب من الترويج الديمقراطي في مناطق تسودها اتجاهات أيديولوجية لاتصب ضرورة في الاتجاه الأمريكي، مثل الحالة الإسلامية، حيث كثير من الباحثين اعتاد تقديم نتائج مانسفيلد وسنيدر كتبرير لسياسة استثناء الوطن العربي والإسلامي من الترويج الديمقراطي".

#### • ثانياً: البراغماتية السياسية و الديمقراطية :

يمكن القول أن جميع الحروب التي خاضتها الولايات المتحدة من لحظة دخولها إلي التاريخ العالمي في 1917 كانت إيديولوجية ، خيضة لجعل لعالم أمن للديمقراطية ، في السعي إلي منهجة السلم شرطاً لنظام دولي ليبرالي يشترط كيف ينبغي للولايات المتحدة أن تستخدم قدراتها ، مع مراعاة التوافق مع مبادئها لتحقيق مقاصدها العظيمة في الخارج ؟ في حالة علاقات أمريكا مع جيرانها الدوليين ، فإن استخدامها لقدراتها السياسية التي تشمل الدبلوماسية والأحلاف والاتفاقات والتحالفات هو المنطلق الذي تبدأ منه<sup>(2)</sup> وهذا ما كان واضح من خلال السياسة الخارجية الأمريكية كونها تجعل الأولوية المطلقة التي تمنحها الولايات المتحدة لقضايا الأمن، على حساب اعتبارات أخرى مهمة، وفي هذا الخضم يتحول الترويج الديمقراطي أو الترويج لعملية الإصلاح السياسي إلى أداة وظيفية داخل الإستراتيجية الأمنية الأمريكية، وبخاصة أن الولايات المتحدة استفادت بشكل كبير من التحول الديمقراطي للدكتاتوريات قبل الموجة الديمقراطية الثالثة وفي أثنائها، هذا التحول أدى إلي تراجع عدد أعدائها وتوسيع المجالات الأمنية في العالم، بتراجع القوى الباحثة عن تطوير أسلحة الدمار الشامل مثلاً.

<sup>(3)</sup> غاري هارت ، القوة الرابعة " الإستراتيجية الكبرى للولايات المتحدة في القرن الحادي والعشرين ، ت: محمد التوبة،

ط1، مكتبة العبيكان ، الرياض ، 2005، ص 157.

وكما تؤكد كير كباتريك ، ينبغي التمييز بين الخطاب الذي قد يتماهى مع المثل والممارسة التي تحدث في شروط الواقع، والتوافق بين الأمرين ليس بالأمر الضروري وعدم الانسجام هو خاصية تميز المجتمعات كلها في هذا الإطار، فإن تعارض الديمقراطية مع الاعتبارات الأمنية الأمريكية حتى في الجوار الأوروبي، كان يعني منح الأولوية لهذه الاعتبارات، وتقديم الدعم والسند إلى الأنظمة الاستبدادية التي تخدم المصالح الأمنية على حساب الديمقراطيات التي قد تعارضها، كما بينت التجربة اليونانية، حيث ساندت الولايات المتحدة الانقلاب العسكري على الديمقراطية عام 1967 وأيدت نظام الكولونيلات الذي انبثق عنه وفي باقي مناطق العالم، لم تكن الولايات المتحدة ملتزمة بالترويج الديمقراطي، ففي الفترة الممتدة بين عامي 1960 و 1980 أي في أوج احتدام المنافسة بين القوى الكبرى، كانت العلاقات الخارجية الأمريكية تقوم على أساس التحالفات الإستراتيجية، لكي تكون بلادنا قوية قوة كافية في كل العناصر العسكرية وغيرها ، كي لا يكون علينا أبداً أن نثبت إننا أقوىاء<sup>(3)</sup> في هذه الفترة هدفت برامج الدعم الأمريكية إلى تشجيع التنمية الاقتصادية، وتقليص مظاهر التفاوت في الثروة، بعد درس الثورة الكوبية، لأن التفاوت في الدول الفقيرة يرفع احتمالات حدوث الثورات الاشتراكية واصطفافها إلى جانب الاتحاد السوفيتي ، وقد دفعت متابعة هدف ترويج التنمية الاقتصادية الرئيس كينيدي في عام 1961 إلى تأسيس الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية ( USAID ) التي هدفت إلى تقديم الدعم الاقتصادي، وتشجيع الإصلاحات الضرورية لمواجهة الامتداد الشيوعي.

إدارة بوش تبنت ورفعت شعارات الإصلاح السياسي كمخرج مثالي لأزمات المنطقة، سوى أن منظومة القيم التي تؤكد مراراً الولايات المتحدة أنها حاضرة في أجنحتها وسياساتها، ولا سبيل للتخلي عنها تحت أي ظرف أو مصلحة، كونها حصناً منيعاً، من انزلاق المنطقة نحو هاوية التطرف، لم تصدق في الالتزام بها أمام تحقيق مصالحها، لكنها لم تسلم من شروخ نتائج تخليها عن قيمها فعلى سبيل المثال<sup>(4)</sup> أكد مارتن أنديك الذي شغل في السابق

(4) جيمي كارتر ، قيمنا المعرضة للخطر ، أزمة أمريكا الأخلاقية ، ت: محمد محمود التوبة ، ط1، العبيكان للنشر ، السعودية ، 2007، ص 72.

(5) مارتن أنديك ، أبرياء في الخارج : رواية شخصية لدبلوماسية السلام الأمريكية في الشرق الأوسط ، ت: عمر سعيد الأيوبي ، دار الكتاب العربي ، بيروت، 2010، ص 188-193 .

عدة مناصب رسمية على أن إدارة الرئيس كلينتون قد قامت بترتيب صفقة مع حلفاء أمريكا ظلت قائمة بشكل أو بآخر حتى 11 سبتمبر 2001 وقد قامت على أساس أن تقدم الدول العربية المعتدلة القواعد والتسهيلات للقوات الأمريكية لمساعدتها على احتواء الدول المارقة، وتدعم كذلك جهود واشنطن لإيجاد تسوية للصراع العربي الإسرائيلي، مقابل أن تحجم واشنطن عن ممارسة أية ضغوط حقيقة على هذه الدول من أجل التغيير الديمقراطي، وغض الطرف عن الانتهاكات التي تمارسها في حق شعوبها كما أكد ريتشارد هاس<sup>(5)</sup> مدير قسم التخطيط السياسي السابق بوزارة الخارجية الأمريكية في إدارة بوش الابن في خطاب له أمام مجلس العلاقات الخارجية في 24/ ديسمبر/ 2004 على أن الإدارات الأمريكية المتعاقبة، الجمهورية والديمقراطية على حد سواء، لم تجعل من الديمقراطية أولوية بشكل كاف في العديد من أجزاء العالم العربي، وعلى الأخص حلفاء واشنطن التقليديين، ولقد تجنبت الولايات المتحدة الأمريكية في بعض الأحيان النظر بتعمق في الأوضاع الإنسانية الداخلية للبلدان، لصالح تأمين تدفق متواصل من النفط، ولكبح التوسع السوفيتي والعراقي والإيراني، وللتعامل مع القضايا المتصلة بالنزاع العربي - الإسرائيلي، ومقاومة الشيوعية في شرق آسيا، أو تأمين حق الحصول على القواعد للقوات العسكرية الأمريكية، ويقول هاس أيضا "ولاهمالنا تقديم المساعدة لتعزيز المسار التدريجي نحو الديمقراطية في العديد من علاقاتنا الهامة ، بخلقنا ما يمكن تسميته بالاستثناء الديمقراطي - فانتنا فرصة مساعدة تلك البلدان لكي تصبح أكثر استقرارا وأكثر ازدهارا وأكثر سلاماً، وأكثر تكيفاً مع ضغوطات عالم في طور التعولم «<sup>(6)</sup>.

وفي السياق نفسه، كان بوش الابن يعتقد أن تجربته نجحت بعد غزوه للعراق والانتخابات التي جرت فيها، والحال نفسه في فلسطين، ولا بد من استكمال تلك التجربة في لبنان على أساس أنها البداية لنموذج التحولات الديمقراطية التي تريدها الولايات المتحدة للعالم، لا بل

---

(6) توماس فريدمان ، العالم مسطح : تاريخ موجز للقرن الواحد والعشرين ، ت: عمر الأيوبي ، دار الكتاب العربي ببيروت، 2006 ، ص 442 .

(7) رائد العزاوي ، أمريكا والإسلام والإرهاب ، مكتبة مدبولي ، القاهرة، 2009، ص 78 .

إن بوش يذهب إلى الحد الذي يعيب فيه على العهود الأمريكية السابقة التي ساهمت في إقامة عقود من تبرير الطغيان والتأقلم معه باسم الاستقرار<sup>(7)</sup>.

وورد في خطاب بوش الابن: «إن الأنظمة الدكتاتورية التي تسيطر على الحياة السياسية في بلدها تمنع تطور المعارضة المسؤولة، وأن الحكم التسلطي لا يمثل موجة المستقبل»<sup>(8)</sup>.

يقول الكاتب والمفكر نعوم تشومسكي ، إن الأعلام الأمريكي تسيطر عليه مؤسسات الأعلام الكبرى المتحالفة مع المجتمع الصناعي العسكري ، ويمارس تضليل المواطن الأمريكي ودفعه إلى القبول وتأييد السياسة الأمريكية ضد شعوب العالم من خلال خلق رأي عام موافق وسد كل القنوات أمام الأصوات المعارضة وتشويه الحقائق عن الأوضاع الدولية كما هو الحال الآن في الحرب الأمريكية العالمية على الإرهاب بأنها عادلة رغم أنها ليست كذلك<sup>(9)</sup>.

يشير ميشال بوغنون في كتابه الخطير والذي ترجم حديثاً للعربية (أمريكا التوتاليتارية، الولايات المتحدة والعالم إلى أين؟) إلى إستراتيجية الهيمنة وأيديولوجيا التوسع الأمريكية وذلك من خلال رؤية تحليلية ثاقبة، ويتناول في أحد الفصول الهامة في الكتاب فن صناعة الرأي العام ودوره في قولبة التفكير وتتميط المواقف، والتزوير الذي مارسه الولايات المتحدة كفن كبير، باحتراف وتقنية عالية، وهو يعتبر أن النجاح الأول لها كان في مجال الاتصال والأعلام وهي مدينة بذلك إلى خبرة طويلة في مجال الإعلان، واحتكار كبريات وكالات الصحافة الدولية وقوتهم المالية، وبالطبع إلى سلبية الأجهزة الإعلامية الموازية في مجمل العالم، ومنذ أن أصبح التلفزيون أداة مثاقفة قوية، وهوليود صاحبة مدافع إعلامية<sup>(10)</sup>.

(8) منصف السليمي، إعلان الدار البيضاء: تسوية بين مطالب السياسي ومصالح الاقتصادي، المستقبل العربي، السنة 17 العدد 193 مارس 1995، ص 23.

(9) توماس فريدمان، العالم في عصر الإرهاب ت: محمد طعم بغداد؛ كولونيا ألمانيا، منشورات الجمل، 2006، ص 314.

(10) نعوم تشومسكي، حرب أمريكا على الإرهاب، ت: عماد صادق العزاوي، جريدة القادسية، 2002، ص 88.

(11) بوديار وآخرون، ذهنية الإرهاب- لماذا يقاتلون بموتهم، ت: بسام حجار، المركز الثقافي العربي، بيروت، 2003، ص 214.



لكن الوعود البوشية بدعم الحرية المفقودة في الوطن العربي وفي سائر بلدان الشرق الأوسط لا تختلف من حيث استهدافها وتوظيفها عن وعود الحلفاء للعرب بتحقيق وحدتهم في دولة عربية واحدة مستقلة مقابل إعلانهم الثورة العربية التي سميت بـ الكبرى عام 1919 معلى الدولة العثمانية إبان الحرب العالمية الأولى ، فانهزمت تركيا وخرجت من الولايات العربية، وكانت النتيجة انزلاق الأمة العربية إلى أتون الاستعمار، الأوروبي تحت أشكال مختلفة من صيغ الانتداب والحماية إلى الوصاية<sup>(11)</sup>.

### • ثالثاً: براغماتية القيم والمصالح :

كان الشعب الأمريكي طوال شهوراً بعد الهجوم الإرهابي في عام 2011 غارقاً يومياً في مزاعم من مسؤوليين السياسة الأمريكية الكبار الذين كانوا يدعون فيها إننا كنا نواجه تهديداً مدمراً من أسلحة الدمار الشامل العراقية<sup>(12)</sup> وهذا ماورد في الإستراتيجية الأمريكية وما تلاها وضمن وثيقة الأمن القومي وقتها والتي نصت علي أن تعزيز الكرامة الإنسانية هي أولوية، وتأكيداً على أن الولايات المتحدة تأخذ على عاتقها الدفاع عن الحرية والعدالة، فهذان المبدآن يسعى وراءهما جميع أجناس الأرض، فلا يوجد مجتمع إلا ونجده يأمل ويرغب في تحرير أبنائه من الفقر والظلم والعنف، ومن ثم يتحتم على الإدارة الأمريكية أن تقف بكل صرامة ضد كل ما يهدد وجود الكرامة الإنسانية التي لا يختلف عليها اثنان، والدستور الأمريكي يتضمن كل ما تتطلبه الكرامة الإنسانية من حرية العبادة وحرية الكلمة والعدالة والتسامح الديني ، واحترام الملكية الخاصة واحترام المرأة ، وتحديد سلطة الدولة وسيادة القانون<sup>(13)</sup>.

ثم تستطرد الوثيقة إن إستراتيجية الأمن القومي الأمريكي لا بد أن تنبع من المعتقدات الأمريكية الراسخة في العدل والحرية ، فتلك المعتقدات هي التي ستقود الإدارة الأمريكية تجاه العالم بأسره ، وبناء على ذلك ستتخذ الإدارة الأمريكية، فعل إدانة كل اختراق أو انتهاك يهدد

(12) جيمي كارتر ، قيمنا المعرضة للخطر ، مرجع سابق ، ص 161.

(13) محمد مراد ، السياسة الأمريكية تجاه الوطن العربي بين الثابت الاستراتيجي والمتغير الظرفي ، دار المنهل اللبناني للطباعة والنشر ، بيروت ، 2009 ، ص 377 - 378.

(15) زيبغنيوبريجنسكي ، الاختيار - السيطرة على العالم أم قيادة العالم ؟ ت: عمر الأيوبي الولايات المتحدة الأمريكية من الخيمة إلى الإمبراطورية ، ط 2 ، دار الأوائل للنشر، دمشق ، ص 204 ، 205 .

وجود الكرامة الإنسانية ، وذلك من خلال المؤسسات والمنظمات الدولية، ولها في ذلك استخدام المعونات الخارجية الأمريكية من أجل تدعيم الحرية والديمقراطية، وكذلك تطوير المؤسسات الديمقراطية في إطار العلاقات الثنائية ، مع بذل جهود خاصة من أجل تدعيم حرية العبادة وحمايتها من ضغوط الحكومات القمعية ، وتشير الوثيقة كذلك إلى الفقر وعدم العدالة، وتؤكد أن هذه المظالم تمنع بروز السلام الدائم، ولذا ينبغي مواجهتها من خلال التعاون مع العالم، وتحديد المنطقة العربية، من أجل العمل على دفع إنتاجية أعلى ونمو اقتصادي مستمر، وهي في هذا الإطار تؤكد أن دروس التاريخ تشير إلى أن اقتصاديات السوق هي أفضل طريقة لتشجيع الرفاهية والقضاء على الفقر الذي يجب أن تتقبله الأنظمة العربية .

وهنا يتضح كيف أن الوثيقة الأمريكية بشأن إستراتيجية الأمن القومي الجديدة قد استطاعت أن تربط بين بعض أهم وأكثر المقولات ذبوعاً في التاريخ الأمريكي ، الحرية والديمقراطية من ناحية، والإدراكات الجديدة للتهديد والنزعة الجديدة لممارسة القوة من ناحية أخرى، ومن ثم فإن الفلسفة الأكثر وضوحاً في تلك الإستراتيجية هي قدرتها الفائقة على المزوجة بين المثالية الديمقراطية وممارسة القوة الاستباقية ، أي المزوجة بين القوة والقيم .

وفي هذا الإطار تؤكد كوندوليزا رايس: «أن هناك جدالاً قديماً بين الواقعيين والمثاليين، الفريق الأول يقلل من شأن القيم، في حين يؤكد الفريق الثاني على أولوية القيم» ثم تضيف «إنني كأستاذ أكاديمي أدرك أن هذا الجدل قد اكتسب أهمية متقدمة بالنسبة إلى العديد من الأجيال من الدارسين ، ولكن كصناعة للسياسة يمكن أن أقول إن هذه التقسيمات تخفي الحقيقة».

ويرى بعض المحللين أن كوندوليزا رايس هي على حق، فالتاريخ الخاص بالعلاقات الخارجية الأمريكية ليس تاريخاً يجسد الصراع بين القوة والمثاليات ولكنه تاريخ يكشف عن المزوجة بينهما، فالمثاليات الخاصة بالولايات المتحدة كانت دائماً تغلف مصالحها بالأيديولوجية الأمريكية، ثم صياغتها دائماً من أجل أن تتلاءم مع مطالبها الخاصة بالأرض والأسواق . وباختصار، فإن القوة والأيديولوجية والمصالح أعداء الحرية ونواجه حلفاء الإرهابيين ونتوقع مساعدة أكبر أصدقائنا» ، « إن أمريكا أمة ذات رسالة، وهذه الرسالة تأتي من مبادئنا الأساسية، فنحن ليس لدينا أي رغبة في الهيمنة، وليس لدينا طموحات في

التحول إلى إمبراطورية، إن هدفنا هو السلام الديمقراطي سلام قائم على الكرامة، والحفاظ على حقوق كل رجل وامرأة ، وأمريكا تتحرك نحو هذا الهدف مع حلفائها وأصدقائها، وسيكون هذا البلد العظيم في المقدمة لتحقيق الحرية»<sup>(14)</sup>.

بهذه الكلمات هيا بوش الساحة لاستقبال مشروعه القديم - الجديد بشأن الشرق الأوسط الكبير، في إطار يمزج ما بين المصالح من جهة، والقيم والمثاليات الأمريكية - الغربية من جهة ثانية، كما يفتح المجال للتعاون متعدد الأطراف مع الأصدقاء والحلفاء<sup>(15)</sup>.

إن التجربة القيمية الأمريكية في المنطقة العربية ظلت رهن المصالح الأمريكية وأولوياتها كالنظ والإرهاب، ولم تتقدم لتكون القيم الإصلاحية، مع أهميتها للمنطقة سياسة قوية وحقيقية بحيث تقضي إلى إصلاحات حقيقية تشهدها المنطقة العربية ، وحتى مع انطلاق ثورات الربيع العربي كانت الولايات المتحدة تملكها المخاوف من إرادات الشعوب العربية، بل ووقفت إلى جانب حلفائها المستبدين، إلا في مواقع لم تسعفها حيلها في إنقاذ بعض المستبدين، فقد انتهجت سياسة خلط الأوراق، والبحث عن قوى جديدة تدعمها لتحافظ على مصالحها التي هي أولوية، وليس قيمها التي تجلدها من دون أن تعطيها حقها من الاهتمام الكافي .

### الخاتمة :

مما سبق اتضح من أن الولايات المتحدة الأمريكية والغرب بشكل عام ، في تعاملهم مع المنطقة العربية لم تنطلق رؤيتهم من نوازع أيديولوجية أو عقائدية ، وإنما من رؤية براغماتية عملية واضحة لمصالحهم في المنطقة ، وهذا يصب بطبيعة الحال في إطار رؤية إستراتيجية أكثر وضوحا لمصالحهم الكونية ، وكمثال علي ذلك لم تأت أمريكا إلي العراق بهدف تحقيق الديمقراطية وضمان حقوق الإنسان ، بل أن احتلالها للعراق تم بدوافع وأهداف ومصالح إقليمية ودولية .

---

(16) دانييل بايمن وستيفن سايمون ، محاربة الإرهاب والسياسة الأمريكية تجاه الشرق الأوسط : استعادة التوازن ، ت: سامي الكعكي ، بيروت : دار الكتاب العربي ، 2009، ص 163 .

(17) كارن إي. سميث ، مارغوت لايت ، الأخلاق والسياسة الخارجية، تعريب : فاضل جتكر ، ط1، العبيكان للنشر، الرياض ، 2005، 262 .

فالحديث الصاحب للفلسفة الأمريكية حول ضرورة الإصلاحات السياسية بعد أحداث 11 سبتمبر والتتظير الكبير الذي كان رائده الحزب الجمهوري المحافظ عبر منظريه من أمثال ريتشارد هاس ومارتن أندريك ، وستيفن بيدل ، وجون بولتون ، وغيرهم والذي يقضي بضرورة تبني منهج الإصلاحات السياسية في المنطقة لدرء مخاطر الإرهاب ، كان حديثاً يسوده الوهم والزيف ، فهي لاتقبل بالديمقراطية إلا وفق هواها وما يتناغم مع مصالحها .

### مراجع البحث :

(1) - كمال مجاهدي ، الترويج الدولي للديمقراطية في المجال العربي : حدوده وتناقضاته، مجلة المستقبل العربي ، السنة 34 ، العدد 390 أغسطس 2011، ص 10.

(2) توتاليتارية شكل من أشكال الحكم ، نقيض الديمقراطي، أحد الأنظمة التسلطية الشمولية، ظهر هذا الشكل في عشرينيات القرن الماضي ويقصد به تحديداً حينها (ألمانيا النازية، الفاشية، والاتحاد السوفيتي أيام ستالين) .

(3) غاري هارت ، القوة الرابعة " الإستراتيجية الكبرى للولايات المتحدة في القرن الحادي والعشرين ، ت: محمد التوبة، ط1، مكتبة العبيكان ، الرياض ، 2005، ص 157.

(4) جيمي كارتر ، قيما المعرضة للخطر ، أزمة أمريكا الأخلاقية ، ت: محمد محمود التوبة ، ط1، العبيكان للنشر ، السعودية ، 2007، ص 72.

(5) مارتن أندريك ، أبرياء في الخارج : رواية شخصية لدبلوماسية السلام الأمريكية في الشرق الأوسط ، ت: عمر سعيد الأيوبي ، دار الكتاب العربي ، بيروت، 2010، ص 188-193 .

(6) توماس فريدمان ، العالم مسطح : تاريخ موجز للقرن الواحد والعشرين ، ت: عمر الأيوبي ، دار الكتاب العربي ، بيروت، 2006 ، ص 442 .

(7) رائد العزاوي ، أمريكا والإسلام والإرهاب، ط1، مكتبة مدبولي ، القاهرة، 2009، ص 78

(8) منصف السليمي، إعلان الدار البيضاء: تسوية بين مطالب السياسي ومصالح الاقتصادي ، المستقبل العربي ، السنة 17 العدد 193 مارس 1995 ، ص 23 .

- (9) توماس فريدمان ، العالم في عصر الإرهاب ت: محمد طعم بغداد ؛ ط1 ، منشورات الجمل ، 2006 ، ص 314 .
- (10) نعوم تشو مسكي ، حرب أمريكا على الإرهاب ، ت: عماد صادق العزاوي ، جريدة القادسية ، 2002، ص 88.
- (11) بوديار وآخرون، ذهنية الإرهاب- لماذا يقاتلون بموتهم، ت : بسام حجار، المركز الثقافي العربي، بيروت، 2003، ص 214 .
- (12) محمد مراد ، السياسة الأمريكية تجاه الوطن العربي بين الثابت الاستراتيجي والمتغير الظرفي ، دار المنهل اللبناني للطباعة والنشر ، بيروت ، 2009 ، ص 377 - 378.
- (13) زيغنيوبريجنسكي ، الاختيار - السيطرة على العالم أم قيادة العالم ؟ ت: عمر الأيوبي الولايات المتحدة الأمريكية من الخيمة إلى الإمبراطورية ، ط 2 ، دار الأوائل للنشر، دمشق ، ص 204 - 205.
- (14) دانييل بايمن وستيفن سايمون ، محاربة الإرهاب والسياسة الأمريكية تجاه الشرق الأوسط : استعادة التوازن ، ت: سامي الكعكي ، بيروت : دار الكتاب العربي ، 2009، ص 163 .
- (15) كارن إي. سميث ، مارغوت لايت ، الأخلاق والسياسة الخارجية، تعريب : فاضل جتكر ، ط1، العبيكان للنشر، الرياض ، 2005، 262 .



## حقوق الطفل في القانون الدولي العام

د. سعاد علي عيسى القاضي

جامعة صبراتة

### مقدمة

إن مفهوم الأمن البشري يعرف بأنه تحرير الانسان من الخوف مع توفير الفرص وتكافؤها، لتنمية امكانياته البشرية وتعزيزها. ومن ثم يركز على حالات غياب الأمن نتيجة للفقر والعنف والحروب وتفاقمها نتيجة للتمييز والنبذ الاجتماعي.

إن ضرورة ترتيب الأولويات من أجل مواجهة المخاطر المباشرة التي تهدد من الانسان و مع مفهوم حقوق الطفل ولاسيما مع مبدأ مراعاة المصالح الفضلي في المقام الأول، والأهتمام الدولي بهذه الفئة وإن كان جديدا في شكله فهو قديم في معانيه، فلقد اهتمت الكتب السم بالطفل كونه يحتاج إلى رعاية كاملة و الى من يدافع عنه ويوفر له سبل العيش الكريم - راجع لضعف الاطفال وقدراتهم المحدودة سواء البدنية أو الذهنية ،والأهم من ذلك كون طفل اليوم هو رجل المستقبل وهم جزء من الحاضر لكنهم كل المستقبل.

تعد عداد منها يتشكل الميول والفكر وتكتسب العادات مرحلة الطفولة مرحلة تكوين والقيم الروحية والتقاليد والسلوك، ففيها تتم برمجة النمو الجسدي والفكري والوجداني أمة المستقبل منه فكرة تقديم الدعم الكامل والضروري للطفل. وقد تفتن المجتمع الدولي لضرورة ايجاد اتفاقيات دولية ملزمة لحماية حقوق الطفل تتصاع لها كل الدول، كما وخلق اليات لتنفيذ وممت تطبيق وحماية حقوق الطفل. ولكن ما يجب أن يتخذ المجتمع الدولي في عين الاعتبار كون ان الطفل انسان له حاجيات ومتطلبات تتطور وتتغير حسب الحاجة ومع تطور الز والمكان وبالأخص الاوضاع التي تؤثر على نمو ووجود الطفل، مثل الأوضاع المزرية التي يعيشها الأطفال في الدول التي تعاني من الحروب والفقر والمجاعة.

## اشكالية البحث

عرف العالم العديد من الحروب والصراعات عبر الزمن التي اثرت على الانسان مباش حيث نتج عن هذه الحروب العديد من الضحايا خاصة الأطفال مما جعل المجتمع الدولي يد عدة اتفاقيات واليات لحماية الطفل من اثر النزاعات المسلحة.

بالمقابل شهدت المنطقة العربية بعد الحرب الباردة تغيرات جيوسراتيجية تتمثل في صراع القوى العظمى على مصالحها في المنطقة. نتج عنها انتهاك فاضح لحقوق الانسان والاضرار منه حقوق الطفل.

## تساؤلات البحث:

ما هي اهم الموانيق الدولية والآليات لحماية الطفل في السلم والحرب؟ هل تمكنت هذه الموانيق والاتفاقيات من تحقيق أهدافها الرئيسية فيما يخص حماية الطفل؟

## فرضيات البحث:

1-التحول في الظروف والفواعل الدولية دفع بالمجتمع الدولي لإعتماد اتفاقيات حماية الطفل .

2-تعدد الاتفاقيات الدولية حول حماية الطفل لم يضمن نجاح حمايته اثناء النزاعات المسلحة

## أهمية البحث:

للبحث أهمية بالغة في ظل ما تعيشه ليبيا من اوضاع تجاوزت كل الانتهاكات الصارخة لحقوق الطفل جراء النزاع المسلح.

الطفل يعتبر الركيزة الأساسية للمجتمع وهو المستقبل الذي تبني عليه الدول.

الأطفال هم القلة الأكثر تضررا من هذه الازمة التي تعيشها سوريا خاصة وأنه أصبح مادة دسمة لوسائل الاعلام.

**أهداف البحث:**

تهدف هذه الدراسة لإبراز الدور الذي تلعبه الاتفاقيات الدولية والهيئات والمنظمات الدولية من أجل ارساء وحماية حقوق الطفل اثناء النزاعات المسلحة.

وتهدف أيضا إلى إظهار الواقع الحقيقي لآثار الحروب والنزاعات المسلحة على حقوق الطفل. كما وتهدف لإبراز اثر اختلال ميزان القوى على الصراعات الدائرة في المتوسط من خلال ابراز تهديدها للأمن الانساني بدراسة حالة حقوق الطفل في ليبيا كونها مثال للصراعات الجيوستراتيجية في منطقة المتوسط.

**خطة البحث:**

في هذا البحث قمنا بتقسيمه الى مبحثين ولكن مبحث مطلبين على النحو التالي المبحث الأول حقوق الطفل في المواثيق الدولية.

المطلب الأول حقوق الطفل في المواثيق الدولية العامة.

المطلب الثاني حقوق الطفل في المواثيق الدولية الخاصة بالمبحث الثاني الحماية الدولية لحقوق الطفل اثناء النزاعات المسلحة.

المطلب الأول حماية الأطفال من أثر النزاعات المسلحة .

المطلب الثاني الآليات الإجرائية والتنظيمية الحماية الطفل أثناء النزاعات المسلحة.

**المبحث الأول****حقوق الطفل في المواثيق الدولية**

كرس المجتمع الدولي مجموعة من المواثيق العامة التي أشارت إلى حقوق الطفل، ونظرا لأهميته ومكانته الحساسة والخاصة في المجتمع تم تخصيص مواثيق دولية تهتم بحقوق الأطفال خاصة وتدافع عن حريتهم ومسؤولية العالم نحوهم، وصولاً إلى الاتفاقية العالمية لحقوق الطفل سنة 1989.



## المطلب الأول

### حقوق الطفل في المواثيق الدولية العامة

#### أولاً: حقوق الطفل في الميثاق العالمي لحقوق الإنسان 1948:

أصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة الميثاق العالمي لحقوق الإنسان و أقرته في: 10 ديسمبر 1948 ، و هو يعتبر كأول عمل تشريعي في المنظمة الأممية والصادر في شكل لائحة، وجاء الإعلان للإعتراف بسيادة القانون وحمايته لحقوق الإنسان لكي لا يضطر المرء في آخر الأمر إلى التمرد على الاستبداد و الظلم<sup>1</sup>.

جاء في المادة الأولى من الإعلان "يولد جميع الناس أحراراً ومتساوون في الكرامة والحقوق، وهم قد وهبوا العقل والوجدان، وعليهم أن يعاملوا بعضهم بعضاً بروح الأخاء"، إن مضمون هذا النص يشمل الإنسان عموماً ولاسيما الطفل، إذ أن معظم الحقوق التي أقرها الإعلان في مواده الثلاثين، هي حقوق تكتسب منذ الولادة وفي سن الطفولة، بل بعضها يكتسب منذ ما قبل الولادة لذا يمكن الاعتبار أن الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ومن خلال هذه المادة قد تعرض فعلياً لحقوق الطفل، ولو بصورة غير مباشرة. فيما لا شك فيه أن كل المواد الواردة في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان مرتبطة بحقوق الطفل بشكل مباشر وغير مباشر فهو يهتم بالدرجة الأولى بالإنسان أياً كان سنه أو جنسه أو أصله خاصة فيما ورد عن الحقوق الأساسية للإنسان، كالحق في الحياة والحرية والنماء والعمل والمساواة.

**1- حق الطفل في الرعاية و الحماية المتزامنة** انه يشير وبشكل صريح الى الأمومة و الطفولة ، وذلك في المادة 25 فنصت في فقرتها الثانية على ما يلي: " الأمومة والطفولة حق في رعاية ومساعدة خاصتين ولجمع الأطفال حق التمتع بالحماية الاجتماعية نفسها سواء ولدوا في إطار الزواج او خارج هذا الاطار"<sup>2</sup> و يستفاد من مضمون النص السالف الذكر ان للطفل ان ينعم بحق الرعاية الصحية والحماية الاجتماعية وذلك مهما تكن صورة الرابطة الزوجية التي جمعت أبويه.

وهذا بمثابة اعتراف بضعف الطفل وحاجته لرعاية ومساعدة خاصتين، فالكفل بسبب عدم تضججه البدني والعقلي يتطلب تلك الحماية الخاصة.

## 2- حق الطفل في مجانية والزامية التعليم:

كما أعطي الإعلان العالمي لحقوق الإنسان العام 1988 في مادته رقم 26 للطفل حق التعليم و ان يكون هذا التعليم بالنسبة للأطفال مجاني عالمية في المرحلة الأساسية والزاماً ، أي يقع هذا الالتزام على عاتق الدولة، و أباء هؤلاء الأطفال، ولذلك قامت العديد من الدول بتجريم سلوك الأب الذي لا يقوم بتعليم أبنائه ووضعت العقوبات اللازمة لإجبار هؤلاء الإباء على تعليم أولادهم الصغار .

## 3- حق الطفل في الحياة والسلامة الشخصية:

نصت المادة الثالثة من الإعلان على أن لكل فرد الحق في الحياة وال وأشار في المادة الرابعة إلى أنه: "لا يجوز استرقاق أو استبعاد أي شخص ويحظر الاسترقاق وتجارة الرقيق بكافة أوضاعها " هذه المواد تعلق حقوق الإنسان في والأمن، وهي حقوق يبدأ سريانها وفعاليتها جميع من يوم مولد الطفل فهو بها أولى.

## 4- حق الطفل في الشخصية القانونية:

نصت المادة 6<sup>3</sup> من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على أنه: " لكل انسان أينما وجد ان يعترف بشخصيته القانونية" لا شك أن أهمية الاعتراف بالشخصية القانونية تكمن في انه كحق يعتبر أصل الحقوق جميعا ومصدرها الأول، فعلى أساس الوجود القانوني للطفل يكون له الحق في الحياة والبقاء والحرية أو بعبارة أخرى، حمايته من أي خطر يهدد حياته وبقائه، وحرية.

## ثانيا تقييم حقوق الطفل في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان 1949:

\* أن الإعلان العالمي لحقوق الإنسان قد تضمن عددا من الحقوق والحريات لصالح الأسرة والطفل، غير أن الالتزام بتكيف التشريعات لتكفل على مستوى الدول تطبيق هذه الحقوق والحريات يبقى صعبا ومستحيل بالنسبة للدول النامية والدول الفقيرة.

\* الإعلان لم يوضع اليات الرقابة الألزامية لإحترام المبادئ الواردة فيه.

\* رغم وصف الإعلان العالمي لحقوق الإنسان بالعالمية وهو مبدأ لن يختلف فيه اثنين من الناحية النظرية، لكن من الناحية الواقعية نجد:

- أن المفارقة في تحرك الأليات الدولية والإقليمية في معالجة قضايا انتهاكات حقوق الإنسان، مرتبطة دائماً بالمصالح الجيوسياسية والاقتصادية.

ان مسألة عالمية حقوق الإنسان، مازالت تتخبط في محك النقاشات السياسية، التي تعود في الأساس إلى الصراعات الخفية الأيديولوجية والعقائدية وغيرها من الرؤية الضيقة لموضوع عالمية حقوق الإنسان بموجب قواعد القانون الدولي العام ومسألة السيادة. بالإضافة إلى أنه رغم أن الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة في 10/12/1948 هو من أهم الوثائق الدولية و أساس نشأة ما يسمى اليوم بالقانون لدولي لحقوق الإنسان الا أن البعض قال إن هذا الإعلان ليس له قيمة قانونية ملزمة ولا يعدو ان يكون له سوى قيمة ادبية فقط، كما أن هذا الإعلان في مجال حقوق الطفل لم يتضمن هذه الحقوق تفصيليا بل اشار اليها من بعيد مثل حقهم في التعليم وحقهم في الحماية الاجتماعية.

رغم أن الإعلان العالمي لحقوق الإنسان هي وثيقة غير الزامية الا أنها فتحت الباب أمام حديث عن حقوق الإنسان وحقوق الطفل، حيث أن الملاحظ أن بعض الدول أخذت بعين الاعتبار هذا الإعلان في صياغة دساتيرها.

بالاضافة إلى أنها سلطت الضوء علي حرية الإنسان، كما جاء في ديباجتها.

رغم ان حقوق الطفل تم الاشارة اليها بشكل طفيف في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان 1948 أنه كان بداية للحديث عنها، خاصة و انها صادرة عن وثيقة دولية وعالمية.

### **ثالثاً حقوق الطفل في العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية 1966:**

اصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية في 16 ديسمبر 1966<sup>4</sup> بناء على عمل لجنة حقوق الإنسان المنبثقة عن المجلس الاقتصادي والاجتماعي و دخل حيز التنفيذ في 23 مارس 1976.

وملحق بهما بروتوكولين اختياريين الأول اعتمد في نفس التاريخ السابق، والثاني اعتمد بالقرار 168\44 في 15 ديسمبر 1989. خاص بالغاء عقوبة الاعدام<sup>4</sup>

وبعد العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية لعام 1966، نقطة تحول لتأكيد الالتزام بالمبادئ والحقوق التي وردت في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لعام 1948. حيث تناول العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية حقوق الطفل في مادتين من المواد البالغ عددها 53 مادة بالإضافة الي الديباجة، حيث تنص المادة 23 في فقرتها الأولى، على أن العائلة هي الطبيعة الاساسية في المجتمع، ولها الحق في التمتع بحماية المجتمع والدولة.

كما أنها تلزم في الفقرة الرابعة من نفس المادة، الاطراف المتعاقدة على اتخاذ التدابير لكفالة

الحماية الضرورية للأولاد عند انحلال العلاقة الزوجية<sup>5</sup>.

وبذلك تكون هذه المادة قد ارسى مبدأ ضرورة وجود العائلة باعتبارها الوحدة الاجتماعية الطبيعية التي ينشأ منها المجتمع، فإن وجود الطفل في كنف هذه العائلة حق و ضرورة لتثنيته بصورة سليمة وصحية، كما أن المادة الأخيرة في فقرتها الرابعة اعطت الطفل الاولوية في حماية حقوقه و مصالحه عند فسخ الزواج بين أبويه إلى سبب من الاسباب وأنها تلزم الدول الاعضاء في هذا العهد على اتخاذ الخطوات المناسبة لحمايته.

والمادة 24 من هذه الاتفاقية فقد عالجت بعض الحقوق التي تخص الانسان في مرحلة الطفولة. حيث انها تنص في فقرتها الأولى على ما يلي: " لكل ولد، دون أي تمييز بسبب العرق أو اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين أو الاصل القومي أو الاجتماعي أو الثروة أو النسب، حق على أسرته وعلى المجتمع وعلى الدولة في اتخاذ تدابير الحماية التي يقتضيها كونه قاصراً"<sup>6</sup>

وهذا يعتبر كإلزام على الدولة والمجتمع ضمان حق الطفل مهما كانت صفته العرقية أو الدينية في الحماية واعتراف منها على أنه قاصر يحتاج إلى حماية. أما في الفقرة الثانية و الثالثة من نفس المادة فقد ضمنت حق الطفل في أن يكون له اسم وجنسية و تفرض كذلك تسجيل كل طفل فور والدته: "يتوجب تسجيل الطفل فور ولادته ويعطى اسما يعرف به" "لكل طفل حق في اكتساب جنسية".<sup>7</sup>

هكذا يكون العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية لعام 1966 قد أخص الطفل بحقوقه السياسية والمدنية، و يكون بذلك قد اعترفت بالشخصية القانونية للطفل، فمن خلال هذه المكونات الثلاث يتم اثبات وجوده البشري وتمييزه عن غيره وربطه قانونيا وسياسيا بدولة ما<sup>8</sup>

أما الملاحظات التي يمكن استخلاصها من هذا العهد فهي تتمثل في الآتي:

الملاحظة الأولى وهي: على المادة 24/1 من هذا العهد التي اعتمدت ضمنا بلوغ سن الرشد كمعيار لنهاية مرحلة الطفولة، بحيث ان اجراءات الحماية المذكورة في هذا العهد مرتبطة بالطفل القاصر، و بلغ سن الرشد لم يعد طفل وبالتالي تترك أمر تحديد سن البلوغ لتشريعات الدول الوطنية<sup>9</sup>

الشيء الايجابي فيه هو أنه انتقل بحقوق الطفل من توصيات إلى التزامات قانونية تقع على عاتق الدول الموقعة أو المنضمة إليه.

إن العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية في مجال حقوق الطفل لم يمنحه الا حقوق قليلة تمثلت في الحق في الحماية الاجتماعية اثناء الطلاق، الجنسية، الاسم. كما أن الدول غير الموقعة على هذه الاتفاقية غير ملزمة بحماية هذه الحقوق البسيطة. **رابعا - حقوق الطفل في الاتفاقية الدولية الخاصة بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الصادرة في 16 ديسمبر لعام 1966:** صدرته الجمعية العامة للأمم المتحدة بموجب القرار رقم: 20 - 21 بتاريخ 16/12/1966 ، ودخل حيز العمل فعليا بتاريخ 3/2/1976 إن العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية 1966، جاء إلزام الدول المصدقة عليه و المتضمنة، بتطبيق حقوق الانسان المنصوص عليها في الإعلان العالمي لحقوق الانسان 1948 ، كما أنه عالج بشكل أكثر تفاصيل العديد من الحقوق الاقتصادية والثقافية المتعلقة بحقوق الطفل .

### **الحماية من أجل تحسين وضع الطفل:**

حيث أن المادة 10 من العهد تنص على ضرورة منح الاسرة أكبر قدر من الحماية والمساعدة كونها النواة الاساسية للمجتمع، وكونها أيضا النطاق الذي يتكون فيه الطفل

وينمو، ذا كانت الاسرة مشمولة بالرعاية والحماية اللازمة فهي تمكنها من حماية الطفل واشماله بهذه الرعاية وقد جاءت في هذه المادة العديد من الفقرات التي تؤكد ذلك:

الفقرة 10/1 "وجوب منح الاسرة أوسع حماية ومساعدة ممكنة كونها الوحدة الاجتماعية الطبيعية والاساسية في المجتمع لكي تستطيع رعاية وتنشئة الأطفال القاصرين."

الفقرة 10/2 "وجوب اتخاذ تدابير حماية ومساعدة خاصة لصالح جميع الاطفال والمراهقين، دون أي تمييز بسبب النسب أو غيره من الظروف. ومن الواجب حماية الاطفال والمراهقين من الاستغلال الاقتصادي والاجتماعي. أما يجب جعل القانون يعاقب على استخدامهم في أي شأنه إفساد أخالقهم أو الاضرار بصحتهم أو تهديد حياتهم بالخطر أو إلحاق الأذى بنموهم الطبيعي. وعلى الدول أيضا أن تفرض حدودا دنيا للس للسن يحظر القانون استخدام الصغار الذين لم يبلغوها في عمل مأجور ويعاقب عليه " 10

### حق الطفل في الرعاية الصحية:

حيث أكدت هذه المادة على إلزامية الدول توفير الغذاء الكافي والصحي لجميع فئات المجتمع بما في ذلك الرعاية الصحية للمواليد.

### حق الطفل في التعليم:

لقد أكد العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، على حق الطفل في التعليم، وكذلك أن يكون هذا التعليم إلزاميا ومجانيا، و أن يأخذ بعين الاعتبار المعتقدات الدينية والخلقية للمجتمع في برامج التعليم، وهو ما أكدت عليه المادة 13.

ما يمكنه القول حول هذه الاتفاقية انه صحيح قد اعطت حقوق مخصصة للطفل، وقد انتقلت بحقوق الطفل من مرحلة التوصيات الغير ملزمة الى مرحلة الالتزامات القانونية. ولكن الظروف التي تعاني منها معظم الدول النامية والفقيرة يجعل من هذه الحقوق صعبة التحقيق. بالاضافة الي التطور السريع لمفهوم حقوق الانسان وكذا ما تعاني منه الطفولة في قطار العالم من إهمال وعنف، فهذا غير كافي ويتطلب الأمر التفكير في إصدار وثيقة مخصصة للأطفال و تكون اكثر الزاما وجدية وأكثر تفصيلا لتوفير الحماية الواجبة للطفل.

## خامسا حقوق الطفل في اتفاقية جنيف لحماية الاشخاص المدنيين وقت الحرب لعام 1949:

تتضمن الاتفاقية مواد حول الحماية والعناية بالأطفال وأمهات الأطفال والنساء الحوامل، في حالات الحروب والعدوان الخارجي. ومن مظاهر هذه الحماية ما تنص عليه المادة 17 على واجب نقل الاطفال وحالات الولادات من المناطق المحاصرة. وحماية وسائل المواصلات التي تستخدم لغرض نقل الجرحى، كالسيارات والقطارات المادة 21 والطائرات المادة 22<sup>11</sup>.

حرية مرور المهمات الطبية والمواد الغذائية والملابس والأدوية المخصصة للأطفال دون سن الخامسة عشر والنساء الحوامل وحالات الولادة المادة 23.

عدم ترك الأطفال الذين تبنوا بسبب الحرب وتسهيل نقلهم الى بلد محايد

## سادسا الاتفاقية الخاصة بخفض حالات انعدام الجنسية الصادر عام 1961:

حيث تنص المادة الأولى من هذه الاتفاقية على أن "تمنح كل دولة متعاقدة جنسيتها للشخص الذي يولد على إقليمها ويكون لولا ذلك عديم الجنسية"<sup>12</sup>.

وتنص المادة الثانية من هذه الاتفاقية على أن "إلى أن يثبت العكس يعتبر اللقيط الذي يعر عليه في اقليم دولة متعاقدة مولودا في هذا الاقليم من أبوين يحملان جنسية هذه الدولة".

وبذلك تكون هذه الاتفاقية قد عالجت مشكلتين خطيرتين هما الأطفال عديمي الجنسية والاطفال اللقطاء.

رغم أن الطفل ثم تشريع له العديد من الحقوق في المواثيق الدولية والاقليمية، منها الملزمة التي تعاقب من يتعدى عليها، ومن المواثيق الأخرى الغير ملزمة، الا أنه ما يزال يعرض إلى جميع انواع العنف والتجاوزات التي تسلبه حقه في الحياة في سلم ورفاهية. هذا ما استدعي إلى ضرورة ظهور وثائق خاصة بالطفل، وتخصص له حقوق أكثر ملائمة مع سنه وتحدد بذلك من الطفولة، وهذا ما سيتم دراسته في المطلب الثاني.

## المطلب الثاني

### حقوق الطفل في المواثيق الدولية الخاصة

#### اولا إعلان جنيف بشأن حقوق الطفل لسنة 1924:

أصدر الإعلان سنة 1924<sup>13</sup> من طرف الجمعية العامة لعصبة الأمم وهو يعتد الخطر في مجال الاهتمام بالطفولة على الصعيد الدولي وبعد هذا الإعلان كتجسيد لعمل المنظمات الغير حكومية في مجال حماية حقوق الاب وحقوق الطفل خاصة، حيث يرجع الفضل في فكرة هذا الإعلان الى الاتحاد الدولي الطفولة، والذي اسسه سيدة بريطانية تدعى "اجلاننتين جيب" <sup>14</sup>، وذلك بمساندة - الدولية للصليب الأحمر. وجاءت هذه المبادرة بعد الماسي التي تعرض لها الأطفال بعد العالمية الأولى (1913\1919) من تهجير، تشرد، وقتل...

#### المبادئ العامة التي جاء بها هذا الإعلان:

- \* الحق في الرعاية الصحية والغذاء اللازم والرعاية النفسية والاجتماعية.
- \* الحق في الحصول على الرعاية البديلة في حالة انعدام اسرة تمنحه حقوق الطبيعية
- \* الحق في الحصول على العلاج، حق الطفل المنحرف في الحصول على المساعدة الى الطريق السليم.
- \* حق الطفل في الحصول على المساعدة في حالات الحرب أو النزاع أو الكوارث
- \* حق الطفل في الحماية من كافة صور الاستغلال والمعاملة السيئة
- \* وجوب تربية الطفل على صفات حسنة، وتحسيسه بروح التعاون ومساعدة إخوانه

#### ثانيا جهود عصبة الامم في سبيل حقوق الطفل:

في إطار تفعيل عصبة الامم لإعلان جنيف 1924 الخاص بحقوق الطفل، قامت المد بتأسيس "اللجنة الاستشارية لحماية الطفولة"، وكانت تابعة للجنة الاستشارية لمنع الاتجار بالنساء والأطفال، ليتم الغاؤها ويحل محلها اللجنة الاستشارية للمسائل الاجتماعية .



كما قامت العصبة بإنشاء مركز توثيق خاص بحماية الطفولة في كل دول أعضاء العصبة.

وقد قدمت اللجنة الاستشارية تقارير عن تحديد سن الزواج وسن القبول سنة 1927، ن حماية الأطفال المكفوفين عام 1928 ، وعن مكانة الأطفال الغير الشرعيين 1929 ، وعن الخدمات الاضافية لمحاكم الأطفال عام 1931، وتحديد من المسؤولية الجنائية 1953، وعن الوضع العائلي للاطفال عام 1938.<sup>15</sup>

### **تقييم اعلان جنيف لحقوق الطفل 1924:**

ما يعاب على هذا الإعلان أنه وإن صدر عن عصبة الأمم الا انه لم يصدر باسم جد حيث انه لم يحمل طابع الالتزام ما يجعل إعلان موجه للمجتمع لا للدول. فهو لا يحمل اي مسؤولية او الزامية لتنفيذه ولا أي عقوبات عن عدم تنفيذه.

كما أنه لم يعالج جميع حقوق الطفل كحقه في الميراث والنفقة والتعبير عن الرأي.<sup>16</sup> رغم الصفة الغير الالزامية لهذا الإعلان الا أنه ظل ساري المفعول حتى بعد نشوب الحرب العالمية الثانية عام 1939، وله قيمة ادبية في نفوس دول العالم ووفر الحماية الشرع في حقهم في الحياة وصار مثال يقتدى به.

وقد وجد صفته الإلزامية بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية وإنشاء الأمم المتحدة 1945 بعد

سقوط عصبة الأمم 1939 حيث قدمت الجمعية العامة للأمم المتحدة بتقديم توصية جاء فيها ان يكون لإعلان جنيف 1924 .

الصفة الالزامية وما أدى بعد ذلك اهتمام الأمم المتحدة بإنشاء منظمة الأمم المتحدة للطفولة "يونيسيف" 1946 وهي في بادئ الأمر اسست كصندوق طوارئ دولي لتقديم المساعدة لأطفال أوروبا فقط للذين هم ضحايا حرب أوروبا والعناية بهم، وبعد سنين وسعت الجمعية العامة للأمم المتحدة جهود هذه المنظمة لتهتم بعد ذلك بمشاكل الأطفال في البلدان المختلفة.

ويعتبر بذلك اعلان جنيف 1924 أول وثيقة دولية مكتوبة تصدر في مجال حقوق الطفل.

### ثانيا إعلان حقوق الطفل سنة 1959:

صدر هذا الإعلان في 20 نوفمبر 1959، وبموافقة 72 دولة أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة اعلان حقوق الطفل<sup>17</sup>

وجاء ذلك بعد نقاش مطول بين أعضاء الجمعية العامة للأمم المتحدة حول تفعيل بين آراء متباينة، رأي يرى بأنه يجب التأكيد مرة أخرى على اعلان جنيف 1924 لحقوق الطفل. ورأي ثاني يرى إضافة بعض المبادئ والحقوق الجديدة لإعلان جنيف لحقوق الطفل 1924. و رأي ثالث يرى ضرورة وضع اعلان جديد لحماية حقوق الطفل يصدر عن الأمم المتحدة وقد استقر الرأي على هذا الاقتراح الثالث والأخير.

وقد صدر هذا الإعلان مكونا من ديباجة وعشرة مبادئ وتشير الديباجة الى ميثاق الأمم المتحدة والإعلان العالمي لحقوق الانسان لعام 1948، والى حاجة الطفل إلى الرعاية والحماية خاصتين بسبب عدم اكتمال نموه العقلي والبدني.

### مبادئ اعلان حقوق الطفل 1959

اقر هذا الإعلان عشرة مبادئ يمكن تقسيمها إلى حقوق مدنية، حقوق اقتصادية، حقوق اجتماعية وحقوق ثقافية .

كما أنها تشتمل على حق الطفل بجميع حقوقه بدون النظر إلى جنسه لونه او عرقه او اللغة.<sup>18</sup>

وما يتميز به هذا الإعلان أنه أعطى الطفل حقوق خاصة بحماية التنمية الجسد والمروحية في إطار الكرامة، وأن نأخذ التشريعات المختلفة مصالح الطفل العليا .

اضافة إلى الحقوق التي جاءت في الإعلانات السابقة من حق في التمتع بالجنس والاسم والتمتع بمزايا الضمان الاجتماعي، وحقه في التعليم المجاني، حقه في الحماية القانونية وحضر الاسترقاق والاستغلال وحق الطفل المعوق وحقه في الأولوية للحصول على المساعدة في حالة الكوارث<sup>19</sup>

## تقييم إعلان حقوق الطفل 1959:

رغم ما جاء به هذا الإعلان الا أنه يبقى خالي من أي وسيلة رقابة تضمن حماية حقوق الطفل وغفل عن العديد من الحقوق السياسية والمدنية للطفل.

كما أنه يفتقر الى القوة القانونية الملزمة كونه ليس معاهدة دولية ملزمة.<sup>20</sup>

هذا ما دفع بالامم المتحدة إلى ضرورة ايجاد تشريع قانوني ملزم يجبر الدول على توفير الحماية اللازمة لهم.

## ثالثا حقوق الطفل في الاتفاقية الدولية لحقوق الطفل لعام 1989:

نظرا لتفاقم معاناة الاطفال الذين يشكلون أكثر من ثلث سكان العالم، بسبب الظروف القاسية التي يعيشونها من جوع حروب والفقر والمرض، تشرد، نزاعات مسلحة وكوارث طبيعية، حيث يتعرض أكثر من 12 مليون طفل للموت كل عام بسبب سوء التغذية، و40 مليون طفل يولدون في ظروف قاسية بدون تسجيل اسمائهم في سجلات المدنية للدولة وهذا يؤثر على تعليمهم والاعتراف بهم في المجتمع، وحوالي 10 مليون طفل ما بين سن 5-14 سنة يعملون في ظل ظروف عمل قاسية وغير انسانية وتهدد حياتهم وبقائهم.

ما دفع بدولة بولندا في عام 1978 إلى التقدم إلى منظمة الاسم المتحدة بمسودة لمشروع اتفاقية دولية لضمان حقوق الطفل في العالم تم تشكيل فريق عمل من قبل مفوضية حقوق الانسان عام 1989، واستغرق العمل على هذه الاتفاقية مدة عشر سنوات بمشاركة المنظمة الدولية لحقوق الطفل اليونيسيف، المنظمات الغير حكومية التي لعبت دور هام نظرا لخبرتها العملية في هذا الميدان، وكان للطفل دورا في صياغة هذه الاتفاقية بحيث أعدت المنظمات الغير حكومية اجتماعات دورية في مختلف دول العالم بحضور الأطفال في نقاشات ثم استخرجت آرائهم في المواد المقترحة.

وفي 20 نوفمبر 1989 اقرت الجمعية العامة لمنظمة الامم المتحدة بالاجماع على اتفاقية حقوق الطفل التي صادق عليها 20 دولة.

وفي 29-30 سبتمبر 1990 عقد مؤتمر قمة عالمية للطفولة في منظمة الأمم المتحدة بنيويورك. وقد شارك في هذه القمة 71 رئيس دولة وحكومة، و88 مثال رسميا معظمهم

وزراء، وتم خلالها اعتماد الإعلان العالمي بشأن الحفاظ على حياة الطفل وحمايته ونموه اعتمد نص الاتفاقية 54 مادة بالتزكية (بدون تصويت) بالاجماع من الدول الاعضاء في الأمم المتحدة في قرارها 25/44.

والملاحظ أن اتفاقية حقوق الطفل حازت على شبه اجماع دولي، بحيث تعد الاتفاقية الأكثر توقيعاً من بين اتفاقيات حقوق الانسان اذ وقع عليها 195 دولة باستثناء الولايات المتحدة الأمريكية والصومال جنوب السودان وقع عليها في 2015<sup>21</sup>

وتعتبر هذه الاتفاقية على غرار الإعلان العالمي لحقوق الطفل 1959 ، اتفاقية ملزمة للدول التي وقعت وصادقت عليها بحيث أنها تجبر الدول المصادقة عليه بتنفيذ هذه الاتفاقية وتلبية التزامها لدى الأمم المتحدة، بالإضافة إلى لجنة الامم المتحدة لحقوق الطفل التي تراقب وتتابع تطبيق الاتفاقية من خلال تقارير دورية حول تطبيق الاتفاقية والحالة الحالية لحقوق الطفل في الدولة، التي تتعهد الدول بتقديمها ونشرها بانتظام مباشرة بعد المصادقة على هذه المعاهدة.

واحتراماً لحقوق الطفل ولضمان الشفافية في التقارير التي تقدمها الدول حول حالتها، تقوم لجنة حقوق الطفل بمراقبة بالتوازي للتقارير الدولية والتقارير المقدمة من المنظمات الغير حكومية<sup>22</sup>

كما أن هذه المعاهدة تذهب إلى أبعد من اعلان 1959 ،حيث أنها تعترف بحقوق جديدة، ولأول مرة تعترف بالطفل كموضوع للحقوق.

### ظروف اعداد الاتفاقية

عرفت الاتفاقية عدة دورات واجتماعات، حيث أن في البداية لم تكن الدول متحمسة لفكرة إعادة صياغة اعلان جديد لحقوق الطفل لكن بعد الاجتماعات المتواصلة والمتعددة للدول الاعضاء في الامم المتحدة والجديدة التي اتخذتها هذه الاجتماعات تحمست الدول الأخرى بالانضمام إلى هذه الاجتماعات والدورات. خاصة مع الظروف الدولية التي تغيرت مع فترة الثمانينات من القرن العشرين الذي شهد خروج العالم من الحرب الباردة ونهاية سباق التسلح بين الولايات المتحدة وروسيا "الاتحاد السوفيتي السابق"، واتجاه العلاقات بين الشرق والغرب نحو التنمية والسلام لصالح الطرفين، وكان من الطبيعي أن يساعد هذا الجو السياسي

الجديد على تحرك مجموعة العمل لإنهاء المهمة التي كلفتها بها الأمم المتحدة. وكان هناك دور بارز وفعال من جانب العديد من الوكالات الدولية المتخصصة مثل منظمة العمل الدولية، منظمة الصحة العالمية، وصندوق الأمم المتحدة للطفولة، وبرنامج الأمم المتحدة الانتماني واللجنة العليا لشؤون اللاجئين بالإضافة للمنظمات الحكومية والغير الحكومية.

### **قضايا الخلاف التي واجهت كتابة المعاهدة:**

كل فقرة في المعاهدة كانت محل جدال، ومعظمها كانت مشاكل موضوعية. أول مشكلة كانت في تحديد سن الأدنى للطفل، انقسمت اللجنة الى مجموعتين من الدول المجموعة الاولى تعتبر الطفولة تبدأ مع الحمل والمجموعة الثانية اعتبارا من الولادة.

تم حل هذا المشكل بعدم التوصل إلى أي تحديد لسن الطفولة وبالتالي ترك المادة الأولى من الاتفاقية مفتوحة أمام الدول لتقرير من بداية الطفولة على حسب دستور الدول.

القضية الثانية وهي التي أخذت حيز كبير من النقاش تمثلت في حرية العقيدة أو الدين، حيث نصت الاتفاقيات الدولية لحقوق الطفل على حقه في اختيار دينه وهذا مخالف للإسلام، ففي الاسلام الطفل ليس له حق اختيار الدين فهو يتبع دين والديه.

وتم التوصل للتخلي عن هذه الفكرة، بالتحفظ الدول الاسلامية على هذه المواد التي تخالف الشريعة الاسلامية.

القضية الثالثة وهي قضية التبني التي هي ايضا محرمة في الاسلام، بحيث عالجت الاتفاقية مشكلة التبني في الدول الأوروبية والتي هي ظاهرة منتشرة تعرض الأطفال الى العديد من المخاطر. وقسمت التبني الى تبني داخل الدولة وتبني خارج الدولة<sup>23</sup>

لهذا اهتم المجتمع الدولي بتقنين وتنظيم التبني فأصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة المبادئ القانونية والاجتماعية لحماية الاطفال ورعايتهم في اثني عشر مبدأ لموضوع التبني.

أما عن الدول الاسلامية فلها حق التحفظ على هذه المبادئ، ومن الوسائل المشروعة في الاسلام لرعاية الطفل الذي ليس لديه والدين والتي تعوض التبني وقد نصت عليها الاتفاقية هي الكفالة والحضانة.

واخر قضية واجهت هذه الاتفاقية هي مشكلة تحديد مسن الذي يسمح للطفل في الانخراط في النزاعات المسلحة المادة 38 1، حيث أن بعض الدول رفضت منح الحماية للأطفال المنخرطين في النزاعات المسلحة أو الجماعات المسلحة أن كان ذلك برغبة أو دون رغبة من الطفل بين سن 15 و 18 عام. وبعد المحاولات الغير مجدية التي أوشكت أن تلغي هذا الاتفاقية والتحلي الكلي عليها تم التخلي عن هذا الموضوع للمنظمة حقوق الانسان والجمعية العامة.<sup>24</sup>

### محتوى اتفاقية حقوق الطفل 1989:

لقد أشارت الديباجة الى ما جاء في ميثاق الامم المتحدة والوثائق الدولية التي تعني حقوق الانسان والطفل.

### وجاء فيها 54 مادة مقسمة الى ثلاثة اجزاء:

**الجزء الاول:** يشمل إحدى وأربعين مادة، تنص على واجب الدول احترام الحقوق المقررة في هذه الاتفاقية وكيفية نشر مبادئ الاتفاقية وأحكامها، كما تشير إلى الزامية تقديم التقارير الدورية حول الاجراءات التي تقوم بها الدول لتطبيق هذه الحقوق والرفع من مكانة الطفل.

**الجزء الثاني:** شمل أربعة مواد من المادة 52 الى 54 ،تضمن كيفية إنشاء اللجان الخاصة بحقوق الطفل ووظائفها وطرق عملها.

**أما الجزء الثالث:** فشمل تسع مواد من المادة 46 الى 54 ،تبين كيفية التوقيع على الاتفاقية في المادة 46 ،والتصديق عليها في المادة 47 ،وبدئ تنفيذها في المادة 49 ، والانضمام إليها في المادة 48 ،وتعديلها في المادة 50 ،والتحفظات عليها في المادة 52 ، ومن تودع لديه في المادة 53 ، واللغات المستعملة والمعتمدة في المادة 54.

كما أنها أكدت على ضرورة المساواة التامة بين كل طفل في العالم دون التمييز الديني أو العرقي أو الجنسية أو اللغة..

وقد شددت الاتفاقية على ضرورة إرساء مبدأ تحقيق المصالح العليا للطفل أولاً قبل مصلحة الدولة أو والديه أو أوصيائه وهي اقصى حماية يمكن أن تقدمها هذه الاتفاقية ففي

بعض الحالات يمكن أن تتعارض مصالح الوالدين أو الوصي مع مصلحة الطفل، بحيث يستغل الوصي القانون لاستيلاء على أموال الطفل.

كما تبنت جميع الحقوق التي جاءت في الاتفاقيات الأولى.

### **المبحث الثاني**

#### **الحماية الدولية لحقوق الطفل أثناء النزاعات المسلحة**

الحروب والنزاعات المسلحة هي عملة البشر فلا تكاد أن تنتهي حرب حتى تبدأ حرب ثانية.

قد وضع المجتمع الدولي قواعد تنظم الحروب والصراعات والنزاعات المسلحة، حيث الحرب تطال المدنيين من شيوخ أطفال ورجال ونساء أبرياء لا دخل لهم فيها. مما يؤدي قتلهم وتحقيق خسائر بشرية ومادية الى غنى عنها، وقد يؤدي استهداف المدنيين الى تفهم المشاركة في الحرب دفاعا عن انفسهم. هذا ما بعث المجتمع الدولي إلى استدراك هذا الخطأ والبحث عن وسائل تضمن حماية المدنيين خاصة الاطفال منهم كونهم الأكثر عرضة لا الحروب، فالطفل يعاني من هذه الآثار من نواحي عدة منها الصحية وسوء التغذية، والتشرد بالإضافة الى الاذى الجسماني والمعنوي.

بالإضافة إلى اندماجهم السريع في التجنيد التطوعي في الجماعات المسلحة، نتيجة الحاج الخاصة والفقر، أو التأثير المعنوي أو بالزي العسكري والاحساس بالرجولة والمسؤولية.

ويكمن الخطر من جهة أخرى في خطورة النزاعات المسلحة على الأطفال بصفة خاصة الاستغلال الذي يواجهونه من طرف الاشخاص الكبار والمحاربين عن طريق دفعهم الى الجوسسة أو القيام بمناورات خطيرة وكذا ارغامهم على اخطر الاعمال مثل رقابة الالغام والعدو وحراسة المقاتلين<sup>25</sup> ، ويرجع إدراج الأطفال في هذه العمليات كون الطفل لا يملك التجربة أو الاحساس بخطورة المهمة.

| المطلب   | الأول    |
|----------|----------|
| حماية    | المسلة   |
| الاطفال  | من       |
| التدابير | في       |
| :        | الزاعات  |
| اولا     | الدولية  |
| الاطفال  | المسلة:  |
| بين      | يوجد:    |
| هذه      | التدابير |

• التميز بين المقاتلين وغير المقاتلين: بحيث يجب على أطراف النزاع التميز بين المد الذين ال يحملون أسلحة والمقاتلين المسلحين لا سيما أن اغليبتهم من النساء والأطفال، لذلك فإن أبسط القواعد الانسانية هي التفقة بين المدنيين والمحاربين.

• حظر مهاجمة الأهداف المدنية: أوجب البرتوكول الاختياري الأول لعام 1977 على الاطراف المتحاربة حظر مهاجمة السكان المدنيين والاهداف المدنية، حيث نصت المادة 51 منه "يتمتع السكان المدنيون والأشخاص المشنيون بحماية عامة"

يتمتع الاشخاص المدنيون بالحماية التي يوفرها هذا البروتوكول ما لم يقوموا بدور مباشر في الأعمال العدائية.<sup>26</sup>

• حظر الهجمات العشوائية: وهي التي لا توجه إلى أن هدف عسكري محمد والتي تستخدم طريقة أو وسيلة للقتل لا يمكن حصر أثرها. أو أي هجوم يتوقع أن يحدث خسارة في أرواح المدنيين.

• اتخاذ الاحتياطات اللازمة لتفادي السكان المدنيين أثناء الهجوم.

أوجب البرتوكول الاختياري الأول على الاطراف المتحاربة القيام بعدد من الاجراءات لحماية

السكان وذلك بحظر انشاء اهداف عسكرية وسط التجمعات السكانية أو بالقرب منها، كم وجب هذا البرتوكول كل قائد عسكري القيام بهذه التدابير لحماية المدنيين عند التخطيط للهجو أو عند بدايته .

يجب على القائد ان يتمتع عن شن أي هجوم يتوقع منه إحداث خسائر في أرواح المدنيين<sup>27</sup>



## ثانياً : تدابير الحماية الخاصة بالاطفال اثناء النزاعات المسلحة:

أخص البروتوكول الاختياري الأول لعام 1977 حماية خاصة بالطفل وذلك في المادة 77/ف1 منه التي تنص على: "يجب أن يكون للأطفال موضع احترام خاص وأن تكفل لهم الحماية ضد أي صورة من صور خدش الحياء، ويجب أن تهيئ لهم العناية والعون الذين يحتاجون إلي سوءا كان بسبب صغر سنهم أو لأي سبب آخر " <sup>28</sup>

كما أن البروتوكول الاختياري الثاني كفل المادة 4/ف3 والتي تنص على أنه: "يجب توفير الرعاية والمعونة للأطفال بالقدر الذي يحتاجون اليه لحماية الاطفال خلال النزاعات غير الدولية <sup>29</sup>

بالاضافة إلى المادة 25 من الإعلان العالمي لحقوق الانسان 1948 الذي أقر بحق الطفل في المساعدة والرعاية وذلك بعدم نضجه البدني والعقلي، وكذلك اعلان حقوق الطفل لسنة 1959 الذي أشار في ديباجته إلى استحقاق الاطفال لحماية خاصة ركزت على مسؤولية الجميع في توفير تلك الحماية.

## إغاثة الاطفال اثناء النزاعات المسلحة:

أولى تدابير الحماية الخاصة في النزاعات المسلحة هي وجوب إغاثة الاطفال وهذه التدابير نص عليها اعلان جنيف لحقوق الطفل عام 1924 عالن حقوق الطفل العام 1959 ،واللذان أعطى الحق للطفل في الأولوية في الاغاثة في حالة الكوارث سواء كانت طبيعية أو بصرية كما نصت اتفاقية جنيف الرابعة لعام 1949 على حرية مرور المواد الغذائية والملابس والمقويات المخصصة للأطفال دون سن الخامسة عشر والنساء الحوامل وحالات الولادة. <sup>30</sup>

## جمع شمل الاسرة المشتتة:

من الأضرار الناتجة عن النزاعات المسلحة هو تشتت افراد الاسرة خاصة الاطفال ولذلك فان البروتوكول الاختياري الاول تطلب ضرورة العمل على معرفة مصير الاسرة وجمع شملها، حيث نصت المادة 32 منه على: "حق كل اسرة في أن تعرف مصير افرادها، " <sup>31</sup>

## اجلاء الاطفال من المناطق المحاصرة أو المطوقة

نصت المادة 17 من اتفاقية جنيف الرابعة على أنه: "يعمل أطراف النزاع على إقرار ترتيبات محلية لنقل الجرحى والمرضى والعجزة والمسنين والاطفال والنساء النفاس، من المناطق المحاصرة أو المطوقة، ولمرور رجال جميع الأديان، وأفراد الخدمات الطبية والمهمات الطبية الى هذه المناطق".<sup>32</sup>

### المطلب الثاني

#### الاليات الاجرائية والتنظيمية لحماية الطفل اثناء النزاعات المسلحة

##### اولا مكانة الطفل اثناء الحرب:

**الطفل المقاتل:** هو الطفل الذي يقا تل ضمن أفراد الجيوش المقاتلة كونه يباشر العمليات العسكرية مباشرة كجندي في القتال أو أنه يعمل في مجال المساعدة والنشاط العسكري بشكل غير مباشر، أو الطفل الذي يشارك مباشرة في الحروب عن طريق تجنيده الرسمي وانتمائه إلى الأوامر القيادية ويتبع القوانين العسكرية ونظام الزي العسكري للجيش التابع له. إن مثل هذا المركز يخضع لنظام قانوني تسنه قوانين دولته عن طريق تجنيد صغار الزامية هذا التجنيد بالنسبة للأطفال الأقل من 15 سنة عادة.<sup>33</sup> فقد سنت العديد من الاتفاقيات الدولية على منع الدول من تجنيد الأطفال في القوات المسلحة غير أن هذه الاتفاقيات وضعت سنا للطفل يختلف عن مرحلة الطفولة.

حيث أن اتفاقية حقوق الطفل المعقودة عام 1989 نصت على أن الطفل كل إنسان لم يتجاوز الثامنة عشر من عمره، ما لم يبلغ سن الرشد قبل ذلك بموجب القانون المطبق عليه.<sup>34</sup>

فعلى الدولة ان تمنع تجنيد الاشخاص الذين لم يبلغ سنهم خمس عشر سنة كما يجب عليها أن تأخذ كل التدابير اللازمة لمنع اشتراكهم المباشر في الحرب. وعند التجنيد من الاشخاص الذين يبلغ سنهم الخامسة عشر يجب على الدول الاطراف ان تسعى لإعطاء الأولوية لمن هم أكبرسنا.<sup>35</sup>

وهذا يعني أن الأطفال الذين تفوق أعمارهم الخمس عشر سنة ونقل عن ثمانية عشر سنة يجوز تجنيدهم ونلاحظ ذلك في القانون البريطاني الذي يسمح ويجيز تجنيد الاطفال الاقل من 18 سنة.

وقد منع قانون روما الاساسي الخاص بإنشاء المحكمة الجنائية الدولية المعقود سنة 1998 تجنيد الأطفال دون الخامسة عشر سنة الزاميا أو طوعيا في القوات المسلحة الوطنية، أو استخدامهم فعليا في الاعمال الحربية وعد مخالفة ذلك جريمة حرب<sup>36</sup>

كما منع البروتوكول الاختياري الذي اعتمدته الجمعية العامة للأمم المتحدة في ماي 2000 ان تقوم أي دولة من دول الاطراف في اشراك الأطفال الذين نقل أعمارهم عن 18 عام في القوات المسلحة.

ويحث كذلك التقرير العالمي عن الاطفال المجندين لعام 2004 المجتمع الدولي على تصريحاته بأفعال حاسمة بما في ذلك مقاضاة المسؤولين عن تجنيد الاطفال وفرض القيود وتوقيع العقوبات الملائمة.

من قراءة المتأنية للنصوص المنصوص عليها في المواد الخاصة بمنع تجنيد الاطفال تعطينا فكرة عامة مفادها ان هذا الالتزام ليس واجب مطلقا على الدول كلها، بل فقط على الاطراف في هذه الاتفاقيات أو البروتوكولين.

كما أن عبارة "التدابير الممكنة" المنصوص عليها في المادة 77/2 من البروتوكول توجي بأنه ليست كل الدول التي باستطاعتها أن تحول أو تمنع تجنيد الأطفال الذي اعمارهم عن 15 سنة ولهذا كان من الاجدر تغيير هذه الجملة بعبارة تتخذ الضرورية ليتمتع الطفل بحماية اكبر.<sup>37</sup>

**الطفل الجندي:** حتى يتضح لنا مفهوم الطفل المقاتل وتمييزه عن الطفل الجندي يمكن محاولة تحديد هذا المصطلح الأخير من الناحية القانونية.

إن مفهوم الطفل الجندي يرتبط بالجانب السمي والوطني لمباشرة الطفل القتال، حيث أن التجنيد تبقى مرتبطة بالسيادة الوطنية قبل كل شيء وبالخدمة العسكرية أثناء السلم والحرب.

إن تجنيد الأطفال يعني منح هؤلاء الصفة الرسمية للقتال في إطار قوات وطنية نظامية تتحرك وتقاتل باسم الدولة الطرف في النزاع المسلح.

غير أن هذا المفهوم يبقى ناقصاً لأن تجنيد الأطفال يرتبط في بعض الحالات بتنظيمات سيادية عن طريق قيام هذه الأخيرة بتجنيد وتعبئة الأطفال ضمن أجهزة وأنظمة عسكرية للدولة، حيث تشير الإحصائيات إلى وجود أكثر من 50 منظمة تقوم بهذه العملية في العالم وفي إطار 13 دولة تقريباً.<sup>38</sup>

جاء في تعريف الطفل الجندي أنه ذلك الشخص المقاتل والمنتمي إلى قوات نظامية مقاتلة يقل سنه عن 18 سنة طبقاً للبروتوكول الاختياري اتفاقية حقوق الطفل بشأن اشتراك الأطفال في النزاعات المسلحة. بذلك يكون هذا البروتوكول يرفع السن التي يمكن أن يشارك فيها الطفل في التجنيد في القوات المسلحة واشتركهم في الأعمال الحربية إلى 18 سنة وبالتالي منع الأطفال ما دون هذا السن في الاشتراك أو التجنيد.<sup>39</sup>

إن هذا البروتوكول يختلف مع اتفاقية حقوق الطفل لسنة 1989 في المضمون، حيث أن هذه الاتفاقية تسمح بتجنيد الأطفال الأقل من 18 سنة. كما أن هذا البروتوكول الاختياري لم يحظ بقبول جميع الدول على عكس اتفاقية 1989 التي صادق ووقع عليها تقريباً كل الدول.

### ثانياً الجهود الدولية المبذولة لمنع اشتراك الأطفال في النزاعات المسلحة:

رغم من توقيع البروتوكولان الاختياريان لاتفاقية جنيف سنة 1977 إلا أنه لم تتوقف ظاهرة تجنيد الأطفال في النزاعات المسلحة والحروب، حيث تزايدت هذه الظاهر في العالم وهذا ما أكدته اللجنة الدولية للصليب الأحمر في نشرتها لعام 0191 بشأن اشتراك الأطفال ما دون سن الحادية عشر والثانية عشر في القتال وذلك في أماكن عديدة منها حرب الخليج الأولى وأمريكا الوسطى وآسيا وإفريقيا . بالإضافة إلى تقرير اليونسيف الصادر سنة 1986 التي كشفت عن أن أكثر من عشرين دولة تسمح باشتراك الأطفال ما بين سن العاشرة والثامنة عشر في التدريب العسكري والحروب الدولية.

ومع وعي المجتمع الدولي بمعاناة الأطفال المتضررين من النزاعات المسلحة، تم اعتماد البروتوكول الاختياري الملحق باتفاقية حقوق الطفل عام 2000 م عن طريق الجمعية

العامة للأمم المتحدة والذي بموجبه تم رفع سن الاشتراك في عمليات القتال من سن الخامسة عشر الى سن الثامنة عشر<sup>40</sup>

### 1- دور الهيئات المتخصصة في حماية الاطفال:

رغم أن اتفاقية حقوق الطفل لعام 1989 أنشأت لجنة حقوق الطفل لمراقبة تطبيق احكامها من جانب الدول الأطراف، الا أن المجتمع الدولي والأمم المتحدة قد عمل على إيجاد اليات لحماية حقوق الطفل سواء كانت عن طريق الوكالات الدولية المتخصصة أو المنظمات الدولية غير الحكومية، أو عن طريق لجان المراقبة المعنية بحقوق الانسان بشكل عام.

### دور الهيئات الدولية المعنية بحماية حقوق الطفل:

هنالك هيئات متنوعة تعمل في مجال حماية حقوق الطفل بصفة خاصة، أبرزها: صندوق الأمم المتحدة للطفولة "اليونيسيف": يمثل صندوق الأمم المتحدة أحد أهم هذه الهيئات بوصفه جهازا دوليا يعنى بنشر حقوق الطفل ودعمها على المستوى الدولي. كما أنه تعتبر اللجنة الوحيدة للأمم المتحدة المتخصصة فقط للطفولة المادة 45 من اتفاقية حقوق الطفل تنص ان اليونيسيف قانونيا هي ملزمة بنشر وحماية حقوق الطفل والسهر على تطبيقه<sup>41</sup>

انشأ هذا الصندوق من طرف الأمم المتحدة سنة 1946 ،بسبب الأوضاع المزرية التي خلفتها الحرب العالمية الثانية حيث كان عبارة عن "صندوق طوارئ للأمم المتحدة للطفولة "لتوفير الغذاء المأوى والدواء لأطفال الدول المتضررة من الحرب، وبما أنه قام بعمل جبار في الميدان قررت الأمم المتحدة بموجب قرار رقم 802 د-في اكتوبر 1953 م أن يواصل وتم تحويل تسميته إلى "صندوق الامم المتحدة لحماية الطفولة".

ويتمثل مجال حماية الطفل في "اليونيسيف" في ستة مجالات : الخدمات الصحية، مكان المرض، نشر الغذاء الصحي، التربية والتعليم، الرعاية الاجتماعية والتوجيه الحرفي للطفل. وتقوم بتقديم هذه المساعدات بناء على طلب من الدول التي يعيش بها هؤلاء الأطفال.

وتتحصل اليونسيف على التمويل من قبل الدول الغنية حيث توفر لها هذه الدول حوا الميزانية المطلوبة، بينما تعتمد اليونسيف على تمويل ثلث الميزانية الباقي على موارد الذاتية الناشئة عن طريق بيع بطاقات المعايدة وهدايا "اليونسيف"، وتبرعات رجال الأعمال والأفراد والهيئات الخاصة.

### 3- فعالية الجهود التي تبذلها اليونسيف في حماية الاطفال:

يبدل صندوق اليونسيف جهود لحماية الاطفال في العالم خصوصا اثناء النزاعات فخلال العشر سنوات الأخيرة سببت النزاعات المسلحة وفاة أكثر من إثنان مليون طفل وثلاثة أضعاف منهم معوقون لمدى الحياة او تعرضوا لاصابات خطيرة وحوالي عشرين مليون طفل اجبروا على الهروب وترك مساكنهم اثناء النزاعات المسلحة، نتيجة انتهاك حقوقهم من طرف قوات الخصم.<sup>42</sup>

تتدخل اليونسيف في اكثر من 150 دولة لتقديم المساعدة و الدعم في التطبيق العملي للخدمات الأساسية في مجالات الصحة التعليم وحماية الطفل من أي أثر للعنصرية والاضطهاد ضد الطفل عن طريق تشجيع الدولة على وضع 20 % من خزينتها في الخدمات الأساسية.

كما أنها تتعامل مع منظمات مختلفة دولية ومحلية، كما منظمة الأمم المتحدة، وبالإضافة إلى المؤسسات التمويلية الدولية لتطبيق برنامجها، وتقوم 37 لجنة ومعظمها من الدول الصناعية بجزء كبير من العمل، من تقديم المساعدات المجتمعات الفقيرة في البلدان النامية الى اقتناع رؤساء الدول ورؤساء الوزراء بإعطاء الأولوية للأطفال في سياستهم. تعمل لجنة حقوق الطفل اليونسيف عن طريق نشر تقارير دقيقة ومتخصصة، وارقام واحصائيات عن حالة الاطفال.

كما أن اليونسيف تقوم بنشاطات لتحسسي الدول والمجتمع بحالة الأطفال. ووضع قوانين صارمة من أجل ضمان اندماجهم الجسدي والبيكولوجي والاجتماعي.

القضاء على الظلم ومتابعة المسؤولين عن المجازر ضد الانسانية واستبعاد هذه الجرائم عن النصوص القانونية التي تضم الاعفاء، واخذ بعين الاعتبار بجرائم الحرب خاصة الجرائم ضد الاطفال، وجعل الاجراءات تأخذ بعين الاعتبار حقوق الطفل.

اتخاذ اجراءات اللازمة لحماية ووقاية الأطفال ضد الاحتجاز. العمل على اشراك كل المدنيين والعسكريين، والشرطة من أجل حفظ السالم، حيث يجب يتلقوا تكوين في الميدان حماية حقوق الطفل وفقا للقانون الدولي الانساني حماية الأطفال من خطر المواد الكيماوية، والأدوات الحربية التي تعد خطر عليه.

#### **4- اللجنة الدولية للصليب الاحمر:**

هي منظمة دولية غير حكومية انشئت في 26 أكتوبر 1963 في جنيف بسويسرا كحركة عالمية لحماية ومساعدة الضحايا المدنيين والعسكريين نتيجة للصراعات المسلحة أو الاضطرابات والتوترات الداخلية.

تستمد اللجنة الدولية للصليب الاحمر مشروعية عمليات التدخل والمبادرات التي تقوم بها لصالح الضحايا المدنيين في النزاعات المسلحة ولا سيما الاطفال من منطق عملها التقليدي والميداني من خلال شبكة مندوبيها.

مبادئ عمل اللجنة الدولية للصليب الاحمر:

هذه المبادئ حددها المؤتمر الدولي العشرون للصليب الاحمر الذي انعقد في فيينا سنة 1965 ،وهي سبعة مبادئ:

\* المبادئ الاساسية وهي مبدأ عدم التحيز ومبدأ الانسانية

\* مبدأ الحياد والاستقلال

\* مبدأ التطوع اي ان اعمالها ال تكتسي طابع الريح المادي

\*مبدأ الوحدة الان وجود أكثر من جمعية وطنية يؤدي الى الارتباك

\*.مبدأ العالمية اي ان عملها وحركتها عالمية النطاق.<sup>43</sup>

وما يميز هذه المبادئ التي تتبناها اللجنة الدولية للصليب الاحمر أنها ذات قوة الرامية لكافة دول العالم، وهذا ما اكدته المحكمة الدولية في حكمها الصادر في 27 جوان 1986 في الدعوة المتعلقة بالانشطة العسكرية، وشبه العسكرية في نيكاراغوا، حيث اعترفت المحكمة أنه يجوز الاحتجاج على الدول بالمبادئ الاساسية للصليب الاحمر والهائل الاحمر. وجاء ذلك بعدما طلبت اليها المحكمة فحص مشروعية المساعدة الانسانية التي

قدمتها حكومة الولايات المتحدة للقوات المعارضة لحكومة نيكاراغوا تحت مبدأ عدم التدخل في الشؤون الداخلية للدول، وقد قضت المحكمة أنه لا يجوز اعتبار تقديم مساعدة انسانية محضة لقوات او اشخاص يتواجدون في بلد آخر تدخل غير مشروع بشرط أن تكون هذه المساعدة الانسانية متفقة مع المبادئ الأساسية للصليب الاحمر وبخاصة مبدأ الانسانية وعدم التحيز.<sup>44</sup>

اما عن عملها فتلعب اللجنة الدولية للصليب الاحمر والهلال الأحمر في مجال حماية حقوق الطفل دور مؤثر اثناء النزاعات المسلحة الدولية وغير دولية حيث تقوم بتطبيق قواعد القانون الدولي الانساني واستلام الشكاوي تفيد انتهاك هذا القانون، ومساعدة ضحايا الحرب من المدنيين والعسكريين، وكما تقوم بحماية حقوق الطفل بحيث تقدم الغذاء والدواء والملبس والماوي اللازم للطفل.

وعند الاغاثة تقوم بإغاثة الاطفال أوال كما أن اللجنة تحمي الطفل المقاتل والاسير والمعتقل، حيث تعمل على نقله إلى بلده أو بيته، مع ضرورة اخذ ضمان بعدم اشراكه مستقبلا في عمليات الحرب والقتال. وتلعب أيضا دور هام في إعادة جمع شمل أسرة الطفل باعتبار أنها من اهم حقوقه الاجتماعية، حيث تقوم الوكالة المركزية التابعة للصليب الأحمر بالبحث عن المفقودين بحصر وتتبع كل الأطفال الذين فرقوا عن اسرهم<sup>45</sup>

## 5- دور اللجان الدولية المعنية بمراقبة تطبيق حقوق الطفل:

### لجنة حقوق الطفل:

أنشأت سنة 1991 طبقا للمادة 43/1 من اتفاقية حقوق الطفل لعام 1989، والهدف الرئيسي من أنشائها هو دراسة التقدم الذي أحرزته الدول الأطراف في هذه الاتفاقية تتكون هذه اللجنة من 18 خبير، يكونون من ذوي المكانة الخلقية الرفيعة والكفاءة المعترف في مجال حماية حقوق الاطفال بصفة خاصة، وحقوق الانسان بصفة عامة.

تقوم هذه اللجنة بتلقي تقارير الدول الاطراف ود راسة ومناقشتها، وإصدار الملاحظات الختامية حول هذه صدار التوصيات المختلفة لضمان التطبيق العملي والواقعي للتقارير، و لحقوق الطفل.



هناك ثلاثة أنواع من التقارير تقارير أولية، تقارير دورية وتقارير إضافية. وما يعاب على هذه اللجنة هو انقاص القوة الالزامية وكذلك عدم فتح المجال أمام الدول والا الاشخاص المدنيين في تقديم شكاوى لسبب ما أصابهم من انتهاك لدول الأطراف لقواعد حماية الطفل، كما وانه التقارير التي ستقدمها هذه الدول تفقد المصادقية من باب ان الدولة لن تقدم تقريراً سليماً عن نفسها .<sup>46</sup>

بالاضافة الى لجان دولية معنية بمراقبة حقوق الطفل العامة:

- لجنة حقوق الانسان
- لجنة حقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية
- لجنة القضاء على التمييز ضد المرأة.

كلها لجان تقوم بتقديم تقارير دورية حول حالة الاطفال في العالم، رغم العمل المتقاني تقوم به والمساعدات التي تقدمها للصالح الطفل الا أنها لم تتجح في وضع حد لانتهاكات يتعرض لها الطفل خاصة في النزاعات المسلحة<sup>47</sup>

## الخاتمة

تضل النزاعات المسلحة السبب الرئيسي لوفاة وتشرذ الاطفال حيث ان التقارير الأخيرة لمنظمة الأمم المتحدة للطفولة "اليونيسيف" أحدثت صدمة كبيرة بالارقام التي أوردتها حول عدد الأطفال الذين يعانون من تأثير الحروب والنزاعات والأزمات في العالم، فحسب التقارير هناك نحو 250 مليون طفل يعيشون في مناطق حروب ونزاعات مسلحة وأزمات

أو في مناطق تتأثر بها مباشرة مما ينعكس على حياة الأطفال. حيث يتعرض عشرات المالبين منهم إلى نقص حاد في الغذاء ويحتاجون إلى مساعدات إنسانية طارئة و إلى جانب المخاطر على الحياة بفعل الحروب والنزاعات المسلحة هم أكثر عرضة للموت من أمراض يمكن الوقاية منها مقارنة مع الأطفال في الدول المستقرة.

مأساة أطفال العالم لا تقف عند حد معاناة 250 مليون منهم في مناطق الحروب والنزاعات المسلحة، فقد أكدت دراسة أميركية أن 100 مليون طفل في العالم بلا مأوى منهم 10 ملايين في الهند و 2.5 مليون طفل في الولايات المتحدة الأميركية أي ما نسبته 1 من

كل ثلاثين طفل جانب آخر من جوانب معاناة الأطفال عرض لها تقرير أصدره مكتب الممثل الخاص للأمين العام للأمم المتحدة المعني بالأطفال ونزع السلاح، وحسب التقرير "يوجد مئات" في النزاعات المسلحة حول العالم.

فيما مين بوصفهم جنودا ستخد' الالاف من الأطفال الم ينصح آخرون إلى الجماعات المسلحة فرارا من الفقر أو من أجل حماية مجتمعاتهم أو انطلاقا من شعور برغبة الانتقام.."

## المراجع

### الكتب والدوريات:

- 1- جليل و ديع شكو ر، الطفولة المنحرفة (لبنان: الدار العربية للعلوم، ط1، 1998)
- 2 - منتصر سعيد حمودة، حماية حقوق الطفل في القانون الدولي العام والإسلامي اسكندرية دار الجامعة الجديدة 2007
- 3- عبد العزيز مخيمر عبد الهادي، حماية الطفولة في القانون الدولي القاهرة: دار النهضة العربية ط1، 1991
- 4- محمد محمد عبد الجواد، حماية الأمومة والطفولة في المواثيق الدوائية والشرعية الإسلامية ( الإسكندرية منشأة المعارف، 1991)
- 5- عبد العزي مخيمر عبد الهادي، "اتفاقية حقوق الطفل خطوة إلى الأمام أم إلى الوراء"، مجلة الحقوق جامعة الكويت، ع3 (سبتمبر 1993)
- 6- عمير نعيمة، "الطفل اثناء النزاعات المسلحة"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية الاقتصادية والسياسية.
- 7- فاطمة شحاتة زيدان، "الحماية الدولية للأطفال في النزاعات المسلحة"، مجلة سياسة دولية، ع 159 (2005)
- 8- سيد احمد وفاء، الحماية الدولية لحقوق الطفل اثناء النزاعات المسلحة (البويرة: جامعة أكلي محمد اولحاج، 2009)

## المواثيق الدولية:

- 1- الأمم المتحدة، الإعلان العالمي لحقوق الإنسان 1948
- 2- صندوق الاسم المتحدة للطفولة، العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، 1966
- 3- منظمة الصليب الأحمر، اتفاقية جنيف الرابعة لعام 1949.
- 4- منظمة الامم المتحدة، المفوضية السامية لحقوق الانسان، الاتفاقية الخاصة بشأن خفض حالات انعدام الجنسية 1961
- 5- منظمة الامم المتحدة لحقوق الطفل، الإعلان العالمي لحقوق الطفل، لعام 1924.
- 6- منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) ، اتفاقية حقوق الطفل
- 7- الامم المتحدة، لجنة حقوق الانسان، البروتوكول الاختياري الأول عام 1977
- 8- الامم المتحدة، لجنة حقوق الانسان، البروتوكول الاختياري الاول لعام 1998
- 9- الامم المتحدة، المحكمة الجنائية الدولية، النظام الاساسي للمحكمة الجنائية الدولية المعقود سنة 1998

## الهوامش

- 1- جليل وديع شكور، الطفولة المنحرفة ( لبنان الدار العربية للعلوم، ط 1، 1998، )، ص 25.
- 2- المادة 25 الفقرة 2 - الأمم المتحدة، الإعلان العالمي لحقوق الانسان 1948.
- 3- نفس المرجع ، المادة
- 4- صندوق الأمم المتحدة للطفولة، العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، 1966
- 5- منتصر سعيد حمودة، حماية حقوق الطفل في القانون الدولي العام والأسلامي اسكندرية: دار الجامعة الجديدة 2007 ص56
- 6-مرجع سابق، م 23/2

- 7- نفس المرجع، المادة 24/1.
- 8- المادة 24/2/3 العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية 1966.
- 9 - عبد العزيز مخيمر عبد الهادي، حماية الطفولة في القانون الدولي القاهرة: دار النهضة العربية مل1، 1991، من 131
- 10-منتصر سعيد حمودة، مرجع سابق، 58 .
- 11-المادة 3\2\1\14 العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية 1966
- 12- منظمة الصليب الأحمر، الفاقية جنيف الرابعة لعام 1949
- 13- منظمة الأمم المتحدة، المفوضية السامية لحقوق الانسان، الاتفاقية خفض حالات العدم الجنسية 1961
- 14- منظمة الأمم المتحدة لحقوق الطفل، الإعلان العالمي لحقوق الطفل، لعام 1924.
- 15- انجلانتين جيب في معلمه بريطانية عاشت ما بين (1876-1928) أنشأت مع اختها منظمة خيرية "انقذوا الأطفال " قامت بالعمل على التوعية وتحسين المواطنين بخطورة الحرب وتأثيرها على الأطفال، في 1923 قامت بكتابة مسودة ما سيصبح فيما بعد اعلان لحقوق الطفل في جنيف 1924 من عصبه الأمم.
- 16- محمد محمد عبد الجواد، حماية الأمومة والطفولة في المواثيق الدولية والشرعية الإسلامية) الأسكندرية :منشأة المعارف ، 1991)ص 21-22.
- 17- عبد العزي مخيمر عبد الهادي، "اتفاقية حقوق الطفل خطوة إلى الأمام أم إلى الوراء"، مجله الحقوق جامعة الكويت، ع3 (سبتمبر 1993)
- 18- الأمم المتحدة ، الجمعية الامة، قرار رقم 1386 الصادر في 20 نوفمبر 1959
- 19- الأمم المتحدة، لجنة حقوق الطفل، اعلان حقوق الطفل 1959.
- 20-المرجع السابق
- 21-محمد عبد الجواد محمد، مرجع سابق، ص 50- 50

- 22- منظمة الأمم المتحدة للطفولة (اليونيسيف) ، اتفاقية حقوق الطفل 1989
- 23- التبني الداخلي وهو التبني الذي يحدث بين زوجين والطفل الذي ولد في نفس دولة الزوجين المتبنين. والتبني الخارجي هو الذي بين زوجين وطفل ولد خارج حدود الزوجين
- 24- المادة 99 من اتفاقية حقوق الطفل 1989م
- 25- عمير نعيمة، "الطفل اثناء النزاعات المسلحة"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية الاقتصادية والسياسية، ع 2 (2010) ص 113
- 26- الأمم المتحدة، لجنة حقوق الانسان، البروتوكول الاختياري الأول عام 1977 والمادة 48.
- 27- الامم المتحدة، لجنة حقوق الانسان، البروتوكول الاختياري الثاني لعام 1998، المادة 58
- 28- الأمم المتحدة، لجنة حقوق الإنسان، البروتوكول الاختياري الأول عام 1977 المادة 77 إف 1
- 29- الأمم المتحدة، لجنة حقوق الإنسان، البروتوكول الاختياري الثاني عام 1998 المادة 1/4
- 30- المادة 23، الداعية جنيف الرابعة لعام 1949
- 31- المدة 32 : اتفاقية جنيف الرابعة للعام 1949.
- 32- المادة 17 ، اتفاقية جنيف الرابعة لعام 1949
- 33- عمير نعيمة، مرجع سابق، ص 320 .
- 34- مرجع سابق، العافية حقوق الطفل 1998 ، المادة 1.
- 35- نفس المرجع المادة 38
- 36- الأمم المتحدة المحكمة الجنائية الدولية، النظام الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية المعقود سنة 1998، الفقرة 7 من المادة 8.

- 37- نعيمة عمير، مرجع سابق، ص320.
- 38- فاطمة شحاتة زيدان، "الحماية الدولية للأطفال في النزاعات المسلحة"، مجلة سياسة دولية، 159 (2005)، ص 18
- 39- الاحصائيات والدول المتواجد بهذه التنظيمات، وكذا الدول حسب الترتيب التي تقوم بتجديد الأطفال رسمياً <https://fr.wikipedia.org/wiki/Enfant-soldat>
- 40- إن هذا البروتوكول جاء تنمة للمؤتمر الدولي 26 للصليب الأحمر سنة 1995 وكذا اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 182 بشأن حظر أسوأ أعمال الأطفال والقضاء عليها لسنة 1999 و هي اتفاقية تحظر التجنيد الإجباري الاطفال في النزاعات المسلحة.
- 41- الأمم المتحدة، الجمعية العامة، بالبروتوكول الاختياري الاتفاقية حقوق الطفل في المنازعات الدولية قرار رقم 263، 25ماي 2000.
- 42- المرجع سابق، اتفاقية حقوق الطفل 1989، المادة 45
- 43- [www.unicef.org](http://www.unicef.org)
- 44- مطبوعات اللجنة الدولية للصليب الأحمر [www.icrc.org/ar](http://www.icrc.org/ar)
- 45- سيد احمد وفاء، الحماية الدولية لحقوق الطفل اثناء النزاعات المسلحة (البويرة جامعة أكلي محدد أولحاج، 2009) ص 64.
- 46- منتصر سعيد حمودة، مرجع ساق من 231
- 47- منتصر سعيد حمودة، مرجع سابق، ص 259



## تغير القيم الاستهلاكية

د. هدى محمد خير

جامعة صبراتة - كلية الاداب الجميل

### المخلص

القيم الاستهلاكية لها اهمية كبيرة عند الانسان فهي القيم التي يفتخر ويعتز بها ، وهي القيم التي يتم غرسها عند الفرد من خلال التنشئة الاجتماعية خلال المراحل الاولى من عمر الفرد ، حيث عمل التنشئة الاجتماعية وخاصة الاسرة على تشكيل السلوك الاستهلاكي للأفراد من خلال تعليم وترسيخ القيم الاستهلاكية المرغوبة من قبل الوالدين، ولكن هذه القيم لا تظل على حالها بل تتعرض لعوامل خارجية تعمل على احداث التغير في هذه القيم وهنا يكون للاعلام دور كبير في احداث هذا التغير.

### المقدمة:

تعتبر القيم جزء اساسي من المكون الثقافي لأي مجتمع، وكل مجتمع قيمه الخاصة بهالتي تنماشى مع عاداته وتقاليده والنمط الثقافي الخاص به، وهي التي يتمسك ويعتز بها الافرادوننتيجة للتغيرات والتطورات العميقة التي تتعرض لها المجتمعات الحديثة فأًن هذه القيم ايضا تتغير وتتبدل وفق ظروف العصر، كذلك فإن لإنتشار الثقافة العالمية وخاصة ثقافة المجتمع الراس مالي ادى الى انتشار ثقافة الاستهلاك العالمية التي تبث من مركز النظام الراس مالي العالمي الي باقي المجتمعات الاخرى وخاصة مجتمعات العالم الثالث.

ومن هنا يتبادر إلى الذهن الاسئلة التالية لماذا يهتم الفرد بإقتناء واستهلاك أدوات وأشياء معينة ؟ وهل هذه الادوات والاشياء لها قيمة ؟ وإن كانت لها قيمة لماذا هذه القيمة التي يعطيها لها بعض الافراد ؟.

### النظريات المفسرة للبحث :

من اهم النظريات المفسرة لموضوع القيم في ضوء مايتعرض له المجتمع من عمليات التغير وما تتعرض له القيم الثقافية بصفة خاصة هي:

**اولا: نظرية الاهتمام:** تؤكد هذه النظرية على ان اهتمام الانسان بالاشياء هو الذي يمنحها قيمة ، كما ترى هذه النظرية ان تكنولوجيا المعلومات تقوم بدور هام في تغيير اهتمامات الناس تجاه قيم معينة تفرض عليهم اهتمامات جديدة لم يهتموا بها من قبل.

**ثانيا : نظرية التحديث:** تؤكد هذه النظرية على اهمية العوامل الخارجية في احداث التغير الاجتماعي ، وان جوهر عملية التحديث هو نقل الخصائص المميزة للثقافة الغربية واحلالها محل الخصائص التقليدية ، ويعتمد تبني الناس للقيم والمعايير الحديثة بناء على ميل افرادالمجتمع الى إعتناق الافكار الجديدة ، وترتيب المعايير والقيم الجديدة وفقا لاهميتها، والمفترض دائما إن القيم الحديثة القادمة من المراكز المتقدمة تزيج امامها القيم التقليدية التي تعتبر قيم جامدة.

**ثالثا: نظرية النسق الراسمالي العالمي:** وهي النظرية التي تؤكد على ان الانخراط في النظام الراسمالي العالمي لا يلغي تماما الاشكال التقليدية في المجتمع وانما يضمها جميعها في نمط جديد مختلف، حيث هناك امكانية لاستمرار الاشكال القديمة من الثقافة والقيم لتدعيم هذه الرابطة الجديدة ، فالنظام الراسمالي العالمي يقوم بحل الروابط التقليدية ليحولها من الداخل فيحافظ على اجزاء ويلغي اجزاء اخرى .

إن الإهتمام بأي شيء يجعله ذا قيمة و أن أي شيء يكون موضع إهتمام فهو حتماً محمل بالقيمة ؛ أي أن القيمة تتبع من الإهتمام و الرغبة و ليس العكس و الإهتمام لاينبع من الأشياء بل من الأشخاص متجهاً نحو الأشياء ؛ و يرى (رالف بارتون يري) أن كل القيم تركز في الذات و هي تعبير عن الشعور الذاتي ازاء شيء ما أو عن إهتمام الشخص بشيء ما و يرى أيضاً أن القيم من نسيج الخبرة الإنسانية و جزء لا يتجزأ من كيانها و تتسم نظريته بفكره الدينامية و التغير في الإهتمام و من ثم في القيم نفسها ؛ فأى تقيد في الإهتمام أو الشيء موضع الإهتمام ينتج عنه نقداً في القيمة و معنى هذا أنه يمكن تغيير قيم الشخص إذا تغيرت مجالات إهتمامه<sup>(1)</sup>.



إن القيمة هي قدرة الشيء علي تحقيق نفع لمن يستخدمه ؛ او قابليه الشيء للتبادل بشيء آخر على أساس معدلمعين أو قيمة محدده بينهما ؛ كذلك يرى بعض الإقتصاديين أن قيمة الشيء تتحدد بناء على المنفعة التي يجنيها المستهلك من السلعه او المستخدم من خدمه ؛إلا أن الإقتصاديين الحاليين يحددون قيمة الشيء بناء على العرض و الطلب (2) ؛فالفرد يعطى قيمة للأشياء التي يعتقد أنها تحقق له منفعة و فائده المرجوتان عند إقتناء أو شراء هذه الأشياء ؛ فقد يشتري بعض الأشخاص أجهزة معينة مثلاً معتقداً إنها تسهل حياته او تختصر له الوقت و الجهد و أحياناً يرى بأنها تمنحه قيمة إجتماعيه عند استهلاكها لذلك يرى بأنها ذات قيمة عاليه و أهمية في حياته لأنها قد ترفع حتى من قيمته كإنسان عند إستهلاكها لذلك يحاول جاهداً الحصول عليها مهما كانت كلفتها الماديه ؛حتى ان امتلاك بعض السلع يعتبر مصدر للتباهي و التفاخر .

لذلك تعرف القيم بإنها أشياء أو أفكار أو أعمال يعتز بل يفخر بها الفرد ويسعى للحفاظ عليها (3) ، هذا ولا نجد مجال من مجالات البحث أكثر تشعباً وتعقيداً من مجال دراسة القيم ذلك أن القيم لا تنتمي إلى مجال محدد من مجالات الحياة و لكنها تتخلل كل مكونات الحياة الإجتماعية، فالباحث في العلوم الإجتماعية لا يستطيع أن يعثرعلى سلوك لا تحكمه قيمة ولا يرتبط بتوجيه معياري ، و بالتالي فهي حاضرة في تفاعلات الأسرة و في علاقات البيع و الشراء و في أداء مختلف الأعمال و الأنشطة مهما كانت بساطتها ، فالفعل الإجتماعي هو بالضرورة فعل موجهه بالقيم او بالاطر المعيارية و بهذا فإن دراسة اي موضوع من موضوعات العلم يؤدي بالضرورة الى دراسة القيم (4) .

و بالرغم من هذا فإنه لم يظهر أي إهتمام بالقيم كموضوع بحثي إلا في عام 1918 عندما نشر توماس وزنانكي دراستهما عن الفلاح البولندي في أوروبا و أمريكا ؛حيث ظهر إهتمام غير مباشر بدراسة القيم التي حملها الفلاح البولندي الي أرض المهجر في أمريكا و خلفت هذه الدراسة إهتماماً بدراسة القيم ظل ينمو على أستحياء شديد بحيث تحول الإهتمام بدراسة القيم إلى اهتمام صريح و مع ذلك فلم تظهر القيم في عنوان ايه دراسة إلا في عام 1949 عندما نشر مكجري دراسته بعنوان "البناء الإجتماعي للقيم" (5) .

إن المكون الثقافي لأي أمه مهم جداً و القيم جزء أساسي مهم منها، لأنها هي المعتقدات الراسخه للإنسان في مجتمع بشري مترابط إختياراته السلوكية ثابتة في المواقف الإجتماعية،

و ذلك لأن القيم تشكل النسق المتكامل المتناسق الذي تمثل فيه كل قيمه اولوية خاصه بالنظر للقيم الأخرى ، و من الأهمية دراسة القيم و التغيرات التي تطرأ على النسق القيمي للمجتمع للوصول لفهم متعمق للإنسان و علاقته بالجماعه ،و ذلك لأن العلاقات الإجتماعية للفرد شرط أساسي لوجود القيم الشخصية ، هذا و تقوم القيم بدور فهم حقيقة الإنسان و القيم التي تمسك بزمامه و توجهه (6) .

على المستوى الثقافي نجد أنسان العالم الثالث واقع تحت تأثير أفكار تأتيه من الغرب لها شرطها التاريخي الذي أنتجها، و هو في هذا الإستيراد العشوائي للأفكار نجده مكبلاً بقيود شتى تجعله غير قادر على التفاعل الحي المثمر مع ما يتلقاه من خبرات و مفاهيم بعيدة في جانب كبير منها عن تقبله و ذلك لما يحمله في ذاته من قيم مختلفة او مفارقة لتلك القيم التي تأتيه جاهزة إليه من الغرب المتحرر من كافة الإنتماءات ؛ هنا يصبح الإنسان العربي في حيرة من أمره أيقبل بكافه ما لديه من إمكانات على هذه الثقافه ام يقف مكتوف الأيدي امام هذا الكم الهائل من المعلومات التي تتوافد عليه من كل مكان من الأرض و هو ماساعد عليه التطورات التكنولوجية التي تشهدها الساحة العالمية،(7) فنتيجة لعملية الإتصال الثقافي بين دول العالم يحث هناك إنتقال للقيم من مجتمع الى آخر و خاصه من الدول الرأسماليه الى دول العالم الثالث المتلقي للثقافه الغربية التي تختلف عن عاداته و تقاليده.

حيث تتم عملية التحديث عندما تنتشر هذه القيم الحديثه من مراكز الحضارة المتقدمه الى المجتمعات الناميه او التقليدية ؛و لقد بدأت عملية الإنتشار هذه مع إحتكاك المجتمعات التقليدية بالثقافه الحديثه التي تشع بإستمرار في دوائر الي أن تصل الى أبعد القرى و يعتمد تبني الناس للقيم و المعايير الحديثه على مجموعه من العوامل منها الميل العام لأفراد المجتمع الى إعتناق الأفكار الجديدة، و يكون شعور أفراد المجتمع تجاه الأفكار و القيم الجديدة و ترتيب المعايير و القيم الجديدة وفقاً لأهميتها و يفترض دائماً أن هذه القيم الحديثه القادمه من المراكز المتقدمه تزيج امامها القيم التقليدية التي تعتبر قيم جامده و لذلك فإن الباحثين في نظرية التحديث يميلون الى سياغه أنماط مثالية للقيم الحديثه و أنماط أخرى للقيم التقليدية ،(8) ذلك ان تبني القيم الإستهلاكية يتم بناء على رغبة من أفراد المجتمع في إستهلاك كل ما هو جديد و قادم من دول الغرب حيث تسعى الدول الرأسماليه الى غرس

القيم الاستهلاكية الغربية في الإنسان العربي ضاربه بالقيم التقليدية العربية الأصيلة ، و يتم أحياناً المزج بين القيم العربية والغربية و أحياناً إنصهار القيم التقليدية و زوالها .

و في هذا الجانب أكدت البحوث المتأثرة بنظرية النسق الرأسمالي العالمي على أن ثقافته الإستهلاك العالمية و التي تنبثق من خلال مراكز النظام الرأسمالي العالمي تتلاحم مع الثقافة التقليدية لا لكي تلغيها بل تدعمها و تحافظ عليها ؛فالثقافة الحديثة لا تمثل إلا قشرة خارجيه تظهر في بعض السلوكيات العلنية لإنتاج مكانه ووضع الأشخاص الذين يحملونها ؛ أما الواقع فيكشف عن إستمرار و تدعيم للثقافة التقليدية و هي و أن تحولت فإنها تستخدم لخدمه أغراض الثقافه الحديثه و من ثم السيطرة الثقافية العالمية ؛فعندما ننشر الثقافه العالمية من مراكزها الرأسمالية و يتم إستقبالها في المجتمعات المحلية التابعه فإنها تتصهر مع العادات و التقاليد و الممارسات المحلية يبحث تعاد سياغه هذه العادات و الممارسات في ضوء الثقافه العالمية ؛ كما يعاد سياغه هذه العادات و الممارسات المحلية و تكون النتيجة كيان ثقافي مميز رغم خضوعه للأطر الثقافية العالمية و يتضمن هذا التحليل إمكانية إستمرار الإنساق القيم التقليدية في ضوء سيطرة الثقافه الحديثه و النظم الحديثه<sup>(9)</sup> .

و يرى كارل ماركس ان القيم المسيطرة في اي تشكيل إجتماعي ماهي للقيم الطبقة المسيطرة ،و لقد أوضح ماركس ذلك بجلاء في تحليله للمجتمع الرأسمالي ، فالطبقة البرجوازية تفرض مجموعه من القيم التي تخضع الإنسان لمتطلبات النسق الرأسمالي، و تلعب الأسرة ومؤسسات التنشئة الإجتماعية دوراً في هذا الصدد ؛فمن خلالها يتأسس الوعي الفردي عن طريق غرس معايير تقهر الدوافع الأساسية للإنسان و تحويلها للعمل وفقاً لمتطلبات النظام الرأسمالي ، و هنا يلعب النظام الرأسمالي دوراً في تشكيل القيم و أشكال الوعي<sup>(11)</sup> حيث يتم التركيز على المراحل العمرية الأولى للفرد من خلال غرس القيم الإستهلاكية الرأسمالية حتى يتم تطويع و تشكيل العقول إستهلاكياً غريباً و يتم الإحاطه بالفرد و الجماعات و من ثم المجتمع إستهلاكياً.

**أهمية القيم في حياة الإنسان :** إنطلاقاً من أن القيم الحقيقيه هي التي يختارها الفرد بحرية تامه دون ضغوط و يعتز و يفخر بها و يسعى للحفاظ عليها، هنا ندرك الأهمية الكبيرة التي تمثلها للإنسان ، فهي أي القيم التي يتم غرسها في المراحل المبكرة من عمر الإنسان و يتم التركيز عليها عند تنشئه الطفل لفترة من فترات حياته المختلفة ، و هي التي

يتم الدخول من خلالها الى الثقافات المختلفة للشعوب و خاصه من قبل المجتمعات الرأسمالية حتى يتم التحكم في المجتمعات النامية من خلال غرس القيم الثقافية الغربية و خاصه القيم المادية التي يتم تقبلها بشكل أسرع من القيم المعنوية ؛حيث يتم تقبل القيم الإستهلاكية الغربية ؛حتى التسابق على إمتلاكها و النفاخر بها ؛ذلك إنها تعتبر رمزاً للتمايز الإجتماعي في المجتمع.

هذا و شهد العالم ثلاث ثورات لم يعيشها من قبل و هي ثورة المعلومات و ثورة الإتصالات و ثورة نظم العلاقات الإنتاج و الجديد في هذه الثورات عالميتها ، فلا يمكن أسناد أي منها لمجتمع بعينه أو لأمة دون أخرى فهي نتاج تراكم خبرات البشر و علمهم في مجالات متنوعة و في مناطق مختلفه،كما تتميز تلك الثورات بعالميتها في التأثير سواء المقصود أو غير مقصود ،فلا يمكن لأمة ما أو دولة ما أن تكتفي منها يقدر أو ان تحجم عن أرادة و قصد عن تناول بعض تأثيرها دون البعض الآخر الأمر الذي وضع العديد من الأفكار و المعتقدات في الكثير من المجتمعات في حالة دفاع عن النفس أمام زحف مفرط الغزارة من المعتقدات و المعلومات التي هبت فجأة على مختلف المجتمعات و باغتت الكثير منها و هي تغط في سبات اليقين المطلق أو الأفكار المسبقة أو الأيدلوجيات الجامده ، و قد أحدث ذلك نوعاً من الوهن الثقافي و الفكري الذي أصاب الكثير من العلاقات الإجتماعية نتجت عنها مشكلات ؛كما أثر ذلك على مدى إحساس الفرد بالإنتماء و الولاء لقيم معينه و زاد الأمر سواءً أن هذا كله منعكس على حيوية المجتمع و يهدد بقائه<sup>(11)</sup>.

و تعمل القيم كموجهات للسلوك الإنساني فهي تدفع الإنسان دفعاً نحو التصرف بإسلوب معين في موقف معين ، وقد تصل قوة القيم في ضبط السلوك إلى درجة تفوق قوه القانون نظراً لأنها مستمرة في أغلبها من الأديان ، و هذا ما يمنحها القوة التي تفوق قوه القانون الرسمي؛و بالتالي تعمل القيم مع القانون الرسمي كموجهات و ضوابط هامة للسلوك الإنساني بوجه عام<sup>(12)</sup>.

و قد مهدت الثروة التي توفرت للجميع من دول نفطية إستقادت مباشرة من عائدات النفط و أخرى فقدت الخيرات لحملة تغييرات كبرى عاشها الجميع فكانت الفوائد مشتركة ، لكن الإختلاف هو في مقدار المكسب و الخسارة لدى كل منا و نوع كل ذلك المكسب أو تلك الخسارة ؛لقد كسبنا تقنيات تم شراؤها ، و لكننا خسرنا معتقدات تم تبديلها و

تغييرها مرة بوعي و مرات عديدة دون وعي، و كانت النتائج في غير صالح أى منا فالإنسان أصبح أكثر قدرة لكنه أقل سعادة و أكثر تقدماً لكنه أقل أملاً و أكثر حرية لكنه أقل إخلاقاً، إذن فالأزمة تكمن في الخلل النسقي القيمي الذي لم يستطع مجازاة ما حققته تلك الثورات و المنطقه العربية تعيش الأزمة نفسها و تعاني مجتمعاتها الكثر منها و أن إختلفت المظاهر في الكم و النوع من تلك التي تعيشها المجتمعات الأخرى لذلك فإن التمسك بالقيم يعد ضرورة هامة لإستمرار المجتمع و بقاءه بوصفه كياناً ثقافياً إجتماعياً يحمل هوية و طابعاً مميزاً للبشر الذين يعيشون فيه و ينتمون اليه<sup>(13)</sup>.

#### - دور النشئة الإجتماعية في غرس القيم الاستهلاكية :

أن التنشئة الإجتماعية هي المسؤولة عن تشكيل السلوك الإنساني طوال العمر ،وذلك عن طريق تأثير ثقافه المجتمع في شخصيته و تكيفه الإجتماعي و الأدوار التي يتعلمها و القيم و الإتجاهات و المعايير الإجتماعية و لذلك فهي هامة جداً للفرد و المجتمع ؛و تعد التنشئة الإجتماعية إحدى موجّهات التنشئة الاستهلاكية و ينظر للسلوك الإنساني الاستهلاكي في المجتمع بأنه أحد نتائج عملية التنشئة الإجتماعية و الأم تقوم بتعليم القيم الاستهلاكية المرغوبة و تحدد المعايير الاستهلاكية للطفل المرغوب تعليمها للطفل ؛و تتمثل الكيفية لتعليم الأم طفلها المعايير الاستهلاكية في الخطوات التالية<sup>(14)</sup>:

1. ممارسة السلوك الاستهلاكي الرشيد .
2. أن تتحدث الأم مع الطفل في تعليمه أساليب النشاط الاستهلاكي .
3. تقديم نماذج تمثل القدوة له.
4. مشاركة الطفل في إتخاذ القرار فيما يتعلق بالسلوك الاستهلاكي .
5. السماح له بأن يتعلم من خلال ممارسته و تجارية هو .

و من خلال الأسرة و الروضة تلعب النشأة الإجتماعية الدور الرئيسي في تعميق مجموعه من القيم و المواجهات القيميه للسلوك فتتكون لدى الطفل المدركات و الطموحات من خلال الواقع الملموس الذي يعيشه الطفل؛ و كذلك الواقع الرمزي المتمثل في القيم و العادات و المعايير الثقافه العلمية الوافدة ؛ أما الواقع الملموس يظهر من خلال الأسرة و

دور العبادة و الجبران و ووسائل الإعلام و من هذه المؤسسات يدرك ما يمكن تحقيقه و ما لا يمكن تحقيقه في ظل الظروف المحيطة ؛ و قد تصطدم هذه المواجهات بالواقع المعاش و تصبح عند إذن أمور مثالية ؛ و هذا التصادم يخلق نوع من الصراع القيمي يوضحه (وبلا دويلر) الى وجود انعكاس في اتجاهين أساسيين من اتجاهات القيمة و يترتب على هذا التناقض ما بيني و ما يهدم من قيم للطفل على أرض الواقع لأن فقدان المعايير لديه أو على الأقل عدم وضوحها و تشويهاها و من هنا يعجز الطفل عن إدماج القيم و اعتبارها جزء من ذاته فيشعر بالغربة عن مجتمعه و ثقافته لا تتسق توقعاته التي تتكون من خلال التنشئة الاجتماعية مع المتطلبات و الأهداف التي تجري في الواقع المحيط و يؤدي هذا للفوضى و تشجيع الأطفال على عدم الإكثار بالقيم<sup>(15)</sup>.

### علاقة القيم بالأهداف :

ترتبط القيم بالأهداف ارتباطاً وثيقاً فالأهداف ما هي إلا ترجمة لما يعتنقه الفرد من قيم ،و بطبيعته الحال فإن القيم و المستويات تتأثر بالبيئة التي يعيش فيها الفرد و تحيط به خلال مراحل نموه المختلفة ؛ فالأسرة لها تأثير كبير على نوعيه القيم التي يعتنقها الفرد و يرتضيها<sup>(16)</sup> وهي حقائق أساسية للبناء الاجتماعي و أن السوسيولوجي يعالجها كاشياء نادرة ترتبط بالرغبة الاجتماعية للأفراد في إمتلاك الأشياء مثلا ؛و تتوزع في المجتمع بشكل متفاوت حسب الأشخاص و تباين أهدافهم ؛فدائماً الفرد يسعى إلى تحقيق أهداف بعينها ليعطي رغبته الاجتماعية و الإقتصادية وفق القيم التي يتمسك بها و الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.

### التغيير في القيم الاستهلاكية:

لكل مجتمع قيمه و مثله و مقاييسه التي تتلائم مع بيئته و معطياته الاجتماعية و الإقتصادية و مع درجه تقدمه الحضاري و نضوجه الاجتماعي و مع روح العصر و المفاهيم التي يتمسك بها أبنائه ،و هذه القيم و المقاييس تختلف من مجتمع الى آخر و من فترة زمنية إلى أخرى في نفس المجتمع ، و عند تحول و تغيير و تطور و تنمية المجتمع في المجالات المادية و غير المادية و إنتشار ثقافته و التربية و التعليم في أرجاء المجتمع و تعميق الوعي السياسي و الاجتماعي بين المواطنين كانه تأخذ القيم و المثل الاجتماعية

التقليدية للمجتمع بالتبدل و التغيير التدريجي كنتيجة حتمية لإنتقال المجتمع من مرحله مختلفه و جامده الى مرحله متقدمه و ديناميكية ، و لعل من المفيد ان نشير هنا الى أن المجتمع لا يستطيع تبديل قيمه التقليدية و إدخال القيم الجديدة خلال فترة قصيرة إذ إن تبديل القيم هو عملية صعبة و شائكة و تستغرق زمناً طويلاً قد يمتد الى عشرات السنين في حين يستطيع المجتمع بسرعه متناهيه تبديل نظامه الإقتصادي و التكنولوجيا و النظام الإنتاجي و تبديل قاعدته المادية و إعادة توزيع فعاليات و مهن موارده البشرية و تبديل المعالم الأيكولوجية <sup>(17)</sup> لذلك نجد إن الإنسان يتقبل و بسرعه كل المنتجات الجديدة و يقوم بإستهلاكها و بشكل واسع و خاصه المنتجات التي يعتقد بأنها تسهل الحياة اليومية عند إقتناؤها مثل السيارة و الأجهزة المنزلية المختلفة .

فقد أدت الإنجازات الحضارية التي أقامها الإنسان و التي ركزت على الجوانب المادية إلى إخضاع الإنسان لمتطلباتها و حولته الى إنسان يُعلى من شأن القيم الاستهلاكية على حساب القيم الإنسانية بل إن هذه القيم الإنسانية قد إختفت او كادت من حياة الإنسان المعاصر ؛إن طغيان الحياة المادية و الاستهلاكية قد جعلت الأهداف الإجتماعية تتحدد من خلال رجال الصناعات لا من خلال رجال الفكر و يترتب على ذلك خلق نوع من الثقافه يحمل كل شئ فيها علامه مميزة (أو ماركة) و تختفي فردية الإنسان او خصوصيته وهي إن ظهرت تصبح فردية زائفة <sup>(18)</sup>.

وهكذا فالقيم لا تدوم على حال بل تخضع للتغيير الذي هو سنه الحياة ؛حيث يقول إبن خلدون إن أحوال العالم و الأمم و عوائدهم و تحلهم لا تدوم على وتيرة واحده و منهاج مستقر ؛إنما هو إختلاف على الأيام و الأزمنه وإنتقال من حال الى حال ،و إن قبول قيم جديدة يحمل في طياته سلبيات لم يتعود الأفراد على تقبلها، لذا قد يلجأ العديد منهم لتجميد الماضي بما فيه قيم إجتماعيه و سياسيه و إقتصادية و من ثم تتفاوت درجة القبول و الرفض و يتأرجح المجتمع بين الماضي و الحاضر إلا إن التطورات في مجال التعليم و الإقتصاد و الإعلام تحول دون العودة الى الوراء و أن بدأ ظاهرياً التمسك بالقديم دون الجديد ، و يمكن خلق قيم جديدة في الأفراد لم تكن موجودة من قبل إذ تكونت لديهم إهتمامات جديدة و ذلك بأن يبدأ الرواد و الواعون و المنقفون في المجتمع بنقد الممارسات و القيم التي أصبح التمسك بها غير ملائم لروح العصر و يكون النقد منصباً على إستهجان

هذه الممارسات و إبراز عيوبها و تشجيع مساوئها حتى يفتر الإهتمام بها تدريجياً إلى أن يمحى كلية فيعزف الناس عنها على أن يقوموا في الوقت نفسه بجذب الإهتمام الى قيم و ممارسات جديدة تحل محل القديمة ، و لكي يسهل تحويل الإهتمام لابد من تقديم الأدلة و البراهين على أن الممارسات الجديدة أكثر ملائمة و إتفاقاً مع أوضاع المجتمع و أنها الأقدر حالياً على تحقيق حياة أفضل و توفير منافع الناس بطريقتهن فوق الأساليب القديمة<sup>(19)</sup> نتيجة التغيير الذي يتعرض له المجتمع فنتيجة للتطور الحضاري و الإحتكاك الثقافي مع المجتمعات الأخرى و الإختراعات التكنولوجية المختلفة تغيرت و تبدلت القيم الإستهلاكية أحياناً وفق متطلبات العصر و أحياناً أخرى جراء رغبة الشعوب المسيطرة و المصدرة للثقافة الإستهلاكية لتعميم ثقافتها الإستهلاكية و طمس هويات الشعوب الأخرى من خلال تبني القيم الإستهلاكية الغربية التي أصبحت مصدراً للتباهي و التفاخر و رمزاً للمكانة الإجتماعية الإقتصادية العالمية .

وهكذا يتحول الإنسان تحت وطأة القيم الرأسمالية إلى إنسان ذي بعد واحد حسب رأي (جيريت ماركيز) تطغى عليه القيم المادية الإقتصادية و يحرم من الجوانب المعنوية ،إن خضوع الإنسان للثقافة الجماهيرية تجعله عبداً للقوة القهرية التي تمارسها هذه الثقافة عليه و تستخدم هذه الثقافة الرشد و العقلانية و التكنولوجيا في السيطرة على الإنسان ، الأمر الذي يفقد الإنسان سيطرته على ذاته و يجعله غير قادر على إدراك ذاته إلا من خلال مجموعه من الرموز المادية التي يعتقها، و هكذا يؤدي النشؤ في ظروف المجتمع الرأسمالي إلى نقشي أنواع خاصه من القيم و هي القيم المادية و تخفي الجوانب المعنوية من حياة الإنسان، و هنا تتحول العلاقات بين الأفراد الى علاقات مادية و تتحول القيم الى قيم مادية في الأساس<sup>(21)</sup>.

### تدهور أنساق القيم:

خضوع المجتمع للهجمات الإستهلاكية تؤدي الى إجبار الكثير من أبناءه على التخلي عن ثقافتهم الأصلية و قيمهم الخاصه وحلت محلها قيم و تقاليد مستحدثه مضادة للقيم المجتمع الأصلية ؛وهذا يؤدي الي ظهور مجموعه من القيم الجديدة على المجتمع القيم السلبية مما ينعكس على إنساق القيم التي يتعلمها الأطفال من خلال عمليات التنشئة الإجتماعية ،<sup>(21)</sup> و تلعب التكنولوجيا دور كبير في هذا المجال .



تقوم التكنولوجيا بدورها في تحديث القيم و قد أشار أليكس أنجلز في هذا الشأن إلى أن التصنيع له أثره على تحديث القيم و الاتجاهات ، حيث تشجع المهنة الإتجاه نحو تحديث القيم و يدفع تطور الثقافة و التعليم الى إكتساب الكثير من الخبرات و المعارف و التصورات الجديدة ، و أشار دانيال ليرنر في حاله تطور مسار المجتمع التقليدي إلى ضرورة دخول القيم الجديدة التي يكون لها رد فعل ما في عملية الغزو الثقافي و إستحداث التنمية ؛حيث يتطور المجتمع و يتجدد ما هو تقليدي ليصبح مستحدثاً و هناك مقاييس مختلفه للإكتساب الثقافي في ذاتها مقاييس التحديث و يؤكد هذا إن للتكنولوجيا بصفه عامه و التصنيع بصفه خاصه أثره على تحديث القيم(22).

فالتكنولوجيا تدعم التجديد و الإبداع و من التغير و التنوع ؛و نظراً لأن تكنولوجيا المعلومات تتمتع بجاذبية شديدة ؛فقد تفوقت في صراعها مع القيم بما أضافته من عوامل و أدوات جذابه للتغير، و نمو ثقافه جديدة غالباً ما يصاحبها مستوى عالي للطموح الذي قد يتجاوز الفرص المحلية المتاحة للفرد و أحياناً يؤدي إلى تدمير العادات المستقره و القيم التي لا يرغب أفراد المجتمع في التخلي عنها أو تركها .(23)

كما تساهم تكنولوجيا المعلومات في فرض أذواق و منتجات الغرب لأن الإنترنت و الفضائيات تعلن عن منتجات عالمية و تدعم أستهلاكاً لدى المشاهدين و تفرضها عليهم بطريقه مباشرة عن طريق الترغيب في مزاياها و بتكرار عرضها لكى يشعر المستهلك أنها الأفضل و الأحسن فيسعى لأقتنائها و التباهي بإقتنائها لأن إعلاناتها تعرض في الفضائيات و قد لا تكون هذه المنتجات على نفس مستوى الجودة الذي تتمتع به في الخارج(24).

لقد نجحت الصناعات الإعلانية و الإتصالية على أن تمعين على العالم بأسره من خلال تمجيدها للحياة الإستهلاكية ؛و قد ما لبثت هذه الصناعات أن تدخل إلى العالم الثالث الذي يعيش فيه الغالبية العظمى من السكان و الذين لا تتوفر لديهم الحياة الإستهلاكية التي تم تمجيدها من خلال وسائل الإعلام المختلفه و ما كان عليهم إلا أن يتمثلوا بمثل هذه الثقافه و من خلال سيطرة الشركات متعدد الجنسيات على تكنولوجيا المعلومات و التحكم فيها و من ثم سيطرتها على الشركات التي تنتج الأخبار و الإعلان وصنعت الأساس لتحكم عالمي في الثقافه ، و بالتالي فإن الشركات المتعدده الجنسيات تهدد الإنتاج و تدمره على المستوى المحلى ، و تعمل على تدمير الثقافات المحلية و خلقها لثقافه عالمية من نوع جديد .

ذلك أن للإعلام دور مهم في تصوير السلعة في صورة جذابه للمستهلك تجعله يقبل عليها بدون تفكير أو معرفه ، أنه يقضي على منتجة المحلي بدون أن يشعر و يشجع المنتج الأجنبي ليصبح هو السائد في المجتمع ؛فلقد أصبحت ثقافه السلعه و رموزها المعلن عنها أهم من جودة السلعه ذاتها و تحولت سلوكيات البشر من العقلانية و الرشد الي سلوكيات تميل نحو الوجدانية ، حيث ينتزع المستهلك نحو الرغبه في الإمتلاك و الإرتباط العاطفي بالسلع دون وعي أو إدراك و هوفي الحقيقه قد لا يحتاج الي هذه السلعه و بذلك تحولت قيم الإنتاج الي سلع إستهلاكية و أصبح التسوق في حد ذاته هدفاً يسعى إليه أفراد بعض المجتمعات راغبين في الحصول على ما يعلن عنه ؛و بفضل وسائل الإتصال التي وفرها لنا العالم أصبحت القيم في عصرنا الحالي تتميز بالتعدد و المعارضه ؛و أنها واقعہ من هذا تحت تأثير الإتجاه نحو توطيد العالم ، و يمكن التعرف على فلسفه المجتمع العامه من خلال القيم التي تتغير من المحددات الهامه للسلوك الإجتماعي للفرد و الجماعه ، و تعتبر القيم من المؤشرات الهامه لنوعيه الحياة و مستوى الرقي لأنها تعكس الأسلوب الذي يفكر به الإنسان (24).

أن ظهور وسائل الإعلام و غزوها للمجتمعات الجديدة و محاولة مساندتها بطرق كثيرة لعل من أهمها الإعلان الذي يهدف إلى التأثير في سلوك الأفراد و حثهم على تقبل القيم الجديدة المتمثلة في المنتجات و السلع المعلن عنها و أنماط إستهلاكية جديدة، و هذا و نجد أن زيادة الإستهلاك تفرض مشاكل كثيرة لأنه أصبح إستهلاكاً إجتماعياً ، فالتلفزيون قدم خدمات هائلة لمجتمع الإستهلاك ،لذلك فأن وسائل الإعلام لا تستخدم الأغراض ثقافية في هذه الدول بقدر ما تستخدم في أغراض الدعاية لأنواع السلع المختلفه ،و بالتالي تستطيع أن نفهم السبب في النفقات الباهضه التي تتفق على الإعلان كذلك من الطبيعي في مثل هذه المجتمعات أن يصبح الإستهلاك في حد ذاته قيمه إجتماعية ، فالأفراد يقدرن إجتماعياً و يتحدد مركزهم الإجتماعي بقدر إستهلاكهم و أصبح هناك نمطية في الإستهلاك تخلفها المشروعات الصناعية الضخمة و تعمق المفهوم الإجتماعي للمستهلك و تجعل الأفراد يتشابهون أكثر في كيفية الملبس وفي الإهتمامات و كل شيء في الحياة أصبحت تحكمه الموضه و ليست الحاجه ، لأن الأعمال لا يمكنها الدخول في إتصال حقيقي إلا كعناصر

لا يمكن فصلها عن التفاعل الاجتماعي، أنها ليست الأعمال التي تدخل في إتصال لكنهم الأفراد يأتون الى هذا الإتصال عن طريق وسيط<sup>(26)</sup>.

إن الأدوات التكنولوجية المتقدمه التي صممتها الدول الكبرى قد راعت في ذلك قيم وأفكار و معتقدات الشعوب الأكثر إستهلاكاً لها و هي الدول النامية حتى تلقى قبولاً و إستحساناً من شعوبها ،و من المألوف و المتعارف عليه قبل إنتشار أدوات تكنولوجيا المعلومات أن يذهب الناس للأسواق و المتاجر المختلفه لشراء إحتياجاتهم ،أما في عصر تدفق تكنولوجيا المعلومات أصبح هناك تدفق آخر للإبتكارات و المنتجات الجديدة التي لا يعرفها الناس فكان لابد من تعريف الناس بها لتوسيع قاعده المستهلكين و نشرها في المجتمع و يبدو أن المنتجين قد أدركو أهمية التلفزيون في توصيل كل المعلومات لكافه فئات المجتمع ،لذا إتسع دوره في مجال التسويق و الدعاية للمنتجات الجديدة و غير الجديدة أيضاً من خلال القنوات الفضائية و نجد أن دور التلفزيون والمواقع الإلكترونية لا يقتصر على نشر المعلومات و المعارف ،بل أصبحت هذه الأدوات تقوم بدور وسطاء تجاريون ،و قد تبين أن المواد التي تبث غير الفضائيات لم تساهم فقط في نمو السلوك الإستهلاكي و لكن في توجيه الناس نحو أسلوب التسوق أو أماكن معينه للتسوق إن توافرت هذه الأماكن داخل المجتمع<sup>(27)</sup>.

هذا و ثمة مقوله تتسع الآن عمقاً و سطحاً في بواكير النظام العالمي الجديد و تعلي من شأن السوق بوصفها المعيار الأعظم للعصر الجديد (العولمي) و هي التالية :

كلما إرتفعت قيمة الأشياء إنحطت قيمه الإنسان ،و بناء على ذلك يغدو مطلوباً أن تتفك كل المفاهيم و المقولات و القيم و الهويات التي أنتجها البشر لصالح قضية واحده و مقتضياتها نفي الهوية السوقية و هذه الدعوه تكاد تكتفي و تتقاطع مع دعوه ما بعد الحداثه لتفكيك ما أنجزته الحداثه من مفاهيم و مقولات و قيم إنطلاقاً من أن ذلك كله قد إستنفذ أرضه و فقد روحه (28)، ذلك أن سعي الإنسان إلى إقتناء كل ما يعرض في السوق من منتجات بطريقه ملفته للإنتباه و خاصه السلع المستورده و التي يروج لها الإعلام يجعل منه إنساناً فاقد لذاته و هويته العربية إنساناً يعلي من قيمه الإستهلاك على حساب قيمه الإنتاج ،فالإنسان العربي هو الذي أوقع نفسه في بوتقه الإستهلاك الترفي الذي يجعل منه إنساناً

مستهلك على الدوام كل جديد و دون تردد بغض النظر عن الحاجة الى ما يستهلك أو حتى المقدرة المادية على ذلك، مما يساعد على إستنزاف الموارد المالية للشعوب العربية .

لقد أصبح السوق وسيلة للإتصال و التبادل لكل القيم و الغايات النهائية للحياة التي تتحدد خارج هذا السوق و لم يعد السوق منظماً للمجتمع لأن نظام المجتمع قد حدد عبر التسلسل الإجتماعي و غير القيم الإجتماعية الأخلاقية للأفراد و المجتمعات التي إزداد بها الإستهلاك يوماً بعد يوم ،و بدأ المنتجون في إبتداع طرق جديدة لإشباع الحاجات الطبيعية التي من الممكن إشباعها مجاناً أو بأسعار زهيدة مثل إختراع الموضه لتغيير ملل الإنسان و سأمه مما في يده و البحث عن أشياء جديدة قد تكون لها نفس خصائص سلعهم التي يمتلكونها و لكن بشكل جديد و كل ذلك لإقناع المستهلك بأن هذه الأشياء هي الوحيدة التي تشبع حاجاته و أن ما لديه أصبح ليس له قيمة و يجب أن يساير العصر و يشتري كل جديد<sup>(29)</sup>.

**الصراع القيمي :** أن القيم الحضارية غير المادية كما يخبرنا اوكيرون تتبدل بطريقه بطيئة جداً بالنسبة لتبدل المجتمع في الميادين و الأنشطة المادية، و خلال عملية التبادل البطيء في القيم القديمه التي عاشها و ألفها المجتمع لفترات زمنية طويلة تظهر في الأفق مسأله تصادم القيم القديمه مع القيم الجديدة التي تدخل الى المجتمع بعد تحوله الإجتماعي و السياسي و و الثقافي و المادي ، و ظاهرة التصادم و الصراع القيمي هذه وليده تمسك بعض أبناء المجتمع خصوصاً متوسطي العمر و المسنين و أصحاب المصالح و الأغراض بالقيم القديمه التي كانت سائدة في المجتمع و رغبه البعض الآخر من الأفراد و المنظمات و الهيئات في التمسك بالقيم الجديدة و نبذ و محاربه القيم القديمه ،و هنا يظهر الصراع القيمي في المجتمع بعد أن يأخذ عده أشكال و صور بعضها خفيه أو معلنه و بعضها الآخر مؤقتة أو دائمة<sup>(31)</sup>.

فالبرغم من التغير و التطور الذي يلحق بالمجتمع نجد أن هناك تمسك كبير من قبل البعض بالقيم التقليدية من خلال العادات و التقاليد المتعارف عليها و المتوارثه من الأجيال السابقيه ،حيث تعمل الجماعات الإجتماعية و خاصه الأسرة على تدعيم و التمسك غالباً بما توارثته من الأسلاف و خاصه القيم المعنوية و بالرغم من الغزو الكبير للمنتجات الأوروبية لمجتمعاتنا العربية و بالمقابل نجد من هم إنسلخوا عن العادات و التقاليد و الأعراف و

أصبحت حياة التقليد و المحاكاه للمجتمعات الغربية هي السمة المميزة لهم إعتقاداً منهم الحياة الأفضل و مظهر من مظاهر التطور الإجتماعي .

و نتيجة الصراع القيمي غالباً ما يحسم لصالح القيم الجديدة خصوصاً بعد شيوعها و إنتشارها و بلورتها في المجتمع و ضعف و إضمحلال القيم القديمة لكن سيطرة القيم الجديدة علي القيم القديمة قيام القادة و المسؤولين و الدولة بدعم و تبني القيم الجديدة و العمل على نشرها و ترسيخها عند الأفراد على اختلاف انحداراتهم الإجتماعية و الطبقية و مبادرة الجماعات المرجعية في المجتمع كالعائلة و وسائل الإعلام الجماهيرية و المجتمع المحلي و المدرسة و مكان العمل و العبادة و الطبقة الإجتماعية إلى زرع القيم الجديدة عند الأفراد و تكيفها لواقع و ظروف و مشكلات بيئاتها الإجتماعية و أطرها الفكرية في نفس الوقت محاربة القيم القديمة و التصدي لآثارها و أنعكاساتها السلبية على الفرد و الجماعه و المجتمع<sup>(31)</sup>.

أنضح من العرض السابق بأن القيم الاستهلاكية هي قيم يسعى الفرد الي اقتنائها و امتلاكها و تمثل عنده مصدر الاعتزاز بها و هي من السمات المميزة للمجتمع و تلعب التنشئة الاجتماعية و خاصه الأم دوراً مهماً في تعميق و تشكيل الثقافه الإستهلاكية للفرد من خلال توجيهه و غرس القيم الإستهلاكية من المراحل المبكره من عمر الإنسان ،لذلك يجب أن نستغل هذه الفترة في تطويع الطفل و توجيهه التوجيه السليم إستهلاكياً وفق ظروف الأسرة المادية ،و حسب ما يرضاه المجتمع .

هذا و نرى أن إقتناء القيم الإستهلاكية الوافده و خاصه من المجتمع الرأسمالي أحياناً يكون بدون وعي و أحياناً أخرى يتم بوعي و رغبة من الفرد نتيجة لما تمارسه وسائل الأعلام المختلفه من حملات شرسه على مجتمعات العالم الثالث لتمجيد ثقافتها الإستهلاكية محاولة منها لنشرها في مختلف بقاع الأرض و بالتالي السيطرة الثقافية على المجتمعات الأخرى و طمس هويتها الثقافية و جعلها دول تابعه لها و مسيطرة عليها .

## المصادر والمراجع :

- 1- سلوى السيد عبدالقادر ، محمد عباس إبراهيم ، الأنثروبولوجيا و القيم دار المعرفة الجامعية 2116 ، ص59.
- 2- دلال ملحق أسنيتيه ، عمر موسى سرحان ، المشكلات الإجتماعية، دار الأوائل للنشر، عمان، ط1، 2112 ، ص313.
- 3 احسان محمد الحسن ، عدنان سليمان الأحمد ، المدخل الى علم الإجتماع ، دار الأوائل للنشر و التوزيع ، الأردن ، ط1 ، 2115 ، ص126.
- 4 أحمد زايد، علم الإجتماع و دراسة المجتمع ، لا توجد ، ط1 ، 2116 ، ص133 .
- 5المصدر السابق ، ص134
- 6ممدوح عبدالرحيم الجعفري ، هالة إبراهيم الجراوني ، الثقافه الإستهلاكية لطفل الروضه ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2111 ، ص171
- 7المصدر السابق ، ص127.
8. أحمد زايد ، علم الإجتماع و دراسة المجتمع، مصدر سبق ذكره ، ص156.
- 9المصدر السابق ، ص163.
- 11المصدر السابق ، ص151
- 11-دلال ملحق سنيته، عمر موسى سرحان ، المشكلات الإجتماعيه ، مصدر سبق ذكره ، ص314
- 12-سلوى السيد عبد القادر ، محمد عباس إبراهيم ، الإنثروبولوجيا و القيم ، مصدر سبق ذكره ، ص246
- 13-دلال ملحق سنيته، عمر موسى سرحان ، المشكلات الإجتماعيه ، مصدر سبق ذكره، ص315
- 14-ممدوح عبدالرحيم الجعفري ، هالة إبراهيم الجراوني ، مصدر سبق ذكره ص179 ، ص191
- 15المصدر السابق، ص172

- 16سلوى أحمد سعيد ،حصة صالح المالك ، إدارة موارد الأسرة، إقتصادياتها و ترشيد إستهلاكها ، دار الزهراء ، الرياض ، 2115 ، ص127.
- 17أحمد زايد علم الإجتماع و دراسة المجتمع ، مصدر سبق ذكره ، ص152
18. المصدر السابق ،ص152.
- 19المصدر السابق ،ص152
- 21ممدوح عبدالرحيم الجعفري ،هالة إبراهيم الجراوني ،مصدر سبق ذكره ،ص123
- 21المصدر السابق ص123
- 22سلوى السيد عبدالقادر ،محمد عباس إبراهيم ،الأنثروبولوجيا و القيم ، مصدر سبق ذكره ،ص57.
- 23المصدر السابق ،ص49.
- 24رجاء الغمراوي ، الإعلان التلفزيوني و ثقافة الإستهلاك ،دار المعرفة الجامعية ، 2111 ،ص267.
- 25ممدوح عبدالرحيم الجعفري ،هالة إبراهيم الجراوني ،الثقافة الإستهلاكية لطفل الروضة ،مصدر سبق ذكره ،ص124.
- 26.رجاء الغمراوي ،الإعلان التلفزيوني و ثقافه الإستهلاك ،مصدر سبق ذكره ، ص99.
27. المصدر السابق ،ص265.
- 28ممدوح عبدالرحيم الجعفري ، هالة إبراهيم الجراوني ، الثقافه الإستهلاكية لطفل الروضة ،مصدر سبق ذكره ،ص131
29. رجاء الغمراوي ، الإعلان التلفزيوني و ثقافه الإستهلاك ، مصدر سبق ذكره ،ص112
31. ممدوح عبدالرحيم الجعفري ، هالة إبراهيم الجراوني ، مصدر سبق ذكره ،ص284
- 31 المصدر السابق ،ص185



## أزمة البيئة والتلوث.. والاحترار الكوني

كمال المبروك الذواوي

كلية الاداب الجميل

## المخلص

بدأت المقالة بعرض بعض المفاهيم العامة، مثل: الغلاف الجوي، والتغير المناخي، والفرق بين مصطلح "الطقس" ومصطلح "المناخ"، والعوامل المؤثرة في المناخ، مثل الإشعاعات الشمسية الواصلة إلى الأرض وأنواعها، مع بيان فائدتها التي خلقها الله لنا، ومخاطر زيادتها، ثم المسطحات المائية من محيطات وبحار وبحيرات، ودورها في حفظ المناخ. ثم تعرض المقالة لثلاثة تفسيرات للتغير المناخي:

- تغيرات ناتجة عن ظواهر كونية.

- تغيرات طبيعية، ناتجة عن انعكاسات الأشعة الشمسية.

- تغيرات صناعية، من صنع الإنسان، بزيادة تركيز غازات الاحتباس الحراري.

ثم تتحدث المقالة عن مفهوم ظاهرة الاحتباس الحراري، وأسباب الاحترار الكوني الحالي، ومخاطر ارتفاع درجة حرارة كوكب الأرض، والأخطار التي تواجه البيئة جراء الاحتباس الحراري، وتأثير التغيرات المناخية في الدول النامية، وبهنا منها الدول العربية الشقيقة.

ثم تنبه المقالة إلى عواقب استعمال الوقود الأحفوري في محطات توليد الطاقة الكهربائية، ومجالات الصناعة، والزراعة.

ولم تكتف المقالة بدق نواقيس الخطر ولعن الظلام، بل امتدت إلى إضاءة الشموع، فعرضنا في عجلة لبعض المعالجات المقترحة لمطالقات الاحتباس الحراري بنوعيتها: قصيرة الأمد، وطويلة الأمد.

وكلنا أمل وابتهايل إلى المولى سبحانه، أن يلهم قادة العالم الصواب؛ لاتخاذ خطوات جادة في السبل التي وردت في المقالة، وأن يوفقهم إلى التوصل إلى حلول ناجعة وملموسة على الأرض لهذه المشكلة التي وضع الإنسان -قصر نظره- نفسه، وعالمه، وكوكبه كله فيها، وهو يظن أنه يحسن صنعا.

## ABSTRACT



The article began by presenting some general concepts, such as: the atmosphere, climate change, the difference between the term "weather" and the term "climate", and the factors affecting the climate, such as solar radiation reaching the earth and its types, with an explanation of its benefit that God created for us, and the risks of increasing it. Then the water bodies of the oceans, seas and lakes, and their role in preserving the climate. The article then offers three explanations for climate change;

Changes caused by cosmic phenomena.

Natural changes, caused by reflections of solar rays

Industrial, man-made changes, with an increase in the concentration of greenhouse gases.

The article then talks about the concept of global warming, the causes of current global warming, the dangers of global warming, the dangers facing the environment as a result of global warming, and the impact of climate changes in developing countries, including the brotherly Arab countries

The article then warns of the consequences of using fossil fuels in electric power plants, industry, and agriculture.

The article did not stop at sounding alarm bells and cursing the darkness, but also extended to lighting candles, so we briefly presented some of the proposed treatments for global warming of both types: short-term and long-term.

We all hope and pray to the Almighty, to inspire the leaders of the world to do the right thing.

To take serious steps in the avenues mentioned in the article, and to guide them to reach effective and tangible solutions on the ground to this problem in which man – with his short-sightedness – put himself, his world, and his entire planet, thinking that he is doing well.

﴿ظَهَرَ الْفَسَادُ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ بِمَا كَسَبَتْ أَيْدِي النَّاسِ لِيُذِيقَهُمْ بَعْضَ الَّذِي عَمِلُوا لَعَلَّهُمْ  
يَرْجِعُونَ (41)﴾ (الروم -41)

من المسلمات التي عاشت البشرية كلها تتعارف عليها منذ خلق آدم عليه السلام أن الكون الذي نعيش فيه ذاخر بمظاهر الجمال والإبداع في الطبيعة برا وبحرا وجوا، صباحا ومساء، صيفا وشتاء، كل فصل له جمالياته، وكل وقت له مفرداته، حتى إن نظر الخلق في هذا الإبداع المعجز بعيون النهى، صار مقدما على عبادة سبعين عاما، ينظر الشاعر فيفيض شعرا، وينظر العاشق فيهيم حبا، وتتهيج مشاعره الرومانسية، وينظر الإنسان المتعمق فيؤمن بأن له خالقا مبدعا، ويمتلئ القلب إيمانا وتثبيتا. على هذا المنوال، ووفق هذا السنن، عاشت البشرية قرونا طويلا، لكننا صحنونا مصدومين في القرن المنصرم على آثار صنع الإنسان، وتدخله في قوانين الطبيعة: من انقراض أنواع من الكائنات، وأمراض مهلكة للأبدان ما أنزل الله به من سلطان من قبل، واعتلالات في النفوس، فصارت البيمارستانات تعج بمن فيها من مرضى نفسيين، وسطح الأرض يكاد يلفظ ما بداخله من ملايين الجثث في اللحد والقبور نتيجة الحروب والأسلحة الفتاكة. وأخيرا، تغيرات في الطقس ما شهد مثلا آباؤنا الأولين، الذين عاشوا الحياة على فطرتها، فنعمو وسعدوا حتى أتاهم اليقين، أما نحن فشقينا بما هو من صنع أيدينا، وما تغيرات المناخ، وموجات تسونامي، والاحتباس الحراري، الذي سبب الاحترار الكوني، إلا نكالا من الله لما اقترفته يد الإنسان من غائلة على فطرة الله في الكون.

### مفاهيم عامة

#### الغلاف الجوي:

يحيط الأرض غلاف عظيم من الهواء يطلق عليه الغلاف الجوي أو الغازي (Atmosphere). ويتكون الغلاف الجوي من:

- النيتروجين بنسبة 78% .

- الأوكسجين بنسبة 21% .

- غازات أخرى مثل الأرجون، وثاني أكسيد الكربون "بنسبة 0.038% (Bauer, 2005)" وبخار الماء والميثان، والأوزون، وغيرها بنسبة 1%.

ومن المعروف أن غازي النيتروجين والأكسجين لا يؤثران في ظاهرة الاحتباس الحراري؛ لأنهما لا يمتصان الأشعة الحرارية المنبعثة من الأرض والمنطلقة باتجاه الفضاء الخارجي، بينما تلعب بقية الغازات الموجودة في الهواء مثل بخار الماء وثاني أكسيد الكربون والميثان وغيرها دوراً كبيراً وأساسياً في هذه الظاهرة (موسى، 1996).

ويمتد الغلاف الغازي حتى عشرة آلاف كيلو متر ارتفاعاً، وتكون كثافة الغلاف الجوي في طبقة التروبوسفير (Troposphere) القريبة من سطح الأرض الأعلى، وتنخفض الكثافة كلما ارتفعنا نحو الطبقات العليا من الغلاف الجوي. ويتكون الهواء النقي والخالي من الشوائب من مجموعة من الغازات (موسى، 1996).

### المناخ والتغير المناخي:

يمثل الغلاف الجوي الغازي نظاماً حرارياً حركياً، تنتقل فيه الطاقة الحرارية عبر حركة الهواء والرياح من مكان إلى آخر داخل هذا النظام، وتؤدي إلى تغيرات مناخية بعضها قصير الأمد، ويسمى بـ"الطقس"، وبعضها طويل الأمد "المناخ".

وإذا كان الغلاف الجوي (Atmosphere) يمثل نظاماً مناخياً تنتقل فيه الحرارة والرياح والأمطار من مكان إلى آخر وتؤثر في الأنظمة الأخرى، فإن الغلاف المائي (Hydrosphere) الذي يتكون من المحيطات والبحار والبحيرات والأنهار وجليد القطبين يمثل نظاماً مؤثراً في المناخ. إذ يقوم هذا النظام بتزويد الغلاف الجوي بالرطوبة (بخار الماء) ويعتبر عاملاً أساسياً في تلطيف درجة حرارة الأرض، من خلال قوة امتصاصه للأشعة الشمسية الحرارية، ونفاذيته العالية لها. كما يمتص الغلاف المائي ما نسبته 25% من تركيزات غاز ثاني أكسيد الكربون المنطلقة إلى الغلاف الغازي.

أما الأجزاء اليابسة من كوكب الأرض فتتكون من الجبال والوديان والصحارى والسهول والهضاب وتحتوي على مجموعة من الأنظمة الطبيعية والحيوية (Biosphere) والبشرية (Anthropologicalsphere) (Latif, 2006) (Cryosphere).

ترتبط هذه المنظومة المعقدة ومكوناتها مع بعضها البعض بواسطة عملية جريان الطاقة الحرارية فيما بينها وتكون وحدة متفاعلة تحدد نوعية المناخ وتغيراته وتؤثر به. (الكوفي 2009)

### العوامل المؤثرة في المناخ

هناك مجموعة من العوامل تؤثر وتتحكم بنوعية المناخ والطقس ولها يعود كل تغيير يحصل على المناخ سواء كان محلياً أو إقليمياً أو قارياً.

### مشكلة الدراسة

خلال الثورة الصناعية، والنهضة العلمية التي شملت العالم الغربي خلال قرون ستة مضت، أدت أنشطة الإنسان إلى إطلاق نسب متزايدة من غازات الاحتباس الحراري والملوثات، ومن أمثلتها "أكاسيد الكربون بأنواعها، والنيتروجين، والميثان، ومركبات الكلورو فلورو كربون" نتيجة الحاجة لحرق الوقود الحجري والفحم الحجري والغاز الطبيعي لإنتاج الطاقة المستخدمة في إدارة عمليات الإنتاج الصناعي والزراعي. ناهيك عن التزايد المتسارع وغير المنضبط في عدد سكان كرتنا الأرضية، والقطع الجائر لأشجار الغابات الاستوائية، مما أسهم في رفع معدلات تركيز غازات الاحتباس الحراري في الغلاف الجوي عن المعدلات المعقولة.

### الهدف من الدراسة:

نستهدف من الدراسة العجلى الواردة في هذه المقالة الوصول إلى أهداف منها:

- استعراض حجم الكوارث الطبيعية التي يسببها الاحترار الكوني.
- تحديد دور الأنشطة الإنسانية في إطلاق غازات الاحتباس الحراري، وفي تلويث الغلاف الجوي.
- مناقشة أسباب التغير المناخي ودور النشاط الإنساني في التسبب فيه.

### فروض الدراسة:

- أنشطة الإنسان هي المسبب الرئيس للنسب المتزايدة من تركيز غازات الاحتباس الحراري، خاصة ثاني أكسيد الكربون.
- الكوارث المناخية التي نشهدها في العشريات الأخيرة نتيجة طبيعية لظاهرة الاحتزاز الكوني.
- الغازات المسببة للاحتباس الحراري، التي أطلقها الإنسان هي السبب الرئيس لظاهرة الاحتزاز الكوني.

### الدراسات السابقة

- دراسة طه، هبة الله أحمد مختار: "أثر التغيرات المناخية على النشاط السياحي في مصر، دراسة لدور المؤسسات الرسمية. كلية السياحة والفنادق جامعة مطروح، 2021.

وقد توصلت الدراسة إلى أن " تعتبر ظاهرة التغيرات المناخية ظاهرة عالمية، إلا أن تأثيراتها المحلية تختلف من

مكان لآخر على الكرة الأرضية، نظراً لطبيعة وحساسية النظم البيئية في كل منطقة، وتعتبر المناطق الساحلية أكثر المناطق تأثراً بالتغيرات المناخية، فهي تتأثر بارتفاع سطح البحر، كما يتأثر النشاط السياحي فيها والحركة السياحية الوافدة إليها، وتقدم هذه الدراسة مفهوم ظاهرة التغيرات المناخية وآثارها على مقومات الجذب السياحية وأنماط السياحة المختلفة في مصر، ثم مدى الاهتمام الدولي والإقليمي بالظاهرة".

وتركز الدراسة الحديث عن دولة مصر العربية وحدها، قائلة "كذلك دور مصر والوضع الذي وصلت إليه في التعامل مع هذه الظاهرة، من خلال بحث دور المؤسسات الرسمية المعنية بالتغيرات المناخية في مصر".

ويبقى الجهد الكبير المبذول في الرسالة مقصوراً على دولة مصر العربية، مما يبقى الفردية والتميز لدراستنا التي تتناول الموضوع من حيث تأثيره على العالم كله عامة، وعالمنا العربي بصفة خاصة.

دراسة سليمان، هبة الله أحمد سيد، وأحمد، حسام الدين محمد عبد القادر:

تأثير الانفتاح التجاري على انبعاثات الكربون في الولايات المتحدة والصين ومصر،  
المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مج40، ع1، مارس 2020.

تبدأ الدراسة بالقول: "أصبحت قضية التغير المناخي من القضايا المهمة سواء على المستوى المحلي أو الدولي، وقد زاد الاهتمام بهذه القضية في ظل النظام التجاري العالمي الحالي حول افتراض التعارض المحتمل ما بين تحقيق منافع التجارة ووضع البيئة تحت مخاطر عديدة، بسبب المخاوف من أن المزيد من التجارة والنشاط الاقتصادي المتمثل في زيادة التصنيع قد يؤدي إلى زيادة واضحة في استخدام الطاقة، وكذلك زيادة الانبعاثات السامة، وظهور العديد من المشكلات البيئية، والتي منها التغير المناخي، كما أن المنافسة الناجمة عن التجارة الحرة قد تضغط على الحكومات لخفض المعايير البيئية، وكذلك فإن اتفاقيات التجارة الدولية قد تمنع الحكومات من سن لوائح وقوانين معينة للبيئة".

وتنص الدراسة على كونها تحاول من خلال وريقاتها "قياس تأثير كل من الانفتاح التجاري، والتنمية الاقتصادية، والاستثمار الأجنبي المباشر، واستهلاك الطاقة، والتحضر على البيئة باستخدام بيانات السلاسل الزمنية خلال الفترة (١٩٨٢ - ٢٠١٣) في حالات ثلاث دول متباينة في كل الظروف: الولايات المتحدة الأمريكية، والصين، ومصر.

دراسة عبد الرحمن، أزهري حسن: ظاهرة الاحتباس الحراري: الأسباب، التداعيات، ومقترحات الحلول.

وقد توصلت الدراسة إلى أن "مشكلة التغيرات المناخية هي إحدى المشاكل البيئية المهمة التي تستحق الوقوف عندها ودراسها. وتشكل ظاهرة الاحتباس الحراري إحدى تلك التغيرات في المناخ الملفتة للنظر والجديرة بالدراسة، إذ إن لها تتسبب في الكثير من الأضرار بالنسبة للكائنات الحية والتي على رأسها الإنسان. ل هذه الظاهرة مسببات عدة بعض ها طبيعي والبعض الآخر ناتج عن تدخلات الإنسان غير الرشيدة في الأنظمة البيئية بصورة كبيرة تضر بها وقد تؤدي إلى تلفها".

وبعد تشخيص المشكلة، قدمت الدراسة عدة مقترحات تلتزم فيها الحل والعلاج لتلك المعضلة المناخية، حيث "توجد بعض المقترحات أو المحاولات الجادة في استخدام تقنيات

عديدة قد تساعد في التقليل من هذه الظاهرة، إلا أن أغلبها أقرب للنظري من إلى العملي، وعليه، قدمت الورقة بعض المقترحات التي رأت أن لها أكثر فاعلية أو عملية في التصدي لمثل هذه الظواهر، مثل: الوقف الفوري لإزالة الغابات، واستزراع غابات جديدة".

### **الإشعاعات الشمسية الحرارية الواصلة إلى الأرض**

تعد الشمس أهم العوامل المؤثرة في المناخ، لأنها مصدر الطاقة الرئيسي الذي يصدر إلى الكوكب الحرارة والطاقة اللازمة لاستمرار الحياة، ولولا الطاقة الشمسية لتحولت أرضنا إلى جرم بارد منخفض درجة الحرارة، ولانعدمت فيه مظاهر الحياة فيه.

إن الشكل البيضاوي للأرض، ودورانها حول الشمس يجعلان أجزاءها تتلقى مقادير متباينة من الأشعة الشمسية الحرارية. وتفسر هذه الاختلافات التباين الكبير بين مناخ المناطق القطبية من جهة والمناطق الاستوائية من جهة أخرى في معدلات درجة الحرارة. ويسبب التباين الشاسع في كمية وشدة الأشعة الواصلة إلى بعض المناطق من الأرض، نلاحظ تبايناً واضحاً في كمية الأمطار والتلوج الساقطة وسرعة الرياح والضغط الجوي والشمس والإضاءة واختلاف أطوال الليل والنهار ودرجة حرارة الرياح والمياه. وقد شهد القرن الماضي ارتفاعاً في النشاط الشمسي. هذا الارتفاع لا يمكن له أن يفسر إلا بأن العامل البشري هو المسبب الأساسي فيه. (Foulak, 2004).

### **- المسطحات المائية (المحيطات والبحار والبحيرات والأنهار)**

تلعب المسطحات المائية دوراً مهماً ومؤثراً في مناخ الأرض، وتغطي حوالي 71% من مساحة سطح الكرة الأرضية.

تتفاعل بشكل مباشر مع الغلاف الجوي... يقع فوق هذه المسطحات المائية. ويؤدي ارتفاع درجة حرارة المسطحات المائية إلى زيادة سرعة الكتل والتيارات الهوائية والرياح، كما يزيد من سرعة تبخر الماء مما يرفع نسبة بخار الماء في الغلاف الجوي، مما يؤدي بدوره لزيادة تساقط الأمطار على سطح الكرة الأرضية وخصوصاً في المناطق القريبة من المحيطات والبحار.

ويسبب المساحات الشاسعة للمسطحات المائية فإنها تمثل خزانات عظيمة للطاقة الشمسية الحرارية، وذلك لقدرتها الفائقة على امتصاص الأشعة الشمسية بسبب نفاذيتها العالية للأشعة، تؤدي عملية الامتصاص الزائد للطاقة الحرارية الشمسية، مما يؤدي إلى تسريع عمليات التبخر وهذا بدوره يرفع نسبة تساقط الأمطار.

كما تقوم هذه المسطحات المائية بتحرير وإشعاع الطاقة الحرارية المخزونة لديها إلى الغلاف الخارجي للأرض مما يساعد على رفع درجة حرارة الغلاف الجوي.

وتلعب المسطحات المائية دوراً مهماً في تقليل تركيز غاز ثاني أكسيد الكربون في الغلاف الجوي، إذ تعد هذه المسطحات "مستودعات" طبيعية لهذا الغاز المسبب لظاهرة الاحتباس الحراري.

وتسهم المسطحات المائية بدور مهم وأساسي في تكوين مناخ الأرض، كما تلعب نفس الدور في التغير المناخي لكوكب الأرض، سواء كان هذا الدور سلبياً أو إيجابياً (Vohland, 2008).

**التغير المناخي** يمكن تعريف التغير المناخي بأنه: "أي تغير أو إخلال طويل الأمد، يطرأ على حالة المناخ نتيجة للتغير في توازن الطاقة وسريانها، ويؤثر في النظم البيئية والطبيعية". ويشير التغير المناخي أيضاً إلى "التغير المستمر في مناخ الكرة الأرضية نتيجة أسباب كونية أو طبيعية أو بشرية، ويؤثر سلباً على المحيط الحيوي، ويؤدي لوقوع كوارث طبيعية مدمرة".

وهناك ثلاثة تفسيرات متعددة لكيفية حدوث التغيرات المناخية، سنعرض في هذا المقام لبعض فروضها: (Rahmstorf, 2006).

#### أولاً: تغيرات مناخية ناتجة عن ظواهر كونية:

يركز أصحاب هذه النظرية على أن شدة الأشعة الشمسية الواصلة إلى الأرض وغلافها الجوي تتأثر بالتغير في مدار دوران الأرض حول الشمس اقتراباً أو ابتعاداً، كما أن أية زيادة في شدة أو كمية الإشعاعات الواصلة إلى كوكب الأرض والناجمة عن تغير في الانفجارات النووية للشمس يؤدي بالتأكيد إلى ارتفاع درجة حرارة الأرض وغلافها الغازي.



## ثانيا: تغيرات مناخية ناتجة عن انعكاسات الأشعة الشمسية (طبيعية):

يتكون الطيف الشمسي من أنواع من الأشعة الشمسية، تتباين في طولها الموجي، وتنتقل هذه الأشعة -دون الحاجة إلى وسط مادي- على شكل موجات كهرومغناطيسية بعضها قصير الموجة والآخر طويل الموجة. ويقوم الإشعاع الشمسي الساقط على الأرض بنقل الطاقة الحرارية والضوء من الشمس إلى الأرض.

وتصنف الأشعة الشمسية المكونة للطيف الشمسي على الأشكال التالية:

### أ- الأشعة فوق البنفسجية Ultraviolet

وتمثل حوالي 9% من مجموع الأشعة الشمسية الواصلة إلى الغلاف الجوي (صالح، 2007). يصل منها إلى سطح الأرض 2% فقط بسبب دور غاز الأوزون الموجود في الغلاف الجوي. وللأشعة فوق البنفسجية أهمية حيوية للإنسان والحيوان، لدورها في تشكيل مادتي "الهستامين Histamine"، و"الميلانين Melanine" اللتين تكسبان الجسم مناعة ضد التأثيرات الضارة للأشعة الشمسية. كما تقوم هذه الأشعة بتنشيط فيتامين D الضروري لتكلس العظام وحمايتها من مرض الكساح.

أما زيادة التعرض للأشعة فوق البنفسجية فإنه يؤدي إلى الإصابة بمرض سرطان الجلد، ويساعد على حدوث تغيرات في كرومومات الخلايا، مما يؤدي لحدوث الطفرات الوراثية (الصطوف، 2006).

### ب. الأشعة المرئية (الضوئية) Sunlight ray

الأشعة المرئية هي أحد أنواع الأشعة القصيرة- المتوسطة، وتمثل 41% من مجموع الأشعة الشمسية الواصلة إلى سطح الأرض. وتتكون من ألوان مختلفة هي: البنفسجي والأزرق والأخضر والأصفر والأحمر، وتكون بمجموعها اللون المرئي، وهي المسؤولة عن ظهور ضوء النهار. وتولد الأشعة المرئية طاقة حرارية عند سقوطها على الأنسجة الحيوية والأجسام المختلفة.

### ج. الأشعة تحت الحمراء Infrared ray

وهي أشعة حرارية غير مرئية، طويلة الموجات، وتؤلف حوالي 50% من مجموع الأشعة الشمسية الواصلة إلى الغلاف الجوي لكوكب الأرض. تكمن أهمية الأشعة تحت الحمراء في تأمين الطاقة الحرارية الضرورية للحياة على الأرض، وبدون هذه الطاقة الحرارية لأصبحت الأرض كوكباً بارداً لا يمكن العيش فيه (صالح، 2007). تعتمد الكائنات الحية نباتية كانت أم حيوانية على الأشعة تحت الحمراء في الحصول على الطاقة اللازمة لقيامها بالعمليات الحيوية والكيميائية، كما تزودها بالطاقة اللازمة لمقاومة تقلبات المناخ وغيرها من الظواهر الطبيعية (الصطوف، 2006).

#### ثالثاً: تغيرات مناخية يسببها الإنسان بزيادة تركيز غازات الاحتباس الحراري

يعتقد العلماء أن الإنسان لعب دوراً أساسياً في تعاضد ظاهرة الاحتباس الحراري وفي التغير الطارئ على مناخ الكرة الأرضية خلال القرنين الماضيين.

وتشير الإحصاءات إلى أن عدد سكان الكرة الأرضية قد تضاعف خلال القرنين الثامن عشر والتاسع عشر. أما في القرن العشرين فقد تضاعف ثلاث مرات. وهذا يعني أن النمو السكاني يتطلب زيادة في معدلات الاستهلاك، وبشكل خاص المواد الغذائية والملابس والأثاث المنزلي والطاقة والمياه.

إن هذه الزيادة في الاستهلاك تفرز ملوثات صلبة وسائلة وغازية، ومعروف أن الإنسان كان -والحقيقة أنه ما زال- يعتمد بالدرجة الأساسية على الوقود الأحفوري في الحصول على الطاقة التي يحتاجها للقيام بنشاطاته الحياتية المختلفة، وذلك لسهولة الحصول على الوقود الأحفوري ونقله وتخزينه واستعماله.

ومن المعروف أن أوجه استهلاك الطاقة تتباين من مجتمع إلى آخر، ومن دولة إلى أخرى، وتعتمد على درجة التطور الاقتصادي والتكنولوجي والبشري. فالدول الصناعية الغربية تستهلك كميات من الوقود الأحفوري تزيد كثيراً عن الدول النامية رغم قلة عدد سكانها، نتيجة تطور إنتاجها الصناعي الواسع وامتلاكها عدداً هائلاً من المصانع ووسائل وشبكات النقل والمواصلات، فضلاً عن كون الفرد الأوروبي يستهلك من الطاقة عشرة أضعاف ما يستهلكه الفرد في بعض الدول النامية والفقيرة.

وكانت انبعاثات الدول الصناعية تمثل 60% من الانبعاثات العالمية عام 1970م، لكنها انخفضت إلى حوالي 49% حالياً، نتيجة تزايد انبعاثات بعض الدول النامية مثل الصين والهند والبرازيل خلال العقود الأربعة الأخيرة (Santarius, 2007).

### مفهوم ظاهرة الاحتباس الحراري

يعتقد الكثيرون أن بداية الاهتمام بظاهرة الاحتباس الحراري هو سبعينيات القرن العشرين، وتحديداً بعد مؤتمر ستوكهولم العالمي للبيئة عام 1972 الذي ناقش -ولأول مرة- هذه الظاهرة، وعدها ظاهرة تحتاج إلى الدراسات المستفيضة بغية الوصول إلى إيجاد الحلول المناسبة لها.

حذرت الأكاديمية العلمية الأمريكية National Academy of Science في سبعينيات القرن الماضي من أخطار الاحتباس الحراري (Climate Research Board, 1979).

كما شهدت نفس الفترة اهتماماً كبيراً من قبل الهيئات الدولية والوطنية ووسائل الإعلام بظاهرة الاحتباس الحراري.

إلا أن هذا الاعتقاد اعتقاد خطأ، وذلك لأن الاهتمام بظاهرة الاحتباس الحراري من خلال الاهتمام بموضوع ارتفاع درجة حرارة الأرض بدأ بالعالم الفرنسي فورييه Fourier عام 1842م، عندما حاول إيجاد تفسير أو سبب معقول لظاهرة دفء الأرض (الحناوي، 2004).

إن أشعة الشمس التي تصل للأرض هي المصدر الأساسي للطاقة، ومنها تستمد الأرض الحرارة التي تحتاجها من أجل استكمال الحياة. فالنبات يستفيد من الطاقة الواصلة عبر أشعة الشمس، مستفيداً من الكربون الموجود في غاز ثاني أكسيد الكربون والماء ليقوم بعملية التركيب الضوئي اللازمة لاستمرار الحياة فوق الأرض.

ويدون أشعة الشمس والطاقة الناتجة عنها لأصبحت الأرض كوكباً بارداً لا يمكن العيش به، ولا يحتوي على كائنات حية. والشمس عبارة عن مفاعل نووي هائل، تحدث فيه تفاعلات نووية تصل درجة الحرارة حوالي 15 مليون درجة مطلقاً. إذ يتحد اثنان من البروتونات (الهيدروجين) مع اثنين من النيوترونات لتكوين ذرة واحدة من الهيليوم (He) مع فقدان قدر

قليل من الكتلة التي تتحول إلى طاقة حرارية هائلة، تطلقها الشمس إلى الكواكب المحيطة بها، ومنها الأرض.

تعرف الأشعة الشمسية بأنها "إشعاعات كهرومغناطيسية" تتبعث في مسار مستقيم وبسرعة 300 ألف كيلومتر في الثانية الواحدة، على شكل تموجات تدعى الفوتونات (Photons) تحمل معها الطاقة إلى الأرض. ويمكن التمييز بين مختلف الإشعاعات الشمسية من خلال أطوال موجاتها والتي تقاس بالنانومتر، ويساوي "واحد من المليون من المليمتر" (صباريني، 2004).

وتستطيع عين الإنسان رؤية الإشعاعات التي أطوالها بين 390-750 نانومتر وتسمى الإشعاعات المرئية.

يصل حوالي 50% من مجموع الأشعة الشمسية التي تخترق الغلاف الجوي باتجاه الأرض لتزويدها بالطاقة اللازمة لتسخين اليابسة والمحيطات.

### ما هي ظاهرة الاحتباس الحراري "الدفينة"؟

تمكن العالم الإنجليزي جيمس واط James Watt عام 1765م (Tanaka, 2006) من اكتشاف أهمية الطاقة البخارية، فقام بتصنيع أول آلة تعمل بالطاقة البخارية، وأدى هذا الاكتشاف العلمي المهم إلى ولوج الإنسان مرحلة جديدة سميت الثورة العلمية الصناعية ما زالت مستمرة حتى يومنا هذا.

إن الزيادة في الإنتاج الصناعي والزراعي صاحبها زيادة مطردة في استهلاك الطاقة الناتجة عن حرق الأخشاب والفحم الحجري وبقيّة أنواع الوقود الإحفوري (سفاريني، 2002).

لاحظ العلماء البيئيون والمختصون بالأنواء الجوية أن هناك ارتفاعاً تدريجياً في معدلات درجات الحرارة على الصعيد العالمي ابتداء من عصر الثورة العلمية الصناعية التي شهدتها أوروبا في منتصف القرن الثامن عشر، وقد أكدت البيانات الإحصائية المناخية صحة هذه المعلومات (Tanaka, 2007).

## أسباب ظاهرة الاحترار الكوني الحالي والعوامل التي تقود إلى التغير المناخي

تعود أسباب ظاهرة الإحترار الكوني إلى عدة أسباب كما يراها العلماء والمهتمون بالبيئة. إذ يرى فريق من العلماء أن غازات الاحتباس الحراري هي المسؤولة عن ارتفاع درجة حرارة الأرض والتغيرات المناخية (Rahmstorf, 2007; Latif, 2006; Tanaka; 2006).

فيما يرى فريق آخر أن الأسباب تعود إلى تأثير العوامل الطبيعية مثل حرائق الغابات والبراكين والتذبذب في شدة الأشعة الشمسية والاختلاف في مدارات الأرض والأقطاب الجغرافية والمغناطيسية (ميلوتين يانكوفيتش).

مرت الكرة الأرضية خلال المليون سنة المنصرمة بمجموعة من الأطوار، بعضها جليدي زحفت خلاله الثلوج إلى وسط وجنوب أوروبا، وانخفضت خلالها معدلات درجة حرارة كوكب الأرض، ومحيطها الغازي وبعضها وصلت عندها درجات الحرارة ضمن الحدود الطبيعية، وقد مر كوكب الأرض بآخر عهد جليدي قبل حوالي عشرين ألف سنة (موسى، 1996).

يتحمل الإنسان المسؤولية المباشرة عن هذه الظاهرة وما تسببه من كوارث طبيعية وتغيرات سلبية في البيئة الطبيعية (تلوث الهواء والماء والتربة) والاختلال في التوازن البيئي الطبيعي الذي كان يسود كوكب الأرض (Latif, 2006).

إن تزايد نشاط الإنسان في المجال الصناعي والزراعي والمنزلي وغيرها من النشاطات البشرية الأخرى مثل عمليات التعدين وعمليات توليد الطاقة في المحطات التي تعمل على حرق الوقود الإحفوري والاستعمال المتزايد لوسائل النقل (طائرات، قطارات، باصات، سيارات صغيرة) وما تستهلكه من أنواع الوقود، ناهيك عن الاستخدام المتزايد والمفرط للأجهزة الكهربائية في البيوت (طبخ، كي، غسل، تدفئة.. إلخ) هو من العوامل الأساسية لزيادة استهلاك الطاقة، والتي تأتي نسبة عالية منها عن طريق استهلاك مختلف أنواع الوقود، مما يؤدي إلى انطلاق مختلف أنواع الغازات إلى الغلاف الجوي وعلى رأسها الغازات المسببة للاحتباس الحراري.

من جهة ثانية تسبب الإنسان عن قصد بقطع الأشجار المعمرة وبتحويل ملايين الكيلومترات المربعة من الغابات الاستوائية في منطقة الأمازون في أميركا الجنوبية وفي الغابات الاستوائية في جنوب شرق آسيا إلى أراضٍ للزراعة الحقلية ولرعي الأبقار، وكذلك

فإنه قلل إمكان التخلص من كمية غاز ثاني أكسيد الكربون التي تستهلك في عملية التمثيل الضوئي (Bauer, 2007).

من هنا يبرز دور العامل البشري باعتباره أهم عامل مؤثر في الاختلال الطارئ على التركيبة الغازية للهواء والتي ينتج عنها تغير ملموس في مناخ كوكب الأرض. إن الإنسان بإفراطه في حرق مصادر الطاقة (الوقود الأحفوري) واستهلاكه المتزايد للطاقة وعدم اهتمامه بالإجراءات والمسابي التي تهدف إلى:

- التقليل من استخدام الطاقة، والتقليل من الانبعاثات الغازية الملوثة للغلاف الجوي:

يعتبر المسؤول المباشر عن التغير المناخي الذي طرأ على مناخ الأرض اعتباراً من الثورة الصناعية وإلى يومنا هذا (Rahmstorf, 2007). على الإنسان أن يعي الخطر الذي يواجه البشرية والحياة البرية ويتحمل المسؤولية كاملة عن دوره في تلويث البيئة وتغيير معالمها.

**مخاطر ارتفاع درجة حرارة الأرض :** إن انخفاض معدلات درجة حرارة كوكب الأرض يمكن أن يوصلنا إلى عصر جليدي جديد، أما ارتفاع معدلات درجة حرارة كوكب الأرض حتى ولو كان بمقادير بسيطة كما هو عليه الآن فإنه سيؤدي بالتأكيد إلى كوارث بيئية لا يمكن تخيلها.

وتشير مراكز الأرصاد المناخي إلى أن متوسط درجة حرارة الأرض قد ارتفع خلال القرن الماضي 0.6 درجة مئوية، وأن هذا الارتفاع في درجة الحرارة سوف يزداد بالمستقبل بسبب الانفجار السكاني وتزايد الاستهلاك في الوقود الأحفوري (IPCC, 2001).

إن هذه الزيادة الطفيفة في درجة الحرارة قد سببت الكثير من الكوارث البيئية المتمثلة بالفيضانات، والجفاف، والأعاصير، وحرائق الغابات. كما أشارت توقعات أخرى إلى أن متوسط درجة حرارة الأرض سيبلغ عند نهاية القرن الحالي 1.4 - 5.8 درجة مئوية، وستؤدي هذه الزيادة في متوسط درجة الحرارة إلى مشاكل بيئية وإنسانية لا يمكن السيطرة عليها (Rahmstorf, 2007).

وقد شهدت العقود الخمسة المنصرمة -اعتباراً من ستينيات القرن الماضي- ارتفاعاً ملحوظاً في معدلات درجة حرارة كوكب الأرض كانت نتيجتها تغيرات كبيرة في المناخ العالمي، وخصوصاً في الدول النامية والفقيرة وهي أكثر الدول التي تعاني مساوئ هذه الظاهرة. وقد بينت (حداد 2008) أن جليد القطب الشمالي قد خسر نحو ثلث مساحته خلال الثلاثين سنة المنصرمة وسجل مستواه الأدنى عام 2007. كما أن ذوبان الجليد القطبي يبطل مفعوله التبريدي العاكس لأشعة الشمس، مما يعني ازدياداً في الاحترار الكوني، واختلالاً في أنماط الطقس.

### **الأخطار التي تواجه البيئة بسبب الاحتباس الحراري**

نتيجة للارتفاع الذي طرأ على معدلات درجة حرارة كوكب الأرض وارتفاع درجة حرارة مياه البحار والمحيطات اعتباراً من عام 1970م (Solanki, 2003). فقد طرأت تغيرات مناخية وبيئية جوهريّة في الكرة الأرضية خلال العقود الأربعة الماضية، سببها ظاهرة الاحتباس الحراري، نوجز أبرزها بما يلي:

- ازدياد عدد وشدة الأعاصير والفيضانات وحرائق الغابات وموجات الجفاف التي حدثت في مناطق مختلفة من العالم وخصوصاً في المناطق التي يزداد بها استهلاك الوقود الأحفوري وما يصاحبه من انبعاثات غازية مثل أميركا الشمالية وأوروبا وجنوب شرق آسيا، وذلك لأن هذه المناطق من العالم هي مناطق صناعية عظمى وتستهلك نسبة عالية من حجم استهلاك العالم للطاقة.

- شدة الأعاصير والأمطار الغزيرة، وارتفاع مستوى سطح البحر، يهدد المناطق الساحلية والمعروفة بارتفاعاتها المنخفضة مثل بنجلاديش وهولندا وجزر الكاريبي، ومدن مثل هامبورج وهونج كونج والبصرة بالغرق. وسيؤدي هذا الأمر مستقبلاً إلى نزوح الملايين من البشر من مناطق سكنهم، وسيسبب خسائر مادية تقدر بآلاف المليارات من الدولارات.

- زيادة في عدد وشدة حرائق الغابات التي اجتاحت مناطق كثيرة من العالم والذوبان السريع لجبال الجليد في القطبين الشمالي والجنوبي وجبال الهملايا، مما أدى -وسيؤدي- إلى ضياع الاحتياطي العالمي من الماء العذب والصالح للاستهلاك البشري والزراعي، وسيؤدي إلى ارتفاع مستوى سطح البحر، مما يهدد المناطق الساحلية بالفيضانات المدمرة.

وقد رصدت الأقمار الصناعية انخفاضاً في كميات الجليد في القطبين بين 1979-2005 مقداره 25% (Correll, 2004).

- زيادة معدلات الأمطار في الجزء الشمالي من العالم والمناطق المدارية، مقابل تعرض المناطق الوسطى والمناطق الجافة والاستوائية إلى موجات من الجفاف والتصحر، وهذا بدوره سيؤدي إلى موت الحيوانات والنباتات وإلى تشريد ملايين من البشر عن أوطانهم.

- اجتياح موجات من الحر الشديد لمناطق كانت تعرف باعتدال مناخها أو بأجوائها الباردة مثل أوروبا، تلك الموجات من الحر سببت في صيف عام 2003 وفاة 35 ألف شخص في أوروبا غالبيتهم من كبار السن والأطفال (WMO, 2003).

- توسع مدى انتشار وانتقال بعض الأمراض مثل الملاريا إلى مناطق أخرى لم يكن المرض معروفاً بها مثل جنوب أوروبا وإصابة الآلاف. معروف أن الملاريا من الأمراض التي تستوطن المناطق الاستوائية الحارة، وأن هذا المرض يحصد أرواح الملايين من البشر سنوياً، وأن انتشاره يعتبر كارثة بيئية وصحية.

- ازدياد عدد المجاعات بسبب الجفاف الشديد الذي يصيب بعض مناطق إفريقيا وآسيا كالسودان وكينيا والصومال وإثيوبيا والهند وباكستان، ويؤدي إلى موت الملايين من الماشية، ناهيك عن الدمار الذي يصيب الحقول الزراعية، إضافة إلى موت وتشريد ملايين من البشر عن مناطقهم.

- تقاوم أزمة المياه الصالحة للشرب بالعالم نتيجة التسارع في تبخر مياه البحيرات والأنهار والجليد القطبي، مما يهدد بكوارجث بيئية خطيرة بسبب معاناة مناطق كثيرة في إفريقيا كإثيوبيا والصومال. - انتشار الأوبئة والأمراض مثل الكوليرا والإسهال وموت الآلاف من البشر، وخصوصاً الأطفال منهم بالمناطق المنكوبة بالأعاصير والفيضانات بسبب اختلاط مياه المجاري بمياه الشرب.

- التهديد المباشر للحياة البرية والذي يصل نحو 30% بسبب التغيير السلبي والخطير الذي حصل في البيئة الحيوانية والنباتية كنتيجة لظاهرتي الاحتباس الحراري والتغير المناخي. وسيؤدي التغيير حتماً إلى انقراض الكثير من الأنواع النباتية والحشرية والحيوانية



البرية كما هو حاصل حالياً للدب القطبي. تؤكد بعض الدراسات أن التغير المناخي يؤدي إلى انقراض حوالي 40 - 100 كائن حي نباتي أو حيواني يومياً (إبراهيم، 2006).

### **تأثيرات التغيرات المناخية في الدول النامية والفقيرة**

تعتبر الدول النامية والفقيرة من أكثر الدول تأثراً بهذه الظاهرة، ويعود السبب في ذلك إلى كون حكومات هذه الدول لا تمتلك الإمكانيات الاقتصادية الكافية التي تحمي مواطنيها من تأثيرات هذه المشكلة المتنامية الخطورة عالمياً.

وقد أكد الأمين العام للأمم المتحدة السيد بان كي مون على (وجود تباين في تأثيرات التغير المناخي على كل من الدول الغنية (دول الشمال) والدول النامية (دول الجنوب)، وأن (الدول الغنية تمتلك الموارد والدراية الفنية للتكيف مع أثار التغير المناخي) (بان كي مون، 2008).

كما حذر السيد جون هولمز وكيل الأمين العام للأمم المتحدة للشؤون الإنسانية في خطابه خلال الدورة الخامسة من مؤتمر معرض دبي الدولي للإغاثة والتطوير Medad من احتمال تزايد الطلب على المساعدات الإنسانية خلال العقد القادم بسبب التحديات الناجمة عن التغيرات المناخية. وأشار إلى أن عدد الكوارث التي شهدها العالم قد تضاعف من 200 حادثة إلى 400 حادثة سنوياً خلال العقدين الماضيين، وأن تسعاً من كل عشر منها مرتبطة بالمناخ.

### **تأثيرات التغير المناخي في المنطقة العربية**

تصنف الدول العربية على أنها دول نامية، وبعضها يصنف ضمن دول العالم الفقيرة. وتقع هذه الدول في مناطق جغرافية يسودها مناخ المناطق الجافة وشبه الجافة. وتسهم الدول العربية بنسبة 4.2 % من مجموع انبعاثات غازات الدفيئة عالمياً، تسهم المملكة العربية السعودية بأعلى نسبة بين الدول العربية، يليها كل من مصر والجزائر. ورغم المساهمة القليلة للدول العربية في الانبعاثات الغازية العالمية، إلا أن المنطقة العربية هي من أكثر المناطق تأثراً بالتغير المناخي الذي يسود العالم. ارتفعت درجة حرارة الهواء في هذه المنطقة من 0.2- 2 درجة مئوية خلال الفترة مابين 1970-2004 م (المدني، 2000).

إن التغير المناخي والاحترار العالمي والنمو السكاني والحضري، وشح المياه، وتدهور الأراضي الزراعية والتصحر والقدرات غير الوافية في إدارة النفايات وتدهور البيئة الساحلية والبحرية وتلوث الهواء هي من أهم التحديات البيئية التي تواجه البلدان العربية (طلبة، 2008).

تعد جميع الدول العربية مهددة بيئياً نتيجة التغير المناخي وارتفاع معدلات درجات الحرارة فيها.

### الأخطار التي تواجه البلدان النامية والفقيرة بسبب التغير المناخي

تواجه البلدان النامية والفقيرة مجموعة من الأخطار والتحديات، على رأسها مشكلة التغير المناخي التي تواجه العالم. حذر المنتدى العالمي للمياه الذي انعقد في يونيو 2006 في المكسيك من تزايد معدلات الكوارث الطبيعية في مختلف أنحاء الكرة الأرضية، واعتبرها من أهم التهديدات التي تواجه استمرار عمليات التنمية في العالم وخاصةً في الدول الأكثر فقراً. وأكد المؤتمر على أن المناطق الواقعة في الحزام الذي يربط قارة إفريقيا وجنوب آسيا -والتي تضم أكثر من مليار شخص يعيشون بدون مياه نظيفة- ستكون من أكثر المناطق تضرراً من الكوارث الناتجة عن التغيرات المناخية والمتمثلة بالجفاف وحرائق الغابات والفيضانات والتصحر والمجاعات وتفشي الفقر وتدهور التنوع البيولوجي (CNN-علوم وتكنولوجيا، 2006).

**وتتمثل أهم الأخطار التي تواجه البلدان النامية والفقيرة بسبب التغير المناخي في الآتي:**

- زيادة الصعوبات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي تواجه هذه البلدان التي تسعى إلى تطوير خطط للتنمية المستدامة فيها.

- تؤدي الكوارث البيئية مثل الجفاف وحرائق الغابات والفيضانات والأعاصير إلى هجرة المواطنين والسكان من مناطقهم إلى مناطق ودول أخرى، في ظاهرة جديدة تدعى اللاجئين البيئيين، مما يضيف أعباء إضافية على المهاجرين والدول المستقبلة لهم. ويتجلى ذلك بشكل كبير في مناطق شرق إفريقيا مثل السودان وإثيوبيا التي تتأثر بشكل واسع بالتغيرات المناخية التي تسود هذه المناطق.

كما تعاني كل من الصين والهند وبنغلاديش من الهجرة الداخلية والخارجية بسبب التغيرات المناخية الناتجة عن ظاهرة الاحتباس الحراري (Bauer, 2007).

- تزيد الكوارث البيئية وخاصة ظاهرتي الجفاف والتصحر من احتمالات نشوب نزاعات وحروب مناطقية أو دولية على مصادر المياه والأراضي الزراعية والرعية.

- تواجه الكثير من البلدان الإفريقية والآسيوية ومنها الدول العربية ومنطقة القرن الإفريقي والهند وبنغلاديش نقصاً حاداً في المياه العذبة السطحية والجوفية بسبب تزايد حالات الجفاف الناتجة عن تناقص وعدم انتظام سقوط الأمطار. ويؤثر تناقص كميات المياه على النشاط الاقتصادي لهذه البلدان، مما يعوق نمو خطط التنمية المستدامة والتي تحتاجها هذه الدول ومجتمعاتها. ويؤدي نقص المياه وانعدام تساقط الأمطار إلى حدوث كوارث بيئية واجتماعية تتمثل بالمجاعات مما يزيد نسب الفقر في الكثير من البلدان النامية والفقيرة (Bauer, 2007).

- يهدد ارتفاع سطح مياه المحيطات والبحار نتيجة ذوبان الثلوج في القطبين الشمالي والجنوبي وفي جزيرة آيسلاند وفي المناطق الجبلية في أوروبا وآسيا سكان المناطق المنخفضة، وذلك بسبب انخفاض أراضيها وتأثرها الشديد بالعواصف والأعاصير المدارية والفيضانات.

### **عواقب استئصال الوقود الأحفوري في محطات الكهرباء والصناعة والزراعة**

رغم دعوات المهتمين بقضايا البيئة بالتحول إلى مصادر الطاقة المتجددة، لم يتمكن الكثير من البلدان -وبشكل خاص الدول الصناعية الكبرى- من تغيير مصادرها التقليدية للطاقة إلى مصادر الطاقة المتجددة. ولا يزال الوقود الأحفوري يشكل نسبة عالية من نسب مصادر الطاقة في جميع البلدان. إذ تعتمد محطات توليد الطاقة الكهربائية العاملة حالياً بدرجة أساسية على الفحم والغاز والنفط، وهي تستهلك ملايين الأطنان من الوقود الأحفوري من أجل توفير الطاقة الكهربائية لكل من المصانع والمزارع والمنازل... إلخ.

إن حرق الوقود الأحفوري يمثل جانباً أساسياً من مصادر الطاقة المستخدمة في الإنتاج الصناعي والزراعي في جميع البلدان. وبالتأكيد فإن هذا الحرق المتزايد للوقود يؤدي إلى

زيادة معدلات تركيز غاز ثاني أكسيد الكربون في الغلاف الجوي، وهو يمثل مصدرا مهما من مصادر هذا الغاز.

ولم يكن هذا المصدر (المصدر البشري) ذا تأثير كبير -قبل الثورة الصناعية- على معدلات تركيز غاز CO<sub>2</sub> بسبب ضعف الإنتاج الصناعي الآلي والزراعي الآلي. ولم تكن الزيادة في عدد السكان مؤثرة عند بداية الثورة الصناعية. لكن تضاعف عدد سكان الكرة الأرضية خلال القرنين الماضيين أدى إلى زيادة كبيرة وملحوظة في استهلاك الإنسان للوقود الأحفوري، وذلك لتأمين احتياجات الإنسان المتصاعدة للطاقة.

كما أن لتحسن مستوى معيشة الفرد نتيجة التطور العلمي والثقافي دورا مهما في زيادة استهلاكه للطاقة، عن طريق زيادة استخدامه للأجهزة والأدوات، الأمر الذي قاد إلى زيادة كبيرة جداً في حجم الإنتاج الصناعي. وقد رافق النمو السكاني الهائل زيادة كبيرة في حجم الإنتاج الزراعي الآلي من أجل تأمين احتياجات البشر من المواد الغذائية والملابس وغيرها من الاحتياجات الأخرى (Tanaka, 2007).

### المعالجات المقترحة لمطلقات الاحتباس الحراري

#### المعالجات قصيرة الأمد

غازات الاحتباس الحراري المتمثلة في بخار الماء وثاني أكسيد الكربون والميثان وأكسيد النيتروز وغاز ثلاثي فلوريد النيتروجين وغازات أخرى هي المسؤولة عن رفع درجة حرارة كوكب الأرض وغلافها الجوي، وإن الإنسان ومن خلال تعدد نشاطاته وتأخر اهتمامه بحل هذه المشكلة هو المسؤول الوحيد والمباشر عن ارتفاع نسب غازات الاحتباس الحراري في الغلاف الجوي. وتلعب التربية البيئية وزيادة الوعي البيئي لدى الناس دوراً مهماً في التصدي لمشكلة التغير المناخي، وتولي الدول المتقدمة أهمية كبيرة لهذا الموضوع. ويعتمد الكثير من الدول على التربية البيئية وزيادة الوعي البيئي لدى السكان في مساعيها الجدية، للحيلولة دون ارتفاع تركيزات الغازات المسببة للاحتباس الحراري. ويستهلك الفرد في الدول الصناعية كميات من الطاقة تفوق معدلات الاستهلاك في البلدان النامية أضعافاً مضاعفة (Matthes, 2005).

تركز الحكومات والهيئات الدولية والمنظمات المهتمة بحماية البيئة على توعية السكان بالأخطار الناتجة عن زيادة معدلات استهلاك الطاقة وتحثهم من خلال إشراك وسائل الإعلام المسموعة والمقروءة على الاقتصاد والتوفير في استهلاك مصادر الطاقة المختلفة.

### **وبالإمكان التقليل من استهلاك الطاقة في المجالات الآتية:**

- التوفير في استهلاك الطاقة في المنازل والمباني العامة والخاصة

- التوفير في استهلاك الطاقة في وسائل النقل

### **المعالجات بعيدة الأمد:**

- إيقاف عمليات حرق وقطع أشجار الغابات الاستوائية والاهتمام بالتشجير

إن الاهتمام بزيادة عمليات التشجير داخل وخارج المدن لا يؤدي فقط إلى تقليل نسب الغازات الملوثة للهواء في أجواء المدن بل يتعدى ذلك إلى تحسين وتلطيف حالة الطقس والمناخ في هذه المدن، كما يؤدي أيضاً إلى تحسن الحالة النفسية للسكان (Ott, 2007).

- التحول إلى مصادر الطاقة المتجددة والمستدامة.

- شهدت العقود الأربعة المنصرمة اهتماماً متزايداً من قبل المؤسسات الدولية والحكومات والمجتمعات المختلفة في العالم بموضوعات البيئة ومكوناتها، وضمنها قضايا الطاقة واستمرارية توفرها والمصادر الرخيصة منها والبدائل الصديقة للبيئة.

وقد شهدت تلك الفترة أزمات متعددة بالطاقة بين الدول المنتجة والمستهلكة للنفط منها على سبيل المثال لا الحصر تلك الأزمة التي نشبت بين الدول العربية والغرب الصناعي إبان حرب تشرين أكتوبر عام 1973 بين العرب وإسرائيل حيث استخدمت الدول العربية لأول مرة النفط كسلاح ضد الدول الغربية، مما قاد إلى شل أجزاء كبيرة من النشاط الاقتصادي والصناعي في كثير من البلدان الصناعية نتيجة عدم توفر الوقود.

نتيجة لتلك الأزمة بدأت الدول الغربية آنذاك بالتفكير وبشكل جدي بموضوعات الطاقة وكيفية توفيرها بالكميات المناسبة من أجل استمرار العجلة الاقتصادية والصناعية بالدوران في هذه البلدان. وبما أن الوقود الأحفوري أقرب من مصادر الطاقة غير المتجددة وهو قابل للنفاذ والنضوب خصوصاً بعد الزيادة في إنتاجه واستهلاكه.

وقد توجهت الكثير من البلدان بالتحول إلى مصادر الطاقة المتجددة والمستدامة بغية تقليل الاعتماد على النفط مستقبلاً واستغلال مصادر الطاقة النظيفة والصديقة للبيئة (EI Bassam, 2008).

وتتمتاز مصادر الطاقة المتجددة مثل الطاقة الشمسية والطاقة الكهرومائية والرياح والطاقة الجيو حرارية والطاقة الحيوية بكونها مصادر طاقة أظلية وغير ملوثة للبيئة، عكس الوقود الإحفوري الذي يسبب تلوث الهواء والماء والتربة ويزيد من تركيزات غاز ثاني أكسيد الكربون في الغلاف الجوي.

وقد تمكن الكثير من البلدان في السنوات الأخيرة من زيادة نسبة الطاقة المنتجة عن طريق مصادر الطاقة المتجددة إلى مجموع الطاقة المنتجة، في محاولة منها للتقليل من انبعاثات الغازات الدفئة إلى الغلاف الجوي. ففي ألمانيا مثلاً ارتفعت هذه النسبة من 4.4 عام 1997 إلى 14.2 % عام 2007، وهذا ما أدى إلى التقليل في انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون (Wikipedia, 2009).

ومن جانب آخر، يؤدي استبدال أنواع من الوقود الإحفوري بأنواع أخرى إلى التقليل من انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون.

#### - عزل وتخزين غاز ثاني أكسيد الكربون

#### - تقليل معدلات النمو السكاني عالمياً

إن زيادة النمو السكاني عالمياً وبشكل خاص في البلدان النامية والفقيرة يعتبر من أهم وأخطر المشاكل التي تواجه البشرية في عصرنا الحالي. يبلغ عدد سكان كوكب الأرض أكثر من ستة مليارات، ويتوقع أن يزداد هذا العدد خلال السنوات القليلة القادمة.

وتعتبر الصين والهند -وهما من الدول النامية- من أكبر دول العالم من حيث عدد السكان، إذ يبلغ عدد سكان هاتين الدولتين حوالي نصف عدد سكان العالم.

ارتفعت نسبة انبعاثات الصين من غاز ثاني أكسيد الكربون عالمياً من 10% إلى 14.5% ، أما الهند فقد ارتفعت انبعاثاتها لنفس الفترة من 4.1% إلى 5.1% (WRI, 2007).

تعاني الكثير من الدول -مثل مصر وبنجلادش والبرازيل- من تزايد عدد السكان، وتؤدي الزيادة غير المخطط لها في عدد السكان إلى مشاكل بيئية واقتصادية وخدمية كبيرة تعجز الكثير من البلدان النامية والفقيرة عن إيجاد حلول مناسبة لها. ويتوقع أن يزداد عدد سكان الكرة بمعدلات مخيفة خلال القرن الحالي إذا بقيت معدلات النمو السكاني في تصاعد مستمر.

### **النتائج:**

- من حسن الحظ أن التغير الكبير في المناخ عبر كوكب الأرض كله، وإن كان إلى الأسوأ؛ إلا أنه من صنع الإنسان، والخبر الجيد في هذا الأمر أنه يعني أن تحسين الوضع وإصلاحه بيد الإنسان أيضا.. إذا عزم وعقد إرادته على التغير للأفضل.
- يتكون الغلاف الجوي من عدد من الغازات، ومن المفترض أن تعطينا هذه المعلومة الفرصة لإعادة نسب ما نستطيع من هذه الغازات المتعددة إلى وضعها الطبيعي قدر استطاعتنا.
- الأنواع العديدة من الأشعة الضارة عبر ثقب الأوزون، لها فوائد عديدة لو عادت إلى نسبها العادية.
- للمسطحات المائية دور كبير في الحفاظ على مناخ الأرض، وكذلك الطبقة الجليدية الشمالية.
- اختلف العلماء في تفسير كيفية حدوث التغيرات المناخية، ولم يتفقوا على رأي واحد حتى الآن.
- شدة الإشعاع الشمسي يختلف باختلاف الجزء المواجه له من الأرض.
- الإشعاع الشمسي يتكون من عدة أنواع من الأشعة، تتباين في الطول الموجي.
- من أسباب تفاقم مشكلة التلوث والاحترار الكوني: تضاعف عدد سكان الأرض ثلاث مرات خلال القرن العشرين وحده، خاصة في الصين والهند والبرازيل.
- من الأسباب المزمنة للمشكلة: اعتماد الإنسان على الوقود الأحفوري في نواح عديدة من حياته.

- أول عالم اهتم بدراسة الظاهرة كان الفرنسي "فورييه" عام 1842، بينما كان أول تجمع عالمي لمناقشة القضية في مؤتمر ستوكهولم هام 1972م.
- مر كوكب الأرض بآخر عصر جليدي منذ عشرين ألف سنة.
- تتباين أسباب المشكلة من المدفأة المنزلية، عبر عادم السيارة والمصنع، إلى إزالة ملايين الكيلومترات المربعة من المساحات الخضراء في غابات الأمازون.
- ارتفاع درجة حرارة الأرض بنصف درجة فقط كان السبب فيما نشهده فيضانات وأعاصير وموجات تسونامي، وارتفاعها أكثر ولو بمقادير بسيطة يمكن أن يؤدي إلى كوارث لا يمكن تخيلها، وإلى موت ما بين 40-100 كائن نباتي أو حيواني يوميا.
- معظم الدول العربية مهددة بخسائر فادحة نتيجة التغير المناخي.

#### المراجع

- كتب ودراسات ومقالات علمية منشورة أو مطبوعة
- الحناوي، عصام: قضايا البيئة في مئة سؤال وجواب، المنشورات التقنية، البيئة والتنمية، ط1، بيروت، 2004م.
- الصطوف، عبد الإله (2006): التلوث البيئي أزمة العصر، دار الزهور للنشر والتوزيع، سوريا.
- الكوفي، حسن شاكر عزيز: ظاهرة الاحترار الكوني وعلاقتها بنشاطات الإنسان والكوارث الطبيعية، أطروحة ماجستير .. منشورة، الجامعة المفتوحة بالدنمارك، 2005م.
- المدني، محمود: تأثير تغير المناخ على البلدان العربية، مركز حابي للحقوق البيئية، 2000م. [http:// hcer.org](http://hcer.org)
- حداد، راغدة: الجليد حقاً يذوب، مجلة البيئة والتنمية، العدد 126، 2008.
- بان كي مون: الاحترار العالمي يؤثر فينا جميعاً، غير أن تأثيره فينا يتباين، المركز الدولي لدراسات أميركا والغرب، 2008.



- ساكشيتي، دانا: رؤى متعارضة حول التغيرات المناخية، الجراء على مخالفة النتائج، مجلة الوكالة الدولية للطاقة الذرية، .... العدد: 2، مارس 2008.
- سفاريني، غازي: أساسيات علم البيئة، وائل للطباعة والنشر، عمان، 2002م.
- سياما، إيف: التغير المناخي، كتاب "العربية" 148، سلسلة ثقافتك (الثقافة العلمية للجميع)، مدينة الملك عبد العزيز للعلوم .. والتقنية KACT، ط 1، 2015م.
- موسى، علي: التلوث الجوي، دار الفكر المعاصر، بيروت، 1996.
- صباريني، محمد: البيئة ومشكلاتها، سلسلة كتب عالم المعرفة، الكويت، 1979.
- طلبة، مصطفى: مصير العالم من مصير البيئة، المنتدى العربي للبيئة والتنمية، جريدة الحياة، 2008.
- تقارير وكالات أنباء ومنظمات عالمية
- وكالة رويترز للأنباء: غاز مسبب للاحتباس الحراري أكثر شيوعاً مما كان متصوراً، 2008-10-24.
- التقرير الاقتصادي العربي الموحد، عدد سبتمبر - أيلول 2001.
- الهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ IPCC، بتاريخ شباط - فبراير 2007: الاحترار العالمي بمقدار 1.5 درجة مئوية.
- تقويم يونيب Unep لما بعد النزاع (2007): التدهور البيئي يقوض السلام... السودان وحروب البيئة.
- مركز أنباء الأمم المتحدة (2007): الفيضانات والأعاصير تكبد إفريقيا خسائر فادحة، بتاريخ 20-3-2007.

## مراجع ودراسات أجنبية:

- Bauer, Stefan (2007). Nachholende Entwicklung und Klimawandel, Aus Politik und Zeitgeschichte 47 :.
- Bauer, Stefan (2005). Umweltpolitische Herausforderung, Informationen zur Politischen Bildung 287 :.
- .Climate Research Board (1979). Carbon Dioxide and Climate:
- .Correll, R (2004). Impact of a warming Arctic, Cambridge University Press.
- El Bassam, N (2008). Biomasse als Chance, International Reserch Center for Renewable Energy (Ifeed), Press Release.
- .Foulak, P (2004). A stellar view on solar variation and climate, science, 306 :68.
- .IPCC (2001). Climat change, Cambredge University press.
- .Latif, Mojib (2006). Klima: Fischer Verlag, Frankfurt.
- Matthes, Felix christian (2005). Klimawandel und Klimaschutz, Informationen zur Politischen Bildung.
- Ott, k (2007). Der Schutz des Naturerbes, Aus Politik und Zeitgeschichte 24
- Rahmstorf, S und Schellnhuber, H (2007). Der Klimawandel:, C.H Beck, München.
- .Rahmstorf,S (2008). Erderwärmung beschleunigt sich,Wissenslogs.de .

.Santarius, T (2007). Klimawandel und global Gerechtigkeit, Aus  
Politik und Zeitgeschichte.

Solanki, S. k (2003). Can solar variability explain global warming  
Science 1970, Journal of Geophysical Research

.Tanaka, shelley (2007). Klimawandel: Gerstenberg, Hildesheim.

.Vohland, Katrin (2008). Der Einfluss von Klimawandel auf die  
Biodiversität, Aus Politik und Zeitgeschichte 3



## اثر المعلومات التسويقية على استمرارية المنظمة

### دراسة تطبيقية على مصرف الصحاري فرع الجميل

أ. امطير بشير امطير

أ . فيصل عبدالجليل ابوالعيون

المعهد العالي للعلوم والتقنية رقدالين

المعهد العالي للعلوم والتقنية رقدالين

#### المخلص

الدراسة هدفت إلى عرض نظري لظاهرتين إداريتين هما المعلومات التسويقية واستمرارية المنظمة ، وقد تم تحليل العلاقة بين هاتين الظاهرتين من خلال إتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ، وبنيت الدراسة على فرضية رئيسية مفادها (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعلومات التسويقية اللازمة بين استمرارية المنظمة قيد الدراسة) ، وقد اعتمد الباحثان في وصف وتحليل البيانات الأولية للدراسة والمجموعة بواسطة الاستبيان على التكرارات والنسب

حيث هدفت هذه الدراسة محاولة التعرف على الأساليب المستخدمة للحصول على المعلومات التسويقية التي يحتاجها المصرف وكذلك التعرف على مدى وجود إدارة متخصصة في مجال التسويق لمعرفة احتياجات الزبائن لخدمات المصرف، ومحاولة التعرف على مصادر المعلومات التسويقية التي تحتاجها المنظمة في إدارة وظائفها.

#### 1-1 المقدمة:

يعد نشاط تسويق الخدمات نشاطا متكاملا وشاملا لكافة الجهود التي تبذل وتؤدي في أي منظمة والذي يقوم على دراسة احتياجات السوق ومعرفة الفرص التسويقية المتاحة فيها وتحديد خصائص ومواصفات المستهلك الذي سوف تقدم تلك المنظمة خدماتها إليه حيث تم دراسة احتياجاته ورغباته وأذواقه وقدراته المالية ودوافع شرائه ومن ثم تصميم مزيج الخدمة الذي يتوافق مع هذه الرغبات وتلك القدرات بشكل يعظم المنافع الزمنية والمكانية والشكلية التي يبحث عنها المستهلك ويسعى إلى إشباع رغباته عن طريقها وعليها فان نشاط تسويق الخدمات المصرفية يبدأ بالزبون ينتهي به باعتباره سيد السوق وان نجاح التسويق الخدمي

يعتمد على قدرة مقدمين الخدمة المصرفية على تحديد الأسواق بدقة واستهداف تلك الأسواق بتجزئتها والتعامل مع كل جزء منها بمزيج تسويقي مناسب. (توفيق ماهر عبدالعزيز ص66) ولهذا تم التركيز على الخدمات المصرفية من قبل الباحثين نظراً لكون تسويق الخدمات المصرفية مازالت في طريق النمو في جميع المؤسسات العاملة فضلاً على التعرف على هذا النشاط ومعرفة مدى وجود قسم للتسويق في المؤسسة محل البحث وكذلك لندرة الدراسات الميدانية والتطبيقية التي تساهم في تقليل مشاكل الخدمات المصرفية وتقديم الحلول المناسبة لها علاوة على تركيز العديد من الباحثين على القطاع الإنتاجية التي تقوم بإنتاج السلع المادية الملموسة والابتعاد عن دراسة الخدمات بما فيها الخدمات المصرفية لذا يجب معالجة مشاكلها بالأسلوب الإداري العلمي الرشيد الذي يعتمد على التخطيط. (صلاح الشنواني ص35)

## 2-1 مشكلة البحث:

من خلال الزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية التي قاموا بها الباحثان بالمصرف قيد الدراسة ، اتضح بأن مشكلة البحث تتركز في قلة اهتمام إدارة المصرف بالمعلومات التسويقية اللازمة للتعرف على رغبات وتفضيلات الزبائن وبالتالي العمل على استخدام استراتيجيات مناسبة لجذب عملاء جدد والمحافظة على عملائه الحاليين والقيام ببحوث التسويق لمعرفة ماهي مدى جودة الخدمات المقدمة وما رغبة العميل من احتياجه لخدمات المصرف وهذا بدوره يؤثر سلبياً على استمرارية المنظمة ،ومما سبق فان مشكلة الدراسة تتبلور في التساؤل التالي :

ما هو دور المعلومات التسويقية في استمرارية المنظمة

## 3-1 فرضيات البحث:

### 1- الفرضية الرئيسية

هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين المعلومات التسويقية اللازمة بين استمرارية المنظمة.ومن هذه الفرضية تنبثق الفرضيات الفرعية التالية.

### 2- الفرضيات الفرعية

1. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام المعلومات التسويقية وتحسين اداء المنظمة.
2. قلة الكفاءات البشرية المتخصصة في مجال التسويق أدى الى ضعف استخدام استراتيجية مناسبة للمحافظة على زبائن المصرف.

#### 4-1 أهداف البحث:

- 1- محاولة التعرف على الأساليب المستخدمة للحصول على المعلومات التسويقية التي يحتاجها المصرف.
- 2- التعرف على مدى وجود إدارة متخصصة في مجال التسويق لمعرفة احتياج ائالزبائن لخدمات المصرف.
- 3- محاولة التعرف على مصادر المعلومات التسويقية التي تحتاجها المنظمة في إدارة وظائفها.
- 4- التعرف على المشاكل والصعوبات التي تواجه المصرف واقتراح سبل علاجها.
- 5- التعرف على الاستراتيجيات المتبعة بالمنظمة قيد البحث لجذب العملاء وآلية الحفاظ عليهم.

#### 5-1 أهمية البحث:

##### 1- أهمية البحث العلم:

يعمل البحث على تقديم إضافة للمعرفة الإنسانية وسيكون هذا البحث بإذن الله دعماً للمكتبات ومراكز البحث العلمي.

##### 2- أهمية البحث للمنظمة:

يمثل هذا البحث أهمية كبيرة بالنسبة لقطاع المصارف من خلال الاستفادة مما يستخلص عنه من نتائج وتوصيات علمية وعملية.

### 3- أهمية البحث للباحث:

أن البحث يحث أو يشجع الباحثين لكونه يشمل موضوع من الموضوعات ذات الأهمية بالنسبة للقطاع المصرفي، وبهذا يعمل على صقل مهارات الباحثين في استخدام المادة العلمية في مجال البحث العلمي.

### 1-6 منهجية البحث :

#### 1- المنهج المتبع :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ،حيث سيركز المنهج الوصفي على وصف الظاهر محل البحث والمتمثلة في اثر المعلومات التسويقية على استمرارية المنظمة ؛ ويركز المنهج التحليلي على دراسة وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة والمتمثلة في المعلومات التسويقية ؛ واستمرارية المنظمة.

#### 2- مصادر البيانات ووسائل جمعها :

أ- | المسح المكتبي لأدبيات موضوع البحث ؛ من خلال الإطلاع على الكتب وشبكة المعلومات (الانترنت) وغيرها.

ب- | مجتمع وعينة الدراسة : قاموا الباحثين بإجراء الدراسة الميدانية ؛ تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وكان عددها (15) شخص من العاملين بمصرف الصحاري فرع الجميل من خلال توزيع عليهم استبيان يشمل مجموعة من الاسئلة لتحديد مشكلة البحث

### 3- اداة البحث:

تم تصميم استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات التي يتطلبها البحث حيث تم تقسيم استمارة الاستبيان الى محورين رئيسيين من الأسئلة

- المحور الأول: ويشمل المعلومات عن الخصائص الشخصية للموظفين المستهدفين بالبحث.

- المحور الثاني: ويشمل جميع المعلومات التي يمكن من خلالها توضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة.

## 7-1 مصطلحات البحث:

**1-7-1 نظم المعلومات:** هي مجموعة منظمة من الافراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصال وموارد البيانات التي تقوم بتجميع وتشغيل وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرار والرقابة داخل المنظمة.

**2-7-1 نظم المعلومات التسويقية:** هو مجموعة من الجهود المشتركة بين جميع العاملين بالمنظمة لجمع وتحليل وتصنيف ونشر المعلومات الخاصة باتخاذ القرارات لعمليات التخطيط والتنفيذ والرقابة التسويقية وتحسينها.

**3-7-1 بحوث التسويق:** هي عملية جمع وتسجيل وتحليل البيانات لإتخاذ القرارات المتعلقة بحل المشاكل التسويقية.

## 8-1 حدود الدراسة:

1- **الحدود الموضوعية:** يقتصر موضوع البحث على دراسة المعلومات التسويقية وأثرها على استمرارية المنظمة.

2- **الحدود المكانية:** تتمثل في مصرف الصحاري فرع الجميل.

3- **الحدود الزمنية:** وهي الفترة الزمنية التي يشملها البحث والمتمثلة في الفترة الزمنية من 2017 إلى 2020م.

## الفصل الثاني: الجانب النظري

### 1-2 مفهوم التسويق:

إن مفهوم التسويق ليس حديثاً ، كما يمكن أن نعتقد ، إذ إن اقتصاديين الكلاسيكيين كانوا يعتبرون إن على أرباب العمل الاستجابة ، دون أي تحفظ لرغبات الزبون بدقة اكبر فإن المهمة الوحيدة لأرباب العمل ، حسب التحليل الاقتصادي ، هي توجيه إنتاجهم نحو المنتجات المطلوبة ، وهي الطريقة الوحيدة لعمل النظام الاقتصادي بشكل سليم ومع ذلك



فان ممارسة التسويق لهذا المفهوم لم تبدأ إلا بعد الحرب العالمية الثانية ، بعد عصري سيطرة الإنتاج وسيطرة البيع.( محمد سعيد عبدالفتاح ،ص41 )

ومن هنا ارتكز المفهوم الحديث للتسويق على إن المؤسسة تحب أن لاتنتج الا ما يمكن بيعه ، وإن سياسة التسويق ، هي جزء من السياسة العامة للمؤسسة ، وتوجه السياسات الأخرى من خلال:-

- تشخيص وتحليل السوق (البيئة التسويقية) للبحث عن فرص لتطوير أعمال المؤسسة، وذلك حسب إمكانياتها، وتجنب المخاطر التي يمكن أن تنتج عن تطورات البيئة التسويقية

- تحديد أهداف التسويق على المدى الطويل (حصة السوق- أرباح) والموارد الضرورية لتحقيق هذه الأهداف (زكي خليل المساعد ص53 )

## **2-1-2 الإدارة التسويقية:**

نعني بالإدارة التسويقية تطبيق المفهوم التسويقي، فلكي يجني المشروع ارباحه فإن الفلسفة يجب أن تتحول إلى ممارسة وهذا يعني إن الأنشطة التسويقية في المشروع يجب أن تنظم وتتسق وتدار بشكل علمي مثلها مثل بقية الإدارات وان مدير التسويق يكون له دوراً في التخطيط العام للمشروع ورسم السياسات الأكثر أهمية مما كان في الماضي، وفي ظل المفهوم التسويقي الحديث تتحقق الإدارة العليا من إن كل قرار تقريباً يتخذ في تشغيل المشروع يجب ان يكون على ضوء حاجات المستهلك وتفضيلاته، ومن ناحية تنظيمية فإن إدارة التسويق توضع على قدم المساواة مع الإدارات الأخرى في الهيكل التنظيمي لأن من القرارات التسويقية ما يجب أن تتخذ قبل البدء في الإنتاج وهناك العديد من الشركات قد تحولت من مجرد شركات تطبيق المفهوم التسويقي إلى شركات تسويقية ، بمعنى أن التسويق أصبح هو القوة الدافعة الأساسية لجميع الأنشطة وهو الذي يشكل السياسات القصيرة المدى والطويلة المدى على السواء، لم يعد هناك مكان في ظل الإدارة التسويقية للنظرة التقليدية للمشروع باعتباره مكوناً من وظائف الإنتاج والبيع والتمويل وغيرها، ذلك إن مفهوم الإدارة التسويقية يعتبر المشروع وحدة واحدة متكاملة موجهة نحو السوق واحتياجاته والمستهلك ومطالبه. (علي عبدالحميد ، ص33)

وهكذا يعود المستهلك ملكاً في ظل الإدارة التسويقية، إذ يكون هو الذي يقرر ماذا ينتج المشروع ، كيف، وابن، ومتى، بكم يبيع المشروع سلعته أو خدمته . (طلعت أسعد عبدالحميد ص57)

لذلك فإن من أول متطلبات الإدارة التسويقية دراسة السوق ، فيجب أن نعرف إجابات العديد من الأسئلة :-

1. ما حجم السوق ؟
  2. ما احتمالات التوسع في السوق وما خصائصه؟
  3. ما خصائص المنافسة؟ ما الخصائص المطلوبة في المنتج وما هو السعر المناسب؟
  4. كيف يتم التوزيع؟ معرفة دورة حياة المنتج و المزيج الترويجي الملائم له؟
- إذاً الإدارة التسويقية هي الإدارة المسؤولة عن تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الأنشطة التسويقية حتى تتم عملية التبادل بفعالية لتحقيق اهداف اطراف التبادل وتعتمد اساساً على تكامل وتناسق عناصر المزيج لتسويقي المتمثلة في المنتج والسعر والتوزيع والترويج. (طلال عبود-حسين علي)

## 2-2 الفلسفة التسويقية وأهميتها :

### 2-2-1 الفلسفة التسويقية:

تختلف الفلسفة التسويقية من منظمة الأخرى ، وهي تعكس مدى توجه الأنشطة والجهود التسويقية ، حيث نجد أن المنظمات تتبع المفاهيم الثلاثة التالية:-

أ- **المفهوم الإنتاجي:** حيث يهتم بعوامل الإنتاج الضرورية لإنتاج المنتج والإدارة ويمكن أن تستخدم هذا المفهوم عندما يفوق الطلب العرض من المنتجات وهنا يكون المنتج قادراً على بيع ما قام بإنتاجه ، ولا زال مسيطراً هذا المفهوم حتى وقتنا الحاضر في كثير من الدول والمنظمات.

ب- **المفهوم البيعي:** وهو يهتم بالأساليب البيعية لحث وجذب العملاء نحو شراء ما تقوم ببيعه المنظمة ، ويستخدم هذا المفهوم عندما يفوق العرض الطلب في السوق.

ج- **المفهوم التسويقي:** وهو يعبر عن فلسفة المنظمة ويعني الاهتمام برغبات وحاجات المستهلكين من خلال الجهود التسويقية المتكاملة ، التي تهدف إلى إرضاء المستهلك ، كمفتاح نحو تحقيق أهداف المنظمة، كما عرف احد العلماء المفهوم التسويقي بأنه فلسفة تسويقية تركز على الاهتمام بالمستهلك والأرباح في الأجل الطويل ، والتكامل بين التسويق والوظائف التنظيمية الأخرى في المنظمة. ( زهير ثابت ،ص76 )

## 2-2-3 التخطيط الإستراتيجي للتسويق:

نتيجة للمتغيرات البيئية المعقدة التي تعمل منظمات الأعمال في ظلها اهتمت كثير من كتابات الأبحاث بأهم العوامل اللازمة لنجاح دوائر الأعمال في ظلها تلك الظروف المتغيرة، ولقد أحتك موضوع التخطيط الاستراتيجي أهمية خاصة بين تلك الكتابات كأحد العوامل المساهمة في تحقيق ذلك النجاح باعتبار أن منظمات الأعمال لا يمكن أن تبقى وتتغش في ظل بيئات تتميز بعدم التأكد ، دون إدارتها بطريقة تجعلها تتفاعل مع تلك المتغيرات ، والتخطيط الاستراتيجي هو العملية التي تحقق هذا التوأم وذلك التفاعل ولقد أنعكس هذا الاتجاه في جانب منه على تأكيد دور التخطيط الاستراتيجي في مجال التسويق ، فالتسويق لا يعمل ضمن محيط ثابت و غير قابل للتغيير على العكس فان عمله يخضع لتأثيرات عديدة خارجية وداخلية والتي من شأنها أن تجبر المشروع بوضع خطة معينة لمجابهة أي تغيرات تذكر ، وهناك بعض الفوائد الجوهرية التالية لأتباع التخطيط الاستراتيجي في مجال التسويق.

أ- يساعد التخطيط في تحسين الوسائل التي تساهم في حل المشاكل المستقبلية ووضع الحلول الممكنة وتنمية الاستراتيجيات اللازمة لتحقيق الكفاءة والفاعلية التسويقية.

ب- أنه بدون التخطيط فإن المنظمة سوف تقف دائما في موقف دفاعي بالنسبة للإستراتيجية التسويقية الهجومية عن حسن تخطيط المنافسين.

ج- يولد التخطيط في المديرين المشاركين في وضع السياسات التسويقية إحساسا شديدا بمسؤولياتهم.

د- يساعد التخطيط على تطوير وإيجاد معايير الأداء التي تستخدم في عملية الرقابة.

وإيماناً بأهمية التخطيط الاستراتيجي للتسويق ظهرت بعض الآراء والدراسات المتعلقة بمتطلبات تطبيقية بفاعلية وإن كان أين منها لم يشمل هذه المتطلبات بشكل متكامل حيث تم التركيز على بعض الجوانب دون الأخرى.

ومراجعة سريعة لأهم آراء الدارسين نجد أن مطلباً أساسياً لوجود تخطيط فعاله و أن تدرك الإدارة العليا أهمية هذه الوظيفة باعطائها التأييد الكافي لنجاحها بلا شك أن وجود اتجاهات إيجابية نحو هذه الوظيفة سوف ينعكس بشكل أو بآخر على كيفية ممارستها في الواقع العملي ، ويتطلب التخطيط السليم للتسويق أيضاً وضع خطة طويلة الأجل تغطي فترات زمنية تتراوح بين ثلاث أو خمس سنوات وفي بعض الأحيان أكثر من ذلك على أن تكون مكتوبة حتى يتم عن طريقها توصيل رغبات المخطط إلى الآخرين ومعرفة الأسباب والفروض التي تم على أساسها تحديد الخطة. (علي (علي عبدالحميد عبده، ص81)

وحتى تكون الخطة التسويقية ذات فعالية ينبغي أن تتوفر فيها قدر من المرونة حتى تتكيف مع المتغيرات السريعة التي قد تحدث في السوق، كما أن الأهداف التي تسعى الخطة إلى تحقيقها يجب أن تكون موجهة باحتياجات ورغبات المستهلك في الأجل الطويل دون التركيز بدرجة أساسية على تحقيق الربح في الأجل القصير ، ويرتبط بجوانب فعالية التخطيط ضرورة العمل على وضع تنظيمياً يكون باستطاعته وضع الخطط التسويقية وتنفيذها بكفاءة وفعالية ويعني هذا إنشاء قسم متخصص في التسويق يشرف عليه نائب على التسويق ومدير التسويق كما ينبغي ملأ هذا القسم بالأفراد ذوي المهارات الملائمة لأداء المهام التسويقية بكفاءة وفعالية وارتباطاً بما سبق يشير إلى تحقيق فعالية التحقيق الإستراتيجي للتسويق لا يمكن أن يتحقق إلا بوجود نوع من التكامل والترابط بين إدارة التسويق والإدارات الأخرى داخل التنظيم .

وإن وجود اتجاهات إجابته نحو أهمية التخطيط مع وضع الخطط التسويقية وتنفيذها ليعتبر في حد ذاته كافياً لتحقيق فعالية الخطة من حيث أن الخطة لا يمكن أن تقوم بدون وجود معلومات كافية عن السوق والعناصر المكونة له.

على اعتبار أن نظم المعلومات التسويقية هي التي تقدم النتائج والإحصائيات التي تقوم على أساسها خطط أفضل بخصوص سياسات المنتجات والخدمات والترويج وجهود القوى البيعية ومنافذ التوزيع.

## 2-3 نظم المعلومات التسويقية:

يمكن تعريف نظام المعلومات التسويقي بأنه بيئة منظمة مكونة من أفراد وطرق وآلات تهدف إلى إنتاج سيل متواصل من معلومات الموثقة من مصادر داخلية وخارجية بغية استخدامها في اتخاذ القرارات .

من هذا التعريف نستنتج أن نظم معلومات التسويق الوظائف التالية :-

يجب على النظام دراسة وتحليل حاجات المسؤولين من المعلومات ، ووضع الخطط المنهجيات المناسبة لإدارة (جمع ومعالجة وتحليل وإيصال) المعلومات اللازمة.

- على النظام أن يؤمن بشكل منتظم جمع ومعالجة وتحليل المعلومات من مصادر داخلية وخارجية ( بالنسبة للمؤسسة ) وأصالها إلى المسؤولين المعنيين بها.
- على النظام انجاز دراسات وبحوث خاصة لتلبية حاجات معلوماتية معينة.
- على النظام أن يكون صلة الوصل بين قسم التسويق والأقسام الأخرى في المؤسسة ، من خلال تبادل المعلومات مع هذه الأقسام.
- على النظام أن يسمح باستخدام الطرق العلمية في معالجة إيصال المعلومات ، الطرق الإحصائية والنظم المساعدة على اتخاذ القرار .

### مصادر المعلومات :

توجد العديد من المصادر التي يمكن الحصول منها على معلومات تسويقية ، وبشكل عام يمكن التمييز بين المصادر الداخلية (بالنسبة للشركة) والمصادر الخارجية

#### أ- المصادر الداخلية :

تتوفر في داخل كل شركة معلومات كثيرة يمكن أن تكون ذات أهمية كبيرة ، وإن تلعب دورا هاما في تحسين الأداء التسويقي ، إذا ما تم استثمارها بالشكل المناسب ، ويمكن أن

توجد هذه المعلومات في بنك المعلومات الداخلي للشركة أو في الأقسام الأخرى المختلفة (حسن محمد خير الدين وآخرون، ص78)

#### ب- المصادر الخارجية :

يمكن التمييز بين نوعين من المصادر الخارجية - المصادر المباشرة والمصادر غير المباشرة.

#### \* المصادر غير المباشرة (الثانوية) :

تسمى بالثانوية لان المعلومات التي تزودنا بها هي معلومات جاهزة ، أي سبق وجمعت من مصادرها الأساسية ، وتمت معالجتها وتحليلها ، والمصادر غير المباشرة أهم مصادرها:-

- التقارير الحكومية - تقارير النقابات المهنية - دراسات المؤسسات الاستثمارية

- وسائل الإعلام - وكالات الدعاية - وثائق وتقارير المنافسين :الخ.

تتميز هذه المعلومات بإمكانية الحصول عليها بسرعة وبتكلفة معقولة ولكن يجب التعامل بحذر مع هذه المعلومات لأننا لا نعرف ، بشكل عام ، دوافع تجميع هذه المعلومات ولا المنهجية المستخدمة في جمعها ومعالجتها وتحليلها.<sup>19</sup>

\* المصادر المباشرة ( الأولية ) : في حال عدم توفر المعلومات الجاهزة اللازمة لاتخاذ قرار معين أو حل مشكلة ما ، تلجأ المؤسسة إلى الحصول على المعلومات من مصادرها الأساسية (الأولية ) باستخدام طرق الاستقصاء أو التجريب أو المراقبة ،وغالبا ما يكون المصدر هو الزبون (المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة 1990، ص22 )

#### 2-4 علاقة نظم المعلومات التسويقية باستمرارية المنظمة:

تستلزم إدارة وتشغيل نظام المعلومات التسويقية، وجود مجموعة من المتطلبات الضرورية التي تتحدد في ضوء دقة وطبيعة المعلومات المعتمدة في تطبيقات هذا النظام، يستمد نظام المعلومات التسويقية باستمرار المؤسسة وذلك بتجميع البيانات بطريقة متواصلة، بغرض توفير المعلومات في كل الأوقات لأن الحاجة إليها غير مستمرة وغير محددة.

## **2-4-1 دور نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرارات التسويقية:**

يتمثل الهدف الجوهري لنظام المعلومات التسويقية، في توفير المعلومات الضرورية بالاستمرارية والتواصل مع استمرار وتواصل المنظمة.

## **2-4-2 دور نظم المعلومات التسويقية وبحوث التسويق في اتخاذ القرار:**

تعمل نظم المعلومات التسويقية وبحوث التسويق في معالجة المشاكل المتعلقة بالسياسات التسويقية، وبالتالي تساهم مساهمة فعالة في اتخاذ القرار المناسب لحل كل المعوقات التي تواجه انسياب السلع والخدمات الى المستهلك او الى مستحقيها.

## **2-4-3 دور نظام المعلومات التسويقية في تحسين مبيعات المؤسسة:**

فالبحث التسويقي يجب أن يكون من خلال خطوات منظمة تبدأ بتحديد وتوجد بحوث التسويق بأنها تصميم ملخص لنظم المعلومات التسويقية، وللوصول إلى تحقيق هذين الهدفين يجب توافر نظم معلومات بصفة عامة ونظام المعلومات التسويقي بصفة خاصة يعمل على تحليل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية للمنظمة خاصة. (زكي خليل المساعد، ص85)

## **2-4-4 مصادر بيانات نظام المعلومات التسويقي:**

تتمثل في مصادر بيانات نظام المعلومات التسويقي في بحوث المنتج وهي التي تنصب على المنتج ذاته ويكون ذلك من خلال ادخال تعديلات وتحسينات بقصد تمييزها عن غيرها.

## **2-5 العلاقة بين المعلومات التسويقية وبحوث التسويق:**

فبعض الناس يرى ان نظام المعلومات التسويقية ما هو إلا امتداد منطقي لبحوث التسويق يعتمد على الحاسب الآلي بينما يراها آخرون على إنها نشاطان متميزان عن بعضهما تماماً، وما يربطهما ان كلاهما يتعامل في إدارة البيانات.

نظام المعلومات التسويقية أو نظام المعلومات التسويقي ويعرف باختصار MIS هو أحد انظمة المعلومات الذي تعتمد عليه إدارات المؤسسات في تسيير واتخاذ القرارات التي لها علاقة بالتسويق، تحتاج المؤسسة الاقتصادية الى المعلومات في مختلف مراحل مشروعاتها سواء في بداية المشروع أو خلاله أو عند مواجهة مشكلة تسويقية (محمد الصادق بازرعه)

### الفصل الثالث: الجانب العملي

#### 3-1 نبذة مختصرة عن المصرف محل البحث

#### 3-2 تحليل وتبويب البيانات.

#### 3-1 نبذه عن مصرف الصحاري فرع / الجميل.

تأسس مصرف الصحاري فرع الجميل سنة 1979 ف.، وقبل هذا التاريخ أي من سنة 1975 ف. كان عبارة عن وكالة لصرف المرتبات ويفتح أبوابه يومي السبت والأربعاء، ومن سنة 1979 ف. أصبح فرعاً مستقلاً يتبع الإدارة العامة لمصرف الصحاري بشارع أول سبتمبر.

- تقع مدينة الجميل غرب مدينة طرابلس بحوالي 120 كيلو متر
- يبلغ عدد الموظفين في المصرف حوالي 23 موظف وموظفة
- يبلغ عدد الحسابات الجارية حوالي 12000 حساب جاري تقريبا
- ويمنح المصرف القروض التالية :-

1- قروض قصيرة الأجل ( وتتمثل في القروض الاجتماعية ).

2- بيع وشراء العملة

- يوجد في المصرف الأقسام التالية:-

1- قسم الحسابات الجارية.

2- قسم الائتمان ويتبع هذا القسم الكمبيالات العقارية والتسهيلات الائتمانية.

3- قسم الخزينة العامة

4- قسم الصرف الأجنبي.

5- قسم المراجعة الداخلية

6- قسم المحاسبة



### 2-3 تحليل البيانات:

لقد اعتمد الباحثون في جمع البيانات الخاصة بالجانب العملي على أسلوب من أساليب جمع البيانات هو الاستبيان ولغرض الحصول على بيانات ومعلومات تخدم أهداف البحث وقد تم الحصول على عدد يمثل 75% من مجتمع البحث، تم توزيع الاستبيان على كامل العينة ولكن بعد استبعاد النواقص في الاستثمارات الموزعه ومرفق بالملحق صورة من هذا الاستبيان، وفيما يلي عرض تحليل هذه البيانات بعد تجميع إجابات الاستبيان وتحليلها توصل الباحثون بهذا التحليل الى : أولاً: الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية:

#### جدول رقم (1) يبين تحليل العينة حسب الجنس

| النسبة | العينة | البيان |
|--------|--------|--------|
| 93%    | 14     | ذكور   |
| 7%     | 1      | اناث   |

من خلال الجدول السابق يتضح ان مانسبة 93% من اجمالي العينة المبحوثة هم من جنس الذكور، ومانسبته 7% من اجمالي العينة المبحوثة هم من جنس الغناث.

#### جدول رقم (2) يبين تحليل العينة حسب الوظيفة

| النسبة | العينة | البيان       |
|--------|--------|--------------|
| 0%     | 0      | مدير         |
| 20%    | 3      | مدير ادارة   |
| 80%    | 12     | رئيس قسم     |
| 100%   | 15     | مجموع العينة |

من خلال تحليل العينة حسب الوظيفة يتضح ان مانسبة 80% من اجمالي العينة المبحوثة هم رؤساء اقسام ومانسبة 20% من اجمالي العينة المبحوثة هم مدراء الادارات بالمصرف قيد البحث.

## جدول رقم (3) يبين تحليل العينة حسب المؤهل

| النسبة | العينة | البيان       |
|--------|--------|--------------|
| 0%     | 0      | بكالوريوس    |
| 20%    | 3      | دبلوم عالي   |
| 80%    | 12     | متوسط        |
| 100%   | 15     | مجموع العينة |

يتضح من خلال تحليلنا ان مانسبة 80% من اجمالي العينة المبحوثة يحملون مؤهلات دبلوم متوسط وهذا يجعل الموظفين بالمصرف لايتمتعون بالقدرة الفائقة على الإستفادة من المعلومات التي يحصلون عليها مما يؤثر في عملية اتخاذ القرار ومانسبة 20% من اجمالي العينة المبحوثة هم من يحملون مؤهل علمي عالي.

ثانياً: الأسئلة العلمية التي تم توزيعها على عينة الدراسة والمتعلقة بمتغيراتها المستقلة والتابعة: جدول رقم (4) يبين إجابة افراد العينة حول ( يعتمد المصرف في توفير المعلومات على نظام جديد يواكب التطورات التكنولوجية في استخدام الحاسبات الالكترونية للحصول على المعلومات؟ )

| النسبة | العينة | البيان       |
|--------|--------|--------------|
| 40%    | 6      | نعم          |
| 60%    | 9      | لا           |
| 100%   | 15     | مجموع العينة |

من خلال الجدول السابق يتضح ان ما نسبة 40% من اجمالي العينة المبحوثة هم موافقين على قيام المصرف بمواكبة التطورات التكنولوجية في استخدام الحاسبات الالكترونية للحصول على المعلومات اللازمة، وما نسبة 60% غير موافقين على قيام المصرف بذلك.

**جدول رقم (5) يبين إجابة افراد العينة ( حول هل يوجد هيكل تنظيمي متفق عليه في المصرف؟ )**

| البيان       | العينة | النسبة |
|--------------|--------|--------|
| نعم          | 10     | %66,6  |
| لا           | 5      | %33,4  |
| مجموع العينة | 15     | %100   |

من خلال الجدول السابق يتضح ان مانسبة 66.6% من اجمالي العينة المبحوثة موافقين على وجود هيكل تنظيمي متفق عليه في المصرف،مانسبة 33.4% من اجمالي العينة المبحوثة غير موافقين على وجود هيكل تنظيمي متفق عليه من قبل المصرف.

**الجدول رقم (6) يبين إجابة افراد العينة ( حول تتوفر المعلومات بالدقة المطلوبة والتي تحتاجها الادارة في اتخاذ قراراتها؟ )**

| البيان       | العينة | النسبة |
|--------------|--------|--------|
| نعم          | 6      | %40    |
| لا           | 9      | %60    |
| مجموع العينة | 15     | %100   |

من خلال الجدول السابق يتضح أن ما نسبته 40% عن اجمالي العينة المبحوثة هم موافقين على أن المعلومات متوفرة للإدارة بالدقة المطلوبة والتي تحتاجها في اتخاذ قراراتها ومانسبة 60% غير موافقين على قيام المصرف بذلك.

الجدول رقم (7) يبين إجابة افراد العينة ( حول وجود ادارة مختصة للتسويق داخل المصرف تقوم بالمهام اللازمة؟ )

| النسبة | العينة | البيان       |
|--------|--------|--------------|
| %53.3  | 8      | نعم          |
| %46.6  | 7      | لا           |
| %100   | 15     | مجموع العينة |

من خلال الجدول السابق يتضح ان ما نسبته 46.6% من إجمالي العينة المبحوثة هم موافقين على وجود إدارة متخصصة للتسويق داخل المصرف تقوم بالمهام اللازمة، وما نسبته 53.3% غير موافقين على ذلك.

والجدول رقم (8) يبين إجابة افراد العينة ( حول هل للإدارة التسويق بالمصرف نشاط فعال في تحقيق اهداف المصرف التسويقية؟ )

| النسبة | العينة | البيان       |
|--------|--------|--------------|
| %66.6  | 10     | نعم          |
| %33.4  | 5      | لا           |
| %100   | 15     | مجموع العينة |

من خلال الجدول السابق يتضح ان ما نسبته 66.6% من إجمالي العينة المبحوثة موافقين على أن إدارة التسويق بالمصرف دور فعال في تحقيق اهداف المصرف التسويقية، وما نسبته 33.4% من إجمالي العينة المبحوثة غير موافقين على ذلك.

والجدول رقم (9) يبين إجابة افراد العينة ( حول يتوفر نظام داخل المصرف يساهم في توفير المعلومات التسويقية التي تساعد في الحصول على الحصة السوقية المناسبة؟ )

| البيان       | العينة | النسبة |
|--------------|--------|--------|
| نعم          | 3      | 20%    |
| لا           | 12     | 80%    |
| مجموع العينة | 15     | 100%   |

من خلال الجدول السابق يتضح ان ما نسبته 20% من اجمالي العينة المبحوثة هم موافقين على ان المصرف لديه نظام يساهم في توفير المعلومات التسويقية التي من شأنها المساعدة في الحصول على الحصة السوقية المناسبة، وما نسبته 80% من اجمالي العينة المبحوثة غير موافقين على ذلك.

والجدول رقم (10) يبين إجابة افراد العينة ( حول يتوفر بالمصرف الأشخاص المؤهلين تأهيل جيد والقادرين على تشغيل النظام بالصورة الجيدة؟ )

| البيان       | العينة | النسبة |
|--------------|--------|--------|
| نعم          | 6      | 40%    |
| لا           | 9      | 60%    |
| مجموع العينة | 15     | 100%   |

من خلال الجدول السابق يتضح أن ما نسبته 40% من اجمالي افراد العينة المبحوثة يرون بأن المصرف يتوفر به الأشخاص المؤهلين التأهيل الجيد وقادرين على تشغيل النظام بالصورة الجيدة وأن ومانسبته 60% من اجمالي العينة المبحوثة يرون خلاف ذلك.

والجدول رقم (11) يبين إجابة أفراد العينة ( حول هل هناك برامج تأهيل وصقل مهارات العاملين بالمصرف للرفع من كفاءتهم؟ )

| البيان       | العينة | النسبة |
|--------------|--------|--------|
| نعم          | 3      | 20%    |
| لا           | 12     | 80%    |
| مجموع العينة | 15     | 100%   |

من خلال الجدول السابق يتضح ان ما نسبته 20% من اجمالي العينة المبحوثة يوجد ببرامج تدريبية تساهم في صقل مهارات العاملين بالمصرف لأداء مهامهم، وما نسبته 80% من اجمالي العينة المبحوثة لا يوجد ببرامج تدريبية تساهم في صقل مهارات العاملين بالمصرف لأداء مهامهم. والجدول رقم (12) يبين إجابة أفراد العينة ( حول يشعر العاملون بالاستقرار الوظيفي لوظائفهم مما يساهم في اتخاذ القرارات بشكل جيد؟ )

| البيان       | العينة | النسبة |
|--------------|--------|--------|
| نعم          | 2      | 13.3%  |
| لا           | 13     | 86.66% |
| مجموع العينة | 15     | 100%   |

من خلال السابق يتضح ان ما نسبته 13.3% من إجمالي العينة المبحوثة هم موافقين على شعور العاملين باستقرار وظيفي لوظائفهم مما يساهم في اتخاذ القرارات بالشكل المناسب، وما نسبته 86.66% من اجمالي العينة المبحوثة غير موافقين على ذلك.

#### 4-1 النتائج:

أولاً: النتائج من خلال ماتم دراسته من قبل الباحثين، وكذلك التحاليل الاحصائية لإجابات مفردات عينة البحث ثم التوصل الى النتائج التالية:

1. قلة اعتماد المصرف قيد البحث على نظام متطور باحدث التكنولوجيا في توفير المعلومات اللازمة لإنجاز العمل المستهدف (جدول رقم 4).
2. وجود هيكل تنظيمي بالمصرف قيد البحث متفق عليه من قبل العاملين بالمصرف (جدول رقم 5).
3. قلة دقة المعلومات التي تحتاج اليها الادارة عند اتخاذ القرارات (جدول رقم 6).
4. قلة المؤهلات البشرية المتخصصة بالمصرف قيد البحث مما ادى الى ضعف تشغيل النظام بالصورة المطلوبة (جدول رقم 8).
5. قلة البرامج التدريبية بالمصرف قيد البحث مما ادى الى ضعف الكفاءات اللازمة لإنجاز المهام المعطاة اليهم (جدول رقم 10).
6. ضعف شعور العاملين بالاستقرار الوظيفي مما ادى الى صعوبة اتخاذ القرارات بشكل جيد (جدول رقم 11).
7. ضعف النظام الذي يوفر المعلومات التسويقية داخل المصرف قيد البحث مما ادى الى انخفاض الحصة التسويقية المناسبة (جدول رقم 12).

#### 4-2 التوصيات :

من خلال ما تم التوصل اليه من نتائج فإن الباحثين يوصوا بالآتي:

1. يجب على المصرف الاعتماد على احدث التطورات التكنولوجية التي تسهل مهمة توفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات المناسبة.
2. على المصرف التأكد من المعلومات التي يستخدمها في اتخاذ القرارات للوصول الى الاهداف بكل كفاءة وفاعلية.

3. يجب على المصرف توفير كوادر بشرية مؤهلة علمياً في مجال تخصص اعمال المصرف لتسهيل مهمة تشغيل النظام المعتمد بالمصرف.
4. العمل على اعداد دورات تدريبية التي من شأنها تساهم مساهمة فعالة في رفع كفاءة اداء العاملين بالمصرف قيد البحث.
5. العمل على تنمية الاستقرار الوظيفي للعاملين بالمصرف حتى يزيد من الولاء الوظيفي للموظف.
6. على المصرف اتباع استراتيجية تسويقية مناسبة من شأنها تساهم في جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء القدامى.

### قائمة المراجع

1. توفيق ماهر عبدالعزيز(1996) تسويق الخدمات. عمان: دار النشر والتوزيع.
2. علي عبد الحميد، الاصول العلمية للتسويق. القاهرة: مطبعة جامعة القاهرة، الطبعة العاشرة، 1986.
3. حسين علي- طلال عبود، الدراسات التسويقية ونظم معلومات التسويق،.
4. زهير ثابت، الدليل العملي للتسويق. القاهرة: الشركة العربية للإعلام العملي، 1993.
5. محمد سعيد عبدالفتاح، التسويق. بيروت: دار النهضة العربية، 1983.
6. ياسين الكحلي، أسس التسويق. عمان: زهران للنشر، 2001.
7. صلاح الشنواني، الإدارة التسويقية الحديثة، المفهوم والاستراتيجية. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامع، 2000.
8. حسن محمد خير الدين وآخرون، التسويق. القاهرة: مطبعة جامعة القاهرة، 1988.
9. د. محمد الصادق بازرع، إدارة التسويق. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.
10. طلعت أسعد عبد الحميد، التسويق الفعال. القاهرة: دار الكتب المصرية، 2002.



11. المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة.عين الشمس:كلية التجارة عين الشمس، العدد الثاني، 1990،
12. زكي خليل المساعد، تسويق خدمات وتطبيقاته.عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، 2003.
13. طلال عبود-حسين علي، الدراسات التسويقية ونظم معلومات التسويق، 2002.
14. علي عبدالحميد عبده، الاصول العلمية للتسويق.القاهرة.



## أهمية صيانة الآلات والمعدات الإنتاجية للحفاظ على مستوى الإنتاج

### دراسة ميدانية في مصنع تعبئة وخلط الزيوت المعدنية

#### بشركة الزاوية لتكرير النفط

**The importance of maintaining production machinery and equipment to maintain the level of production**

**A field study in the mineral oil filling and mixing plant at Alzawiya Oil Refining Company**

العارف ارحومه كريم

مصطفى سالم محمد البكوش

شركة الزاوية لتكرير النفط

كلية الهندسة رقدالين - جامعة صبراتة

#### الملخص

تناول البحث دراسة ميدانية في مصنع تعبئة وخلط الزيوت المعدنية بشركة الزاوية لتكرير النفط لدراسة الكيفية التي يتم من خلالها صيانة الآلات والمعدات داخل المصنع والصعوبات التي يواجهها المصنع إنشاء عملية الانتاج والعمل للحد من تعطل الآلات على الانتاج وتقليل التكاليف المصاحبة للعملية الإنتاجية. وتناول البحث اجراء استبيان داخل المصنع، تطرق هذا الاستبيان الى توزيع نموج يتكون من مجموعة أسئلة تم توزيعها على المهندسين والفنيين داخل المصنع، وتم تجميع هذه الإجابات ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي، وتم مناقشة النتائج المتحصل عليها ، بالإضافة إلى بعض الاستنتاجات والتوصيات. الكلمات الدالة: الصيانة، الوقائية، المخططة، الآلات، المعدات.

#### Abstract

The research dealt with a field study in the mineral oil filling and mixing plant at Alzawiya Oil Refining Company to study how the maintenance of machinery and equipment is carried out inside the factory and the difficulties that the factory faces during the production process and work to reduce the breakdown of machines on

production and reduce costs associated with the production process. The research dealt with conducting a questionnaire inside the factory, this questionnaire touched on the distribution of a model consisting of a set of questions that were distributed to engineers and technicians inside the factory, and these answers were collected and processed using the statistical program, and the results obtained were discussed, in addition to some conclusions and recommendations.

**Key words:** maintenance, preventive, planned, machines, equipment.

### المقدمة:

أن أهمية الصيانة في المحافظة على الآلات والمعدات الإنتاجية كان لهو الدور الأكبر في زيادة العمر الافتراضي لها والحفاظ على مستوى الإنتاج المناسب، وهذا ما يخص في المقام الأول الإدارة المسؤولة عن الإنتاج والصيانة. وأن أهم متطلبات الإدارة الناجحة للصيانة هو الإلمام الكبير بالموجودات المراد صيانتها، وهذا يأتي عن طريق التدريب والتأهيل واكتساب الخبرة العملية على المستويات الفنية المختلفة. كما ينبغي ان تكون إدارة الصيانة على معرفة ودراية بالقوانين والتشريعات والتعليمات الخاصة بالعمل وكذلك على دراية ومعرفة بالأمن الصناعي، وان تكون على إطلاع تام بنظم وأساليب الصيانة المختلفة ومتابعة التطور الحاصل محلياً ودولياً. ونحاول من خلال هذه البحث التعريف على أهمية صيانة الآلات وتأثيرها على مستوى الإنتاج و دراسة بعض المشاكل والعقبات التي تواجه إدارة الصيانة في المواقع الإنتاجية في تنفيذ الخطط والبرامج اللازمة للاستمرار في العملية الإنتاجية، كعدم توفير قطع الغيار، وعدم وجود دورات تدريبية كافية للفنيين والمهندسين المشرفين بإدارة الصيانة، ومراعاة التخصص وتسهيل الرقابة والتنسيق وخفض التكاليف، وان يراعى بشكل خاص تنظيم إدارة الصيانة، والاهتمام بأساسياتها وكيفية التخطيط لتطبيقها بطرق تغنيها عن الطرق التقليدية القديمة والاقتناع بان الصيانة تساهم بشكل رئيسي في زيادة الإنتاج وضبط التكاليف والتنبؤ بأي عطل مفاجئ قد يحدث للآلات والمعدات الإنتاجية، وعلى تجنب الآثار السلبية.

### مشكلة البحث:

تتمثل المشكلة في صيانة الآلات في الوحدات الإنتاجية والمتمثلة في قطع الغيار وفقدان الزمن وتأخير الإنتاج الذي بدوره يقلل من ربحية المصنع ويزيد من خسارته بسبب دفع مرتبات للعاملين في غياب الإنتاج . عليه وجب التركيز على موضوع الصيانة من خلال قوائم الفحص المرتكزة على المبادئ الأساسية للصيانة الإنتاجية والتي بدورها تساعد المؤسسة في تقييم إدارة الصيانة نتيجة لتعرض الآلات لمشاكل التشغيل التي تحد من إنتاجيتها وتقلل من كفاءتها والتي بدورها تسبب خسائر في الإنتاج.

**أهمية البحث:** تتمثل أهمية البحث في إمكانية تطبيق الأساليب الحديثة لصيانة الآلات الإنتاجية لرفع من أدائها والتأكيد على خلق روح التواصل بين كل إدارات وأقسام المصنع والتنسيق فيما بينهم في الإنتاج والصيانة وحثهم على معرفة دور الصيانة الإنتاجية في تحقيق أهداف المصنع.

### أهداف البحث:

- يهدف هذا البحث إلى دراسة العوامل التي تساهم في الحد من انخفاض إنتاجية الآلات، والعمل على زيادة وتحسين أدائها في الوحدات الإنتاجية.
- دراسة الصيانة الإنتاجية لمصنع الزيوت المعدنية بشركة الزاوية لتكرير النفط من خلال قوائم الفحص.
- التعرف بأهمية الصيانة الصناعية والاهتمام الكافي بها من أجل تحسين الأداء وتقليل التكاليف.

### حدود البحث:

**أولاً: الحدود الموضوعية :** اقتصر موضوع البحث على دراسة وتقييم الصيانة عن طريق الذي تم إجراؤه الاستبيان داخل المصنع قيد الدراسة، وتحليل النتائج باستخدام نظام التحليل الإحصائي SPSS.

**ثانياً: الحدود البشرية:** تمت هذه الدراسة بتوزيع الاستبيان على العاملين بإدارة الصيانة من فنيين ومهندسين وإداريين داخل المصنع قيد الدراسة.

**منهجية الدراسة:** تنقسم الى الجانب النظري والعملية:

#### **أولاً: الجانب النظري**

يتعرض هذا الجانب للإطار النظري العام لدراسة من خلال تغطية المواضيع التي تتطلب الدراسة النظرية.

#### **ثانياً: الجانب العملي**

يتضمن إجراء الدراسة الميدانية على مصنع تعبئة وخط الزيوت بمصفاة الزاوية على أساس:

(أ) صحيفة استبيان خصصت لهذا الغرض والتي تم وتوزيعها على عينة الدراسة.

(ب) المقابلات الشخصية لأفراد العينة.

#### **أولاً: الجانب النظري**

##### **1. مفهوم الصيانة:**

**تعد مفهوم الصيانة من خلال الأبحاث المتعاقبة على النحو التالي:**

1.1 هي أصلح التلف الناتج عن الاستعمال وكذلك الوقاية من هذا التلف لتجنب وقوعه والمحافظة على قدرة أداء العمل بشكل اقتصادي [1].

2.1 هي مجموعة الفعاليات والنشاطات التي تساعد على بقاء الآلات والمعدات بمستوى مقبول من الكفاءة وبأقل تكلفة [2].

3.1 هي مجموعة من النشاطات الإدارية والمالية والهندسية التي تطبق على الآلات والمعدات وتتابع دورتها الاقتصادية بالإضافة إلى الاهتمام بمواصفات وتصميم المصنع وملحقاته من الأبنية لضمان السلامة ودرجة الاعتماد عليها وتهتم بنصب وتركيب الآلات للتأكد من صلاحية التشغيل وإجراء عمليات الاستبدال بالإضافة إلى ديمومة التغذية العكسية للبيانات حول التصميم والانجاز والتكاليف باعتبار الصيانة لا تتحقق إلا من خلالها [3].

## 2. أهمية الصيانة:

لقد أثبت خبراء الاقتصاد الصناعي النظرية بأن المال يحفظ ويصون المال ومعنى هذا في الصناعة هو صرف مبالغ مادية محددة لحفظ رأس المال وصيانتها كالمباني والمعدات والخامات...الخ.

ولأهمية الصيانة ينشأ قسم الصيانة في الشركات والمصانع قبل إنشاء الأقسام الأساسية وذلك ضماناً لحسن سير العمل. وهكذا يجب المباشرة بأعمال الصيانة منذ الأيام الأولى في حياة الماكينات والآلات وحتى يكون القسم على علم تام بجميع الماكينات عند توزيعها وتثبيتها في الأقسام المختلفة. وتتركز أهمية الصيانة فيما يلي [4]:

- منع الأعطال المفاجئة لضمان عدم توقف الإنتاج.
- المحافظة على المعدات والآلات والكشف الدوري عليها للحد من الإنتاج، او غير المطابق للمواصفات، او الإهلاك الكامل للآلات.
- ضغط الأنفاق على بعض قطع الغيار، وبالأخص تلك التي يمكن استبدالها.
- التقليل من الخسائر في الأرواح، وتخفيف الحوادث، وتوفير ما يصرف من نفقات غير مباشرة على العلاج والتعويضات.
- خفض تكاليف الإنتاج وذلك بإصلاح العيوب الصغيرة قبل أن تتحول إلى عيوب كبيرة تكلف الكثير.

## 3. أهداف الصيانة:

للصيانة دوراً هاماً في تحقيق الأهداف المرجوة للعملية الإنتاجية وتجنب تحمل النتائج الغير مرغوب

فيها في العملية الإنتاجية، ويمكن تلخيص ذلك فيما يلي [5]:

- أطالة العمر والإنتاجية المتلى للآلات والمعدات.
- تعظيم الاستفادة من المعدات والأجهزة المتوفرة.
- التأكد من الجاهزية الدائمة لكافة الآلات والمعدات، خاصة لحالات الطوارئ.

• خفض التكاليف وذلك من خلال ديمومة تشغيل كافة الآلات والمعدات وزيادة الإنتاجية لها، ولا

يعني ذلك أن يكون هدف الصيانة النهائية خفض الكلفة وإنما الحصول على أفضل مستوى من

الكلفة مع أفضل مستوى من الصيانة.

- ضمان سلامة العاملين الذين يستخدمون هذه المعدات.
- زيادة نسبة الوقت الذي تكون فيه الآلات والمعدات متاحة للتشغيل.
- تحقيق الموازنة المثلى بين التكلفة التشغيلية للمعدات وبين المخرجات التي تحقق من خلال هذه المعدات بحيث تكون التكلفة في أدنى مستوى ممكن.
- وضع سجلات دقيقة للمعدات توضح أوقات الصيانة.

#### **4. وظائف الصيانة:**

بالنظر إلى الوظائف التي تؤديها إدارة الصيانة نجد إنها تختلف من وحدة إنتاجية لأخرى طبقاً لعدة عوامل من ضمنها طبيعة الوحدة الإنتاجية ونوع النشاط الذي تمارسه وحجم العمل الذي تقوم به وأشكال وتنوع الآلات والمعدات، الأمر الذي أدى بأن يقوم قسم الصيانة بإجراء الوظائف الأساسية المهمة والمتمثلة في الآتي<sup>[6]</sup>:

- الإشراف الفني والإداري على العاملين بإدارة الصيانة.
- العمل على تنفيذ خطط وبرامج الصيانة بكفاءة وفاعلية.
- صيانة وإصلاح الآلات ومعدات الإنتاج والمعدات المساعدة.
- وضع برامج التزييت والتشحيم وتنفيذها.
- اختيار وتغيير الزيوت والشحومات المناسبة.
- القيام بخدمات النظافة على مستوى المصنع كله.
- التأكد من التزام إدارة المخازن بالمستوى المناسب من قطع الغيار.

• صيانة أجهزة التحكم والأمن.

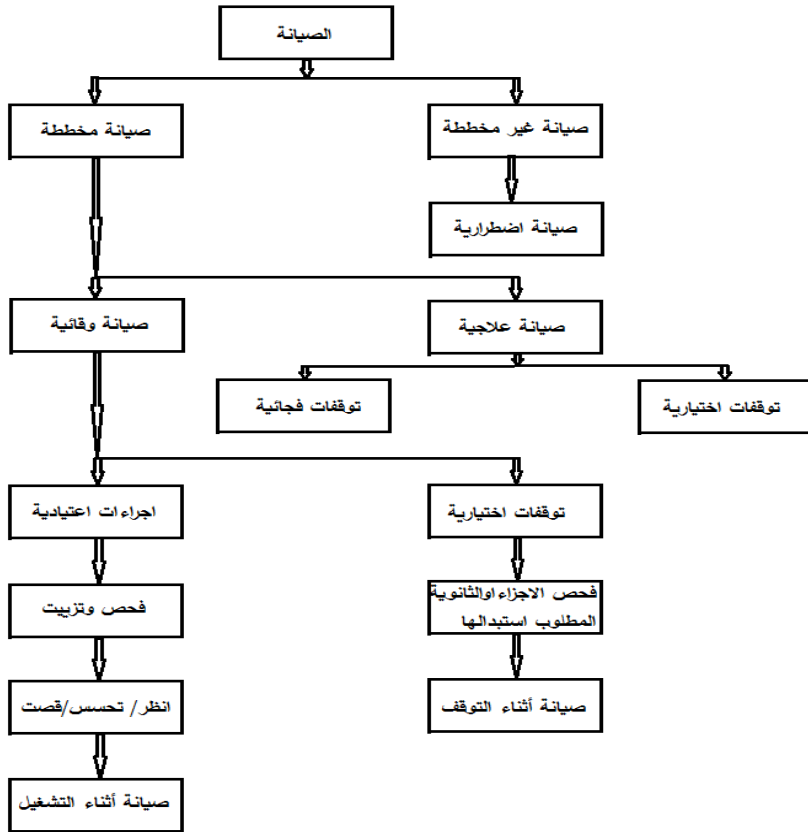
4. أنواع الصيانة: تنقسم الصيانة إلى نوعين رئيسيين كما موضح بالشكل رقم (1) أدناه وهما على التوالي<sup>[7]</sup>:

**1.4 الصيانة المخططة :** ويقصد بها كافة الإجراءات للصيانة الوقائية والعلاجية التي تخضع إلى خطة مسبقة لتنفيذها، ويتم بموجبها فحص الآلات وتنظيفها وتزييتها واستبدال الأجزاء التالفة وتنقسم إلى قسمين هما:

(أ) **الصيانة العلاجية:** تهدف الصيانة العلاجية لإصلاح فشل أو خلل معين في جزء من الآلة فور ظهوره بما يكفل إعادة الآلة للتشغيل بعد توقفها أو إعادتها للعمل بمعدلها المطلوب إذا كان نتيجة الفشل أو الخلل خفض في طاقتها الإنتاجية أو نوعية أدائها.

(ب) **الصيانة الوقائية :** تهدف الصيانة المبنية على تخطيط سليم إلى منع حالات التوقف المفاجئ في المعدات وذلك عن طريق وضع برنامج محدد للقيام بصفة دورية بتنظيف وخدمة جميع الأجهزة والعدد والآلات داخل المصنع وفحصها والتفتيش عليها وإحلال الأجزاء المتآكلة منها بأجزاء أخرى جديدة، فإذا حدث بعد ذلك حالات وتوقف أو فشل فإنه يجري استقصاء دقيق لمعرفة سببه، كما يحتفظ بسجلات إحصائية لتساعد على التعرف على مدى فعالية البرنامج الموضوع .





شكل (1) المفهوم الحديث لتصنيف الصيانة

**2.4 الصيانة غير المخططة:** هي الصيانة الضرورية الواجب عملها فوراً لتجنب الأعطال الخطيرة مثل خسارة في الإنتاج، ضرر كبير في الموجودات، سلامة العاملين وعادة تهتم بمعالجة التوقعات التي تهيئ لاحتياجات اللازمة للقيام بها لعدم توقع حدوث الأعطال.

**5. تحليل الأسباب الرئيسية للأعطال:** في حال حصل عطل أو ضرر للمعدة فإن ذاكرة الاتجاه المتكامل (Integrated Trend Memory) ستجعل الأمر سهلاً لتتبع تطوير العطل أو الضرر بدقة وأسبابه المحتملة، وبالتالي يتم تخزين كل البيانات المتعلقة بتطوير العطل أو الضرر ومن بينها إن كانت هناك مؤثرات خارجية كالاhtزاز الناتج من الطائرات أو الزلازل أو غيرها.

ومن لاشك فيه أن توفر العدد اللازمة لعمليات الصيانة المختلفة له تأثير مباشر في نجاح خطط الصيانة الموضوعة للموقع وتنفيذها في الوقت المحدد لها دون أي تأخير.

ويتم تحديد العدد والأدوات المناسبة واللائمة لكل من كل عمل من واقع مصنعين أو من واقع الخبرة والتجربة، ويتم تسجيلها في نماذج خاصة تحفظ في السجلات الخاصة بالصيانة، وفي حالة وجود عدد متنوعة ومتطورة (مثلاً مفاتيح هيدروليكية) يكون لها التأثير المباشر في تسريع وقت فك القطعة ووقت تركيبها مرة أخرى وصيانتها، والذي يؤدي في النهائية إلى تخفيض أوقات إنجاز عمليات الصيانة وبالتالي يزيد من أوقات التشغيل. ولا بد من وجود أجهزة قياس متطورة (مثل أجهزة قياس الحرارة - الرطوبة - الاهتزاز... وغيرها، لتعرف على حالة الآلة أثناء تنفيذ إجراءات الفحص الدوري أو الصيانة التصحيحية [8].

## 6. خطوات تطبيق الصيانة: هناك العديد من الخطوات الهامة لتطبيق الصيانة منها كما يلي [9]:

**1.6 تحديد الآلات والأجهزة المراد صيانتها:** وذلك من خلال تحديد وحصر جميع مكونات المنشأة ومعرفة جميع المعلومات المهمة اللازمة للتعرف على مكون كل وحدة تتطلب إجراء الصيانة لها.

**2.6 التأكد من توفير جميع كتالوجات المصنع:** عادة ما يقوم مصنع الآلة بعمل كتالوجات خاصة بعمليات التشغيل والصيانة وقطع الغيار القياسية وتوفير هذه الكتالوجات لجميع المكونات المراد عمل الصيانة لها من أهم الأمور التي يجب عدم إغفالها في تطبيق عمليات الصيانة.

أما في حالة عدم وجود كتالوجات المورد أو المصنع يجب إتباع الخطوات الآتية:

(أ) مخاطبة المورد أو المصنع من أجل الحصول على الكتالوجات اللازمة.

(ب) زيارة أي منشأة مماثلة ومحاولة الحصول على خطة الصيانة للآلات والمعدات المماثلة.

(ج) يتم الاستعانة بخبراء الصيانة الموجودين في المنشأة أو خارجها.

**3.6 تحديد عمليات الصيانة:** يقصد بعمليات الصيانة إنها كل إجراء لابد أن يقوم به فرق الصيانة نحو جزء معين في الآلة، ويتم ذلك بعد الإطلاع على تعليمات المورد أو الشركة الصانعة المذكورة في الكتالوجات الخاصة بالصيانة ويجب أن يكون فريق الصيانة على إطلاع دائم ومستمر بهذه الكتالوجات وقراءتها واستيعابها جيداً والرجوع إليها كل ما دعت الحاجة لذلك خاصة وإن المصنع أو المورد هو الجهة الموثوق فيها التي يستطيع فريق الصيانة الاعتماد عليها في تطبيق الصيانة الصحيحة.

**4.6 عمل خطة الصيانة:** بعد حصر جميع عمليات الصيانة المطلوبة لجميع مكونات المنشأة وتحديد أنواع الصيانة التي سوف يتم تطبيقها لوضع خطة مستقبلية لعمليات الصيانة (أسبوعية - شهرية - سنوية ) وتحديد فيها مواعيد الصيانة المختلفة لكل آلة.

ويجب عند إعداد هذه الخطة مراعاة الآتي:

• توفير العمالة المحلية والأجنبية.

• توفير قطع الغيار والعدد والآلات المناسبة.

• أوقات الذروة والمواسم.

• إجازات الأعياد وإجازات الفنيين.

**5.6 عمل نماذج وجداول الصيانة:** بعد تحديد عمليات الصيانة يتم تفرغها في نماذج تصمم نوع العمل وحسب الخطة الموضوعية ويتم إعطاء تلك النماذج إلى فريق الصيانة للبدء في تنفيذ العمليات المذكورة فيها ويتم مراجعة هذه النماذج من قبل مسئول الصيانة للنظر في الملاحظات المدونة بها إجراء اللازم نحوها ثم يتم حفظها في السجلات الخاصة بالآلة.

**6.6 إختيار وتدريب العمالة الفنية:** كما ذكرنا سابقاً أن من أهم العناصر التي ترفع كفاءة عملية الصيانة للمعدات وخفض تكاليفها هو عنصر العمالة المدربة فبعد استحداث خطة الصيانة يكون على مسئول الصيانة انتقاء الأفراد الذي يرى أنها تصلح لتطبيق هذه الخطة بشكل جيد.

7. **أساليب تنظيم الصيانة:** إن السؤال الذي تناقشه المؤسسة دائماً والمتعلق بالتنظيم الحقيقي لقسم الصيانة فيها هو: هل هذا التنظيم يجب أن يكون مركزياً أو لامركزياً. ففي التنظيم المركزي تتأط جميع المسؤوليات لصيانة الآلات والتجهيزات بأقسام الإنتاج المختلفة في تنظيم مركزي للصيانة، أما في التنظيم اللامركزي فإن كل قسم من أقسام الإنتاج يملك فريق صيانة خاص به. وعليه فإن مسؤولية الصيانة في هذا القسم تعتبر جزءاً لا يتجزأ من عمله الإنتاجي وتتفق أقسام الإنتاج على أن التنظيم اللامركزي يمتاز بسهولة التطبيق. وأن رئيس الإنتاج يستطيع ترتيب موارد الصيانة المطلوبة بنفس أسلوب ترتيب موارد الإنتاج. إذن الصيانة تعتبر جزءاً من الإنتاج. ويعاب على هذا النوع من التنظيم بأنه مستحيل على أي قسم إنتاج أن يلم أو يتابع جميع أخطاء الإنتاج لأن إمكانيات فريق الصيانة التابع له لا يمكن مقارنتها بالإمكانيات الواسعة والمتنوعة المتوفرة في قسم صيانة مركزي في المؤسسة. كما يعاب على التنظيم اللامركزي بأن قوة العمل فيه تكون أقل مرونة عما هو في التنظيم المركزي، وإن تنسيق عمل الصيانة في أقسام الإنتاج المختلفة ربما يكون أمراً صعباً. إن اعتماد هذا التنظيم أو ذاك لا يمكن تقريره سلفاً. ولأشك أن هذا الأمر سيعتمد على تحليل مفصل للحالات في الأعمال الفردية. وفي التطبيق، فإن الجمع بين الشكلين ربما يكون حلاً عملياً. فكما هو الحال في بنية قسم الإنتاج حيث يجرأ هذا القسم إلى شعب أو فروع: الطحن، العصر، الحرق، إلخ، فإن قسم الصيانة يمكن أن ينظم بنفس الأسلوب أيضاً ويجزأ أيضاً إلى شعب وفروع. وفي هذه الحالة فإن المشرف على كل فرع صيانة معين يكون على اتصال بالفرع المناظر في قسم الإنتاج ويقسم المشرفان على الفرعين المذكورين مسؤولية تحقيق مصالح قسم الإنتاج وقسم الصيانة في آن واحد. وبهذا الأسلوب سيتشكل حوار دائم بين قسمي الصيانة والإنتاج وبواسطة هذا الحوار فإن جميع الأوضاع غير الملائمة التي قد تعرق الإنتاج أو الصيانة يمكن تلافيها. إن المؤيدين والمعارضين للتنظيم تمكنوا من مناقشة هذا الموضوع بعمق ولكن يبدو أن الموقف تجاه هذا التنظيم أو ذاك يتبدل خلال كل حقبة من الأعوام. فعلى سبيل المثال، كثيراً ما نجد تنظيماً مدار مركزياً بحزم يتجه بعد فترة نحو إعطاء درجة من عدم المركزية للوحدات الفردية التابعة لمدير التنظيم. ولكن بعد مضي فترة أخرى، قد تكون طويلة أو قصيرة، ربما تشعر الإدارة بأنها فقدت سيطرة الرقابة على الوحدات وتراجع عن عدم المركزية على التنظيم المركزي. فمثلاً مصنع Rordal الدانماركي للأسمنت أدخل حديثاً تعديلاً جذرياً، من النوع المذكور

على تنظيم المصنع. فقد ألغى نهائياً قسم الصيانة وتم توزيع العاملين فيه على أقسام الإنتاج وأصبح مديروا هذه الأقسام مسؤولين عن إنتاج وصيانة المصنع وتجهيزاته<sup>[10]</sup>.

## 8. الهيكل التنظيمي لإدارة الصيانة<sup>[11]</sup>:

إن الاهتمام بإدارة الصيانة يؤدي وبدون أدنى شك إلى رفع كفاءة الوحدات الإنتاجية ويزيد من معدلات أدائها وذلك من خلال إتباع الأساليب العلمية للصيانة وطرق تنفيذها إضافة إلى إدارة ناجحة وقوية تكفل التسيير الأمثل والصحيح من خلال تطبيق مفاهيم الصيانة ضماناً لعدم القصور وبعداً عن التأجيل وزيادة المدة الزمنية. يعتمد تصميم الهيكل التنظيمي لإدارة الصيانة على عوامل عديدة منها حجم ونوع المنشأة الصناعية وأسلوب وإدارة المنشأة على نحو عام، ويمكن تصنيف الهياكل التنظيمية إلى خمس نماذج وهي:

- التنظيم الهرمي.
- التنظيم حسب الفعالية.
- التنظيم حسب الاختصاص.
- التنظيم حسب المشاريع.
- التنظيم المصفوفي.

## 1.8 أنواع الهياكل التنظيمية:

**1.1.8 التنظيم المركزي:** يبين شكل (2) الهيكل التنظيمي المركزي لإدارة الصيانة، كما يعد هذا النوع أحد أنواع الهياكل التنظيمية الأكثر استخداماً لإدارة الصيانة في المنشآت الصناعية.

### فوائد استخدام التنظيم المركزي لإدارة الصيانة:

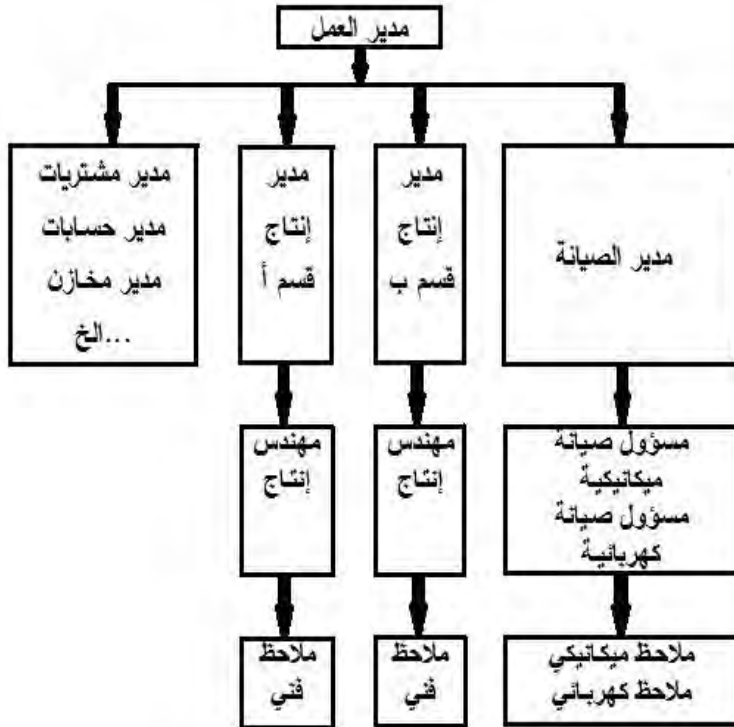
- أ) انخفاض كلفة الصيانة.
- ب) الاستفادة من الموارد المتاحة في الصيانة.

## عيوب استخدام التنظيم المركزي لإدارة الصيانة:

(أ) التركيز على مهمة الصيانة بما يجعلها هدف بحد ذاتها.

(ب) خلق صعوبات بين الإنتاج والصيانة.

(ج) طول خط سير الاتصالات بين الإنتاج والصيانة.



شكل (2) الهيكل التنظيمي المركزي لإدارة الصيانة

**2.1.8 التنظيم اللامركزي:** من أهم خصائص هذا التنظيم هو أن تشكيلات الصيانة تتوزع بموجب الأقسام الإنتاجية،

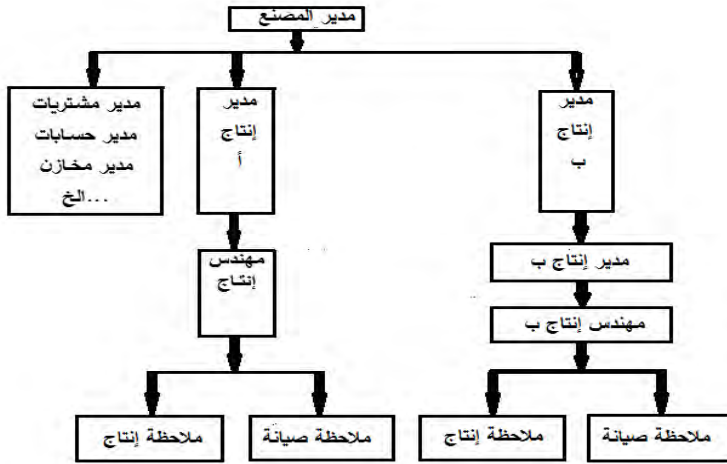
مثال ذلك (مسؤول صيانة قسم أ، مسؤول صيانة قسم ب،... الخ) والشكل (3) يوضح ذلك.

### فوائد التنظيم اللامركزي:

- (ا) تهدف الصيانة لخدمة الإنتاج بشكل أكبر مما لو كانت مركزية.
- (ب) استخدام أمثل للوقت المتاح بسبب انخفاض وقت التهيئة ووقت التصليح لتواجد مجاميع الصيانة مع الإنتاج.

### عيوب التنظيم اللامركزي:

- (ا) احتمال إهمال فعاليات الصيانة على حساب الإنتاج.
- (ب) ارتفاع حجم موارد الصيانة.
- (ج) عدم المرونة في استخدام موارد الصيانة.
- (د) قلة مهارات العاملين في الصيانة.



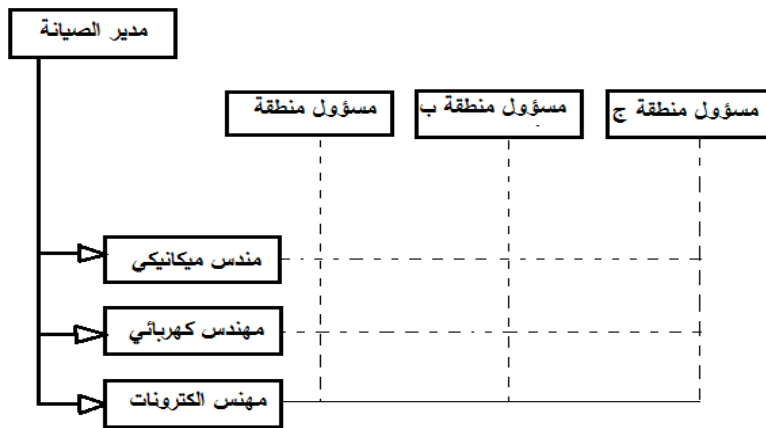
شكل (3) الهيكل التنظيمي اللامركزي لإدارة الصيانة

**3.1.8 التنظيم المصفوفي:** يحوي هذا الهيكل على التنظيم المركزي و اللامركزي والمسؤوليات مقسمة، بحيث إن مسؤول الإنتاج معيناً أن يكون مسؤولاً فعاليات الصيانة كافة ويتقاسم المسؤولية مع مهندس الميكانيكا المسؤول عن الصيانة الميكانيكية، وكذلك يتقاسم المسؤولية مع مهندس الكهرباء المسؤول عن الصيانة الكهربائية.

**1.3.9 فوائد التنظيم المصفوف:** جمع هذا التنظيم بين فوائد التنظيم المركزي و اللامركزي.

#### عيوب التنظيم المصفوفي:

- المشاركة في المسؤوليات تسبب صعوبات كبيرة في التنفيذ.
- احتمال زيادة الخلافات بين إدارة الصيانة وإدارة الإنتاج مما يؤثر سلباً على أداء العاملين.



شكل (4) الهيكل المصفوفي لإدارة الصيانة

#### 10. مفهوم الإنتاج:

يمكن إدراج بعض التعريفات لمفهوم الإنتاج على النحو الآتي:

1.10 هو عملية تحويل المدخلات (المواد الأولية والعمل) من خلال العمليات التحويلية إلى مخرجات (منتجات سلعية وخدمات [12]).

2.10 يعرف الإنتاج على أنه حصيلة التكامل بين عناصر الإنتاج المتمثلة بالأرض، الأموال، العمال، الآلات، لخلق سلع وخدمات [13].



3.10 هو تلك العملية التي بموجبها يتم تحويل المدخلات (عناصر الإنتاج) إلى مخرجات وينتج عنها تكوين المنفعة أو زيادتها (أي جعلها أقدر على إشباع الحاجات) أو بمفهوم آخر فالإنتاج هو عبارة عن المراحل المتعاقبة التي تهدف إلى تغيير شكل المادة من شكل إلى آخر عن طريق استخدام الأيدي العاملة والأدوات والآلات باستخدام طرق ميكانيكية أو كيميائية أو كهربائية أو يدوية<sup>[14]</sup>.

11. أهمية الإنتاج: يتميز **الإنتاج** بأهمية كبيرة سواءً على مستوى الأفراد في المجتمع أو **الشركات** التي تعتمد على المنتجات والخدمات، وتتمثل هذه الأهمية في النقاط الآتية<sup>[15]</sup>:

- تطوير العديد من المجالات الحياتية العامة؛ مما يؤدي إلى زيادة معدلات الرفاهية عند الأفراد عن طريق إنتاج العديد من المنتجات والخدمات التي تساعد على توفير مجموعة من الأشياء المفيدة، مثل أجهزة **الحاسوب**، و**الهواتف المحمولة**.
- المساهمة في ظهور التطور الصناعي العالمي الذي أدى إلى نمو العديد من أنواع الصناعات، وخصوصاً المستحدثة منها.
- توفير الدعم المناسب **للتنمية الاقتصادية** عن طريق تزويد الناتج المحلي الإجمالي بمجموعة من الموارد التي تساعد على تنميته.
- المساعدة في دعم العديد من القطاعات المهنية والزراعية التي كانت تعتمد في السابق على مهارات الأيدي العاملة فقط، والتي أصبحت مع مرور الوقت تستخدم الأجهزة والآلات في تعزيز سير العمل الخاص بها.
- العمل على تطوير التجارة والتي كانت في الماضي تعتمد على وسائل تقليدية، وساعد الإنتاج في جعلها أكثر نمواً من خلال الاستعانة بوسائل النقل البحرية والجوية التجارية.

## ثانياً: الجانب العملي: الإجراءات المنهجية في الدراسة

بما أن الهدف من الدراسة هو دراسة وتقييم الصيانة الإنتاجية في مصنع تعبئة وخط الزيوت بشركة الزاوية لتكرير النفط ، فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات نظراً لملائمته لطبيعة وأهداف الدراسة.

**1- مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من فنيين ومهندسين وإداريين بإدارة صيانة مصنع تعبئة وخط الزيوت المعدنية بشركة الزاوية لتكرير النفط.

**2- عينة الدراسة:** تم تجميع عينة عشوائية من العاملين بمجال الصيانة الآلات تتمثل في فنيين ومهندسين صيانة بمصنع تعبئة وخط الزيوت المعدنية بشركة الزاوية لتكرير، حيث وزعت 30 استمارة استبيان على أفراد العينة، وتم الحصول على 25 عينة صالحة للتحليل الإحصائي.

**3- أساليب المعالجة الإحصائية:** ثم إدخال البيانات ومعالجتها إحصائياً باستخدام الحاسب الآلي عن طريق برنامج SSPSS ، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- تم حساب المدى لتحديد طول الفترات.
- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على صفات وخصائص مفردات الدراسة.
- تم حساب المتوسط الحسابي (Mean)، وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن مفردات العينة.
- تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation)، للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل مفردات الدراسة ولكل متغيرات الدراسة عن متوسطها الحسابي كما موضح ذلك في الجدول التالي:

جدول رقم (1) قيمة الانحراف ودرجة تجانس البيانات

| قيمة الانحراف المعياري | درجة الانحراف وتجانس البيانات |
|------------------------|-------------------------------|
| 0.15-0.00              | ممتاز-البيانات متجانسة        |
| 0.25-0.16              | جيد جداً                      |
| 0.35-0.26              | جيد                           |
| 0.50-0.36              | متوسط                         |
| 0.65-0.51              | مقبول                         |
| 0.80-0.66              | ضعيف                          |
| 1.00-0.81              | ضعيف جداً-البيانات مشتتة      |

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

- تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أبرز مشاكل الصيانة التي تواجه مختلف العاملين بمجال صيانة الآلات من الفنيين والمهندسين بالإدارات والوحدات الإنتاجية بمصنع تعبئة وخط الزيوت، وأوجه القصور في معالجتها، وتأثير ذلك على الإنتاج .
  - وكذلك تهدف الدراسة إلى التعرف على الفروق بين وجهات نظر هؤلاء العاملين والمشاكل التي تواجههم عند ممارستهم لأعمالهم والآثار المتوقعة لها والعوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية لها على زيادة الإنتاج ومعدلات أداء العمل باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية من حيث العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.
- تسعى الدراسة لتحقيق أهدافها من خلال الإجابة علي الأسئلة التالية:
- السؤال الأول/ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر العاملين بمجال صيانة الآلات والمعدات؟
- السؤال الثاني/ ما أبرز المشاكل التي تواجههم عند ممارستهم لأعمالهم والآثار المتوقعة لها والعوامل التي تؤدي إلى الحد منها؟
- السؤال الثالث/ ما تأثير أعمال صيانة الآلات على الإنتاج؟
- وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها مع تفسير النتائج:

## النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

أ) نتائج المخرجات العلمية: تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات والمفردات المتعلقة بصيانة الآلات وتأثيرها على الإنتاج ودور الإدارة في متابعة الصيانة وكذلك تدريب وتأهيل العنصر البشري والحوافز المادية لزيادة الكفاءة والقدرة الإنتاجية، وفي ضوء هذه المتغيرات والمفردات تم تحديد أسئلة الدراسة ( الاستبيان ) لأفراد عينة الدراسة، ومن خلال الإجابة على أسئلة الدراسة تم إدخال البيانات الأولية إلى برنامج التحليل الإحصائي، وحسب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كانت النتائج والمخرجات على النحو التالي: تحليل بيانات الاستبيان:

أ- اختبار كرونباخ ألفا ( $\alpha$ ) للصدق: اختبار كرونباخ ألفا ( $\alpha$ ) هو اختبار يبين مدى الارتباط بين إجابات مفردات العينة على مجموعة من الأسئلة المقاسة بمقياس واحد. لذلك يتم استخدام هذا الاختبار لمعرفة مدى مصداقية إجابات مفردات العينة على كل مجموعة من العبارات المتعلقة بفرضيات الدراسة.

## جدول رقم (2) نتائج اختبار كرونباخ ألفا

| م | المحور                                             | قيمة معامل ألفا |
|---|----------------------------------------------------|-----------------|
| 1 | الواقع الفعلي للصيانة وأثرها على الإنتاج في المصنع | 0.740           |

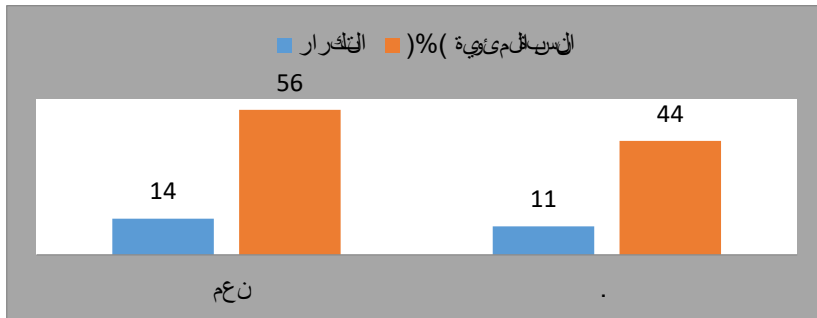
من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا ( $\alpha$ ) لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان أكبر من (0.60) وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إجابات مفردات عينة الدراسة على كل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان. مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها.

## ب- التكرار النسبي:

### 1- هل توجد صيانة دورية للآلات والمعدات المستخدمة في الإنتاج

جدول رقم (3)

| النسبة المئوية (%) | التكرار | الإجابة |
|--------------------|---------|---------|
| 56                 | 14      | نعم     |
| 44                 | 11      | لا      |
| 100                | 25      | المجموع |



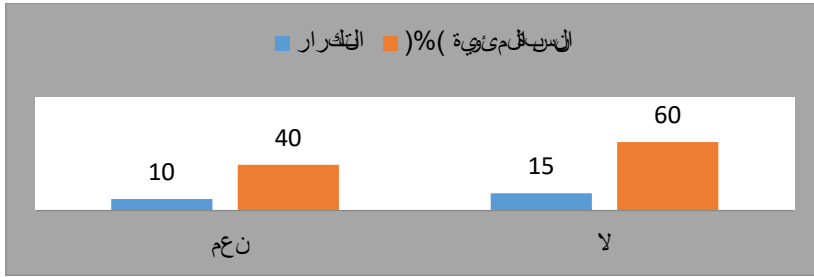
شكل رقم (5) هل توجد صيانة دورية للآلات والمعدات المستخدمة في الإنتاج

من الجدول رقم (3) والشكل رقم (5) نلاحظ أن إجابات عينة الدراسة كانت الموافقة بنسبة (56%) وهي نسبة مقبولة، وهذا يدل على أنه توجد صيانة دورية للآلات والمعدات المستخدمة بشكل نسبي.

### 2- هل يتم كتابة تقارير دورية لصيانة الآلات والمعدات المستخدمة في الإنتاج

جدول رقم (4)

| النسبة المئوية (%) | التكرار | الإجابة |
|--------------------|---------|---------|
| 40                 | 10      | نعم     |
| 60                 | 15      | لا      |
| 100                | 25      | المجموع |

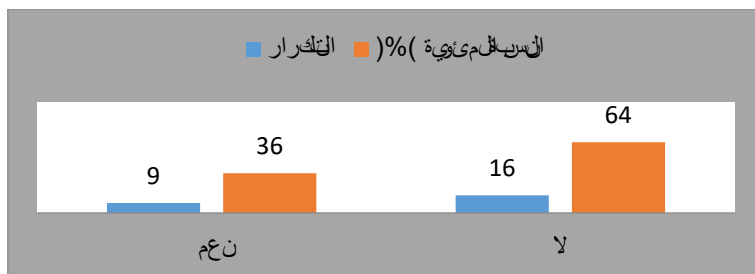


شكل رقم (6) هل يتم كتابة تقارير دورية لصيانة الآلات والمعدات المستخدمة في الإنتاج من الجدول رقم (4) والشكل رقم (6) نلاحظ أن إجابات عينة الدراسة كانت الموافقة بنسبة منخفضة (40%) وهي نسبة ضعيفة، وهذا يدل على أنه لا يتم كتابة تقارير دورية لصيانة الآلات والمعدات المستخدمة في الإنتاج داخل المصنع قيد الدراسة.

### 3- هل توجد خطط شاملة لأعمال الصيانة

جدول رقم (5)

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية (%) |
|---------|---------|--------------------|
| نعم     | 9       | 36                 |
| لا      | 16      | 64                 |
| المجموع | 25      | 100                |



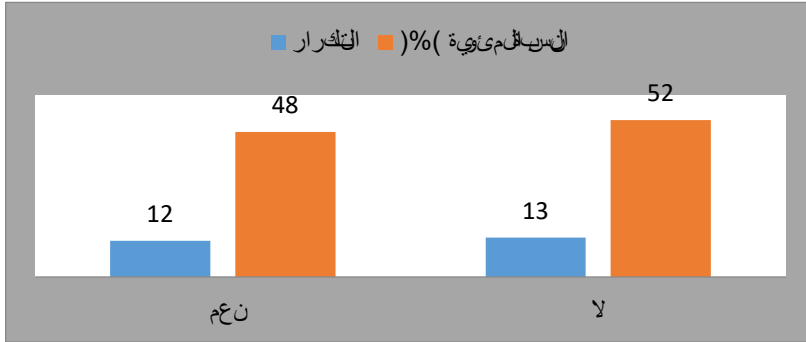
شكل رقم (7) هل توجد خطط شاملة لأعمال الصيانة

من الجدول رقم (5) والشكل رقم (7) نلاحظ أن إجابات عينة الدراسة كانت الموافقة بنسبة منخفضة (36%)، وهذا يدل على أنه لا توجد خطط شاملة لأعمال الصيانة داخل المصنع قيد الدراسة.

#### 4- هل يتم إجراء الصيانة في المواعيد المقررة لها

جدول رقم (6)

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية (%) |
|---------|---------|--------------------|
| نعم     | 12      | 48                 |
| لا      | 13      | 52                 |
| المجموع | 25      | 100                |



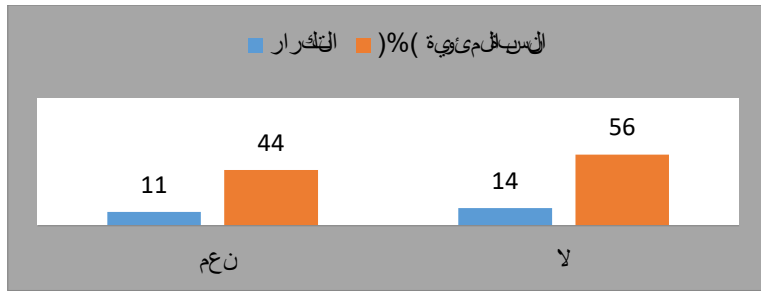
شكل (8) هل يتم إجراء الصيانة في المواعيد المقررة لها

من الجدول رقم (6) والشكل رقم (8) نلاحظ أن إجابات عينة الدراسة كانت الموافقة بنسبة منخفضة (48%)، وهذا يدل على أنه لا يتم إجراء الصيانة في المواعيد المقررة لها.

#### 5- هل يتم تحديد الوقت الضائع من ساعات العمل بسبب الأعطال

جدول رقم (7)

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية (%) |
|---------|---------|--------------------|
| نعم     | 11      | 44                 |
| لا      | 14      | 56                 |
| المجموع | 25      | 100                |



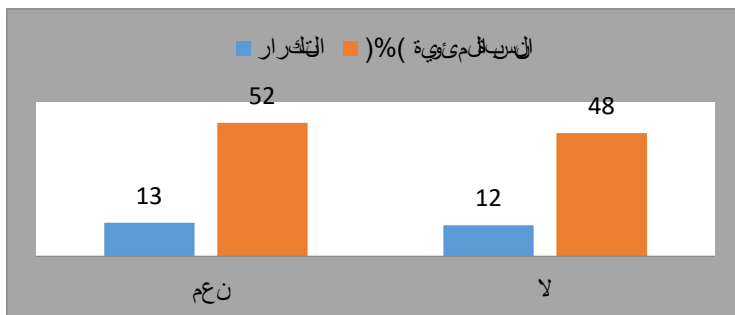
شكل (9) هل يتم تحديد الوقت الضائع من ساعات العمل بسبب الأعطال

من الجدول رقم (7) والشكل رقم (9) نلاحظ أن إجابات عينة الدراسة كانت الموافقة بنسبة منخفضة (44%)، وهذا يدل على أنه لا يتم تحديد الوقت الضائع من ساعات العمل بسبب الأعطال.

6- هل قطع غيار الآلات والمعدات تلبي متطلبات الصيانة

جدول رقم (8)

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية (%) |
|---------|---------|--------------------|
| نعم     | 13      | 52                 |
| لا      | 12      | 48                 |
| المجموع | 25      | 100                |



شكل (10) هل قطع غيار الآلات والمعدات تلبي متطلبات الصيانة

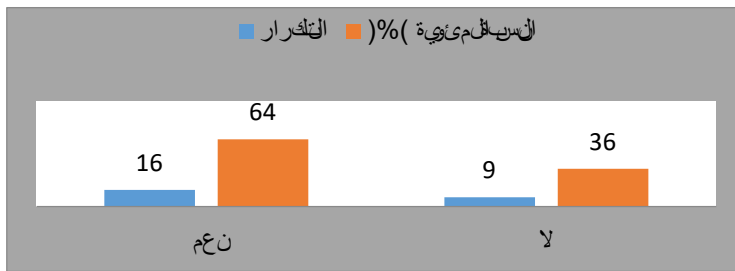


من الجدول رقم (8) والشكل رقم (10) نلاحظ أن إجابات عينة الدراسة كانت الموافقة بنسبة مرتفعة (52%)، وهذا يدل على أن قطع غيار الآلات والمعدات تلبي متطلبات الصيانة داخل المصنع قيد الدراسة.

#### 7- هل الأعطال التي تحدث للآلات والمعدات تتطلب الصيانة بعض الأحيان من خارج المصنع

جدول رقم (9)

| النسبة المئوية (%) | التكرار | الإجابة |
|--------------------|---------|---------|
| 64                 | 16      | نعم     |
| 36                 | 9       | لا      |
| 100                | 25      | المجموع |



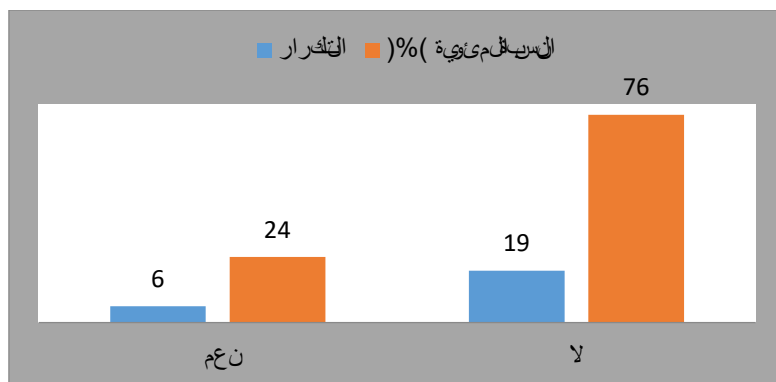
شكل (11) هل الأعطال التي تحدث للآلات والمعدات تتطلب الصيانة بعض الأحيان من خارج المصنع

من الجدول رقم (9) والشكل رقم (11) نلاحظ أن إجابات عينة الدراسة كانت الموافقة بنسبة مرتفعة (64%) وهذا يدل على أن الأعطال التي تحدث للآلات والمعدات تتطلب الصيانة بعض الأحيان من خارج المصنع قيد الدراسة.

#### 8- هل يتم تحفيز فني الصيانة على الأعمال المناطة إليهم

جدول رقم (10)

| النسبة المئوية (%) | التكرار | الإجابة |
|--------------------|---------|---------|
| 24                 | 6       | نعم     |
| 76                 | 19      | لا      |
| 100                | 25      | المجموع |



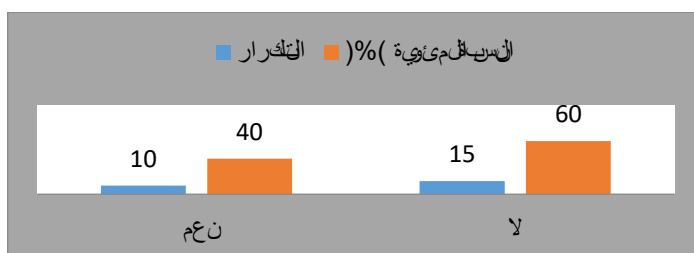
شكل (12) هل يتم تحفيز فني الصيانة على الأعمال المنطة إليهم

من الجدول رقم (10) والشكل رقم (12) نلاحظ أن إجابات عينة الدراسة كانت الموافقة بنسبة منخفضة جداً (24%)، وهذا يدل على أنه لا يتم تحفيز فنيي الصيانة على الأعمال المنطة لهم بالمصنع قيد الدراسة.

## 9- هل توجد دورات تدريبية في مجال الصيانة

جدول رقم (11)

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية (%) |
|---------|---------|--------------------|
| نعم     | 10      | 40                 |
| لا      | 15      | 60                 |
| المجموع | 25      | 100                |



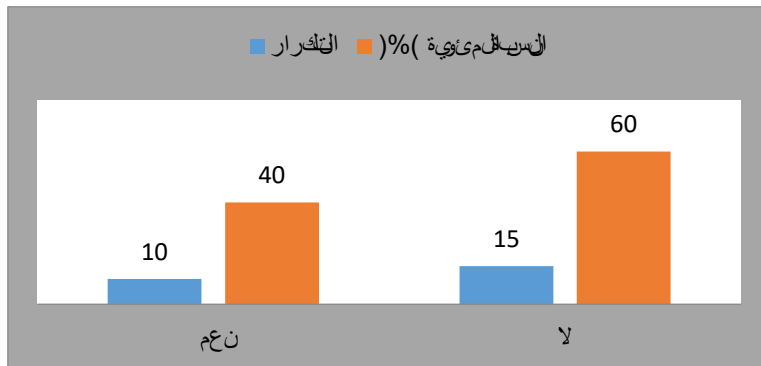
شكل (13) هل توجد دورات تدريبية في مجال الصيانة

من الجدول رقم (11) والشكل رقم (13) نلاحظ أن إجابات عينة الدراسة كانت الموافقة بنسبة منخفضة (40%)، وهذا يدل على أنه لا توجد دورات تدريبية في مجال الصيانة داخل المصنع قيد الدراسة.

#### 10- هل هناك معايير أو معدات يتم الاستناد عليها أثناء أداء العمل

جدول رقم (12)

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية (%) |
|---------|---------|--------------------|
| نعم     | 10      | 40                 |
| لا      | 15      | 60                 |
| المجموع | 25      | 100                |



شكل (14) هل هناك معايير أو معدات يتم الاستناد عليها أثناء أداء العمل

من الجدول رقم (12) والشكل رقم (14) نلاحظ أن إجابات عينة الدراسة كانت الموافقة بنسبة منخفضة (40%)، وهذا يدل على أنه لا توجد معايير ومعدات يتم الاستناد عليها أثناء أداء العمل داخل المصنع قيد الدراسة.

الجدول رقم (13) يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي والانحراف المعياري ومعامل الاختبار T-Test لمفردات عينة الدراسة

| م  | الأسئلة                                                                        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختبار T | الدالة المحسوبة |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|------------------|-----------------|
| 1  | هل توجد صيانة دورية للآلات والمعدات المستخدمة في الإنتاج؟                      | 1.44            | 0.507             | 14.212           | 0.000           |
| 2  | هل يتم كتابة تقارير دورية لصيانة الآلات والمعدات المستخدمة في الإنتاج؟         | 1.60            | 0.500             | 16.000           | 0.000           |
| 3  | هل توجد خطط شاملة لأعمال الصيانة؟                                              | 1.64            | 0.490             | 16.738           | 0.000           |
| 4  | هل يتم إجراء الصيانة في المواعيد المقررة لها؟                                  | 1.52            | 0.510             | 14.905           | 0.000           |
| 5  | هل يتم تحديد الوقت الضائع من ساعات العمل بسبب الأعطال؟                         | 1.56            | 0.507             | 15.396           | 0.000           |
| 6  | هل قطع غيار الآلات والمعدات تلبي متطلبات الصيانة؟                              | 1.48            | 0.510             | 14.513           | 0.000           |
| 7  | هل الأعطال التي تحدث للآلات والمعدات تتطلب الصيانة بعض الأحيان من خارج المصنع؟ | 1.36            | 0.490             | 13.880           | 0.000           |
| 8  | هل يتم تخفيض فني الصيانة على الأعمال المناطة إليهم؟                            | 1.76            | 0.436             | 20.189           | 0.000           |
| 9  | هل توجد دورات تدريبية في مجال الصيانة؟                                         | 1.60            | 0.500             | 16.000           | 0.000           |
| 10 | هل هناك معايير أو معدات يتم الاستناد عليها أثناء أداء العمل؟                   | 1.60            | 0.500             | 16.000           | 0.000           |

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن المتوسط المقترض لها وهو الواحد (1) لجميع الأسئلة، فهذا يدل على انخفاض درجات الموافقة على تطبيق الصيانة داخل المصنع بالشكل المطلوب.

**الاستنتاجات:** نستنتج من النتائج التي توصلنا إليها ما يلي:

1. للصيانة دور مهم في الحد من أعطال الآلات والمعدات في الحدود الدنيا وتحرص على تحقيق الفعالية الكلية، والمحافظة على جودة المنتجات، وجعل المخرجات في حدود الكميات المطلوبة.
2. الصيانة الجيدة تحد من التوقف والانقطاع في العمليات الإنتاجية، وتخفض من تكلفة الصيانة للآلات والمعدات الإنتاجية.
3. أتباع أساليب الصيانة الحديثة يؤدي إلى إطالة العمر الافتراضي للآلات والمعدات الإنتاجية.

4. وضع توقيت زمني للصيانة يقلل من حدوث الأعطال الفجائية للآلات والمعدات الإنتاجية.

#### **التوصيات:**

**من خلال نتائج الدراسة فإن الباحثان يوصيان بالنقاط التالية:**

1. التأكيد على أهمية الصيانة داخل المصنع ووضعها من الأولويات.
2. رفع كفاءة العاملين من فنيين وإداريين وتطوير مهاراتهم باستمرار.
3. وضع خطط شاملة لإدارة الصيانة وبرمجتها، ومتابعة وتحليل تقارير الصيانة الطارئة والدورية.
4. إجراء الصيانة يجب أن يتم بالكفاءة المطلوبة، وفي المواعيد المقررة لها.
5. التخطيط لأعمال الصيانة وما يترتب عليها من قطع غيار واحتياجات فنية.
6. تحديد الوقت الضائع من ساعات العمل بسبب الأعطال والتوقفات .
7. تطوير مهارات العاملين في مجال الصيانة ورفع كفاءتهم من خلال التدريب والدورات التأهيلية.
8. العمل على تشجيع العاملين المتميزين في مجال الصيانة من خلال الحوافز والمكافآت التشجيعية مما يساهم في رفع معدلات الأداء.

#### **المراجع:**

1. أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص66.
2. مؤيد عبد الحسن الفضل، حاكم محسن محمد، إدارة الانتاج والعمليات، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن ، 2010 ، ص435.
3. رامي حكمت فؤاد الحديثي وآخرون، إدارة الصيانة المبرمجة، طبعة 1، دار وائل للنشر، الاردن ، عمان، 2004 ، ص17.

4. ابوالقاسم مسعود الشيخ، نظم الإدارة الهندسية والأمن الصناعي، الطبعة الثانية، 1994، جامعة التحدي ليبيا، ص 29.
5. سمير لطفي علي، الصيانة الإنتاجية الشاملة، مركز التنمية والإدارة، 2004.  
Http://www.mdcegypt.com .
6. احمد طرطار، الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية في المؤسسة، مرجع سابق، ص .  
<https://pmb.univ-saida.dz>
7. عبد المنعم عطية، إدارة الصيانة الحديثة، مجلة كلية الدراسات العليا بالجامعة الاسمية الاسلامية، العدد الاول، ابريل 2018، ص 35. <http://www.asmarya.edu.ly> .
8. عبد المنعم عطية، إدارة الصيانة الحديثة، مرجع سابق، ص 40.
9. عبدالرحمن توفيق، إدارة الصيانة وتشغيل المرافق، الطبعة الثالثة، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، 2003، <https://www.hrdiscussion.com> .
10. سامر مظهر قنطقجي، بعض الأساسيات في الصيانة، ونموذج جامعة ايندهوفن التكنولوجية EUT لأعمال الصيانة، <https://kantakji.com> .
11. عبد المنعم عطية، إدارة الصيانة الحديثة، مرجع سابق، ص 43.
12. نجم عبود نجم ، إدارة العمليات والأساليب والاتجاهات الحديثة، الجزء الثاني، مركز بحوث الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2011، ص 09.
13. عبدالكريم محسن ، صباح مجيد النجار ، إدارة الإنتاج والعمليات، مكتبة الذاكرة، الطبعة الثانية، جامعة بغداد، العراق، 2006 ص 20.
14. ابوالقاسم مسعود الشيخ، نظم الإدارة الهندسية والأمن الصناعي، مرجع سابق، ص 32.
15. الإنتاج الصناعي، <http://baytdz.com> ، [eduwave.elearning.jo](http://eduwave.elearning.jo) .



## حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني

حمزة المبروك بشير الرباع

كلية القانون زلطن - جامعة صيراته

### الملخص

يعد التعاقد عبر شبكات الاتصال الالكترونية من الأساليب الحديثة في التعاقد والتي كانت وسيلة اغراء للمستهلكين بفتح الطريق امامهم للتعاقد بضغطه على مفتاح في جهاز الحاسبة الالكترونية للحصول على السلعة أو الخدمة المعروضة.

وإذا كان المستهلك بحاجة إلى الحماية القانونية عند دخوله في التعاقدات الاعتيادية فإن هذه الحماية تبدو ضرورة ملحة في مجال التعاقد الالكتروني نظراً لما يتمتع به هذا الاسلوب التعاقد من خصوصية. وخطورة على المتعاملين به في الوقت ذاته وهذا ما دعانا إلى بحث الموضوع لأهميته الكبيرة في حياة الأفراد.

### المقدمة :

أدى التطور التكنولوجي السريع الذي يشهده العالم اليوم إلى إيجاد أساليب جديدة لإبرام عقود لم تكن معروفة من قبل ومن أهم هذه الأساليب التعاقد عبر شبكة الأنترنت ، مما حدا بالمشرعين ولأجل مواكبة هذا التطور الهائل إلى اصدار تشريعات تتناول التعاملات الالكترونية والتوقيع الالكتروني بعدما تحولت اسواق العالم إلى اسواق واسعة النطاق ، يلتقي فيها المتعاقدان عن بعد ، ومن دون تأثير لأماكنهم الواقعية فيتبادلون المفاوضات والمعلومات وسائر البيانات بسهولة كبيرة وسرعة فائقة.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> - للمزيد من التفصيل راجع :

د . عباس العبودي ، تحديات الاثبات بالسندات الالكترونية ومتطلبات النظام القانوني لتجاوزها،

طبع منشور الحقوق ، ط (1) ، 2010 ، ص 9 وما بعدها.

- جليل الساعدي ، مشكلات التعاقد عبر الشبكة الأنترنت ، طبع مكتبة السهري ، 2011 ، ص 7 وما بعدها.

أهمية البحث: ولعل التقدم الهائل في مجال إبرام العقود الالكترونية أصبح يشكل وسيلة اغراء وجذب للمستهلك بفتح الطريق أمامه إلى عالم التجارة الالكترونية ، إذ يستطيع المستهلك التعامل مع الاسواق المحلية والعالمية بضغطة واحدة على جهاز الحاسبة الالكترونية لطلب السلعة أو الخدمة المعروضة ودون حاجة إلى الدخول في علاقة مباشرة مع طرف العقد الاخر أو بعبارة أدق دون الحاجة إلى انعقاد مجلس عقد حقيقي بينهما ، إلا أن أهم ما يلاحظ على المستهلك أنه طالما تسيطر عليه حالة ضع واختلال التوازن بينه وبين المهني أو المحترف الذي يقدم السلعة أو الخدمة باعتبار أن هذا الأخير هو الطرف الاقوى اقتصادياً وهو الذي يفرض شروطه على المستهلك.

مشكلة البحث: فإذا اضفنا إلى ذلك حقيقة أخرى مفادها أن التعاقد الالكتروني بحد ذاته يثير العديد من المشكلات القانونية تختلف باختلاف الزاوية التي ينظر منها إليه ، مثل انعقاد العقد ، وطبيعة المراحل التي يمر بها وإثباته وغير ذلك من المشاكل التي تحتاج إلى دراسات معمقة لغرض إيجاد حلول قانونية ناجعة .

هدف الدراسة: تهدف الدراسة إلى بيان حاجة المستهلك للحماية من المنظور التقني والكشف عن مدى الحاجة لحماية المستهلك قبل إبرام العقد الالكتروني ، كما وتهدف أيضاً إلى توضيح وضع التشريعات السارية والمتعلقة بحماية والتعرف على حقوق المستهلك في كافة مراحل العقد الالكتروني، بالإضافة إلى الكشف عن مدى حاجة المستهلك للإعلام والتبصير لإبرام العقد الالكتروني.

خطة البحث: عليه فقد تناولنا موضوع حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني في ثلاثة مباحث وكما يأتي:

المبحث الأول : مفهوم عقد الاستهلاك الالكتروني.

المبحث الثاني : حماية المستهلك في مرحلة إبرام عقد الاستهلاك الالكتروني.

المبحث الثالث : حماية المستهلك في مرحلة تنفيذ عقد الاستهلاك الالكتروني.



## (المبحث الأول)

### مفهوم عقد الاستهلاك الإلكتروني

لغرض تحديد مفهوم عقد الاستهلاك الإلكتروني لابد من البحث عن تعريف هذا العقد في مطلب أول وتحديد انعقاده في مطلب ثان ، وتحديد خصائصه في مطلب ثالث.

### ( المطلب الأول )

تعريف عقد الاستهلاك الإلكتروني: أن تحديد تعريف عقد الاستهلاك الإلكتروني يتطلب تعريف كل من المستهلك والعقد الإلكتروني ، ومن ثم التوصل إلى تعريف العقد موضوع الدراسة.

أولاً / تعريف المستهلك الإلكتروني: المستهلك في مجال عمليات التعاقد الإلكترونية هو نفسه المستهلك العادي ، ولكنه فقط يتعامل عبر وسيلة الكترونية ، ومن خلال شبكة اتصالات عالمية ، ومن هنا يمكن استخلاص تعريف للمستهلك الإلكتروني من خلال التعاريف المعروضة للمستهلك ، وبالرجوع إلى المشروع الفرنسي نجد أنه قد عرف المستهلك في مشروع قانون الاستهلاك الفرنسي الصادر في 1993/7/26 بأنه " المستهلكين هم الأشخاص الذي يحصلون أو يستعملون المنقولات أو الخدمات للاستعمال غير المهني"، ورغم ذلك فقد صدر القانون في صيغته النهائية خالياً من اي تعريف للمستهلك.

أما في مصر فقد عرفت المادة الأولى من قانون حماية المستهلك رقم 67 لسنة 2006 المستهلك بأنه " كل شخص تقدم إليه أحد المنتجات لإشباع احتياجاته الشخصية أو العائلية أو يجري التعامل أو التعاقد معه بهذا الخصوص".

ويلاحظ من هذا التعريف أن المشرع المصري ركز على الغرض من التعاقد وهو قضاء الحاجيات الشخصية للمستهلك وأفراد أسرته . علاوة على أنه أشار إلى أن من يتعاقد بشأن نشاطه المهني لا يعد مستهلكاً مهما كان مركزه الاقتصادي . وعلى ذلك فإن الشخص الذي يشتري جهاز هاتف أو حاسوب لاستعماله الشخصي أو العائلي يعتبر مستهلكاً ، أما إذا اشترى ذات الشخص جهاز الهاتف أو الحاسوب لغايات تدخل في نطاق نشاطه المهني (كما لو كان أستاذاً جامعياً اشترى جهاز الهاتف المحمول أو النقال أو الحاسوب لأغراض

مهنية كعرض المحاضرات وتجهيزها للطلاب) فإنه لا يعتبراً مستهلكاً ، وبالتالي يستبعد من نطاق الحماية التي يكفلها القانون للمستهلكين.<sup>(2)</sup>

وقد عرف القانون الاتحادي لدولة الامارات العربية المتحدة رقم 24 لسنة 2006 في شأن حماية المستهلك في المادة الأولى المقصود بالمستهلك بأنه " كل من يحصل على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل اشباعاً لحاجاته الشخصية أو حاجات الآخرين."

أما قانون حماية المستهلك العراقي رقم (1) لسنة 2010 فقد عرف المستهلك في المادة 1 / خامساً بأنه " الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتزود سلعة أو خدمة بقصد الاستفادة منها."

عليه يمكن تعريف المستهلك الالكتروني بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يتلقى السلع أو الخدمات بهدف اشباع حاجاته اليومية والوقتية لغير الأغراض التجارية سواء بمقابل أو من دون مقابل عبر شبكات الاتصال الالكترونية".

وهذا يلزم توفر أربعة شروط فيمن يكتسب صفة المستهلك الالكتروني وهي:

- 1- أن يكون من الاشخاص الذين يحصلون على السلع أو الخدمات.
- 2- أن يكون محل الاستهلاك هو السلع أو الخدمات.
- 3- أن يكون الغرض من الحصول على السلعة أو الخدمة لأغراض شخصية أو عائلية وليست لأغراض تجارية.
- 4- أن يكون إبرام العقد للحصول على هذه السلع أو الخدمات عبر شبكات الاتصال الالكترونية.

أما القانون الليبي فلم يتضمن تعريف عقد الاستهلاك الالكتروني.

<sup>2</sup>- محمد قاسم ، الوسيط في عقد البيع في ظل التوجهات القضائية والتشريعية الحديثة وتشريعات حماية المستهلك ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الاسكندرية ، 2011 ، ص 371.

ثانياً / تعريف العقد الالكتروني : يعرف بعض الفقه الفرنسي العقد الالكتروني بأنه اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب والقبول بشأن الاموال والخدمات عبر شبكة دولية للاتصال عن بعد وذلك بوسيلة مسموعة ومرئية تتيح التفاعل بين الموجب والقابل.(3)

كما يعرف بأنه "العقد الذي يتم انعقاده بوسيلة الكترونية كلياً أو جزئياً وتتمثل الوسيلة الالكترونية في كل وسيلة كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو الكترومغناطيسية أو أية وسيلة أخرى مشابهة صالحة لتبادل المعلومات بين المتعاقدين".(4)

كما أنه يعرف " اتفاق بين طرفي العقد من خلال تلاقي الايجابي والقبول عن طريق استخدام شبكة المعلومات (On Line) سواء في تلاقي الإرادتين أو في المفاوضات العقدية أو التوقيع أو أية جزئية من جزئيات ابرامه سواء أكان هذا التصرف في حضور طرفي العقد في مجلس العقد أو من خلال التلاقي عبر شاشات الحاسب الآلي أو أية وسيلة الكترونية سمعية أو بصرية".(5)

وقد عرفه قانون المعاملات الالكترونية الاردني رقم 85 لسنة 2001 في المادة (2) بأنه " الاتفاق الذي يتم انعقاده بوسائل الكترونية كلياً أو جزئياً .

ومن كل ما تقدم يمكن تعريف عقد الاستهلاك الالكتروني بأنه " اتفاق بين طرفين احدهما شخص طبيعي أو معنوي يتلقى السلع أو الخدمات لغير الاغراض التجارية من خلال تلاقي الإيجابي والقبول عن طريق استخدام شبكات الاتصال الالكتروني سواء في تلاقي الإرادتين أو المفاوضات العقدية أو التوقيع أو أية جزئية من جزئيات ابرام العقد".

### (المطلب الثاني)

#### انعقاد عقد الاستهلاك الالكتروني

لا جدال في أن التعاقد عبر شبكات الاتصال الالكترونية يخضع للقواعد العامة بشأن العقود مالم تؤد خصوصية هذا النوع من التعاقد إلى الحاجة لبعض القواعد الخاصة ، ولا

<sup>3</sup>- الياس ناصيف ، العقد الالكتروني في القانون المقارن ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت 2009 ، ص 36.

<sup>4</sup>- محمد أمين الرومي ، التعاقد الالكتروني عبر الأنترنت ، دار المطبوعات الجامعية ، الإسكندرية ، 2004 ، ص 49.

<sup>5</sup>- د. محمد فوز الماطلة ، الوجيز في عقود التجارة الالكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008 ، ص

يبدو أن الفقه قد وجد شيئاً من الخصوصية بالنسبة لركن السبب في العقد الإلكتروني<sup>(6)</sup>، وعليه فسنتناول ركني الرضا و المحل في عقد الاستهلاك الإلكتروني.

أولاً: الرضا: العقد الإلكتروني شأنه شأن العقد التقليدي ، فجوهره الاتفاق والتراضي بين طرفيه الموجب والقابل ولكنه يتميز بأنه عقد يبرم عن بعد ، فطرفيه غير حاضرين في مجلس العقد وإنما غائبان عنه ، ينشأ العقد بينهما عن طريق استخدام وسائط الكترونية تعمل آلياً وتلقائياً بمجرد إصدار أوامر التشغيل إليها.<sup>(7)</sup>

1- الإيجاب في عقد الاستهلاك الإلكتروني : يعرف الإيجاب بصفة عامة بأنه " عرض جازم وكامل للتعاقد وفقاً لشروط معينة يوجهه شخص إلى شخص معين ، أو إلى أشخاص غير معينين بذواتهم أو للكافة."<sup>(8)</sup>

ولما كان عقد الاستهلاك الإلكتروني يندرج من الناحية التشريعية ضمن طائفة العقود التي تبرم عن بعد ، فإن تعريف الإيجاب فيه يجب أن يتم في ظل تعريف الإيجاب في هذه العقود.

ويعرف التوجيه الأوروبي الخاص رقم 79 - 7 الصادر في 1997/5/20 الخاص بحماية المستهلكين في العقود المبرمة عن بعد الإيجاب في هذه العقود بأنه " كل اتصال عن بعد يتضمن كل العناصر اللازمة بحيث يستطيع المرسل إليه أن يقبل التعاقد مباشرة ، ويستبعد من هذا النطاق مجرد الإعلان".

والملاحظ أن الإيجاب الإلكتروني غالباً ما يكون موجهاً من تاجر مهني إلى طائفة المستهلكين ، لذلك فهو يخضع للقواعد العامة لحماية المستهلك التي تفرض على التاجر أو المتعاقد المهني العديد من الالتزامات والواجبات تجاه المستهلك ، ويأتي في مقدمتها تحديد هوية البائع وعنوانه ، وتحديد المبيع أو الخدمة المقدمة وأوصافها والسعر المقابل لها وطريقة الدفع أو السداد وخيار المستهلك في الرجوع في التعاقد خلال المدة المحددة قانوناً ، وإعادة

<sup>6</sup> - د. اسامة ابو الحسن مجاهد ، خصوصية التعاقد عبر الأنترنت ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2003 ، ص 65.

<sup>7</sup> - د. حسن محمد بودي ، التعاقد عبر الأنترنت ، دار الكتب القانونية ، المجلة الكبرى ، 2009 ، ص 33.

<sup>8</sup> - محمد لبيب شنب ، الوجيز في مصادر الالتزام ، ط3 ، 1999 ، ص 107.

اخطار المستهلك بالمعلومات السابقة خلال مدة لا تتجاوز ميعاد التسليم ومدة الضمان وخدمة ما بعد البيع.<sup>(9)</sup>

وبالنظر لطبيعة العقد الالكتروني وكونه يتم بطرق ووسائط الكترونية غالباً ما تتصف بالانفتاح والدولية بحيث يكون الايجاب متاحاً لكل من يرغب في التعاقد باستخدام هذه الطرق فلا يوجد ما يحول دون تقييد فعالية الايجاب بقصره على منطقة جغرافية محددة.

وقد أشار البند الرابع من مشروع العقد النموذجي لغرفة التجارة والصناعة الفرنسية للمعاملات الالكترونية في فقرتيه الثالثة والرابعة إلى تحديد المنطقة الجغرافية التي يغطيها الايجاب وكذلك المنطقة الجغرافية التي يغطيها التسليم ، والملاحظ أن لهذا التحديد الجغرافي فائدة تتمثل بأن بعض القوانين الأجنبية قد تتضمن حالات يحظر فيها التعامل أو قيوداً أخرى وفقاً لتصورها الخاص بشأن حماية المستهلكين ، ولذلك ينصح التاجر أن يحدد مقدماً النطاق الجغرافي الذي يغطيه الايجاب تجنباً لوقوعه في هذه المشكلة.

ويتم ارسال الايجاب الرسالة الالكترونية إلى صناديق البريد الالكتروني لشخص أو أشخاص معينين ، ويكون للمرسل إليه حرية مقبول العرض برسالة الكترونية من جانبه والرسالة لا تكون إيجاباً الا إذا تضمنت جميع الالتزامات التي سيتم التعاقد على أساسها.

والايجاب في تلك الصورة يكون ملزماً لصاحبه ويمكن أن يثير مسؤوليته لهذا يحرص صاحب العرض من الناحية العملية على اضافة تحفظات معينة تحدد من الالتزام وتجعل من العرض الصادر منه مجرد دعوة إلى التعاقد أو إعلان عن المنتج أو الخدمة كالاحتفاظ بحق الرجوع في العرض ، أو اضافة شرط عدم نفاذ الكمية ، أو تحديد مدة معينة ، أو اضافة عبا ا رت محددة مثل دون التزام أو بعد التأكد.<sup>(10)</sup>

<sup>9</sup> - د . ابراهيم الدسوقي ابو الليل ، الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية ، مجلس النشر العلمي ، الكويت ، 2003 ، ص 89 .

<sup>10</sup> - د. محمد حسين منصور ، المسؤولية الالكترونية ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، 2006 ، ص 57.

والملاحظ على الايجاب الالكتروني بصورة عامة أنه يتم من خلال شبكة عالمية للاتصالات عن بعد وذلك بوسيلة مسموعة مرئية وتسمح هذه الوسيلة لمن صدر عنه الايجاب باستخدام وسائل للإيضاح البياني اكثر ملائمة بالنسبة لأنواع معينة من البيع<sup>(11)</sup>.

## 2- القبول في عقد الاستهلاك الالكتروني :

يقصد بالقبول بصفة عامة موافقة الموجب له على الايجاب الموجه إليه بالشروط التي تضمنها ودون تعديل بحيث يترتب عليه انعقاد العقد إذا ما اتصل بعلم الموجب والايجاب ما زال قائماً<sup>(12)</sup>.

ولا يشترط في القبول أن يكون على شكل محدد فيصح أن يكون كتابةً أو شفاهاً أو من خلال أي تصرف أو وسيلة تؤدي إلى تطابق وإتمام التعاقد. وكذلك الحال بالنسبة للقبول في عقد الاستهلاك الالكتروني، فإنه ينتج أثارة إذا تطابق مع الايجاب دون اعطاء أهمية للوسائل المستخدمة في التعبير سواء أكانت من خلال التوقيع الالكتروني، أو النقطة على المكان المخصص للقبول، أو أي وسيلة أخرى يتم استخدامها في التعبير عن الإرادة<sup>(13)</sup>.

ولكن الملاحظ أنه إذا كان مجرد لمس الشخص لمؤشر القبول أو الضغط على كلمة (نعم) الواردة على صفحة الجهاز تفيد قبول العرض أو الايجاب من الناحية النظرية، فإن القضاء لا يكتفي بذلك، بل يشترط أن يكون القبول واضحاً ومحددًا وحاسماً ولا يتم ذلك من مجرد اللمس أو الضغط، إذ يمكن حدوث خطأ اليد أو أن يتم ذلك من خلال لعب طفل أو أي شخص آخر عابر، لذا يجري العمل على وجوب التعبير من خلال رسالة قبول نهائي يمكن تزويد النظام المعلوماتي بما يمنع التأكد من أنها تعبر عن الرغبة الجادة المؤكدة كاشتراط الضغط أكثر من مرة أو بث رسالة تفيد القبول وإبرام العقد<sup>(14)</sup>.

وإذا كان الاصل العام أن القبول يمكن أن يتم صراحةً أو ضمناً، فإن الغالب أن يتم القبول في عقد الاستهلاك الالكتروني صراحةً، إذ يصعب مع هذا النوع من القبول أن يتم

<sup>11</sup>- د. اسامة ابو الحسن مجاهد، مرجع سابق، ص 69.

<sup>12</sup>- د. إبراهيم الدسوقي ابو الليل، العقد والارادة المنفردة، الكويت، 2000، ص 102.

<sup>13</sup>- د. محمد فوز المطالقة، مرجع سابق، ص 64.

<sup>14</sup>- د. محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 58.

ضمناً ، فهو يتم عن طريق اجهزة برامج الكترونية تعمل آلياً ، وهذه الاجهزة لا يمكنها استخلاص أو استنتاج ارادة المتعاقد.

كما أنه إذا كانت القواعد العامة تقضي بأن مجرد سكوت في وجه آلية الإيجاب لا يعد قبولاً إلا استثناءً وفي حالات محددة هي إذا كانت طبيعة المعاملة أو العرف التجاري تدل على ذلك أو إذا تمخض الإيجاب لمنفعة من وجه اليه أو إذا كان هناك تعامل سابق بين المتعاقدين فإن جانب كبير من الفقه.(15)

يذهب إلى صعوبة اعمال مثل تلك الاستثناءات في مجال المعاملات الالكترونية ، إذ لم يستقر العمل فيها على ذلك ، إذ لا يمكن القول للتاريخ الآن بأن العرف يلعب دوراً فعالاً في مثل هذه العقود نظراً لحدائث هذا الشكل من اشكال التعاقد ، كما أن في الحالة التي قد يتضمن فيها الإيجاب مصلحة للمعروض عليه ، فهي تتضمن عملاً من أعمال التبرع ، وهو فرض غير مألوف في العقود الالكترونية ، اضعف إلى ذلك أن ظرف التعامل السابق وأن كان يحدث كثيراً بالتعاقد مع المتجر الالكتروني الا أنه لا يكفي عملاً لاعتبار السكوت قبولاً بل لابد أن يقترن ذلك بظرف آخر يرجح دلالة السكوت على قبول العميل كما لو وجد اتفاق سابق بين الطرفين.

وبدورنا نرى أن مهما تعددت الآراء في موضوع السكوت واعتباره أو عدم اعتباره قبولاً ، فأنا نرى أن القواعد العامة يمكن تطبيق لاسيما أن القبول لا يعد في الأساس قبولاً ، وأنه يعود لمحاكم الموضوع تقدير الظروف التي يعد فيها السكوت قبولاً ولها سلطة مطلقة في هذا التقدير .

---

<sup>15</sup>- للتفصيل يراجع د. احمد شرف الدين ، الإيجاب والقبول في التعاقد الالكتروني وتسوية المنازعات ، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الالكترونية المنعقد في دولة الامارات العربية المتحدة ، امارة دبي للمدة 26-28/4/2003.

شاهين الخطيب ، التعبير عن الرضا في عقود التجارة الالكترونية عبر شبكة الأنترنت ، مؤتمر - عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق ، المملكة الأردنية الهاشمية ، جامعة اليرموك ، 22-24/12/2004 ، ص 16.

د. محمد حسين منصور ، مرجع سابق ، ص 59

د. اسامة ابو الحسن مرجع سابق ، ص 81.

## ثانياً: المحل :

يشترط في محل العقد بصفة عامة أن يكون معيناً أو قابلاً للتعيين ، وأن يكون مشروعاً، وأن يكون موجوداً أو ممكن الوجود ، ولا يبدو لنا وجود شيء من الخصوصية في الشرط الأخير فيما يخص عقد الاستهلاك الالكتروني ولذلك فأنا سنقتصر على ما يتعلق بالشرطين الأول والثاني بشأن هذا العقد.

1- أن يكون المحل معيناً أو قابلاً للتعيين: أكد العقد النموذجي الفرنسي لغرفة التجارة والصناعة الفرنسية للعمليات الالكترونية على وجوب تحديد الصفات الرئيسية للسلع والخدمات المعروضة ، فقد أشارت الفقرة الأولى من البند الرابع منه إلى ضرورة ذكر مسمى الاموال المعنية ومكوناتها وابعادها وكميتها وألوانها ومسمياتها الخاصة وغير ذلك من الصفات الخاصة.

كما اشارت الفقرة الثانية منه بوجه خاص إلى وجوب تحديد محل ومحتوى الخدمة المعروضة.

وبالنظر إلى المنتجات المعروضة والتي هي محل للتعاقد فغالباً ما يكون وصفها مصحوباً بصورة مثلاً هو عليه النموذج الورقي التقليدي ، وذلك لأنه في التعاقد الالكتروني لا يمكن رؤية محل العقد مباشرة ويتسم العرض عادة بهذه الطريقة بالطابع الإعلاني أكثر من كونه التزاماً قانونياً على عاتق مقدم الخدمة أو المنتج ولكنه يتمتع بقيمة قانونية تتمثل في الزام مقدم الخدمة أو المنتج بالجودة<sup>(16)</sup> ، وعلى الرغم من ذلك يلاحظ بأن العقود المتداولة تحرص على التأكيد على أنه من الممكن أن يحدث اختلاف بين وصف المنتج وبين ما عليه في الواقع.<sup>(17)</sup>

2- أن يكون المحل مشروعاً : نصت المادة 135 من القانون المدني الليبي ((إذا كان محل الالتزام مخالفاً للنظام العام والآداب كان العقد باطلاً)).

<sup>16</sup>- لمى عبد الله ، مجلس العقد الالكتروني ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح ، فلسطين ، 2008 ، ص 34.

<sup>17</sup>- اسامة ابو الحسن ، مرجع سابق ، ص 116.



فينبغي أن يكون محل العقد مشروعاً فلا يكون مخالفاً للنظام العام أو الآداب أو لنص قانوني يمنع التعامل فيه ، والاصل أن يجوز التعامل في كل الأشياء والخدمات ما لم يحظر القانون ذلك ، ويستثنى من ذلك بعض النصوص الخاصة التي تنص على بعض القيود في التعامل ومن ثم فأنها تطبق أيضاً على التعاقد الإلكتروني بهدف الحفاظ على النظام العام وحماية المستهلكين والمصلحة الوطنية .

والملاحظ أن بعض النصوص الخاصة تقيد من بيع بعض الاموال أو الإعلان عنها ومن ذلك القيود التي تفرض في ليبيا على تجارة الأدوية وفقاً لقانون مزولة مهنة الصيدلة والاتجار بالأدوية والتي تتمثل بصفة أساسية في عدم تداولها الا عن طريق الصيدليات المرخص لها بذلك ، وهكذا يبدو أنه توجد بعض القيود على عقود الاستهلاك في المنتجات الدوائية.

ومن ذلك أيضاً أن الاصل في القانون الليبي أنه لا يجوز بيع الاسلحة النارية إلا في الحالات المحددة على سبيل الحصر وبعد الحصول على الترخيص اللازم لذلك وهو ما يثير مشكلة هامة طالماً أن العديد من المواقع على الأنترنت تعرض للبيع بعض الاسلحة النارية وهو ما يخالف القوانين غالباً .

### ﴿المطلب الثالث﴾

#### خصائص عقد الاستهلاك الإلكتروني

يتميز العقد الإلكتروني عموماً بخصائص تميزه عن غيره من العقود التي تبرم بين متعاقدين يجمعهما مجلس واحد ، فالعقد الإلكتروني يتم باستخدام وسائل أو وسائط الكترونية، وغالباً ما يتم بين متعاقدين كل منهما في بلد ، اي أن هناك بعداً مكانياً بين المتعاقدين وأن تزامن العقد بينهما ولا يشترط أن يكون العقد الإلكتروني دائماً عقد بيع ، بل يمكن أن يكون عقد آخر كالإيجار وتقديم الخدمات وسواها ، وقد يكون العقد الإلكتروني عقداً مسمى أو غير مسمى.(18)

<sup>18</sup> - د. الياس ناصيف ، مرجع سابق ، ص 37.

عليه يمكن القول أن أهم خصائص عقد الاستهلاك الإلكتروني :

#### 1- غياب الوجود المادي بين الأطراف المتعاقدة.

يبرم عقد الاستهلاك الإلكتروني عن بعد عبر تقنيات الاتصال المختلفة ، ويتم التعاقد دون وجود مجلس عقد بالمعنى القانوني التقليدي فعملية التعاقد تتم عن بعد دون أن يرى أو أن يتفاوض المتعاقدون وجهاً لوجه كما هو الحال في الطريقة التقليدية للتعاقد حتى أن بعض التعاقدات الإلكترونية قد يغيب العنصر البشري تماماً في عملية التعاقد فيتم التراسل بين أجهزة الحاسوب للطرفين.

كما هو الحال في البرامج التي تضعها بعض الشركات على أجهزتها<sup>(19)</sup> ، ومن ذلك ما تقدمه البنوك من خدمات لزيائنها بناءً على طلبهم لتسديد قوائم الماء والكهرباء والهاتف من حساب العميل مباشرة دون أن يضطر العميل لتسديدها هو عبر الأنترنت أو للذهاب بنفسه لتسديد هذه القوائم حيث تربط البنوك حواسيبها بحواسيب شركات الماء والكهرباء والهاتف باستخدام برامج معينة ، إذ تقوم هذه البرامج بتصدير القوائم الشهرية أوتوماتيكياً إلى حواسيب البنوك والتي تقوم بدورها بتحويل قيمة هذه القوائم من حساب العملاء إلى حساب الشركات.

2- وجود وسيط الكتروني : أدى التطور الهائل في ثورة الاتصالات والمعلومات إلى ظهور الوسيط الإلكتروني المؤتمت<sup>(20)</sup>، في التعاملات الإلكترونية ، إذ أصبح من الجائز بل أنه قد أصبح فعلاً توجد إمكانية لإبرام القد الإلكتروني فيما بين انسان وماكنة أو ما بين ماكنة وأخرى ونتيجة لذلك تدخل المشروع الوطني في مختلف دول العالم وبخاصة الدول التي اصدرت قانون ينظم المعاملات والمبادلات الإلكترونية ، إذ قام بتضمين القانون المنظم لعقود التجارة الإلكترونية نصوص تعرف ماهية الوكيل الإلكتروني وتبين خصائصه وحدود تعاملاته ونسبة هذه المعاملات إلى الشخص الطبيعي مبرمج جهاز الحاسبة الإلكترونية

<sup>19</sup>- لمى عبد الله ، مرجع سابق ، ص 17.

<sup>20</sup>- يعد مصطلح وسيط مؤتمت مصطلح جديد على اللغة العربية ويقصد به الوسيط أو الوكيل الإلكتروني في المعاملات الإلكترونية عبر الانترنت ، وقد ظهر استخدامه لأول مرة في وثائق لجنة الامم المتحدة للتجارة الدولية (الأونسيترال) الصادرة باللغة العربية ، تم استخدامه بعد ذلك بعض قوانين الدول العربية المعنية بالمعاملات الإلكترونية ومنها قانون امارة دبي للمعاملات والتجارة الإلكترونية (م<sup>2</sup>) وكذلك القانون الاردني للمعاملات الإلكترونية (م.م<sup>2</sup>)

ووفقاً لهذا النظام يستطيع جهاز الحاسبة الالكترونية ان يبرم عقداً مع انسان أو مع جهاز حاسبة الكترونية آخر، وهو ما يعني أن الإيجاب والقبول يحدثان بصورة أوتوماتيكية وتلقائية اعتماداً على عناصر ومعلومات مبرمجة بين اجهزة الحاسبة الالكترونية تنقل من خلال شبكة الاتصالات الالكترونية.

3- عقد الاستهلاك الالكتروني عقد عابر للحدود: والعقد الالكتروني بصفة عامة وعقد الاستهلاك الالكتروني بصفة خاصة قد يكون عقداً داخلياً إذا ما انعقد داخل إقليم الدولة وبين متعاقدين ينتمون لذات الدولة ، وقد يكون عقداً دولياً وفقاً لأحد معيارين:<sup>(21)</sup>  
المعيار الأول/ معيار قانوني: ووفقاً له يكون للعقد طابع دولي إذا كان المتعاقدون يتواجدون وينتمون لدول مختلفة.

المعيار الثاني / معيار اقتصادي : ووفقاً له يكون للعقد طابع دولي إذا ما تعلق بمصالح التجارة الدولية وذلك بأن يترتب عليه تدفق السلع والمنتجات والخدمات عبر الحدود وهذا الطابع الدولي لعقد الاستهلاك الالكتروني يثير التساؤل في حالة حدوث نزاع بين طرفي العقد عن المحكمة المختصة بنظر النزاع وكذلك القانون الواجب التطبيق.

وفيما يتعلق بالمحكمة المختصة بنظر منازعات عقد الاستهلاك الالكتروني فان الاختصاص أما أن ينعقد لمحكمة مواطن المدعى عليه أو مركز معاملته أو المحل الذي نشأ فيه الالتزام أو محل التنفيذ ، وأما للمحكمة التي اتفق الطرفان على اختصاصها صراحةً أو ضمناً.

وبدورنا نرى أنه لغرض توفير قدر أكبر من الحماية للمستهلك الالكتروني لابد من تقرير الاختصاص لمحكمة موطن أو محل اقامة المستهلك.

أما فيما يتعلق بالقانون الواجب التطبيق على منازعات عقود الاستهلاك الالكترونية الدولية فإنه ينبغي ان نميز بين حالتين:

<sup>21</sup>- د. سمير حامد عبد العزيز ، التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة (دراسة مقارنة) ط 2 ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2007 ، ص 74 - 75.

الحالة الأولى/ وجود اتفاق صريح أو ضمني بين طرفي العقد بشأن القانون الواجب التطبيق وفي هذه الحالة يتم تطبيق قانون الارادة.

الحالة الثانية /إذا لم يوجد اتفاق بين الاطراف المتعاقدة على تحديد القانون الواجب التطبيق فإنه يطبق قانون الدولة التي يوجد فيها الموطن المشترك للمتعاقدین إذا اتحدا موطناً اما إذا اختلفا موطناً يطبق قانون الدولة التي ابرم فيها العقد.

4- كون احد أطراف العقد مستهلك: من خصائص عقد الاستهلاك الالكتروني كون مقدم السلعة أو الخدمة منتجاً أو مهنيّاً والمتلقي هو المستهلك ، اي الفرد العادي الذي يرغب في اشباع حاجاته الشخصية أو العائلية منقطعة الصلة بنشاطه التجاري أو المهني ، لذلك فليس هناك طائفة معينة تسمى مستهلكين ، إذ يمكن اعتبار كل أفراد المجتمع مستهلكين وان كان بدرجة متفاوتة.(22)

ويلاحظ في الوقت الحاضر ارتفاع عدد عمليات تعاقد المستهلكين عبر شبكة الاتصالات الالكترونية بسبب تطور وسائل تأمين المعاملات عبر الشبكة ولا سيما بخصوص وسائل الدفع والوفاء الالكتروني ، وقد وصل عدد تلك العمليات حوالي (25%) من مجموع العمليات التجارية على شبكة الاتصالات الالكترونية.(23)

### (المبحث الثاني)

#### حماية المستهلك في مرحلة إبرام عقد الاستهلاك الالكتروني

لقد اصبح المستهلك في ظل تزايد الاقبال على التعاقد الالكتروني عرضة للتلاعب بمصالحه وضمائنه ومحاوله غشه وخداعه ، ولذلك يجب البحث عن الوسائل اللازمة لحماية المستهلك في تلك البيئة الالكترونية وخاصة من ناحية حماية رضاه في عقد الاستهلاك الالكتروني فضلاً عن اعلامه وتبصيره على وجه يمنعه من الوقوع في الخطأ عند إبرام العقد ، كما يتطلب الامر التعرض للإعلانات الالكترونية ووسائل حماية المستهلك منها ، وهو ما نتناوله في ثلاثة مطالب وكالاتي:

22- د. سمير حامد عبد العزيز ، مرجع سابق ، ص 73.

23- د. احمد عبد الكريم سلامة ، حماية المستهلك في العقود الدولية الالكترونية وفق مناهج القانون الدولي الخاص ، ص

5-6 بحث منشور على الموقع الالكتروني [www.arablawninfo.com](http://www.arablawninfo.com)

## ( المطلب الأول )

### حماية رضا المستهلك في مرحلة إبرام عقد الاستهلاك الإلكتروني

وهنا نجد ان الوسائط الالكترونية التي يجري من خلالها التعاقد من شأنها أن تؤثر بدرجات متفاوتة على الشروط القانونية التقليدية في موضوعات عيوب الارادة ، كما أن الحماية تمتد لتشمل حالة التعاقد بواسطة الوكيل الالكتروني.

أولاً: عيوب الإرادة في عقد الاستهلاك الإلكتروني: يمكن القول ان خصوصية التعاقد الإلكتروني تنعكس على النظرية العامة لعيوب الإرادة في عقد الاستهلاك الإلكتروني ، فمثلاً في موضوع الغلط يثور التساؤل حول موضوع الغلط في ابلاغ الرسالة الالكترونية ، أو في الإعلان عبر شبكة الاتصالات الالكترونية ، مثال ذلك ان يعرض تاجر انه يبيع سيارات من نوع معين بمبلغ مائة مليون دينار (100,000,000) للسيارة الواحدة ولكن يقع تحريف في الرسالة الالكترونية ، فيظهر اعلان الاتصالات الالكترونية بمبلغ عشرة ملايين دينار (10,000,000) ونحن نذهب مع الرأي القائل بأن هذا الغلط وأن كان يبدو أنه مجرد غلط مادي وبالتالي لا يكون له اي دور في تكوين الارادة ، حيث طرأ بعد تكوينها ومن ثم لا يؤثر في تكوين العقد الإلكتروني ، وإنما يلزم تصحيح هذا الغلط المادي فقط ولكن في حقيقة الأمر إن هذا الغلط المادي قد رتب غلطا آخر وهو وجود تحريف في نقل الإرادة ، فهنا لا نكون بصدد غلط طرأ بعد تكوين الإرادة ، وإنما غلط في نقلها على غير مقصدها ، وفي هذه الحالة فأن العقد لا ينعقد لعدم تطابق الإرادتين.<sup>(24)</sup>

ويلاحظ هنا أن عدم إبرام العقد لا يمنع المستهلك من الرجوع على مقدم الخدمة الالكترونية بالتعويض أن كان له مقتضى ، وذلك اذا كان الغلط أو التحريف في نقل الإرادة راجع إلى خطأ منه، أو لعب في أجهزة الربط التي يستخدمها .

وفي عيب الإكراه فقد يبدو أول الامر - أنه يصعب تصور الإكراه في مجال عقد الاستهلاك الإلكتروني ، إلا أنه من المتصور أحياناً أن يقع الإكراه في هذا المجال بسبب التبعية الاقتصادية إذ يضطر المتعاقد إلى إبرام العقد تحت ضغط العوز الاقتصادي ،

<sup>24</sup>- د . خالد ممدوح إبراهيم ، حماية المستهلك في العقد الإلكتروني ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2008 ، ص

وبالتالي يمكن تصوره بصدد توريد المنتج أو احتكاره لإنتاج وبيع قطع غيار بشروط مجحفة مثلاً ، إذ يضطر المتعاقد إلى التعاقد تحت الرهبة التي تتبعث في نفسه بسبب تهديد مصالحه وبالتالي لا يكون أمامه بديل سوى قبول التعاقد.<sup>(25)</sup>

ثانياً / حماية رضا المستهلك في التعاقد بواسطة الوكيل الالكتروني : تلقى هذه النظم استخداماً متزايداً وتسمى أيضاً بالوكلاء الالكترونيين في التجارة الالكترونية، وأن الشخص سواء أكان شخصاً طبيعياً أم كياناً قانونياً الذي تتم لحسابه برمجة الحاسوب ينبغي أن يكون في نهاية المطاف مسؤولاً عن أي رسالة ينتجها الحاسوب.

وبغية حماية المستهلك في هذا النمط من أنماط التعاقد ، فقد اتجهت القوانين المختلفة باتخاذ وسائل متعددة لتوفير هذه الحماية ، ومنها ما اتبعه القانون الأمريكي للمعاملات التجارية الالكترونية (UETA) التي تنظم تعاملات الوكيل الالكتروني بجعل الأطراف الداخلة في أي اتفاق يكونون ملتزمين ومسؤولين عن الأعمال التي يقوم بها الوكيل الالكتروني الذي يكون تحت سيطرتهم ولا يستطيع الموكل التخلص من هذه المسؤولية إلا إذا أثبت ان الوكيل الالكتروني لا يعمل تحت سيطرته ، أو أن الخطأ لا يرجع إلى الوكيل الالكتروني ، وإنما إلى سبب أجنبي.

وعند احتمال وجود خطأ في التعاقد مع الوكيل الالكتروني فقد الزم التوجيه الأوروبي رقم 31/2000 الصادر في 8/حزيران/2000 بشأن التجارة الالكترونية وبهدف حماية المستهلك من الأشخاص الذي يعرضون سلعاً أو خدمات من خلال أنظمة حاسبات مؤتمتة بأن يوفرُوا وسائلاً لتصحيح الأخطاء المادية للمدخلات ، اذ نص في هذا التوجيه في المادة 11/2/ منه على أنه " مالم يتفق الطرفان صراحة على خلاف ذلك يكون على الطرف الذي يعرض سلعاً أو خدمات عن طريق نظام حاسوبي مؤتمت أن يوفر للأطراف الذين يستخدمون النظام الوسائل التقنية التي تسمح لهم بالتعرف على الأخطاء وتصحيحها قبل إبرام العقد ، ويجب ان تكون الوسائل التقنية التي يلزم توفيرها ملائمة وفعالة وفي المتناول".

<sup>25</sup>- د . خالد مدوح إبراهيم ، حماية المستهلك في العقد الالكتروني ، مرجع سابق، ص 70.

## (المطلب الثاني)

### الالتزام قبل التعاقد بأعلام المستهلك الالكتروني

ويمكن تعريف هذا الالتزام بأنه " تنبيه أو اعلام مقدم السلع أو الخدمات للمستهلك بكافة المعلومات التي من شأنها لقاء الضوء على واقعة ما أو عنصر من عناصر التعاقد المراد حتى يكون المستهلك على بينة من أمره بحيث يتخذ قراره الذي يراه مناسباً على ضوء حاجته وهدفه من إبرام العقد".

وجوهر هذا الالتزام هو الزام المهني قبل التعاقد بأعلام المستهلك الالكتروني بالبيانات والمعلومات المتعلقة بالسلع والخدمات المواد المتعاقد عليها حتى يكون المستهلك على بينة من أمره ويتخذ قراره بالأقدام أو الأحجام بناءً على رضا سليم وإرادة واعية للنتائج المترتبة على القرار الذي اتخذه.

اذ تستوجب التنظيمات القانونية بشأن التعاقد عن بعد مع المستهلكين تبصيرهم لكي يصدر قبولهم عن بينة من أمرهم مثال ذلك ما تفرضه بعض القوانين لأغراض التحقق من توافر أهلية التعاقد لدى المتعاملين التزاماً عليهما بتقديم البنانات اللازمة للتعرف بشخصيتهما فضلاً عن أن القانون قد يفرض لأغراض صدور إرادة صحيحة التزاماً ..على صاحب العرض ببيان شروط وكيفية تنفيذ التعاقد.<sup>(26)</sup>

ويمكن القول أن اساس هذا الالتزام يكمن في مبدأ حسن النية الذي أضحي مبدأ يسيطر على فكرة العقد ليس فقط في تنفيذه ، وإنما حتى في مرحلة تكوينه .

ويمكن القول ان شروط هذا الالتزام :

1- علم المحترف أو المهني بالبيانات والمعلومات المتعلقة بالسلعة أو الخدمة المقدمة من قبله موضوع العقد.

2- جهل المستهلك بمثل هذه المعلومات جهلاً مشروعاً .

<sup>26</sup>- د. احمد شرف الدين ، مرجع سابق ، ص 8.

## (المطلب الثالث)

## حماية المستهلك في مواجهة الإعلانات الإلكترونية

قد يلجأ مقدم السلعة أو الخدمة إلى استخدام أساليب إعلانية من شأنها تضليل المستهلك وتغيير معتقداته وتدفعه لشراء سلعة لم يكن يشتريها لو علم حقيقتها.<sup>(27)</sup>

وقد أصبحت الإعلانات التجارية الإلكترونية أحد أهم المعالم البارزة لعصر ثورة التكنولوجيا والمعلومات وبحكم انتشارها وتنوع أساليبها وتطورها التقني تؤثر في سلوك المستهلك ويبني عليها قراره في الاقبال على التعاقد و حماية المستهلك في هذا المجال تقوم على ثلاث قواعد رئيسية هي:

أولاً : اشتراط وضوح الإعلان الالكتروني : أي تضمنه البيانات الكافية عن السلعة أو الخدمة المقدمة والتي من شأنها خلق تفكير واع متبصر يعمل على تكوين إرادة واعية مستنيرة لدى المستهلك وهو بصدد الاقبال على التعاقد.<sup>(28)</sup>

ثانياً : تحريم الإعلان الالكتروني المضلل : وهو الإعلان الذي يكون من شأنه خداع المستهلك ، او يمكن ان يؤدي إلى ذلك ، وهو لا يذكر بيانات كاذبة ، ولكنه يصاغ في عبارات تؤدي إلى خداع المتلقي ، وعلى ذلك يقع الإعلان المضلل في منطقة وسطى بين الإعلان الصادق والإعلان الكاذب ، فالفارق بين الإعلان الصادق والإعلان المضلل في الدرجة وليس في الطبيعة.<sup>(29)</sup>

وقد حرص المشرع الفرنسي على تجريم الإعلانات المضللة لحماية المستهلك النهائي ، اذ نص في قانون الاستهلاك على منع الاعلانات المضللة والخادعة ، وحظر كذلك أي إعلان مضلل، أو اي إعلان يحتوي على عروض أو بيانات كاذبة بأي شكل أو صورة من الصور.<sup>(30)</sup>

27- د. عبد الله حسين ، حماية المستهلك من الغش التجاري والصناعي (، دراسة مقارنة) ط ٢ ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2002، ص 73.

28- د. خالد ممدوح إبراهيم ، مرجع سابق ، ص 146.

29- د. عبد الله حسين ، مرجع سابق ، ص 78.

30- نقلاً عن د. خالد ممدوح إبراهيم ، مرجع سابق ، ص 152.



ثالثاً: الرقابة على الإعلان المقارن: إن التضليل في الاعلان التجاري لم يعد قاصراً على خداع المستهلك فقط ، بل امتد لينال من قيمة سلع وخدمات المنشآت التجارية المنافسة ، وذلك عن طريق ما يسمى بالإعلان المقارن الذي اصبح يلعب دور كبير في تشويه منتجات المنافسين وإذا كان هناك ضرورة وجود هامش معقول للمقارنة الصادقة لمصلحة المستهلك فلا بد أن تكون هذه المقارنة شريفة ليس من شأنها ان تشوه سمعة البضاعة المنافسة ، أو أن تحصل لبس لدى المستهلك.

### (المبحث الثالث)

#### حماية المستهلك في مرحلة تنفيذ العقد الالكتروني

يمكن القول ان القواعد القانونية التي تحكم نشاط المستهلك الالكتروني هي النظرية التقليدية للالتزامات ، وعليه فأن تنفيذ الالتزامات بحسن نية والتزام البائع بضمان التعرض والاستحقاق والتزام المؤجر بتمكين المستأجر من الانتفاع بالمأجور طيلة مدة الإيجار وغيرها من النظم القانونية المقررة لحماية اطراف العقد ، تعد من الوسائل المهمة التي يستعملها القانون لحماية المستهلك على أن أهم وسائل الحماية القانونية للمستهلك تتمثل في إعطائه حق العدول ، أي أن عقد الاستهلاك الالكتروني هو عقد مقترن بحق العدول ، اذ ان المستهلك في هذا العقد ليس لديه الإمكانية الفعلية لمعاينة السلعة والامام بخصائص الخدمة قبل إبرام العقد لأن التعاقد يتم عن بعد وعليه فيجب ان يتمتع بحق العدول ، لما تقدم سنتناول هذا المبحث في مطلبين وكما يأتي :

### (المطلب الاول)

#### فكرة العدول عن العقد

يمكن القول ان أغلب التشريعات التي نظمت التعاقد عن بعد قد أعطت للمشتري الحق في العدول او حق التراجع عن اتمام العقد ، اذ يسمح للمستهلك وخلال مدة محددة ان يتراجع عن العقد بحيث يعدل عن محله باستبداله أو بإعادة المبيع واسترداد ثمنه الذي دفعه، فهو خيار للمستهلك في اقالة العقد بإرادته المنفردة والرجوع به بعد تكوينه إلى مرحلة ما قبل

التكوين ، وبعبارة أخرى هو إعطاء الحق للمستهلك في التفكير والتدبير لغرض الرجوع عن العقد أو إقالته إذا شاء ذلك وفق سلطة المستهلك التقديرية.<sup>(31)</sup>

وإن تبرير حق العدول يعد وسيلة خطيرة للمهني لكونه يبقى مهدداً ينتظر رجوع المستهلك عليه ، وخاصة أن هذا الحق مكفول للمستهلك فقط ، مما يهدد استقرار المعاملات المالية . كما أنه يعد انتهاكاً لمبدأ القوة الملزمة في العقود الذي نصت عليه المادة (147) من القانون المدني الليبي كما يلي ( أن العقد شريعة المتعاقدين لا يجوز نقضه ولا تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقررها القانون).

والحق في العدول لا يرد إلا على عقد لازم كعقد البيع أو الإيجار ، ولا يرد على العقود غير اللازمة بطبيعتها كالوكالة.

### (المطلب الثاني)

الطبيعة القانونية في عقد الاستهلاك الالكتروني المتضمن في حق العدول

إن تحديد الطبيعة القانونية لحق العدول ، يعد من أبرز المسائل القانونية التي أشارت جديلاً فقهيّاً لغياب التحديد القانوني لها . فهناك جانب من الفقه ، يرى بأن الطبيعة القانونية لحق العدول هو حق مع الاختلاف القائم في مدى اعتباره حق شخصياً أو عينياً . في حين يذهب رأي آخر إلى القول بأنها رخصة . إلا أن الرأي الراجح أي الوسطي وهو الذي نؤيده ، يعتبرها حق إرادي محض.<sup>(32)</sup>

أولاً: يعد خيار العدول حقاً: اتفق جانب من الفقه على اعتبار خيار العدول حقاً ، إلا أنهم اختلفوا في تحديد نوع هذا الحق . إذ هناك من يرى بأنه حقاً شخصياً ، وآخر يعتبره حقاً عينياً.

1- يعد خيار العدول حقاً شخصياً ، معناه أن للمستهلك الدائن الحق في مطالبة المتدخل المدين وإجباره على القيام بعمل معين أو الامتناع عنه . لكن يرد على هذا القول ، أن

<sup>31</sup>- د. اكرم فاضل ود. طالب محمد ، خصوصية الوسائط الالكترونية في إبرام عقود بيع البضائع الدولية ، مجلة كلية الحقوق - جامعة النهرين ، المجلد (12) العدد (1) ، 2010 ، ص 89.

<sup>32</sup>- د. عمر محمد عبد الباقي ، الحماية العقدية للمستهلك ، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، 2004 ، ص 770.

في خيار العدول لا وجود لمثل هذه السلطة ، إذ لا يحق للدائن مطالبة المدين بأي دور إيجابياً كان أم سلبياً . فهذا الحق في العدول يخول له فقط إما إتمام العقد أو نقضه.

2- يعد خيار العدول حقاً عينياً ، معناه أن للدائن أي المستهلك سلطة مباشرة على شيء معين ، يكون له مقتضاها الحق في استغلاله والانتفاع به . لكن لقي هذا الرأي معارضة من البعض<sup>(33)</sup> ، أن خيار العدول لا يعد حقاً عينياً ولا يمنح للدائن سلطة مباشرة على شيء معين ، بل يمنح له هذا الحق سلطته إتمام العقد أو التحلل منه فقط دون أي مسؤولية.

ثانياً: يعد حق العدول رخصة: انطلاقاً من معارضة الآراء السابقة لتكليف خيار العدول على أنه حقاً ، ظهر رأي آخر يرى بأنه رخصة منحها المشرع للمستهلك باعتباره طرفاً ضعيفاً في مواجهة المهني المتفوق في الخبرة الفنية والقوة الاقتصادية ، ومن خلالها يتمكن المستهلك من نقض العقد دون أن يقدم تبريراً عن ذلك وحتى لو لم يدخل هذا المهني بالتزامه.

ثالثاً: خيار العدول حق إرادي: نظراً للانتقادات الواردة على الآراء السابقة ، اتجه رأي آخر ليوافق بينهما وهو أن خيار العدول وسط بين العقد والرخصة ، واعتباره حق إرادي محض أي سلطة مخولة لشخص من شأنها أن تتحكم في مصير العقد بالنفاد أو النقص.

ولهذا ويمكن القول أن الحق في العدول عن العقد يتسم بالصفة التقديرية ، فهو حق إرادي محض يترك تقديره لكامل إرادة المستهلك وفق الضوابط القانونية ، ومهما اختلفت الآراء في طبيعة عقد الاستهلاك المتضمن لهذا الحق فأنا نرى بأن عقد الاستهلاك الإلكتروني هو عقد غير لازم ، فهو يعد في الواقع عقداً نافذاً لانعقاده صحيحاً ، وبالتالي منتجاً لأثاره القانونية ، ولكنه يتضمن حق العدول لمصلحة المستهلك فيستطيع العدول عنه وفقاً لنظرية العقد غير لازم لأحد طرفيه.<sup>(34)</sup>

<sup>33</sup>- د. محمد المرسي زهرة ، الحماية المدنية للتجارة الإلكترونية (العقد الإلكتروني - الإثبات الإلكتروني) (المستهلك الإلكتروني) ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، الطبعة الأولى ، 2008 ، ص 84.

<sup>34</sup>- د. خالد ممدوح ، مرجع سابق ، ص 253.

## الخاتمة

بعد الانتهاء من إنجاز هذا البحث الذي أتمنى أن أكون قد أوجزت فيه من الفائدة ما يثيري المكتبة القانونية ، فقد تم التعريف بداية من خلال البحث على مفهوم المستهلك وحماية المستهلك في مرحلة إبرام عقد الاستهلاك وأيضاً في مرحلة تنفيذ عقد الاستهلاك الالكتروني. كما توصلت إلى العديد من التوصيات والنتائج ولعل أبرزها:

أولاً: التوصيات:

- 1- نوصي بالمشروع الليبي أن يحذوا حذو المشرع المصري والفرنسي في عقد حماية المستهلك.
  - 2- ضرورة إصدار المشرع الليبي قانوناً لتنظيم التعاملات الالكترونية.
- ثانياً: النتائج:

- 1- يشترط في من يكتسب صفة المستهلك الالكتروني ما يأتي:
- 2- أن يكون من الاشخاص الذين يحصلون أو يستعملون السلع والخدمات.
- 3- أن يكون محل الاستهلاك هو السلع والخدمات.
- 4- أن يكون الهدف من الحصول على السلعة أو الخدمة لأغراض شخصية أو عائلية وليس لأغراض تجارية.
- 5- أن يكون إبرام العقد للحصول على هذه السلع أو الخدمات غير شبكات الاتصال الالكتروني.
- 2- أن عقد الاستهلاك الالكتروني لا يقتصر على عقد البيع فقط ، اذ أن المستهلك هو ذلك الشخص الذي يبرم العقود المختلفة والمتنوعة من شراء وإيجار وقرض وغيرها.
- 3- من النتائج أيضاً يتمثل حق المستهلك في الإعلام والتبصير من خلال تحديد شخصية المزود وصف المنتج أو الخدمة محل التعاقد ، وبيان السمات الأساسية للسلعة أو الخدمة قد تكون الباعث الرئيسي لدي المستهلك على التعاقد ، وفي إطارها يقع المستهلك ضحية الغش والتقليد.

## المراجع

- 1- د. إبراهيم الدسوقي ابو الليل ، العقد والادارة المنفردة ، الكويت ، 2000.
- 2- —، الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية ، مجلس النشر العلمي ، الكويت ، 2003.
- 3- د. أسامة ابو الحسن مجاهد ، خصوصية التعاقد عبر الأنترنت ، دار النهضة العربية ، القاهرة، 2003.
- 4- د. الياس ناصيف ، العقد الالكتروني في القانون المقارن ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت، 2009.
- 5- د. جليل الساعدي، مشكلات التعاقد عبر شبكة الانترنت ، طبع مكتبة السنهوري ، 2011.
- 6- د. حسن محمد بودي ، التعاقد عبر الانترنت ، دار الكتب القانونية ، المحلة الكبرى، 2009.
- 7- د. خالد ممدوح إبراهيم ، حماية المستهلك في العقد الالكتروني ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية، 2008.
- 8- د. سمير حامد عبد العزيز ، التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة (دراسة مقارنة)، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2007.
- 9- د.عباس العبودي ، تحديات الاثبات بالسندات الالكترونية ومتطلبات النظام القانوني 2010 ، لتجاوزها ، طبع منشورات الحقوقي ، ط1.
- 10- د. عبد الله حسين ، حماية المستهلك من الغش التجاري والصناعي ،(دراسة مقارنة) ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2002.
- 11- د. محمد أمين الرومي ، التعاقد الالكتروني عبر الانترنت ، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية ، . 2004.

12- د.محمد حسين منصور ، المسؤولية الالكترونية ، منشأة المعارف الإسكندرية ، 2006.

13- د. محمد فواز المطالقة ، الوجيز في عقود التجارة الالكترونية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2008.

14- محمد لبيب شنب ، الوجيز في مصادر الالتزام ، ط3 ، من دون مكان طبع 1999 ، ص 107.

15- عمر محمد عبد الباقي ، الحماية العقدية للمستهلك ، دراسة مقارنة بين الشريعة والقانون ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، 2004 ، ص 770.

16- د. محمد المرسي زهرة ، الحماية المدنية للتجارة الالكترونية (العقد الالكتروني - اثبات الالكتروني) (المستهلك الالكتروني) ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، الطبعة الأولى، 2008.

ثانياً: الرسائل الجامعية والبحوث القانونية:

1- د. اكرم فاضل ود. طالب محمد ، خصوصية الوسائط الالكترونية في إبرام عقود بيع البضائع الدولية ، مجلة كلية الحقوق - جامعة النهرين ، المجلد (12) العدد (1) ، 2010.

2- د. احمد شرف الدين ، الايجاب والقبول في التعاقد الالكتروني وتسوية المنازعات ، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الالكترونية المنعقد في دولة الامارات العربية المتحدة ، امارة دبي للمدة 26-2003/4/28.

3- د. احمد عبد الكريم سلامة ، حماية المستهلك في العقود الدولية الالكترونية وفق مناهج القانون الدولي الخاص ، ص 5-6 بحث منشور على الموقع الالكتروني [www.arablawninfo.com](http://www.arablawninfo.com)

4- لمى عبد الله ، مجلس العقد الالكتروني ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح ، فلسطين ، 2008 .

- 5- محمد شاهين الخطيب ، التعبير عن الرضا في عقود التجارة الالكترونية عبر شبكة الانترنت ، مؤتمر عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق ، المملكة الأردنية الهاشمية ، جامعة اليرموك ، 22-24/12/2004.



## دور الإذاعة المحلية في خلق الوعي بقضايا التغير الاجتماعي

### "دراسة تحليلية وصفية عن إذاعة صبراتة كنموذج"

أ. سالم أحمد سالم الوافي

كلية الآداب جامعة صبراتة

أ. رباب إبراهيم أبوعجيلة

كلية الآداب جامعة صبراتة

#### المقدمة :

كلنا نتفق على أن التغير سمة من سمات الكون والعصر الحالي ، فهو يمس ويلمس جوانب الحياة سواء منها المادية أو المعنوية ، الإيجابية منها أو السلبية فليس من الضروري أن يكون هذا التغير إيجابياً ويسير بالمجتمع نحو الأمام. ويلاحظ في القيم والعادات والثقافات.

كما يرتبط كثيراً بالتحضر والتنمية والنمو والتقدم والتكنولوجيا والإعلام والتطور وأسلوب التفكير في المجتمع والنظام الحاكم مما يمس التنشئة الاجتماعية وطريقة الحياة.

فهو عملية اجتماعية يتحقق عن طريقها تغير في المجتمع بأكمله أي نظمه الاجتماعية كالنظام السياسي والاقتصادي والعائلي .... الخ.

وذلك في حدود فترة زمنية محددة نتيجة عوامل ثقافية واقتصادية وسياسية يتداخل بعضها ببعض ويؤثر بعضها في الآخر ، فالتغير صفة ملازمة منذ القدم حتى اليوم ، فهو صفة أساسية للمجتمعات على اختلافها سواء كانت رأسمالية أو اشتراكية ، نامية أو متقدمة.

والتغير لا يسير دائماً نحو التقدم ، فالتغير قد يكون إلى الوراء فيعد تخلفاً ، فالتغير من المفاهيم التي احتلت مكانة محورية في بناء النظرية ، وله اق قوي على المجتمع وأفراده ، لذلك يجب تتبعه في كافة الأحوال.



لذا كانت فكرة الإذاعة المحلية تطبيقاً لتلك التغيرات وتلبية الحاجات المعاصرة لعالم اليوم، فسارعت الدول المختلفة إلى إنشاء الإذاعات لمخاطبة الجماهير داخل المجتمعات المحلية التي يربط وسمات وأنماط سلوكية واهتمامات ومشكلات متشابهة إلى حد بعيد.

وإذ ما أضفنا إلى ذلك النظرة إلى وسائل الإعلام المحلية باعتبارها نظاماً يتأثر بالنظام العام للدولة ويؤثر في مواطنيها فإنه يقع على عاتقها دور كبير في عملية التغيير الشامل بوصفها مهمة بدعم ثقافة المواطن واتجاهاته نحو تحقيق خطوات ارتقاء بالوطن ، ويقع عليها عبء تخلص المواطن ووقايته من التعرض لكل ما يؤثر في أفكاره واتجاهاته بشكل سلبي ، أي أن الإذاعات المسموعة تعتبر من أهم وسائل الاتصال المؤثرة سلباً أو إيجاباً على المواطن ، بالاعتماد على الحرفية الإعلامية شكلاً وموضوعاً وما للكلمة من تأثير على أذن المستمع أو المتلقي مهما كانت ثقافته وتعليمه ، وإذا كانت بعض الدول قد أدركت أهمية توظيف الإذاعة المسموعة لخدمة أغراض التغيير فأنشأت بعض الإذاعات المحلية ، فإن تجارب هذه الدول لاتزال في حاجة إلى التقويم والمتابعة السلمية التي تركز على التفكير المنطقي والتطبيق المعرفي.

**مشكلة البحث :** من أمور التي لا يمكن أن نشك فيها هي أن تغير المجتمع المحلي يتطلب نوعية من وسائل الإعلام تناسب ظروف هذا المجتمع ، وهذه الوسائل يجب دراستها بعناية على اعتبار أن هذا التغير له ظروفه الاجتماعية والاقتصادية والثقافية ، لذلك يجب أن تتلاءم الوسيلة الإعلامية مع هذه الظروف في الأسلوب والهدف ، وفي محتوى التوعية لهذا التغير داخل المجتمع المحلي ، وإن هذه الوسائل تتطلب طاقات بشرية مؤهلة سواء أكانوا معدين أم مقدمين للبرامج ، وأن عدم فهمهم لطبيعة عملهم يؤدي إلى نتائج عكسية في الحاضر أو المستقبل.

وذلك بزيادة التباين في التغير بين مناطق الدولة وبدلاً من أن يتم دمج المجتمع المحلي مع المجتمع الوطني ، تصبح المجتمعات المحلية بمثابة الأجزاء المعطوبة أو المريضة في الجسد الواحد.

ولعل من وسائل الإعلام هذه التي تلعب دوراً مهماً في تجديد وتحديد التغير في المجتمع كغيرها من الوسائل الأخرى هي الإذاعة المسموعة المحلية.

ونتيجة لنقص الأدبيات والوسائل العلمية في مجال علم الاجتماع الإعلامي والدراسات التي تتناول تقييم تجربة الإذاعات المحلية بشكل عام وإذاعة صبراتة المحلية بشكل خاص وعلى الرغم من مرور أكثر من عشرة سنوات على إنشائها فإنه لم يتم الوقوف على ما تقدمه من برامج بشكل علمي دقيق من خلال دراسة دور برامجها في مجالات التغيير الاجتماعي وقضاياها والوعي به وسعيها في تنوع آدائها وتميز خدماتها وتكاملها.

وبناء على هذا توضح صياغة المشكلة في هذا السؤال :

س- ما دور إذاعة صبراتة المحلية في دراسة قضايا التغيير الاجتماعي في المجتمع المحلي؟

س- ما مدى تأثير الإذاعة في طرح المواضيع التي تتعلق بالوعي والتغيير الاجتماعي؟

**أهمية البحث:** تكمن أهمية البحث العلمية في تناول أهم قضايا التغيير التي يمكن أن يشار إليها في الإذاعات المحلية ، فلا بد من وجود جهة مسؤولة وموثقة ورسمية يعتمد عليها المتلقي ويتم من خلالها طرح بعض الحلول التي يمكن أن يستفيد منها الفرد ومواكبة التغيير الاجتماعي لكافة أنواعه.

**أهداف البحث :**

1- الكشف عن مدى إسهام الإذاعة المحلية في ترسيخ وكشف أهم الآثار والأسباب التي يحدثها التغيير والوعي الناتج عنها.

2- التعرف على طبيعة الوعي والتغيير الاجتماعي ومضمونه في إذاعة صبراتة المحلية.

3- التعرف على مدى دور الإذاعة المحلية في نشر التغيير الثقافي والاجتماعي بقضايا المجتمع المحلي؟

**تساؤلات البحث :**

س- ما دور الإذاعة في خلق نوع من الوعي بمشكلات المجتمع؟

س- ما مدى قدرة الإذاعة في طرح المواضيع الهامة التي لها واقع على الأمور الحياتية؟

س- هل يوجد وعي وإدراك لدى المجتمع بقضايا المجتمع والبيئة المحلية؟

**أولاً: أهم المفاهيم التي تناولها البحث :** وفي إطار هذا البحث جاء تعريف الإذاعة على النحو التالي:

**الإذاعة المحلية:** هي الإذاعة التي تنشأ كوسيلة إعلامية تخدم قطاعاً بشرياً متناسقاً جغرافياً واجتماعياً ، وقد وجدت بالدرجة الأولى لتقدم خدماتها الإعلامية في إطار الكلمة المسموعة والتي تأخذ من هذا المجتمع المحلي وتصب فيه مباشرة ، وتلبي احتياجاته المحلية المتميزة الخاصة به ، وترتبط في ذلك الهيئات والتنظيمات المحلية وتخلق معه وثيقة مباشرة على أساس الاسهام الإعلامي الواعي في كل ما يمس أبعاد الحياة من الأمور ذات الإيقاع اليومي المتواصل والحوار المستمر المتعلق بشؤون حياته اليومية ، وتأكيد التكامل الموضوعي والطبيعي بين الذاتية الفردية وطابعه المحلي<sup>(i)</sup>.

أما عن إذاعة صبراته المحلية المسموعة فهي تبث من مدينة صبراتة على التردد (104.8) وقد تأسست بناء على قرار المجلس المحلي صبراتة سنة: 2012م.

في حين نجد التعريف الاصطلاحي للتغيير الاجتماعي بأنه: انتقال أي شيء أو ظاهرة من حالة إلى حالة أخرى ، أو هو ذلك التعديل الذي يتم في طبيعة أو مضمون أو هيكل شيء أو ظاهرة ، ويقصد باصطلاح الشخص وتفاعله مع الآخرين أما مصطلح التغيير الاجتماعي فإنه يشير إلى تلك العملية المستمرة والتي تمتد على فترات زمنية متعاقبة يتم من خلالها حدوث اختلافات أو تعديلات معينة في العلاقات الإنسانية أو في المؤسسات أو التنظيمات أو في الأدوار الاجتماعية<sup>(ii)</sup>.

وفي المقابل نجد التعريف الفلسفي للتغيير الاجتماعي مصطلحاً حديثاً نسبياً بوصفه دراسة علمية ، ولكنه قديم من حيث الاهتمام به وملاحظته ولقد كانت الدراسات القديمة قائمة على التفكير المجرد الفلسفي ، ولكنها تشكل إطاراً مرجعياً للدراسات العلمية الراهنة<sup>(iii)</sup>. وكانت نظرة العلماء للتغيير حتى القرن الثامن عشر نظرة تشاؤمية مبنية على الخوف من المستقبل وأن حالة المجتمعات في القديم أفضل من الحالة الراهنة والمستقبلية ، في حين أخذ العلماء ينظرون بعد ذلك التاريخ نظرة تفاؤلية معتبرة حالة المجتمعات الراهنة أفضل من سابقتها وأن العصر الذهبي أماننا وليس خلفنا على حد تعبير سان سيمون<sup>(iv)</sup>.

ومع بداية القرن الثامن عشر ازداد الاهتمام الكبير بموضوع التغير الاجتماعي وذلك بفتح الأبواب أمام عصر التنوير الأوربي الذي أجمع مفكره أن الإنسان قادر على تغيير ظروفه فأخذت الجهود تتجه نحو التغير من أجل تنمية هادفة.

**أما التعريف السوسيولوجي للتغير الاجتماعي :** يعرفه صلاح العبد بأنه: ظاهرة طبيعية تخضع لها نواميس الكون وشؤون الحياة من خلال التفاعلات والعلاقات والتبادلات الاجتماعية المستمرة التي تقضي إلى تغير دائم<sup>(٧)</sup>.

ويرى عاطف غيث التغير الاجتماعي بأنه التغيرات التي تحدث في التنظيم الاجتماعي أي في بناء المجتمع ووظائف هذا البناء المتعددة والمختلفة<sup>(٦)</sup>. ويشير عاطف غيث أيضاً إلى أن التغيرات الاجتماعية تأتي على أشكال متعددة منها في القيم الاجتماعية والتي تؤثر بطريقة مباشرة في مضمون الأدوار الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي والتغير في النظام الاجتماعي ، أي في المراكز والأدوار الاجتماعية والتغير في مراكز الأشخاص يحدث ذلك بحكم التقدم في السن أو نتيجة الموت<sup>(٧)</sup>.

ويعرف جي روشي التغير بأنه كل تحول في البناء الاجتماعي يلاحظ في الزمن لا يكون مؤقتاً سريع الزوال لدى فئات واسعة من المجتمع ويغير مسار حياتها بأنه عملية اضطرابية ومستمرة للتحول أو التعديلات التي تطرأ على أنساق العلاقات الاجتماعية<sup>(٨)</sup>. وكان من الضروري الإشارة إلى تعريف الدور حيث نجد بارسونز يعرفه بأنه ما يقوم به الفاعل في علاقته بالآخرين<sup>(٩)</sup>.

ويعرفه (رويتز) أنه وظيفة الفرد في جماعة أو الدور الذي يلعبه الفرد في الجماعة أو موقف اجتماعي<sup>(١٠)</sup>.

وتم تعريفه بأنه الدور المتوافق مع المعايير الثقافية التي تعرف الحقوق والواجبات الملزمة المتعلقة بالمكانات التي يشغلها الفرد في البناء الاجتماعي عن تعامله مع الأفراد في الجماعات المتنوعة<sup>(١١)</sup>.

بينما نجد الوعي يعني معرفة المواطن لحقوقه وواجباته وما يجري حوله من أحداث ووقائع وكذلك قدرة المواطن على التصور الكلي للواقع المحيط به كحقيقة كلية مترابطة العناصر ، والوعي يفترض عدة متطلبات أهمها التعليم والخبرة والحرية الإعلامية أي حق

الفرد في الحصول على المعلومات من مختلف المصادر وهي متطلبات لا تتوفر في غالبية الدول النامية<sup>(xii)</sup>.

**ثانياً: الوعي بأهم القضايا ومشكلات المجتمع:** الإذاعة المحلية ودورها في نشر الوعي بقضايا المجتمع: كشفت بعض الدراسات أن سهولة اقتناء وسائل الإعلام يخلق الوعي في المجتمع ويخلق استجابات جماعية ، ومحاكاة الجماعات الفرعية ، يرجع ذلك إلى قدرة الإذاعة المسموعة على ملازمة كل فترة في الحياة المعاصرة ، حيث نجدها في السيارة والمنزل والمقاهي والمتاجر بل يحملها الأفراد أينما ذهبوا سواء الصغار منهم والكبار ، وإيضاً سواء تواجدوا في أماكن العمل أو الترفيه. ولانتشار الواسع والأهمية الكبيرة التي اتسمت بها الإذاعة كواحدة من وسائل الاتصال الجماهيري الفعال خاصة الإلكترونية منها باعتبارها قنوات أساسية للأخبار والمعلومات وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته.

**أولاً: الوعي في المجال الاجتماعي :** من منطلق أن الشباب هو عمود القاعدة الأساسية لبناء المجتمع تنطلق سياسة الإذاعات المحلية ، وأن تنمية المجتمع لا تتحقق إلا بسواعد شبابها ، وبناء على ذلك تقوم الإذاعة المحلية على توظيف رسالتها الإعلامية في ترسيخ قيم الدين الصحيح الخالي من الشوائب والتطرف بما يوضح لهم رأي الدين في هذا التطرف والانحراف عن الجوهر ودعوة الشباب للعمل في المدن والمجتمعات العمرانية الجديدة وتعمير الصحراء وتقديم النماذج الناجحة في هذا المجال وتوفير الزاد الثقافي الملائم ومعالجة كافة القضايا التي تهتم الشباب<sup>(xiii)</sup>.

وبما أن الوعي بمشكلات المجتمع عبارة عن إدراك الفرد بذاته سلوكه وتفكيره بواقعه ووعيه بالعالم الخارجي مدركاً لخصائصه ، ومن خلال شعوره بالمسؤولية الوطنية تجاهه والرغبة في التغيير ، وتحقيق سبل المشاركة في تطلعات المجتمع التتموية بوصفه عضواً فيه<sup>(xiv)</sup>.

ولا شك أن الإعلام وخاصة الإذاعي منه دور فعال في مشاركة الشباب بالحوار الأفضل والامتثال لسلوب الذي يؤدي إلى تكامل شخصيته ويدفعه إلى تحمل مسؤوليات الحاضر ومواجهة تحديات المستقبل<sup>(xv)</sup>. ويأتي تميز هذه الفئة من اعتبارات أساسية تتصل بالتركيب السكاني وكل ذلك لا يتحقق الا عندما تراعي برامج الإذاعة العوامل التالية:

- أن تكون مناسبة لظروف الشباب واحتياجاتهم ورعايتهم.
- أن تضيف للشباب كل ما هو جديد ونافع بالنسبة لنموهم العقلي والبدني والنفسي والاجتماعي.
- أن نتاح الفرض كلما أمكن ذلك للشباب في التخطيط لبرامجهم وفي تنفيذها وتقديمها.
- التقييم العملي الدائم للبرامج بقياس مدى النجاح والتأثير.
- التكامل بين البرامج المختلفة الموجهة إلى الشباب حتى لا يكون هناك تعارضاً.
- التركيز على المشكلات التي تواجه الشباب في الوقت الحاضر بمعنى مواجهة المشاكل وتحديد جذورها وأسباب استمرارها ورؤية الشباب لها وطرح الحلول لها.
- التوسع للتفاعل بالخلاف بين الشباب<sup>(xvi)</sup>.

**ثانياً: الوعي في المجال الصحي:** إن التمتع بأعلى مستويات الصحة التي يمكن الوصول إليها هو أحد الحقوق الأساسية لكل إنسان دون تمييز لعنصر أو دين أو معتقد سياسي أو اقتصادي أو اجتماعي وقد جاءت العديد من المواثيق الدولية لتؤكد هذا الحق<sup>(xvii)</sup>.

حيث نصت المادة الخامسة والعشرين من الاعلان العالمي لحقوق الإنسان على أنه لكل شخص الحق في مستوى يكفي لضمان الصحة والرفاهية له ولأسرته<sup>(xviii)</sup>.

وبصفة أساسية تقوم الإذاعات المحلية في أجندة أهتمامات برامجها بوضع مجموعة من المعايير التي تخدم المجتمع الذي تستهدفه وكل ذلك الاهتمام موجه إلى صحة الفرد من خلال ما يعرف بالوقاية والعلاج حيث أن الفرد هو أساس عملية التنمية في مختلف المجالات<sup>(xix)</sup>.

لا يتحقق دور الإذاعة في مجال الصحة إلا عندما تراعي ضرورات مهمة وهي:

- استضافة الأطباء في مختلف التخصصات وعدم الاقتصار على أطباء معينين وتخصصات محددة.

### دور الإذاعة المحلية في خلق الوعي بقضايا التغير الاجتماعي

- أن يقدم البرامج والوسائل العلمية للحفاظ على الصحة بدلاً من الوسائل النظرية التي يصعب تطبيقها عملياً.
- زيادة المساحة الزمنية المخصصة للبرامج الصحية وتقديمها في أوقات أكثر مناسبة للمستمعين.
- مراعاة التبسيط في المعلومات الصحية المقدمة خاصة من الأطباء المتخصصين.
- التوعية بأهمية نظافة المسكن والنظافة الشخصية والدعوة المستمرة لجعل سكن الحيوانات بعيدة عن السكن.
- نشر السلوكيات الصحية التي تؤدي إلى الوقاية من الأمراض.
- اسهام البرامج الصحية بالاذاعة في علاج بعض الحالات المرضية.
- التركيز على الاحتفالات والمناسبات الوطنية في مواعيدها مثل الأسبوع الوطني لمكافحة التدخين.
- تنبيه المواطنين وارشادهم إلى اتباع الإجراءات التي تتخذها الأجهزة الصحية خاصة عند التطعيم ضد أي وباء أو مرض يخشى من انتشاره أو فيما يتعلق بتطعيمات الاطفال.

**ثالثاً: الوعي في المجال البيئي:** إن موضوع التلوث أصبح من أهم المشاكل التي تواجه العالم بأسره ، ولقد لعب التلوث دوراً كبيراً في اخلال توازن الكرة الأرضية وطبيعة البيئة ، كما أصبح هذا الموضوع يهدد الحياة بكل أشكالها ، ويحول دون البقاء للكائنات الحية المختلفة<sup>(xx)</sup>. وأصبحنا لا نستطيع الحديث عن المستقبل بمعزل عن الإنسان والبيئة فالإنسان هو الوسيلة والغاية والبيئة هي الوعاء والمكان والمستقبل ، وأن قضايا البيئة ومستقبلها ووسائل حمايتها قضايا ملحة وتفرض نفسها كغاية بالغة الأهمية أمام البشرية<sup>(xxi)</sup>. ومن هنا يتعظم الاهتمام بقضايا البيئة وتبذل كافة الدول والمنظمات الدولية والإقليمية والوطنية المعنية بقضايا البيئة قصارى جهدها لمحاولة انقاذ ما يمكن انقاذه لوقف ما أصاب البيئة من تدهور يهدد الحياة الإنسانية ، وهذا التدهور ناجم أساساً عن سوء التعامل مع البيئة ، ونقص الوعي الكافي بقضاياها وكيفية التعامل معها وحمايتها.

وما من شك أن دور الإذاعة المحلية المسموعة لا يختلف عن وسائل الإعلام الأخرى المقررة والمرئية حيث تقوم الإذاعة المحلية بدور في بناء الإنسان وتنميته ووعيه تجاه البيئة وتدعيم انتماءه لها ، بقدر ما ينعكس ذلك على سلوكه في تعامله مع بيئته ومشاركته الفاعلة في حمايتها والحفاظ عليها<sup>(xxii)</sup>.

ويتم ذلك عن طريق تبني خطة عملية هادفة تعمل على تكثيف الجهود وتعبئة الجماهير لوضع الرأي العام لمكافحة مشكلة التلوث ، وفي مواجهة أخطار تلوث البيئة نجد دور الإذاعة المحلية يتسم بأهمية خاصة لأكثر من سبب:

**الأول:** تتمكن من معالجة المشكلة على مختلف المستويات الرسمية والشعبية فهي هنا حلقة الوصل بين الشعب والحكومة.

**ثانياً:** يمكنها تناول مشكلة تلوث من جميع الأبعاد الاقتصادية والقانونية والصحية وغيرها من جوانبها الإيجابية والسلبية.

**ثالثاً:** تساهم في مواجهة مشكلات عظيمة والاضطرار على الجنس البشري ، كمشكلة التلوث من منطلق المسؤولية الاجتماعية لوسائل الإعلام ، وذلك على الاعتبارات الإنسانية والقرارات الدولية المعنية بهذه الوسائل<sup>(xxiii)</sup>.

وبهذا ترتكز برامج الإذاعة المحلية في المجال البيئي وحماية البيئة على مجموعة من الأسس والركائز والتي تمثل بدورها قضايا البيئة ومن أهمها:

- 1- إبراز الدراسات والأبحاث العلمية التي تعالج حماية البيئة ووسائلها.
- 2- شرح المخاطر والأضرار التي تعود على الصحة العامة وعلى القوى والموارد الإنتاجية جراء تلوث البيئة.
- 3- محاولة تغيير الانماط السلوكية التي تساعد على تلوث البيئة.
- 4- كشف جوانب الإهمال والتسبب التي تؤدي إلى تلوث البيئة في بعض المواقع الإنتاجية.
- 5- الاهتمام بالمؤتمرات والندوات التي تهتم بقضايا التلوث البيئي.



- 6- نشر الوعي بين السكان عن كيفية تجميع القمامة وعدم القائها أمام المنازل أو في الطرقات العامة.
  - 7- التوعية بتأثير تلوث المياه على تدهور الحالة الصحية ، وما يترتب عليه من انخفاض انتاجية الإنسان.
  - 8- حث الجماهير على المحافظة على المساحات الخضراء والاسهام في زيادتها لمواجهة زيادة التلوث في الهواء.
  - 9- توضيح آثار المبيدات الحشرية على تلوث المزروعات والثمار وكذلك أثارها الطيور والسماك والحيوان.
  - 10- الإرشاد بالحقائق التي تتصل بمستويات التلوث الناتج عن عادم السيارات ومداخل المصانع ، وسبل التقليل من هذا العادم.
  - 11- خلق وتدعيم الحاسة الجمالية في نفس الفرد بما يوصله إلى حب الجمال في نفسه وفي كل ما يحيط به (في البيئة).
- ورغم الدور الذي تقوم به الإذاعة المحلية في مجال التوعية بالقضايا البيئية ومكافحة تلوث البيئة ، بل ولابد من تصافر مختلف جهود المؤسسات والجماعات والافراد من أجل التوعية في هذا المجال ، وأن دور الإعلام لن يكون ناجحاً ألا بقدر تصافر مثل هذه الجهود مع وسائل الإعلام<sup>(xxiv)</sup>.
- ومن أهم القضايا التي يجب تناولها والإشارة إليها في الإذاعة المسموعة : الزواج من أجنبي ، تأخر سن الزواج ، تعاطي المخدرات ، انتشار السلاح ، ضعف الوازع الديني ، الانحراف الأخلاقي ، قيود العادات والتقاليد ، التشدد الديني ، انتشار الجريمة ، الطلاق ، الصراع الأسري ، العنف ضد المرأة ، انتشار البطالة ، سوء استغلال وقت الفراغ ، جنوح الأحداث ، قضايا السجينات ، أطفال الشوارع ، ضعف التعليم والغش ، التطرف والإرهاب ، المصالحة الوطنية ، تأثير أصحاب السلطة سلبياً ، الشائعات ، الفراغ الفكري والثقافي ، التخلف العلمي ، عزوف الشباب عن الزواج ، تحمل المسؤولية ، الغزو الثقافي ، العلاقات الاسرية.

**ثالثاً: أهم الاتجاهات النظرية والدراسات السابقة :** الاتجاه البنائي الوظيفي يتحدد في مفهوم كل من مصطلح (البنائي) الذي يشير إلى الأسلوب الذي ينظم المجتمع بواسطته أنشطته المكررة المنظمة تنظيمياً وافياً.

ومصطلح (الوظيفي) الذي يشير إلى مساهمة أشكال معينة من النشاط المتكرر في المحافظة على الاستقرار والتوازن في المجتمع وكلاهما يدعم الفكرة القائلة بأن تنظيم المجتمع يوفر لنا مصدر الاستقرار ، وكما أن هذا الاتجاه يرى أفضل لرؤية المجتمع هي في كونه نظاماً لأجزاء مترابطة بعضها بالآخر .

ونجد بارسونز الذي يؤكد على فكرة الدور الاجتماعي والذي من خلاله يؤدي الفرد مجموعة من الوظائف داخل النسق ، أي أن الإعلامي يقوم بدور فعال داخل النسق الاجتماعي وأن هناك مجموعة من التوقعات التي يجب أن يلتزم بها الفرد إلى حد ما من أجل أن يتوافق سلوكه مع ما يتوقعه منه المجتمع ومن هذه التوقعات:

- 1- أن يستخدم الفرد كل خبراته ومهاراته ومعرفته.
- 2- أن يكون هدف الفرد هو رفاهية وتحسين الواقع.
- 3- أن يكون متعاوناً في الوظائف التي تساهم في المحافظة على المجتمع.
- 4- أن يكون الفرد مقتدراً ومتخصصاً في مجاله حتى يستطيع أن يتعامل مع المواقف المختلفة.
- 5- نظراً لأن الإعلام نشاط مهني متخصص ويعتمد على الخبرات والمهارات والكفاءة الفنية في مزاوله المهنة ، وكل ذلك ممكن الحصول عليه من خلال التدريب.

وحيثما اكد بارسونز على فكرة الدور الاجتماعي لكل من الإعلامي والمتلقي فإن ذلك لايعني أن دور الإعلامي متساوي مع دور المتلقي ، ولكن أهم سمات ذلك الموقف الذي يتواجد فيه كل من الإعلامي والمتلقي هو تأدية مجموعة من الوظائف الخاصة بالنسق الإعلامي على أساس نوع من التوافق والتكيف الانساني بينها والقضاء على أي معوقات ممكن أن يتعرض لها النسق<sup>(xxv)</sup>.

في الوقت الذي نجد جورج ميد يؤسس اتجاه في التفاعل الرمزي على عنصرين أساسيين هما :

- 1- النفس البشرية أو الذات.
  - 2- المجتمع والسلوك الاجتماعي.
- وأن اتجاه التفاعل الرمزي عند ميد يستند إلى المعطيات التالية:
- 1- تعكس النفس البشرية الصورة العامة للرموز والاشارات العامة ، فالذات أو النفس الفردية هي المرآة التي ينعكس عليها المجتمع بكل صورته.
  - 2- تعمل مجموعة من التوقعات الاجتماعية من القيم والقواعد على قياد التفاعل الرمزي.
  - 3- قابلية الفرد العقلية على تكوين رموز اجتماعية.
  - 4- تأثير البيئة الاجتماعية والحضارية على تكوين الرموز الاجتماعية.
  - 5- الاهتمام بأحكام الآخرين وتقييمهم.

ذلك الموقف الذي يتواجد فيه كل من الإعلامي والمتلقي هو تأدية مجموعة من الوظائف الخاصة بالنسق الإعلامي على أساس نوع من التوافق والتكيف الإنساني بينهما<sup>(xxvi)</sup>.

ويرى (مكلوهان) في نظرية وسائل الاتصال كامتداد للحواس أن الوسائل المطبوعة والراديو وسائل (ساخنة) لأن كل منها يعتمد على استخدام حاسة واحدة فقط ولا تحتاج سوى قدر بسيط من الخيال ، في حين يرى السينما والتلفزيون من الوسائل (الباردة) التي تحتاج إلى ممارسة جهد كبير من التخيل من جانب المشاهدين.

والراديو وسيلة ساخنة لأن درجة مساهمة الجمهور فيه قليلة وهو على درجة عالية من الوضوح ، بمعنى أنه يوفر المعلومات بشكل عام ، وبدون مساهمة كبيرة من الجمهور<sup>(xxvii)</sup>.

وتعتمد نظرية (دانيل ليرنر) لاجتياز لمجتمع التقليدي على ثلاثة عناصر رئيسية هي :

- 1- التقمص الوجداني.
- 2- استخدام وسائل الإعلام لتحريك الناس.

## 3- نظام التحديث.

وقد لخصت (جيهان رشتي) أن وسائل الإعلام الحديث جعلت التغيير الثقافي والاندماج الاجتماعي سريعاً وسهلاً وجعلت الطبيعة البشرية أكثر استعداداً للتغيير<sup>(xxviii)</sup>.

وتؤكد نظرية الدور على الأنساق العامة والتي تشير إلى أن المجتمع يتكون من مجموعة الأنساق (الانظمة) وأن هذه الأنساق لها أنساق فرعية ويتميز النسق بمجموعة من السمات وهي:

1- أن النسق يتكون من مجموعة أجزاء ولكن النسق ككل أشمل في أجزائه.

2- يؤثر ويتأثر بما يحيط به من أنساق أخرى في علاقة تبادلية.

3- لكل نسق هدف أو مجموعة أهداف يسعى لتحقيقها.

إن مفهوم الدور يتضمن أداء فعال وكذلك أداء متوقعاً لأن الموقف يتضمن تفاعلاً فإذا تساوى الأداء الفعلي مع الأداء المتوقع ضمن المفترض أن يحدث التوازن ولا تظهر المشكلات ، وأما إذا اختلف فيصبح هناك عدم توازن وتظهر المشكلات<sup>(xxix)</sup>.

### الدراسات السابقة : وسائل الإعلام المحلية ودورها في المجتمع الليبي(2008):

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة وسائل الإعلام المحلية المتمثلة في إذاعة سبها وصحيفة الشراة في تحقيق وتفعيل برامج التنمية في شعبية سبها كما هدفت إلى الكشف عن آراء واهتمامات الجمهور اتجاهها بما تقدمه من خدمات إعلامية وتندرج الدراسة ضمن الدراسات الوضعية مستخدماً فيها الباحث منهج المسح الإعلامي وعدة أدوات شملت صحيفة تحليل المضمون واستمارة الاستبيان والمقابلات حيث بلغ مجتمع الدراسة التحليلية (40) عدداً لصحيفة الشراة خلال الفترة من 2000/6/29م إلى 2007/1/1م وبلغت برامج إذاعة سبها المحلية (10) برامج خلال الدورتين إذاعتين من العام 2007م .كما أجريت الدراسة على عينة قوامها (400) مفردة في بلدية سبها ممن تريد أعمارهم عن (18) عاماً ثم اختيارهم عشوائياً بطريقة وبلغ عدد أفراد لدى القائم بالاتصال (14) مفردة منه صحيفة الشراة وإذاعة سبها المحلية وأظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها:

- النتائج الخاصة بصحيفة الشرارة:

- 1- عدم وجود مساهمات ومشاركات حقيقية للجمهور في كتابة موضوعات صحيفة الشرارة.
- 2- كشفت النتائج عدم وجود توازن في تناول الموضوعات والقضايا المحلية، حيث انصب الاهتمام على الموضوعات الاجتماعية والدينية والرياضية مع ضعف مضمونها، واهملت الموضوعات التنموية ذات الصلة الوثيقة بالمجتمع المحلي والمواطن.
- 3- عدم اهتمام صحيفة الشرارة بشكل جيد بموضوعات وقضايا التنمية المختلفة ، وذلك لتوقفها المستمر وعدم انتظام صدورها مما قلل من تقديمها الخدمات للجمهور ومن ثم قلة المشاركة في برامج التنمية المحلية.

- النتائج الخاصة بإذاعة سبها المحلية :

- 1- اتضح من خلال التحليل بأن البرامج المحلية التي طرحت قضايا للنقاش ذات الصلة الوثيقة بالمواطن يمكن أن تتحول الى برامج مباشرة يسهل للمستمع المشاركة فيها .
- 2- قلة مناقشة البرامج لقضايا الشباب والعمل والتدريب والتكوين المهني والتأهيل.
- 3- عدم انتظام حلقات البرامج لعدم التزام المعدين والمقدمين لهذت البرامج بمواعيد محددة ، مما يدفع بالاستعانة ببرامج احتياطية في كثير من المرات.
- 4- عدم وجود أولويات واضحة لدى القائم بالاتصال في إذاعة سبها المحلية في تقديم برامج التنمية المحلية للجمهور .
- 5- لم تساعد الإذاعة الجمهور المحلي في تقديم أولويات لبرامج التنمية المحلية بشعبية سبها وذلك ببرز تأثير المسؤولين الواضح على سياسة الإذاعة مما يجعل برامجها وسياستها غير معبرة إلا عما يريده المسؤولين<sup>(xxx)</sup>.

**الإذاعات المسموعة المحلية ودورها في تنمية المجتمع المحلي 2007**

استهدفت الدراسة التعرف على مدى اسهام إذاعة طرابلس المحلية في تنمية المجتمع المحلي والكشف على نوع المضامين الإعلامية التي قدمتها الإذاعة ومدى استفادة المواطنين

من هذه البرامج ، ونعد هذه الدراسة من الدراسات الوضعية وقد استخدم الباحث في اطار المنهج الوصفي منهج المسح الإعلامي وذلك من خلال تحليل مضمون عينة من البرامج الإذاعية خلال دورتين إذاعيتين باستخدام الاسبوع الاصطناعي في اختيار العينة من 2004/10/1م الى 2005/3/31م واستطلاع رأي الجمهور استخدم الباحث صحيفة الاستبيان وقد راعى الباحث في تحديد العينة شروط العينة العشوائية مع جميع المفردات بعد حصر الاناث والذكور لكي يكون هناك خطأ أكبر لظهور كل مفردة حيث تم استخراج (242) من عدد قدره (792) مواطن ومواطنة أي ما يعادل 30% وقد توصل الباحث الى النتائج التالية:

- 1- إن إذاعة طرابلس المحلية السياسة الإعلامية المتبعة في الدولة ، تخضع للرقابة والاشراف كغيرها من الاذاعات المحلية الأخرى.
- 2- أوضحت نتائج الدراسة التحليلية بأن إذاعة طرابلس المحلية كان اهتمامها بالقيم الايجابية والسلبية متوازناً حيث لم تشير الى بعض القيم التي تساعد في بناء الشخصية السوية التي هي هدف التنمية.
- 3- تبين من خلال النتائج استخدام محدود للغة المبسطة وعدم استخدام اللغة العربية الفصحى في برامج الإذاعة مما قد يؤدي الى تدني مستوى اللغة الفصحى بين المواطنين.
- 4- أشارت الدراسة الميدانية الى أن البرامج الرياضية والبرامج الدينية هي أكثر البرامج التي يفضلها الجمهور .
- 5- أظهرت الدراسة الميدانية انخفاض أثر البرامج ترشيد الاستهلاك والادخار وحل مشاكل الشباب على جوانب الحياة المختلفة<sup>(xxxi)</sup>.

### العلاقة بين القائم بالاتصال والجمهور المستهدف في الإذاعات المحلية في ليبيا2007:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على طبيعة العلاقة بين أجندة القائم بالاتصال في إذاعة بني وليد المحلية وبين أجندة الجمهور المستمع لهذه الإذاعة ، بمعنى آخر هل هناك اهتمامات مشتركة بين القائم بالاتصال والمادة الإعلامية والجمهور المستهدف .

وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج المسحي من خلال مسح عينة من البرامج ، وكذلك مسح الجمهور والقائم بالاتصال كما استخدم الباحث المنهج المقارن في عمليات المقارنة بين نتائج آراء ووجهات نظر القائمين بالاتصال بإذاعة بني وليد وبين نتائج دراسة الجمهور المستمع للإذاعة. وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها:-

1- غياب التواصل الإذاعي من جانب مجتمع الدراسة مع إذاعة بني وليد وذلك لأسباب مختلفة.

2- أظهرت النتائج أنه لا توجد علاقة متبادلة بين أجندة القائم بالاتصال واجندة الجمهور المستمع للإذاعة كما إن أجندة القائم بالاتصال لا تسهم في حل مشاكل الجمهور.

3- ليس هناك سياسة إذاعية ثابتة للبرامج التي تذاع مما أدى إلى قصور الإذاعة في أحدث التغيرات المطلوبة.

4- السيطرة الواضحة من جانب المسؤولين في الإذاعة أدت إلى جعل برامج الإذاعة وسياستها غير معبرة الا مع ما يتماشى مع سياسة المسئول و أوامره<sup>(xxxii)</sup>.

### **دور إذاعة سبها المحلية من التوعية الصحية والبيئية للجمهور 2007:**

استهدفت هذه الدراسة المحلية الكشف عن دور إذاعة سبها المحلية في التوعية الصحية والبيئية وقد استخدمت من الباحث منهج المسح تضمن الجزء التحليلي عينة من البرامج الصحية والبيئية في (39) حلقة للبرامج الصحية وهي: المكتبة الصحية ، دراسات في الحياة الصحية ، صحة الصائمين ، و (12) حلقة للبرامج البيئية وهي: نحن والبيئة ، البيئة والمجتمع ، وذلك خلال الدورة الإذاعية الممتدة من 2006/6/1م إلى 2006/11/30م وتتضمن الشق الميداني لمسح الجمهور الإذاعة المحلية تمثلت مفرداته بعينة قوامها (385) مفردة ، وتوصلت إلى :

1- إن البرامج الصحية والبيئية لا تحظى بالنصيب المناسب ضمن المساحة الزمنية للبرامج رغم أهمية الدور الذي تلعبه برامج التنمية في المجتمعات النامية والتي يحدر بها توظيف الإذاعات المحلية لتحقيق مهام تخدم خططها التنموية.

- 2- تبين من نتائج تحليل البرامج الصحية لفئة الموضوع إن موضوع ( نصائح طبية) من أكثر الموضوعات الصحية التي لعبت اهتماماً من إذاعة شبها المحلية مقارنة ببقية الموضوعات وتبين من نتائج تحليل البرامج البيئية إن الموضوع (التشريعات البيئية) احتل أعلى نسبة من بين باقي المواضيع البيئية .
- 3- أظهرت نتائج تحليل المضمون للبرامج الصحية أن المضمون الإخباري كان أكثر المضامين استخداماً في برامج موضوع باستثناء برامج (صحة الصائمين) في حين كان المضمون الإرشادي في البرامج البيئية الأكثر استخداماً.
- 4- أشارت الدراسة الميدانية إلى إن الإذاعة المسموعة ما زالت تحض بمعدلات استماع عالية حيث اتضح إن معظم أفراد العينة يستمعون للإذاعات المسموعة.
- 5- بينت النتائج إن أغلب أفراد العينة يشاركون بالهاتف في البرامج الصحية والبيئية ، ويلبها الكتابة بالصحف ، ثم الرسائل البريدية ، يليها الذهاب بالإذاعة والاتصال بالمعنيين وأخيراً بالبريد الالكتروني.
- 6- أوضحت النتائج إن معظم أفراد عينة الدراسة يتقنون في المعلومات الصحية والبيئية التي تبثها الإذاعة (بدرجة متوسطة) تليها نسبة من يتقنون (بدرجة كبيرة) في المعلومات الصحية والبيئية المذاعة قليلة جداً<sup>(xxxiii)</sup>.

### دور إذاعة سرت المحلية في تنمية الوعي البيئي 2006:

سعت هذه الدراسة للتعرف على الدور الذي تقوم به إذاعة سرت المحلية من خلال برامجها العامة المتخصصة في نشر وتنمية الوعي لجمهور شعبية سرت حيال قضايا البيئة وذلك من خلال رجع الصدى والعلاقة المتبادلة بين الجمهور والقائم بالاتصال ، وقد استخدم الباحث المنهج المسحي من مسح الجمهور المستمعين والقائم بالاتصال واستخدام أيضاً المنهج المقارن وجاءت أهم نتائج الدراسة كالاتي:

- 1- إن أعلى نسبة من مستمعي الإذاعة هم من ذوي المؤهل العلمي الجامعي.



2- إن أغلب القائمين بالاتصال في إذاعة سرت المحلية يرون أهم المعلومات المهمة التي لم تتناولها ضمن البرامج المقدمة لإذاعة سرت المحلية وهي البرامج المتعلقة بالمجتمع.

3- إن القائمين بالاتصال يرون إن أهم المعايير التي يعتمدون عليها في اختيارهم للمعلومات القيمة تتمثل في نشر المعلومات بإيجابياتها وسلبياتها<sup>(xxxiv)</sup>.

- دراسة محمد خليل الرفاعي عند أثر الرسائل الإعلامي في تكوين الوعي البيئي ، دراسة تطبيقية على المجتمع المصري.

- أراد الباحث من دراسته الكشف عن أهمية الدور الذي يمكن أن تصطلح به وسائل الإعلام الجماهيري في اكتساب الشباب قيماً واتجاهات بيئية إيجابية ، كذلك معرفة أسباب التلوث وأخطاره ، ومن خلال وسائل الإعلام يمكن استثمار طاقات الشباب لحماية البيئة

- تهدف الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

1- قياس مدى معرفة الشباب المصري بالبيئة.

2- التعرف على الدور الذي تقوم به الإعلام المكتوبة والمرئية والمسموعة في رفع الوعي البيئي من خلال عرض المشكلة والحث على السلوك الإيجابي.

وقد استخدم الباحث استمارة الاستبيان أداة لجمع البيانات من مجتمع البحث المتمثل في فئة الشباب .

**ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:**

1- إن للمناهج الدراسية دوراً كبيراً في تعريف أفراد العينة البيئة التي يعيشون فيها.

2- إن نسبة قليلة من أفراد العينة تستقي معلوماتها عن البيئة من وسائل الإعلام المختلفة على الرغم من أن نسبة كبيرة من العينة تقرأ الصحف ، وتشاهد الإذاعة المرئية ، وهو ما يوحي بالاعتقاد بفقر العلاقة بين ساعات المشاهدة ، ونمو الوعي البيئي في حين ترتفع نسبة الحصول على المعلومات البيئية من الأهل والأصدقاء .

3- أظهرت الدراسة إن لوسائل الإعلام دوراً كبيراً في رفع مستوى الوعي ونشر الثقافة وتوجيه الجمهور<sup>(xxxv)</sup>.

**منهج البحث:** المنهج التحليلي والذي يسعى للكشف عن طبيعة دور الإذاعة المحلية وربطها بخلق الوعي بأهم قضايا التغيير.

#### التوصيات:

- 1- التركيز والإكثار من المؤتمرات والندوات التي تطرح دور أهمية الإذاعات المحلية في خلف الوعي داخل المجتمع وإلقاء بحوث ودراسات في هذا الصدد والتركيز على المؤسسات الاجتماعية وما فيها من مشاكل تخص الفرد.
- 2- التأكيد والعمل على إزالة الأفكار والقناعات التقليدية السلبية الموجودة حول عدم طرح أهم المواضيع الاجتماعية.
- 3- ضرورة اهتمام الدولة بالإذاعة المحلية وتوفير كافة الإمكانيات اللازمة حتى تساهم في بناء الوطن والمواطن.
- 4- تركيز الإذاعة على تنمية المواطن فكرياً وثقافياً وعقائدياً بما يكفل بناء شخصية اجتماعية متكاملة ونافعة للمجتمع.
- 5- العمل على توعية المواطن بأهمية الإذاعة المحلية في المساهمة الاكيدة والفعالة في مختلف المجالات وطرح المواضيع وإظهار أثرها الإيجابي على المجتمع بشكل عام.
- 6- ضرورة تأسيس وإنشاء المزيد من الإذاعات المحلية لمواجهة أهم القضايا التي لها دور وتأثير واضح على المواطن.

## الخاتمة

للإعلام دور مهم في حياتنا ويزداد أهمية كل ما زادت الحياة تقدماً وتمدداً وتعقيداً ، وكلما ارتفع المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع والأفراد المكونين له ، وإذا تتبعنا تطور الإعلام عبر مراحلته المختلفة ، فإننا سنقف على حقيقة وهي أن الإعلام سواء كان مسموعاً أم مرئياً أم مقروءاً لعب دوراً هاماً في تطور وتقدم المجتمعات المختلفة وخاصة النامية منها ، باعتباره أحد أهم الأدوات القادرة على خلف التأثير المطلوب في المجتمع وثقافته.

وانطلاقاً من أن الإذاعة المسموعة تعد من أهم وسائل الإعلام الجماهيري ، حيث تم من خلالها نقل المعلومات والقيم الثقافية والأفكار والخبرات بأنها النافذة التي يطل منها المستمع على ثقافة عصره ... وعلى ثقافات العالم حوله / والدور المهم الذي يؤديه في حياة الافراد والمجتمعات والوسيلة الاعلامية الأولى التي مهدت لبداية الإعلام الجماهيري لما تتمتع به من سرعة تمكنها من ربط الإنسان في أي مكان من العالم ، مهما اتسعت المسافات ومهما كانت الحواجز والعوائق ، فقد أصبحت الكلمة المذاعة تنتقل بسرعة هائلة ولقد كان للإذاعة ولا يزال دور ملموس في مجال نقل المضمون الثقافي إلى جمهورها ، فهي تستطيع أن تنقل الفكرة والمعلومة وتقيد مستقبلها بما تقدمه لهم من ألوان الثقافة المختلفة من فنون وتراث وغيرها ، لاسيما في البلدان النامية وبالتالي يمكن أن تصبح الإذاعة المسموعة الوسيلة المثلى لنقل المعلومات بشكل جذاب وبسيط يستطيع المستقبل فهمها واستيعابها بسهولة أيّاً كان مستواه التعليمي.

ولقد أصبحت الإذاعة المسموعة تشكل تحدياً خاصاً في مجال نقل المعلومات في مختلف المجالات ، لهذا نجدها قد اهتمت بتقديم البرامج الثقافية المفيدة والمنوعة ، كما نجدها أفردت مساحة زمنية مناسبة لها كي تتمكن من خلالها نقل مضموناً ثقافياً مناسباً يفيد المجتمع ويثري معلوماته ويقدم له وجبه فكرية تغني وتعمق معارفه.

لذلك نؤكد على ضرورة الاهتمام بالإذاعة المحلية والتركيز على مضمون البرامج المقدمة إلى المستمع كونها تعتبر وسيلة في التنمية الاجتماعية والثقافية ولفت انتباه وشد استماع المواطن لها حتى يتسنى له التعرف على النتائج المترتبة على بعض القضايا

الحياتية وتجنب الظواهر السلبية قدر الامكان والتركيز على التوقيت ونوع البرامج التي تهدف للإصلاح ، فبعض الإذاعات لا ترتبط بالواقع للأسف الشديد.

### المراجع :

- <sup>i</sup> - إبراهيم سعيد عبدالكريم ، دور إذاعة وسط الدلتا ف خدمة المجتمع المحلي دراسة تحليلية وميدانية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، القاهرة ، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ، 1989 ، ص43.
- <sup>ii</sup> - محمد عمر الطنوني ، التغير الاجتماعي ، منشأة المعارف الإسكندرية ، جامعة الإسكندرية ، 1996 ، ص52.
- <sup>iii</sup> - محمد مصطلحات علم الاجتماع ، جيل فيريول ، مترجم ، مكتبة علم الاجتماع ، مصر ، ط4 ، ص64.
- <sup>iv</sup> - محمد الدقس ، التغير الاجتماعي بين النظرية والتطبيق ، دار المجد للنشر والتوزيع ، عمان ، 1987 ، ص23.
- <sup>v</sup> - إبراهيم العسل ، الأسس النظرية والأساليب التطبيقية في علم الاجتماع ، المؤسسة الجامعة للدراسات والنشر ، بيروت ، لبنان ، 1997 ، ص75.
- <sup>vi</sup> - محمد عاطف غيث ، التغير الاجتماعي ، والتخطيط ، دار المعارف ، ط2 ، القاهرة ، 1966 ، ص25.
- <sup>vii</sup> - محمد الدقس ، مرجع سابق ، ص18.
- <sup>viii</sup> - أحمد النكلاوي ؟، التغير الاجتماعي ، مكتبة القاهرة الحديث ، القاهرة ، 1968 ، ص8.
- <sup>ix</sup> - عبدالسلام القراد ، دور الشباب في التنمية ، ورقة عمل لندوة علمية عن شباب والتنمية ، طرابلس ، 2001م.

x- أحمد مصطفى خاطر ، طريق تنظيم المجتمع ، المكتب الجامعي ، الإسكندرية ، 1990م.

xi- كمال سعيد صالح ، تأثير التنشئة الاجتماعية على أداء المرأة لدورها ، المجلة الاجتماعية القومية ، 1977م.

xii- كفاح حداد ، المرأة والعمل السياسي ، دار المعادي ، بيروت ، 2001م.

xiii- عادل عاشور محمد خليفة ، الاذاعات المحلية ودورها في تنمية المجتمع الليبي ، دراسة تحليلية وميدانية لاذاعة طرابلس المحلية ، 2007 ، اكااديمية الدراسات العليا ، ص45.

xiv- خالد عبداللطيف الرجال ، أنماط التفكير السائدة في المجتمع الليبي ، رسالة ماجستير ، 2004-2005م.

xv- محمد حتوت ، التخطيط الاذاعي في مجال رعاية السباب ، القاهرة ، مجلة الفن الاذاعي ، العدد (122) ، 1989م ، ص139.

xvi- طه عبدالعاطي نجم ، الاتصال الجماهيري في المجتمع العربي الحديث ، الإسكندرية ، دار المعارف ، 2005 ، ص185.

xvii- طه عبدالعاطي نجم ، مرجع سابق ، ص185

xviii- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي اعتمدته الجمعية العامة للأمم المتحدة ، 1998م

xix- إعلان ميثاق الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الذي اعتمدته الجمعية العامة للأمم المتحدة ، 1966م.

xx- ثناء فؤاد عبدالله ، حول التلوث البيئي ودور وسائل الإعلام في مكافحته ، القاهرة ، مجلة الفن الاذاعي ، عدد (128) ، 1991 ، ص44.

xxi- مصطفى حامد ، الإعلام وتنمية البيئة ، القاهرة ، مجلة الفن الاذاعي ، عدد 132 ، 1992 ، ص72.

- xxii- نجوى محمد الشريف ، أضاء على دور الإعلام في خدمة حماية البيئة ، القاهرة ، مجلة الفن الاذاعي ، عدد 154 ، 1998 ، ص72.
- xxiii- ثناء فؤاد عبدالله ، حول التلوث البيئي ودور وسائل الإعلام في مكافحته ، مرجع سابق ، ص48.
- xxiv- ثناء فؤاد عبدالله ، مرجع سابق ، ص50.
- xxv- أحمد جاعد الرتيبي ، علم الإعلام ، دار الشروق للنشر ، 2006 ، ص58.
- xxvi- نادية محمد السعيد ، علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، 1998 ، ص332.
- xxvii- عيهاً أحمد رشتي ، الاسس العلمية لنظريات الإعلام ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، 1978 ، ص379.
- xxviii- عيهاً أحمد رشتي ، مرجع سابق ، ص388.
- xxix- عبدالمك القرمي ، لاتجاهات النظرية لتراث التنمية والتخلف حتى نهاية القرن العشرين ، المؤسسة العربية للدراسات والنشر والتوزيع ، بيروت ، 1991م.
- xxx- علي محمد الخطابي ، وسائل الإعلام المحلية ودورها في تنمية المجتمع الليبي ، دراسة تحليلية ميدانية على صحيفة الشراة وإذاعة سبها المحلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإعلام ، جامعة الفاتح ، طرابلس ، 2008.
- xxxi- عادل عاشور خليفة ، الإذاعات المحلية المسموعة ودورها في تنمية المجتمع الليبي ، دراسة تحليلية ميدانية لإذاعة طرابلس المحلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإعلام ، قسم الإعلام ، أكاديمية الدراسات العليا ، طرابلس ، 2007م.
- xxxii- محمد فرج النقراط ، العلاقة بين القائم بالاتصال والجمهور المستهدف في الاذاعات المحلية في ليبيا ، دراسة تحليلية ميدانية لإذاعة بني وليد المحلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإعلام ، قسم الإعلام ، أكاديمية الدراسات العليا ، طرابلس ، 2007م.

xxxiii- عائشة أحمد الزروق ، دور إذاعة سبها المحلية في التوعية الصحية والبيئية ، ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الإعلام ، أكاديمية الدراسات العليا ، طرابلس ، 2007م.

xxxiv- عبدالعزيز موسى عبدالعزيز ، دور إذاعة سرت المحلية في تنمية الوعي البيئي ، دراسة ميدانية للجمهور والقائم بالاتصال في إذاعة سرت المحلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الإعلام ، جامعة التحدي ، سرت ، 2006م.

xxxv- محمد خليل الرفاعي ، اثر وسائل الإعلام في تكوين الوعي البيئي ، مجلة المستقبل العربي ، مركز دراسات الوحدة العربية ، بيروت ، العدد (213) ، 1996 ، ص80.



## تقييم نسبة الحموضة والرطوبة والميكروبات في زبادي النسيم

أ. فوزي عبدالسلام صالح    أ. يوسف الصادق فحيل البوم    أنور حسن المصري    د. نجمي منصور الصاوط

جامعة الزيتونة كلية العلوم

المعهد العالي للتقنية

المعهد العالي لتقنيات علوم البحار صبراتة

الزراعية الغيران

### الملخص

استهدفت هذه الدراسة عينات من زبادي النسيم المتداولة في الأسواق الغذائية الليبية، حيث تم تجميع أربع أنواع من زبادي النسيم وهي الزبادي الطبيعي، الزبادي بنكهة الفواكه، الزبادي بنكهة العسل وزبادي الشرب بنكهة الفواكه وتم إجراء الفحوصات الحسية والاختبارات الفيزيوكيميائية والبيولوجية لتقدير نسبة الحموضة والرطوبة والتأثير الميكروبي على الزبادي.

أجريت جميع هذه الفحوصات والاختبارات وأخذ القياسات في مركز الرقابة والتفتيش على الأغذية والأدوية بوزارة خلال شهري أكتوبر ونوفمبر 2021م.

أظهرت نتائج الدراسة على العينات المستهدفة للأنواع الأربعة للزبادي في تقدير درجة الحموضة كانت أعلى نسبة للحموضة في الزبادي الطبيعي، وأقلها في زبادي الشرب المنكه وجميعها ضمن النطاق المسموح به في المواصفة القياسية الليبية، أما تقدير نسبة الرطوبة كانت أعلى نسبة في الزبادي الطبيعي وأقلها في الزبادي بنكهة العسل. أما بالنسبة للتلوث الميكروبي فكانت جميع الأنواع خالية من أي تخمر أو تعفن ولا تحتوي على أي نسب من البكتيريا المرضية أو السامة.

**الكلمات المفتاحية** الزبادي، علامات الفساد، الحموضة، الرطوبة، والمواد الصلبة في الزبادي، التلوث البيولوجي، صبراتة، ليبيا.

### Abstract:

This study targeted samples of Al-Naseem yogurt traded in Libyan lunch markets, where four types of Al-Naseem yogurt were collected: natural yogurt, fruit-flavored yogurt, honey-flavored yogurt and fruit-flavored yogurt, and sensory tests and physical and biological tests were conducted to estimate the acidity, humidity and microbial effect on yogurt.



All these tests and tests were carried out and measurements were taken at the Center for Food and Drug Control and Inspection in Zawara during October and November 2021.

The results of the study showed on the target samples of the four types of yogurt in estimating the pH was the highest percentage of acidity in natural yogurt, the least in the yogurt of the flavored drink and all within the range allowed in the Libyan standard specification, but the estimate of humidity was the highest percentage in natural yogurt and the lowest in yogurt flavored honey.

As for microbial contamination, all types were free of fermentation or rot and did not contain any proportions of pathogenic or toxic bacteria.

Keywords: yogurt, signs of corruption, acidity, humidity, solids in yogurt, bio-pollution, Sabratha, Libya.

## المقدمة

الزبادي هو المنتج الغذائي الذي ينتج بفعل البكتيريا حيث يدخل في تركيبه المكونات اللبنية الحليب المفروز كليا او جزئيا والكريم) فريال ونور جمعة ( 2017 ، وهو طعام غني بالمواد المغذية والمتمثلة في البروتينات، الأملاح المعدنية، اللاكتوز، والفيتامينات، وبعض الأحماض الدهنية الأساسية، التي يحتاجها الجسم ليحافظ على صحته) النمر .(2001 الزبادي هو غذاء غني بعناصر البروبيوتيك) البادئ (وهي مزارع كائنات حية دقيقة بكتيرية تشبه تلك التي توجد في الأمعاء) وزارة الزراعة الأردن .(2005 وتعمل البادئات علي التخمر اللاكتيكي أي تحويل جزئ واحد من سكر اللاكتوز إلي أربعة جزئيات من حمض اللاكتيك وله فوائد كثيرة علي الأغذية حيث تزيد من فترة الصلاحية و اضافة رائحة وقوام وطعم جيد للمنتج) قاسم ومزاهرة .(2003 تشير الأبحاث اليوم إلى وجود صلة بين أنواع البكتيريا التي تعيش داخل جسم الانسان وحالته الصحية بوجه عام .كذلك أشارت بعض الدراسات إلى وجود علاقة بين تلك البكتيريا وحالات مرضية مختلفة تتنوع بين الاضطرابات المزاجية والعدوى) محمد عبد الرحمن متولى .( 2019

توجد تصنيفات عديدة للزبادي منها بحسب نسبة الدهن وهي زبادي كامل الدهن، منزوع الدهن جزئيا، ومنزوع الدهن كليا وهذا ما دلت عليها المواصفة القياسية الليبية رقم .(359) كما يوجد تصنيفات للزبادي بحسب النكهة وهي الزبادي الطبيعي، المنكه، المطعم بالفواكه

(النمر 2003، شحاته والمجدوب (2005) كما يوجد تصنيف للزبادي بحسب تطور صناعة الزبادي والالبان المتخمرة إلى نوعين رئيسيين هما المخلوط والثابت وهذه تعتمد علي نظام التصنيع والتركيز الفيزيائي للخرثرة) نور .(1998 حيث ان اهم الاصناف المتداولة في الأسواق تشمل الزبادي المدخن ويتم تحضيره من تسخين الحليب فوق دخان النار ويغطي بزيت الزيتون او الشحم خلال أشهر الشتاء (Ropinon) – (2000 Tamime)، وكذلك انواع اخرى مثل شراب الزبادي، والزبادي المثلج، الزبادي المعقم .الزبادي المعامل بالحرارة) شحاتة و المجدوب(2005 ، وايضا يوجد الزبادي المخفوق حيث يخفق الزبادي بالخلاط ليزداد حجمه الي 75% نتيجة دمج الهواء بالنواتج المتخمر و لاسيما اضافة مطعومات كالشكولاتة او مركبات الفواكه ويحفظ تحت التجمد، و زبادي شبيهه بالكاسترد حيث يصنع هذا النوع من زبادي يحتوي علي 20%\_ 19 جوامد صلبة كلية بها 1% دهن، و (4\_3.4) pH ويضاف له بياض بيض مع بعض المطعومات الاخرى ويخفق ويحفظ مجمدا النمر 2003 توجد العديد من العلامات التي تدل على فساد الزبادي وهي الخرثرة الضعيفة حيث يكون الزبادي في هذه الحالة خامل غير نشط، وكذلك ظاهرة الطعم الحامضي اللاذع، وفشل تلبن الزبادي، وانفصال الشرش فوق السطح، و تक्रमش السطح العلوي، وغياب نكهة الزبادي وتعود هذه الظواهر الي العديد من الاسباب في عملية التصنيع، تلوث الزبادي السائل، عملية المناولة والحفظ). عدنان.(2018)

حيث تم تجميع اعداد كبيرة من الاصناف الاربعة للزبادي وهي شراب، منكه، سادة، ومنكه بالعسل والمتداولة في المحلات الغذائية بمدينة صبراتة وتم نقلها إلى مركز الرقابة علي الاغذية والادوية فرع زوارة من اجل اجراء تقييم لبعض الخصائص الفيزيوكيميائية والبيولوجية ومقارنتها بالموافقة القياسية الليبية.

**المواد وطرق البحث:** تم تجميع 100 عينة من عدة اسواق غذائية بمدينة صبراتة خلال الاشهر سبتمبر، وأكتوبر، ونوفمبر 2021، حيث تم تجميع اربع اصناف من زبادي النسيم كما هو موضح في الجدول (1)

## الجدول 1. يوضح عينات زبادي النسيم المدروسة.

| ث | اسم الصنف    | اسم الشركة  |
|---|--------------|-------------|
| 1 | زبادي شراب   | شركة النسيم |
| 2 | زبادي سادة   | شركة النسيم |
| 3 | زبادي منكه   | شركة النسيم |
| 4 | زبادي بالعسل | شركة النسيم |

وتم اخذ بعض المعلومات من بطاقة المنتج للعبوات وتشمل مكان المنشأ، تاريخ الانتاج والصلاحية وبعض خصائص المنتج. وفي هذه الدراسة تم اجراء الفحوصات والقياسات والاختبارات طبقا للمواصفات القياسية الليبية والتي يعتمدها المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية) رقم (359) لسنة 2006. وتم فحص الخواص الحسية والتي تعتمد بشكل اساسي علي البصر حيث تم تقييم الشكل واللون والحجم والقوام و الطعم والرائحة وغيرها من الخصائص المعتمدة علي الحواس الخمس عموما من البصر والشم والتذوق وكذلك استخدام بعض الادوات لتسهيل عملية الفحص وهي العدسة المكبرة -الميكروميتر - البوكليس أو القدمة ذات الورنية -جهاز قياس ضغط التفاح -مقياس حراري أو الترمومتر الرقمي أو ليزري غالبا لأنهما اقل في الخطورة من الزئبق-ميزان حساس -ادوات قياس الحجم -مقياس للالوان .وكذلك قياس بعض الخواص الفيزيوكيميائية وهي تقدير نسبة الحموضة pHوالرطوبة بالطرق المعملية واستخدام الادوات التالية طبق بتري، ميزان حساس، فرن تجفيف، ورق مخروطي، كاشف فينول فيثينيل، هيدروكسيد الصوديوم، ماء مقطر.وكذلك حساب المواد الصلبة من خلال ايجاد نسبة الرطوبة، وتقييم الثلوث البيولوجي علي الزبادي، باستخدام جهاز (cabin safety) (لوببلاستيكي ((loop. وتمت هذه الدراسة داخل مركز الرقابة والتفتيش علي الاغذية والأدوية فرع زوارة .

### النتائج والمناقشات : من خلال الفحوصات والقياسات والاختبارات علي عينات الزبادي

المدروسة في الفترة الزمنية مارس إلى مايو 2021 م ، كانت النتائج علي النحو التالي:-

**1. نتائج الاختبارات الحسية:** من خلال عمليات الفحص للعينات المدروسة لوحظ ظهور علامة التكرمش للسطح العلوي في عدد 4 عينات(3 عينات من الزبادي الطبيعي ، وعينة

من الزبادي المنكه)، وتعود ظهور هذه العلامات إلى سوء التداول (عدنان 2018) وكانت نتائج الفحص علي النحو التالي :-

- الزبادي الطبيعي .يتمتع هذا النوع من الزبادي باللون الابيض الناصع، يظهر الرائحة اللبنية الضعيفة، و يتميز بقوامه المتماسك عند درجة الحرارة المنخفضة.
- الزبادي المنكه يتمتع هذا النوع من الزبادي باللون الابيض مائل للزهري، يظهر الرائحة اللبنية الضعيفة التي تغلبها رائحة نكهة) الفراولة/الموز (، ويتميز بقوامه المتماسك عند درجة حرارة منخفضة.
- زبادي الشراب يتمتع هذا النوع من الزبادي باللون الابيض مائل للزهري، يظهر الرائحة اللبنية التي تغلب عليها رائحة النكهة المضافة اليه) الفراولة (، ويتميز بقوامه السائل ..
- زبادي بنكهة العسل يتمتع هذا النوع من الزبادي باللون الابيض مائل للاصفرار، يظهر الرائحة اللبنية الخفيفة، يتميز بقوامه المتماسك الضعيف، والطعم الحامض مع طعم العسل الخفيف.

**2. نتائج الاختبارات الفيزيوكيميائية:** من خلال الاختبارات والقياسات الفيزيوكيميائية التي تم اجرائها علي عينات الزبادي المدروسة داخل مركز الرقابة علي الاغذية والادوية بزواره كانت نتائج الاختبارات المستهدفة علي النحو الاتي:-

### 1.2. نتائج الحموضة. (pH)

تعني الحموضة في الزبادي هي النسبة المئوية للحموضة وتكون مفيدة في قياس مدى الصلاحية والنوعية وتكون علي نوعين ظاهرية وطبيعية، وتتوقف علي تذوق المستهلك لحمض اللاكتيك) خولي ( 1999 كانت نتائج تقدير نسبة الحموضة في العينات المدروسة للزبادي تتراوح بين 1.4% : 0.95 كما هي مبينة في الجدول.(2) وهذه النسب ضمن المواصفة القياسية الليبية رقم (359) لسنة (2006) التي تشترط ان نسبة الحموضة لا تتجاوز 1.5%.

## الجدول 2. يظهر نسبة الحموضة في عينات الزيوت المدروسة.

| العينة      | الوزن wt | حجم معايرة v | PH المقاسة | pH في العينة |
|-------------|----------|--------------|------------|--------------|
| زيتي شرب    | 10.248   | 10.84        | 0.952      | 1            |
| زيتي سادة   | 10.301   | 16.19        | 1.415      | 1.55         |
| زيتي منكه   | 10.310   | 12.63        | 1.108      | /            |
| زيتي بالعسل | 10.097   | 15.30        | 1.360      | /            |

نلاحظ من النتائج ان نسبة الحموضة تختلف بين انواع الزيوت بسبب اختلاف المواد المضافة (النكهات)، وأن أعلى نسبة كانت في الزيتي السادة (الطبيعي) (خالي من النكهات بينما اقلها في زيتي الشرب بسبب ارتفاع نسبة المواد المضافة).

**2.2. نتائج اختبار الرطوبة:** يعني مصطلح الرطوبة في الزيتي مقدار الماء والدهون الموجودة ويتم فصلها باستخدام طريقة التبخير والفصل، بينما المواد الصلبة الكلية تشمل البروتينات، اللاكتوز، والأملاح المعدنية (الخولي، (1999 حيث كانت نتائج تقدير نسبة الرطوبة في العينات المدروسة للزيتي تتراوح بين 75.1- 86.6% كما مبينة في الجدول (3) ومن خلال نسبة الرطوبة المقاسة يمكن حساب نسبة المواد الصلبة الكلية والتي تراوحت بين 13.4- 24.86 % ، وان هذه النسب ضمن المواصفة القياسية الليبية التي تشترط ان لا تقل نسبة المواد الصلبة عن 8.5% من الوزن الكلي للزيتي.

## الجدول 3. يظهر نسبة الرطوبة والمواد الصلبة الكلية في عينات الزيوت المدروسة.

| العينة             | الوزن wt1 | الوزن wt2 | الوزن wt3 | نسبة الرطوبة % | مواد صلبة % |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|----------------|-------------|
| زيتي شرب           | 5.591     | 51.860    | 47.344    | 80.772         | 19.2        |
| زيتي سادة          | 5.062     | 51.382    | 46.995    | 86.6           | 13.4        |
| زيتي بنكهة الفواكه | 5.045     | 47.415    | 43.541    | 76.7           | 23.3        |
| زيتي بنكهة العسل   | 5.306     | 40.622    | 36.635    | 75.14          | 24.86       |

نلاحظ ان نسبة المواد الصلبة تزيد كلما نقصت نسبة الرطوبة والعكس صحيح، وان اعلي نسبة للرطوبة في الزبادي السادة وبلغت %86.6 من اجمالي المكونات، بينما تكون نسبة المواد الصلبة فيه حوالي %13.4 ، أما اقل نسبة للرطوبة في الزبادي بنكهة العسل وتكون نسبة المواد الصلبة حوالي %24.86

**3. نتائج الاختبارات الميكروبيولوجية:** كانت نتائج تقييم التلوث الميكروبي للبكتيريا القالونية والسالمونيلا في العينات المدروسة خالية من اي نسبة من الكائنات الدقيقة، وكذلك خالية من اي نسب من الخمائر او الاعفان كما هي مبينة في الجدول: (4)

**الجدول 4. يظهر نتائج الاختبارات الميكروبيولوجية.**

| العينة              | خمائر وأعفان | بكتيريا قالونية | سالمونيلا |
|---------------------|--------------|-----------------|-----------|
| زبادي شراب          | Negative     | Negative        | Negative  |
| زبادي سادة          | Negative     | Negative        | Negative  |
| زبادي بنكهة الفواكه | Negative     | Negative        | Negative  |
| زبادي بنكهة العسل   | Negative     | Negative        | Negative  |

#### الاستنتاجات

من خلال النتائج التي تم التوصل اليها من عمليات الفحص والاختبار والقياس علي العديد من الخواص الحسية والفيزيوكيميائية والبيولوجية لعينات الزبادي المدروسة يمكن ان نستنتج الاتي:-

- ان الخصائص الحسية لجميع العينات المدروسة تعتبر مطابقة للمواصفات التصنيعية لمنتجات الحليب ومشتقاته، مع ظهور بسيط لبعض علامات الفساد وتم استبعادها ولم تخضع لعمليات الفحوصات الاخرى.
- ان تقييم الخصائص الفيزيوكيميائية المتمثلة في نسبة الحموضة، الرطوبة، والمواد الصلبة جميعها مطابقة للمواصفات القياسية الليبية مع تفاوت النسب بين جميع العينات في كل الاختبارات.

- تعمل المضافات سواء كانت نكهات أو فواكه على زيادة نسبة المواد الصلبة الكلية وبالتالي نقص نسبة الرطوبة. كما لها تأثير على نسبة الحموضة.
- ان عملية تقييم التلوث البيولوجي للعينات المدروسة اثبتت ان جميعها خالية من اي نسبة من البكتريا الممرضة أو السامة.

#### **التوصيات .**

- من خلال هذا الدراسة التي أجريت على عينات الزبادي وطبيعة حساسيتها نوصي بالاتي:-
- اجراء تقييم مستمر لجميع الخصائص الحسية، والفيزوكيميائية، والبيولوجية على منتجات الحليب ومشتقاته وبصورة دورية.
- اجراء مقارنات مستمرة للمنتجات المحلية والمستوردة على حد سواء من ناحية المواصفات القياسية للمنتجات.
- مواصلة المزيد من الدراسات حول تأثير إضافة النكهات والفواكه على الخواص الفيزوكيميائية على الزبادي.
- انشاء مراكز متخصصة للتفتيش والرقابة المستمرة على معامل الحليب ومشتقاته.

#### **المراجع العربية:**

1. التقرير السنوي لمديرية الإنتاج الحيواني . 2005 إدارة الثروة الحيوانية . مديرية الإنتاج الحيواني ، وزارة الزراعة الأردن.
2. النمر ، ط.م. 2003. الالبان النظرية والتطبيق . الطبعة الاولى. ص. 88-93: مكتبة بستان المعرفة . كلية الزراعة. جامعة الاسكندرية.
3. النمر ، ط.م وعوض ، س.ع . 2005. منتجات الالبان الداعمة للحوية . الطبعة الاولى . ص 88-38 : مكتبة بستان المعرفة. كلية الزراعة . جامعة الاسكندرية مصر .
4. المركز الوطني للمواصفات و المعايير القياسية . 2006 المواصفة القياسية الليبية للزبادي رقم . (359) طرابلس ليبيا.

5. زيدان، ا.ع. 2004. المواصفات القياسية لمنتجات الالبان الغذائية بين الواقع والمأمول. الطبعة الاولى. ص. 230-240: مكتبة بستان المعرفة. قسم علوم وتكنولوجيا الالبان. كلية الزراعة، جامعة الاسكندرية مصر.
6. شحاتة، ع.س. و الجدوب، م. ن. 2005. ميكروبيولوجيا الجبن والالبان المتخمرة. الطبعة الاولى. المكتبة الاكاديمية القاهرة مصر.
7. داوود، ع. ا. و متولي. 1993. الالبان. ص. 139. كلية الزراعة. جامعة الأزهر مصر.
8. عدنان 2018 م. علامات فساد الزيادي والية معالجتها
9. قاسم، م. مزاهرة، أ. 2003. منتجات الألبان. الطبعة الأولى. ص. 180-173 دار نهر النيل للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
10. نور، م. أ. 1998. أساسيات علوم الألبان. الطبعة الأولى. ص. 180-173 دار نهر النيل للنشر والتوزيع. جمهورية مصر العربية.
11. فريال.ف. ع. ونور ج. ف. مجلة الانبار للعلوم الزراعية، ص. 500 مجلد (20017) 15  
ISSN:1992-7479

#### المراجع الانجليزية:

- 12- Tamime A.Y. and Robinson, R. K 2000. Yoghurt science and technology. Carbohydrates. CRC pres. New york, US.





## حماية المستهلك في عقود الخدمة الالكترونية

رضوان الهادي الطبيب

كلية القانون زلطن - جامعة صيراته

### الملخص

تواصل التطور القانوني في ميدان حماية المستهلك استمراره ، فبدأ في السلع واقتصر على الشخص الطبيعي في بداية الأمر ، ومن ثم توسعت تخومه وازدادت حدوده ، فأصبح المعنى القانوني للمستهلك أوسع من معناه الكائن في الشخص الطبيعي وأصبح محله الخدمات فضلاً عن السلع.

والحقيقة أن قوانين حماية المستهلك قد قصرت الحماية على بعض الأشخاص من غير المهنيين ، فهل يعتبر المشترك بخدمة الانترنت مهنيًا ، سواء أكان شخص طبيعياً أم معنوياً وسواء أكان مضارباً بهذه الخدمة أم مجرد مستفيد منها ، وكيف نقدم له الحماية المطلوبة في ظل غياب النص القانوني ، وكيف نستفيد من التجارب الأجنبية الدائرة حول هذا الموضوع ، وكيف نحل المشاكل القانونية الناتجة منها . هذه الأسئلة وغيرها نحاول الإجابة عليها في هذا البحث وذلك من خلال معرفة دور عقود الخدمة الالكترونية في رضاء المستهلك وكذلك من حيث الحماية القانونية للمستهلك في عقود الخدمة الالكترونية.

### المقدمة

تواصل التطور القانوني في ميدان حماية المستهلك استمراره، فبدأ في السلع واقتصر على الشخص الطبيعي في بداية الامر، ومن ثم توسعت تخومه وازدادت حدوده ، فأصبح المعنى القانوني للمستهلك أوسع من معناه الكائن في الشخص الطبيعي واصبح محله الخدمات فضلاً عن السلع.

مشكلة البحث: والحقيقة ان قوانين حماية المستهلك قد قصرت الحماية على بعض الأشخاص من غير المهنيين ، فهل يعتبر المشترك بخدمة الانترنت مهنيًا ؟ سواء أكان شخصاً طبيعياً ام معنوياً وسواء أكان مضارباً بهذه الخدمة ام مجرد مستفيداً منها ؟ وكيف نقدم له الحماية المطلوبة في ظل غياب النص القانوني؟ وكيف نستفيد من التجارب الاجنبية

الدائرة حول هذا الموضوع ؟ وكيف نحل المشاكل القانونية الناتجة منها ؟ هذه الاسئلة وغيرها نحاول الاجابة عنها في هذا البحث.

أهمية البحث: تدور أهمية هذا البحث في مزجه بين التعاقد بطريق الكتروني وبين الخدمة الالكترونية المفيدة للمشارك سواء كان مهنيًا أو مستهلكًا عاديًا لها. والحقيقة ان الخدمات الالكترونية هي منطقة وسطى . إن جاز لنا التعبير . بين المشترك وغايته التي يسعى إليها ، فمن اراد افتتاح متجرًا أو نشر مصنفاً أو الاعلان عن سلعة أو مخترع عبر الخط (أي النشاط الذي يتم تنفيذه عبر شبكة الانترنت) لابد وان يلجا إلى احدى الخدمات التي تقدم عبر الخط . هذا فضلاً عن صعوبة تكييف المركز القانوني للمشارك الذي بدور بين اعتباره مجرد مستهلك أو شخص مهني.

والحقيقة لو كيفنا المركز القانوني للمشارك بأنه شخص مهني وليس بمستهلك فسيصعب حمايته الحماية القانونية المتأتبة من قوانين حماية المستهلك وذلك لأنها تقصر الحماية على من تنقصهم الخبرة والدراية الكافية . ولكن المشارك في هذه الخدمة سواء كان مستهلكًا عاديًا أم شخصاً مهنيًا لو كان محترفاً في نشاطه التجاري لا يستفيد منها مباشرة وإنما تفيد الخدمات الالكترونية نسبياً ومن ثم فهو والمستهلك يقعان في مركز قانوني واحد؛ مركز المحتاج إلى الحماية القانونية بما فيها الحماية المعطاة للمستهلك. وهذه النتيجة تبدو جلية وواضحة عندما نثبت تماثل المراكز القانونية للمستهلك والمشارك؛ وهذه المعادلة الشائكة يتولى هذا البحث حلها وتحليل نتيجتها والتحقق من صدقها.

خطة البحث: تضمن هذا البحث من حيث محتوى الخطة إلى مقدمة؛ ومبحثين ثم نعبه بخاتمة جامعة الأفكار والعبر المستخلصة. تخصص. المبحث الأول لدراسة العقود الالكترونية ودورها في إرضاء المستهلك. ونخصص المبحث الثاني لتقديم الحماية القانونية للمستهلك في عقود الخدمات الالكترونية. وعلى النحو الآتي:

مقدمة البحث.

المبحث الأول: دور عقود الخدمة الالكترونية في رضاء المستهلك.

المطلب الأول: تعريف العقد الالكتروني.

المطلب الثاني: علاقة عقد الخدمة الإلكترونية برضاء المستهلك.

المبحث الثاني: الحماية القانونية للمستهلك في عقود الخدمات الإلكترونية.

المطلب الأول: وسائل حماية المستهلك.

المطلب الثاني: الحماية القانونية للمستهلك.

خاتمة البحث

## المبحث الأول

دور الرضاء في العقود الإلكترونية

نبحث هذا الموضوع في مطلبين ، نخصص أولهما للتعريف بالعقد الإلكتروني. وثانيهما لبيان دوره على رضاء المستهلك في انعقاد العقد المطلوب.

## المطلب الأول

تعريف العقد الإلكتروني

نرى من الضروري ان نقف عند التمييز بين مصطلح التعاقد عبر الانترنت ومصطلح العقد الإلكتروني ومن ثم ان نميز بين مصطلح التعاقد عبر الانترنت ومصطلح التجارة الإلكترونية ، فاذا فرغنا منه انتقلنا إلى تعريف العقد الإلكتروني وتمييزه من عقود المعلوماتية وتحديد انواعه وهي كآلاتي: الفرع الأول تمييز التعاقد عبر الانترنت من غيره من المصطلحات القانونية:

أولاً: التمييز بين مصطلح التعاقد عبر الأنترنت ومصطلح التجارة الإلكترونية: اختلف الفقه في تحديد مفهوم التجارة الإلكترونية بسبب تزامن نضجها مع التقنية المستخدمة فيها . ومع ذلك فان هناك اربعة عناصر أساسية تميز التجارة الإلكترونية من التجارة غير الإلكترونية وهي:

- 1- **العنصر الأول:** استخدام أجهزة الاتصال الحديثة ووسائل التعاقد الالكترونية مثل الانترنت وغيرها. وقد ساهم انتعاش التجارة الدولية في الأجهزة الالكترونية فرصة زيادة حجم المبيعات والأرباح سوية.<sup>(1)</sup>
- 2- **العنصر الثاني:** اعتمادها على فكرة النشاط التجاري، وهي الركيزة الأساسية لها المعتمدة لتمييز الاعمال التجارية من الأعمال المدنية.
- 3- **العنصر الثالث:** اعتمادها على الدعامات غير الورقية في الانعقاد وفي الاثبات.
- 4- **العنصر الرابع:** تحريرها من قيود الحدود الجغرافية للدول وذلك لأن العلاقات القانونية الناشئة عن هذه التجارة ليست حبيسة مكان أو بلد معين. فبالنسبة لتعريف مصطلح التجارة الالكترونية ، نجد ان هذا المصطلح غير متفق على تعريفه . فقد ذهب اتجاه أول من الفقه إلى تضيق نطاقها وحصرها في مجال التعاقد عبر الانترنت حصراً<sup>(2)</sup>. وذهب اتجاه ثاني من الفقه إلى توسيع نطاق التجارة الالكترونية لتشمل جميع عقود التجارة الدولية المبرمة عن طريق الوسائل الحديثة في التعاقد كافة<sup>(3)</sup> مثل الهاتف والتلفزيون والتلكس والفاكس والمنتل<sup>(4)</sup>. أما الاتجاه الثالث من الفقه فقد ذهب إلى

1-د. عبد الفتاح بيومي حجازي، التجارة الالكترونية وحمايتها القانونية، الكتاب الأول (نظام . التجارة الالكترونية وحمايتها المدنية) الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2004 ، ص 11.

2-يراجع د. اسامة ابو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الانترنت، بحث مقدم إلى مؤتمر القانون والكمبيوتر والانترنت، كلية الشريعة والقانون بجامعة الامارات العربية المتحدة مع مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ومركز تقنية المعلومات بالجامعة للفترة من (1) إلى (3) مايو 2000 ، ص ص(34-35) ؛ د. هدى حامد قشوش ، التجارة الالكترونية والملكية الفكرية ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، 2000 ، ص 8 ؛ د. عصمت عبدالمجيد بكر ، أثر التقدم العلمي في العقد (تكوين العقد/ اثبات العقد) (دراسة مقارنة) بغداد ، الناشر: صباح صادق جعفر ، 2007 ، ص 29 ؛ المستشار فاروق علي الحفناوي ، موسوعة قانون الكمبيوتر ونظم المعلوماتية ، الكتاب == الثاني (عقود الكمبيوتر) ، ج 1 ، (عقود برمجيات) ، القاهرة ، دار الكتاب الحديث ، 1423هـ/2003م ، ص 40.

3-علي سيد قاسم، بعض الجوانب القانونية للتوقيع الالكتروني، بحث منشور في مجلة القانون والاقتصاد، كلية الحقوق - جامعة القاهرة، العدد (72) ، 2002 ، ص 4.

د. مدحت عبد الحليم رمضان، الحماية الجنائية للتجارة الالكترونية (دراسة مقارنة) ، القاهرة ، دار النهضة العربية، 2001 ، ص 12.

4-يراجع: د. سامح عبد الواحد التهامي ، التعاقد عبر الانترنت (دراسة مقارنة)، مصر، دار الكتب القانونية، 2008، ص 37 وما بعدها.

توسيع التجارة الإلكترونية إلى أبعد مدى متصور<sup>(5)</sup>، فأضاف إلى جانب العقود والعمليات التجارية التي تبرم بين الأطراف التجارية عن طريق وسائل الاتصال الحديثة العقود التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات وذلك من مثل عقد الدخول إلى الشبكة العنكبوتية وعقد إنشاء موقع عليها وعقد استضافة موقع فيها وعقد الانضمام إلى متجر افتراضي وعقد الدعاية عبر الإنترنت وعقد صيانة موقع عبر شبكة الإنترنت.

ثانياً: التمييز بين مصطلح التعاقد عبر الإنترنت ومصطلح العقد الإلكتروني:

لقد انقسم الفقه بشأن التمييز بين مصطلح العقد الإلكتروني إلى اتجاهين:

- الاتجاه الأول: يرى المقصود بالعقد الإلكتروني: هو ذلك العقد الذي يتم إبرامه عبر شبكة الإنترنت<sup>(6)</sup>. فهو كما يتصوره البعض عقد عادي يكتسب الطابع الإلكتروني من خلال الطريقة التي ينقذ بها (الإنترنت).
  - الاتجاه الثاني: يرى ان المقصود بالعقد الإلكتروني: هو ذلك العقد الذي يتم من خلال وسائل الاتصال الحديثة<sup>(7)</sup>. فهذا الرأي يكون قد وسّع من نطاق العقد الإلكتروني ولم يقصره فقط على التعاقد عبر الإنترنت وإن كان استعمال الإنترنت هو من أهم الصور المتبعة لانعقاده.
- والتمييز بين العقد الإلكتروني والتعاقد عبر الإنترنت مسألة دقيقة جداً . فالتعاقد عبر الأنترنت يشمل طوائف ثلاثة من العقود هي:
- طائفة العقود الإلكترونية (عقود الخدمات الإلكترونية) ؛ مثل عقد الدخول إلى الشبكة وعقد تقديم خدمة المساعدة الفنية وعقد الايواء وعقد انشاء موقع الكتروني وعقد تقديم

<sup>5</sup>- يونس عرب، التجارة الإلكترونية، بحث منشور على الموقع الآتي: [www.arabl原因.org](http://www.arabl原因.org) .نم زيارة الموقع 2021/2/10 الساعة 10.00 مساء.

<sup>6</sup>-إرجاع: د محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2003 ، ص 18.  
<sup>7</sup>-إرجاع: د. سمير حامد عبد العزيز الجمال، التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة ، ط 1 ، القاهرة، دار النهضة العربية، 2006 ، ص 66 ؛ د. سامح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر الأنترنت (دراسة مقارنة) ، المرجع السابق، 2008 ، ص 19.

خدمة البريد الالكتروني وعقد انشاء المتجر الافتراضي وعقد الاشتراك في بنوك المعلومات وعقد بث مضمون معين على الانترنت.

- طائفة عقود المعلوماتية؛ مثل عقد بيع برامج المعلومات وعقد تأجير برامج المعلومات وعقد الترخيص باستعمال برامج المعلومات وعقد مقالة برامج المعلومات وعقد الايجار التمويلي وعقد تقديم الدراسة والمشورة وعقد تقديم التسهيلات الإدارية وعقد تقديم المساعدة الفنية.

- طائفة العقود الافتراضية والعقود على الخط التي تبرم من خلال الشبكة؛ إلا أن تنفيذ الأولى منها (أي العقود الافتراضية) لا يتم إلا خارج الشبكة والتي يكون فيها محل العقد تسليم شيء مادي أو القيام بعمل أو الامتناع عن عمل يقتضي التسليم العيني (التفويض العيني الرضائي) فيها أن يكون خارج نطاق الشبكة ، مثل شراء سيارة أو الحجز في فندق أو الامتناع عن منافسة مشتري المحل التجاري. أما تنفيذ الثانية (العقود على الخط) فلا تتم إلا ضمن الشبكة العنكبوتية وذلك من مثل التزود بمعلومات معينة أو تلقي مشورة فنية أو شراء برنامج حاسوبي من الشبكة أو رغبة المؤلف في نشر مصنّفه على الخط.

أما العقد الالكتروني فهو الوسيلة اللازمة لتكوين وجود أي طائفة من طوائف العقود الثلاثة المشار إليها انفا . فمثلا يستلزم انعقاد أي من طائفة العقود الالكترونية أو من طائفة العقود المعلوماتية أو من طائفة العقود الافتراضية أو العقود الواردة على الخط إبرام عقد يتطابق فيه الإيجاب مع القبول في المسائل الجوهرية.

المادة 95- مدني ليبي ، ويتم هذا التطابق عملياً من خلال العقد الالكتروني الذي يعلن التعبير المكون في نفس المتعاقد إلى المتعاقد الآخر من خلال الوسيلة الالكترونية أم فاكس أو تلكس ونحوه.<sup>(8)</sup>

<sup>8</sup>- نصت المادة 95 من القانون المدني الليبي على أنه (( إذا اتفق الطرفان على جميع المسائل الجوهرية في العقد ، واحتفظا بمسائل تفصيلية يتفقان عليها فيما بعد ولم يشترطا أن العقد لا يتم عند عدم الاتفاق عليها ، واعتبر العقد قد تم إذا قام خلاف على المسائل التي لم يتم الاتفاق عليها ، فإن المحكمة تقضي فيما طبقاً لطبيعة المعاملة والأحكام القانون والعرف والعدالة)).

## الفرع الثاني

### تعريف عقود الخدمات الإلكترونية

سبق أن ألمحنا إن عقود الخدمات الإلكترونية تعد إحدى الطوائف الثلاثة للتعاقد عبر الأنترنت . والحقيقة أن عقود الخدمات الإلكترونية هي تلك العقود الخاصة بتجهيز وتقديم خدمات الأنترنت لا المعلومات المنشورة فيها . فتجهيز وتقديم خدمة الأنترنت هي سبب للوصول إلى المعلومات المنشورة في الشبكة . ومن ثم يمكننا القول ان الخدمات الإلكترونية شيء والمعلومات المنشورة في شبكة الانترنت شيء آخر .

أولاً: أطراف عقد الخدمة الإلكترونية: طرفا عقد الخدمة الإلكترونية، هما: المعطي، والمتلقي . غالباً ما يكون المعطي هو نفسه المزود بخدمة الانترنت اما المتلقي فهو المنتفع منها . ويشترط لإبرام هذا العقد توافر أهلية الطرفين المناسبة لإبرامه، وهذا يتطلب توافر أهلية كاملة لدى المعطي (المزود بخدمة الانترنت) أما المتلقي فيكفي توافر أهلية التمييز من جانبه لانعقاد . العقد موقوفاً على اجازته بعد بلوغه أو على اجازة نائبه القانوني قبل اكتمال أهله<sup>(9)</sup> . وهذا كله تطبيق للقواعد العامة في القانون المدني.

ثانياً: خصائص عقود الخدمات الإلكترونية: تتميز عقود الخدمات الإلكترونية ببعض المميزات فهي عقود رضائية لا شكلية تبرم عن بعد لا عن قرب بين المتعاقدين في جميع مراحلها ودون حضور مادي للأطراف المتعاقدة ويغلب عليها الطابع التجاري ويمكن تنفيذ معظم خدماتها على الخط ويغلب عليها الطابع الدولي.

1- العقد الإلكتروني عقد عن بعد: عرّف المشرع الفرنسي الاتصال عن بعد في المادة (1-2) من قانون تنظيم حرية الاتصالات الصادر في 3 ديسمبر (كانون الأول) 1986 بأنه: (( كل انتقال أو ارسال أو استقبال لرموز أو إشارات أو كتابة أو أصوات أو معلومات أيأ كانت طبيعتها بواسطة ألياف بصرية أو طاقة لاسلكية أو أية أنظمة الكترومغناطيسية أخرى)).

---

<sup>9</sup>-والحقيقة ان أي شخص هو أهل لإجراء التصرف القانوني والتعاقد مالم يكن غير مميزاً أو أن تكون اهليته قد سلبت منه بحكم القانون . للتفاصيل يراجع منير وممدوح محمد الجنبى هي، الطبيعة القانونية للعقد الإلكتروني، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، بلا سنة طبع، ص 186 .

ويعد الاتصال عن بعد ضرورة من ضرورات التجارة الدولية التي تستلزم مواصلة الشركات لبعضها البعض . وهذا يتطلب جراً في التعبير عن الإرادة من خلال استعمال وسائل الاتصال الحديثة من أجل سرعة المعاملات التجارية . فقد نصت المادة (11) من اتفاقية فيينا لببوع البضائع الدولية الموقعة في 11 / نيسان / 1980 على أن: (( عقد البيع لا يستلزم إبرامه أو اثباته بالكتابة ولا يخضع إلى أية شروط متطلبات شكلية ويمكن اثباته بأية وسيلة بما فيها البيئة الشخصية )) .

والحقيقة فأن هذا النوع من العقود يوفر للعميل الوقت والجهد اذ يتمكن من الاطلاع الهادئ على السلع والخدمات المختلفة بشكل عام، دون ان يتكبد مشقة الانتقال والانتظار في صف انتظار للحصول على خدمة معينة فضلاً عن كونه يتيح للعميل التعرف بسهولة على الاصناف المتعددة للسلعة الواحدة ومعرفة الاسعار المختلفة والتأكد من هوية المجهزين له والوقوف على الوصف الدقيق للخدمات المطلوبة من لدنه كما يسهم هذا النوع من العقود في خفض الاسعار<sup>(10)</sup>، حيث يلاحظ ان المحال التجارية التي تعرض منتجاتها وخدماتها عبر تقنيات الاتصال الحديثة، تحدد أسعاراً أقل من أسعار المحال التقليدية كما أنها تجنب العميل النفقات التي تتفق في التسويق العادي ، وهذا ما يؤدي إلى تحقيق مصلحة العملاء في نهاية المطاف.<sup>(11)</sup>

2- عقد الخدمة الالكترونية عقد تجاري تقليدي: وبالحقيقة لا يوجد معيار واضح لتمييز العقد التجاري من العقد المدني وإنما يمكن التمييز بينهما من خلال التمييز بين الأعمال المدنية والأعمال التجارية. وما العقود التجارية إلا عقوداً مدنية ولكن تنطبق عليها القواعد العامة في القانون التجاري بشقيها الموضوعي والشخصي. غير أنه إذا صح أن أغلب العقود المدنية قد تصير تجارية فأن من الصحيح أيضاً أن هناك عقوداً لا يمكن أن تكون إلا تجارية خلقتها مقتضيات التجارة وحدها ولا تكاد تتم إلا بين تجار وذلك كالبيع الآجلة في البورصة والوكالة بالعمولة والعقود المتعلقة بالمخازن العامة وبأي حال من الاحوال فأن عقد الخدمات الالكترونية هو عقد تجاري تقليدي بالنسبة لمزود الخدمة وعقد مدني أو تجاري بالنسبة للمشارك فيها وذلك حسب طبيعة عمله. فهو عقد مختلط حسب علاقة أطرافه

<sup>10</sup>- د. سمير حامد عبد العزيز الجمال، المرجع السابق، ص 71.

<sup>11</sup>- المرجع السابق، ص 72.



بالعمل التجاري ، فإن كان طرفيه تجارياً وكان المقصود من تقديم هذه الخدمة تنمية أعمالهم التجارية كان العقد تجارياً ، وهو يبقى من قبيل العقود التجارية مادام الباعث الدافع لانعقاده لكلا طرفيه تجارياً أو لأداء عمل تجاري ولو كان أحد الطرفين غير تاجر .<sup>(12)</sup>

### 3- عقد الخدمة الإلكترونية عقد من العقود التي تبرم عن بعد:

يقصد بالبعد هو عدم اجتماع المتعاقدين في مكان مادي واحد أو تعذر الجمع بينهما لحظة تبادل التراضي بينهما . فهل يصدق هذا المعيار على عقود الخدمات الإلكترونية ؟  
صحيح أن المتعاقدين في هذه العقود لا يجمعهما مكان مادي واحد ولكن مسألة البعد المكاني في الشبكة فكرة مازالت غامضة غير واضحة.

● فإذا اعتبرنا ان فضاء الشبكة واحد والمتعاقدين يتصلون ببعضهما البعض من خلال هذا الفضاء فهو تعاقد بين غائبين في الزمان أو المكان حسب درجة الاتصال بينهما (أي تلاقيهما زماناً واختلافهما مكاناً) ومن ثم ليس تعاقداً عن بعد.

● أما اذا اعتبرنا ان فضاء الشبكة يتيح إمكانية التعاقد عن بعد بين طرفين مختلفين فيعد العقد المبرم بينهما من العقود التي تبرم عن بعد.

وإذا كان إبرام العقد الإلكتروني يتم عن بعد فإن تنفيذه يمكن أن يتم بنفس الطريقة أي دون حاجة لانتقال الطرفان أو التقائهم في مكان معين ، حيث يقوم كليهما رغم تواجدهم في دول مختلفة بتنفيذ التزاماتهم المتبادلة إلكترونياً ، كما في عقود الخدمات . المصرفية والتعليمية والاستشارات القانونية والمحاسبية والطبية وغيرها.<sup>(13)</sup>

### الفرع الثالث

#### أنواع عقود الخدمات الإلكترونية

تقوم عقود الخدمات الإلكترونية بدور الوسيط ما بين المستفيدين من الشبكة العنكبوتية (الانترنت) ومصادر المعلومات أو الخدمات التي يحتاج إليها. فمنهم من يقتصر احتياجه على مجرد دخوله على الشبكة وتصفح مواقعها. ومنهم من يرغب في انشاء موقع صغير له

<sup>12</sup>-يراجع: د. اكثم امين الخولي، العقود التجارية ، القاهرة ، مطبعة النهضة ، مصر ، 1957 ، ص 3.

<sup>13</sup>-د. محمد حسين منصور، المرجع السابق، ص 23.

تابع لموقع عائد لغيره بقصد بث ما يريد بثه لمدة محدودة زماناً أو لتجارة محددة له مكاناً، ومنهم من يرغب في افتتاح متجر له على الشبكة يزاول من خلاله التجارة الالكترونية وهكذا.

ففقود الخدمات الالكترونية، كما تقدم لنا، هي بمثابة الجسر المعلق بين المستفيد وطموحه الذي يسعى لبلوغه وتحقيقه من خلال استعماله للشبكة تصفحاً وبثاً وتسويقاً وإعلاناً وشهرة . وسنشرح وبشكل موجز بعض انواع عقود الخدمات الالكترونية.

أولاً: عقد الإيجار (الإيواء): اذا نظرنا بدقة إلى موضوع هذا العقد، نجد ان التزام مزود الخدمة يتمثل في تقديم ما لديه من أجهزة وأدوات تستعمل في الشبكة ، ووضعها تحت تصرف العميل لمدة محددة وبمقابل معين<sup>(14)</sup>. ومن ثم يمكننا القول ان عقد الإيواء هو عقد إيجار أشياء . ويمكننا تعريفه بأنه (عقد من عقود تقديم الخدمات وبمقتضاه يضع مقدم الخدمة تحت تصرف المشترك بعض إمكانيات أجهزته الالكترونية)<sup>(15)</sup>. ونعتقد ان النقطة الجوهرية في هذا العقد التي يجب على المزود تقديمها إلى المتلقي هي الوصف الكامل لطبيعة الآلات أو الخدمات التي يقدمها إلى المشترك.

ثانياً: عقد المتجر الافتراضي: موقع الانترنت في عالم التجارة الالكترونية هو نافذة المحل أو واجهة العرض، أو قاعدة العرض أو هو المحل نفسه ، وهذه هي الصورة البسيطة للمحل التجاري الافتراضي. ويمكن ان يستعمل هذا الموقع بشكل اكثر تعقيداً اذا ما تم تصميمه ليكون اداة للعرض والبيع والتداول وسداد الثمن والتسليم في نفس الوقت، وكل ذلك بوسائل الكترونية ومن خلال الموقع على الشبكة<sup>(16)</sup>. وهذه هي الصورة المقربة في واقع عمل المحلات التجارية في العالم المادي ، وعلى هذا الأساس فعقد المتجر الافتراضي يمكن تعريفه بأنه: ((عقد يلتزم بمقتضاه مقدم الخدمة بأن يمكن المتلقي (التاجر) من عرض بضاعته من خلال موقع الكتروني ، أو مركز تجاري افتراضي، وذلك مقابل أجر متفق عليه)).<sup>(17)</sup>

<sup>14</sup>- د. سمير حامد عبد العزيز الجمّال، المرجع السابق، ص 8.

<sup>15</sup>- د. عصمت عبد المجيد بكر، المرجع السابق، ص 32.

<sup>16</sup>- المستشار فاروق الحفناوي، موسوعة قانون الكمبيوتر ونظم المعلومات، الكتاب الثاني، (عقود الكمبيوتر) ج 2، (عقود النظم والأجهزة)، القاهرة، دار الكتاب الحديث، 1423 هـ / 2003 م، ص 499.

<sup>17</sup>- د. محمد حسين منصور، المرجع السابق، ص 28 ؛ د. سمير حامد عبد العزيز الجمّال، . المرجع السابق، ص 81.

والنقطة الجديرة التي يجب على المزود ان يلتزم بها هي احترامه لخصوصية . المتلقي ( صاحب المحل التجاري ) والمتلقي منه ( الزبون ) فكلهما مستهلكين<sup>(18)</sup>. الأول مستهلك لخدمات المزود مباشرة. والثاني (أي الزبون) مستهلك أيضاً بالنسبة لصاحب المتجر الافتراضي والمزود بهذه الخدمة له أيضاً. والخصوصية التي يتمكن المزود من الاطلاع عليها هي معرفته بأسماء زبائن المحل التجاري وحجم مبيعاتهم ومعاملاتهم وعلاقتهم بالمصارف التجارية (وسائل النقل) المتاحة لديهم. وإن الوقوف على هذه المعلومات، وإن كانت من مستلزمات الخدمة أو التوريد بها، إلا أن الاحتفاظ بها أو استعمالها ضد المستهلك •صاحب المحل التجاري وزبائنه) يعد عملاً من الأعمال غير المشروعة.

يمكن تعريف عقد الدخول إلى الشبكة بكونه: عقد يلتزم بمقتضاه مقدم الخدمة بتمكين العميل من الدخول إلى الانترنت من الناحية الفنية وذلك بإتاحة الوسائل التي تمكنه من ذلك، واهمها برنامج الاتصال الذي يحقق الربط بين جهاز الحاسوب والشبكة، والقيام ببعض الخطوات الفنية الضرورية لتسجيل العميل الجديد، وذلك مقابل التزام العميل بسداد رسوم الاشتراك المقررة<sup>(19)</sup>. ويعد عقد الدخول إلى الشبكة من قبيل العقود الزمنية التي تتيح للمشارك الحق في الدخول إلى جميع المواقع على الشبكة سواء الوطنية منها أو الأجنبية على حد سواء.

والنقطة الجديرة بالاهتمام على المزود بيانها إلى المشترك تحديد ما يحق له الدخول من مواقع وما لا يحق اليه الدخول فيها كمواقع الجنس والارهاب والاعمال غير المشروعة الاخرى وعلى المزود ان يبصر المشترك بها، اذ يلتزم مقدم الخدمة، كقاعدة عامة، بتوفير الوسائل الفنية اللازمة لتتقية المواد المحملة على الشبكة، بتحديد برامج تصنيف تلك المواد بين الممنوع والمسموح والمحاذ، والالتزام باحترام السرية ونوعية العملاء ومنع الدخول إلى المواقع غير المرغوب فيها والحق في فحص وتصحيح مضمون الوثائق التي تبث إلى

---

<sup>18</sup>- ونود ان نشير إلى رأي د. سمير حامد عبد العزيز الجمال، المرجع السابق، ص 82 ، اذ قال: ((تستغل المراكز التجارية الافتراضية في جميع العديد من التجار في مكان واحد، وتحت عنوان واحد، لعرض بضائعهم وخدماتهم على العملاء في جميع أنحاء العالم، وإجراء المعاملات بصورة فورية، وعلى نحو يرفع عنها الطابع المادي. وهو الأمر الذي أدى إلى وجود وسط قانوني معقد، يشوبه الغموض بشأن عقود البيع التي تبرم عن طريق هذه المتاجر الافتراضية سواء في مرحلة الانعقاد أو التنفيذ)).

<sup>19</sup>- د. سمير حامد عبد العزيز الجمال، المرجع السابق، ص 78.

الشبكة، واستبعاد كل مستخدم يخالف الالتزامات القانونية والعادات . المرعية ، وحق اختيار نوعية المناقشات والأخبار التي تبث على الموقع .<sup>(20)</sup>

والحقيقة على المزود التحقق من جنسية المتلقي وذلك لان ما هو مخالف للنظام العام في دولة المزود قد يكون عملاً مباحاً في دولة المتلقي (المشارك) ومن ثم يتعذر على المزود الالتزام بتقديم خدمة تتعارض مع النظام العام في دولته.

ثالثاً: عقد الاشتراك في بنوك المعلومات: يعد عقد الاشتراك في بنوك المعلومات عبر شبكة الانترنت من قبيل عقود تقديم الخدمات ومن ثم فهو عقد مقابله يلتزم بمقتضاه المورد أو صاحب القاعدة، بأن يضع تحت تصرف العميل مقابل اشتراك معين، خدمة النفاذ إلى قاعدة. المعلومات للحصول على ما يناسبه من معلومات تتفق مع حاجته.<sup>(21)</sup>

ويجب أن نميز ما بين عقد الاشتراك في بنوك المعلومات وعقد التوريد في المعلومات، فالعقد الأول من قبيل عقود الخدمات الالكترونية، أما العقد الثاني فهو من قبيل عقد الحصول على المعلومات. وإذا قام المزود بالجمع بين العقدين بأن يمكنه من الاشتراك في بنك المعلومات ومن ثم يزوده بها فهو يعد من قبيل عقد المعلومات لا من قبيل عقود الاشتراك في هذه البنوك وذلك لان التوريد بالمعلومات يستغرق عقد الاشتراك فيها. ومع ذلك فتبقى لكل عقد خصوصيته.

فعقد الاشتراك في بنك المعلومات يتم عادة بطلب من المشترك يوجهه إلى المزود، وفي هذه الحالة يجب على المزود اطلاع المشترك على مدة الاشتراك في هذا البنك والوقت المسموح بالاطلاع على المعلومات ان كان البنك يشترط ذلك، اذ يجب على مزود الخدمة ان يتحقق من رغبة المشترك في الدخول إلى بنك المعلومات أو إلى احد المواقع التعريفية التي غالباً ما تقتصر على التعريف بالمنشأة أو البنك التابعة له وبشكل مختصر وغير

<sup>20</sup>- د. محمد حسين منصور ، المرجع السابق، ص 35.

<sup>21</sup>- د. محمد حسين منصور ، المرجع السابق، ص 32.

متجدد، وهذا بخلاف بنك المعلومات التي يتوافر في معلوماتها الجدة والتطوير والتحديث المستمر كما تتميز بالشمولية والمصادقية والدقة على خلاف اغلب المواقع التعريفية.<sup>(22)</sup>

### المطلب الثاني

علاقة عقد الخدمة الالكترونية برضاء المستهلك

نبحث هذا المطلب في فرعين ، نخص أولهما لتحديد مشكلة إبرام عقد الخدمة الالكترونية. وثانيهما لإعادة التوازن بين مصلحة المزود بالخدمة والمستهلك لها:

#### الفرع الأول

تحديد مشكلة إبرام عقد الخدمة الالكترونية

يقف امام إبرام عقد الخدمة الالكترونية، مشكلتان: المشكلة الأولى تحديد آلية انعقاد عقد الخدمة الالكترونية.

المشكلة الثانية): تحديد طبيعة عقد الخدمة الالكترونية.

ونبحث هاتين المشكلتين تباعا : المشكلة الأولى: تحديد آلية انعقاد عقد الخدمة الالكترونية وتنفيذه:

1- انعقاد العقد: إذا صدر الإيجاب في مجلس العقد ، دون أن يعين ميعاد القبول ، فإن الموجب يتحمل من ايجابه إذا لم يصدر القبول فوراً ، وكذلك الحال إذا صدر الإيجاب من شخص إلى آخر بطريقة التليفون أو بأي طريق مماثل . ومع ذلك يتم العقد ، ولو لم يصدر القبول فوراً إذا لم يوجد ما يدل على أن الموجب قد عدل على ايجابه في الفترة ما بين الإيجاب والقبول ، وكان القبول قد صدر قبل أن ينفض مجلس العقد. ((المادة94)) من القانون الليبي.

<sup>22</sup>- د. رافد خلف هاشم، النظام القانوني لبنوك المعلومات، بحث منشور في مجلة كلية الحقوق - جامعة النهرين، مج

10 ، العدد (18) ، 1428 هـ/ 2007 ، ص 115.

2- تنفيذ العقد: يحتاج تنفيذ بعض العقود المبreme بواسطة وسائل الاتصال الحديثة والانترنت خاصة إلى تنفيذ خارج نطاق الشبكة مثل تسليم المبيع أو إيصال البريد ولا سيما المكون من أشياء مادية، في حين لا يحتاج لتنفيذ بعض أنواع العقود إلى القيام بعمل خارج نطاق الشبكة، إذ ان القيام بعمل ينحصر في نطاقها مثل عقد التوريد بالمعلومات وبرامج الحاسبة الالكترونية ونحوها.

إذا تنقسم العقود التي تبرم على شبكة الانترنت من حيث التنفيذ إلى عقود الخط وعقود أخرى تنفذ خارج الخط . ونقصد بمصطلح ((عقود الخط)) هي تلك العقود التي تبرم وتنفذ تنفيذاً عينياً من خلال الشبكة ومن ثم الالتزام بها ينقضي داخل شبكة الانترنت ولا تحتاج إلى العالم المادي الخارج عنها.

ويعتبر من أهم العقود على الخط عقد بيع المعلومات وعقد الخط الساخن<sup>(23)</sup> أما العقود التي لا تحتاج إلى الخط الالكتروني فهي تلك العقود التي تحتاج إلى اعمال مادية يكون تنفيذها خارج الشبكة كعقد بيع الأشياء المادية والشحن البحري ونحوه.

والحقيقة ان عقد الخدمة الالكترونية هو في الغالب عقد من عقود الخط فهو يضمن للمستهلك على الشبكة الوصول السليم إلى الجهة التي يريد ان يتعاقد معها أو يوفر له إمكانيات عرض منتجاته وخدماته على الشبكة ولكن لا يوجد مانع قانوني يمنع من إبرام هذا العقد خارج الشبكة.

فالمتعاقدان بالخيار أن يتعاقدا على الخط مباشرة أو خارجه، وذلك لان العقد هو تطابق الایجاب مع القبول في المسائل الجوهرية بحيث يثبت أثره في المعقود عليه والعاقدان. سواء كانت وسيلة هذا التعاقد داخل الشبكة وهذه عقود الخط أو خارج عقود الخط (أو خارج الشبكة) وهذه هي الوسيلة التقليدية المعروفة للتعاقد.

التعاقد عبر الخط: يتم التعاقد عبر الخط بوسيلتين:

1- من خلال اسم النطاق على شبكة الانترنت.

2- من خلال استخدام البريد الالكتروني.<sup>(24)</sup>

<sup>23</sup>- للتفاصيل يراجع: د. سمير حامد عبد العزيز الجمال، المرجع السابق، ص 85.

والحقيقة ان التعاقد من خلال اسم نطاق الانترنت يتم دائما بدون مفاوضات، فالموجب (مقدم العرض) يعرض على اسم نطاقه إيجاباً باتاً نهائياً لا تقوض فيه عادة<sup>(25)</sup>، وما على المتعاقد الآخر (أي المستهلك) الا ان يقبله كما هو أو ان يرفضه.

أما التعاقد من خلال عقود البريد الإلكتروني، فيستطيع المستهلك أن يتفاوض مع الشركة المقدمة للإيجاب (مقدمة الخدمة على الشبكة) على الاسعار ونوعية . الخدمات ومدتها وغيرها من التفاصيل.<sup>(26)</sup>

فيتضح لنا ان آلية الاتصال وإبرام العقد تنعكس على طبيعته ، فإبرام العقد وفق موقع الانترنت ليس كإبرامه من خلال البريد الإلكتروني.

المشكلة الثانية: تحديد طبيعة الخدمة الإلكترونية:

هل يمكن اعتبار عقد الخدمة الإلكترونية عقد إذعان ؟ أم شبيه به ؟ ان الاجابة على هذا السؤال تستلزم تحديد طبيعة عقد الإذعان، اذ يتميز عقد الإذعان بالخصائص الآتية:

1- يتعلق محله بسلع وخدمات لا يمكن الاستغناء عنها ويقوم الطرق القوي (المزود بالخدمة) باحتكارها عادة ، احتكاراً قانونياً أو فعلياً، أو على الأقل هو يسيطر عليها سيطرة تجعل المنافسة فيها محدودة نطاقا .

2- ينفرد الطرف القوي بوضع شروط العقد على الطرف الضعيف.

---

<sup>24</sup>- ونجد من الضروري ان نشير إلى ما كتبه د. ايهاب السنباطي، الموسوعة القانونية للتجارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2008 ، ص 84 ، بقوله: ((بخطيء كثيرين الظن بأن الانترنت (WWW) World Wide Web)) وهما شيئا واحداً، غير ان ذلك ليس صحيحاً على الاطلاق، فالانترنت كما اسلفنا هو شبكة من شبكات الكمبيوتر المتصلة، اما ال (WWW) فليست الا احد التطبيقات أو الآليات التي تستعمل الأنترنت في الاتصال، وهذه التفرقة تضلك التي (messenger) والمانسجر (e-mial) أيضا غي ذلك في التطبيقات مثل البريد الإلكتروني ليست الا اسلوباً أو طريقاً للاتصال تستعمل ساحة الانترنت الرحبة ولمن ها ليست والانترنت ابدا شيئا واحداً)).

<sup>25</sup>- د. اسامة ابو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الانترنت، بحث مقدم إلى مؤتمر القانون والكمبيوتر والانترنت، كلية الشريعة والقانون بجامعة الامارات العربية المتحدة مع مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ومركز تقنية المعلومات بالجامعة للفترة من 2 إلى مايو 2000 ، ص 140.

<sup>26</sup>- هبة ثامر محمد عبدش، عقود التجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة) ، رسالة ماجستير، كلية الحقوق جامعة النهرين، 1427 هـ / 2006 م ، ص 43.

3- يحتوي العقد على شروط أكثرها في مصلحة الطرف القوي سواء كانت مشددة لمسؤولية الطرف الضعيف أو مخففة لمسؤولية الطرف القوي<sup>(27)</sup>، ومن ثم يمكننا الإجابة على هذا السؤال بما يأتي:

يقف عقد الخدمة الالكترونية في منطقة وسطى بين العقود التي يحتاج إبرامها إلى مفاوضات وبين عقود الاذعان، وذلك لأن تعدد مقدمي الخدمة يجعل من محل الخدمة التي يلتزم مقدم الخدمة بتقديمها إلى المستهلك غير محتكرة منه احتكاراً فعلياً أو قانونياً، وهذا يعني فقدانها لأهم شرط من شروط عقود الاذعان (شرط الاحتكار)<sup>(28)</sup>، وعلى الرغم من كون المتعاقد مع المزود بالخدمة الالكترونية لا يمكنه التفاوض معه (على الاغلب) وإنما يخضع لمشيئته، ومن ثم فهو يعد عقداً من عقود المنطقة الوسطى بين العقود التي تبرم بعد مفاوضات وبين عقود الاذعان.

### الفرع الثاني

#### وسائل إعادة التوازن بين المزود والمستهلك للخدمة الالكترونية

لقد انتهينا في المطلب السابق ان عقد الخدمة الالكترونية ليس بعقد اذعان ومع ذلك فمزود الخدمة الالكترونية لا يقبل من المستهلك التفاوض معه اذ يفرض هذا المزود شروطه على المستهلك فرضاً، وما عليه إلا القبول أو الرفض، ولكن تعدد المزودين من جعل عقد الخدمة الالكترونية ليست محتكرة من قبله احتكاراً فعلياً أو قانونياً، ولكن العلاقة بين المزود والمستهلك علاقة اذعانية، اذ لا يستطيع المستهلك فرض شروطه على المزود كما لا يكون المستهلك مجبراً على إبرام العقد معه مادام المزودين بالخدمة متعددين.

27- د. عبدالمجيد الحكيم، الموجز في شرح القانون المدني، ج1، (مصادر الالتزام) ط1، بغداد، شركة الطبع والنشر الأهلية، 1383 هـ / 1963 م، ص75.

28- وفي هذا الشأن نجد من الضروري الإشارة إلى رأي أ.د. محمد سعد خليفة، المرجع السابق، اذ كتب في ص 20 من بحثه ما يأتي: ((نعتقد ان المادة (57/مدني عراقي) وما بعدها، قد وضعت تمديداً عاماً لعقد الاذعان، مما يجعل فكرته تتسع لما قد يسفر عنه التطور الاقتصادي)). ثم يصرح برأيه في ص 21، بقوله: ولذلك يرى بعضهم - ونحن معهم - إلى أنه يمكن اعتبار العقود النمطية المبرمة الكترونياً من عقود الاذعان، في مفهوم القانون المدني، من حيث تفسيرها لمصلحة الطرف المذعن وجواز ابطال ما يرد في هات من شروط تعسفية)).



وذلك لأن تشريع قانون للتجارة الالكترونية يستلزم وجود قانون عصري للتجارة التقليدية على غرار قانون التجارة المصري رقم (17) لسنة 1999 ، والذي نفتقد إليه، أما قانون التجارة النافذ رقم (30) لسنة 1984 فهو لا يصلح للتجارة التقليدية ابتداءً ومن ثم لا يصلح لأن يكون أساساً للتجارة الالكترونية وفي مثل هذه الأوضاع القانونية السائدة فإن التفكير في حماية المستهلك تكون مسألة سابقة لأوانها، لذا ندعو المشرع الليبي إلى الإسراع في وضع تشريع للقانون التجاري متطور ليكون رأساً لا ذنباً للمجموعة التجارية بأكملها. لذا نضطر أسفين إلى اللجوء إلى الفقه الأجنبي في هذا الموضوع لسبقه الفصل في وسائل التجارة الالكترونية.

فالالاتحاد الأوروبي وضع التزاماً محدداً على عاتق المورد بإعلام المستهلك إعلاماً حقيقياً كاملاً عن هويته ونشاطه وعن الخدمة أو السلعة محل العقد، حيث الزم المزود إعلام المستهلك في الوقت المناسب وقبل إبرام العقد، بالبيانات الآتية:

شخص المورد وعنوانه (خاصة اذا كان العقد يقتضي الدفع مقدماً) ، مع بيان العنوان الجغرافي للمؤسسة التي يمكن للمستهلك التوجه بطلباته إليها، كما الزمه بتقديم بيان كافٍ عن السلعة أو الخدمة التي يلتزم بتقديمها إلى المستهلك، وذلك بمقتضى مبدأ حسن النية الذي يتضمن بدوره محورين:

الأول: الالتزام بعدم كتمان الحقيقة عن المستهلك.

والثاني: الالتزام بالأدلاء بالبيانات والمعلومات المتعلقة بالسلعة أو الخدمة وكيفية استخدامها<sup>(29)</sup> ، ثم تتابع خطوات قوانين حماية المستهلك لتصل إلى حد اعطاء المستهلك خيار رفض العقد مهما كان محله سلعةً إلى خدمةً اذا لم يكن متوافقاً من حاجة المستهلك إليه.

فنتساءل ، ماهي الخيارات الممنوحة لمستهلك الخدمة الالكترونية والحقيقة توجد لدى المستهلك خيارات تقليدية وأخرى حديثة خاصة بالتعاقد عن بعد افرزتها الحاجة العملية.

<sup>29</sup>- سمير عبدالسميع الأودن، العقد الالكتروني، الإسكندرية، منشأة المعارف، 2005 ، ص.124

- فمن حيث الخيارات التقليدية، حق المطالبة بالتنفيذ العيني للعقد أو المطالبة بالتعويض جراء عدم التنفيذ أو التأخير في التنفيذ عن الميعاد المحدد أو حق طلب الفسخ مع التعويض اذا كان له بمقتضى.
- ومن حيث الخيارات الحديثة، خيار حق المستهلك في استعمال حقوقه، ومن أشهر هذه الحقوق طلب الاستعلام وحق رفض الصفقة.

### المبحث الثاني

#### الحماية القانونية للمستهلك في عقود الخدمات الالكترونية

نشأت الحماية القانونية للمستهلك، في بادئ الامر، في عقود البيوع ولا سيما البيوع الدولية المبرمة عبر اجهزة الاتصال الحديثة، وهذه كانت البداية في حماية المستهلك التي لا يمكن تجاوزها أو اجتنبها.

اذ عرّف اتجاه من الفقه المستهلك انه المتعامل في نطاق التجارة الالكترونية والذي يتلقى الاعلان عن السلعة ويقوم بشرائها<sup>(30)</sup> ويلاحظ على هذا التعريف قصوره من حيث محدودية نطاقه (السلع) وتأثره بالإعلان.

والمستهلك في نطاق معاملات التجارة الالكترونية هو ذاته المستهلك في عملية التعاقد التقليدية لكنه فقط يتعامل من خلال وسائط الكترونية، وهذا يعني انه يتمتع بجميع الخصائص التي يتمتع بها المتعاقد خارج الوسائط الالكترونية، هذا فضلا عن الخصائص التي ينفرد المتعامل بالوسائط الالكترونية له وحدها. وببساطة نستطيع ان نعرّف المستهلك بأنه:

(( كل من انتقلت اليه ملكية سلعة أو خدمة يقصد الاستفادة منها في نشاطاته المدنية أو التجارية أو الصناعية شريطة الا تكون محلاً لتصرفاته التجارية )).

والتعريف المذكور يجنبنا أزمة تحديد شخصية المستهلك هل هو شخص طبيعي أو معنوي؟ فالمستهلك كما قد يكون شخصاً طبيعياً فلا مانع من أن يكون شخصاً معنوياً .

<sup>30</sup>-يراجع: د. عبد الفتاح بيومي حجازي، مقدمة في حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك في عقود التجارة الالكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2005، ص.18

وكذلك يغني هذا التعريف عن التمييز غير المجدي بين المستهلك والمهني، إذ ينهدم التمييز في عقود الخدمة الإلكترونية لأن المستفيد من خدمات هذه العقود هو مستهلك لها غالباً وإن كان مهنيّاً فما دامت خدمات هذه العقود سبباً لانتفاع المستفيد منها وليست غاية قائمة بنفسها لذا فليس من العدل التمييز بين المستهلك والمهني من طائفة المستفيدين من خدمات هذه العقود. فنستنتج مما تقدم نتيجتين:

- النتيجة الأولى: يحتاج المستهلك سواء كان استهلاكه لأغراض شخصية أو لأغراض مهنية إلى حماية قانونية له ، وهذا ما يجعلنا نوسع من نطاق المستهلك.
- النتيجة الثانية: يعد مستهلكاً كل مستفيد من إحدى خدمات عقود الخدمة الإلكترونية ما لم يكن المستفيد نفسه مزوداً لها. والحقيقة إن الوقوف على هذا الموضوع يحتاج إلى بحث وسائل حماية المستهلك في مطلب أول وتأسيس حماية قانونية مناسبة لها في مطلب ثانٍ .

### المطلب الأول

#### وسائل حماية المستهلك

وحيث نقسم هذا المطلب إلى فرعين: نعالج في أولهما: الالتزام بتبصير المستهلك. وثانيهما: في حق المستهلك في التفكير واتخاذ القرار.

### الفرع الأول

#### الالتزام بتبصير المستهلك

يعد الالتزام المهني بتبصير المستهلك التزاماً أساسياً في مجال التعاقد عبر الانترنت، فهذا التعاقد يتم دون النقاء الحقيقي (مادي) بين أطراف التعاقد ودون أن يقوم المستهلك بمعاينة الخدمة أو تجربتها تجربة حقيقية<sup>(31)</sup> ولا سيما أن العقود الإلكترونية متباينة جداً بعضها عن بعض. فعقد الدخول إلى الشبكة العنكبوتية هو من عقود النتيجة<sup>(32)</sup> وأنه غالباً ما يتعهد المورد بتمكين المتلقي من الدخول إلى جميع المواقع باستثناء المواقع غير

<sup>31</sup>- د. سامح عبد الواحد التهامي، المرجع السابق، ص 267.

<sup>32</sup>- د. سمير عبد العزيز الجمّال ، المرجع السابق، ص 7.

المشروعة<sup>(33)</sup>. وعقد الإيواء هو من عقود تقديم الخدمات ايض والذي يتضمن التزاماً في مقدم الخدمة (المورد) باستقبال موقع العميل أو متجره الافتراضي على الشبكة لمدة معينة، وفي مقابل معين. لذا يتوجب على مقدم الخدمة على اعلام العميل بالخدمة التي يقدمها ألية وتوابعها، وهذه بداهة مفروغ منها، فيجب عليه إعلام العميل بأجوره وأجور النصب والتزويد وأجرة الاشتراك والرسوم الواجب عليه دفعها بطريقة مفصلة، اذ يجب ان يتضمن عقد الخدمات الالكترونية المعلومات الآتية:

- 1- تبصير المورد للمتلقي بالخصائص أو الصفات المميزة لخدماته المعروضة مثل سرعة عمل خدمة شبكة الانترنت والتزود بها ونوع الحاسبات والوسائل المادية التي يستخدمها في عقد الإيواء ومدى قابلية برامج المورد على تمكين الزبون من المستهلك في التعاقد أو الدفع أو الاتفاق التفصيلي على عمليات الإيداع المصرفي والمقاصة والوفاء بمقابل بينهما.
  - 2- التبصير بشرط العقد وبوجه خاص الأجرة المقررة للخدمة ورسومها القانونية وكلفة الصيانة وخدمات تشغيل البرامج الالكترونية.
  - 3- تقديم البيانات الإلزامية إلى المتلقي من مثل تعريف الشركة المصدرة للعرض وبيان سند إنشائها ومكان تأسيسها ورأس مالها واسم مديرها المفوض واختصاصاته. وقد صدر تعميم في فرنسا بتاريخ 19 تموز 1988 قد أعطى الحق للمتهنيين حرية التصرف الكاملة في اختيار الطريقة أو الاسلوب الملائم لأداء الالتزامات والزم المزود أن يحدد السعر بالعملة الفرنسية مضافاً إليه الرسوم والضرائب.<sup>(34)</sup>
- نخلص في ذلك إلى أن المزود في إحدى عقود الخدمات الالكترونية هو من يقع عليه الالتزام بتبصير المستهلك وافهامه بالبيانات الجوهرية التي تجعله يتعاقد وهو على دراية

<sup>33</sup>- المرجع السابق، ص 80.

<sup>34</sup>- د. طوني ميشال عيسى، التنظيم الالكتروني لشبكة الانترنت (دراسة مقارنة في ضوء القوانين الوضعية والاتفاقيات الدولية)، ط 1، لبنان، دار صادر، 2001، ص 288.

وبصيرة كافية تمكنه من التفكير في عواقب الأمور اللاحقة له وهذا ما ذهب اليه المشرع التونسي.<sup>(35)</sup>

1<sup>35</sup>- تضمن الفصل (25) من قانون المبادلات التجارية الإلكترونية التونسي رقم (83) لسنة 2000 احكاما تفصيلية في تبصير المزود لمتلقي المعلومات الأساسية اللازمة للتعاقد. ونقوم بتطبيقها على عقود الخدمة الإلكترونية. لذا يجب ان نتوقف عليها ، وهذا التوقف يستلزم تحديده. فقد جاء في الفصل (25) المذكور أنفاً ما يأتي:

=  
=

2. "يجب على البائع في المعاملات التجارية الإلكترونية، أن يوفر للمستهلك بطريقة واضحة ومفهومة قبل إبرام العقد المعلومات الآتية":

3. هوية وعنوان وهاتف البائع مسدي الخدمات.

4. وصفا كاملا لمختلف مراحل انجاز المعاملة.

5. طبيعة وسعر المنتج.

6. كلفة تسليمك المنتج وتأمينه والادعاءات المستوجبة.

7. الفترة التي يكون خلالها المنتج معروضا بالأسعار المحددة.

8. شروط الضمانات التجارية والخدمة بعد البيع.

9. طرق وإجراءات الدفع، وعند الاقتضاء شروط القروض المقترحة.

10. طرق وآجال التسليم وتنفيذ العقد ونتائج عدم انجاز الالتزامات.

11. إمكانية العدول عن الشراء وأجله.

12. وكيفية اقرار الطلبية.

13. طرق ارجاع المنتج أو الابدال وارجاع المبلغ.

14. كلفة استعمال تقنيات الاتصال حين يتم احتسابها على اساس مختلف عن التعريفات الجاري بها العمل.

15. شروط فسخ العقد اذا كان لمدة غير محددة أو تفوق السنة.

16. المدة الدنيا للعقد فيما يخص العقود المتصلة بتزويد المستهلك بمنتج أو خدمة خلال مدة طويلة أو بصفة دورية.

17. يتعين توفير هذه المعلومات الكترونيا ووضعها على ذمة المستهلك للاطلاع عليها في جميع مراحل المعاملة.

18. تضمن الفصل (25) من قانون المبادلات التجارية الإلكترونية التونسي رقم (83) لسنة

2000 ، أحكاماً تفصيلية في تبصير المزود لمتلقي المعلومات الأساسية اللازمة للتعاقد.

ونقوم بتطبيقها على عقود الخدمة الإلكترونية. لذا يجب ان نتوقف عليها، وهذا التوقف يستلزم تحديده. فقد جاء في الفصل (25) المذكور أنفاً ما يأتي:

19. "يجب على البائع في المعاملات التجارية الإلكترونية، ان يوفر للمستهلك بطريقة واضحة ومفهومة قبل إبرام العقد المعلومات الآتية":

20. هوية وعنوان وهاتف البائع مسدي الخدمات.

21. وصفا كاملا لمختلف مراحل انجاز المعاملة.

والالتزام بالإعلام أو النصيحة هو التزام تعاقدى يؤدي الإخلال به إلى فسخ العقد في حالة ما أن وقع المستهلك في غلط أو تدليس تمت مباشرته في القانون الفرنسي.<sup>(36)</sup>

### الفرع الثاني

#### حق المستهلك في التفكير واتخاذ القرار

اتجهت غالبية القوانين إلى إعطاء المستهلك الحق في التفكير والرجوع عن العقد أي إقالته) ففي فرنسا يعطى للمشتري مهلة سبعة أيام من تاريخ تسليم طلبيته لإعادتها أو لاستبدالها أو لاستعادة ثمنها من دون غرامات ماعدا مصاريف الإرجاع.<sup>(37)</sup> ولكن هذا القانون غير معمول به في شأن تقديم الخدمات<sup>(38)</sup>. وفي ألمانيا تكون مهلة التفكير للمشتري أربعة عشر يوماً، نظمها الاجتهاد الفقهي من خلال تفسيره للعقود المبرمة من خلال

22. طبيعة وسعر المنتج.

23. كلفة تسليمك المنتج وتأمينه والادعاءات المستوجبة.

24. الفترة التي يكون خلالها المنتج معروضاً بالأسعار المحددة.

25. شروط الضمانات التجارية والخدمة بعد البيع.

26. طرق واجراءات الدفع، وعند الاقتضاء شروط القروض المقترحة.

27. طرق وأجال التسليم وتنفيذ العقد ونتائج عدم انجاز الالتزامات.

28. إمكانية العدول عن الشراء وأجله.

29. كيفية إقرار الطلبية.

30. طرق إرجاع المنتج أو الإبدال وإرجاع المبلغ.

=

=

31. كلفة استعمال تقنيات الاتصال حين يتم احتسابها على أساس مختلف عن التعريفات الجاري بها العمل.

32. شروط فسخ العقد اذا كان لمدة غير محددة أو تفوق السنة.

33. المدة الدنيا للعقد فيما يخص العقود المتصلة بتزويد المستهلك بمنتج أو خدمة خلال مدة طويلة أو بصفة دورية.

34. يتعين توفير هذه المعلومات الكترونياً ووضعها على ذمة المستهلك للاطلاع عليها في جميع مراحل المعاملة.

<sup>36</sup>-تراجع المواد: (1/111) و (3/113) من القانون الفرنسي الصادر عام 1993 في شأن حماية المستهلك المعدل

بمقتضى المرسوم رقم (741) لسنة 2001.

<sup>37</sup>-المادة (121-16) (الفقرة 01) من قانوننا لاستهلاك الفرنسي لسنة 1993.

<sup>38</sup>-د. طوني ميشال عيسى ، المرجع السابق، ص 263.

الهاتف<sup>(39)</sup>. وفي إنجلترا يعطى مهلة خمسة أيام للمدين أو للمستأجر لإلغاء الاتفاق بينه وبين من قام بتزويده ، تبدأ من تاريخ تسليم لاتفاقية البيع.<sup>(40)</sup>

أولاً: الحق في العدول عن العقد:

لا يقتصر النظام القانوني الخاص بالتعاقد عن بعد في فرنسا والتوجيه الأوروبي رقم (7) لسنة 1997 على عقود بيع السلع ولكن يشمل أيضاً عقود تقديم الخدمات عموماً وعقود الخدمات الالكترونية خصوصاً ، ومن ثم فإن حق المستهلك في العدول عن العقد يشمل كل عقود البيع وتقديم الخدمات على حدٍ سواء بما فيها العقود التي تتم بوسيلة من وسائل الاتصال عن بعد.

وإذا كان هذه هو الاصل فان عقود الخدمات الالكترونية تمتاز بطبيعتها الذاتية فهي سريعة الانجاز وفورية التنفيذ وحتمية الاستفادة من خدماتها.

فهي سريعة الانجاز وذلك لأن المزود لا يتوانى بالتأخير في التزويد بالخدمات المتفق عليها كأن تكون خدمة التزود بالإنترنت أو خدمة الإيواء أو خدمة انشاء المتجر الافتراضي . فلا يعقل من تزود بخدمة الانترنت أو من فتح موقعاً لحساب شركته أو لحساب تجارة على شبكة الأنترنت أن يدعي العدول عن العقد الذي أبرمه.

<sup>39</sup> - المرجع السابق.

<sup>40</sup> - جاء في القسم (68) من قانون حماية المستهلك البريطانية لسنة 1974 النافذ.

Consumer credit Act ((1974)) على ما يأتي:

The debtor or hirer may serve notice of cancellation of a cancelable agreement between his signing of the unexecuted agreement and:

(a) the end of the fifth day following the day on which he received a copy under section 63 (2) or a notice under section 64 (1) (b), or

=

=

(b) if (by virtue of regulations made under section 64 (4) section 64 (1)

(c) does not apply, the end of the four tenth day following the day on which he signed un-executed agreement.

وهي عقود فورية التنفيذ فمن أراد ارتباط ببنك معلومات واحتاج إلى إبرام عقد لإيصال شبكته مع بنك المعلومات المطلوب الارتباط معه فإن المزود بالخدمة حريص إلى درجة أنه يبادر إلى ربط المشترك بهذا البنك فور بناءً على عقد بين المشترك والبنك إلا إذا تضمن ميعاداً آخر، وهذا تطبيق من التطبيقات الفورية في تنفيذ العقد.

وأخيراً تعد عقوبة الخدمات الالكترونية من عقود تقديم الخدمة، إذ بمجرد تقديمها يتلقى المشترك خدمة لم يكن ينعم بها من قبل . لذا فالاستفادة من هذه العقود حتمية.

مع ذلك يعاني المشترك من بطء التزود بخدمة الانترنت أو امتناع صاحب الموقع عن تقديم جزء من موقعه له حسب الاتفاق بينهما أو ضعف أداء أجهزة المزود أثناء تقديمه لخدمة الإيواء أو توقف ارتباط المشترك ببنك المعلومات بسبب عطل طارئ وضعف في شبكة المزود وهكذا..... وهذا الاخلال يعطي للمشارك احد حقوق ثلاثة:

1- إقامة الدعوى المدنية ضد المزود لمساءلته عقدياً عن تقصيره في تقديم الخدمة المتفق عليها معه وهذا يتطلب وقتاً طويلاً في التقاضي.

2- فسخ العقد مع المطالبة بالتعويض إذا فسخ العقد بين المتعاقدين إلى الحالة التي كانا عليها قبل العقد ، فإذا استحال ذلك جاز الحكم بالتعويض . وفق أحكام المادة ((162)) من التقنين المدني الليبي.

3- العدول عن العقد بسبب عدم توافقه مع شروطه المتفق عليها مع مزود الخدمة. وهذا هو موضوع بحثنا فالعدول عن العقد يتطلب من المشترك الإعلان الصريح به خلال نفاذه ، بأية وسيلة، ومن أهمها إشعار المزود بالعدول من خلال الانترنت أو من خلال أي وسيلة من وسائل الاتصال الحديثة شريطة ألا يكون المشترك قد استخدم برامج حاسبات المزود واستفاد منها أو اطلع على أسرار عمله التفصيلية ، كما لا يجوز للمزود أن يستعمل هذا الخيار عند تقلب اسعار الخدمات وتذبذبها أو عندما يتم تزويده بخدمة خاصة، يتم تصميمها بناءً على طلبه.



ثانياً: سقوط الحق في التمسك في العدول عن العقد:

على المشترك عند استعمال حقه كمستهلك أن يلتزم بالالتزامات المدرجة أدناه وهي كالاتي:

1- ويسقط حق المشترك في هذا الخيار اذا استخدم أو انتفع من ب ا رمج حاسوبية خاصة قام المزود بإعدادها له، وذلك لأنه يتمكن من الاستفادة منها في أي وقت اخر لاحق على تاريخ كما لا يجوز للمشارك ان يستعمل الخيار نفسه عندما يستعمل التسجيلات الصمغية والبصرية للمزود. والعلة من هذا الاستثناء هي المحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمزود. (41)

2- ويسقط حق المشترك في استعمال هذا الخيار عندما تتقلب اسعار الخدمات تذبذباً صعباً ونزولاً بسبب شدة المنافسة بين المزودين أو قلة المستهلكين لهذه الخدمات، لئلا يحسب هذا الحق كسبا للمشارك بدون مقابل.

3- ويسقط حق المشترك في الرجوع عن العقد عندما يتم تصميم الخدمة خصيصاً له كتصميم خدمة لتشفير موقعه أو تحديثه أو حيازته أو ربطه عبر شبكة خاصة مع غيره من المختصين في نطاق معين كالمصارف واسواق المال والشركات ونحوها.

#### المطلب الثاني

##### الحماية القانونية للمستهلك

ونبحث هذا المطلب في فرعين ، نخصص أولاهما: التحكيم في عقود الخدمة الالكترونية، وثانيهما موقف التشريعات الدولية من التحكيم.

#### الفرع الأول

##### التحكيم في عقود الخدمة الالكترونية

<sup>41</sup>- يراجع: د. سامح عبد الواحد التهامي، المرجع السابق، ص 342.

يجب أن يكون اتفاق التحكيم مكتوباً، ويعد الاتفاق مكتوباً ولو استعمل في كتابته. وسائل الاتصالات الحديثة مثل الانترنت والبريد الالكتروني والتلكس والفاكس<sup>(42)</sup>. ونود أن نشير هنا إلى وجود قانون نموذجي أعدته اليونسسترال لقانون التجارة الدولية والتجارة الالكترونية ووسائل الإثبات فيها الذي اتخذته الجمعية العامة بتاريخ 1996/12/16 وأوصت الدول الأعضاء في الامم المتحدة بتعديل قوانينها أو سن التشريعات التي تكفل تطبيقه. ويجوز أن يكون اتفاق التحكيم في صيغة شرط تحكيم يرد في العقد قبل وقوع النزاع، وهذا الشرط يدعى شرط التحكيم، ويجوز ان يفصل شرط التحكيم عن العقد المنشئ للحقوق والالتزامات، وهذا الشرط يدعى، في هذه الحالة، بمشارطة التحكيم.

### الفرع الثاني

#### موقف التشريعات الدولية من التحكيم

أولاً: موقف القانون الليبي والقوانين العربية: أما المشرع الليبي فيبدو متردداً في مجال التحكيم عموماً وفي مجال التحكيم الالكتروني بالذات ، وأياً كانت المبررات التي تساق في تفسير ذلك التردد ، فإنها قد لا تحافظ على وجهاتها في مجال التحكيم الالكتروني ، فهو وأن كان نوعاً من أنواع التحكيم ، فهو لا يتسم بنفس الدرجة من الخطورة وذلك أنه لا يتعلق بمنازعات الاستثمار.

ثانياً: موقف الاتفاقيات الدولية: لقد أقر العديد منم الاتفاقيات الدولية مبدأ إرادة الأطراف كضابط إسناد في اختيار القواعد القانونية التي تحكم النزاع محل التحكيم وإجراءاته ، وعلى سبيل المثال أقرت اتفاقية جنيف ، للتحكيم التجاري الدولي لسنة 1961 بشأن أنواع التحكيم وشروط صحته ذلك في المادة السابقة منها ، حيث نصبت على أنه (( إذا كانت هيئة

<sup>42</sup>-يراجع: د. حمزة حداد، مبادئ التحكيم التجاري ودور مؤسسات التحكيم (ورقة عمل مقدمة للمركز اليمني للتوفيق والتحكيم في الدورة التدريبية حول دور اطراف النزاع والجهات ذات العلاقة بالعملية التحكيمية) ، بحث منشور على مركز القانون والتحكيم Law of Arbitration center على الموقع الآتي: <http://www.ac.com.jo/resear> O17.htm بتاريخ: 2005/6/5 ؛ د. ابو زيد رضوان، الاسس العامة في التحكيم التجاري الدولي، القاهرة، دار الفكر العربي، 1981 ، ص 26-27.

التحكيم تقوم بالفصل في النزاع المعروض عليها فإنه يجب أن تقوم بتطبيق القانون الذي اختاره الخصوم على موضوع النزاع)).<sup>(43)</sup>

تتسرى هذه المادة أن يكون هذا الاختيار صريحاً لأن حرية الأطراف في اختيار ذلك القانون لا يقيدتها في شيء.

ولقد نصت اتفاقية نيويورك المتعلقة بالاعتراف بقرارات التحكيم الأجنبية لسنة 1958<sup>(44)</sup>، أنه من أسباب رفض تنفيذ حكم التحكيم من قاضي دولة التنفيذ إذا تبين أن إجراءات التحكيم المتبعة من طرف المحكم لم تكن تلك التي تم اتفاق الأطراف عليها.<sup>(45)</sup>

لقد نص قانون اليونسكوتل النموذجي للتحكيم التجاري الدولي لسنة 1985 على حرية الأطراف في تحديد الإجراءات التي يجب على هيئة التحكيم طبقاً لنص المادة 19، كما نص المادة 28 على حرية الأطراف في اختيار القانون الواجب التطبيق على موضوع نزاع التحكيم.<sup>(46)</sup>

ثالثاً: موقف الهيئات التحكيمية الدائمة:

لقد أقرت مختلف المؤسسات التحكيمية حرية الأطراف في تحديد القانون الواجب التطبيق على التحكيم الإلكتروني سواء من حيث الموضوع أو الإجراءات ، فقد نصت المادة 1/24<sup>(47)</sup> من اتفاقية واشنطن لعام 1995 المنشئة للمركز الدولي لتسوية المنازعات المتعلقة

---

43- << La convention de Genève de 1961, qui prévoit des critères complémentaires au critère économique s'applique aux conventions d'arbitrage conclus>>, Ahmed EL SHAKANKIRY, op.Cit, p 161.

44- تنص المادة 5/د من اتفاقية نيويورك لسنة 1958 على أنه (( لا يجوز رفض الاعتراف وتنفيذ الحكم بناء الاعتراف والتنفيذ= أ.....ذ. أن تشكل هيئة التحكيم أو إجراء التحكيم مخالف لم تم الاتفاق عليه الأطراف أو قانون البلد الذي تم فيه التحكيم في حالة عد الاتفاق)).

كما نصت المادة 4/36 من نفس الاتفاقية على أسباب رفض تنفيذ حكم التحكيم والتي من بينها عدم اتباع الهيئة التحكيمية للإجراءات المحددة من طرف الأطراف ، بنود اتفاقية نيويورك لسنة 1958 على الموقع الإلكتروني:

<http://www.uncitral.org/uncitral/ar/uncitral1988model-arbitration.html>.

45- تم الاطلاع عليه بتاريخ 10-9-2020 ، عند الساعة 22:3م.

46- فوزي محمد سامي ، التحكيم التجاري الدولي ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008 ، ص 166.

47- تنص المادة 1/42 من اتفاقية واشنطن لعام 1995 على أنه (( تنص المحكمة في النزاع طبقاً للقواعد القانونية التي يقرها طرفا النزاع)).

بالاستثمارات بين الدول ورعايا الدول الآخر CRDI على ضرورة تطبيق القواعد القانونية التي يقرها طرفا النزاع.<sup>(48)</sup>

كما أن قواعد التحكيم لدي غرفة التجارة الدولية بباريس CCI في المادة 1/17 نصت على النزاع ، فإذا لم يتفقوا على ذلك طبقت هيئة التحكيم القواعد التي تراها ملائمة.<sup>(49)</sup>

### الخاتمة

تعتبر عقود الخدمة الالكترونية من العقود المهمة، فهي تقف في الوسط من عقود المعلومات والعقود الافتراضية والعقود التي تبرم على الخط في الشبكة . وإن كانت هذه العقود لا تقدم إلا خدمة توصل المشترك إلى الجهة التي يريد الوصل إليها، فإن أهميتها تبرز كواسطة نقل تعمل داخل شبكة الانترنت .

إن حق المستهلك في عقد التزود بالخدمات الالكترونية هو حق مختلف فيه من ثلاث جهات، هي:

- 1- هل يرد للمستهلك هذا الحق اذا كان شخصاً معنوياً ؟
- 2- هل يرد للمستهلك هذا الحق ان كان مهنياً ؟
- 3- هل يرد للمستهلك هذا الحق اذا كان محل الاتفاق تقديم خدمة وليس سلعة ؟

ولقد تبين لنا من خلال هذا البحث الوجيز أن للمستهلك كما يكون شخصاً طبيعياً كذلك قد يكون شخصاً معنوياً، وإن صفة المهني فيه لا تتنافى مع صفته كمستهلك مادامت الخدمة أو السلعة التي يتزود بها ليست محلاً لعمله التجاري، وأخيراً فقد يرد حق المستهلك على الخدمات كما يرد على السلع. وهذا يعني إن مستهلك الخدمة المقدمة له من خلال المزود (أو المعطي) في موقع التعاقد الضعيف مما يجعل العقد المبرم معه عقد شبه اذعان لا ينقصه منه سوى شرط أن يكون المزود هو المزود هو الوحيد لهذه الخدمة في منطقته وفي هذه الحالة يتحول إلى عقد اذعان كامل.

<sup>48</sup> - أحمد محمد فتحي الخوالي ، التحكيم الالكتروني كوسيلة لحل المنازعات المدنية، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية، 2017، ص 363.

<sup>49</sup> - محمد مأمون سلمان التحكيم ، التحكيم الالكتروني ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2011، ص 320.

الاستنتاجات: نستنتج مما تقدم:

أولاً: إن عقود الخدمة الإلكترونية تقوم بدور الناقل المستمر للمشارك مع غيره من المواقع والجهات الأخرى عبر وسائل الاتصال الحديثة. وهذا التواصل يجعل منها عقود أساسية لا غنى للمشارك عنها.

ثانياً: انقطاع الخدمة الإلكترونية يؤدي إلى تعطيل المواقع الإلكترونية على الشبكة.

ثالثاً: يؤدي تعطيل اتصال المشارك بزيائنه وبمواقع الاتصال المرغوبة من قبله إلى ضرر محقق به ما كان باستطاعته أن يعلم به قب تعاقده مع المزود.

رابعاً: يثبت المشارك المتضرر من جراء هذه الخدمة الحق في الرجوع عنها اذا ثبت عدم استفادته منها عملياً شريطة عدم إضرار الدائن المزود بها . وهذا هو حق المستهلك فيها بعينه.

المقترحات: وختاماً لابد لنا ان نوضح جملة من المقترحات التي توصلنا اليها من خلال البحث العلمي وهي:

أولاً : تشريع قانون جديد للتجارة الإلكترونية يتضمن ما يأتي:

1- حماية المستهلك اكان وطنياً أم أجنبياً مادام مقيماً في ليبيا بحيث يتساوى الجميع في التمتع بالحماية بصفتهم مستهلكين للخدمات وسواء أكانوا هؤلاء المستهلكين أشخاصاً طبيعيين أم معنويين ، مهنيين، أم عاديين، شريطة إلا يستعمل المهني المنتج أو الخدمة المقدمة إليه من قبل أحد المزودين استعمالاً تجارياً بحيث تدخل نفس الخدمة في نطاق عمله التجاري.

2- توسيع نطاق المستهلك في عقود الخدمة الإلكترونية ليشمل الشخص المعنوي إلى جانب الشخص الطبيعي والمهني إلى جانب الشخص غير المهني ويتم تنظيم ذلك في قانون خاص بالتجارة الإلكترونية.

3- إعطاء المستهلك خيار الرجوع عن الخدمة غير المباشرة التي تلقاها من مزود الخدمة بموضوع نشاطه المهني ولو كان قد استفاد من بعضها مادام التقطع بتزويده بها مضرراً له شريطة عدم الإضرار بالدائن بها.

4- إعطاء المستهلك حق اللجوء إلى التحكيم بدلاً من القضاء لا بقصد السرعة في إصدار الحكم وتجنب نفقات التقاضي المطلوبة وإنما بقصد الحصول على حكم أكثر فهماً وإدراكاً لمعنى النزاع بين المتخاصمين.

ثانياً: تشريع قانون حديث للتحكيم التجاري يتفق ويتلاءم مع الاتفاقيات الدولية للتحكيم التجاري.

ثالثاً: فعلى النظام القانون الليبي أن يواكب التطورات التي يشهدها العالم في مجال المعلومات فالنصوص المشار إليها صدرت على استحياء أو ذهول أو تخوفاً ، بينما الملاحظ في الدول الأخرى أن الكثير منها أصدرت تشريعات رئيسية تواكب هذا العصر ومنها الجمهورية الجزائرية ، حيث أصدرت تشريعات كاملة تنظم كل ما يتطلبه النظام المعلوماتي بالكامل مع إنشاء بنية تحتية كاملة تتمثل بالربط الشبكي المزدوج بين نظام الألياف البصرية والأقمار الصناعية أما دول الخليج العربي فحدث ولا حرج.

#### المراجع

أولاً : الكتب:

- 1- د. ابو زيد رضوان، الأسس العامة في التحكيم التجاري الدولي، القاهرة، دار الفكر العربي، 1981.
- 2- د. اكثم أمين الخولي، العقود التجارية، القاهرة، مطبعة نهضة مصر، 1957 .
- 3- د. ايهاب السنباطي، الموسوعة القانونية للتجارة الالكترونية، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2008.
- 4- د. ثروت حبيب ، دراسة في قانون التجارة الدولية مع الاهتمام بالبيع البحرية ، الإسكندرية ، منشأة المعارف، 1957.
- 5- د. سامح عبد الواحد التهامي، التعاقد عبر الانترنت (دراسة مقارنة) ، مصر، دار الكتب القانونية، 2008.
- 6- د. سمير حامد عبد العزيز الجمال، التعاقد عبر تقنيات الاتصال الحديثة، ط 1، القاهرة، دار النهضة العربية، 2006.

- 7- سمير عبد السميع الأودن، العقد الإلكتروني، الإسكندرية، منشأة المعارف، 2005.
- 8- د. طوني ميشال عيسى، التنظيم القانوني لشبكة الانترنت (دراسة مقارنة في ضوء الاتفاقيات الوضعية والاتفاقيات الدولية، ط1، لبنان، دار صادر، 2001.
- 9- د. عبد الفتاح بيومي حجازي، التجارة الإلكترونية وحمايتها القانونية ، الكتاب الأول (نظام التجارة الإلكترونية وحمايتها المدنية) ، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2004.
- 10- د. عبد الفتاح بيومي حجازي، مقدمة في حقوق الملكية الفكرية وحماية المستهلك في عقود التجارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2005.
- 11- د. عبد المجيد الحكيم ، الموجز في شرح القانون المدني، ج1 ، مصادر الالتزام ، ط1، بغداد، شركة الطبع والنشر الأهلية، 1383 هـ / 1963 م.
- 12- د. عصمت عبد المجيد بكر، اثر التقدم العلمي في العقد (تكوين العقد/ اثبات العقد) (دراسة مقارنة) بغداد، الناشر: (صباح صادق جعفر)، 2007.
- 13- المستشار فاروق علي الحفناوي، موسوعة قانون الكمبيوتر ونظم المعلوماتية ، الكتاب الثاني (عقود الكمبيوتر) ، ج1، (عقود البرمجيات) ، القاهرة، دار الكتاب الحديث، 1423 هـ / 2003 م.
- 14- المستشار فاروق الحفناوي، موسوعة قانون الكمبيوتر ونظم المعلومات، الكتاب الثاني (عقود الكمبيوتر) ، ج2، (عقود النظم والجهزة) ، القاهرة، دار الكتاب الحديث، 1423 هـ / 2003 م.
- 15- مدحت عبد الحليم رمضان، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية (دراسة مقارنة) ، القاهرة، دار النهضة العربية، 2001.
- 16- د. محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة ، 2003
- 17- منير وممدوح محمد الجنيهي، الطبيعة القانونية للعقد الإلكتروني، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي بلا سنة طبع.

18- هبة ثامر محمد عبدالله ، عقود التجارة الالكترونية (دراسة مقارنة) ، رسالة ماجستير، كلية الحقوق جامعة النهرين، 1427 هـ/ 2006 م.

19- د. هدى حامد قشوش، التجارة الالكترونية والملكية الفكرية، القاهرة، دار النهضة العربية ، 2000.

ثانياً: البحوث والمقالات العلمية:

1- د. اسامة ابو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الانترنت، بحث مقدم إلى مؤتمر القانون والكمبيوتر والانترنت، كلية الشريعة والقانون بجامعة الامارات العربية المتحدة مع مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ومركز تقنية المعلومات بالجامعة للفترة (من 2 إلى 3 مايو 2000).

2- د. حمزة حداد، مبادئ التحكيم ودور مؤسسات التحكيم (ورقة عمل مقدمة للمركز اليمني للتوفيق والتحكيم في الدورة التدريبية حول دور أطراف النزاع والجهات ذات العلاقة بالعملية التحكيمية) بحث منشور في مركز القانون والتحكيم Law of Arbitration Center على الموقع الآتي: <http://www.ac.com.jo/resear017.htm> بتاريخ 10-3-2020 عند الساعة 4:30 مساءً.

3- د. رافد خلف هاشم، النظام القانوني لبنوك المعلومات، بحث منشور في مجلة كلية الحقوق، جامعة النهرين، مج 10 ، العدد (18)، 1428هـ/2000.

٥. علي سيد قاسم، بعض الجوانب القانونية للتوقيع الالكتروني، بحث منشور في مجلة القانون والاقتصاد، كلية الحقوق جامعة القاهرة، العدد (72)، 2002.

4- يونس عرب، التجارة الالكترونية، بحث منشور على الموقع الآتي:

[www.arablawn.org](http://www.arablawn.org)

5- << La convention de Genève de 1961, qui prévoit des critères complémentaires au critère économique s'applique aux conventions d'arbitrage conclus>>, Ahmed EL SHAKANKIRY, op.Cit, p 161.



ثالثاً: القوانين والاتفاقيات الدولية:

- القوانين الدولية:

- 1- القانون المدني الليبي رقم (94) لسنة 1988.
- 2- قانون المبادلات التجارية الإلكترونية التونسي رقم (83) لسنة 2000.
- 3- قانون حماية المستهلك الفرنسي لسنة 1993 المعدل سنة 2001.
- 4- قانون حماية المستهلك البريطاني لسنة 1974 (النافذ).
- 5- قانون البونسترا ل قانون التجارة الدولية والتجارة الإلكترونية ووسائل الإثبات الذي اتخذته الجمعية العامة بتاريخ 1996/12/16.
- 6- القانون المدني العراقي رقم (40) لسنة 1951.

- الاتفاقيات الدولية:

- 1- اتفاقية جنيف للتحكيم التجارة الدولية لسنة 1961.
- 2- اتفاقية واشنطن المنشئة للمركز الدولية لتسوية المنازعات المتعلقة بالاستثمارات بين الدول ورعايا الدول الأخرى CRI على ضرورة تطبيق القواعد القانونية التي يقرها طرفا النزاع. بسنة 1995.



## العلاقات السلبية : أسبابه وأشكاله بين طلاب الجامعة

## " دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة الزنتان "

أ.عبدالسلام سالم محمد الوحيشي

أ. عائشة سالم سعيد

كلية الآداب الجوش / جامعة الزنتان

كلية الآداب الجوش / جامعة الزنتان

## الملخص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اسباب العنف والعلاقات السلبية لدى طلبة الجامعة ، وأشكاله من وجهة نظر عينة من طلبة جامعة الزنتان و الكشف عن مدى اختلاف هذه الأسباب والأشكال باختلاف الجنس ، و المستوى الدراسي للطلبة . تكونت عينة الدراسة من ( 372 ) من طلبة الجامعة ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية . ممن يدرسون في المراحل الأولى من الدراسة الجامعية . وتم تطبيق اداتي البحث ( استبانة اسباب العنف والسلبية ، واستبانة أشكال العنف ) على هذه العينة . وأظهرت النتائج أن العنف جاء بدرجة متوسطة ، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين طلبة المستوى الأول وكل من الثالث و الرابع في تحديد الأسباب ، وأن هناك اختلافاً بين الذكور والإناث في تحديد الأسباب . كما أظهرت النتائج أن العنف النفسي أكثر شيوعاً وانتشاراً بين الطلبة بدرجة انتشار " متوسط " يليه العنف الجسدي ثم عنف الممتلكات .

الكلمات المفتاحية : العلاقات السلبية والعنف الجامعي ، أشكال العنف ، طلبة الجامعة .

## Summary

This study aims at recognizing the reasons leading to types of violence at university based on a sample of students at Alzintan University- , and then revealing of differences among the reasons according to the gender and level of study. The sample has been taken out of (372 of university's students who were chosen randomly, and who are studying compulsory courses assuming that there are two class for each course, two surveys were distributed over the sample (one for violence reasons and one for violence types). The result shows that violence is existing on a medium level, and there is a statistical significance among first level students and both third and fourth level students regarding violence reasons identification and there is a variance between male and female students in identifying the reasons. The result also shows that Psychological violence is the most

common type with a medium level , then comes the physical violence, and then the proprietary violence.

### المقدمة :

أصبح العنف و العلاقات السلبية من الظواهر الاجتماعية الخطيرة التي باتت واضحة على مرأى ومسمع الجميع مثل أى ظاهرة اجتماعية منتشرة ، و التي تعتبر من السلوكيات الخطيرة التي تُحدث آثاراً اجتماعية سيئة ، و لا يمكن قبولها في أي مجتمع بشري وخاصة المجتمعات التي تمتاز بحضارة إنسانية راسخة اتسمت بالهدوء و الاستقرار و القيم الروحية و الإسلامية .

ومع أن العنف ليس ظاهرة حديثة بل هو موجود منذ بداية النشاط البشري على سطح هذه الارض إلا أن أشكاله تعددت وكثرت مظهرة في الآونة الأخيرة بشكل واضح في جميع المجتمعات ، مما دفع الكثير من المفكرين في أوائل القرن التاسع عشر إلى الاهتمام بدراسة العنف ومظاهرة وأنماطه وبانت هناك الكثير من المعادلات الجادة لإنشاء علم خاص بدراسة العنف والظواهر السلبية .

ولم يأتي هذا الاهتمام من فراغ ، فهناك الكثير من العوامل التي دفعت إلى تقشي هذه الظاهرة ، فعلى سبيل المثال ، أدت الفجوة القائمة بين فئات المجتمع المختلفة لظهور المزيد من أشكال العنف داخل المجتمعات النامية ، أما المجتمعات المتقدمة فقد خرجت من الأطر التقليدية لوظائفها الأساسية التي تمارس فيها .

وللعنف أشكاله الكثيرة و المتنوعة منها العنف و السلبية الخارجية ، والعنف و السلبية السياسية ، بأشكاله المختلفة وهو الأكثر ظهوراً في عالمنا المعاصر ، وإذا ما تكلمنا عن مجتمعنا الليبي فإنه ليس ببعيد عن باقي المجتمعات الأخرى بل إن تاريخ ليبيا في السنوات الأخيرة شهد سلسلة متواصلة من حلقات العنف والسلبية في غياب الدولة والقانون وسيطرت الميليشيات على البلاد ، حيث ظهر بوضوح وكافة أشكاله ومستوياته بدءاً من عنف وسلبية الشخص لذاته وعنّف لأسرته وعائلته و بيئته انتهاءً بأطفالنا الذين هم أيضاً ضحايا للعنف وذلك بما يتأثرون بما يشاهدوا ويتعرضوا له في الطرقات والفوضى الإدارية .

وحيث أن الجامعات تهدف إلى نشر المعرفة وتطويرها و الإسهام في تقدم الفكر الإنساني وكذلك القيام بالبحث العلمي وتشجيعه وتوظيفه في مواجهة تحديات المجتمع وحل مشكلاته .

ومن غايات الجامعة بناء شخصية الطالب وتنمية مهاراته وإطلاق إمكاناته وبناء قيم الولاء و الانتماء وتحمل المسؤولية ، وتعزيز قيم الابتكار و الابداع و التميز عنده ، مما يمكنه من الاستجابة لمتطلبات التحولات الثقافية ، و الاجتماعية بكفاءة و اقتدار . ومن غاياتها أيضاً خدمة المجتمع وتلبية حاجاته وتحقيق الشراكة ما بين الجامعات وقطاعات الإنتاج ، وكذلك إعداد القيادات السياسية والمهنية و الفكرية المؤهلة لاحتلال المواقع القيادية العليا في المجتمع ، قيادات فاعلة على التأثير في المستقبل و تحقيق التقدم و الرخاء .

إن ترجمة غايات الجامعة ورسالتها في مخرجات فاعلة ، يحتاج إلى بيئة جامعية آمنة ومناخ تعليمي واجتماعي يشجع على إطلاق طاقات الطلبة و صقل شخصياتهم مما يساعدهم على تحقيق المسؤوليات الملقاة على عواتقهم ، باعتبار شباب الجامعات أدوات التغيير وفرسانه .

إن الجامعات وهي تسعى إلى تحقيق أهدافها ، وترجمة غاياتها إلى معطيات سلوكية اصدمت بمعوقات كثيرة ، كان من أبرزها العنف والسلبية لطلاب الجامعة الذي عم الكثير من المؤسسات التربوية في بداية التسعينات من القرن الماضي في امريكا وفي المؤسسات التربوية الأوروبية ، وقد تنادى الباحثون في امريكا على مستوى قومي للحد من الظاهرة بعد انتشار ظاهرة العنف الجسدي ، و النفسي و القتل في بعض المدارس ( Kim 2005 ) .

لقد ظلت الجامعات الليبية بمنأى عن انتشار العنف داخل أسوارها ، إلى أن وصلت هذه الظاهرة حداً لم يُعد بالإمكان تجاهله أو إغفاله أو التخفي وراءه باعتباره حدثاً لم يصل حد الظاهرة . فقد ذكر جرار ( 2006 ) أنه مضى على هذه الظاهرة أكثر من عشر سنوات ، وهي تحدث في مكان يفترض منه أن يكون مكاناً لبناء قيم الانضباط و التسامح و الالتزام ، ويُعد فيه المفكرون و الباحثون وقادة المستقبل . كما أشار الناشف ( 2006 ) أن العنف في الجامعات بمثابة كوارث طبيعية تسود معظم الجامعات و إن اختلفت نسبتها من جامعة إلى أخرى .

ويُعرف العنف في اللغة بأنه الخرق بالأمر ، قلة الرفق به و اعتتف الشيء ، أخذه بشدة و التعنيف هو التفرغ و اللوم ( ابن منظور 257 ) . كما يُعرف في مجال العلوم الإنسانية بأنه ممارسات إيذاء موجهة نحو الذات أو الآخرين أو الممتلكات ، تتضمن إيذاءً نفسياً أو جسدياً أو اجتماعياً ، كما و تتمثل انتهاكاً لحقوق و حريات الآخرين ورفضاً للحوار و خروجاً على القيم ، وهو انعكاس وتعبير عن إحباطات وأزمات نفسية و اجتماعية يعاني منها المعنفون .

وتعرفه منظمة الصحة العالمية ( 2002 ) بأنه الاستعمال المتعمد للقوة الجسمية أو القدرة ، سواءً بتهديد أو الاستعمال المادي الحقيقي ضد الذات أو شخص آخر أو مجموعة أو مجتمع ، بحيث يؤدي حدوث أو رجحان حدوث إصابة أو موت أو إصابة نفسية أو سوء النماء أو الحرمان .

#### مشكلة الدراسة :

تنطلق مشكلة الدراسة من ملاحظة الباحث - من خلال عملة كأستاذ في جامعة الزنتان، ومتابعته لسلوك الطلاب ومن زيادة في عدد مجالس التأديب في بعض الكليات ، أن هناك عنفاً طلابياً متزايداً تتراوح بين إصدار الشتائم و التهديد إلى الضرب و المشاجرات الطلابية العنيفة وتدمير الممتلكات .

#### تساؤلات الدراسة :

من هذه المنطلقات جاءت دراستنا الحالية التي تهدف إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1) ما أسباب العنف و السلبية لطلاب من وجهة نظر الطلبة الجامعيين ؟
- 2) هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة ، على اسبانه العنف تُعزى إلى متغير المستوى الدراسي ؟
- 3) هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الطلبة على استبانة العنف تُعزى إلى الجنس ؟
- 4) ما أشكال العنف الأكثر شيوعاً التي يستخدمها الطلبة في المشاجرات الطلابية كما يدركها الطلبة ؟

**أهداف الدراسة :** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب العنف والسلبية عند الطلاب كما يدركها الطلبة الجامعيين وبيان أكثر هذه الأسباب إثارة للعنف و التعرف بالدلالات النفسية و العقلية التي تكمن وراء هذه الأسباب .

كما تهدف إلى معرفة الاختلاف في إدراك أسباب العنف باختلاف متغيرات الدراسة وهي:

المستوى الدراسي للطلاب ، ونوعه ( ذكر ، وأنثى ) ، ومن أهدافها أيضاً التعرف على أشكال العنف الأكثر شيوعاً و ممارسة من قبل المعتقلين .

**أهمية الدراسة :**

• **الأهمية النظرية :** تكمن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي نتناوله ، ذلك أنها تكشف عن أسباب العنف في أحد الجامعات الليبية ، وبيان مظاهره و أشكاله ، كما تكشف عن الدلالات النفسية و العقلية التي تختفي وراء هذه الأسباب ، حتى يتم التركيز عليها في علاج هذه الظاهرة .

• **الأهمية العملية :** تكشف هذه الدراسة عن أسباب العنف الجامعي ، مما يمكن المسؤولين من التعامل مع هذه الاسباب و العمل على تلافيها ، مما يوفر بيئة جامعية آمنة تسمح بالتركيز على الاهتمامات التعليمية و البحثية ، وتحول دون التصادم بين الطلبة مما يساعد على تقوية روح التعاون و التماسك بينهم .

#### مصطلحات الدراسة :

• **العنف الطلابي :** يعرف العنف مفاهيمياً بأنه جملة من الممارسات الإيذاية التي تشمل الاعتداء الجسدي أو النفسي أو الاجتماعي أو تدمير الممتلكات و استباحة القيم الجامعية ، وتلحق الأذى و الضرر بالطلبة أو ممتلكاتهم أو ممتلكات الجامعة .

• **أسباب العنف :** تُعرف أسباب العنف والسلبية بأنها مجموعة العوامل أو المصادر التي تدفع الطالب إلى ممارسة العنف داخل الحرم الجامعي ، وقد تم تصنيفها في البحث إلى أسباب جامعية ، وأسباب شخصية ، وأسباب أكاديمية ، وأسباب ثقافية واجتماعية ، تضمنتها استبانة مكونة من خمسين سبباً محتملاً ، وتُعرف إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة على استبانة أسباب العنف المستخدمة في الدراسة .

• **أشكال العنف :** هي مجموع الأساليب و الطرق التي يستخدمها الطلبة في مشاجراتهم سواء أكان عنفاً جسدياً أو نفسياً أو عنفاً ضد الممتلكات .

• **جامعة الزنتان :** إحدى مؤسسات التعليم العالي في ليبيا وهي الجامعة الحكومية الأولى و الوحيدة في الجبل الغربي وكان أسمها السابق ( جامعة الجبل الغربي) وتتبع وزارة التعليم العالي ثم نقل مقرها الى مدينة غريان وفي احدث فبراير 2011 انقسمت الجامعة الى ثلاثة اقسام جامعة غريان وجامعة الزنتان وجامعة نالوت .

• **حدود الدراسة :** تقتصر هذه الدراسة على عينة طلبة جامعة الزنتان في الجبل الغربي ( 6533 ) طالبا وطالبة في العام الدراسي 2021 / 2020 م كما تتحدد بأدوات الدراسة و المتغيرات التي اشتملت عليها .

• **الدراسات السابقة :** هناك العديد من الدراسات التي تناولت ظاهرة العنف و السلبية، كما و أجريت العديد من الدراسات التي تناولن أسباب العنف و أشكاله وعلاقته ببعض المتغيرات في البيئة الليبية ، وفيما يلي بعضاً منها مرتبة ترتيباً من الاقدم إلى اللاحدث .

(1) **دراسة " المخاريز " ( 2006 ) :** هدفت هذه الدراسة إلى تقصي أسباب العنف الطلابي في الجامعات الرسمية وأشكاله ، ومدى انتشاره ، ودور عمادة شؤون الطلبة في معالجة هذه الظاهرة من وجهة نظر المسؤولين الإداريين في تلك العمدات وتكونت عينة الدراسة من 33 مسئولاً إدارياً و 117 من اعضاء مجلس الطلبة في عدد من الجامعات وقد توصلت الدراسة أن العنف ينتشر بدرجة متوسطة في هذه الجامعات ، وان الأسباب التي تعود إلى أعضاء هيئة التدريس إحتلت المرتبة الأولى و الأسباب التي تعود إلى إدارة الجامعة احتلت المرتبة الثانية تليها أسباب تعود إلى الطلبة ثم الأسباب الخارجية وذلك من وجهة نظر أعضاء مجالس الطلبة .

(2) **دراسة الصرايرة ( 2009 ) :** هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أسباب العنف الطلابي في المدارس الثانوية الموجهة ضد المعلمين والإداريين ، وقد أجريت على عينة بلغت ( 645 ) طالباً و ( 100 ) إدارياً و ( 200 ) معلماً ، وقد أظهرت نتائج الدراسة إن ممارسة العنف كانت بدرجة متوسطة ، وقد أحتلت الأسباب الخارجية المرتبة الأولى ثم الأسباب المدرسية ثم الأسباب النفسية التي تعود بالطلبة وأسرههم .

(3) **دراسة الشويحات وعكروش ( 2010 ) :** هدفت الدراسة إلى تعرف أسباب العنف الجامعي من وجهة نظر طلبة الجامعات الحكومية وعددهم ( 2100 ) طالباً وطالبة

،أسفرت الدراسة أن أهم اسباب العنف في الجامعات هو ضعف المهارات الشخصية للطلبة ،  
ثم الخلفية الاجتماعية للطلبة وأخيراً الخلفية الثقافية لهم .

#### إجراءات الدراسة : منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وهو الأنسب لمثل هذه الدراسات الميدانية ،  
والذي يستقصي الأسباب المؤدية إلى ارتكاب العنف ، بهدف وصف الظاهرة ، ومعرفة  
ارتباطاتها ببعض المتغيرات .

**مجتمع الدراسة :** يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة الطلبة في جامعة الزنتان للفصل  
الدراسي الاول ( خريف 2020 – 2021 ) ، والبالغ عددهم 6533 طالباً وطالبة موزعين  
على ( 21 ) كلية على النحو التالي :

جدول ( 1 ) توزيع أفراد مجتمع الدراسة بين الطلبة وفق الكلية و النوع

| النوع |     | الكلية                         |
|-------|-----|--------------------------------|
| أنثى  | ذكر |                                |
| 38    | 22  | كلية التربية تيجي              |
| 240   | 136 | كلية طب الأسنان                |
| 18    | 16  | كلية الزراعة الريانية          |
| 117   | 114 | كلية القانون والعلوم السياسية  |
| 129   | 30  | كلية التقنية الطبية            |
| 52    | 281 | كلية الهندسة الزنتان           |
| 148   | 12  | كلية التربية الريانية          |
| 349   | 257 | كلية الآداب والعلوم بدر        |
| 347   | 97  | كلية التربية بفرن              |
| 128   | 46  | كلية التربية درج               |
| 181   | 485 | كلية المحاسبة الرجبان          |
| 0     | 49  | كلية الموارد الطبيعية          |
| 447   | 207 | كلية العلوم الزنتان            |
| 56    | 12  | كلية التربية طبقة              |
| 12    | 25  | كلية الاعلام الرجبان           |
| 54    | 17  | كلية التربية الشويرف           |
| 414   | 74  | كلية التربية الزنتان           |
| 173   | 363 | كلية الاقتصاد والعلوم السياسية |



|                      |      |      |
|----------------------|------|------|
| كلية تقنية المعلومات | 162  | 97   |
| كلية الآداب الجوش    | 83   | 35   |
| المجموع              | 2878 | 3655 |

## المجموع الكلي 6533

### عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من ( 372 ) طالباً وطالبة منهم ( 186 ) ذكور و ( 186 ) إناث، بنسبة 8% من طلبة جامعة الزنتان ، يدرسون في مراحل متقدمة من المرحلة الجامعية طلبة مبتدئين ، وهي عينة عشوائية بلغت ( 372 ) طالباً وطالبة بعد استبعاد استمارات عدد من الطلبة لعدم إكمالها ، ويبين الجدول ( 2 ) خصائص العينة .

### جدول ( 2 ) خصائص عينة الدراسة :

| المتغير         | الفئة         | العدد | النسبة % |
|-----------------|---------------|-------|----------|
| النوع           | ذكر           | 186   | 50 %     |
|                 | أنثى          | 186   | 50 %     |
|                 | المجموع       | 372   | 100 %    |
| المستوى الدراسي | السنة الأولى  | 123   | 33 %     |
|                 | السنة الثانية | 98    | 26 %     |
|                 | السنة الثالثة | 79    | 21 %     |
|                 | السنة الرابعة | 72    | 20 %     |
|                 | المجموع       | 372   | 100 %    |

### أدوات الدراسة : استخدام الباحث في هذه الدراسة الأدوات التالية :

**1) استبانة أسباب السلبية و العنف الطلابي :** قام الباحث بالإطلاع على الأدب النظري المتعلق بأسباب السلبية والعنف الطلابي ، كما قام الباحث بطرح سؤال مفتوح على ( 15 ) من الطلبة المترددين على عمادة شؤون الطلبة و ( 15 ) أستاذاً وإدارياً يعملون في العمادة ، كما اطلع على عدد من المقاييس ذات العلاقة بالموضوع ، وقد تجمع لدى الباحث عدداً من الأسباب تم جمعها ، وعمل على تحليلها وحذف المتشابه منها حتى بلغت ( 50 ) فقرة ، وتصنيفها في أبعاد تمثلت على النحو الآتي :

- (أ) أسباب جامعية : وقد اشتملت على فقرات تتعلق بالإدارة الجامعية ، ودور الأمن الجامعي والبيئة المادية للجامعة ، تضمنتها الفقرات من ( 1 - 11 ) .
- (ب) أسباب تتعلق بالوحدات الأكاديمية و الإدارية : وقد اشتملت على فقرات تتعلق بأعضاء هيئة التدريس و المراكز الإدارية تضمنتها الفقرات من ( 12 - 26 ) .
- (ت) أسباب شخصية تتعلق بالطالب : وقد اشتملت على فقرات تتعلق بالجوانب النفسية والاجتماعية و الاقتصادية و المهارية للطالب ، تضمنتها الفقرات من ( 27 - 39 ) .
- (ث) أسباب مجتمعية : وقد اشتملت على فقرات تتعلق بثقافة المجتمع وأبنيته المعرفية والظروف السياسية و الاقتصادية و الأسرية تضمنتها الفقرات من ( 40 - 50 ) .

**صدق الأداة :** لضمان صدق الأداة تم عرضها على خمسة من المحكمين في مجال الاجتماع وعلم النفس ، حيث طلب منهم تحكيم مدى انتماء الفقرات إلى مجالها ، وحذف أو إضافة فقرات جديدة ، و السلامة اللغوية .

وتم اعتماد مقبول الفقرات التي اتفاق 80 % من المحكمين ، كما تم استخراج مدى ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لاستبانة ، كدليل على التجانس بين فقرات الاستبانة ، فقد تراوحت قيم معامل الارتباط أكثر ما بين ( 0.30 - 0.61 ) .

#### ثبات الأداة :

تم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من ( 30 ) طالبا وطالبة ، من خارج عينة الدراسة وأعيد تطبيقه بعد أسبوعين ، وحسب معامل الارتباط بين التطبيق الأول و الثاني، حيث بلغ معامل الارتباط للأداة ( 0.78 ) كما تم حساب معامل " كرو نباخ الفا " لقياس الثبات و الجدول رقم ( 4 ) يوضح النتائج .

| معامل الثبات | البعد         |
|--------------|---------------|
| 0.87         | العنف الجسدي  |
| 0.86         | العنف النفسي  |
| 0.87         | عنف الممتلكات |
| 0.89         | الدرجة الكلية |

### طريقة التصحيح :

تتألف الاستبانة من ( 25 ) فقرة ، وأمام كل فقرة ثلاثة بدائل لإجابة هي تمارس بدرجة كبيرة وتعطي ثلاث درجات ، وتمارس بدرجة متوسطة وتعطي درجتان ، وتمارس بدرجة قليلة وتعطي درجة واحدة ، وتتراوح مدى الاستبانة ما بين ( 25 - 75 ) ، وتعني الدرجة المرتفعة على كل شكل أو أنه الأسلوب الأكثر شيوعاً وانتشاراً .

**الأساليب الإحصائية :** استخدم الباحث الأساليب التالية :

(1) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمعرفة اسباب العنف و السلبية بأشكاله الأكثر تأثيراً في الظاهرة .

(2) استخدم الباحث " ت " وتحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على متغيرات الدراسة .

(3) استخدم الباحث معاملات الارتباط لغايات الثبات و الصدق للأدوات .

**نتائج الدراسة :** نتائج السؤال الأول : ما أسباب العنف والسلبية لدى الطلاب من وجهة نظر الطلبة الجامعيين ؟

للإجابة عن هذا السؤال ، تم استخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لدرجات عينة الدراسة ، على كل مجال من مجالات أسباب العنف و على الفقرات الممثلة لكل مجال . ولتحديد مستوى تأثير كل سبب فرعي تم اعتماد المعيار التالي ( الحد الأعلى - الحد الأدنى ÷ عدد الفئات ) ، وعليه فإن من حصل على متوسط حسابي أقل 1.66 يعتبر المستوى منخفضاً ومن حصل على متوسط حسابي ما بين ( 1.67 - 2.33 ) يعتبر المستوى متوسطاً ، ومن حصل على متوسط حسابي أكثر من 2.34 يعتبر المستوى مرتفعاً . وقد أظهر التحليل الإحصائي النتائج كما في الجدول ( 5 ) .

جدول ( 5 ) المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات عينة الدراسة على مجالات

أسباب العنف و السلبية

| درجة<br>المستوى | ترتيب<br>المجال | الانحراف<br>المعياري | المتوسط<br>الحسابي | مجالات أسباب العنف و السلبية               |
|-----------------|-----------------|----------------------|--------------------|--------------------------------------------|
| متوسط           | 3               | 0.37                 | 2.21               | أسباب جامعية تتعلق بالإدارة والأمن الجامعي |
| متوسط           | 4               | 0.39                 | 2.18               | أسباب تتعلق بالوحدات الأكاديمية والإدارية  |

|                                                              |      |      |   |       |
|--------------------------------------------------------------|------|------|---|-------|
| اسباب شخصية تتعلق بالطالب                                    | 2.35 | 0.38 | 1 | مرتفع |
| أسباب مجتمعية تتعلق بالعوامل الثقافية و السياسية والاقتصادية | 2.32 | 0.36 | 2 | متوسط |

يُبين الجدول ( 5 ) إن الأسباب الشخصية التي تتعلق بالطالب ، احتلت المرتبة الأولى بمستوى تأثير مرتفع ، واحتلت الأسباب المجتمعية المرتبة الثانية بمستوى تأثير متوسط يلي ذلك الأسباب الجامعية التي احتلت المرتبة الثالثة بمستوى تأثير متوسط في حين أن الاسباب التي تتعلق بالوحدات الاكاديمية و الادارية احتلت المرتبة الاخيرة بمستوى تأثير متوسط .

#### المجال الأول : أسباب تتعلق بالإدارة الجامعية والأمن الجامعي :

لقد تم استخراج المتوسطات الحسابية ، و الانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على فقرات هذا المجال ، وقد اتضحت النتائج في الجدول رقم ( 6 ) .

#### جدول : ( 6 ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة

الدراسة على فقرات :

#### المجال الأول : أسباب جامعية مرتبة تنازلياً :

| م  | الفقرة                                                                               | المتوسط | الانحراف المعياري | الدرجة |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|--------|
| 1  | تدخل الوساطة و المحسوبة عند تطبيق الأنظمة                                            | 0.63    | 2.44              | مرتفع  |
| 2  | ليس هناك إجراءات صارمة لمنع دخول الطلبة من خارج الجامعة                              | 2.39    | 0.81              | مرتفع  |
| 3  | اكتظاظ الطلبة وتجمعهم في أماكن محددة                                                 | 2.36    | 0.71              | مرتفع  |
| 4  | ارتفاع رسوم التسجيل و الساعات ، مما يدفع الطلبة إلى افتعال أسباب للقيام بأعمال العنف | 2.29    | 0.78              | متوسط  |
| 5  | عدم تنفيذ الإجراءات التأديبية تحت ضغط الوساطة من المجتمع المحلي                      | 2.22    | 0.75              | متوسط  |
| 6  | عدم كفاءة موظفي الأمن الجامعي في التعامل مع مشكلات الطلبة                            | 2.22    | 0.81              | متوسط  |
| 7  | عدم وضوح مسؤولية رجال الأمن داخل الحرم الجامعي                                       | 2.21    | 0.79              | متوسط  |
| 8  | عدم الاستماع لشكاوي الطلبة من قبل الإدارة                                            | 2.21    | 0.77              | متوسط  |
| 9  | عدم وجود أماكن للنشاطات اللامنهجية لشغل اوقات الفراغ للطلبة                          | 2.04    | 0.81              | متوسط  |
| 10 | تهاون الجامعة في اتخاذ القرارات الحازمة بحق المشاغبين                                | 2.00    | 0.79              | متوسط  |
| 11 | عدم قدرة الإدارة الجامعية على صهر التفاوت الاجتماعي في بوتقة واحدة                   | 1.69    | 0.75              | متوسط  |
|    | المتوسط الكلي                                                                        | 2.21    | 0.76              | متوسط  |

يُبين الجدول ( 6 ) إن أكثر الأسباب إسهاماً في أحداث العنف و السلبية هي : تدخل الوساطة و المحسوبة عند تطبيق الأنظمة و القوانين ، ثم عدم وجود إجراءات صارمة لمنع دخول الطلبة من خارج الجامعة ، ثم اكتظاظ الطلبة وتجمعهم في أماكن محدودة ، وقد ساهمت هذه الأسباب بدرجة كبيرة جداً مرتفعة ، في حين ساهمت بقية الأسباب في إحداث العنف بدرجة متوسطة .

#### المجال الثاني : أسباب تتعلق بالوحدات الأكاديمية و الإدارية .

لقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على فقرات المجال الثاني ، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم ( 7 ) .

جدول : ( 7 ) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الطلبة ، على فقرات المجال الثاني : أسباب تتعلق بالوحدات الأكاديمية و المراكز الإدارية مرتبة ترتيباً تنازلياً .

| م  | الفقرات                                                        | المتوسط | الانحراف المعياري | الدرجة |
|----|----------------------------------------------------------------|---------|-------------------|--------|
| 1  | تحيز بعض المدرسين في التعامل مع الطلبة                         | 2.43    | 0.65              | مرتفع  |
| 2  | مشكلات نظام القبول و التسجيل تسبب إرباكاً للطلاب               | 2.40    | 0.75              | مرتفع  |
| 3  | الإجراءات الروتينية في حل مشكلات الطلبة                        | 2.38    | 0.76              | مرتفع  |
| 4  | ضعف الإرشاد النفسي و التربوي في الجامعة                        | 2.32    | 0.73              | متوسط  |
| 5  | عدم توفر العدالة عند تقييم الطلبة                              | 2.25    | 0.76              | متوسط  |
| 6  | سوء تعامل الموظفين في الأقسام الإدارية مع الطلبة وعدم احترامهم | 2.25    | 0.85              | متوسط  |
| 7  | عدم إشراك الطلبة في تخطيط الأنشطة وتنفيذها                     | 2.22    | 0.75              | متوسط  |
| 8  | التشدد في التعامل مع الطلبة أكاديمياً                          | 2.19    | 0.76              | متوسط  |
| 9  | ضعف البرامج لتنمية المهارات الاجتماعية وتعزيز القيم            | 2.16    | 0.75              | متوسط  |
| 10 | عدم كفاءة العاملين مع الطلبة في التعامل مع قضاياهم ومشكلاتهم   | 2.16    | 0.81              | متوسط  |
| 11 | ضعف عملية الإرشاد الأكاديمي                                    | 2.08    | 0.74              | متوسط  |
| 12 | عدم اكتراث أعضاء هيئة التدريس و العمداء بمشكلات الطلبة         | 2.05    | 0.81              | متوسط  |
| 13 | استقراز المدرس لطلاب ومضايقتة                                  | 2.02    | 0.78              | متوسط  |
| 14 | عدم اشتراك الطلبة في بحوث ونشاطات جادة من قبل المدرسين         | 1.88    | 0.80              | متوسط  |
|    | المتوسط الكلي                                                  | 2.20    | 0.76              | متوسط  |

يُبين الجدول ( 7 ) إن أكثر الأسباب إسهاماً في انتشار العنف هي : تحيز بعض المدرسين عند التعامل مع الطلبة ، يلي ذلك مشكلات نظام القبول و التسجيل ، ثم الإجراءات الروتينية في حل مشكلات الطلبة ، حيث أسهمت كل منها بدرجة مرتفعة ، يلي

ذلك ضعف الإرشاد النفسي و التربوي ، وعدم توفير العدالة عند تقييم الطلبة من قبل المدرسين فقد ساهمت بدرجة متوسطة في إحداث العنف .

### المجال الثالث : أسباب شخصية تتعلق بالطالب :

لقد تم استخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على فقرات المجال الثالث ، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي مايلي :

**جدول : ( 8 ) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال الثالث : أسباب شخصية ، تتعلق بأحوال الطلبة مرتبة ترتيباً تنازلياً .**

| م  | الفقرة                                                     | المتوسط | الانحراف | الدرجة |
|----|------------------------------------------------------------|---------|----------|--------|
| 1  | ضعف الوازع الديني                                          | 2.72    | 3.33     | مرتفع  |
| 2  | تدني المستوى الأكاديمي و المعدل التراكمي للطلاب            | 2.51    | 0.66     | مرتفع  |
| 3  | ضعف مهارات الحوار وإدارة الصراع عند الطلبة                 | 2.44    | 0.71     | مرتفع  |
| 4  | ضعف شعور الطالب بالمسؤولية                                 | 2.42    | 0.70     | مرتفع  |
| 5  | شعور الطلبة بالإحباط من واقع الجامعة                       | 2.41    | 0.70     | مرتفع  |
| 6  | العنف وسيلة للتظاهر أمام الزملاء وإظهار القوة              | 2.37    | 0.76     | مرتفع  |
| 7  | العنف وسيلة للدفاع عن النفس نتيجة التعرض لمضايقة الزملاء   | 2.36    | 0.74     | مرتفع  |
| 8  | ضعف مهارات التواصل بين الطلبة                              | 2.35    | 0.75     | مرتفع  |
| 9  | ضعف الولاء للقيم الجامعية و الاهتمام بالمصالح الشخصية      | 2.33    | 0.76     | متوسط  |
| 10 | مشكلات العلاقات العاطفية مع الطالبات                       | 2.33    | 0.72     | متوسط  |
| 11 | ضعف الدافعية لدراسة لدى بعض الطلبة                         | 2.32    | 0.71     | متوسط  |
| 12 | ضعف قدرة الطالب على ضبط الغضب وقمع الانفعالات              | 2.32    | 0.74     | متوسط  |
| 13 | ضعف الوضع الاقتصادي لطالب ، مما يحول دون تلبية احتياجاته . | 2.27    | 0.74     | متوسط  |
| 14 | معاناة الطالب من مشكلات أسرية ينقلها إلى ساحة الجامعة .    | 2.21    | 0.82     | متوسط  |
|    | المتوسط الكلي                                              | 2.38    | 0.92     | متوسط  |

يُبين جدول رقم ( 8 ) أن أكثر الأسباب تأثيراً في أحداث العنف هي على التوالي : ضعف الوازع الديني ، تدني المستوى الأكاديمي التحصيلي للطلاب ، ضعف مهارات الحوار وإدارة الصراع ، ضعف شعور الطالب بالمسؤولية ، شعور الطالب بالإحباط ثم استخدام العنف وسيلة للتظاهر وإظهار القوة ، وقد ساهمت جميعها في إحداث العنف بدرجة مرتفعة .

#### المجال الرابع : أسباب تتعلق بالمجتمع .

لقد تم استخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على فقرات المجال الرابع وهو أسباب مجتمعية فقد أظهر التحليل الإحصائي مايلي في الجدول رقم ( 9 ) .

جدول ( 9 ) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات المجال الرابع : أسباب تتعلق بالمجتمع مرتبة ترتيباً تنازلياً .

| ت<br>الفقرات | الفقرة                                               | المتوسط | الانحراف | الدرجة |
|--------------|------------------------------------------------------|---------|----------|--------|
| 1            | انتشار ثقافة أن البطل هو من يأخذ حقه بيده .          | 2.56    | 0.71     | متوسط  |
| 2            | انتشار العصبية و القلبية في الوسط الجامعي .          | 2.52    | 0.66     | مرتفع  |
| 3            | التنافس في الانتخابات الطلابية                       | 2.47    | 0.70     | مرتفع  |
| 4            | وجود فراغ فكري وسياسي لدى الطلبة                     | 2.46    | 0.70     | مرتفع  |
| 5            | التباين الفكري و الثقافي بين الطلبة                  | 2.42    | 0.62     | مرتفع  |
| 6            | انتشار ثقافة أن ممارسة العنف من علامات الرجولة       | 2.36    | 0.72     | مرتفع  |
| 7            | تقييد حريات الطلبة وعدم السماح لهم بإبداء آرائهم .   | 2.35    | 0.73     | مرتفع  |
| 8            | تأثير البطالة على الطلبة و الخوف من المستقبل .       | 2.34    | 0.76     | مرتفع  |
| 9            | مشاهدة برامج العنف في وسائل الإعلام ومحاولة محاكاتها | 2.06    | 0.74     | متوسط  |
| 10           | احتقان مشاعر الطلبة بسبب الواقع السياسي في المنطقة   | 2.03    | 0.80     | متوسط  |
| 11           | المظاهرات و الاعتصامات داخل الحرم الجامعي            | 1.95    | 0.78     | متوسط  |
|              | المتوسط الكلي                                        | 2.32    | 0.71     | متوسط  |

يُبين جدول ( 9 ) أن أكثر الأسباب إسهاماً في إحداث العنف في هذا المجال هي : انتشار ثقافة أن البطل هو من يأخذ حقه بيده ، انتشار العصبية و القبلية في الوسط الجامعي ، التنافس في الانتخابات الطلابية ، وجود فراغ فكري وسياسي لدى الطلبة ، التباين الفكري و الثقافي بين الطلبة .

#### نتائج السؤال الثاني :

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الطلبة على استبانة العنف يُعزى إلى المستوى الدراسي للطالب ؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج تحاليل التباين الأحادي لمعرفة أثر المستوى الدراسي على الاختلاف في تحديد أساليب العنف وقد ظهرت النتائج في الجدول رقم ( 10 ) .

جدول ( 10 ) تحليل التباين الأحادي للاختلاف في أسباب العنف تبعاً لمتغير المستوى الدراسي .

| المجال                                                                      | مصدر التباين   | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | ف    | الدلالة |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|------|---------|
| أسباب جامعية تتعلق بالإدارة الجامعية ، الأمن الجامعي ، بيئة الجامعة المادية | بين المجموعات  | 1.50           | 3            | 0.50           | 3.76 | 0.01    |
|                                                                             | داخل المجموعات | 43.49          | 327          | 0.13           |      |         |
|                                                                             | المجموع        | 45.00          | 330          |                |      |         |
| أسباب الوحدات الأكاديمية والإدارية                                          | بين المجموعات  | 1.86           | 3            | 0.62           | 4.26 | 0.01    |
|                                                                             | داخل المجموعات | 47.68          | 327          | 0.15           |      |         |
|                                                                             | المجموع        | 49.55          | 330          |                |      |         |
| أسباب شخصية تتعلق بأحوال الطلبة                                             | بين المجموعات  | 1.26           | 3            | 0.42           | 1.99 | 0.11    |
|                                                                             | داخل المجموعات | 69.19          | 327          | 0.21           |      |         |
|                                                                             | المجموع        | 70.45          | 330          |                |      |         |
| أسباب مجتمعية تتعلق بالعوامل الثقافية والسياسية والاقتصادية                 | بين المجموعات  | 0.41           | 3            | 0.14           | 1.06 | 0.37    |
|                                                                             | داخل المجموعات | 42.56          | 327          | 0.13           |      |         |
|                                                                             | المجموع        | 42.97          | 330          |                |      |         |

يتبين من الجدول ( 10 ) أن الاختلافات في أسباب العنف من وجهة نظر الطلبة بلغت مستوى الدلالة الإحصائية عند مستوى 0.05 ، فأقل لمجالي الأسباب الجامعية ، ومجال الوحدات الأكاديمية و الإدارية ، حيث أن قيم " ف " كانت ( 4.26 - 3.76 ) بالترتيب ،



أما بقية المجالات فإن الفروق لم تبلغ مستوى الدلالة الإحصائية ، ومن أجل تحديد موقع الفروق الدالة تم استخدام اختبار شافية للمقارنات البعدية كما في الجدول ( 11 ) .

**جدول : ( 11 ) نتائج اختبار شافية للمقارنة لمتغير المستوى الدراسي .**

| المستوى<br>الرابع | المستوى<br>الثالث | المستوى<br>الثاني | المستوى الأول | المستوى           | الأسباب                                  |
|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|-------------------|------------------------------------------|
| *0.33             | *0.22             | 0.10              | -             | المستوى الأول     | أسباب جامعية                             |
| 0.10              | 0.12              |                   | -             | المستوى<br>الثاني |                                          |
| 0.05              | -                 |                   | -             | المستوى الثالث    |                                          |
| -                 | -                 |                   | -             | المستوى الرابع    |                                          |
| *0.33             | *0.25             | 0.12              | -             | المستوى الأول     | أسباب الوحدات<br>الأكاديمية<br>والإدارية |
| 0.12              | 0.16              |                   | -             | المستوى<br>الثاني |                                          |
| 1.09              | -                 |                   | -             | المستوى الثالث    |                                          |
| -                 | -                 |                   | -             | المستوى الرابع    |                                          |

بالنظر إلى الجدول رقم ( 11 ) قد تبين أن هناك فروقاً واختلافات في تحديد أسباب العنف بين طلبة المستوى الأول وكل من طلبة المستوى الثالث و الرابع على مجالي أسباب جامعية .

وأسباب تتعلق بالوحدات الأكاديمية و الإدارية حيث سجل طلبة المستوى الاول متوسطات أعلى من طلبة المستوى الثالث و الرابع .

**نتائج السؤال الثالث : هل هناك فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة على إستبانة العنف تُعزى إلى الجنس .**

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لدرجات أفراد المجموعتين الذكور والإناث تم حساب قيمة " ت " لمعرفة دلالة الفروق بين المتوسطات ، وقد أظهرت النتائج في الجدول ( 12 ) .

**جدول : ( 12 ) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية وقيم " ت " لدرجات الطلاب والطالبات على استبانة العنف .**

| المجال                                                                      | الجنس | المتوسط | الانحراف | ت     | الدالة |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------|---------|----------|-------|--------|
| أسباب جامعية تتعلق بالإدارة الجامعية ، الأمن الجامعي ، بيئة الجامعة المادية | ذكور  | 2.25    | 0.34     | 1.99  | 0.05   |
|                                                                             | إناث  | 2.17    | 0.39     |       |        |
| أسباب شخصية تتعلق بأحوال الطلبة .                                           | ذكور  | 2.37    | 0.41     | -0.36 | 0.72   |
|                                                                             | إناث  | 2.39    | 0.51     |       |        |
| أسباب مجتمعية تتعلق بالعوامل الثقافية و السياسية و الاقتصادية .             | ذكور  | 2.33    | 0.33     | -0.05 | 0.96   |
|                                                                             | إناث  | 2.33    | 0.39     |       |        |
| أسباب الوحدات الأكاديمية والإدارية .                                        | ذكور  | 2.37    | 0.41     | -0.36 | 0.72   |
|                                                                             | إناث  | 2.39    | 0.51     |       |        |

يتبين من الجدول ( 12 ) أن هناك اختلافاً وفروفاً دالة إحصائياً بين الذكور والإناث من الطلبة ، في تقييم أو تحديد أساليب العنف في مجال أسباب جامعية ، و الوحدات الأكاديمية و الإدارية ، لصالح الذكور ، مما يعني أن الذكور قد قيموا الأسباب بشكل أعلى من الإناث، أما في مجالي أسباب شخصية وأسباب مجتمعية فلا يوجد فروق ذات دلالة احصائية .

**نتائج السؤال الرابع: ما هي أشكال العنف الأكثر شيوعاً التي يستخدمها الطلبة في المشاجرات الطلابية كما يدركها الطلبة .**

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لدرجات الطلبة على فقرات الاستبانة . وذلك لتحديد أكثر أشكال العنف شيوعاً ، وتم اعتماد المعيار الآتي في تحديد درجة أو مستوى استخدام شكل العنف وهو : أقل من 1.66 منخفض . 1.76 – 2.34 متوسط فأكثر مرتفع ، ولقد اتضح من نتائج التحليل أن أكثر الأشكال استخداماً وشيوعاً لدى الطلبة ، و التي نالت مستوى " مرتفع " هي كما وردت في الجدول رقم ( 12 ) .

## الجدول رقم ( 13 ) أشكال العنف الأكثر شيوعاً لدى عينة الدراسة مرتبة ترتيباً

تنازلياً

| م | الفقرة ( شكل العنف )               | المتوسط الحسابي | الانحراف | المستوى | شكل العنف |
|---|------------------------------------|-----------------|----------|---------|-----------|
| 1 | الصراخ بصوت عال في وجه الآخر       | 2.53            | 0.74     | مرتفع   | عنف نفسي  |
| 2 | استخدام الأيدي و الأرجل            | 2.50            | 0.69     | مرتفع   | عنف جسدي  |
| 3 | الوشاية و التحريض ضد الخصم         | 2.44            | 0.69     | مرتفع   | عنف نفسي  |
| 4 | التهديد و الوعيد بمعاقبة الآخر     | 2.41            | 0.74     | مرتفع   | عنف نفسي  |
| 5 | الاستهزاء و السخرية من الآخر       | 2.40            | 0.72     | مرتفع   | عنف نفسي  |
| 6 | الإمساك بالخصم من ملابس و شدة بقوة | 2.38            | 0.75     | مرتفع   | عنف نفسي  |
| 7 | رمي الخصم أرضاً                    | 2.38            | 0.79     | مرتفع   | عنف نفسي  |
| 8 | التلفظ بألفاظ نابية لتحقير الآخر   | 2.34            | 0.74     | مرتفع   | عنف نفسي  |

يبين من الجدول ( 13 ) أن اشكال العنف هي الأكثر شيوعاً ، العنف الجسدي ، ولم يصل أي شكل من أشكال عنف الممتلكات إلى درجة مرتفعة .

### مناقشة النتائج والدلالات الاجتماعية و النفسية لها .

#### مناقشة نتائج السؤال الأول : ما هي أسباب العنف الطلابي من وجهة نظر الطلبة .

لقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة وجود الأسباب المؤدية إلى العنف كانت متوسطة ، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الصرايرة ( 2009 ) ، ودراسة المخاريز ( 2006 ) وقد أحتلت الأسباب الشخصية المتعلقة بالطلاب المرتبة الأولى ، ويبدو ذلك منطقياً ذلك أن الطالب الجامعي يمر في مرحلة المراهقة التي تمتاز بالرهافة الانفعالية و الحدة الانفعالية و التقلبات المزاجية الانفعالية و التقلبات المزاجية و الرغبة في تأكيد الذات وإثبات الوجود ، ويتعرض إلى ضغوطات وإحباطات في الجو الجامعي ، تمثل الشرارة أو المثير الذي يؤدي إلى السلوك العنفي أو اضطرابات سلوكية ( حسين و الزويد ، 1999 ) ، ولا شك أن شخصية الطالب وما يملكه من قيم وثقافة ومهارات ، تلعب دوراً واضحاً في كيم العنف أو إطلاقه ، فمن لا يملك مهارات الحوار و للتواصل وحل المشكلات ، ولا يملك قيم التسامح

والإيثار ، و تحركة ثقافة التعصب و الكراهية و الفوقية ، قد تكون استجابته أميل إلى العنف إذا توفر المثير المسبب لذلك و العكس صحيح .

**بعد تحليل مضامين هذه الأسباب نستخلص الدلالات الاجتماعية و النفسية و العقلية و المعرفية التالية :**

1. وجود خلل في النسق القيمي للطالب : ومن ذلك ضعف الوازع الديني ، ضعف قيم تحمل المسؤولية ، تقبل التنافس في المواقف الجامعية .
  2. ضعف مهارات الذكاء الانفعالي : ومن ذلك ضعف مهارات الحوار وإدارة الصراع وضعف التحكم في الانفعالات .
  3. وجود ثقافة مجتمعية تمجد العنف وتعززه ، وترفض الآخر و التعالي عليه : ومن ذلك انتشار ثقافة أن البطل يأخذ حقه بيده ، وثقافة عدم تقبل الاختلاف الفكري و الثقافي داخل الجامعة ، وانتشار ثقافة الولاء للعصبية و القبلية ، وهذه أفكار لا منطقية تشيع في المجتمع ، ويتبنها بعض الطلبة و تؤثر في سلوكهم وتدفع بهم إلى العنف .
  4. وجود فراغ سياسي وفكري لدى الطلبة ، ودخول عناصر غير منضبطة إلى الجامعة و الفشل في التحصيل الدراسي ، كلها عوامل مساعدة تبعث على العنف ، ولكن كيف تعمل هذه الدلالات على إحداث العنف وما هي صيرورة الفعل العنفي .
- إن وجود أحداث ضاغطة أو وجود مثيرات صادمة في مواقف التفاعل الجامعي قد تستفز الطالب وتؤججها عناصر غير منضبطة ، يترتب عليها استجابة معينة ، وتتوقف هذه الاستجابة على تأويل وتفسير الطالب للموقف الضاغط أو المثير ، فإن تأويل أو تفسير الحدث سالباً وغير عقلاني في ضوء ثقافة الطالب وقيمه وعاداته التي تشربها خلال تنشئته الاجتماعية ، وأصبحت جزء من بنائه المعرفي ، بادر الطالب إلى سلوك العنف ، ويعزز هذا الفعل ويدعمه ضعف في مهارات التواصل و الحوار وإدارة الصراع وضعف القدرة على التحكم عند الطالب ، فيجد نفسه أمام ممارسة السلوك العنيف الذي قد يتسع بفعل التعصب و الولاء القبايلي ليمتد إلى مجموعات أخرى.

و العكس صحيح لمن فسر الحدث أو الموقف تفسيراً إيجابياً ، وأمتلك مهارات التواصل وقيم التسامح و الإيثار وثقافة تقبل الآخر واحترام رأيه ، ويتفق هذا الإطار التفسيري مع عدد من الدراسات فقد أوضح جولمان ( 1998 ) وحسين ( 2007 ) أن العنف في المدارس و الجامعات يرتبط بضعف مهارات الذكاء الانفعالي ، وأن ممارسي العنف يفتقرون إلى

مهارات التواصل و الحوار و التعاطف وتقبل مشاعر الآخرين وأرائه ، وصعوبتهم في ضبط انفعالاتهم و تحمل الإحباط و إدارة الغضب .

**مناقشة السؤال الثاني : هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة على استبانة العنف تُعزى إلى المستوى الدراسي للطلاب .**

بينت نتائج دراستنا الحالية أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى المستوى الدراسي للطلبة في مجالين هما : أسباب جامعية ، وأسباب تتعلق بالوحدات الأكاديمية ، وقد تبين أن الفروق كانت بين طلبة المستوى الأول وكل من طلبة المستوى الثالث و الرابع ، حيث سجل طلبة المستوى الأول متوسطات أعلى ، ولا فروق ذات دلالة إحصائية في مجالي الأسباب الشخصية والأسباب المجتمعية .

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الطلبة في المستوى الأول انتقلوا إلى بيئة جامعية جديدة ومتطلبات جديدة وأنظمة وقوانين جديدة فهم أقل دراية ووعياً وألفة بها ، كما أن طرق التعامل مع المدرسين في بداية الأمر لم تبدو واضحة ، فيشعر الطالب بعدم الألفة في هذا المكان ، على عكس طلبة المستوى الثالث و الرابع فهم أكثر نضجاً وإدراكاً لمتطلبات الحياة الجامعية ، وأكثر ألفة بالتعامل مع المدرسين .

**نتائج السؤال الثالث : هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عينة الدراسة على استبانة العنف و السلبية تُعزى للجنس .**

بينت نتائج دراستنا الحالية : أن هناك فروقاً بين الذكور و الإناث من الطلبة في تحديد أسباب العنف في مجالي أسباب جامعية ، وأسباب تتعلق بالوحدات الأكاديمية و الإدارية ، أما في مجالي أسباب شخصية و أسباب مجتمعية فلا فروق بين الجنسين ، وهذا يعني أن الطلبة الذكور أدركوا أن الأسباب الجامعية و الأسباب المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس في إثارة العنف أكثر من الإناث .

**نتائج السؤال الرابع : ما أشكال العنف الأكثر شيوعاً التي يستخدمها الطلبة في المشاجرات الطلابية كما يدركها الطلبة ؟**

أظهرت النتائج أن ممارسة العنف بأشكاله المختلفة كان بدرجة متوسطة ، وإن العنف النفسي أكثر شيوعاً و انتشاراً بين الطلبة ، يلي ذلك العنف الجسدي ، ثم العنف ضد الممتلكات ، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة المخاريز ( 2006 ) حيث أحتل العنف اللفظي أو النفسي على المرتبة الأولى ، وسبب ذلك في أغلب الأحيان أن طلبة الجامعة في مرحلة

تمتاز بالرهافة الانفعالية وسرعة الانفعال ، فهم أكثر ميلاً إلى التفريغ الانفعالي ، كالسب و الشتم والتهديد ، كرد فعل للموقف الضاغط أو المثير الذي يستفزهم ، وقد يُجدي ذلك نفعاً في مواجهة الإثارة و الاستفزاز ، ولكنه قد يتطور إلى عنف جسدي ، إذا كانت استجابة الآخر عنفاً مضاداً ، ويتحقق ذلك بشكل أكثر إذا كانت المواجهة بين طلبة يملكون قدرات عضلية حيث يجدون في العنف الجسدي ضالتهم المنشودة تأكيداً لرجولتهم ، أما عن احتلال عنف الممتلكات المرتبة الأخيرة ، فقد يرجع إلى انتشار كاميرات المراقبة داخل الجامعة ، وقد يكون دلالة على ضعف في القدرة على المواجهة عند بعض الطلبة ، أو خوفاً من اكتشاف هوية المتمرّد أو المشاغب .

## المراجع

### أ- المراجع العربية :

1. جرار ، صلاح ( 2006 ) لماذا يستمر العنف في الجامعات ، مقالة غير منشورة ، عمان .
2. الناشف ، سلمى ( 2006 ) العنف في الجامعات مسببات وحلول ، ندوة العنف في الجامعات ، جامعة مؤتة ، الأردن .
3. ابن منظور ، ( 2002 ) لسان العرب ، دار الحديث ، القاهرة .
4. المخاريز ، لافي ( 2006 ) ظاهرة العنف الطلابي في الجامعات الأردنية الرسمية أسبابها ، دور عمادة شؤون الطلبة في معالجتها ، رسالة دكتوراه ، جامعة عمان العربية، عمان .
5. الشويحات ، صفاء وعكروش ، لبنى ( 2010 ) : مسببات العنف الطلابي في الجامعات الأردنية ، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية ، مجلد ( 3 ) عدد ( 2 ) ، عمان .
6. حسين ، محمود و البيود ، نادر ( 1999 ) مشكلات طلبة الجامعة ومستوى الإكتئاب لديهم في ضوء متغيرات الجنس و التخصص و المعدل التراكمي و المستوى الدراسي ، مجلة البصائر ، المجلد 3 ، العدد 2 ، جامعة البترا ، عمان .
7. حسين ، محمود ( 2007 ) العنف الطلابي الجامعي وارتباطه بالقيم و الذكاء الانفعالي وآليات الدفاع ، دراسة تحليلية ، المؤتمر السنوي الرابع عشر ، مركز الارشاد النفسي ، جامعة عين شمس ، القاهرة .

### المراجع الأجنبية :

1. Kim, M.( 2005 ) Defense Mechanisms and Self- reported violence toward .
2. Goleman,D. ( 1998 ): Working with Emotional Intelligence, Newyork Bantan Group .



## عمليات النقل الأوتوماتيكي للبروتوكولات (IPv4 , IPv6)

محمد عبدالقادر معتوق

علي أحمد الطالب

كلية التربية، جامعة فزان

المعهد العالي للعلوم والتقنيات الطبية الجميل

### المخلص

توضح الورقة العلمية عملية التحول من بروتوكول الإنترنت (IPv4) وهي النسخة المستخدمة حالياً، إلى الجيل التالي من بروتوكول الإنترنت (IPv6)، باستخدام عمليات النقل الأوتوماتيكي (ISATAP, 4to6) التي تنمو بشكل متزايد على الشبكات. لقد قمنا بشرح الحاجة إلى تنفيذ بروتوكول الإنترنت النسخة السادسة (IPv6) في الوقت نفسه الذي ماتزال هناك نسخة قيد الاستخدام، كما قمنا بالتركيز على أهمية الانتباه للآليات المختلفة لعملية الانتقال والتي تجعل من بروتوكول الإنترنت النسخة الرابعة (IPv4) والنسخة السادسة (IPv6) تعملان جنباً مع جنب على الشبكة. كما توفر الورقة العلمية معلومات تعليمية عن طريق المقارنة بين بروتوكول الإنترنت الحالي مع الجيل التالي من بروتوكولات الإنترنت وذلك من أجل الحصول على معرفة متعمقة على العناوين والبروتوكولات والعمليات المتعلقة بالموضوع

الكلمات المفتاحية: Dual Stack ، IPv4 ، IPv6 ، 4to6

### المقدمة

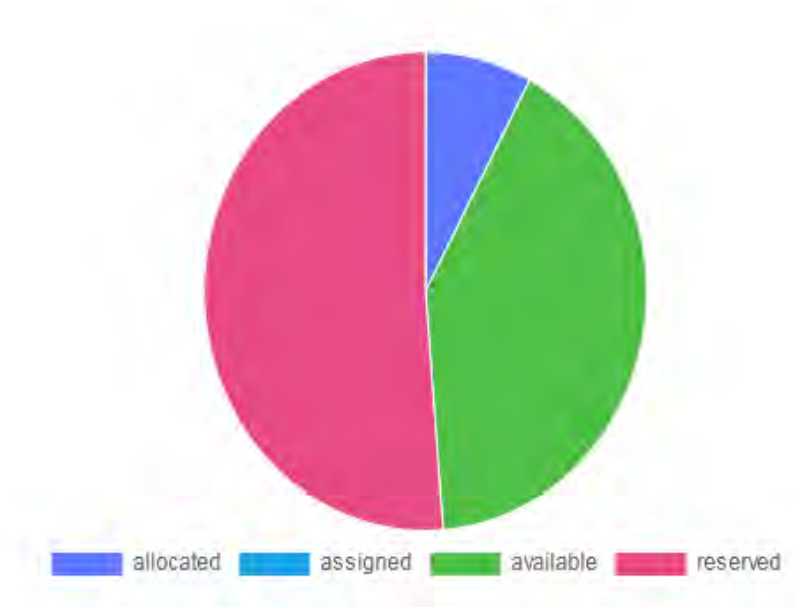
الجميع في هذا الفضاء من التكنولوجيا عندما يتم الاتصال بالشبكة يستخدم IP الخاص بالجهاز مثل الجهاز المكتبي أو المحمول أو الهاتف النقال وغيره، في نفس الوقت يصبح تحسين الشبكة أمراً بالغ الأهمية، استخدام بروتوكول الإنترنت الحالي (IPv4) استنفذ قضايا المعالجة العالمية في القطاع العام والخاص وفي المؤسسات التقنية، والانتقال إلى بروتوكول (IPv6) يحسن الاداء والموثوقية في الشبكات الحالية [10].

تم تعيين بروتوكول الإنترنت (IP) من خلال هيئة الأرقام المخصصة للإنترنت (IANA)، أي ما يعرف ببروتوكول طبقة الشبكة (Layer 3)، لم يتوقع مصممو (IPv4) ان يتم



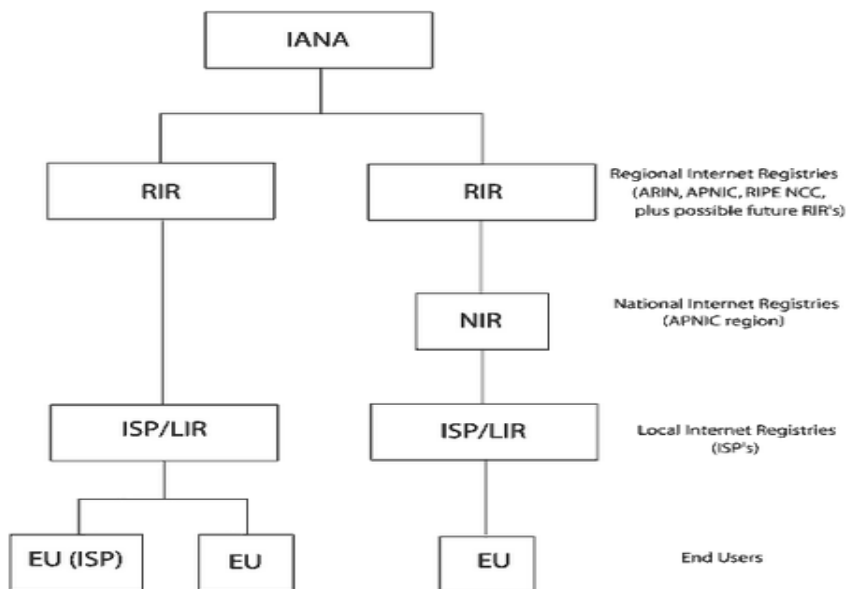
استخدامه بشكل اوسع ليصل الي 4.3 مليار عنوان ، وقد يصبح غير فعال مع زيادة المساحة لمستخدمي الانترنت ، بدأت هيئة الارقام المخصصة للإنترنت من تطوير (IPv6) في التسعينات كحل طويل الامد .

لحل هذه المشكلة ، يحتاج الإنترنت إلى اتخاذ خطوة ثورية تمكنه من تجاوز حدوده الحالية . يجب إجراء التغيير عن طريق الانتقال إلى بروتوكول إنترنت أحدث يُعرف باسم الإصدار 6 من بروتوكول الإنترنت (IPv6) ، الإصدار 6 من بروتوكول الإنترنت (IPv6) هو إصدار من بروتوكول الإنترنت IP الذي تم تصميمه للتغلب على الإصدار 4 من بروتوكول الإنترنت [9](IPv4)



### الشكل (1) حالة عناوين (IPv6) المخصصة من هيئة (IANA)

يتم توزيع مسؤولية إدارة مساحات عناوين IPv6 عالمياً وفقاً للهيكل الهرمي الموضح أدناه.



الشكل (2) السجلات (IPv6)

يوضح الجدول أدناه تقرير استنفاد مجموعة العناوين غير المخصصة من IANA والذي تم إنشاؤه في 10 يناير 2012 [7].

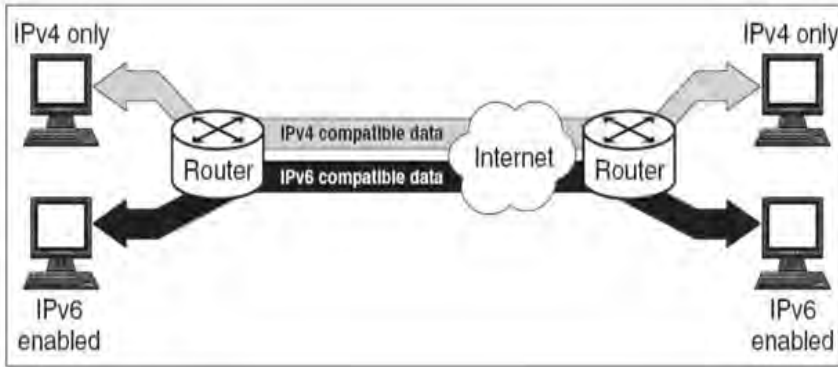
| RIR     | Projected Exhaustion Data | Remaining Address in (RIR pool (/8s)) |
|---------|---------------------------|---------------------------------------|
| APNIC   | 19-4-2011                 | 1-2023                                |
| RIPENCC | 22-7-2012                 | 3-2110                                |
| ARIN    | 9-7-2012                  | 5-6788                                |
| LACNIC  | 30-1-2014                 | 3-8878                                |
| AFRINIC | 2-10-2014                 | 4-3534                                |

يشير الاختلاف الرئيسي بين IPv4 و IPv6 إلى تنسيقات العنونة الخاصة بهم . يستخدم IPv4 32 بت فقط (4بايت ) لعنوان بروتوكول الإنترنت ، وبالتالي يمكنه دعم  $2^{32}$  أي (4,294,967,296) عناوين ، حيث يستخدم IPv6 عناوين 128 بت أي (16 بايت) ، لذا فإن مساحة العنوان الجديد تدعم  $2^{128}$  عنوان . يسمح هذا التوسع

للعديد من الاجهزة بأستخدامه للاتصال بالانترنت بالاضافة الي توفير مرونة إضافية في تخصيص العناوين والكفاءة لتوجيه حركة المرور [8].

**منهجية البحث :** اكثر تقنيات النقل المنتشرة هي المكس المزوج يعرف باسم ( Dual Stack ) واما ان تكون وسائل النقل تلقائية او يدوية . تحليل النقل الاوتوماتيكي اكثر كفاءة من اليدوي ، في هذه الورقة تم استخدام ( 6to4 , ISATAP )

1. **المكس المزوج (DUAL STACK):** المكس المزوج وهي اكثر تقنيات الانتقال بين البروتوكولات IPv4 و IPv6 استخداما ويعمل بالتوازي ،لهذا السبب يتطلب الكثير من الموارد ( طاقة المعالجة والذاكرة) ، كما يتعين علي المكس المزوج ( DUAL STACK ) التعامل جنب بجنب مع جداول الوجه واحد خاص ب (IPv4) والآخر تابع الي (IPv6)



الشكل (3) Dual Stack

2. **4 to 6 :** تستخدم هذه التقنية البروتوكول الحالي (IPv4) للانتقال لبيانات البروتوكول (IPv6) ، يتم عادة دمج عنوان IPv4 في IPv6 عندما يتم إرسال الحزم عبر القناة (Tunnel) إلى موقع الوجهة ، 4 to 6 يستخدم تنسيق عنوان محدد مع البادئة (prefix) 2002 متبوعاً بعنوان IPv4 للمضيف ثم عنوان الشبكة الفرعية ( subnet address ) ، عندئذ سيكون عنوان IPv4 مغلف يتم استخراجه في وجهة IPv6 . تقوم 4 to 6 باستخدام أجهزة توجيه الترحيل للسماح بحدوث الاتصال بين العقد . جهاز الترحيل يستلم حزم (IPv6) القائمة من مضيف (IPv4) ، ثم يقوم باستخراج عنوان (IPv6)

من حزم (IPv6) ، ثم إعادة توجيهه مخطط البيانات إلى شبكة (IPv6) ، عند وصول مخطط البيانات مع البادئة 2002 من مضيف (IPv6) ، يتم تغليف مخطط البيانات ونقله الي (IPv4)[3].

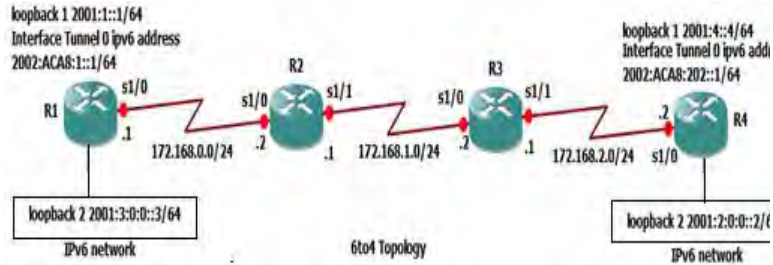
3. ISATAP : تم تصميمه بشكل أساسي داخل نطاق الموقع ؛ ويحصل مضيف ISATAP على بادئة 64 بت من خادم ISATAP . يقوم عنوان ISATAP بإنشاء مدخل معرف ( 5efe/96:: ) متبوعا بعنوان (IPv4) ، لتوفير الاتصال بين أجهزة توجيه IPv4 و IPv6 ، سيحصل مضيف ISATAP على عنوان محلي وسيكتشف القفزة اللاحقة لموجهة ISATAP بعد زرع عنوان IPv6 في عنوان IPv4 ، ثم سيتم نقل الحزم عن طريق النفق ، عند الوصول الى الوجهة سيتم فصل قمة IPv4 ويتم توجيه الحزمة إلى خادم IPv6 بحيث يتم نقل الحزم إلى مضيف ISATAP ، يقوم المضيف بعد ذلك بإزالة قمة IPv4 واستخراج حزم IPv6[5]

| Mechanism | Encapsulation manner | Address mapping for encapsulation                  | Heterogeneous routing                                | Issue                                                 |
|-----------|----------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 6to4      | IP-in-IP             | Stateless mapping, IPv4 address embedded in IPv6   | BR advertised IPv6 for Isolated IPv6 Islands to IPv6 | Routing scalability issue: prefix unable to aggregate |
| ISATAP    | NBMA-over-IPv4       | Stateless mapping with link-local or global prefix | Prefix configuration by ND                           | More complicate control plane than layer-3 IP-IP      |

#### الشكل (4) ملخص تقنية حماية نقل البيانات من عنوان الي اخر

**نتائج البحث :** تم إعداد اختبار لتقييم أداء البروتوكولات المختارة . باستخدام محاكي GNS3 باعتباره انسب اداة للمحاكاة لأنه يستخدم صور IOS حقيقية ، تم الحفاظ على جميع المعاملات الخاصة بالاختبار ثابتة أثناء فترة قصيرة وكانت تقنيات الانتقال متنوعة . كان جهاز الكمبيوتر 1 و 2 تمتفيذها باستخدام واجهات الاسترجاع.

1. **طوبولوجيا 4to6:** يحتوي على نفق افتراضي يتم ارسال حزم (IPv6) تم تكوين المدخل 0 على جهاز التوجيه R1 و R2 حيث يتم ارفاق عنوان (IPv6) من كل جوانب النفق يتم عرض عناوين الوجهة في الجدول (1)

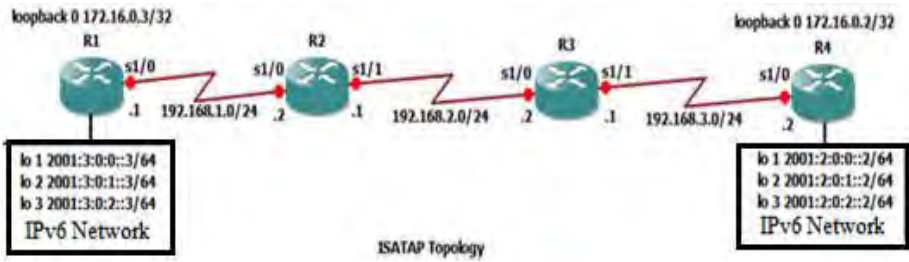


الشكل (5): شبكة 4 to 6 باستخدام GNS3

| Router | Interface  | IP address       |
|--------|------------|------------------|
| R1     | S1/0       | 172.168.0.1      |
|        | Loopback 1 | 2001:1::1        |
|        | Loopback 2 | 2001:3:0:0::3    |
|        | Tunnel 0   | 2002:ACA8:1::1   |
| R2     | S1/0       | 172.168.0.2      |
|        | S1/1       | 172.168.1.1      |
| R3     | S1/0       | 172.168.1.2      |
|        | S1/1       | 172.168.2.1      |
| R4     | S1/0       | 172.168.2.2      |
|        | Loopback 1 | 2001:4::4        |
|        | Loopback 2 | 2001:2:0:0::2    |
|        | Tunnel 0   | 2002:ACA8:202::1 |

جدول (1): عناوين IP الخاصة بشبكة 4to6

2. **طوبولوجيا ISATAP:** تتكون من اثنين من عنوان IPv6 التي تتصل عبر مدخل النفق ISATAP، ثم تهيئة مدخل النفق على الراوتر رقم 1 والراوتر رقم 4. عنوان الاسترجاع (IPv6) رقم 1, 2 ، رقم 3 يمثل كمبيوتر شخصي مع عنوان IPv6. يتم تهيئة عناوين IPv4 وعناوين الاسترجاع وفقا للجدول 2



الشكل (6): شبكة ISATAP باستخدام GNS3

| Router | Interface           | IP Address    |
|--------|---------------------|---------------|
| R1     | S1/0                | 192.168.1.1   |
|        | Loopback 0(tunnel1) | 172.16.0.3    |
|        | Loopback 1          | 2001:3:0:0::3 |
|        | Loopback 2          | 2001:3:0:1::3 |
|        | Loopback 3          | 2001:3:0:2::3 |
| R2     | S1/0                | 192.168.1.2   |
|        | S1/1                | 192.168.2.1   |
| R3     | S1/0                | 192.168.2.2   |
|        | S1/1                | 192.168.3.1   |
|        | S1/0                | 192.168.3.2   |
| R4     | Loopback 0(tunnel1) | 172.16.0.2    |
|        | Loopback 1          | 2001:2:0:0::2 |
|        | Loopback 2          | 2001:2:0:1::2 |
|        | Loopback 3          | 2001:2:0:2::2 |

جدول (2): عناوين IP الخاصة بشبكة ISATAP

### الملخص

يعود السبب الرئيسي للتحويل من عناوين IPv4 إلى عناوين IPv6 في المستقبل القريب إلى وجود نقص في عناوين IPv4 ، كل مدخلات الانترنت سواء كانت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة يجب ان تتعامل مع IPv6 . هذه الورقة تقارن بين أكثر تقنيات الانتقال استخداما ، قمنا باستخدام تقنيات النقل الأوتوماتيكي مثل (4to6 ، ISATAP) لأنها أكثر فاعلية من حفر اليدوي ، باستخدام GNS3 قمنا بمحاكاة تقنية الاختلاف التي تستند على التصميم البدائي ، بعد تحليل النتائج التي تم الحصول عليها نستنتج ان المكس المزدوج Dual Stack لدية افضل اداء ، لكن هناك بعض المشاكل هو ان المكس المزدوج (Dual Stack) يستهلك عناوين IPv4 ، كما يستهلك الكثير من الذاكرة وقوة المعالج ، كما تحتاج أجهزة توجيه Stack إلى التعامل مع جدول توجيه وإدارتهما بتنسيق بالتوازي مع التقنيات للعمل بشكل صحيح.

## المراجع

- [1] Y. Sookun and V. Bassoo, "Performance Analysis of IPv4 / IPv6 Transition Techniques," 2016
- [2] S. Shivani and Monalisa, "COMPARISON ANALYSIS OF VARIOUS TRANSITION MECHANISMS FROM IPV4 TO IPV6," International Journal Of Engineering And Computer Science, vol. 2, no. 6, 2013.
- [3] I. Biju and . A. Ali, "ANALYSIS OF IPV6 TRANSITION" , International Journal of Computer Networks & Communications (IJCNC), vol. 6, no. 5, 2014
- [4] Lihua Gong, Hongwen Le, Rong Yu, Journal of Computational Information Systems. 2012, "Analyses on IPv6 Evolution Technologies".
- [5] LI X , BAO C , CHEN M , et al . The China Education and Research Network ( CERNET) IVI translation design and deployment for the IPv4/IPv6 coexistence and transition. IETF RFC 6219 [S/OL].2015,03.06.
- [6] LI X, MURAKAMIT. Specifications of MAP Translation ( MAP-T) and MAP Encapsulation ( MAP-E) [EB/OL] .2015,03.05.
- [7] IPv4 address report <http://www.potaroo.net/tools/ipv4/index.html>
- [8] IPv6 Introduction, <http://en.wikipedia.org/wiki/IPv6>
- [9] Ra'ed AlJa'afreh, "Implementation of IPv4/IPv6 BDMS Transition Mechanism", Second UKSIM European Symposium on Computer Modeling and Simulation.
- [10] Briefing paper Internet Society, "IPv6: Why and how government should be involved" in Jun, 2009.



## زيادة القيمة الاقتصادية لزيت الزيتون من خلال

### التعرف على مواصفاته الحسية

مصطفى علي موسى ابوالنور

كلية التربية زلطن / جامعة صبراتة

#### الملخص

تهدف هذه الورقة البحثية الى التعرف على المواصفات الحسية لزيت الزيتون ، التي تجعله سلعة قادرة على المنافسة في السوق ، وهي بذلك ترفع من قيمته الاقتصادية لازدياد الطلب عليه من قبل المستهلك ، ويرجع ذلك لخصوصية زيت الزيتون في قيمته الغذائية والصحية ، حيث وجب على المستهلك الوصول الى معرفة مواصفات تضمن له نوعية ذات جودة عالية ، كما وجب عليه معرفة المراحل الهامة لزراعة شجرة الزيتون والاهتمام بها، واهمية ربط مرحلة الجني بمرحلة العصر ليتحصل على مواصفات عالية، وكذلك التعرف على اصناف الزيتون للاستفادة من الاصناف التي تتناسب زراعتها مع منطقته وكمية إنتاجها ، والاستفادة من المراحل التي تمر بها والخدمات التي تقدم للشجرة ، ومعرفة الخواص السلبية والايجابية للزيت وخاصة الحسية منها، والحصول على الزيت المعروف بالزيت البكر الممتاز ؛ الذي يتميز بخلوه من العيوب الحسية وتواجد الصفات الايجابية يكون متقارب واقل من 5 .

#### المقدمة:

يستخلص زيت الزيتون من عصر الثمار الناضجة من اشجاره المختلفة الاصناف والعديدة التسميات؛ فشجرة الزيتون مباركة كما ذكرت في القران الكريم وزيتها يضيء ، وامتازت بصفة تعطي الكثير وترضى بالقليل، وهي تتميز بانتشار زراعتها في عدة مناطق متفرقة في العالم؛ واشهر المناطق حوض البحر الابيض المتوسط ، فجد بلادنا الحبيبة ليبيا سهل عليها موقعها التوسع في زراعة اشجار الزيتون والعناية بها ، وهي من ضمن دول المجموعة المنتجة لزيت الزيتون، وعضواً بالمجلس الدولي لزيت الزيتون الكائن مقره بمدينة مدريد- اسبانيا، ولكن قل الاهتمام بعد اكتشاف النفط في ليبيا باشجار الزيتون، ولكن الان و في اطار البحث عن تنويع الدخل ومصادره والبحث عن تمويله وجب علينا



الاهفام بزف الزففون لاهمففه الفذاففه والصءفه والوصول به الى الافضل للمنافسه فف السوق لازفءاف قفمفه الاقفصاففه فف العالف؛ ففطلب الامر معرفه السوق، وطرفقه عرض افاففا من زف الزففون، فالسوق عرض وطلب وارففاف اسعارواففاففها ومنففف ومسفففك ولفل منافسه، فزفءاف الافافف بدون ءوءه فقلل الطلب، وهفا الامر فءعونا الى الوصول لافافف زف زففون عالف ءوءه وءالف من العفوب؛ لفصفف قافر على المنافسه وفزفد علفه الطلب ونصل الى فءقق الرفف لفقفوه الاقفصافف ، لذك ءب علفنا الففر على المرافل الزراففه وارففافها مع مرءله الصنافه للءصول على ءوافف لفف زفف فءعله عالف ءوءه، وبذلك فزءاف قفمفه الاقفصاففه.

ءف فءرس ورقه البءف هفه القفمه الاقفصاففه لفف الزففون من ءلال فقففم المباحف الفالفه :

- ءءماف شءره الزففون.
- اصناف الزففون المنففه.
- ءوافف ءسفه الفف فزفد من القفمه الاقفصاففه.
- الفافف والفوصفا
- المرافع

مشكله البءف: من ءلال ءصوصفه زف الزففون ،فءد نسبة الطلب علفه مرففه ءءاف؁بافءباره سلعه هافه فذاففا وصفا ،الامر الفف قء فساهم مسافمه كبفره فف قفمفه الاقفصاففه، وهفا لافافف الا بففففف معافر ءوءه من ءف ءرءه ءموضه وءواففه ءسفه لارضاء المسففك؁ءف فزءاف علفه الطلب.

فروض البءف:

- فزءاف اهمفه زف الزففون اقفصاففا من ءلال الففر على ءواففه.
- ارضاء المسففك بالمنفف الفافف.

أهمفه البءف:

- تتبع اهمية زيت الزيتون من قيمته الغذائية والصحية والاقتصادية ، وكذلك القيمة البيئية لاشجاره.

- تزداد الاهمية بتطبيق المراحل الزراعية مع مرحلة الاستخلاص.  
أهداف البحث:

1- الحصول على منتج قادر على المنافسة.

2- زيادة ثقافة المجتمع بأهمية شجرة الزيتون ورعايتها.

3- إثراء المكتبات العلمية .

منهجية البحث:

اتباع الباحث المنهج الوصفي في بحثه.

أدوات البحث:

الاطلاع على المراجع وشبكة المعلومات والخبرة العملية والحقلية للباحث في مجال الزراعة.

المصطلحات المستخدمة:

- شجرة الزيتون : جنس *Olea ssp* او اسمه العربي الزيتون او الشجرة المباركة والاسم الانجليزي *Olive tree* والاسم العلمي *Olea europaea* واسم العائلة *Oleaceae* ومستديمة الخضرة .

- الجودة : هى درجة من الامتياز او المواصفة التي يجب ان تكون موجودة بالمادة.

- الخواص الحسية : للانسان خواص حسية هى (السمع- الرائحة- الطعم- الرؤية- اللمس).

- زيت الزيتون : زيت سائل قابل للاكل، لا يحتوى على الكولسترول المضر بالقلب ومخلفاته علف للحيوانات والمرجين يستعمل لتثبيت التربة الرملية وخشب كوقود ويستخدم في الصناعات.

- درجة الحموضة : النسبة المئوية للاحماض الدهنية الحرة مقدرة بحمض الاوليك.

- الزيت البكر الممتاز Extra verage : هو الزيت الذي فيه الخصائص او المواصفات الايجابية متقاربة من بعضها ولا توجد به مواصفات سلبية.

### مراحل خدمات شجرة الزيتون:

مثل كل الاشجار المثمرة، فشجرة الزيتون تحتاج الى عدة خدمات تتزايد اهميتها من بداية الغرس الى ان تصل مرحلة الانتاج؛ حيث تمثلت خدماتها في مراحل منها (الغرس - التربة - الحراثة - التقليم - المكافحة - الجنى - الري والتسميد ...).

- مرحلة الغرس (زراعة الشجرة): للاستفادة من شجرة الزيتون نختار الصنف المناسب لزراعته، وذلك من ملامته للمناخ وسرعة النمو ووفرة الانتاج، حيث يتم غرس الشجرة حسب الظروف التي تختلف من منطقة الى اخرى حيث اختلاف معدلات سقوط الامطار، لذلك تختلف المسافات بين الاشجار وبالتالي يختلف عدد الاشجار في الهكتار الواحد، يكون في النظام البعل 25 شجرة للهكتار الواحد.

- مرحلة التربية: من خلالها يتم تقليم شتلة الزيتون من السنة الاولى للانبات لتأخذ الشكل والنمو المناسبين لتقديم الخدمات الزراعية المختلفة، الى ان تصل مرحلة الانتاج وتبني الهيكل والشكل الخاصان بالشجرة.

- مرحلة الحراثة : وهي تقليب التربة مع مراعات نوعية المحارث حسب الترب المختلفة (د. شرف الدين الشریف، 1984م)، والاستفادة منها تكون بعد سقوط الامطار وعند نمو الاعشاب المنافسة في امتصاص الماء والغذاء، قد تستمر فترة الحراثة خلال السنة لعدة مرات؛ ليتم من خلالها التخلص من الاعشاب وكذلك خلط الاسمدة في بعض الاحيان وتساعد في التقليل من الخاصية الشعرية في بعض الترب؛ وذلك للحفاظ على كمية الرطوبة المطلوبة للنمو، وكذلك التهوية وتكوين بيئة مناسبة لبدء حياة جديدة للشجرة.

- مرحلة التقليم: يتم ذلك بأزالة الاجزاء او الافرع الزائدة والمكسورة والمصابة، ويستفاد منها في التخفيف والتقصير لاعطاء الشجرة هيكل اساسي مناسب (تقليم تربية) أو عملية تنظييم لخف الثمار للحصول على انتاج افضل (تقليم اشجار)، مع الاستفادة من جمع بقايا

التقليم لتخلص منها وابعادها عن الاشجار، اما بالحرق او الاستفادة منها في الاعلاف او الصناعة؛ حتى لا يتسبب في الاضرار لشجرة .

- مرحلة مكافحة: للقضاء على بعض الافات والامراض التي تصيب اشجار الزيتون؛ والتي تكون في صورة مبيدات كيميائية او مكافحة الطبيعية المتمثلة ( الحراثة المتكررة- العزقات الميكانيكية- الحرارة العالية- زراعة اصناف مقاومة- مصائد للحشرات.... ).

- مرحلة الري والتسميد: تحتاج الاشجار الى درجة رطوبة تكون بين السعة الحقلية والتبادلية ونقطة الذبول لاستمرارها في الانتاج، الا انها قد تحتاج الى ري تكميلي في المناطق البعلية، وقد تختلف الاحتياجات حسب نوع التربة، وتختلف من فترة الى اخرى (التكثف الزهري - الازهار وعقد الثمار - نمو الثمار - النضج) كما وان التسميد يمدّها بالعناصر الغذائية المساعدة في النمو والاثمار؛ ويكون التسميد بكميات مناسبة، في ظل نوعية التربة والظروف البيئية المحيطة، وتكون الاسمدة ( عضوية- كيميائية- ازوتية).

- مرحلة عملية الجني: هي عملية ترتبط بعملية العصر او استخلاص الزيت مباشرة، سواء كان الجني ( يدوي او آلي ).

حيث يحتاج الجني اليدوي الى عدد من العمال، يحد من إصابة الثمار، الزيت عالي الجودة عند عصره بعد القطف مباشرة، عملياته يطيئة وتحتاج تكاليف؛ عدد من السلاسل والفرش الارضي ...

اما الجني الآلي: تستخدم فيه الآلات الحديثة للقطف؛ منها الخفيفة الامشاط والهزاز المتعدد الاتجاهات للشجرة وهزاز الجدع والآلات جني كامل للشجرة، سرعة الجني، يحتاج الى تكاليف، قد يحدث خدش للثمار، العصر مباشرة بعد الجني.

- عملية عصر الثمار (المعاصر): هذه المرحلة مهمة جدا في الحفاظ على نوعية الزيت، وذلك لتأثره بعدة عوامل وخاصة داخل المعصرة؛ مياه الغسيل ومدة بقاء الثمار قبل العصر ونوعية الثمار التي تعصر قبله قد تكون تالفة (اي تم تقاطعها من التربة - ثمار جافة) وكذلك الشوامي في المعاصر القديمة وبعض الروائح داخل المعصرة

وموقع صفاي الزيت ودرجات الحرارة العالية للتشغيل المعصرة كلها تؤثر على الزيت ، كما ان اهم عمل داخل المعصرة هو سرعة .

اصناف اشجار الزيتون: تختلف اصناف اشجار الزيتون في التسميات (اطروحة لنيل درجة الدكتوراء، 2010 / 2011م) من بلد الى اخر، ويرجع ذلك الاختلاف الى تأثير التسميات المحلية بين الفلاحين، وقد يكون عدم المعرفة عند البعض الاخر، وما نحتاجه في هذا البحث هو الاقتصار على تسمية بعض الاصناف على سبيل المثال لا الحصر، وذلك لتوضيح بعض نسب الزيت بها، وننتظر لذكر اشهر الاصناف داخل بلادنا الحبية في المنطقة الغربية، فمثلا نجد اصناف منها:

- الشمالي الصفاقسي: يوجد في ليبيا وكذلك دول شمال افريقيا، لتمييزه بثمرة مطاولة واسطوانية الشكل ولونها اخضر عند اكتمال نموها وعند النضج يكون لونها بنفسجية مسودة وحجمها صغير ونسبة الزيت بها حوالي 23% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 96 كجم وهي تزرع في السهل الغربي في ليبيا.

- الشمالي : ثمرته صغيرة ونسبة زيتته 26% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 95 كجم وهي تزرع في القصبات.

- الزارازي : ثمرته كروية الشكل ولونها اخضر يتحول الى البنفسجي الداكن وحجمها صغير ونسبة الزيت بها حوالي 29% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 25 كجم وهي تزرع في مسلاتة ومصراتة وغريان وعلى امتداد الجبل.

- مراري : ثمرته اسطوانية الشكل وصغيرة الحجم ونسبة الزيت 23% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 28 كجم وهي تزرع في جبل مسلاتة.

- جبوجي : ثمرته مطاولة اسطوانية الشكل وصغيرة الحجم ونسبة الزيت 26% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 15 كجم وهي تزرع في جبل مسلاتة.

- زعفراني : ثمرته مطاولة اسطوانية الشكل وصغيرة الحجم ونسبة الزيت 24% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 29 كجم وهي تزرع في جبل مسلاتة.

- أسكلانا : ثمرته كروية مطاوله الشكل ومتوسطة الحجم ونسبة الزيت 20% وتزرع في محطة تجارب ترهونة وسيدي المصري.
- رغباني : ثمرته كروية الشكل ولونها اسود وصغيرة الحجم ونسبة الزيت 16% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 68 كجم وهي تزرع في طرابلس وصياد وزلطن والحرشة.
- اوسلاتي : ثمرته كروية الشكل وصغيرة الحجم ونسبة الزيت 26% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 22 كجم وهي تزرع في طرابلس.
- أندوري : ثمرته مطاوله اسطوانية الشكل وصغيرة الحجم ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 43 كجم وهي تزرع في طرابلس وزليتن ومصراتة وغريان.
- راسلي : ثمرته صغيرة الحجم ونسبة الزيت 25% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 49 كجم وهي تزرع في بني وليد ومنطقة الساحل وسوق الخميس.
- فرانتويو : ثمرته اسطوانية الشكل منتفخة في الوسط ولونها اخضر يتحول الى البنفسجي المسود عند النضج وصغيرة الحجم ونسبة الزيت 35% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 44 كجم وهي تزرع في المناطق الساحلية وترهونة.
- موريولو : ثمرته برميلية الشكل وصغيرة الحجم ولونها اخضر يتحول الى الاسود عند النضج ونسبة الزيت 25% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 28 كجم وهي تزرع في المناطق الساحلية وترهونة.
- ميجنولو : ثمرته اسطوانية مطاوله ضيقة ولونها اخضر يتحول الى الاسود عند النضج ونسبة الزيت 19% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 40 كجم وهي تزرع في المناطق الساحلية وترهونة.
- حمودي : ثمرته برميلية الشكل مطاوله وصغيرة الحجم ولونها اخضر يتحول الى الاسود عند النضج ونسبة الزيت 25% ويصل معدل حمل الثمار بها حوالي 20 كجم وهي تزرع في القصبات.
- جروسا دي أسبانيا : ثمرته متوسطة الحجم ونسبة الزيت 18% ويصل معدل حمل الثمار حوالي 62 كجم وتزرع ترهونة وسيدي المصري .

كما وانه توجد اصناف عالمية (طه الشيخ حسن، 1999م) نذكر منها:

- 1- فرانتويو وليتسيو وكوراثينا واسكولانا ومورينيلو: مشهور في ايطاليا ونسبة الزيت به حوالي 35% .
- 2- سيقيلانو وفردال وكاراسونيو وبيكودو ومانزانيللو وأريكين : مشهور في اسبانيا.
- 3- نورسيلارا وكوروفوليا وكورنايكي وكاريدوليا ودافنوليا وسترافوليا : مشهورة في اليونان.
- 4- اوليفير والبيكولين والبيجال وروجية واركين وكورينال ولوك : مشهورة في فرنسا .
- 5- اسكولانو وميسيون وسفيلانو ومانزانيللا : مشهورة في ولايات امريكا.

- الخواص الحسية التي تزيد من القيمة الاقتصادية للزيت :

تتطلب حياة الانسان فيضاً من المعلومات البيئية لتنظيم معيشته ،فأعطاه الله سبحانه وتعالى نعمة تتوفر في وظائف اعضائه المختلفة ؛والمتواجدة في تركيبة جسمه في شكل اجهزة الجسم التي تعمل كل في وظيفتها لتمده بالحياة ،واعضاء الحس هي مستقبلات خاصة للتعرف على حالة البيئة ومايحدث فيها من تغير، وهي مستوى الادراك البيئي الاول ،وقنوات استقبال المعلومات وتوصيلها الى المخ لترجمتها، يقوم عضو الحس بتحويل طاقة المنبه التي يستقبلها الى سيالات عصبية، وهذه لغة الجهاز العصبي، واعضاء الحس حساسة لنوع واحد من صور الطاقة المنبهة؛ فالعين تستجيب للضوء، والاذن لسمع الاصوات، والمستقبلات الكيميائية لجزيئتها وهي جميعها صور من الطاقة تتحول الى نبضات اوسيلات عصبية، وجميع السيالات متشابهة الكيفية ؛ولكن لكل عضو من اعضاء الحس له دائرته الخاصة به، وتصنف اعضاء الحس لصور الطاقة التي تستجيب لها المستقبلات؛ كالطاقة الكيميائية والضوئية والميكانيكية والحرارية، فالحس الكيميائي الراقي عند الانسان مثلاً يتم من خلال جهازه الهضمي؛حيث يتم ذلك في التجويف الفمي الذي به اللسان،وهو عضو عضلي مهم في عملية المضغ والبلع والكلام، وتوجد به براعم اومستقبلات التذوق التي يتم بها الحكم على الغذاء قبل ابتلاعه،وبراعم التذوق عرضة للتلف من اثر الاطعمة اللاذعة فعملها قصير لايتجاوز خمسة ايام ثم يتم استبدالها (هيكمان، 1989م) ويستطيع الانسان ان يميز الحواس التذوقية الاساسية وهي

الحمضية والملحية والسكرية والمرة ، ويرجع ذلك التمييز الى اختلاف براعم التذوق واماكن تمركزها على اللسان، فنجد براعم الطعم الحلو والمالح في مقدمة طرف اللسان وتسبق براعم التذوق لطعم الحلو ثم الطعم المالح، واما براعم الطعم الحامض فتتركز على حافتي اللسان والطعم المروالحار يكون في نهاية اللسان .

وكذلك نجد ان للجهاز التنفسي له دورا هام في إدخال الهواء الى داخل الجسم عبر احد مكوناته وهو الانف، الذي يتكون من جزئين ايمن وايسر وبينهما حاجز غضروفي من الامام وعظمي من الخلف، يدخل الهواء عبر فتحتين تسميان بالمنخرين، وينقى الهواء الداخل من الغبار والشوائب بواسطة الشعر الموجود بالانف ،وتقوم الاهداب التي تغطي سطح الغشاء المخاطي في الانف بتحريك وتوزيع المادة المخاطية علي سطح البطانة لتلتقط الفضلات ،ويوجد تحت البطانة شبكة من الاوعية الدموية لتدفئة الهواء الداخل، فالانف هو من يقوم بحاسة الشم التي هي اكثر تعقيدا من التذوق، حيث نجد ان طبيعة مستقبلات الشم مجهولة وتقع نهاياتها في خلايا طلائية خاصة تغطيها مسحة مخاطية تقع في عمق التجويف الانفي للانسان الذي يوجد به 20 مليون مستقبل شمي (س.هيكمان، 1989م)، ينتهي بخيوط بارزة تشبه الاهداب في شكلها، ويعتقد ان نهايات الاهداب هي مراكز الاستقبال، كما ان حاسة الشم قد تختلط مع حاسة التذوق وسبب ذلك ان رائحة الطعام تعتمد على الروائح التي تصل البطانة الشمية عبر الممر الحلقى، فالتذوقات غير الاساسية المختلفة هي نتيجة روائح تصل الى حاسة الشم بهذه الطريقة، وتؤكد ذلك فعند الاصابة بنوبة البرد اوحى الكورونا Covid19 مؤخرا بأنه لاشهية في الطعام لانسداد الانف وسد الممر الحلقى امام رائحة الطعام المتصاعدة من تجويف الفم.

- ومن خلال اعضاء الحس المتواجدة في جسم الانسان نستطيع التعرف على الخواص الحسية لزيت الزيتون، وتحديد الخواص السلبية والثانوية والايجابية ،واعداد التقرير الخاص بذلك وحسب النموذج المعد للتعرف على العيوب والمزايا لزيت.

- النتائج والتوصيات : من خلال حضور دورة التذوق لزيت الزيتون وطريقة التعرف على المواصفات الحسية، ومعرفة إعداد التقرير الخاص بالتذوق ، يتم ذلك من خلال تكوين مجموعة تذوق، حيث من المهم في البداية التعرف على عينات مرجعية، لتفريق بين الخواص وينسب مختلفة ، ثم يتم التدريب على طريقة إختبار العينات من خلال حاستي



الشم والتذوق، حيث توصع العينة في كاس قياسي يوضع في اليد للمحافظة على درجة الحرارة حتى لا تتعدى 28° م ؛ ويسخن في اليد مع التدوير للكاس المغطا ثم الفتح والاستنشاق لفترة قصيرة، وذلك لمكونات الزيت العطرية فتبخره يصل الى الانف الذي يحولها الى المخ ليفسرهما اعتمادا على العينات المرجعية، ثم ياتي دور التذوق للعينة حيث من خلال اجزاء اللسان يتم التعرف على الحواس الاساسية ( حلو - مالح - حامض - مر اوحار ) ثم نبدا في الكشف عن الموصفات السلبية والايجابية والثانوية لمعرفة، مع ملاحظة انه يوجد مدى لاتذوق عندما يكون العيب عالى اي اكثر من 6 ؛ وهذا يتم من خلال المتذوق المتدرب.

اولا : الموصفات السلبية للزيت حسب التقرير (Défauts) :

ملاحظة ان التقرير باللغة الفرنسية ،وامام كل عيب خط يوضع به الحد المتوقع ثم بعد ذلك تؤخذ القيمة بالدرجات من قبل المشرف على المجموعة واخذ المتوسط للعيب السائد لمجموعة التذوق.

#### 1- التخمر Chôme\ lies :

رائحة لاتعطي فرصة لرائحة اخرى وهى مثل رائحة الشوامي في المعصرة، والطعم يكون مثل الشيء الخامر الجاف داخل المعصرة (الشوامي) ولا يوجد به طعم الحار، فالتخمر يفسد نوعية الزيت، قد يكون ناتج من بقاء المحصول مدة طويلة بدون عصر بعد جمعه، وعند شم العيب تعطي درجة اكثر من 2.5 ، والزيت يكون ثقيل خفيف ولونه اصفر فاتح.

2- التعفن Moisi-humidité-terre : له رائحة غفنة ( قديمة ) وطعمه باسل وتحس به عند وضعه فوق اللسان يكون مثل طعم دقيق الشعيرالني والقديم وهو زيت ثقيل، وتحس به في الحلق لان به مرارة عالية وقليل في رائحة الثمري والطعم الحار ولونه اصفر غامق.

3- النخمر الحامضي Vineux- vinaigré- Acide-Aigre : له رائحة الخل، فهي تدخل الانف مباشرة عند الشم وطعمه مر وقد يكون حار قليلا.

4- التزنخ Rance : له رائحة الزيت القديم وطعمه ذو رائحة قوية قديمة، وهو زيت ثقيل جدا ولونه اصفر فاتح جدا، التزنخ يقتل رائحة الثمري.

- هذه عيوب تفسد الزيت حسب درجتها ،وتقلل من قيمته والطلب عليه عند المستهلك لعدم رضائه عن السلعة.

ثانيا : الموصافات الثانوية (Descripteur) : نجد ان الزيت به طعم لاعلاقة له بالثمار ولكن يكتسب من :

قد يكون معدني Métallique او طعم تبين Foin او طعم دود Ver او ثقيل Grossier او مملح Saumure او محروق - مشيط Cuit ou brûlé اومرجين Margines او شوامي Sparte او طعم الخيار Concombre او وقاد Lubrifiants فهذه العيوب ثانوية وتقلل من جودة ونوعية وقيمة الزيت لدى المستهلك .

ثالثا : الموصافات الايجابية (Positifs) :

- خاصية الثمري Fruité:

- والتي من خلالها يكون الزيت بقوة رائحته اخضر Vert او ناضج Mûr ، ويتبعها الطعم المر Amer والطعم الحار Picant .

أ- ثمري أخضر Vert:

رائحة خفيفة لثمرة الزيتون، ولون زيتيها اصفر وبه نسبة عالية من الطعم الحار picant اقل من 5 ونسبة من المرارة Amer اقل من 5، ولزوجته زيتي خفيف .

ب- ثمري ناضج Mûr:

رائحة الفاكهة به عالية ولونه اصفر مخضر والطعم المر قليل والحار قليل، ولزوجته زيتي ثقيل، وهذا الزيت قد يكون به عيب تخمر عند وصوله الى مرحلة عالية من التضاع، وقد يكون طعمه قليل في الحار والمر وهذا يزيد من التحمر به.

الزيت البكر الممتاز Extra verage :

هو الزيت الذي فيه الخصائص او الموصافات الايجابية متقاربة من بعضها ولا توجد به موصافات سلبية.

- الثمري الاخضر: قبل النضج يكون به الطعم الحار عالى، وينتج عنه زيت غير متوازن، لارتفاع الكلوروفيل به وخاصة اثناء الجفاف الذي يزيد من تركيزه.
- العيب الخفيف Leage : تكون رائحة الثمري والطعم مشكلة عندما تكون في زيت مر وحار، فيكون العيب به هو تحمر.
- مثلاً زيت الزيتون الشماللي فرائحته في الثمري الاخضر تعطي زيت مر واما في الثمري الناضج تعطي زيت حلو.
- عندما يزيد الطعم المر عن 5 يذكر في الملاحظات، لان المستهلك لا يحبذه.

التوصيات المقترحة من قبل الباحث :

- الاهتمام بشجرة الزيتون وانتاجها في جميع مراحلها ، والاستفادة منها بطريقة توفر افضل عائد للفلاح والشجرة وصاحب المعصرة.
- الاستفادة من الموصفات الحسية للزيت للحصول على منتج عالى الجودة.
- التواصل مع المجلس الدولي لزيت الزيتون للاستفادة من الدورات التدريبية التي يقيمها، وتأسيس فريق تذوق معتمد من احدى الجامعات الاسبانية المتخصصة في مواصفات الزيت، لعضوية ليبيا بالمجلس .
- ينصح في المناطق التي يقل بها معدل سقوط الامطار والمعتمدة على الزراعة البعلية لاشجار الزيتون الاستفادة من الري التكميلي عند الحاجة .

المراجع :

- أ.د. السيد عزت قنديل ومعه، اساسيات تصنيف الاشجار وتعريف الاخشاب، منشأة المعارف، الاسكندرية، 1991م.
- د. شرف الدين الشريف ومعه، الحراثة والمحاريث، المنشأة العامة للنشر والتوزيع والاعلان، طرابلس، الطبعة الاولى، 1984م.
- أ.د. لطفي فهمى حمزاوى، نظم الجودة الحديثة في مجال التصنيع الغذائي، دار الكتاب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الثانية، 2006م.

- د. ماهر حسين خليفه ومعه،ترجمة سلسلة هيكرمان،الاساسيات المتكاملة لعلم الحيوان،الدار العربية للنشر والتوزيع ،القاهرة ، الجزء الرابع،الطبعة الاولى،1989م.
- د. محمود احمد البنهاوى ومه،علم الحيوان،دار المعارف،القاهرة،الطبعة الثالثة،1987م.
- المهندس طه الشيخ حسن ،الزيتون،دار علاء الدين،دمشق،الطبعة الثانية،1999م.
- اطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الاعمال بعنوان تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في انتاج زيت الزيتون دراسة ميدانية في كل من ليبيا- تونس خلال الفترة 2005- 2010، إعداد الطالب رحومه عيسى المسلوب ،2010- 2011م.



## الاستقرار الوظيفي وأثره على فاعلية المنظمة

دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس والمعيدين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الزهراء

أ. سميرة سالم ابوسته

المعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء

أ. حسين احمد الذويب

المعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء

### الملخص

هدفت هذه الدراسة الى تحليل العوامل المؤثرة في الاستقرار الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والمعيدين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء في ليبيا، ولتحقيق اهداف الدراسة تم تطوير استبانة لجمع البيانات، وقد قام الباحثان باستخدام المسح الشامل ومقدراه (63) مفردة لمجتمع المعهد العالي للعلوم والتقنية الزهراء، حيث تم توزيع عدد (63) استمارة استبيان على مفردات مجتمع الدراسة، وتم استرداد عدد (58) استمارة استبيان، وبعد فحصها تم استبعاد عدد (2) استمارة، لعدم جدية الاجابة عليها، وعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وذلك يكون عدد الاستمارات الخاضعة للتحليل (56) استمارة استبيان، أي ما نسبته (89%)، وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، والاجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها، وتم استخدام الإحصاء الوصفي والتحليلي، وتحليل الانحدار، والترابط، وكذلك استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج فيما يلي أهمها:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين الاستقرار الوظيفي والفاعلية لأعضاء المعهد العالي للعلوم والتقنية من وجهة نظر مجتمع الدراسة
- لا يوجد اختلاف ذي دلالة إحصائية لفاعلية هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء وفقا للجنس
- لا يوجد اختلاف ذي دلالة إحصائية لفاعلية هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء وفقا للوظيفة

### Extract:

This study aimed to analyse the factors affecting job stability from the point of view of faculty members at the Higher Institute of Science and Technology - Al-Zahra in Libya, and to achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed

to collect data. (63) questionnaire forms on the vocabulary of the study community, and (58) questionnaire forms were retrieved, and after examining them, (2) forms were excluded, for lack of seriousness in answering them, and the lack of fulfilment of the conditions required to answer the questionnaire, so the number of forms subject to analysis is (56) A questionnaire form, or 89%, The statistical package for the social sciences (SPSS) was used to analyse the data, answer the study questions, and test its hypotheses. Descriptive and analytical statistics, regression analysis, correlation, and one-way analysis of variance (ANOVA) were used.

**The study concluded a set of results, the most important of which are:**

- There are no statistically significant differences at the significance level ( $\alpha$  0.05) between job stability and effectiveness for members of the Higher Institute of Science and Technology from the point of view of the study community
- There is no statistically significant difference in the effectiveness of the teaching staff at the Higher Institute of Science and Technology – Al-Zahra according to gender
- There is no statistically significant difference in the effectiveness of the teaching staff at the Higher Institute of Science and Technology – Al-Zahra according to the job

## مقدمة

تعتبر الموارد البشرية الركيزة الأساسية لنجاح أية منظمة فالتعامل مع الموارد البشرية يمثل مشكلة رئيسية بالنسبة للإدارة في المنظمة وذلك لاختلاف الأفراد في الطبيعة ودرجة الطموح والصفات العامة، إلى جانب تفاوت واختلاف نوعية ومستوى الحاجات المزمع اشباعها من شخص إلى آخر (المجلة العربية للعلوم الإدارية، 2001).

فالمورد البشري كي يستمر في القيام بواجباته في مراكز عمله داخل التنظيم وتجنب العمل غير الطبيعي كلما أمكن ذلك، ضرورة توفر المناخ الملائم له الذي يشعره بالأمان الوظيفي، والراحة وتوفر الحوافز، أي شعوره بالاستقرار الوظيفي (العوامل، 1995).

فالاستقرار الوظيفي يمثل أحد أهم العوامل المؤدية لتحقيق فاعلية المنظمة من قبل الموارد البشرية، لما ينتج عنه من اطمئنان نفسي، وما يحققه من توافق بين الوظائف المختلفة مما يجعل الفرد يحس احساساً ايجابياً بالنشاط والقوة والحيوية والقدرة على العمل والمساهمة في فاعلية المنظمة، كما يؤدي المناخ الملائم لممارسة العملية الادارية إلى رضا أفراد المنظمة، ويرفع من روحهم المعنوية ويحقق استقرارهم الوظيفي (منصور، 2003م).

## 1. مشكلة الدراسة

يشعر العاملون بالمنظمات الحكومية بأن حقهم مهضوم في ظل ظروف يسودها عدم الوضوح والخوف من عدم البقاء في الوظيفة، كذلك احتواء ما يمكن احتوائه من امتيازات، قد تكون ساحة في ذلك الوقت، ولن تكون كذلك في وقت آخر، مع هذا وذلك يتولد لدى العاملون الشعور بعدم الاطمئنان وعدم الراحة وعدم الامان في ظل تلك الظروف، فمن خلال ملامسة الباحثان للواقع الراهن في مكان عملهم وما يشعر به الآخرون، من عدم توفر بيئة العمل النفسية السليمة الخالية من العوامل المكونة للقلق والاحباط وما يتولد عنه من اضطرابات تؤدي إلى إعاقة العاملون لمهامهم (عبد الوهاب، 1975)، فالشعور بالقلق من تأخر استلام المرتب والشعور بالعجز بسبب تغيير السياسات في مكان العمل، وعدم وضوح الدور الوظيفي والشعور بعدم الامان الوظيفي، وعدم الشعور بالراحة لعدم وجود مديرين يركزون على الانصاف والشفافية وعدم توفر الحوافز، كل هذا يعتبر مشكلات تعترض العاملون وتتولد لديهم اضطرابات تؤدي إلى إعاقة مهامهم وبالتالي تشعرهم بعدم الاستقرار الوظيفي الذي يحد من فاعلية المنظمة (المغربي، 1995)، وهنا تكمن مشكلة البحث في غياب الامان الوظيفي والاستقرار الذي يبحث عنه كل عامل في منظمته والتي يشعر بأنها جزء منه وأنه جزء منها وينتمي إليها.

ويمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال التالي:

ما أثر الاستقرار الوظيفي على فاعلية المنظمة؟

## 2. أهمية البحث:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أن الاستقرار الوظيفي هام وضروري في نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها، فهو ناتج لعديد من العوامل والاجراءات التي تتخذها المنظمة بهدف الاستبقاء والاحتفاظ بالعاملين الأكفاء بها والذين هم السبب الجوهرى في تحقيق أهدافها.

كذلك تستمد هذه الدراسة أهميتها من أن أحساس العامل بالرضا والأمان الوظيفي والذي يدفعه إلى البقاء والاستمرار في العمل لدى المنظمة وهو اختيار طوعي إرادي.

وتستمد هذه الدراسة أهميتها من عدة اعتبارات وهي كالتالي:

1- أن هذه الدراسة تعتبر من الدراسات النادرة التي تهتم بموضوع الاستقرار الوظيفي في المؤسسات التعليمية.

2- تساعد هذه الدراسة في مساعدة المنظمة قيد الدراسة أو المنظمات الاخرى بالاهتمام بالموارد البشري واستقراره الوظيفي في ظل ما تشهده ليبيا من تغييرات وتقلبات سياسية واقتصادية، وكل ما يصحب ذلك من زيادة شعورهم بالاستقرار الوظيفي.

3- هناك حاجة ماسة لنتائج مثل هذه الدراسات والتي تفيد في إثراء الجهود البحثية حول الاستقرار الوظيفي وأثره على فاعلية المنظمات.

### 3. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الاستقرار الوظيفي على فاعلية المنظمة وذلك من خلال الأهداف التالية: -

- 1- التعريف بأهمية الاستقرار الوظيفي.
- 2- معرفة أثر الاستقرار الوظيفي في فاعلية المنظمة.
- الوصول إلى الوسائل الملائمة للحد من الشعور بعدم الاستقرار الوظيفي.

### 4. فرضيات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على الفرضيات التالية: -

- الفرضية الاولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين الاستقرار الوظيفي والفاعلية في المعهد العالي للعلوم والتقنية من وجهة نظر مجتمع الدراسة



- الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) للفاعلية في المعهد العالي للعلوم والتقنية من وجهة نظر مجتمع الدراسة تعزى لمتغير الجنس.
- الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) للفاعلية في المعهد العالي للعلوم والتقنية من وجهة نظر مجتمع الدراسة تعزى لمتغير الوظيفة.

## 5. منهجية الدراسة

### 1- المنهج المتبع:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الاستقرائي الذي يقوم على تجميع وتحليل المعلومات المتعلقة بالعناصر الرئيسية المكونة للدراسة، كما اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه المسحي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ووصفها وصفا دقيقا، والتعبير عنها كميا وكيفيا بقصد تحليل الظاهرة وتفسيرها للوصول إلى بعض الاستنتاجات التي تساهم في وضع الحلول المناسبة لمشكلة الدراسة، وبناءً عليه تم تحليل البيانات عن طريق استخدام مقاييس النزعة المركزية والتي منها اختبار فرضياتها، وتم استخدام الإحصاء الوصفي والتحليلي، وتحليل الانحدار، والترابط، وكذلك استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

### 2- أداة جمع البيانات

تم تصميم استمارة استبيان لاستطلاع آراء المستجوبين حول متغيرات الدراسة وذلك للوصول إلى النتائج النهائية حول إمكانية زيادة فعالية المنظمة من خلال توفر الاستقرار الوظيفي للعاملين.

### 3- مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في عدد (63) ممثلين في أعضاء هيئة تدريس والمعيدين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية بالزهران وتمثلت عينة البحث في كل أعضاء هيئة التدريس والمعيدين

والذي بلغ عددهم (63) مزدة، وذلك للحصول على البيانات المطلوبة الموافقة عليها من قبل المستجوبين.

## 6- الدراسات السابقة.

تناول الباحثان فيما يلي بعض الدراسات والتي في مجملها تبحث فيما يتطلب توفره من الاستقرار الوظيفي للعاملين أو زيادة فعالية المنظمة من حيث عدم وضع سياسات وإجراءات لغرض زيادة الرضا الوظيفي، وعدم الرضا عن الراتب والحوافز المتمثلة في الترقية والدورات التدريبية وكذلك سوء الظروف البيئية والصحية في مكان العمل، كما يعاني العاملون من تدني في روحهم المعنوية والذي أدى إلى انخفاض مستوى الاستقرار الوظيفي وكذلك تدني في روحهم المعنوية والذي أدى إلى انخفاض مستوى الاستقرار الوظيفي وكذلك تدني مستوى فاعلية المنظمة وهو محور اهتمام هذه الدراسة.

**دراسة عبدالحفيظ (2013م)** في هذه الدراسة تمثلت مشكلة البحث في الاتي: ما مدى تأثير نظام الحوافز المتبع على درجة الرضا الوظيفي للعاملين وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظام الحوافز المطبق ومعرفة أهم المشاكل التي يعاني منها هذا النظام. وتوصلت هذه الدراسة إلى نتيجة ما فأدها أن الشركة لا تضع أية سياسات وإجراءات لغرض زيادة الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين لديها.

**دراسة المنتصر (2010م)** تحدت مشكلة البحث في غياب الرضا الوظيفي عن الاعمال والواجبات التي يقوم بها العاملون والذي ينعكس سلبا مستوى أدائهم الوظيفي. في حين هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي.

لدى العاملين وتوصلت هذه الدراسة إلى عدم الرضا عن الراتب والحوافز وكذلك عن استقرارهم الوظيفي.

**دراسة درويش (2006)** تمثلت مشكلة هذه الدراسة في القصور في اتباع الاسس العلمية لنظم الأمن والسلامة المهنية مما يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين.

توصلت هذه الدراسة تمثلت في ظاهرة انخفاض مستويات الرضا الوظيفي عن العمل وبيئته وقد انعكس سلباً على مستوى الأداء بشكل عام.

في حين هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهم العوامل البيئية الداخلية التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

وتوصلت إلى نتيجة مافادها وجود علاقة بين عناصر البيئة التنظيمية الداخلية ومستوى الرضا للعاملين.

**دراسة عيسى (1998م)** تمثلت مشكلة الدراسة في عدم تناسب المرتبات التي يتقاضاها أعضاء هيئة التدريس مع الاحتياجات الأساسية لهم ولأسرهم.

وهدف إلى التعرف على مستوى الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس وبالنسبة لكل عامل من عوامل الرضا الوظيفي المؤثرة على الأداء وتوصلت إلى أنه لا يوجد ضوابط لقياس وتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس من حين لآخر لمنع الأخطاء وتكرارها والسعي لمعالجة الأمور.

**دراسة الحجابي (2006م)** تمثلت مشكلة هذه الدراسة في تدني معنويات العاملين الأسباب والحلول.

استهدفت هذه الدراسة أساساً اختيار ظاهرة تدني معنويات العاملين والخصوص في أسبابها وعلاها وإيجاد المخرج المناسب وذلك بإيجاد الحلول العلمية الملائمة للتحكم فيها أو الحد من توسع انتشارها.

ونتجت إلى أنه توجد علاقة بين مستوى الاستقرار الوظيفي للعاملين وبين معنوياتهم، حيث يعاني العاملون بالمنظمة من تدني الروح المعنوية بسبب انعدام الأمان الوظيفي بسبب تقليص الأيدي العاملة من حين لآخر.

ولا تعير أي اهتمام بالحوافز المعنوية ولا تقدم ضمانات للعاملين حتى تجعلهم يشعرون بالأطمئنان على أسرهم.

**دراسة منصور (2003م)** تمثلت مشكلة هذه الدراسة في انخفاض مستوى الاستقرار الوظيفي للقيادات الادارية لمعرفة اسبابها واثارها على أدائهم ومن تم انعكاسها على فاعلية المنظمة.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بأهمية الاستقرار الوظيفي للقيادات الادارية ودوره في رفع مستوى فاعلية المنظمة، كذلك معرفة أهم العوامل المسببة لمشكلة غياب الاستقرار الوظيفي للقادة، ونتجت إلى أنه هناك انخفاضاً في مستوى الاستقرار الوظيفي وكذلك انخفاض مستوى الفاعلية بالمنظمة.

**دراسة العيساوي (2003م)** مشكلة هذه الدراسة تمثلت في ظاهرة انخفاض مستويات الرضا الوظيفي عن العمل وبيئته، وقد انعكس سلباً على مستوى الاداء بشكل عام، وحيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهم العوامل البيئية الداخلية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وتوصلت إلى نتيجة مفادها وجود علاقة بين عناصر البيئة التنظيمية الداخلية ومستوى الرضا للعاملين.

ومن خلال هذا الاستعراض التاريخي لهذه الدراسات اتضح أن هناك تنوع فيها من حيث العوامل المؤدية إلى الاستقرار الوظيفي فكلما تناولت الاستقرار الوظيفي من أحد عوامله، في سبيل اثراء الموضوعات التي تم بحثها على الصعيد المحلي، وقد اجريت هذه الدراسات في مؤسسات خدمية ونتاجية.

**فركزت دراسة عبدالحفيظ (2013م)** على مدى تأثير نظام الحوافز على درجة الرضا الوظيفي، في حين ركزت دراسة المنتصر (2010م) على غياب الرضا الوظيفي للعاملين مما انعكس سلباً على أدائهم الوظيفي كما ركزت دراسة "درويش" (2006م) في القصور في اتباع الأسس العلمية لنظم الامن والسلامة المهنية مما يؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين.

**أما دراسة العيساوي (2003م)** فركزت على مستويات الرضا الوظيفي عن العمل وبيئة وانعكاسه سلباً على مستوى الاداء بشكل عام، ودراسة عيسى (1998) ركزت على أن المرتبات التي يتقاضها أعضاء هيئة التدريس لا تتناسب مع الاحتياجات الأساسية لهم ولأسرهم، كما ركزت دراسة الحجاجي (2006م) على إيجاد الحلول ومعرفة الأسباب في تدني معنويات العاملين، اما دراسة منصور (2003م) فقد ركزت على معرفة الأسباب

والآثار التي تترتب على أدائهم التي كان سببها انخفاض مستوى الاستقرار الوظيفي لديهم ومن ثم انعكاسها على فاعلية المنظمة.

ويتضح من عرض هذه الدراسات على أنها تؤكد على دور الاستقرار الوظيفي للعاملين في توفيره بشكل فعال والذي بدوره يؤدي إلى فعالية المنظمة وهي بذلك تمثل امتداداً للدعوات السابقة التي ترى أنه إذا كان هناك أمر يتجدد خطره عن طريق الاحساس بغيباه فهو أثر الاستقرار الوظيفي للعاملين على فاعلية المنظمة، مما أضحى موضوع الاستقرار الوظيفي أمراً هاماً في الوقت الحالي، ولا غنى عنه، ومما ينطوي عنه من مسؤوليات في تحقيق فعالية المنظمة.

## 7- مصطلحات الدراسة

1- الفاعلية: انجاز اهداف المنظمة واشباع حاجات الافراد والاسهام في رفاهيتهم على المدى القريب والبعيد والمجتمع المحلي الذي تعمل فيه المنظمة أي بمعنى تحقيق أعلى روح معنوية ورضا وظيفي وانتاجية (شوقي، 1993).

2- الاستقرار الوظيفي: ويعني توفر المناخ الملائم للعاملين كي يستمروا في القيام بواجباتهم في مراكز اعمالهم داخل التنظيم وتجنب دوران العمل غير الطبيعي كلما أمكن ذلك، والاستقرار الوظيفي يتضمن الاطمئنان الوظيفي أي شعور العامل بغياب الخطر من فقدان الوظيفي لأي سبب من الأسباب شعوره بأهميته للمنظمة وحاجتها إليه وتقديمه في عمله كمهمته للحياة (العوامل، 1995).

## 8. الادب النظري

اهتمت المنظمات ولسنوات طويلة وخاصة إدارتها المتعلقة بالموارد البشرية على إنجاز الوظائف الرئيسية التقليدية لإدارة الموارد البشرية، كتحليل الوظائف ووصفها وتخطيط الموارد البشرية والاستقطاب والتعيين والتدريب وتقييم الأداء، ولكنهم وعلى وجه الخصوص في الربع الاخير من القرن العشرين شعروا بأن تلك الجهود تلك ذهبت أدراج الرياح عندما رأوا أن جزء ليس بالقليل من قوة العمل في المنظمة قد تقرر تسريحهم من المنظمة، أو التحاقهم بفرص عمل بديلة في منظمات أخرى وغيرها من الأمور مما يؤدي إلى انعدام الاستقرار الوظيفي بالمنظمة للعاملين والذي يترتب عليه عدم الامان الوظيفي والخوف من مستقبلهم الوظيفي

وبالتالي تدنى روحهم المعنوية والذي يؤدي بدوره إلى تدنى أدائهم وبالتالي تدنى فعالية المنظمة (منصور، 2003).

### 1.8 مفهوم الاستقرار الوظيفي (عبد الوهاب، 1973)

يشمل الاستقرار الوظيفي بعدين، بعد مادي يتمثل في البقاء في الوظيفة وبعد نفسي تتمثل بيئته العمل النفسية السلمية الخالية من العوامل المكونة للقلق والاحباط، وما يتولد عنهما من اضطرابات نفسية تؤدي إلى إعاقة أداء الفرد لمهامه، فالقلق يعبر عن حالة يشعر فيها الفرد بعدم السعادة وهي نوع من الشعور بعدم الاستقرار الناتج عن عدم قدرة الفرد على تحقيق هدف معين، وعند فشل الفرد في التغلب على القلق الذي يواجهه ينتقل إلى مرحلة الاحباط نتيجة عدم حله للمشكلة التي يواجهها.

فالاستقرار والاطمئنان والشعور بالأمن، لا يقتصر على الكيان المادي للفرد، وإنما يتضمن الأمن النفسي والمعنوي أيضاً لتكون في مجملها استقراره الوظيفي، فثبات الفرد في عمله وانتظام دخله وتأمين مستقبله وعلاقات وظيفية جيدة، وسياسات إدارية واضحة، تمثل عوامل أمن نفسي للفرد.

إذا الاستقرار الوظيفي هو الاحساس بالرضا والأمان الوظيفي، والذي يدفع الموظف إلى البقاء والاستمرار في العمل لدى المنظمة، وهو اختيار طوعي وإرادي وهو ناتج لعدد من العوامل والإجراءات التي تتخذها المنظمة بهدف الاستبقاء عليه والاحتفاظ بالعاملين الاكفاء بها والذي هم السبب الجوهر في تحقيق أهدافها.

### 2.8 أهمية الاستقرار الوظيفي

1- توفر البيئة المناسبة التي يستطيع الموظف أن يبذل فيها أقصى جهده ذلك لأن التغيير الكثير سواء لمكان أو طبيعة العمل أو عدم يقين الموظف من قدرته على البقاء في وظيفته الحالية يزعزع رغبته بالاستقرار كثيراً.

2- تحقيق الاستقرار المادي في العمل، ويعني هذا النوع من الاستقرار أن الموظف آمن جسدياً، أي أن العمل يتكفل بحمايته من مخاطر الاصابات المهنية من خلال توفر الادوات والموارد التي يحتاجها لأداء عمله بفعالية وأمان.

3-تحقيق الاستقرار النفسي في العمل: ويعني هذا النوع من الاستقرار أن الموظف يتمتع بالسعادة والثقة بقادته والتفائل بمستقبل منظمته.

### 3.8 متغيرات الاستقرار الوظيفي (عباس، 1999م)

ينشأ الموقف أو الظاهرة نتيجة لعدد من المتغيرات والأسباب التي تتفاعل معا لتكوينها، فمنها ما ينتج عن صفات وخصائص الإنسان الذي يعاني الظاهرة ويعيش أحداثها، في حين تنشأ بعض العوامل الأخرى عن طبيعة وخصائص البيئة المحيطة بالإنسان والظروف السائدة في تلك البيئة، وبما أن العوامل الذاتية متعلقة بالإنسان ذاته منها قابلية للسيطرة وبإستطاعته التحكم فيها، في حين أن بعض العوامل الأخرى مفروضة عليه من البيئة المحيطة لا يستطيع أن يسيطر عليها سيطرة كاملة.

### 1,3,8 المتغيرات الشخصية:

وهي مجموعة المتغيرات التي ترتبط بالأفراد ذاتهم وتشمل:

1- **العمر:** أكدت الدراسات أنه كلما زاد عمر الفرد كلما أصبح الضمان الوظيفي أكثر أهمية.

2- **المستوى التعليمي:** أثبتت الدراسات أنه كلما زاد المستوى التعليمي للأفراد العاملين كلما زاد ضمانهم في العمل والاستقرار فيه.

3- **القدرة والمهارة والخبرة:** تتجسد كفاءة الفرد في امتلاكه للعديد من القدرات والمهارات المختلفة، والتي تكونت نتيجة لمؤهلاته الأكاديمية ولخبرته الوظيفية فهي تنعكس على فهم عمله وممارسة نشاطه بما يتلائم وتحقيق أهداف المنظمة وبالتالي يتولد لديه شعور الثقة بالنفس وتحمل المسؤولية ويرفع من روحه المعنوية ويحقق الرضا ويزيد من استقراره الوظيفية.

### 2.3.8 المتغيرات البيئية التنظيمية:

هي مجموعة المتغيرات التي ترتبط فيما بينها بشكل تكاملي وتتمثل في: -

1- **الهيكل التنظيمي:** يمثل الهيكل التنظيمي للمنظمة الإطار العام الذي تتفاعل في نطاقه كافة الموجودات داخل التنظيم وأهمها العنصر البشري، فإذا ما كان الهيكل التنظيمي يتصف بالجمود وعدم قابليته مع المتغيرات، فإنه من المتوقع حدوث حالة انفصام بين

الفرد وطموحاته في التوفير والاستمرار في المنظمة وبالتالي العصور بعدم الرضا وعدم الشعور بالاستقرار الوظيفي (السلمي، 1992م).

**2- التكنولوجيا:** أثرت التطورات التكنولوجية المتلاحقة في منظمات الأعمال على نوع الأفراد العاملين المطلوبين لأداء هذه المهام والأعمال، مما أدى إلى ظهور فرص غير متكافئة أمام الأفراد العاملين في إشباع حاجاتهم ورغباتهم وبالتالي في رضاهم عن العمل، حيث أخذت الميكنة دور الأفراد العاملين وأصبح العمل لا معنى له إضافة إلى شعورهم بالانفصال والعزلة عن زملائهم أثناء العمل، وبالتالي فقدوا جانب العلاقات الاجتماعية (عباس، 1999م).

**3- ضمانات العمل:** إن التنظيم الذي لا يضمن اشباع الحاجات لا يمكن أن يكون مكانا للاستقرار لأن اشباع الحاجات من أهم عوامل التكيف مع بيئة المنظمة ويؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة الرضا عما يقومون به من أعمال ومن ثم زيادة إنتاجيتهم وإنجازهم لمهامهم وإعمالهم.

**4- التغيرات الوظيفية:** هي التغيرات التي تحدث للفرد بين أعمال (وظائف) مختلفة عبر حياته الوظيفية، وعادة ما تؤدي الحركة الوظيفية الإيجابية إلى رفع الروح المعنوية وكسر الجمود والملل وتحقيق الاستقرار في الحياة الوظيفية.

**3.3.8 التغيرات البيئية الخارجية (درويش، 1976م).**

**1- الضغوط السياسية:** لها دور في أمن واستقرار الأفراد العاملين حيث التقلبات السياسية تدخل المنظمات في حالة من التوتر والقلق وبالتالي ينعكس على الأفراد والعاملين وتخوفهم من هذه المتطلبات.

**2- الضغوط الاقتصادية:** وتتمثل في القرارات التي تصدر عن مراكز صنع القرار الاقتصادي بالدولة كالمالية والاقتصاد والتجارة والصناعة وتنعكس بعض هذه القرارات على نشاط المنظمات واستقرارها مما يولد على الأفراد العاملين وتنعكس عليهم في صورة اضطرابات نفسية ومعنوية كبيرة تؤثر على استقرارهم الوظيفي.

**3- ضغوط مؤسسات الرقابة:** المقصود بمؤسسات الرقابة هنا هي أجهزة الرقابة الخارجية وباعتبار منظمات الدراسة منظمات عامة فإنها تقع تحت الرقابة المباشرة لمؤسسات



الرقابة العامة، أي أن الرقابة الخارجية هي التي تختص بالتحقق من مدى شرعية التصرفات والافعال التي يمارسها الافراد بالمنظمة.

4- **ضغوط مؤسسات الاعلام:** وهي من أهم وأخطر المؤسسات التي تمارس ضغوطا على المنظمة، إذ أنه لها القدرة على تغيير المناخ الفكري في المجتمع عبر وسائلها المتعددة كما أن لها تأثير على سلوكيات الافراد وتصرفاتهم.

**4.8 الفعالية:**

اشار بعض كتاب الإدارة إلى أن فاعلية المنظمة هي محصلة رضا العاملين، تتحقق عندما تهتم الإدارة بإشباع الحاجات المادية وغير المادية لديهم (كنعان: 1995م).

وعرفت بأنها أنجاز أهداف المنظمة وإشباع حاجات العاملين والإسهام في رفاهيتهم على المدى القريب والبعيد والمجتمع المحلي والعام الذي تعمل فيه المنظمة (شوقي: 1993م).

**5.8 مقاييس الفاعلية:** حول ما كتب عن أدبيات قياس الفاعلية فإنه تم تصنيفها إلى مقاييس اقتصادية ومقاييس سلوكية، ومقاييس اقتصادية سلوكية وما تم تقسيمها إلى (جاكسون، 1988م):

**1.5.8 المقاييس الموضوعية (كمية):** وهي التي يمكن التعبير عنها كميا بشكل دقيق ومقنع وتتضمن المقاييس التالية:

**أ- مقاييس الانتاج:**

وتشمل مقياس حجم الانتاج ويقصد به كمية الانتاج الاجمالية الخاصة بمنظمة ما والتي يتم انتاجها عن فترة معينة وتنعكس هذه البيانات في شكل تقارير سنوية ونصف سنوية وربع سنوية وشهرية ولهذه البيانات أهميتها في إظهار مدى سلامة العملية الانتاجية وما قد يشوبها من اختناقات.

1- مقاييس حجم الانتاج المرفوض

2- مقاييس حجم الانتاج العادم

3- نسبة اعطال الآلات.

4- الجدولة الزمنية للإنتاج.

**ب- مقاييس العمالة:**

1- معدل حوادث العمل: ويهدف إلى قياس حركة العاملين من وإلى المنظمة وينقسم إلى معدلين معدل الانفصال ومعدل الانضمام، ويعتبر معدل الانفصال أكثر أهمية، إذا أنه كلما ارتفع هذا المعدل نتج عنه تعطل في الانتاج وهذا يؤثر على قدرته المنظمة في الوفاء بالتزاماتها في مواعيدها كما أنه يؤدي إلى ارتفاع تكاليف الانتاج بسبب إعادة التوظيف والتدريب.

2- معدل الغياب: يقيس هذا المعدل درجة التزام العاملين ومدى ارتباطهم بالمنظمة ولا يعبر هذا المعدل من الغياب المسموح به كالغياب بإذن والمرض وإنما يعبر عن الغياب الذي لا يبرر له.

3- نسبة تكرار الحوادث: ويقصد به حساب درجة التكرار في حدوث حوادث العمل.

4- نسبة خطورة الحوادث: تقاس نسبة تكرار الحوادث وحدها لا يكفي بل يجب أن تقترن بقياس نسبة خطورتها.

5- معدلات مقاومة العاملين للإدارة، تعكس هذه المعدلات درجة التجاوب بين العاملين والمنظمة وتنعكس المعدلات ودرجة التجاوب بين العاملين والمنظمة وتنعكس هذه المعدلات على العديد من المؤشرات منها: الغياب بدون إذن التمرد على الرؤساء - التسبب واللامبالاة، عدم التقيد بالتعليمات واللوائح "الشجار في مكان العمل، مخالفة تعليمات الأمن والسلامة، ترك العمل بدون إذن التي التمارض، زيادة شكاوى العاملين.

**ج- المقاييس المالية:**

تعتبر المقاييس المالية بمثابة أدوات دقيقة يمكن من خلالها التوصل إلى مستوى التحسن الذي يطرأ على المقاييس السابقة، حيث أن التحليل المالي ينصب على تحليل كل عناصر التكلفة والإيراد المباشر وغير مباشر وإن العلاقة بالإنتاج في حجم معين، لا تتوفر هذه المعلومات لمن يشرف على الانتاج إشرافاً مباشراً.

**2.5.8 مقاييس غير موضوعية (نوعية)**

تقيس هذه المقاييس اتجاهات العاملين على مختلف المستويات داخل المنظمات تجاه العديد من سياساتها وتشمل هذه المقاييس وعلى سبيل المثال: -

- 1- اساليب القيادة المتبعة.
  - 2- الاجور والمرتبات والحوافز .
  - 3- الخدمات بجميع أنواعها.
  - 4- العلاقات بين الزملاء.
  - 5- ظروف العمل المادية الأخرى.
  - 6- سياسات الترقية.
  - 7- سياسات النقل.
  - 8- سياسات التوظيف.
  - 9- سياسات التدريب.
- ونظراً لعدم الارتباط المباشر للمقاييس الغير موضوعية بالإنتاجية أو التكاليف الخاصة في الآجل القصير فإنه يلاحظ عنها التقارب الشديد مع مقاييس العمالة السابق ذكرها، إلا أن هذه المقاييس تعتبر مقاييس غير موضوعية بمعنى أنه يمكن تصور انخفاض معدلات الغياب والتأخير والتمارض (مقاييس الحالة الموضوعية) وارتفاع الانتاجية في نفس الوقت الذي تعكس فيه المقاييس غير الموضوعية من السلبيات، كما يحدث في المنظمات التي تمارس الكثير من الضغوط على العاملين فيها، خاصة في الآجل القصير، نظراً للتأثير السلبي الذي تحدثه السلبيات المشار إليها على الإنتاجية في الآجل البعيد.
- عليه فإن القياس الموضوعي لفعالية المنظمة لا يعني الاستغناء عن القياس الغير موضوعي طالما أن الهدف ينحصر في العمل المستمر على زيادة درجة الفعالية في الآجال القصيرة والبعيدة.

## 6.8 أثر الاستقرار الوظيفي على فاعلية المنظمة

حين لا تتوفر للفرد الفرصة للتخطيط الآجل للأعمال، فإنه يواجه نشاطه للتخطيط القصير الآجل فقط، وذلك لإدراكه عدم امكانية تلمس نتائج مشاريعه طويلة الآجل، لأنها ستظهر بعد نقله إلى عمل آخر وتتسبب نتائجه الايجابية إلى غيره، من هذه المساواة فإنه يشكل خطراً كبيراً يهدد كيان المنظمة ويحد من فاعليتها، لأن المكاسب المحققة في المدى القصير غالباً ما تكون على حساب فعالية المنظمة في المدى الطويل والتي تحسب بمدى

قدرتها على التنبؤ بالمستقبل لمواكبة التغيرات البيئية بجوانبها المختلفة تحقيقاً للتطور والنمو والاستقرار التنظيمي.

وهكذا فإن إحساس الفرد بعدم الاستقرار الوظيفي ينعكس دون شك على سلوكه في كيفية أدائه لعمله بالمنظمة، فتظهر بالتالي الآثار السلبية لهذا السلوك من خلال تدنى مستوى فعالية المنظمة، فالفرد لديه سلوك يتبعه لتحقيق أهداف يسعى إليها ولا بد لها من شروط تجعل من سلوكه فعالاً (العيسوي، 1999م).

## 9. الإطار العملي للدراسة

### 1.9 منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستعراض الأدب النظري المتعلق بالاستقرار الوظيفي وأثره على فاعلية المنظمة، واعتمدت أيضاً على المنهج الميداني من خلال تطوير استبيان لتحقيق أغراض هذه الدراسة وذلك بجمع البيانات وتحليلها من أجل الوصول إلى نتائج للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وتقديم مجموعة من التوصيات في ظل هذه النتائج.

### 2.9 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في أعضاء هيئة التدريس والمعيدين من قبل العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الزهراء ونظراً لصغر حجم المجتمع فقد لجأ الباحثان إلى استخدام أسلوب المسح الشامل لجميع مفردات مجتمع أعضاء هيئة التدريس والمعيدين من العاملين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الزهراء.

وقد قام الباحثان باستخدام المسح الشامل ومقدراه (63) مفردة لمجتمع المعهد العالي للعلوم والتقنية الزهراء، حيث تم توزيع عدد (63) استمارة استبيان على مفردات مجتمع الدراسة، وتم استرداد عدد (58) استمارة استبيان وبعد فحصها تم استبعاد عدد (2) استمارة لعدم جدية الإجابة عليها وعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وذلك يكون عدد الاستمارات الخاضعة للتحليل (56) استمارة استبيان أي ما نسبته (89%).

### 39. أداة الدراسة

احتوى الاستبيان في صورته النهائية على الاجزاء التالية:

**المقدمة:** والتي هدفت إلى تشجيع أفراد العينة على المشاركة في الإجابة على الأسئلة مع توضيح طريقة الإجابة على أسئلة الاستبيان والتأكيد على أن المعلومات لن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي.

**المتغير المستقل:** والمتمثل في الاستقرار الوظيفي والذي ينقسم إلى ثلاثة أبعاد: الشخصية من الفقرة (1) إلى الفقرة (12)

**بيئة المنظمة الوظيفية** من الفقرة (13) إلى الفقرة (24).

**بيئة المنظمة الخارجية** من الفقرة (25) إلى الفقرة (27).

**المتغير التابع:** المتمثل في فاعلية المنظمة من الفقرة (28) إلى الفقرة (38).

**المتغير الوسيط:** والمتمثل في الخصائص الشخصية وهي: (الجنس، الوظيفة، الخبرة).

### 10. التحليل الاحصائي.

#### 1.10 المعالجة الإحصائية:

تم ترميز وادخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرث الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى ( $5-1=4$ ) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي ( $4 \div 5 = 0.8$ ) وبعد ذلك تم اضافة هذه القيمة الى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الاعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

من 1- 1.80 تطبق بدرجة غير موافق بشدة

من 1.81- 2.61 تطبق بدرجة غير موافق

من 2.62- 3.42 تطبق بدرجة محايد

من 3.43 – 4.23 تطبق بدرجة موافق

من 4.24 – 5.0 تطبق بدرجة موافق بشدة

**جدول (1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد مجتمع الدراسة حسب محاور الدراسة والدرجة الكلية**

| الرقم | المحور                                    | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة التطبيق |
|-------|-------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|
| 1     | المتغيرات المتعلقة بالشخصية               | 3.875           | 0.721             | موافق        |
| 2     | العوامل المتعلقة ببيئة المنظمة            | 3.625           | 0.872             | موافق        |
| 3     | العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة | 3.286           | 0.75              | محايد        |
| 4     | الفاعلية                                  | 3.821           | 0.71              | موافق        |
| 5     | الكلية                                    | 3.991           | 0.697             | موافق        |

**أقصى درجة للاستجابة (5) درجات**

نتائج الجدول (1) تبين أن محور المتغيرات المتعلقة بالشخصية درجة تطبيق (موافق) فبلغ المتوسط الحسابي (3.875) اما محور العوامل المتعلقة ببيئة المنظمة فدرجة التطبيق (موافق) وبمتوسط (3.625) وفيما يتعلق محور العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة فدرجة التطبيق (محايد) فبلغ المتوسط الحسابي (3.286) اما محور الفاعلية فدرجة التطبيق (موافق) وبمتوسط (3.821) اما بخصوص الدرجة الكلية فدرجة التطبيق (موافق) وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.991) وهذه النتيجة تعني أن الاستقرار الوظيفي بالمعهد العالي للعلوم والتقنية – الزهراء بدرجة موافق.

الاستقرار الوظيفي وأثره على فاعلية المنظمة

**2.10 عرض ومناقشة التساؤلات للمحاور:**

| المتغيرات المتعلقة بالشخصية |                                                                   |            |         |       |         |       |         |          |         |               |         |       |                 |              |        |        |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------|---------|-------|---------|----------|---------|---------------|---------|-------|-----------------|--------------|--------|--------|
| الترتيب                     | الأسئلة                                                           | موافق بشدة |         | موافق |         | محايد |         | لا أوافق |         | لا أوافق بشدة |         | الوسط | الأحرف المعياري | اجمالي الوزن | النسبة | الرتبة |
|                             |                                                                   | الوزن      | التكرار | الوزن | التكرار | الوزن | التكرار | الوزن    | التكرار | الوزن         | التكرار |       |                 |              |        |        |
| 6                           | اشعر بالثقة في علاقتي مع زملائي في العمل                          | 23         | 115     | 27    | 108     | 5     | 15      | 1        | 2       | 0             | 0       | 4.286 | 0.706           | 240          | 86%    | 1      |
| 2                           | اشعر بأهميتي في المعهد وأستطيع التقدم في عملي                     | 19         | 95      | 27    | 108     | 3     | 9       | 7        | 14      | 0             | 0       | 4.036 | 0.953           | 226          | 81%    | 2      |
| 4                           | دائما ينتابني شعور بالرغبة في الاستمرار بالوظيفة                  | 15         | 75      | 31    | 124     | 5     | 15      | 4        | 8       | 1             | 1       | 3.982 | 0.904           | 223          | 80%    | 3      |
| 1                           | أستطيع اتخاذ القرار المناسب الذي يتعلق بمستقبلي الوظيفي           | 15         | 75      | 31    | 124     | 4     | 12      | 5        | 10      | 1             | 1       | 3.964 | 0.934           | 222          | 79%    | 4      |
| 3                           | أستطيع الاستمرار في العمل لتوفر المناخ الملائم                    | 17         | 85      | 24    | 96      | 6     | 18      | 8        | 16      | 1             | 1       | 3.856 | 1.069           | 216          | 77%    | 5      |
| 12                          | ما أنجزته من نجاح في عملي يحقق الكثير من طموحاتي                  | 17         | 85      | 21    | 84      | 8     | 24      | 9        | 18      | 1             | 1       | 3.785 | 1.107           | 212          | 76%    | 6      |
| 5                           | اشعر بالامن النفسي والامن المعنوي والذي يولد لدى الشعور بحب العمل | 12         | 60      | 24    | 96      | 9     | 27      | 10       | 20      | 1             | 1       | 3.643 | 1.069           | 204          | 73%    | 7      |
| 7                           | اشعر ان مسؤوليتي الاجتماعية تؤثر إيجابيا على استقراري الوظيفي     | 9          | 45      | 23    | 92      | 10    | 30      | 13       | 26      | 1             | 1       | 3.454 | 1.078           | 194          | 69%    | 8      |
| 8                           | لا اشعر بالملل بسبب العمل المتكرر الذي أقوم به                    | 6          | 30      | 27    | 108     | 6     | 18      | 15       | 30      | 2             | 2       | 3.357 | 1.103           | 188          | 67%    | 9      |
| 10                          | يناسب الراتب الذي انقضاءه مع الجهد الذي ابذله                     | 8          | 40      | 19    | 76      | 7     | 21      | 17       | 34      | 5             | 5       | 3.143 | 1.257           | 176          | 63%    | 10     |
| 11                          | الواجبات التي أقوم بها تفوق امكانياتي وقدراتي في العمل            | 6          | 30      | 14    | 56      | 8     | 24      | 25       | 50      | 3             | 3       | 2.911 | 1.164           | 163          | 58%    | 11     |
| 9                           | يطبق المعهد أنظمة حوافز عادلة للعاملين                            | 6          | 30      | 9     | 36      | 18    | 54      | 15       | 30      | 8             | 8       | 2.821 | 1.193           | 158          | 56%    | 12     |

## الجدول رقم (2) محور المتغيرات المتعلقة بالشخصية

## الجدول رقم (3) محور العوامل المتعلقة ببيئة المنظمة

| العوامل المتعلقة ببيئة المنظمة |                                                                                                              |            |       |         |       |         |       |          |       |               |       |          |                  |              |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|---------|-------|---------|-------|----------|-------|---------------|-------|----------|------------------|--------------|
| الترتيب                        | الأسئلة                                                                                                      | موافق بشدة |       | موافق   |       | محايد   |       | لا أوافق |       | لا أوافق بشدة |       | الارتباط | الاحراف المعياري | إجمالي الوزن |
|                                |                                                                                                              | الترتيب    | الوزن | الترتيب | الوزن | الترتيب | الوزن | الترتيب  | الوزن | الترتيب       | الوزن |          |                  |              |
| 4                              | عدم استخدام التكنولوجيا الحديثة يؤدي الى انخفاض فاعلية أعضاء هيئة التدريس والمعيدين في التفكير والابداع      | 20         | 100   | 27      | 108   | 6       | 18    | 3        | 6     | 0             | 0     | 4.143    | 0.819            | 232          |
| 5                              | عدم استخدام أجهزة الحاسب الآلي أدى الى صعوبة حصول العاملين على الاستقرار الوظيفي                             | 29         | 145   | 13      | 52    | 5       | 15    | 6        | 12    | 3             | 3     | 4.054    | 1.242            | 227          |
| 6                              | انخفاض وسائل الاتصال الحديثة يؤثر في قدرة أعضاء هيئة التدريس والمعيدين على فهم وإدراك الظروف المحيطة بالمعهد | 19         | 95    | 25      | 100   | 4       | 12    | 8        | 16    | 0             | 0     | 3.982    | 0.999            | 223          |
| 7                              | عدم اهتمام المعهد بتقديم مزايا عينية لأعضاء هيئة التدريس والمعيدين الاكفاء                                   | 16         | 80    | 27      | 108   | 8       | 24    | 5        | 10    | 0             | 0     | 3.964    | 0.894            | 222          |
| 8                              | عدم اهتمام المعهد بتوفير مستلزمات نجاح أعضاء هيئة التدريس والمعيدين                                          | 20         | 100   | 17      | 68    | 15      | 45    | 3        | 6     | 1             | 1     | 3.929    | 1.006            | 220          |
| 10                             | عدم وجود علاقات وظيفية تميز بين أعضاء هيئة التدريس والمعيدين عن بعضهم البعض                                  | 18         | 90    | 19      | 76    | 13      | 39    | 5        | 10    | 1             | 1     | 3.857    | 1.034            | 216          |
| 12                             | لا يقدم المعهد خدمات ثقافية وتحمل نفقات الدراسة والدورات                                                     | 17         | 85    | 22      | 88    | 7       | 21    | 9        | 18    | 1             | 1     | 3.804    | 1.102            | 213          |
| 11                             | لا يتحمل المعهد نفقات الخدمات العلاجية                                                                       | 21         | 105   | 15      | 60    | 9       | 27    | 8        | 16    | 3             | 3     | 3.768    | 1.25             | 211          |



### الاستقرار الوظيفي وأثره على فاعلية المنظمة

|    |     |     |       |       |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |                                                                         |   |
|----|-----|-----|-------|-------|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------------------------------------------------------------------|---|
| 9  | 74% | 208 | 1.124 | 3.714 | 2 | 2 | 14 | 7  | 36 | 12 | 76 | 19 | 80 | 16 | عدم فاعلية نظام الترقية لأعضاء هيئة التدريس والمعيدين الإكفاء في المعهد | 9 |
| 10 | 64% | 179 | 1.166 | 3.195 | 2 | 2 | 42 | 21 | 9  | 3  | 96 | 24 | 30 | 6  | التعليمات التي تصدر من أكثر من مسؤول                                    | 1 |
| 11 | 63% | 175 | 1.063 | 3.125 | 2 | 2 | 34 | 17 | 42 | 14 | 72 | 18 | 25 | 5  | لا أستطيع اتخاذ القرارات الفعالة بسبب غموض سياسات وفلسفة المعهد         | 3 |
| 12 | 52% | 146 | 0.966 | 2.607 | 4 | 4 | 56 | 28 | 33 | 11 | 48 | 12 | 5  | 1  | يتم تكلفني بمهام وواجبات في المعهد اشعر بانها غير ضرورية                | 2 |

### الجدول رقم (4) محور العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة

#### العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة

| الرتبة | النسبة | اجمالي الوزن | الانحراف المعياري | الوسط | لا أوافق بشدة |         | لا أوافق |         | محايد |         | موافق |         | موافق بشدة |         | الأسئلة                                                                     | رقم |
|--------|--------|--------------|-------------------|-------|---------------|---------|----------|---------|-------|---------|-------|---------|------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------|-----|
|        |        |              |                   |       | الوزن         | التكرار | الوزن    | التكرار | الوزن | التكرار | الوزن | التكرار | الوزن      | التكرار |                                                                             |     |
| 1      | 83%    | 233          | 0.851             | 3.446 | 0             | 0       | 16       | 8       | 60    | 20      | 132   | 33      | 25         | 5       | تمارس مراكز صنع القرار في الدولة تدخلا مستمرا في نشاط المعهد                | 1   |
| 2      | 64%    | 179          | 0.84              | 3.196 | 1             | 1       | 20       | 10      | 72    | 24      | 76    | 19      | 10         | 2       | تتعدد أجهزة الرقابة الخارجية على المعهد                                     | 2   |
| 3      | 63%    | 175          | 1.063             | 3.125 | 4             | 4       | 24       | 12      | 51    | 17      | 76    | 19      | 20         | 4       | تصدر دائما قرارات مفاجئة ويطلب من أعضاء هيئة التدريس والمعيدين تنفيذها فورا | 3   |

## الجدول رقم (5) محور الفاعلية

| الفاعلية |                                                                                 |            |         |       |         |       |         |          |         |               |         |       |                      |              |        |        |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------|---------|-------|---------|----------|---------|---------------|---------|-------|----------------------|--------------|--------|--------|
| الرقم    | الأسئلة                                                                         | موافق بشدة |         | موافق |         | محايد |         | لا أوافق |         | لا أوافق بشدة |         | الوسط | المعياري<br>الانحراف | اجمالي الوزن | النسبة | الرتبة |
|          |                                                                                 | الوزن      | التكرار | الوزن | التكرار | الوزن | التكرار | الوزن    | التكرار | الوزن         | التكرار |       |                      |              |        |        |
| 11       | تشعر بالاعتزاز بالمعهد والافتخار لكونك احد أعضاء هيئة التدريس والمعيدين         | 21         | 105     | 20    | 80      | 11    | 33      | 3        | 6       | 1             | 1       | 4.018 | 0.981                | 225          | 80%    | 1      |
| 2        | استطاع أعضاء هيئة التدريس والمعيدين تحقيق اهداف العمل اليومي                    | 6          | 30      | 41    | 164     | 6     | 18      | 3        | 6       | 0             | 0       | 3.993 | 0.652                | 218          | 78%    | 2      |
| 1        | استطاع أعضاء هيئة التدريس والمعيدين تطبيق السياسات وتحقيق الأهداف العامة للمعهد | 5          | 25      | 35    | 140     | 7     | 21      | 8        | 16      | 1             | 1       | 3.625 | 0.906                | 203          | 73%    | 3      |
| 10       | انخفاض نسبة ترك العمل بين أعضاء هيئة التدريس والمعيدين في المعهد                | 12         | 60      | 26    | 104     | 5     | 15      | 11       | 22      | 2             | 2       | 3.625 | 1.137                | 203          | 73%    | 3      |
| 4        | حقق المعهد زيادة في النتائج بالنسبة الى الطاقة المتاحة                          | 6          | 30      | 27    | 108     | 18    | 54      | 5        | 10      | 0             | 0       | 3.607 | 0.802                | 202          | 72%    | 4      |

## الجدول رقم (5) محور الفاعلية

| الفاعلية |                                                                              |            |       |         |       |         |       |          |       |               |   |       |                   |              |        |        |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|---------|-------|---------|-------|----------|-------|---------------|---|-------|-------------------|--------------|--------|--------|
| الرقم    | الأسئلة                                                                      | موافق بشدة |       | موافق   |       | محايد   |       | لا أوافق |       | لا أوافق بشدة |   | الوسط | الاعتراف المعياري | اجمالي الوزن | النسبة | الرتبة |
|          |                                                                              | التكرار    | الوزن | التكرار | الوزن | التكرار | الوزن | التكرار  | الوزن |               |   |       |                   |              |        |        |
| 9        | تمكن المعهد من تحقيق المنفعة للمجتمع وأعضاء هيئة التدريس والمعيدين دون تعارض | 5          | 25    | 27      | 108   | 14      | 42    | 8        | 16    | 2             | 2 | 3.446 | 0.971             | 193          | 69%    | 5      |

### الاستقرار الوظيفي وأثره على فاعلية المنظمة

|    |     |     |       |       |    |    |    |    |    |    |     |    |    |   |                                                                         |   |
|----|-----|-----|-------|-------|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|---|-------------------------------------------------------------------------|---|
| 6  | 68% | 190 | 0.985 | 3.393 | 2  | 2  | 18 | 9  | 45 | 15 | 100 | 25 | 25 | 5 | استطاع المعهد التكيف مع متطلبات البيئة الخارجية                         | 3 |
| 7  | 60% | 168 | 1.191 | 3     | 6  | 6  | 30 | 15 | 42 | 14 | 60  | 15 | 30 | 6 | تمكن المعهد من زيادة مرتبات أعضاء هيئة التدريس والمعيدين                | 6 |
| 8  | 58% | 162 | 1.09  | 2.891 | 6  | 6  | 32 | 16 | 42 | 14 | 72  | 18 | 10 | 2 | استطاع المعهد رفع الروح المعنوية لأعضاء هيئة التدريس والمعيدين          | 8 |
| 9  | 57% | 160 | 1.034 | 2.857 | 5  | 5  | 34 | 17 | 51 | 17 | 60  | 15 | 10 | 2 | تمكن المعهد من ادخال تحسينات في خدماته                                  | 5 |
| 10 | 50% | 140 | 1.236 | 2.5   | 11 | 11 | 46 | 23 | 36 | 12 | 12  | 3  | 35 | 7 | قدم المعهد خدمات ومكافآت إضافية لأعضاء هيئة التدريس والمعيدين المتميزين | 7 |

**الفرضية الاولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين الاستقرار الوظيفي والفاعلية في المعهد العالي للعلوم والتقنية من وجهة نظر مجتمع الدراسة

**جدول (6) نتائج تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير الاستقرار الوظيفي وفعالية أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء**

| الاستقرار الوظيفي وفعالية أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء |          | الاستقرار الوظيفي وفعالية أعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء |                 |                    |                    |                               |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------------------|----------------------|
| المتغير المستقل                                                                       | الفاغلية | معامل ارتباط بيرسون (r)                                                               | الحد الثابت (a) | معامل الانحدار (R) | معامل التحديد (R2) | معنوية النموذج عند مستوى 0.05 |                      |
|                                                                                       |          |                                                                                       |                 |                    |                    | F                             | مستوى الدلالة (Sig.) |
|                                                                                       |          | 0.31                                                                                  | 3.71            | 0.33               | 0.001              | 0.058                         | غير معنوي            |

يوضح الجدول رقم (6) بأنه يوجد ارتباط خطي بسيط بين الاستقرار الوظيفي والفاعلية لأعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.31) وبالنظر الى نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط نلاحظ ان هناك تأثير موجب للاستقرار الوظيفي والفاعلية لأعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء حيث بلغ معامل الانحدار الخطي البسيط (0.33) وهذا يعني ان الزيادة في الاستقرار الوظيفي بمقدار درجة واحدة سيؤدي الى رفع الفاعلية لأعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء بمقدار (0.33) درجة وذلك في ظل غياب تأثير باقي المتغيرات الاخرى، كما وبلغ معامل التحديد لنموذج الانحدار (0.001) وهذا يعني ان متغير الاستقرار الوظيفي يفسر (0.1%) من تباين الفاعلية لأعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء من وجهة نظرهم ، كما يلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان مستوى دلالة اختبار (F-Test) بلغت (0.058) وهي قيمة اعلى من مستوى (0.05) وهذا يشير الى عدم معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط الذي يقيس تأثير الاستقرار الوظيفي وبالتالي غير معنوية متغير الاستقرار الوظيفي عند مستوى دلالة (0.05).

**وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الاولى التي تنص على** " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين الاستقرار الوظيفي والفاعلية لأعضاء في المعهد العالي للعلوم والتقنية من وجهة نظر مجتمع الدراسة "

**الفرضية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) للفاعلية في المعهد العالي للعلوم والتقنية من وجهة نظر مجتمع الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

**الجدول (7) الفاعلية تبعا للجنس**

| المحور   | الجنس | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجات الحرية | قيمة ت المحسوبة | الدلالة الاحصائية |
|----------|-------|-------|-----------------|-------------------|--------------|-----------------|-------------------|
| الفاعلية | ذكر   | 25    | 3.48            | 0.835             | 54           | -0.583          | 0.345             |
|          | انثي  | 31    | 3.597           | 0.664             |              |                 |                   |

بالنظر الى مخرجات الجدول (7) يتبين لنا ان قيمة الدلالة (0.345) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يعبر عن انه لا يوجد اختلاف بين الذكور والإناث في الفاعلية تبعا لاختلاف الجنس.

### الاستقرار الوظيفي وأثره على فاعلية المنظمة

وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الثانية - اختلاف الجنس التي تنص على "لا يوجد اختلاف ذي دلالة إحصائية لفاعلية هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء وفقا للجنس".

**الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) للفاعلية في المعهد العالي للعلوم والتقنية من وجهة نظر مجتمع الدراسة تعزى لمتغير الوظيفة.

**الجدول (8) الفاعلية تبعا للوظيفة**

| المحور   | الوظيفة        | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجات الحرية | قيمة ت المحسوبة | الدلالة الإحصائية |
|----------|----------------|-------|-----------------|-------------------|--------------|-----------------|-------------------|
| الفاعلية | عضو هيئة تدريس | 36    | 3.653           | 0.754             | 54           | 1.483           | 0.544             |
|          | معيد           | 20    | 3.35            | 0.690             |              |                 |                   |

بالنظر الى مخرجات الجدول (8) يتبين لنا ان قيمة الدلالة (0.544) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يعبر عن انه لا يوجد اختلاف بين عضو هيئة التدريس والمعيد في الفاعلية تبعا لاختلاف الوظيفة.

وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الثانية - اختلاف الوظيفة التي تنص على "لا يوجد اختلاف ذي دلالة إحصائية لفاعلية هيئة التدريس بالمعهد العالي للعلوم والتقنية - الزهراء وفقا للوظيفة".

## **11 النتائج والتوصيات**

### **1.11 النتائج: -**

#### **أولاً: المعلومات الشخصية**

1. توصلت النتائج وفق ما اتبعه الباحث في تحديد العينة للدراسة الى النتائج التالية:
  - نوع الجنس: عدد الذكور (25) بنسبة 45% وعدد الاناث (31) بنسبة 55%.
  - الوظيفة: ان عدد (36) بما نسبته 64% عضو هيئة تدريس، وان عدد (20) ما نسبتهم 36% معيدين.
  - الخبرة: أقل من سبع سنوات بعدد (13) بما نسبته 23(%)، وأكثر من سبع سنوات عدد (43) ما نسبتهم 77(%)

## ثانيا: محور المتغيرات المتعلقة بالشخصية

من خلال الجدول (2) يتبين لنا ان التساؤل رقم (6) " اشعر بالثقة في علاقتي مع زملائي في العمل" قد نال الرتبة (1) بمتوسط (4.286)، كما نجد ان التساؤل رقم (2) " اشعر بأهميتي في المعهد وأستطيع التقدم في عملي" بالجدول (4) قد أحتل الرتبة (2) بمتوسط (4.036)، ووفقا للجدول (4) نجد ان التساؤل (4) قد حاز الرتبة (3) بمتوسط حسابي (3.982) والذي يشير " دائما ينتابني شعور بالرغبة في الاستمرار بالوظيفة"



## ثالثا: العوامل المتعلقة ببيئة المنظمة

من نتائج التحليل بالجدول (3) يتضح لنا ان التساؤل رقم (4) " عدم استخدام التكنولوجيا الحديثة يؤدي الى انخفاض فاعلية أعضاء هيئة التدريس والمعيدين في التفكير والابداع" قد نال الرتبة (1) بمتوسط حسابي (4.143)، كما نجد التساؤل (5) " عدم استخدام أجهزة الحاسب الالى أدى الى صعوبة حصول العاملين على الاستقرار الوظيفي" بالرتبة (2) وبمتوسط حسابي (4.54)، وبالرتبة الثالثة نجد التساؤل (6) " انخفاض وسائل الاتصال الحديثة يؤثر في قدرة أعضاء هيئة التدريس والمعيدين على فهم وإدراك الظروف المحيطة بالمعهد" وبمتوسط حسابي (3.982)

## رابعا: العوامل المتعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة

من نتائج التحليل بالجدول (4) يتضح لنا ان التساؤل رقم (1) " تمارس مراكز صنع القرار في الدولة تدخلا مستمرا في نشاط المعهد" قد نال الرتبة (1) بمتوسط حسابي (3.446)، وبالرتبة الثانية نجد التساؤل (2) " تتعدد أجهزة الرقابة الخارجية على المعهد" وبمتوسط حسابي (3.196)، كما نجد التساؤل (3) " تصدر دائما قرارات مفاجئة ويطلب من أعضاء هيئة التدريس والمعيدين تنفيذها فورا" بالرتبة (3) وبمتوسط حسابي (3.125).

## خامسا: الفاعلية

من نتائج التحليل بالجدول (5) يتضح لنا ان التساؤل رقم (11) " تشعر بالاعتزاز بالمعهد والافتخار لكونك احد أعضاء هيئة التدريس والمعيدين" قد نال الرتبة (1) بمتوسط حسابي (4.018)، وبالرتبة الثانية نجد التساؤل (2) " استطاع أعضاء هيئة التدريس والمعيدين تحقيق اهداف العمل اليومي" وبمتوسط حسابي (3.993)، كما نجد التساؤل (1) " استطاع أعضاء هيئة التدريس والمعيدين تطبيق السياسات وتحقيق الأهداف العامة للمعهد" بالرتبة (3) وبمتوسط حسابي (3.625).

## 2.11 توصيات الدراسة: -

1. العمل على اعداد الهيكل التنظيمي، الملاكات، والوصف الوظيفي والذي سيقضي على إشكالية تكليف العاملين بواجبات التي تشعرهم بأنها غير ضرورية، وما يشعرون بان الواجبات تفوق الإمكانيات والقدرات التي يتمتع بها الموظف، وانهاء الغموض في السياسات والفلسفة التي قائم عليها المعهد.
2. الاهتمام بالسلم الوظيفي وما يظهره من تفعيل نظام الترقيات لأعضاء هيئة التدريس والمعيدين الكفاء بالمعهد، وهذا بطبيعة الحال سيكون له الأثر المباشر في قيمة الراتب الذي سيتقاضاه الموظف مقابل الجهد المبذول، كما ان وضع السياسات ودليل الإجراءات في نظام الحوافز بكل شفافية وعدالة سيكون لها الأثر الإيجابي في رفع وثيرة الفاعلية والاستقرار الوظيفي.
3. ان احكام التكنولوجيا وتوفير الإمكانيات الداعمة لدور أعضاء هيئة التدريس ستكون خير داعما في الإنتاجية وهذا هو الجوهر المطلوب في رفع الفاعلية من وسائط الاتصال الحديثة لفهم وأدراك الظروف المحيطة، وكذلك الاهتمام بالخدمات الثقافية بتوفير المستلزمات التي تؤدي الى تطويرهم ونجاح العملية القائمة بها وكذلك تحمل نفقات الدراسة والدورات، واشراكهم في الخدمات العلاجية.
4. يكمن الدور السامي للقيادة بالمعهد على امتصاص الصدمات التي تأتي من البيئة الخارجية للمعهد، ولهذا يتطلب منهم إيقاف أي تدخلات او تعديلات تأتي من خارج سلطة المعهد، كما ان وضوح مسميات ومهام الأجهزة الرقابية والتنسيق المباشر مع إدارة المعهد ينهي أي ارباك قيد يحدث.

## 12 المراجع

### أولاً: الكتب

- 1- ابراهيم درويش (1976)، "الإدارة العامة في النظرية والممارسة"، (القاهرة: الهيئة المصرية للكتاب- ط2).
- 2- جون جاكسون وآخرون (1998)، "نظرية التنظيم، ترجمة خالد الزروق"، (الرياض: معهد الادارة العامة).
- 3- سيد الهواري (1988)، "التنظيم الهياكل والسلوكيات للنظم"، (القاهرة: مكتبة عين شمس، ط4).

- 4- سهيلة محمد عباس وعلي حسين (1999)، "إدارة الموارد البشرية"، (عمان: دار وائل للطباعة والنشر).
- 5- صالح عودة (1994)، "إدارة الافراد"، (طرابلس: منشورات الجامعة المفتوحة).
- 6- ظريف شوقي (1993)، "السلوك القيادي وفعالية الإدارة"، (القاهرة: دار غريب).
- 7- عبد الرحمن العيسوي (1999)، "سيكولوجية الإدارة"، (الإسكندرية: الدار الجامعية).
- 8- علي السلمي (1992)، "إدارة الموارد البشرية"، (القاهرة: مكتب غريب).
- 9- علي عبد الوهاب (1975)، "إدارة الافراد منهج تحليلي"، (القاهرة: مكتبة عين شمس).
- 10- كمال المغربي (1995)، "السلوك التنظيمي، مفاهيم أسس الفرد والجماعة في التنظيم" (عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، ط2).
- 11- نائل عبد الحافظ العمالة (1995)، "تطوير المنظمات، المفاهيم والهياكل والأساليب"، (عمان: مركز أحمد ياسين، ط5).
- 12- نواف كنعان (1995)، "القيادات الإدارية"، (عمان: دار الثقافة، ط3).

#### ثانيا: المجالات العلمية

- 1- المجلة العربية للعلوم الإدارية (2001)، (جامعة الكويت، مجلد 6، العدد 3، سبتمبر).
- ثالثا: رسائل الماجستير:
- 1- الهادي عمران الحاجي، 2006م، "تدني معنويات العاملين الأسباب والحلول" رسالة ماجستير غير منشورة، طرابلس: الأكاديمية الليبية.
  - 2- سالم محمد أحمد منصور، 2003م، "الاستقرار الوظيفي للقيادات الإدارية وأثرها على فاعلية المنظمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، طرابلس: الأكاديمية الليبية.
  - 3- فتحية علي درويش، 2006م، "نظم الامن والسلامة الصحة المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي"، رسالة ماجستير غير منشورة، طرابلس: الأكاديمية الليبية.
  - 4- ليلي على العيساوي، 2003م، "أثر البيئة التنظيمية على الرضا الوظيفي"، رسالة ماجستير غير منشورة، طرابلس: الأكاديمية الليبية.
  - 5- مصطفى الشراد عبد الحفيظ، 2013م، "نظم الحوافز وأثره على رضا العاملين"، رسالة ماجستير، رسالة ماجستير غير منشورة، طرابلس: الأكاديمية الليبية.
  - 6- ناجي جمعة عيسى، 1998م، "الرضا عن العمل"، رسالة ماجستير غير منشورة، طرابلس: الأكاديمية الليبية.



الاستقرار الوظيفي وأثره على فاعلية المنظمة

- 7- وليد على المنتصر، 2010م، "الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير غير منشورة، طرابلس: الأكاديمية الليبية.



## المكتبة الالكترونية وأثرها علي أداء العاملين بالمكتبات دراسة تحليلية لجامعة الزاوية والمعاهد العليا

م. عمر محمد ابولجام

الأكاديمية الليبية، طرابلس، ليبيا

م. إبراهيم محمد رمضان

الأكاديمية الليبية، طرابلس، ليبيا

### المخلص

تتناول هذه الدراسة موضوع من الموضوعات الهامة والمؤثرة التي تحظى بأهمية كبرى في عالمنا المعاصر ألا وهو موضوع المكتبة الالكترونية وأثرها على تطوير أداء العاملين بالمكتبات. فكانت مشكلة الدراسة هي أن عدم إدخال المكتبة الالكترونية على مستوى جامعة الزاوية والمعاهد العليا بالزاوية أدى الى ضياع وقت وجهد العاملين بالمكتبات الأمر الذي أثر سلباً على المستفيدين في حصولهم على الخدمة المطلوبة وتُسند الدراسة على الفرضيات الآتية:-

-ضعف اهتمام المنظمات قيد الدراسة بإدخال المكتبة الالكترونية يؤدي الى تدني مستوى أداء الخدمات فيها.

-قلة الكوادر الفنية المدربة والقادرة على استخدام وتشغيل النظم الآلية وصيانتها وتطويرها.

وتم استخدام المنهج الوصفي لدراسة المشكلة والمنهج التحليلي باستخدام استمارة استبيان التي تم توزيعها على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة المتمثل بالعاملين والمستفيدين في مكتبة جامعة الزاوية والمعاهد العليا بالزاوية وتم إدخال بيانات هذه الاستمارات بعد فرزها إلى الحاسوب واستخدم برنامج (SPSS) في إجراء التحليل الإحصائي ووصف البيانات

وقد تم التوصل الى مجموعة من النتائج أهمها:-

- انخفاض القدرة على تلبية احتياجات المستفيدين باستعمال الطرق القديمة.

- تعاني مكتبة الجامعة والمعاهد العليا من صعوبات بشأن توفير الكتب والدوريات العلمية التي تفي باحتياجات المستفيدين من تلك المكتبات.

- عدم اهتمام إدارات المنظمات قيد الدراسة بإدخال المكتبة الالكترونية وضعف الاهتمام بالدورات التدريبية.

وقد تم تقديم جملة من التوصيات أهمها:-

- ضرورة اقتراح نموذجاً بإدخال المكتبة الإلكترونية على مستوى الجامعات والمعاهد العليا لتتصل بعضها البعض من خلال شبكة معلومات رقمية للاستفادة من التقنية التي تقدمها شبكة الانترنت.
- تدريب العاملين بالمكتبات محل الدراسة على إدخال النقل الإلكتروني للمعلومات عند طلب المستفيدين.
- جعل استخدام المكتبة الإلكترونية والرجوع إليها للحصول على المعلومات جزءاً رئيسياً في الهيكل العلمي مع الحرص على أن يتزامن ذلك مع التدريب المناسب لوسائل التقنية الحديثة.

## 1. المقدمة

### 1-1 خلفية الموضوع

اتسعت دراسة المكتبات في العصر الحاضر اتساعاً كبيراً وتشعبت موضوعات البحث في هذا الميدان لتغطي كل ما يتصل بالمكتبة كمؤسسة لها كيانها الإداري وكيانها الفني وتضم بين جدرانها مواد (أوعية) المعرفة والثقافة التي تصل بين الإنسان وما يتطلع إليه من كشف المجهول وتحقيق الذات.

وهي إلى ذلك وحدة من ضمن الوحدات الإدارية الأخرى الموجودة في مدرسة أو في معهد أو في جامعة أو في مؤسسة خاصة أو توجد في مدينة من المدن أو حي من الأحياء لخدمة أفراد المجتمع وهي في كل واحدة من الحالات تأخذ لونا خاصاً من الوجود يختلف عن بقية الألوان.

والمكتبة قبل ذلك كانت جزءاً من تاريخ البشرية وعاملاً مهماً في تطوير المجتمع الإنساني وهي ما تزال إلى اليوم من أهم الخلايا الثقافية والعلمية التي يضمها جسم المجتمع ومن هذا يقع عليها عبء كبير لا بد أن تقوم به حياة البيئة المحلية وفي حياة الأمة وفي حياة الإنسانية ومستقبلها ، وعلي أرباب هذه المهنة أن يبذلوا أقصى جهد في مجالات التعاون المحلي والوطني والدولي لكي يؤدي دورهم في أمانة وكفاية.

أصبحت المكتبة بهذه الصفات السابقة هي محور (الموضوع) الذي يدور حوله (أدب المكتبات) والمجال الذي تجرى فيه البحوث والدراسات حول هذا التخصص.

## 2.1 مشكلة الدراسة

من المعروف حالياً وجود أجهزة المعلومات التي تعمل على اختزال المعلومات واسترجاعها بكميات هائلة وتلك التي تعمل على نقلها من مكان إلى آخر بسرعة كبيرة حيث تقاس فعالية المنظمات في كل المستويات بدرجة إتقانها لعملها وسرعة انجازها لبرامجها ويعتمد تقدم المكتبات وتطورها بالدرجة الأولى على كفاءة أداء العاملين وحسن إعدادهم ومقدار نشاطهم ونوعية خدماتهم التي يقدمونها للمستخدمين

لاحظ الباحث من خلال الزيارات الميدانية التي أجراها بالمؤسسات قيد الدراسة وجد أن طريقة إعاة واسترجاع الكتب تتم بطريقة يدوية، وهذا يجعل عملية تقديم الخدمة للمستخدمين تأخذ وقتاً طويلاً مما أدى إلى ضياع الوقت وجهد العاملين الأمر الذي أثر سلباً على المستخدمين في حصولهم على الخدمة المطلوبة.

عليه تكمن المشكلة الرئيسية في تدني أداء العاملين بالمؤسسات قيد الدراسة لعدم إدخال الميكنة الإلكترونية فيها وتحويل المكتبة الحالية إلى مكتبة إلكترونية أو رقمية.

أما المظاهر التي تعكس المشكلة:-

- طول الوقت عند أداء الخدمة المكتبية
- ضياع وقت وجهد العاملين
- التأثير سلباً على المستخدمين
- أهم المتغيرات التي تتضمنها
- المتغير المستقل هو المكتبة الإلكترونية والمتغير التابع هو تطوير أداء العاملين بالمكتبات

## 3-1 الفرضيات

- أن ضعف اهتمام المنظمات قيد الدراسة بإدخال المكتبة الإلكترونية يؤدي إلى تدني مستوى أداء الخدمات فيها.
- قلة الكوادر الفنية المدربة والقادرة على استخدام وتشغيل النظم الآلية وصيانتها وتطورها.

#### 4-1 الأهداف

- معرفة الأسباب التي أدت إلى عدم إدخال المكتبة الإلكترونية للجامعات والمعاهد العليا بالرغم من وجود التقنية الحديثة.
- التعرف بالأهمية البالغة التي تلعبها المكتبة الإلكترونية في سرعة تقديم الخدمات للطلبة والعاملين.
- تقديم توصيات لعلاج المشكلة.

#### 5-1 أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في إبراز دور المكتبة الإلكترونية بالجامعات والمعاهد العليا لما يعود عليها بسرعة تقديم الخدمة للطلبة والعاملين بها.

أهمية الدراسة بالنسبة إلى العلم:

تشكل هذه الدراسة إضافة إلى المعرفة الإنسانية بما ستمثله من تغيير إلى الأفضل في الخدمات المعلوماتية داخل المكتبة الإلكترونية بالجامعات والمعاهد العليا لتقديم الخدمة للطلبة.

أهمية الدراسة بالنسبة للمجتمع:

تمثل هذه الدراسة أهمية كبيرة بالنسبة للجامعات والمعاهد العليا من خلال الاستفادة منها مما سينتج عنها من نتائج وتوصيات وتوجيهات علمية وعملية وتحديد الأسباب التي أدت إلى تدني مستوى أداء الخدمات ،ومعرفة نقاط القوة والضعف بالجامعات والمعاهد العليا الأمر الذي يؤدي إلى تطوير الخدمات لأفراد المجتمع.

أهمية الدراسة بالنسبة للباحث:

تشكل حافز للباحث لكونه يتناول موضوع يعد أهم الموضوعات الحيوية بالنسبة إلى الجامعات والمعاهد العليا إضافة إلى أنها ستعطي فرصة للباحث لزيادة المعرفة العلمية وخاصة تجربة البحث العلمي الهادف وصقل خبرته فيها بالخصوص.

### أهمية البحث بالنسبة للمنظمة:

تكمن أهمية الدراسة في معرفة التأثير الذي تحدثه المكتبة الإلكترونية بالجامعات والمعاهد العليا وعندما تكون الكتب والدوريات والمراجع موثقة إلكترونياً يساعد العاملين والطلبة في الحصول على المعلومات بكل سهولة ويسر .

### 1-6 منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

بيئة الدراسة:- هي مكتبات جامعة الزاوية والمعاهد العليا.

مجتمع الدراسة:- يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مكتبات الجامعة والمعاهد العليا والمستفيدين منها.

عينة الدراسة:- هي عينة عشوائية بسيطة غير منتظمة من المستفيدين من مكتبات الجامعة والمعاهد العليا وعينة بطريقة المسح الشامل بالنسبة للعاملين بالمكتبات قيد الدراسة. أسلوب التحليل العلمي:- هو برنامج التحليل الإحصائي.

أداة الدراسة:- هي صحيفة استبيان الذي سيوزع على عينة البحث لجمع البيانات الأولية.

### 2. مواد وطرق البحث أو المنهجية

جامعة الزاوية التي تختص بالتعليم الجامعي والعالي في مختلف العلوم التطبيقية بما يمكن من إعداد الملاكات المتخصصة والمتدربة للعمل في مجال العلوم الإنسانية والأساسية وفي المجال الزراعي الهندسي التقني ، وإجراء البحوث والدراسات العلمية والتطبيقية وتقديم أعمال المنجزة والاستشارات.

### مكتبة جامعة الزاوية

حرصت الجامعة منذ تأسيسها على إنشاء مكتبة تتوفر فيها المصادر والمراجع والنشرات والدوريات وهي تضم اليوم حوالي (25000) في مختلف العلوم زيادة على أرشيف الرسائل والاطروحات العلمية والدوريات العربية والأجنبية وتتيح المكتبة الفرصة لروادها من الطلاب والباحثين للمطالعة في قاعاتها ومن خلال نظام الإدارة ضمن شروط تحدد نوع الكتب

المسموح بإعارتها وعددها ومدة الإعارة وهي شروط تختلف بين عضو هيئة التدريس والباحث وطالب الدراسات العليا وطالب المرحلة الجامعية وإلى جانب المكتبة المركزية توجد مكتبات تخصصية بالكليات روعي في كتبها التخصصات العلمية القائمة .

### **المعاهد العليا بالزاوية تشمل:**

1-المعهد العالي للمهن الشاملة

2-المعهد الوطني للإدارة

### **مكتبة المعهد العالي للإدارة**

افتتحت المكتبة في عام (2003) وجهزت بأحدث الكتب العلمية والثقافية والسياسية حيث يبلغ عدد الكتب في المكتبة حوالي (7500) كتاب وتوجد صالة للدراسة في المكتبة مجهزة بأحسن الأثاث ومكيفة تكييفًا جيدًا يوفر الراحة للطلبة وروادها .

### **مكتبة المعهد الوطني للإدارة**

يوجد بالمعهد الوطني للإدارة مكتبة صغيرة لا تزيد مساحتها عن (700) متر مربع حيث تحتوي هذه المكتبة على مجموعة من الكتب في تخصصات الإدارة ، الاقتصاد ، المحاسبة، وتتيح المكتبة الفرصة لروادها من الطلاب والدارسين الباحثين للمطالعة في قاعاتها.

### **مجتمع وعينة الدراسة**

يهدف الإحصاء الوصفي إلى تقديم مقاييس تلخيصية للبيانات المتوفرة عن عناصر العينة حيث استخدمت مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت واختبار (C)

### **1-العينة**

قام الباحث باختيار العينة العشوائية غير المنتظمة للمستفيدين وطريقة المسح الشامل للعاملين في جميع البيانات وذلك لتجانس أفراد مجتمع الدراسة وقد استخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات من المصدر الميداني وبذلك تم توزيع استمارات الاستبيان على أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:-

1- بلغت عينة الدراسة من العاملين في المكتبات 60 من أصل 80 موظف وهو بنسبة 75% حجم مجتمع الدراسة وتم توزيع 60 استبيان بطريقة المسح الشامل حيث قام الباحث بالزيارة الميدانية للمكتبات ووزع الاستبيان على العاملين في المكتبات وبعد أسبوع قام الباحث بسحب استمارات الاستبيان التي تم تعبئتها من قبل أفراد العينة والذي بلغ عددهم (50) استمارة بفاقد (10) استمارات أي بنسبة 16% وبعد فرز الاستبيان تم إهمال 7 استمارات لعدم استيفائها الشروط المطلوبة بنسبة 14% وبذلك يكون عددها 43 استمارة داخلية في التحليل أي بنسبة 86% من العينة التي تم تحليلها.

### صحيفة الاستبيان

يسعى الباحث في هذه الدراسة على معرفة دور المكتبة الالكترونية وأثرها في أداء العاملين التي تخص هذه الدراسة وقد تضمنت هذه الاستمارة مجموعة من الأسئلة وتم تقسيمها على النحو التالي:-

القسم الأول :- هو القسم الذي يتضمن البيانات الشخصية التي تبين خصائص عينة الدراسة والمتمثلة في الجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والعمر .

القسم الثاني:- وهو القسم الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة التي أعدت وصيغت للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة لدراسة المشكلة وتحقيق الأهداف واختبار الفروض .

### الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج

1- اختبار المصادقية الفا

2- الوسط الحسابي

3- الانحراف المعياري

4- اختبار (C)



## صدق وثبات الاستبيان

تم صياغة الاستبيان وقدم الى مجموعة من الأساتذة المتخصصين في الإدارة والمكتبات وقد قدمت العديد من الآراء والملاحظات حول فقرات الاستبيان حيث تم حذف بعض الفقرات وإضافة فقرات جديدة كما تم تعديل بعض الفقرات الأخرى وبعد أن أعيد صياغة الاستبيان تم الاتفاق على الملاحظات التي أبداها الأساتذة المحكمون من جامعة الزاوية وقد روعي في الاستبيان وضوح الفقرات وسهولة الإجابة عليها.

جدول (1) يبين المستفيدين من الجامعة والمعاهد العليا

| الجامعة                     | العدد | النسبة |
|-----------------------------|-------|--------|
| جامعة الزاوية               | 556   | 76%    |
| المعهد الوطني للإدارة       | 97    | 13.3%  |
| المعهد العالي للمهن الشاملة | 78    | 10.7%  |
| المجموع                     | 731   | 100    |

## الكليات بجامعة الزاوية

جدول (2) يبين الكليات بجامعة الزاوية والأقسام بالمعاهد العليا

| الكلية          | العدد | النسبة |
|-----------------|-------|--------|
| الآداب          | 276   | 37.8%  |
| العلوم          | 170   | 23.3%  |
| الطب            | 110   | 15.0%  |
| قسم المحاسبة    | 47    | 6.4%   |
| قسم الإدارة     | 50    | 6.8%   |
| قسم الكهربائية  | 27    | 3.7%   |
| قسم المعمارية   | 19    | 2.6%   |
| قسم الميكانيكية | 20    | 2.7%   |
| قسم الكيمائية   | 12    | 1.6%   |
| المجموع         | 731   | 100%   |

## الدورات التدريبية التي شاركت فيها

## جدول (3) دورة تدريبية على الحاسوب

| النسبة | العدد | دورة تدريب على الحاسوب |
|--------|-------|------------------------|
| 37.2   | 16    | مرة واحدة              |
| 93     | 4     | مرتان                  |
| 0.0    | 0.0   | ثلاثة مرات             |
| 0.0    | 0.0   | أربعة مرات             |
| 0.0    | 0.0   | خمسة مرات              |
| 0.0    | 0.0   | سنة مرات               |
| 53.5   | 23    | لم أشارك               |
| 100    | 43    | المجموع                |

## جدول (4) دورة تدريبية في نظم وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)

| النسبة | العدد | دورة تدريب في نظم وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) |
|--------|-------|------------------------------------------------------|
| 0.0    | 0.0   | مرة واحدة                                            |
| 0.0    | 0.0   | مرتان                                                |
| 0.0    | 0.0   | ثلاثة مرات                                           |
| 0.0    | 0.0   | أربعة مرات                                           |
| 0.0    | 0.0   | خمسة مرات                                            |
| 0.0    | 0.0   | سنة مرات                                             |
| 100    | 43    | لم أشارك                                             |
| 100    | 43    | المجموع                                              |

## جدول (5) دورة تدريب وتطوير العاملين على المكتبة الإلكترونية

| النسبة | العدد | دورة تدريب وتطوير العاملين على المكتبة الإلكترونية |
|--------|-------|----------------------------------------------------|
| 0.0    | 0.0   | مرة واحدة                                          |
| 0.0    | 0.0   | مرتان                                              |
| 0.0    | 0.0   | ثلاثة مرات                                         |
| 0.0    | 0.0   | أربعة مرات                                         |
| 0.0    | 0.0   | خمسة مرات                                          |

للمسببة الإلكترونية ونشرها على أداء العاملين بالمكتبات دروس لتتولى دل جمعة لزوية وللمعالي

|     |     |          |
|-----|-----|----------|
| 0.0 | 0.0 | سنة مرات |
| 100 | 43  | لم أشارك |
| 100 | 43  | المجموع  |

#### جدول (6) دورة تدريب وتطوير لرفع كفاءة العاملين بالمكتبات

| النسبة | العدد | دورة تدريب وتطوير لرفع كفاءة العاملين بالمكتبات |
|--------|-------|-------------------------------------------------|
| 6.9    | 3     | مرة واحدة                                       |
| 11.6   | 5     | مرتان                                           |
| 0.0    | 0.0   | ثلاثة مرات                                      |
| 0.0    | 0.0   | أربعة مرات                                      |
| 0.0    | 0.0   | خمسة مرات                                       |
| 0.0    | 0.0   | سنة مرات                                        |
| 81.4   | 35    | لم أشارك                                        |
| 100    | 43    | المجموع                                         |

#### جدول (7) هل تهتم الإدارة بمكتبكم بإدخال المكتبة الإلكترونية

| النسبة | العدد | هل تهتم الإدارة بمكتبكم بإدخال المكتبة الإلكترونية |
|--------|-------|----------------------------------------------------|
| 0.0    | 0.0   | نعم                                                |
| 100    | 43    | لا                                                 |
| 100    | 43    | المجموع                                            |

#### اختبار فرضيات البحث:

اختبار الفرضية الأولى:- تنص هذه الفرضية على أن ضعف اهتمام المنظمات قيد الدراسة بإدخال المكتبة الإلكترونية يؤدي إلى تدني مستوى الخدمات فيها.

## جدول (8) يبين نتائج اختبار تحليل (تي)

| العبارة                                             | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | تي     | مستوى المعنوية | القرار الإحصائي |
|-----------------------------------------------------|---------------|-------------------|--------|----------------|-----------------|
| هل تهتم الإدارة بإدخال المكتبة الإلكترونية          | 1.64          | 0.492             | 15.58  | 0.00           | العلاقة معنوية  |
| عدم وجود أجهزة ومعدات الكترونية                     | 3.73          | 2.567             | 6.81   | 0.00           | العلاقة معنوية  |
| عدم إدراك العاملين بضرورة التقنيات الحديثة          | 4             | 1.952             | 6.91   | 0.00           | العلاقة معنوية  |
| قلة خبرة العاملين                                   | 4.14          | 2.167             | 8.91   | 0.00           | العلاقة معنوية  |
| عدم توفر البنية التحتية اللازمة للمكتبة الإلكترونية | 3.95          | 2.081             | 8.91   | 0.00           | العلاقة معنوية  |
| عدم وجود أخصائي في نظم المعلومات البيوغرافية        | 3.86          | 1.959             | 9.25   | 0.00           | العلاقة معنوية  |
| قلة اعتماد الموازنات المالية                        | 4.86          | 1.951             | 11.64  | 0.00           | العلاقة معنوية  |
| ارتفاع التكاليف اللازمة لتنفيذ المكتبة الإلكترونية  | 5.77          | 2.369             | 11.429 | 0.00           | العلاقة معنوية  |
| عدم القدرة على إنتاج المعرفة بطريقة الكترونية       | 5.68          | 2.457             | 1.847  | 0.00           | العلاقة معنوية  |

1- إذا ما استثنينا الفقرة الأولى الخاصة باهتمام الإدارة بإدخال المكتبة الإلكترونية حيث أن قيمة الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح مما يدل على تجانس إجابات العينة ، فإن بقية فقرات الانحراف المعياري أكبر من الواحد الصحيح مما يدل على عدم تجانس إجابات العينة حول مضمون هذه الفقرات.

2- قيمة (c) المحسوبة لجميع الفقرات تساوي 0.00 هي اصغر من مستوى (0.05) وعليه سيتم قبول الفرضية الأولى.

## اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية على قلة إمكانية العينة المدربة والقادرة على استخدام وتشغيل النظم الآلية وصيانتها وتطويرها

جدول (9): اختبار الفرضية الثانية.

| العبارة                                               | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة تي | مستوى المعنوية | القرار الإحصائي |
|-------------------------------------------------------|---------------|-------------------|---------|----------------|-----------------|
| هل يتم إدخال جميع المحتويات للمكتبة داخل الحاسوب      | 1.27          | 0.456             | 13.086  | 0.00           | علاقة معنوية    |
| يوفر بيانات مكتوبة جاهزة للمستخدمين                   | 2.86          | 1.249             | 10.069  | 0.00           | علاقة معنوية    |
| تنوع المعلومات                                        | 2.91          | 1.269             | 10.752  | 0.00           | علاقة معنوية    |
| إمكانية إرسال معلومات البيوغرافية إلى المكتبات الأخرى | 3.91          | 1.109             | 16.536  | 0.00           | علاقة معنوية    |
| سرعة الحصول على المعلومات                             | 2             | 1.272             | 7.372   | 0.00           | علاقة معنوية    |
| التكامل بين مكونات المكتبة وبين المناهج               | 2.68          | 1.393             | 9.027   | 0.00           | علاقة معنوية    |
| السرعة في حفظ واسترجاع المعلومات                      | 2.50          | 1.406             | 8.341   | 0.00           | علاقة معنوية    |

1- إذا ما استثنينا الفقرة الأولى الخاصة هل يتم إدخال جميع المحتويات للمكتبة داخل الحاسوب حيث قيمة الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح مما يدل على تجانس إجابات العينة وباقي الفقرات أكبر من الواحد الصحيح مما يدل على عدم تجانس العينة حول هذا المضمون

2- قيمة (c) المحسوبة لجميع الفقرات تساوي (0.00) وهي أصغر من (0.05) وعليه سيتم قبول العينة الثانية.

## 3. النتائج والمناقشة

تناولت هذه الدراسة موضوع المكتبة الالكترونية وأثرها على تطوير أداء العاملين بالمكتبات وبعد قيام الباحث بإجراء الاختبارات اللازمة لإثبات صحة الفروض تم الوصول الى مجموعة من النتائج الآتية:-

## أ-النتائج الرئيسية

- 1- قبول الفرض الأول وهو (أن ضعف اهتمام المنظمات قيد الدراسة بإدخال المكتبة الالكترونية ) يؤدي الى تدني مستوى الخدمات فيها.
- 2- قبول الفرض الثاني وهو(إدخال المكتبة الالكترونية قيد الدراسة) يؤدي الى رفع مستوى أداء العاملين وسرعة تقديم الخدمة والوقت والجهد.
- 3- من أسباب عدم إدخال المكتبة الالكترونية بالمكتبات هي:-
  - (1) قلة وجود أجهزة ومعدات الكترونية.
  - (2) عدم توفر البنية التحتية اللازمة للمكتبة الالكترونية.
  - (3) عدم وجود أخصائي في نظم المعلومات.
  - (4) عدم اعتماد الموازنات المالية لإنشاء المكتبة الالكترونية.
  - (5) عدم القدرة على إنتاج المعرفة بطريقة الكترونية.
- أهمية المكتبة الالكترونية للعاملين والمستفيدين تتمثل في الآتي:-

- 1- الانتقال من المهارات المكتبية التقليدية الى المهارات المكتبية المعلوماتية.
- 2- التوجه نحو تعليم المهارات بدلا من الاقتصار على التوعية بالمصادر.
- 3- التكامل بين مكونات المكتبة وبين المنهج.
- 4- السرعة في حفظ واسترجاع المعلومات.
- 5- إمكانية إرسال المعلومات إلى المكتبات الأخرى.
- 6- توفير بيانات مكتوبة وجاهزة للمستفيدين.

## 4. التوصيات

- 1- ربط مكتبات الجامعة والمعاهد العليا بشبكة معلومات الكترونية وذلك من خلال خطوط الاتصال بالإنترنت التي توفرها شبكة الاتصالات.

- 2- ؤوفر أةهزة ؤاسوب ذات قءرة عالة ومناسبة لمكءبات الجامعة والمعاهء العلاء اللى لا ءنوفر بها.
- 3- ءنفىذ نظام مكءبات مءمء ىءم أءءاره لىءل مءل النظام القءىم.
- 4- الاسءقاةة من العاملن فى الجامعة والمعاهء العلاء من ؤلال ءأهلهم بالءورات والبرامء الءربىبة.
- 5- ءعم مكءبات الجامعة والمعاهء العلاء بموظفن مءءصصن فى مءال المكءبة الالءرونىة من ؤلال ءأهلهم بالءورات والبرامء الءربىبة.
- 6- ضرورة اقءراح نموءا باءءال المكءبة الالءرونىة على مسءوى الجامعة والمعاهء العلاء ءءصل ببعضا ببعض من ؤلال شبكة معلوماء رقىمة مسءقءن من ءلك الءقنىة اللى سنقءمها الشبكة.
- 7- ؤعل الءءول إلى المكءبة الالءرونىة لىس مرءبطا بوقت أو مكان معن ؤءى ىءمكن من الءءول إليها فى أى مكان وفى أى وقت.
- 8- رفع وءصن قءرة العاملن على الءءءل فى النقل الالءرونى للمعلوماء عءل طلب المسءقءن فى الءصول على المعلوماء.

## 5. قائمة المراءع

- (1) أبو الفءوء ؤامل عوءة. المءءل الى علوم المكءبات .-الإسكءرنىة:ءار الءقافة العلمىة 2001.
- (2) أءمء بءر. المءءل الى علم المعلوماء والمكءبات.-الرىاض ،ءار المرىء للنشر والطباعة، 1985
- (3) أءمء صقر عاشور. إءارة القوى العاملة .بىروء .-ءار النهضة العربىة، 1993 .
- (4) بسىونى مءمء البراءعى .ءءمىة الموارء البشرىة .-اىءراك للنشر والطباعة والءوزىع، 2005
- (5) بشىر على الءورقى.نظم المعلوماء الفعالة مباءئ وءطبىق.- مكءبة طرابلس العلمىة العالمىة 1990.



## التنمية المكانية لقطاع الصحة بمنطقة الجميل

د. عادل مسعود الشعبي

كلية الآداب الزاوية، جامعة الزاوية

**ملخص البحث/** تطرقنا في هذا البحث المعنون التنمية المكانية لقطاع الصحة بمنطقة الجميل إلى أبرز الدور الجوهري لهذا القطاع في خدمة المواطن، سوى من حيث التوزيع الجغرافي لمرافق هذا القطاع ومدى تناسبها مع الكثافة السكانية بالمنطقة، حيث أوضحت نتائج هذا البحث التوافق في هذا التوزيع، مما ينعكس بدوره على سهولة تقديم الخدمات الصحية لكافة السكان في كل أرجاء المنطقة على الرغم من قلة الامكانيات والمستلزمات التي يحتاجها القطاع، والنتائج عن غياب الدعم وخصوصاً في السنوات الأخيرة وهو ما كان عائقاً وراء الوصول إلى تحقيق التنمية المكانية الصحية بالمنطقة ومحيطها.

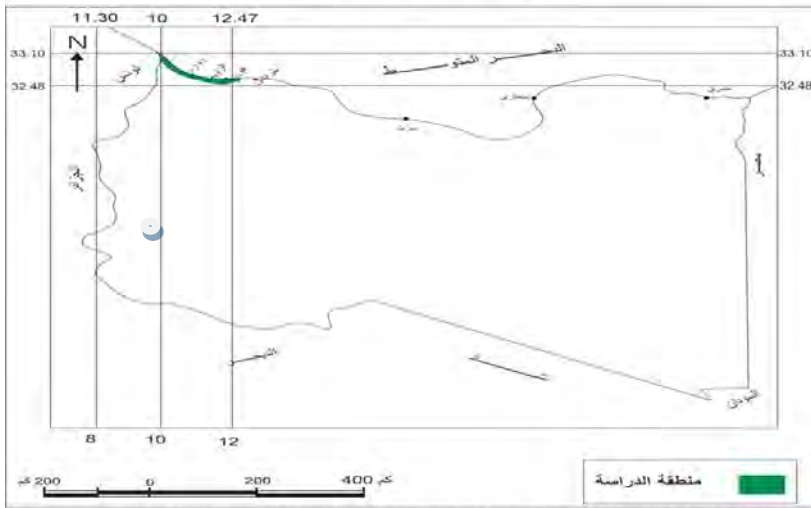
**مقدمة/** تقع منطقة الجميل في الجزء الشمالي الغربي لليبيا (خريطة 1)<sup>(1)</sup>، أي أنها تدخل ضمن نطاق الساحل الغربي لسهل الجفارة الذي يمتد من رأس المسن قرب الخمس شرقاً حتى الحدود التونسية غرباً، وتمتد فوق مساحة تقدر بحوالي (800 كم<sup>2</sup>)، أي بنسبة (74%) من المساحة الكلية لسهل الجفارة والتي تقدر بحوالي (1700 كم<sup>2</sup>)<sup>(2)</sup>. أما حدودها الإدارية فيمثلها شمالاً الحدود الجنوبية لمدينة زوارة المتاخمة لشاطئ البحر المتوسط الذي جعل منها منطقة حيوية سياحية من قديم الزمان؛ ومن ناحية الشرق فتحدها منطقة الطويلة (صبراتة) في الجزء الشمال الشرقي، ثم منطقة العجيلات جنوبها، أما حدودها الجنوبية فتتشارك مع الحدود الشمالية لمناطق باطن الجبل، في حين تمثلها منطقة رقداين من ناحية الغرب، ومناطق الصيعان في جزئها الجنوبي الغربي (خريطة 2)<sup>(3)</sup>



وقد زاد من أهمية موقعها توسطها للطريق الرابط بين مناطق الجبل وباطنه ومناطق الساحل البحرية وهي زوارة وصبراتة ذات المقصد السياحي الترفيهي وخاصة خلال فصل الصيف، علاوة على قربها من الحدود التونسية بمسافة تصل إلى حوالي 60 (كم) غربا وعلى بُعد (110 كم) في اتجاه الشرق، أي غرب حاضرة طرابلس.

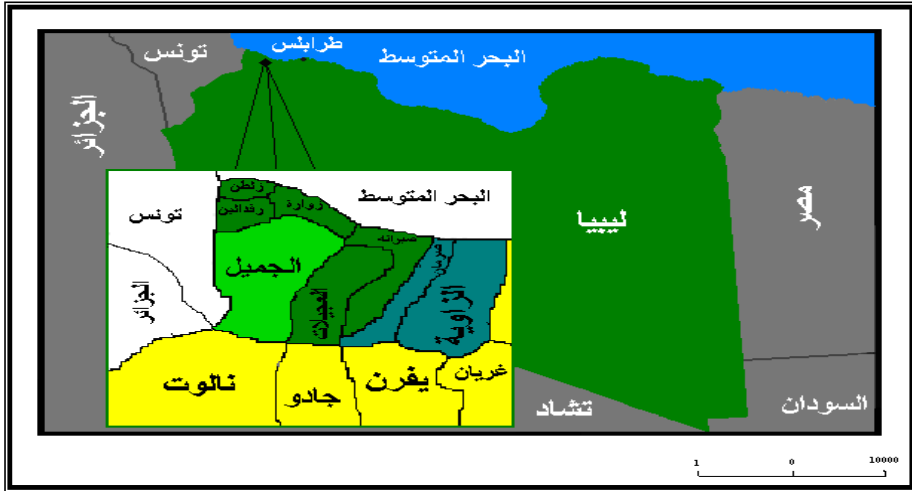
"أما الإحداثيات الجغرافية فتقع بين خطي طول ( 03° 11' و 20° 12' ) شرقاً ودائرتي عرض ( 10° 33' و 70° 32' ) شمالاً، (خريطة رقم 3)<sup>(4)</sup>، أما عدد سكانها فقد بلغ 89000 نسمة<sup>(5)</sup>، ونتيجة لتعدد الحدود الإدارية للمنطقة تكوّن نوع التفاعل المشترك والوثيق بين منطقة الجميل ومحيطها في الخدمات، فالعلاقة المتبادلة بين المنطقة وإقليمها التابع لها يمثل في الحقيقة فكرة المدينة الرائدة في خدماتها، وبالتالي خلق مركب إقليمي بالعلاقات والخدمات المتبادلة لها، فالتنظيم الداخلي للهيكل المكاني الإقليمي يقوم على أساس التباين بين أحجام المدن وتركيبها ليدخل التخطيط المكاني في إنجاح التخطيط الإقليمي المنسق والمحافظ على توازن الخدمات، لتكون النتيجة عدالة توزيعية متكاملة.

خريطة (1) موقع منطقة الدراسة



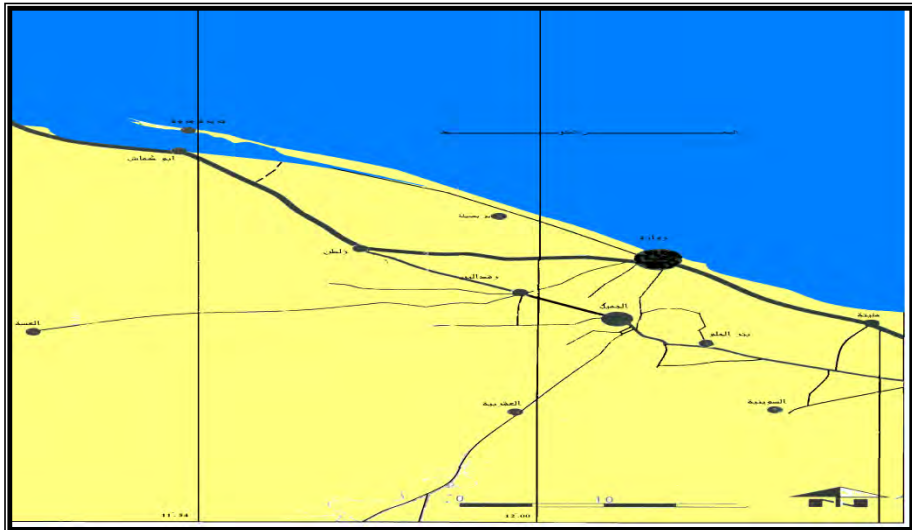
المصدر: عمل الباحث، استناداً إلى سالم المحاجي، قبيبا الجديدة، مجمع الفاتح للجامعات، طرابلس، 1984، ص 4.

## خارطة (2) الحدود الإدارية لمدينة الجميل.



لمصدر:- المهدي علي عبدالسلام، مخطط مدينة الجميل وعلاقته بالمعطيات البيئية، خلال الفترة 1980-2006، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزاوية، 2009، ص7.

## خارطة (3) الموقع الجغرافي لمدينة الجميل



المصدر:- بولسيرفس، الجميل المخطط العام 2000، التقرير النهائي، ص2.

قالإقليمية هي التوازن الجغرافي، أي عدالة التوزيع المكاني، بمعنى تحقيق شبكة من الفرص والخدمات المتكافئة بحيث يتم من خلالها التقريب أو إذابة الفروق الطبقية بين الأقاليم إلى أقصى حد يمكن أن تسمح به طاقاتها الكامنة، وهي تقسيم الدولة إلى أقاليم قوية وناجحة تتوفر فيها حياة غنية ومتنوعة، مليئة بخدمات السكان<sup>(6)</sup>، خصوصاً وأن العالم تأثر وبشكل سريع وبكل أقاليمه، بالتغيرات العلمية والتكنولوجية والمعلوماتية والثقافية والبيئية والاقتصادية والسياسية، التي حصلت وما إلى هذه التغيرات والتحولات من انعكاسات إيجابية وسلبية على مستقبل التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة في الدول النامية العربية، الأمر الذي يستدعى تعزيز وتحقيق الاستفادة من كل هذه الايجابيات وذلك للحد من مخاطر أفعالها<sup>(7)</sup>.

ومن خلال هذا البحث سيتم الإشارة إلى مؤشرات التنمية المكانية لقطاع الصحة بالمنطقة من خلال التوزيع الجغرافي للمؤسسات الصحية الخدمية وتوافقها مع التوزيع الجغرافي للسكان، وكذلك مدى الانتماء بتاهيل وتطويرالكوادر الطبية العاملة بها، ثم نسبة تطوير وتوسيع للخدمات الصحية والطبية للمنطقة، ومستوى تقديمها للمواطن من داخل المنطقة وخارجها، ثم الإشارة إلى دعم الدولة لقطاع الصحة بالمنطقة، وسيتم الاستدلال على ذلك من خلال مؤشرات التنمية بالمنطقة، جدول(1).

وتماشياً مع القواعد العلمية المتبعة في اختيارات المناهج العلمية لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على فرضياتها، فقد أعتمد الباحث على مجموعة من المناهج المستخدمة في البحث الجغرافي سواء أكانت التقليدية أم الحديثة أو المعاصرة، ومنها المنهج الوصفي الذي يعمل على وصف الظاهرة الجغرافية وتباينها داخل الإقليم المدروس سواء أكانت طبيعية أو بشرية وكذلك وصف وتحليل الأرقام والجداول التي يتم جمعها من الدوائر الرئيسية لغرض تحليلها، معتمدين على المنهج التحليلي في قدرة هذه الظواهر الجغرافية في التأثير والتأثر بالعوامل الأخرى مباشرة أو غير مباشرة، وقد أعتمد هذان المنهجان في الدراسات الجغرافية منذ فترة طويلة.

أما فيما يخص مشكلة الدراسة فقد تم تحديدها في التساؤلات الآتية:

1. هل هناك توافق في التوزيع المكاني للمؤسسات الصحية مع الكثافة السكانية بالمنطقة.؟

2. ما مدى وفرة الأمكانيات والكودر الطبية المتخصصة لتقديم الخدمات الصحية للمواطن بالمنطقة والمناطق المجاورة؟

3. ما مستوى دعم الدولة للقطاع الصحي العام بالمنطقة؟

وتتعدد الفرضيات في هذا البحث، وتتداخل مع بعضها البعض وذلك من خلال المتغيرات المؤثرة والمتأثرة في التنمية المكانية للخدمات الصحية بالمنطقة وإمكانية تفعيلها وتطوير إدارتها حتى تكون قادرة على تحقيق التنمية الشاملة.

لذلك حاول الباحث طرح مجموعة من الفرضيات الرئيسية، تحاول كل منها الإجابة على جزء معين من المشكلة حتى إذا اكتملت الإجابات استطعنا الإجابة على إشكاليات هذه الدراسة.

ويمكن إجمال هذه الفرضيات في المحاور التالية:

1. وجود توافق في التوزيع الجغرافي للمؤسسات الصحية، مع الكثافة السكانية للمنطقة.
  2. هناك مستوى مميز لتقديم الخدمات الصحية الأولية والطبية داخل المنطقة وخارجها، من خلال أعداد الكوادر الطبية المتخصصة والأمكانيات المناسبة لذلك.
  3. توفر دعم جيد من خلال الدولة لنهوض بالقطاع الصحي العام داخل المنطقة.
- أما أهداف هذا البحث فيمكن إجمالها في النقاط التالية:

1. التعريف بمنطقة الدراسة، من حيث الموقع وأرباطها بأقليمها المتنوع بين البحر وباطن الجبل.
2. إبراز دور القطاع الصحي في تقديم الخدمات الصحية للمنطقة وما جاورها.
3. تحديد نسبة الدعم الدولي لتطوير وأستكمال المشاريع التنموية للقطاع الصحي العام بالمنطقة.

ومن خلال ما تقدم سيتم تقسيم هذا البحث إلى المحاور التالية:

**المحور الأول/ القطاع الصحي العام بمنطقة الدراسة.:**

يضم القطاع الصحي العام بمنطقة الجبل عدد من المرافق الخدمية الصحية متمثلة في المستشفى العام والذي يعتبر واحد من ضمن المستشفيات الايوائية التي يمكن تصنيفها بالكبرى اذا ما قورنت بعدد السكان والذي أنشئ سنة 1984، ويضم عدد من العيادات ومختبر تحاليل وصيدالية، وعدد من المرافق الخدمية والطبية، بالإضافة إلى مسجد ومساكن للعاملين، ويعمل به عدد ما يقارب موظف بين أدائي وكادر طبي ومساعد، وقد أستمّر في العطاء وتقديم الخدمات للمنطقة وما جاورها إلى أن دخل في أعمال الصيانة عام 2009، وأستمّر فيها إلى يومنا هذا، وأنتقلت خدماته والتي أصبحت محدودة إلى مبنى مجاور<sup>(8)</sup>. كما تظم المنطقة عدد من المراكز والوحدات الصحية، والتي تتوزع بشكل منظم بين محلات المنطقة وحسب الكثافة السكانية، وتقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية لسكان المنطقة وبعض المناطق المجاورة والمتمثلة في الكشوفات العامة للمواطن التي تتم في العيادات الخارجية العامة، ثم يحال إلى المستشفى العام، وإلى العيادات الخاصة في أغلب الأحيان، ويقسم الكادر الوظيفي بهذا القطاع إلى عناصر طبية وطبية مساعدة وعناصر إدارية تسيرية بواقع عدد 3110 موظف وموظفة، وعلى الرغم من هذا العدد للموظفين إلا إن القطاع الصحي العام بالمنطقة يعاني من عدم توفر المعدات والمستلزمات الصحية الضرورية واليومية وهو ما كان عائقا وراء عدم تقديم الخدمة للمواطن السبب المباشر وراء أنتعاش القطاع الصحي الخاص سوى بالمنطقة أو المناطق الأخرى، وبالتالي تدهور حالة المواطن وخاصة البسيط، علاوة على غياب الدعم اللازم من قبل الوزارات وهو ما زاد من تفاقم الازمات الصحية، وعليه فان أغلب الخدمات التي تقدم للمواطن في ظل هذه الظروف تعتبر مجهود اجتماعي ذاتي إن صح التعبير<sup>(9)</sup>.

### المحور الثاني/ مؤشرات التنمية المكانية لقطاع الصحة العام بالمنطقة:.

بعد تحديد الباحث لمشكلة البحث وفرضياته وقبل تحديد أداة القياس أو جمع المعلومات، لا بد له من تحديد مجتمع الدراسة، لأن صياغة الفرضية تكون على شكل عبارة تتكون من متغيرات تدل على سمات أفراد أو أشياء تشكل المجتمع الإحصائي،

إن اختيار العينة بشكل دقيق ومناسب يعطي نتائج مشابهة إلى حد كبير للنتائج التي يمكن الحصول عليه عند دراسة كامل مجتمع الدراسة، وبشكل عام كلما كان حجم العينة اكبر كلما زاد تمثيلها لخصائص المجتمع موضوع الدراسة، وقد شملت عينة البحث مجموعة

من العاملين في قطاع الصحة، والتي وصل عددها إلى 50 مستوجب، نسبة إلى عدد مدراء المرافق الصحية العامة والبالغ مدير حيث تم تحديد نسبة % منها، وتم تحصيل منه عدد 45 أستمارة والباقي فاقد، وقد تم تحديد مؤشرات التنمية في مجموعة من التساؤلات متمثلة في أستمارة محكمة، ليتم تحليلها وأستخراج نتائجها للاستدلال بها على قبول الفرضيات أو رفضها للوصول إلى نتائج تحدد وجود تنمية مكانية للقطاع الصحي من عدمها. (جدول 1)

جدول (1) مؤشرات التنمية لقطاع الصحة بمنطقة الجميل

| العبارة                                                                                                   | سئ | غير راضي | مقبول | راضي | راضي جداً |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------|-------|------|-----------|
| هل هناك تناسب في التوزيع المكاني للمستشفيات والمراكز والوحدات الصحية بالجميل مع التجمعات الحضرية السكانية |    |          |       |      |           |
| . مدى كفاءة وتأهيل وتطور الكوادر الطبية العاملة بالجميل.                                                  |    |          |       |      |           |
| - مدى توفر الكوادر الطبية المتخصصة لتقديم الخدمات الصحية الجيدة للمرضى بالجميل وماجاورها.                 |    |          |       |      |           |
| . مستوى تقديم خدمات الرعاية الصحية الجيدة للمرضى                                                          |    |          |       |      |           |
| - ماأهتمام وزارة الصحة لقطاع الصحة والمؤسسات الطبية بالجميل.                                              |    |          |       |      |           |

## 1. التحليل الوصفي:

- وصف عينة الدراسة وفقاً لجنس الأفراد:

جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (45) وفقاً لجنسهم :-

| الجنس | العدد | النسبة المئوية % |
|-------|-------|------------------|
| ذكر   | 29    | 64               |
| انثى  | 16    | 36               |

يوضح من الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة أغلبهم من الذكور ويمثلون نسبة 64% من أفراد عينة الدراسة.

وصف عينة الدراسة وفقاً لعمر الأفراد:

جدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (45) وفقاً لعمرهم:-

| العمر            | العدد | النسبة المئوية % |
|------------------|-------|------------------|
| من 21 إلى 40 سنة | 22    | 49               |
| من 41 إلى 60 سنة | 13    | 29               |
| 61 سنة فأكثر     | 10    | 22               |
| المجموع          | 45    | 100              |

من الجدول السابق يتبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة أعمارهم تتراوح بين 21 سنة إلى 40 سنة ويمثلون نسبة 49% من أفراد عينة الدراسة، وهو ما يدل على أن مجتمع الدراسة هو مجتمع شاب وهو ما تعود ثماره على النهوض بالقطاع الخدمي بالمنطقة.

- توزيع عينة الدراسة وفقاً لمقر السكن :

جدول رقم (4) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمقر السكن

| مقر السكن     | العدد | النسبة المئوية % |
|---------------|-------|------------------|
| الجميل المركز | 12    | 27               |
| حمدة          | 6     | 13               |
| المنشية       | 11    | 24               |
| العقريية      | 8     | 18               |

|     |    |         |
|-----|----|---------|
| 18  | 8  | ام عزيز |
| 100 | 45 | المجموع |

يوضح الجدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمقر السكن حيث يتبين لنا أن هناك نسبة (27%) من عينة الدراسة يقطنون الجميل المركز، وهو مايدل على تركيز الخدمات الحيوية داخل نطاق المنطقة.

وصف عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي للأفراد:

جدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (45) وفقاً لمؤهلاتهم العلمية:

| النسبة المئوية % | العدد | المؤهل العلمي |
|------------------|-------|---------------|
| 31               | 14    | تعليم ثانوي   |
| 36               | 16    | تعليم جامعي   |
| 33               | 15    | فما فوق       |

من الجدول السابق يتبين أن النسبة 36% من أفراد عينة الدراسة لهم مستوى تعليمي جامعي، وهو ما ينعكس بدوره على أثراء الهيكل الإداري وتطويره في تقديم الخدمات ومواكبتها للتطور العالمي الحديث، ثم تليها نسبة التعليم العالي 33% وهو يعزز ذلك.

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الوظيفة

جدول رقم (6) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات طبيعة العمل

| النسبة المئوية % | العدد | الوظيفة        |
|------------------|-------|----------------|
| 13               | 6     | مدير مركز صحي  |
| 18               | 8     | اداري          |
| 9                | 4     | مشرف وحدة صحية |
| 60               | 27    | موظف           |
| 100              | 45    | المجموع        |



من الجدول السابق نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة تتوزع بشكل مختلف حسب الوظيفة، حيث تنخفض النسبة إلى 9% كمشرف وحدة صحية، بينما ترتفع النسبة إلى 60% كموظف وهو ما يدل على تركيز أعباء الخدمة الخدمية على الكادر الوظيفي، علاوة على تعامله المباشر مع المرضى.

#### عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية :

جدول رقم (7) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لحالة الاجتماعية

| حالة الاجتماعية | العدد | النسبة المئوية % |
|-----------------|-------|------------------|
| أعزب            | 18    | 40               |
| متزوج           | 27    | 60               |
| المجموع         | 45    | 100              |

يوضح من الجدول أعلاه، أن نسبة (40%) من المتزوجين يمثلون جل أفراد عينة الدراسة، وهو ما يعكس عدم تأثر العطاء الخدمي بالحالة الاجتماعية للموظف.

#### توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لدخل الأسرة

جدول رقم (8) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات لدخل الأسرة

| دخل الأسرة | العدد | النسبة المئوية % |
|------------|-------|------------------|
| 501-750    | 27    | 60               |
| 751-1000   | 12    | 27               |
| >1000      | 6     | 13               |
| المجموع    | 45    | 100              |

يتبين من الجدول، أن أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم دخل بين 501-750د، وهم الفئة الغالبة إذ يمثلون نسبة (60%) من إجمالي أفراد العينة، وتليهم الفئة التي لديها دخل بين

1000-751 د بنسبة (27%) من إجمالي أفراد العينة، كما بلغت أقل نسبة لإفراد العينة الذين فاق دخلهم 1000د وهي (13%) من إجمالي أفراد العينة، وهو ما يعكس أن مؤشر الدخل متقارب بين أفراد العينة.

## 2. مؤشرات التنمية لقطاع الصحة بمنطقة الجميل:

تم تحديد وأُعتُمِد المؤشرات الخاصة بالتنمية المكانية لقطاع الصحة بمنطقة الجميل، وتحكيمها\* لأستدلال بها للوصول إلى نتائج علمية لقبول الفرضية من عدمها

### جدول(1) مؤشرات التنمية لقطاع الصحة بمنطقة الجميل

| العبارات                                                                                                 | سئ | غير راضي | مقبول | راضي | راضي جداً |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------|-------|------|-----------|
| هل هناك تناسب في التوزيع المكاني للمستشفيات والمراكز والوحدات الصحية بالجميل مع التجمعات الحضرية السكنية |    |          |       |      |           |
| . مدى كفاءة وتأهيل وتطور الكوادر الطبية العاملة بالجميل.                                                 |    |          |       |      |           |
| - مدى توفر الكوادر الطبية المتخصصة لتقديم الخدمات الصحية الجيدة للمرضى بالجميل وماجاورها.                |    |          |       |      |           |
| . مستوى تقديم خدمات الرعاية الصحية الجيدة للمرضى                                                         |    |          |       |      |           |
| - ماأهتمام وزارة الصحة لقطاع الصحة والمؤسسات الطبية بالجميل.                                             |    |          |       |      |           |

أ. المؤشر الاول . هل هناك تناسب في التوزيع المكاني للمستشفيات والمراكز والوحدات الصحية بالجميل مع التجمعات الحضرية السكنية.

تبين النتائج التحليلية لهذا المؤشر إن نسبة 78% من أفراد العينة كانت إجاباتهم ضمن الخانة الرابعة في الأستمارة وهي (راضي)في حين كانت إجابات باقي العينة تشكل نسبة 22% ضمن الخانة الخامسة في الاستمارة وهي ( راضي جداً)، وهو

\* حكمت المؤشرات من قبل: د. على جراد أستاذ مشارك/ قسم الجغرافيا / كلية الآداب الزاوية / جامعة الزاوية / ليبيا.

د. الصادق البوسيفي/ أستاذ مشارك/ قسم الجغرافيا / كلية الآداب ابي عيسى / جامعة الزاوية / ليبيا.

ما يدل على التوافق مع الفرضية الاولى التي تشير إلى وجود تناسب في التوزيع الجغرافي للمؤسسات الصحية، مع الكثافة السكانية للمنطقة.

ب . المؤشر الثاني . مدى كفاءة وتاهيل وتطور الكوادر الطبية العاملة بالجميل، تبين النتائج التحليلية لهذا المؤشر إن نسبة 37% من أفراد العينة كانت إجاباتهم ضمن الخانة الثالثة في الاستمارة وهى (مقبول) في حين كانت إجابات باقي العينة تشكل نسبة 8% ضمن الخانة الرابعة في الاستمارة وهى ( راضٍ )، وعليه فأن نسبة التوافق مع الفرضية الثانية التي تشير إلى إن هناك مستوى مميز لتقديم الخدمات الصحية الأولية والطبية داخل المنطقة وخارجها، من خلال أعداد الكوادر الطبية المتخصصة والأماكنيات المناسبة لذلك. ، تعتبر مقبول بعض الشئ.

ج . المؤشر الثالث . مدى توفر الكوادر الطبية المتخصصة لتقديم الخدمات الصحية الجيدة للمرضى بالجميل وماجاورها ، من خلال النتائج التحليلية لهذا المؤشر يتبين إن نسبة 39% من أفراد العينة كانت إجاباتهم ضمن الخانة الثالثة في الاستمارة وهى (مقبول) في حين كانت إجابات باقي العينة تشكل نسبة 6% ضمن الخانة الرابعة في الاستمارة وهى (راضٍ)، وعليه فأن نسبة التوافق مع الفرضية الثانية التي تشير إلى إن هناك مستوى مميز لتقديم الخدمات الصحية الأولية والطبية داخل المنطقة وخارجها، من خلال أعداد الكوادر الطبية المتخصصة والأماكنيات المناسبة لذلك، تعتبر مقبول وفق المؤشر .

ج . المؤشر الرابع . . مستوى تقديم خدمات الرعاية الصحية الاولى الجيدة للمرض ، وفق النتائج التحليلية لهذا المؤشر أيضاً، يتبين إن نسبة 45% من أفراد العينة كانت إجاباتهم ضمن الخانة الثانية في الاستمارة وهى (غير راضٍ)، وعليه فأن نسبة التوافق مع الفرضية الثانية التي تشير إلى إن هناك مستوى مميز لتقديم الخدمات الصحية الأولية والطبية داخل المنطقة وخارجها، من خلال أعداد الكوادر الطبية المتخصصة والأماكنيات المناسبة لذلك،

تعتبر غير مؤكدة لذلك، وهو ما يشير إلى قلة الأمكانيات والمستلزمات الأولية في القطاع الصحي العام، التي يحتاج إليها المواطن أو صاحب الأمراض المزمنة سوى كانت علاج أو تحاليل دورية، وكذلك النقص في بعض أنواع التطعيمات والتحصينات الضرورية.

ج. المؤشر الخامس. ماأهتمام وزارة الصحة لقطاع الصحة والمؤسسات الطبية بالجميل، تشير النتائج التحليلية لهذا المؤشر إلى أن نسبة 30% من أفراد العينة كانت إجاباتهم ضمن الخانة الثانية في الأستمارة وهي (غير راضي)، في حين كانت إجابات باقي العينة تشكل نسبة 15% ضمن الخانة الثالثة في الاستمارة وهي (مقبول)، وهو ما يدل على تضائل نسبة الدعم لهذا القطاع بالمنطقة وخصوصاً في السنوات الاخيرة بمعنى إن هناك نسبة بسيطة من الدعم وخاصة في الجانب الخدمي، وعلى الرغم من حصولها بمساعي شخصية إلا إن النتيجة واحدة، عليه فأن نسبة التوافق مع الفرضية الثالثة التي تشير إلى توفر دعم جيد من خلال الدولة لنهوض بالقطاع الصحي العام داخل المنطقة،تعتبرمقبولة بنسبة.

#### نتائج البحث/ من خلال ماتم توضيحه يمكن تضمين النتائج في النقاط التالية:

1. هناك توافق بين التوزيع الجغرافي للمؤسسات الصحية في المنطقة مع التوزيع الجغرافي لسكانها.
2. يمكن تصنيف مستوى تقديم الخدمات الصحية والطبية داخل المنطقة وخارجها بأنه مقبول، من خلال أعداد وتوفر الكوادر الطبية المتخصصة وبعض الأمكانيات البسيطة والمناسبة لذلك.
3. ليس هناك مستوى مميز لتقديم الخدمات الصحية الأولية والطبية داخل المنطقة وخارجها، وذلك يعود إلى قلة الأمكانيات والمستلزمات الأولية التي يحتاج إليها المواطن في القطاع الصحي العام.
4. لا يوجد دعم جيد من خلال الدولة لنهوض بالقطاع الصحي العام داخل المنطقة، باستثناء بعض الدعم البسيط، وخاصة في الجانب الخدمي والذي تكون نتائجه غير كافية أمام المستلزمات الضرورية التي يحتاجها القطاع.

أما التوصيات فيمكن توصيفها في الأهتمام بهذا القطاع الحيوي والذي يحتاج إلى خدماته كل سكان المنطقة وما جاورها، وذلك من خلال تقديم الدعم المادي المناسب للنهوض بكل المشاريع الخدمية بالقطاع سوي بالصيانة أو أستكمال المشاريع المتوقفة لكي تساهم في تقديم كل الخدمات الصحية للمواطن، وبالتالي الوصول إلى تنمية مكانية شاملة تخدم كل المنطقة ومحيطها، علاة على تسهيل إنشاء المشاريع التنموية دون عوائق أن صح التعبير، وبالتالي توظيف المخرجات الطبية المتطورة وأدماجها في سوق العمل لاستكمال المسيرة على أسس علمية متطورة تواكب تطورات العصر .

## المراجع

- (1) الحجاجي، سالم، ليبيا الجديدة، مجمع الفاتح للجامعات، طرابلس، 1984، ص4.
- (2) لهادي أبو لقمة، ومحمد فضيل، "الموارد المائية"، الجماهيرية دراسة في الجغرافيا، تحرير الهادي أبو لقمة وسعد القزيري، الدار الليبية للنشر والتوزيع والإعلان، سرت 1995، ص 214.
- (3) المهدي علي عبدالسلام، مخطط مدينة الجميل وعلاقته بالمعطيات البيئية، خلال الفترة 1980-2006، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزاوية، 2009، ص7.
- (4) أمانة اللجنة الشعبية العامة للمرافق (سابقاً)، الجميل، المخطط الشامل 2000 بولسبرقس، ج 7 وارسو، بولندا، ص2.
- (5) تقرير غير منشور عن مكتب السجل المدني الجميل، 2022.
- (6) مصطفى جليل ابراهيم الزبيدي، البنية المكانية وأثرها على سياسات التنمية، معهد التخطيط الحضري والإقليمي للدراسات العليا، بغداد العراق، ص 1-4، [www.cpas-egypt.com](http://www.cpas-egypt.com)
- (7) فارس رشيد البياتي، التنمية الاقتصادية سياسياً في الوطن العربي، أطروحة لنيل الدكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك، 2008، ص64.

(8) تقرير غير منشور عن مكتب الخدمات الطبية الجميل، 2010.

(9) مقابلة شخصية بتاريخ 2022/6/6 مع مدير الشؤون الإدارية والمالية لوزارة الصحة بالجميل، أ. محمد الطاهر المقطوف.



## أساليب التخطيط الاستراتيجي وتأثيرها على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الليبي

## دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية

د. إبراهيم احمد خليل

- الأستاذ المشارك - قسم التمويل والمصارف

جامعة بني وليد

## المخلص

تهدف الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير استخدام أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الليبي، والتعرف على مدى الاختلاف في تأثير أساليب التخطيط على إدارة الأزمات للمصارف محل الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها إنهاك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وبين إدارة الأزمات للمصارف محل الدراسة، وليس هناك اختلاف في تأثير أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات في المصارف الليبية، وعدم وجود اهتمام لدى المصارف محل الدراسة بأهمية الأخذ بالعوامل البيئية الداخلية والخارجية في التعامل مع الأزمات.

ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها يوصي الباحث بمجموعة من التوصيات نذكر منها يجب على المصارف رفع كفاءة وقدرة نظام إدارة الأزمات في صنع القرارات على المستوى الفردي أو الجماعي لتغلب على البيروقراطية الثقيلة التي قد تعجز عن مواجهة الأزمة عند حدوثها، وفهم المشكلة التي تواجهها المصارف محل الدراسة، وضرورة التعامل مع هذه المشكلة بفاعلية وسرعة للتقليل من تأثيرها في أحداثاً لأضرار، وإن تكون مستعدة دائماً لمواجهة أي أزمة حتى لا تؤثر في حال حدوثها على اتخاذ القرار بشكله غير قادر على إدارة الأزمة بعد وأثناء حدوثها، وتوفير الحوافز المادية والمعنوية للأفراد، وخصوصاً متخذي القرارات لتعزيز دورهم في المنظمات لحل الأزمات المتوقعة، والعمل على اتخاذ قرارات رشيدة وسريعة، بحيث لا يؤدي حل هذه الأزمة لنشوء مشكلات وأزمات مالية جديدة للمصارف، والتأكيد على مفهوم المشاركة في عملية استخدام أساليب التخطيط الاستراتيجي لما تشكله من أهمية في توفير الفرص التدريبية للعاملين، والاستعانة بالتطور التكنولوجي لعمل دراسات بشكل مستمر ودوري لمعرفة ما يحدث في السوق من مستجدات وتطورات لمواجهة الأزمات.

### المقدمة:-

إن أساليب التخطيط الاستراتيجي تحظى باهتمام الجميع في الوقت الحاضر، وذلك بعد أن اثبت فوائده الكثيرة، وحيث إن عالم اليوم يعتبر عالم الأزمات لأسباب تتعلق بالتغيرات الكثيرة التي حدثت في مجالات الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

فقد أصبحت المصارف تسعى إلى التغلب على تلك الأزمات وإدارتها، مما يفرض على المصارف التحرك السليم لإدارة تلك الأزمات بما يحقق درء مخاطرها العنيفة والتحصن ضد تأثيراتها المختلفة، والخروج منها بأقل الخسائر الممكنة، ومن هنا تأتي الحاجة إلى استخدام التخطيط الاستراتيجي للتعامل مع الأزمات من خلال تزويد القطاع المصرفي بنظام أفضل لتقييم الأداء ويساعد على القدرة التنافسية، وذلك لان استخدام أساليب التخطيط الاستراتيجي بصورة أساسية يساعد المصارف على تحقيق أهدافها الطويلة الأجل ضمن الظروف المختلفة سواء كانت داخلية أو خارجية.

ومن خلال العديد من الدراسات والبحوث والتقارير حول ما تعنيه المصارف الليبية من غياب لرؤية إستراتيجية مستقبلية، وعدم الأخذ لمنهجيات التخطيط الاستراتيجي، وضعف الكفاءة السياسية لمتخذي القرار المصرفي في ضوء المستجدات، بالإضافة إلى ضرورة الحماية لمرونة الأنظمة ولمواكبة التطور والتقدم التكنولوجي.

إن المصارف العاملة في ليبيا بحاجة ماسة إلى تخطيط استراتيجي يتعامل مع الأزمات من خلال الاستفادة من أساليب التخطيط الاستراتيجي، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للكشف عن مدى تأثير استخدام أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات لدى المصارف الليبية.

### أولاً : مشكلة الدراسة:-

تعتبر الأزمات من أهم الظواهر التي تصيب القطاع المصرفي، حيث إن القطاع المصرفي بدأ العمل جدياً للتعامل مع الأزمات وزيادة القدرة على مواجهتها، لذا تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:-



- هل يؤثر استخدام أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الليبي؟

**ثانيا : أهداف الدراسة:-**

تهدف هذه الدراسة إلى النقاط التالية:-

1- الكشف عن مدى تأثير أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الليبي.

2- التعرف على مدى الاختلاف في تأثير أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الليبي.

**ثالثا : أهمية الدراسة:-**

تتمثل الأهمية بالنسبة لهذه الدراسة في الخطوات التالية:-

1- محاولة إثراء المجلة العلمية بعنوان جديد وطرح يفيد الباحث والقارئ في أساليب التخطيط الاستراتيجي وتأثيره على إدارة الأزمات.

3- فتح الأبواب أمام المهتمين بأدبيات الموضوع لمعرفة أساليب التخطيط الاستراتيجي الذي يمكننا من التحديات العالمية والمحلية عن طريق وضع استراتيجيات فاعلة مع تحقيق التغير المرن لهذه الاستراتيجيات.

2- تسعى هذه الدراسة إلى الربط بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات.

**رابعا : فرضية الدراسة:-**

انطلاقا من تساؤلات الدراسة التي تم تحديدها، يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية : " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الليبي ".

- ومن خلال الفرضية الرئيسية يمكن اشتقاق الفرضيات الفرعية التالية:-

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أسلوب تحليل الأسئلة الحرجة على إدارة الأزمات.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أسلوب تحليل جوانب القوة والضعف والفرص والتهديدات على إدارة الأزمات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أسلوب تحليل مجالات العمل على إدارة الأزمات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أسلوب استخدام السيناريوهات على إدارة الأزمات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أسلوب الطوارئ على إدارة الأزمات.

#### خامسا : متغيرات الدراسة:-

1- **المتغير المستقل** : ويشار إليه بأنه المدخل أو المثير باعتبار العلاقة بين مثير واستجابة أو هو العامل الذي تتم معالجته في عملية البحث للتحقق من تأثيره على ظاهرة نلاحظها أو التحقق من علاقته بها، ويعتبر مستقلا بدلالة تأثيره<sup>1</sup> والمتغير المستقل هو " أساليب التخطيط الاستراتيجي : أسلوب تحليل الأسئلة الحرجة، أسلوب تحليل جوانب القوة والضعف والفرص والتهديدات، وأسلوب استخدام السيناريوهات، وأسلوب الطوارئ ".

2- **المتغير التابع** : هو النتيجة أو العامل الذي يجري قياسه أو ملاحظته للتعرف على اثر المتغير المستقل فيه، أي إنه المتغير الذي تزيد قيمته وتتناقص أو تتغير بطريقة ما تبعا لزيادة أو نقصان أو تغير قيمة المتغير المستقل<sup>2</sup>. والمتغير التابع هو " إدارة الأزمات : إشارات الإنذار، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط ".

#### سادسا: مجتمع الدراسة:-

- **مجتمع الدراسة** : يتمثل مجتمع الدراسة في القطاع المصرفي العامل بالاقتصاد الليبي.

<sup>1</sup> - عبد الله زايد الكيلاني، ونضال كمال الشريفيين، مدخل إلى البحث في العلوم التربوية والاجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2011م، ص 44.

<sup>2</sup> - عبد الله زايد الكيلاني، ونضال كمال الشريفيين، مدخل إلى البحث في العلوم التربوية والاجتماعية، مرجع سابق ذكره، ص 45.

- عينة الدراسة : تتكون عينة هذه الدراسة من المصارف التجارية الليبية. والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم " 1 " يوضح مجتمع الدراسة:-

| التسلسل | اسم المصرف     | التسلسل | اسم المصرف       |
|---------|----------------|---------|------------------|
| 1       | التجاري الوطني | 8       | التجارة والتنمية |
| 2       | الجمهورية      | 9       | شمال أفريقيا     |
| 3       | الصحاري        | 11      | الإجماع العربي   |
| 4       | الوحدة         | 11      | السرايا          |
| 5       | المتوسط        | 12      | المتحد           |
| 6       | الأمان         | 13      | الواحة           |
| 7       | التجاري العربي | 14      | الخليج الأول     |

المصدر: من إعداد الباحث.

سابعاً : حدود الدراسة:-

- 1- الحدود البشرية : تتمثل الحدود البشرية على العاملين بالمصارف محل الدراسة.
- 2- الحدود المكانية : تستهدف الدراسة المصارف التجارية في ليبيا.
- 3- الحدود الزمنية : أجريت هذه الدراسة في الفترة من " 01 - 01 - 2020 "م إلى " 31 - 12 - 2020 "م.

ثامناً : مصطلحات الدراسة:-

- 1- أساليب التخطيط الاستراتيجي : هي الأساليب والطرق المستخدمة في بناء وإعداد الاستراتيجيات مثل أسلوب تحليل الأسئلة الحرجة، وأسلوب تحليل جوانب القوة والضعف والفرص والتهديدات، وأسلوب استخدام السيناريوهات، وأسلوب استخدام الطوارئ والموقف.<sup>3</sup>

<sup>3</sup>- فيصل سعد متعب المطير، تأثير أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011م، ص 10.

2- إدارة الأزمات : هي احد الفروع الحديثة في مجال الإدارة وتتضمن العديد من الأنشطة يأتي على رأسها التنبؤ بالأزمات المحتملة والتخطيط للتعامل معها والخروج منها بأقل الخسائر الممكنة، وتقدم إدارة الأزمات وعياً عالياً بطبيعة التغير والتقلب للذين أصبحا السمة الغالبة لمعظم بيانات العمل على مستوى العمل بأسره<sup>4</sup>.

#### ثامنا : الدراسات السابقة:-

1- دراسة فيصل سعد متعب المطير، تأثير أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011م:-

تهدف هذه الدراسة إلى صياغة إطار نظري يتضمن تغطية مفاهيمية لموضوع أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات والقطاع المصرفي الإسلامي الكويتي، والكشف عن مدى تأثير هذه الأساليب على إدارة الأزمات، وتوصلت الدراسة إلى التأكيد على مفهوم المشاركة في عملية استخدام أساليب التخطيط الاستراتيجي، وإجراء التمارين الوهمية للعاملين في المصارف الإسلامية الكويتية على مراحل إدارة الأزمات لمخرجات جميع المراحل لإدارة الأزمات.

2- دراسة " Caling " 1991 م، بعنوان المقارنة بين ممارسات التخطيط الاستراتيجي لمديري التخطيط الرئيسية العاملين في المصارف الأمريكية والكورية الجنوبية:-

هدفت الدراسة إلى التعرف على ممارسة التخطيط الاستراتيجي لدى مديري التخطيط العاملين في المصارف الأمريكية والكورية الجنوبية، وتم التوصل إلى أن المديريين في كل من الدولتين يتشابهون كثيراً في ممارستهم المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي، وتم التوصل أيضاً إلى أن الخطط الإستراتيجية في المصارف الكورية الجنوبية أكثر شمولاً من مثيلاتها في المصارف الأمريكية.

<sup>4</sup>- فيصل سعد متعب المطير، تأثير أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي، مرجع سابق ذكره، ص 11.

## الإطار النظري:-

### أولا : أساليب التخطيط الاستراتيجي:-

للتخطيط الاستراتيجي مجموعة من الأساليب هي كما يلي:-<sup>5</sup>

#### 1- أسلوب تحليل الأسئلة الحرجة وتتمثل في الأسئلة التالية:-

- ما هي أهداف وأغراض المؤسسة؟
  - ما هو الموقف الحالي للمؤسسة؟
  - ما هي نوعية البيانات التي تتعامل معها المؤسسة؟
  - ما الذي يمكن عمله حتى يمكن تحقيق الأهداف بدرجة اكبر؟
- #### 2- أسلوب تحليل جوانب القوة والضعف والفرص والتحديات:-

يسمى أيضا تحليل القدرة الذاتية للمؤسسة وتحليل البيئة الخارجية للمؤسسة، ويعتبر تحليل عوامل القوة والضعف والفرص والمخاطرة أداة تخطيط استراتيجي تحقق الاتساق بين قدرات المنظمة الداخلية " عن طريق نواحي القوة والضعف فيها "، وبين الظروف البيئة " أي الفرص والمخاطر الموجودة في المحيط الخارجي "، ويتمثل الافتراض الأساسي في أن القيام بمراجعة الفرص والمخاطر البيئية تساعد على تحديد الخطط الإستراتيجية التي تحقق النجاح للمؤسسة، ذلك لان التحليل يساعد على تحقيق اتساق بين المنظمة والبيئة التي تتحرك فيها.

#### 3- أسلوب تحليل مجالات العمل:-

يهتم هذا الأسلوب بتحديد مجالات أو ميادين الأعمال التي تختارها المؤسسة من قبل مجال الغذاء أو الرياضة أو النشر وغيرها، ويعتمد ذلك على تحديد ودراسة إمكانيات الموقع التنافسي للمؤسسة في ميادين الأعمال المختلفة، وأيضاً على دراسة إمكانية زيادة الأعمال التي تحقق مواقف ومكاسب ونتائج مقبولة في المستقبل، وبالتالي تحتفظ المؤسسة بموقعها، أي بحضورها ووجودها بتلك الميادين الناجحة.

<sup>5</sup> - محمد عبد الغني هلال، التفكير والتخطيط الاستراتيجي، مركز تطوير الأداء والتنمية للنشر، القاهرة، مصر، 2009م، ص 253-255.

#### 4- أسلوب السيناريوهات:-

يعتمد هذا الأسلوب أداة مهمة من الأدوات الإستراتيجية، والسيناريو يبني على افتراض إن القدرة على التنبؤ محدودة، فيتم افتراض عدد من الاحتمالات الممكنة والتصرف المناسب لكل منها، وفي حين يركز التنبؤ على المخرجات، فإن السيناريو يركز على فهم القوى التي تؤثر على تلك المخرجات، وبعض هذه القوى هي المدخلات، ولكن بناء أي سيناريو ليس بالأمر الهين، وأصعب ما فيه هو تحديد عددها، ويشكل زيادتها عن حد معين صعوبة التعامل معها، ويتفق بناء السيناريوهات مع التخطيط للطوارئ، حيث تكون المؤسسة جاهزة لتنفيذ خطة بديلة في حالة تحقق السيناريو في الواقع، ويعني السيناريو أيضا مجموعة متكاملة من الافتراضات لتعطي صورة واضحة عن المستقبل، ويعتبر هذا الأسلوب مدخل قوي لدراسة احد العناصر الهامة في التخطيط الاستراتيجي وهي بيئة المؤسسة، حيث يعتمد كل سيناريو على مجموعة متكاملة من الافتراضات عن المؤسسة وعن الفرص والمخاطر في البيئة المحيطة.

#### 5- أسلوب الطوارئ:-

ترتبط الحاجة إلى التخطيط الموقفي بحالة عدم التأكد التي تسود البيئة الخارجية للمؤسسة، وإذا كان هذا التخطيط يعتمد على تطبيق السيناريو الأكثر ملائمة للظروف الحالية، فإن هناك العديد من الظروف التي يمكن أن تتغير عند التطبيق والتي تؤثر على نتائج المؤسسة، وترتكز خطة الطوارئ على الظروف الكاملة للمتغير، أيان التخطيط الموقفي يعني إعداد خطط بديلة تصلح لمواجهة الظروف غير المتوقعة، بمعنى إنها تصلح لمواجهة السيناريوهات البديلة وتعديلها باستمرار كلما تغير الموقف.

#### ثانيا : إدارة الأزمات:-

#### مفهوم الأزمة:-

هي حالة أو حدث مفاجي يحتمل أن يؤدي فيها التغير في البواعث والأسباب إلى تغير مفاجي وحاد في النتائج، وهي حالة تتلاحق فيها الأحداث واختلطت معها الأسباب بالنتائج

وفقد معها متخذ القرار في المنظمة قدرته على السيطرة عليها أو على مساراتها المستقبلية.<sup>6</sup>  
أو هي " الموقف غير المستقر أو الخطير المتعلق بشؤون الأفراد والمنظمات ويكون لنتائجها وإفرازاتها تأثيرات حاسمة على مستوى تلك الأطراف سواء كان ذلك باتجاه الاسوء أوالأحسن ".<sup>7</sup>

### خصائص الأزمة:-

للأزمة عدة خصائص هي كما يلي:-<sup>8</sup>

- 1- المفاجئة واستقطابها والاهتمام من قبل جميع الأفراد والمنظمات المتصلة بها " المصارف " .
- 2- التعقيد والتعدد في أسبابها وعواملها وقوى المصالح المؤيدة أو المعارضة لها .
- 3- نقص المعلومات وعدم وضوح الرؤيا لدى متخذ القرار .
- 4- تشكل تهديدا أساسيا لمصالح الكيان الإداري ولأهدافه واستقراره .
- 5- تسبب في ظهور أعراض سلوكية مثل التوتر واللامبالاة وشيوع التخريب للموجودات المادية المتواجدة لدى الكيان الإداري " المصرف " .
- 6- توفير حافز لبعض المديرين القياديين لتعزيز أدوارهم أفراد أو منظمات .
- 7- تتطلب الأزمة اتخاذ قرارات سريعة وحاسمة وصائبة ولا تتضمن أي خطأ حتى لا يكون هناك مجال لنشؤ أزمات جديدة وأصعب من الأولى قد نقضي على الكيان الإداري ذاته .
- 8- تستوجب خروجاً عن الطرق والوسائل العادية المألوفة .

### أسباب نشوء الأزمة:-

للأزمة مجموعة من الأسباب المختلفة تسببت في نشوئها هي كما يلي:-<sup>9</sup>

<sup>6</sup> - محمود محمد العجلوني، إدارة الأزمات في القطاع المصرفي في إقليم الشمال، جامعة اربد الأهلية، الأردن، 2014م، ص 7.

<sup>7</sup> - محمود محمد العجلوني، إدارة الأزمات في القطاع المصرفي في إقليم الشمال، مرجع سابق ذكره، 2014م، ص 8.

<sup>8</sup> - زيد منير عوي، إدارة الأزمات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006م، ص 31.

- 1- انعدام الثقة.
- 2- ضعف الإمكانيات المادية والتكنولوجية والبشرية.
- 3- التسرع في اتخاذ القرارات، وسوء الفهم والإدراك للمعلومات المرتبطة بالأزمة.
- 4- جمود وتخلف الأنظمة الإدارية، وعدم الاهتمام بالتدريب والجوانب الإنسانية للعاملين.
- 5- سوء الإدراك والأخطاء البشرية المقصودة والغير مقصودة.
- 6- تعارض المصالح والأهداف، وسوء التقدير لموقف الأزمة.
- 7- الإشاعات.

### مفهوم إدارة الأزمات:-

يعتبر علم إدارة الأزمات من العلوم الحديثة التي ازدادت أهميتها في عالمنا المعاصر، ويتصل بكافة العلوم الإنسانية الأخرى كالاقتصاد وعلم النفس وعلم الاجتماع وغيرها من العلوم، يأخذ منها ويضيف إليها الجديد الذي تحتاجه، وهو في ذات الوقت علم المستقبل والتكيف مع المتغيرات شديدة التعقيد.

فإدارة الأزمات هي " الإدارة التي تستخدم مجموعة من الأدوات والجهود للتغلب على الأزمة ولاحتماء الأزمات المسببة لها والاستفادة والتعلم من الجوانب الخاصة بها " <sup>10</sup>.

### نظام إدارة الأزمات:-

تمر الأزمات بخمس مراحل أساسية والتي من الممكن أن تواجهها المنظمة في المستقبل، فإذا فشل المدير في إدارة مرحلة من هذه المراحل الخمس يصبح هذا المدير مسئول عن وقوع الأزمة وتفاقم أحداثها ويجعل المراحل التالية مراحل مكلفة ومولمة. وهذه المراحل هي كما يلي:-<sup>11</sup>

<sup>9</sup>- زيد منير عبوي، إدارة الأزمات، مرجع سابق ذكره، ص57.

<sup>10</sup>- احمد ماهر، إدارة الأزمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص27.

<sup>11</sup>- عبد الرحمن توفيق، منهج المدير الفعال " فن إدارة الأزمات والصراعات "، 2000م، ص 61.



## 1- المرحلة الأولى : مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار:-

وهي تمثل الإدراك والفهم وتحليل الإشارات، وما يميز هذه المرحلة عدم وجود خسائر وكوارث فعلية، وإن الأمر لا يعدو بالشعور والقلق حيال إمكانية وقوع الأزمة، وما لم توجه المنظمة الانتباه الكافي إلى هذه المؤشرات وقامت بتحليلها ودراستها فمن المحتمل جدا أن تقع الأزمة.

## 2- المرحلة الثانية : مرحلة الاستعداد والوقاية:-

حيث تستطيع المنظمة إعطاء الانتباه الكافي بأن هناك إشارات وإنذارات وقامت بتحليلها ودراستها، ويتوفر لديها الاستعدادات والأساليب الوقائية مثل " جمع الحقائق، وتحليل الموقف، وتدريب العاملين، وتوفير الأجهزة، وخطة للآزمات وغيرها ".

## 3- المرحلة الثالثة : مرحلة احتواء الأضرار أو الحد منها:-

تشير هذه المرحلة إلى مسؤولية الجهاز الإداري والمسؤولية في المنظمة القيام بتحديد حجم الخسائر والأضرار التي وقعت، والقيام ببعض الأساليب والجهود لاحتوائها أو لعلاجها سواء ماديا أو نفسيا، وتتوقف هذه المرحلة في إدارة الأزمات على طبيعة الحادث الذي وقع.

## 4- المرحلة الرابعة : مرحلة استعادة النشاط:-

يطلق على هذه المرحلة مرحلة استعادة النشاط وإعادة البناء، وتستند هذه المرحلة على تشخيص الأزمة بدقة وتشكيل فرق الدراسة وتحديد أهداف التطوير وإعادة البناء ووضع خطط التطوير لاستعادة النشاط وتنفيذ الرقابة عليها.

## 5- المرحلة الخامسة : مرحلة التعلم:-

تشير هذه المرحلة إلى التعلم من الأزمة والاستفادة من الدروس الخاصة بها وإعادة التقييم لتحسين ما تم انجازه، ومن الطرق التي تساعد المنظمة للاستفادة من الأزمة لتكوين أنماط سلوكية فعالة في مواجهة الأزمات المستقبلية سواء المشابهة أو غير المشابهة مثل " الاحتفال بذكرى الأزمة، والتدريب المستمر والدائم للأفراد عن كيفية الانتباه على إشارات الإنذار المبكر وكيفية تقدير الخسائر وكيفية إدارة الأزمات وتقديم الحوافز المادية

والمعنوية لحضور برامج التدريب ولقاءات دراسة الأزمة لتأكيد الاستفادة منها وغيرها من الطرق التي تساعد المنظمة على الاستفادة من الأزمة لتقادي وقوع الأزمات.

### الإطار العملي:-

#### تحليل وعرض البيانات:-

#### أسلوب وأداة الدراسة:-

اعتمد الباحث على المنهج الميداني الذي جمع بين الوصفي والتحليل للبيانات التي تم جمعها ميدانيا من العينة لمجتمع الدراسة، والمتمثلة في العاملين بالمصارف التجارية الليبية محل الدراسة، ونظرًا لأكبر حجم مجتمع الدراسة من حيث عدد مفرداته وصعوبة الوصول إليه، وفي فترة زمنية محددة قياسًا بالفترة الزمنية المتاحة للباحث، وكذلك صعوبة الحصول على إطار دقيق لمجتمع الدراسة الذي يمثل العدد الكلي والدقيق لمفرداته من العاملين، كل ذلك حذا بالباحث إلى اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي المصارف محل الدراسة والمتمثلة بالعاملين الحاليين بالمصارف المشار إليها أنفاً.

ولغرض الحصول على البيانات اللازمة التي تخدم أهداف الدراسة في التحقق من الفرضيات التي بنيت عليها، فقد تم تصميم استبيان اعد خصيصاً لذلك، حيث أشتمل على ثلاثة أقسام، أشتمل الأول منها على الخصائص الديموغرافية للعينة " البيانات الشخصية : الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، سنوات الخبرة " ويضمن عدد " 5 فقرات، وأما الثاني فتضمن على متغيرات الدراسة وتم قياسها بمقياس ليكرت الخماسي، ويتكون من محورين الأول يتعلق بأساليب التخطيط الاستراتيجي ومكون من " 22 " فقرة، والمحور الثاني يتعلق بإدارة الأزمة ويتكون من " 18 فقرات، وبذلك يكون مجموع الأسئلة " 45 " سؤال.

وتم قياس تلك البنود باستخدام مقياس " ليكرت " المندرج والمكون من خمس درجات هي " 5 " موافق تماماً، " 4 " موافق، " 3 " محايد، " 2 " غير موافق، " 1 " غير موافق على الإطلاق، وبعد ذلك تم توزيع عدد " 300 " استبيان على عدد " 300 " موظف يمثلون مفردات عينة الدراسة، وتم استعادة " 250 " استبيان، أي ما نسبته " 83.33 % من إجمالي عدد الاستبيانات الموزعة، وتم استبعاد عدد " 50 " استبيان، أي ما نسبته " 16.66

" %، وذلك لعدم صلاحيتها للتحليل نظراً لعدم تكامل الإجابات فيها، والجدول التالي يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والمرجعة والخاضعة للتحليل كما يلي:-

الجدول رقم " 2 " يبين عدد الاستبيانات الموزعة والمرجعة والخاضعة للتحليل:-

| ت  | اسم المصرف       | الاستبيانات الموزعة | الاستبيانات المرجعة | الاستبيانات المستبعدة | الاستبيانات الخاضعة للتحليل |
|----|------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 1  | الجهورية         | 22                  | 18                  | 4                     | 18                          |
| 2  | التجاري الوطني   | 22                  | 19                  | 3                     | 19                          |
| 3  | الصحاري          | 22                  | 16                  | 6                     | 16                          |
| 4  | الوحدة           | 22                  | 22                  | -                     | 22                          |
| 5  | شمال أفريقيا     | 22                  | 19                  | 3                     | 19                          |
| 6  | التجارة والتنمية | 22                  | 21                  | 1                     | 21                          |
| 7  | الواحة           | 21                  | 19                  | 2                     | 19                          |
| 8  | التجاري العربي   | 21                  | 16                  | 5                     | 16                          |
| 9  | المتوسط          | 21                  | 12                  | 9                     | 12                          |
| 10 | الإجماع العربي   | 21                  | 18                  | 3                     | 18                          |
| 11 | السرايا          | 21                  | 18                  | 3                     | 18                          |
| 12 | المتحد           | 21                  | 17                  | 4                     | 17                          |
| 13 | الأمان           | 21                  | 20                  | 1                     | 20                          |
| 14 | الخليج الأول     | 21                  | 15                  | 6                     | 15                          |
|    | المجموع          | 300                 | 250                 | 50                    | 250                         |

المصدر:- من إعداد الباحث.

واعتمد الباحث في تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال أسئلة الاستبيان على أساليب التحليل الإحصائي، باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " SPSS "، وبعد القيام بالخطوات اللازمة لتجهيز البيانات وتهيئتها لعملية التحليل، واشتمل التحليل على تطبيق بعض مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات والنسب المئوية والمتوسط

الحسابي والانحراف المعياري، وتحليل الانحدار البسيط واختبارات " t-test " لمتغيرات الدراسة، واستخدام تحليل التباين " ANOVA "، واستخدام تحليل شافية " Scheffe ".

### صدق وثبات أداة الدراسة:-

لاختبار صدق وثبات أداة الدراسة، تم عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من أعضاء الهيئة التدريسية في كل من كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة طرابلس والأكاديمية الليبية للدراسات العليا طرابلس من أجل أخذ ملاحظاتهم حول أسئلة الاستبيان، ولقد أبدوا موافقتهم عليها مع إعطاء بعض الملاحظات العلمية والخاصة بتعديل وصياغة بعض الفقرات الواردة في أسئلة الاستبيان، وذلك بما يساهم ويخدم مشكلة الدراسة وفرضياتها ويحقق أهدافها، وللتعرف على درجة وضوح وفهم البنود الواردة في استمارة الاستبيان من وجهة نظر المبحوثين، فقد تم أخذ عينة من المبحوثين بلغت " 45 " مفردة لهذا الغرض، حيث تم استخراج معامل " كرونباخ ألفا " للاتساق الداخلي حيث وجد أنه يساوي " 76.8% " وتعتبر نسبة ثبات عالية حسب الجانب الإحصائي.

### تحليل العوامل الديموغرافية:-

شمل هذا التحليل وصفا لبعض خصائص مفردات عينة البحث الديموغرافية المتضمنة بأسئلة الاستبيان وهي " الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة ".

الجدول رقم " 3 " يوضح توزيع تكرار العينة المستهدفة بالتحليل وفقا للخصائص الديموغرافية:-

| ر . م | المتغير          | البيان              | التكرارات | النسبة المئوية |
|-------|------------------|---------------------|-----------|----------------|
| 1     | الجنس            | ذكر                 | 167       | 66.8 %         |
|       |                  | أنثى                | 83        | 33.2 %         |
| 2     | العمر            | من 20 إلى أقل من 35 | 46        | 18.4 %         |
|       |                  | من 35 إلى أقل من 45 | 133       | 53.2 %         |
|       |                  | من 45 إلى أقل من 60 | 64        | 25.6 %         |
|       |                  | من 60 فأكثر         | 7         | 2.8 %          |
| 3     | المستوى التعليمي | متوسط               | 71        | 28.4 %         |
|       |                  | جامعي               | 101       | 40.4 %         |
|       |                  | ماجستير             | 50        | 20 %           |
|       |                  | دكتوراه             | 28        | 11.2 %         |

أساليب التخطيط الاستراتيجي وتأثيرها على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الليبي

|   |                   |                                 |     |        |
|---|-------------------|---------------------------------|-----|--------|
| 4 | التخصص العلمي     | محاسبة                          | 74  | 29.6 % |
|   |                   | اقتصاد                          | 27  | 10.8 % |
|   |                   | إدارة أعمال                     | 49  | 19.6 % |
|   |                   | التمويل والمصارف                | 67  | 26.8 % |
|   |                   | علوم إدارية ومالية              | 20  | 8 %    |
|   |                   | أخرى                            | 13  | 5.2 %  |
| 5 | المهنة            | مدراء                           | 13  | 5.2 %  |
|   |                   | نواب مدراء                      | 17  | 6.8 %  |
|   |                   | مدراء إدارات                    | 37  | 14.8 % |
|   |                   | نواب مدراء إدارات               | 49  | 19.6 % |
|   |                   | رؤساء أقسام                     | 24  | 9.6 %  |
|   |                   | نواب رؤساء أقسام                | 40  | 16 %   |
|   |                   | موظفين                          | 70  | 28 %   |
| 6 | سنوات الخبرة      | من " 1 " سنة إلى " 5 " سنوات    | 37  | 14.8 % |
|   |                   | من " 6 " سنوات إلى " 10 " سنوات | 61  | 24.4 % |
|   |                   | من " 11 " سنة إلى " 15 " سنة    | 93  | 37.2 % |
|   |                   | من " 16 " سنة إلى " 20 " سنة    | 51  | 20.4 % |
|   |                   | من " 21 " سنة فأكثر             | 8   | 3.2 %  |
| 7 | الدورات التدريبية | لا توجد                         | 13  | 5.2 %  |
|   |                   | من " 1 " إلى أقل من " 4 " دورات | 80  | 32 %   |
|   |                   | من " 4 " دورات فأكثر            | 157 | 62.8 % |

**المصدر :- من إعداد الباحث استنادا على نتائج الدراسة.**

يتضح من الجدول السابق المتعلق بوصف بعض الخصائص الديموغرافية للمفردات عينة الدراسة من العاملين الحاليين بالمصارف محل الدراسة ما يلي:-

1- الجنس : يتبين من الجدول أن نسبة الإناث تبلغ " 33.2 " % من مجموع المبحوثين، فيما بلغت نسبة الذكور " 66.8 " % من إجمالي المبحوثين، وهذا يعني أن أكثر العاملين بالمصرف محل الدراسة هم من الذكور.

2- العمر : يتضح من الجدول أن ما نسبته " 18.4 " % من مفردات عينة البحث من تقع أعمارهم في الفئة العمرية من " 20 إلى أقل من 35 "، في حين بلغت نسبة الذين أعمارهم من " 35 إلى أقل من 45 " هي " 53.2 " %، كما بلغت نسبة الموظفين من

الفئة العمرية من " 45 إلى أقل من 60 " هي " 25.6 %، وكانت نسبة الذين أعمارهم من الفئة العمرية " 60 " فأكثر هي " 2.8 %، وهذا يعني أن أكثر العاملين في المصارف هم من الفئة العمرية من " 35 إلى أقل من 45 ".

3- المستوى التعليمي : يتبين من الجدول أن " 28.4 % من أفراد عينة البحث يحملون مؤهلات متوسطة، في حين الذين يحملون مؤهلات جامعية بلغت نسبتهم " 40.4 %، في حين بلغت نسبة ممن يحملون مؤهل الماجستير " 20 %، في حين وصلت نسبة ممن يحملون مؤهل الدكتوراه " 11.2 %، وهذا يعني أن أكثر العاملين بالمصرف هم ممن يحملون مؤهلات جامعية.

4- التخصص العلمي : يتبين من الجدول إن " 29.6 % هم من حاملي تخصص المحاسبة، في حين بلغت نسبة من يحملون تخصص اقتصاد قد بلغت نسبتهم " 10.8 %، في حين بلغت نسبة من يحملون تخصص إدارة أعمال " 19.6 %، وكانت نسبة من يحملون تخصص التمويل والمصارف " 26.8 %، في حين كانت نسبة حملة تخصص العلوم الإدارية والمالية " 8 %، في حين بلغت نسبة من يحملون تخصص آخر " 13 %، وهذا يعني إن أكثر العاملين بالمصارف هم من يحملون شهادة تخصص في المحاسبة.

5- المهنة : يتبين من الجدول أن " 28 % من أفراد عينة البحث هم من شريحة الموظفين العاديين، وما نسبته " 12 % هم من الذين يحملون صفة مدير عام ونائب مدير عام، ومدراء إدارات ونواب مدراء إدارات بلغت نسبتهم " 34.4 %، في حين بلغت نسبة رؤساء أقسام ونوابهم " 25.6 %، وهذا يعني أن أكثر العاملين بالمصرف هم من الموظفين العاديين الذين لا يحملون أي درجات وظيفية عليا داخل المصرف محل الدراسة.

6- سنوات الخبرة : يتبين من الجدول أن " 14.8 % من أفراد عينة البحث لديهم سنوات خبرة ما بين " 1 " سنة إلى " 5 " سنوات، في حين الذين خبرتهم من " 6 " سنوات إلى " 10 " سنوات بلغت نسبتهم " 24.4 %، في حين بلغت نسبة ممن لديهم خبرة من " 11 " سنة إلى " 15 " سنة " 37.2 %، وما نسبته " 20.4 % كانت

لأصحاب الخبرة ما بين " 16 " سنة إلى " 20 " سنة، وقد بلغت نسبة أصحاب الخبرة من " 21 " فأكثر هي " 3.2 %، وهذا يعني أن أكثر العاملين بالمصرف هم ممن أصحاب الخبرة ما بين " 11 " سنة إلى " 15 " سنة.

7- الدورات التدريبية : يتبين من الجدول إن الذين لم يتحصلوا على دورات تدريبية بلغت نسبتهم " 5.2 %، في حين كانت نسبة الذين تحصلوا على من " 1 " إلى أقل من " 4 " دورات تساوي " 32 %، ونسبة " 62.8 % كانت للذين تحصلوا على أكثر من " 4 " دورات تدريبية، وهذا يعني إن أكثر العاملين بالمصارف تحصلوا على أكثر من أربع دورات تدريبية.

#### التحليل الوصفي للبيانات:-

لمعرفة رأي العينة حول أساليب التخطيط الاستراتيجي وأثره على إدارة الأزمات سوف نعرض مجموعة من الاختبارات من خلال الجداول التالية.

أولاً : تحليل تأثير استخدام أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات وفقاً لمجالات أساليب التخطيط الاستراتيجي:-

الجدول رقم " 3 " يوضح تحليل المتغير المستقل كأكمل " أساليب التخطيط الاستراتيجي " على المتغير التابع " إدارة الأزمات ":-

| الرقم                      | الفقرات                  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|----------------------------|--------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1                          | تحليل الأسئلة الحرجة     | 3.86            | 0.47              | مرتفع   | 2      |
| 2                          | تحليل جوانب القوة والضعف | 3.82            | 0.49              | مرتفع   | 3      |
| 3                          | تحليل مجالات العمل       | 3.77            | 0.59              | مرتفع   | 5      |
| 4                          | السيناريوهات             | 3.79            | 0.46              | مرتفع   | 4      |
| 5                          | الطوارئ                  | 3.89            | 0.68              | مرتفع   | 1      |
| أساليب التخطيط الاستراتيجي |                          | 3.82            | 0.31              | مرتفع   |        |

المصدر:- من إعداد الباحث استناداً على نتائج الدراسة.

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن تأثير المتغير المستقل " أساليب التخطيط الاستراتيجي " على إدارة الأزمات لدى المصارف محل الدراسة كان مرتفع، بحث بلغ المتوسط الحسابي " 3.82 " وبانحراف معياري مقدره " 0.31 "، وقد جاء التأثير حسب مجموعة من الرتب هي، فقد جاء في الرتبة الأولى للفقرة " 5 " تحليل الطوارئ بمتوسط حسابي " 3.89 " وبانحراف معياري بلغ " 0.68 "، وفي الرتبة الثانية كان للفقرة " 1 " تحليل الأسئلة الحرجة بمتوسط حسابي مقدره " 3.86 " وبانحراف معياري " 0.47 "، وجاء في الرتبة الثالثة للفقرة " 2 " تحليل جوانب القوة والضعف بمتوسط حسابي " 3.82 " وبانحراف معياري بلغ " 0.49 "، وكان في الرتبة الرابعة للفقرة " 4 " تحليل السيناريوهات بمتوسط حسابي مقدره " 3.79 " وبانحراف معياري " 0.46 "، وأخيرا جاء في الرتبة الخامسة للفقرة " 3 " تحليل مجالات العمل بمتوسط حسابي " 3.77 " وبانحراف معياري " 0.55 ".

الجدول رقم " 4 " يوضح تحليل المتغير المستقل " أسلوب الأسئلة الحرجة " على المتغير التابع " إدارة الأزمات ":-

| الرقم                | الفقرات                                                                                           | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1                    | تساهم عملية إثارة الأسئلة حول أهداف المصارف في التعرف على مؤشرات حدوث الأزمة                      | 4.11            | 0.88              | مرتفع   | 1      |
| 2                    | تساهم عملية إثارة الأسئلة حول طبيعة العملاء في اتخاذ إجراءات تلافي أخطاء معينة                    | 3.88            | 0.86              | مرتفع   | 4      |
| 3                    | تساهم عملية إثارة الأسئلة حول التنبؤ فيما يكن عمله في اتخاذ إجراءات تقليدية لمعالجة الأزمة        | 3.75            | 0.75              | مرتفع   | 5      |
| 4                    | تساهم عملية إثارة الأسئلة حول نوعية البيانات التي تتعامل معها المصارف في اتخاذ الإجراءات الوقائية | 4.07            | 0.84              | مرتفع   | 2      |
| 5                    | تساهم عملية إثارة الأسئلة حول وقائع المصارف الحالية في تلافي حدوث الأزمات                         | 4.02            | 0.81              | مرتفع   | 3      |
| تحليل الأسئلة الحرجة |                                                                                                   | 3.96            | 0.49              | مرتفع   |        |

المصدر:- من إعداد الباحث استنادا على نتائج الدراسة.

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى تأثير استخدام تحليل الأسئلة الحرجة على إدارة الأزمات كان مرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي " 3.96 " وبانحراف معياري مقدره " 0.49 "، وقد جاءت الرتبة الأولى للفقرة " 1 " هي " تساهم عملية إثارة الأسئلة حول أهداف



المصارف في التعرف على مؤشرات حدوث الأزمة " بمتوسط حسابي " 4.11 " وبانحراف معياري " 0.88 "، وكان في الرتبة الثانية للفقرة " 4 " وهي " تساهم عملية إثارة الأسئلة حول نوعية البيانات التي تتعامل معها المصارف في اتخاذ الإجراءات الوقائية " بمتوسط حسابي بلغ " 4.07 " وبانحراف معياري " 0.84 "، وفي الرتبة الثالثة كان للفقرة " 5 " وهي " تساهم عملية إثارة الأسئلة حول وقائع المصارف الحالية في تلافي حدوث الأزمة " فقد كان متوسطها الحسابي يساوي " 4.02 " وبلغ انحرافها المعياري " 0.81 "، وجاء في الرتبة الرابعة للفقرة " 2 " وهي " تساهم عملية إثارة الأسئلة حول طبيعة العملاء في اتخاذ إجراءات تلافي أخطاء معينة " بمتوسط حسابي بلغ مقدره " 3.80 " وبانحراف معياري " 0.80 "، وأخيرا جاء في الرتبة الخامسة للفقرة " 3 " وهي " تساهم عملية إثارة الأسئلة حول التنبؤ فيمكن عمله في اتخاذ إجراءات تقليدية لمعالجة الأزمة " بمتوسط حسابي قدره " 3.75 " وبانحراف معياري " 0.75 ".

الجدول رقم " 5 " يوضح تحليل المتغير المستقل " تحليل جوانب القوة والضعف " على المتغير التابع " إدارة الأزمات ":-

| الرقم                    | الفقرات                                                       | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1                        | تؤدي العملية داخل القطاع المصرفي إلى وجود تعاون لتقادي الأزمة | 3.92            | 0.95              | مرتفع   | 2      |
| 2                        | تؤدي العملية إلى تبني أفكار إبداعية في التعامل مع الأزمة      | 3.61            | 0.98              | متوسط   | 5      |
| 3                        | تؤدي إلى جمع البيانات التفصيلية في المواقع التي تأثرت بالأزمة | 3.79            | 0.91              | مرتفع   | 3      |
| 4                        | تؤدي العملية إلى اخذ الدروس والعبر من الأزمات التي تواجهها    | 3.99            | 0.81              | مرتفع   | 1      |
| 5                        | يساهم هذا الأسلوب في التنبؤ بالأزمات                          | 3.69            | 0.81              | متوسط   | 4      |
| تحليل جوانب القوة والضعف |                                                               | 3.80            | 0.47              | مرتفع   |        |

المصدر:- من إعداد الباحث استنادا على نتائج الدراسة.

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى تأثير استخدام تحليل جوانب القوة والضعف على إدارة الأزمات كان مرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي " 3.80 " وبانحراف معياري مقدره "

0.47"، وقد جاءت الرتبة الأولى للفقرة "4" هي "تؤدي العملية إلى اخذ الدروس والعبر من الأزمات التي تواجهها" بمتوسط حسابي "3.99" و"انحراف معياري" "0.81"، وكان في الرتبة الثانية للفقرة "1" وهي "تؤدي العملية داخل القطاع المصرفي إلى وجود تعاون لتقادي الأزمة" بمتوسط حسابي بلغ "3.92" و"انحراف معياري" "0.95"، وفي الرتبة الثالثة كان للفقرة "3" وهي "تؤدي إلى جمع البيانات التفصيلية في المواقع التي تأثرت بالأزمة" فقد كان متوسطها الحسابي يساوي "3.79" وبلغ انحرافها المعياري "0.91"، وجاء في الرتبة الرابعة للفقرة "5" وهي "يساهم هذا الأسلوب في التنبؤ بالأزمات" بمتوسط حسابي بلغ مقدره "3.69" و"انحراف معياري" "0.81"، وأخيرا جاء في الرتبة الخامسة للفقرة "2" وهي "تؤدي العملية إلى تبني أفكار إبداعية في التعامل مع الأزمة" بمتوسط حسابي قدره "3.61" و"انحراف معياري" "0.98".

الجدول رقم "6" يوضح تحليل المتغير المستقل "تحليل مجالات العمل" على المتغير التابع "إدارة الأزمات" :-

| الرقم              | الفقرات                                                                                        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1                  | يساعد على التعامل مع الأزمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها                                             | 3.80            | 0.92              | مرتفع   | 1      |
| 2                  | يساعد تحديد إمكانيات التنافس في توفير غرفة عمليات مزودة بأحدث التقنيات لتساهم في احتواء الأزمة | 3.72            | 0.74              | مرتفع   | 3      |
| 3                  | يساهم في إيجاد تعليمات واضحة تحدد كيفية التعامل مع الأزمة                                      | 3.77            | 0.98              | مرتفع   | 2      |
| تحليل مجالات العمل |                                                                                                | 3.76            | 0.68              | مرتفع   |        |

المصدر:- من إعداد الباحث استنادا على نتائج الدراسة.

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى تأثير استخدام تحليل مجالات العمل على إدارة الأزمات كان مرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي "3.76" و"انحراف معياري مقدره" "0.68"، وقد جاءت الرتبة الأولى للفقرة "1" هي "يساعد على التعامل مع الأزمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها" بمتوسط حسابي "3.80" و"انحراف معياري" "0.92"، وكان في الرتبة الثانية للفقرة "3" وهي "يساهم في إيجاد تعليمات واضحة تحدد كيفية التعامل مع

الأزمة" بمتوسط حسابي بلغ " 3.77 " وبانحراف معياري " 0.98 "، وفي الرتبة الثالثة كان للفقرة " 2 " وهي " يساعد تحديد إمكانيات التنافس في توفير غرفة عمليات مزودة بأحدث التقنيات لتساهم في احتواء الأزمة" فقد كان متوسطها الحسابي يساوي " 3.72 " وبلغ انحرافها المعياري " 0.74".

الجدول رقم " 7 " يوضح تحليل المتغير المستقل " تحليل السيناريوهات " على المتغير التابع " إدارة الأزمات ":-

| الرقم              | الفقرات                                                                            | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1                  | تساهم في القدرة على التدخل لإحداث تغير في معالجة الأزمة إذا ما وصلت إلى طريق مسدود | 4.12            | 0.91              | مرتفع   | 1      |
| 2                  | تساهم العملية في التخطيط لإدارة الأزمات                                            | 3.82            | 0.94              | مرتفع   | 3      |
| 3                  | تساهم في بناء سيناريوهات بديلة في جاهزية القطاع المصرفي لإدارة الأزمات             | 3.97            | 0.98              | مرتفع   | 2      |
| 4                  | تساهم العملية في التنبؤ بعدد من السيناريوهات في إعداد خطط لإدارة الأزمات           | 3.74            | 0.93              | مرتفع   | 4      |
| 5                  | تساهم بوجود عدد من السيناريوهات في مواجهة الأزمات الغير واضحة                      | 3.63            | 0.89              | متوسط   | 5      |
| 6                  | تساهم في توفير معلومات مناسبة لمتخذي القرار حول إدارة الأزمات                      | 3.62            | 0.87              | متوسط   | 6      |
| تحليل السيناريوهات |                                                                                    | 3.81            | 0.51              | مرتفع   |        |

المصدر:- من إعداد الباحث استنادا على نتائج الدراسة.

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى تأثير استخدام تحليل السيناريوهات على إدارة الأزمات كان مرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي " 3.81 " وبانحراف معياري مقدره " 0.51 "، وقد جاءت الرتبة الأولى للفقرة " 1 " هي " تساهم في القدرة على التدخل لإحداث تغير في معالجة الأزمة إذا ما وصلت إلى طريق مسدود " بمتوسط حسابي " 4.12 " وبانحراف معياري " 0.91 "، وكان في الرتبة الثانية للفقرة " 3 " وهي " تساهم في بناء سيناريوهات بديلة في جاهزية القطاع المصرفي لإدارة الأزمات " بمتوسط حسابي بلغ " 3.97 "

وبانحراف معياري " 0.98 "، وفي الرتبة الثالثة كان للفقرة " 2 " وهي " تساهم العملية في التخطيط لإدارة الأزمات " فقد كان متوسطها الحسابي يساوي " 3.82 " وبلغ انحرافها المعياري " 0.94 "، وجاء في الرتبة الرابعة للفقرة " 4 " وهي " تساهم العملية في التنبؤ بعدد من السيناريوهات في إعداد خطط لإدارة الأزمات " بمتوسط حسابي بلغ مقدره " 3.74 " وبانحراف معياري " 0.93 "، وجاء في الرتبة الخامسة للفقرة " 5 " وهي " تساهم بوجود عدد من السيناريوهات في مواجهة الأزمات الغير واضحة " بمتوسط حسابي قدره " 3.63 " وبانحراف معياري " 0.89 "، وأخيرا جاء في الرتبة السادسة للفقرة " 6 " وهي " تساهم في توفير معلومات مناسبة لمتخذي القرار حول إدارة الأزمات " بمتوسط حسابي " 3.62 " وبانحراف معياري قدره " 0.87 ".

الجدول رقم " 8 " يوضح تحليل المتغير المستقل " تحليل الطوارئ " على المتغير التابع " إدارة الأزمات ":-

| الرقم         | الفقرات                                     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|---------------|---------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1             | تساهم في مواجهة الظروف غير المتوقعة للآزمات | 3.97            | 0.97              | مرتفع   | 2      |
| 2             | تساهم في إعداد خطط واضحة أثناء حدوث الأزمة  | 4.01            | 0.99              | مرتفع   | 1      |
| 3             | تساهم في وضوح مفردات التعامل مع الأزمة      | 3.93            | 0.94              | مرتفع   | 3      |
| تحليل الطوارئ |                                             | 3.97            | 0.72              | مرتفع   |        |

المصدر:- من إعداد الباحث استنادا على نتائج الدراسة.

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى تأثير استخدام تحليل الطوارئ على إدارة الأزمات كان مرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي " 3.97 " وبانحراف معياري مقدره " 0.72 "، وقد جاءت الرتبة الأولى للفقرة " 2 " هي " تساهم في إعداد خطط واضحة أثناء حدوث الأزمة " بمتوسط حسابي " 4.01 " وبانحراف معياري " 0.99 "، وكان في الرتبة الثانية للفقرة " 1 " وهي " تساهم في مواجهة الظروف غير المتوقعة للآزمات " بمتوسط حسابي بلغ " 3.97 " وبانحراف معياري " 0.97 "، وفي الرتبة الثالثة كان للفقرة " 3 " وهي " تساهم في وضوح

مفردات التعامل مع الأزمة " فقد كان متوسطها الحسابي يساوي " 3.93 " وبلغ انحرافها المعياري " 0.94 " .

ثانيا : تحليل تأثير استخدام أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات وفقا لمجالات إدارة الأزمات:-

الجدول رقم " 9 " يوضح تحليل تأثير أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات وفقا لمجالات إدارة الأزمات:-

| الرقم | الفقرات               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|-------|-----------------------|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1     | اكتشاف إشارات الإنذار | 3.80            | 0.51              | مرتفع   | 1      |
| 2     | الاستعداد والوقاية    | 3.71            | 0.70              | مرتفع   | 2      |
| 3     | احتواء الأضرار        | 3.69            | 0.70              | مرتفع   | 3      |
| 4     | استعادة النشاط        | 3.67            | 0.50              | مرتفع   | 4      |
|       | إدارة الأزمات         | 3.71            | 0.47              | مرتفع   |        |

المصدر:- من إعداد الباحث استنادا على نتائج الدراسة.

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى تأثير إدارة الأزمات كان مرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي " 3.71 " وانحراف معياري مقدره " 0.47 " ، وقد جاءت الرتبة الأولى للفقرة " 1 " هي " اكتشاف إشارات الإنذار " بمتوسط حسابي " 3.80 " وانحراف معياري " 0.51 " ، وكان في الرتبة الثانية للفقرة " 2 " وهي " الاستعداد والوقاية " بمتوسط حسابي بلغ " 3.71 " وانحراف معياري " 0.70 " ، وفي الرتبة الثالثة كان للفقرة " 3 " وهي " احتواء الأضرار " فقد كان متوسطها الحسابي يساوي " 3.67 " وبلغ انحرافها المعياري " 0.70 " ، وأخيرا جاء في الرتبة الرابعة للفقرة " 4 " هي " استعادة النشاط " بمتوسط حسابي بلغ " 3.67 " وانحراف معياري " 0.50 " .

**الجدول رقم " 10 " يوضح تحليل تأثير اكتشاف إشارات الإنذار لدى المصارف محل الدراسة:-**

| الرقم                 | الفقرات                                                            | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1                     | تتطلع المصارف على مؤشرات الخلل قبل وقوع الأزمة                     | 4.03            | 0.98              | مرتفع   | 2      |
| 2                     | تتعامل المصارف مع الأزمة بتحليل مؤشرات حدوثها                      | 3.90            | 0.94              | مرتفع   | 3      |
| 3                     | تتعرف المصارف على مؤشرات حدوث الأزمة بعمل مسح لبيئة العمل الداخلية | 4.05            | 0.91              | مرتفع   | 1      |
| 4                     | تتعرف المصارف على مؤشرات حدوث الأزمة بعمل مسح لبيئة العمل الخارجية | 3.71            | 0.83              | متوسط   | 5      |
| 5                     | توفر المصارف الدعم المناسب لفرق العمل لكي تقوم بمهامها التخطيطية   | 3.80            | 0.79              | مرتفع   | 4      |
| 6                     | تقوم المصارف بمسح دوري للتعرف على إمكانية حدوث الأزمة              | 3.62            | 0.71              | متوسط   | 6      |
| اكتشاف إشارات الإنذار |                                                                    | 3.85            | 0.49              | مرتفع   |        |

**المصدر:- من إعداد الباحث استنادا على نتائج الدراسة.**

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى تأثير اكتشاف إشارات الإنذار كان مرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي " 3.85 " وبانحراف معياري مقدره " 0.49 "، وقد جاءت الرتبة الأولى للفقرة " 3 " هي " تتعرف المصارف على مؤشرات حدوث الأزمة بعمل مسح لبيئة العمل الداخلية " بمتوسط حسابي " 4.05 " وبانحراف معياري " 0.91 "، وكان في الرتبة الثانية للفقرة " 1 " وهي " تتطلع المصارف على مؤشرات الخلل قبل وقوع الأزمة " بمتوسط حسابي بلغ " 4.02 " وبانحراف معياري " 0.98 "، وفي الرتبة الثالثة كان للفقرة " 2 " وهي " تتعامل المصارف مع الأزمة بتحليل مؤشرات حدوثها " فقد كان متوسطها الحسابي يساوي " 3.90 " وبلغ انحرافها المعياري " 0.94 "، وجاء في الرتبة الرابعة للفقرة " 5 " هي " توفر المصارف الدعم المناسب لفرق العمل لكي تقوم بمهامها التخطيطية " بمتوسط حسابي بلغ " 3.80 " وبانحراف معياري " 0.79 "، وجاء في الرتبة الخامسة للفقرة " 4 " هي " تتعرف المصارف على مؤشرات حدوث الأزمة بعمل مسح لبيئة العمل الخارجية " بمتوسط حسابي

3.71 " وبانحراف معياري " 0.83 "، وأخيرا جاء في الرتبة السادسة للفقرة " 6 " هي " تقوم المصارف بمسح دوري للتعرف على إمكانية حدوث الأزمة " بمتوسط حسابي بلغت قيمته " 3.62 " وبانحراف معياري مقدره " 0.71 ".

الجدول رقم " 11 " يوضح تحليل تأثير الاستعداد والوقاية لدى المصارف محل الدراسة:-

| الرقم              | الفقرات                                                       | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|--------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1                  | تتخذ المصارف الإجراءات الوقائية لتلافي حدوث الأزمة            | 3.91            | 0.96              | مرتفع   | 1      |
| 2                  | تتمتع المصارف بفرق عمل مدربة على التعامل مع الأزمة فور حدوثها | 3.69            | 0.64              | متوسط   | 3      |
| 3                  | تعمل المصارف على ترشيد التكاليف باتخاذ الإجراءات الوقائية     | 3.73            | 0.69              | متوسط   | 2      |
| الاستعداد والوقاية |                                                               | 3.77            | 0.69              | مرتفع   |        |

المصدر:- من إعداد الباحث استنادا على نتائج الدراسة.

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى تأثير الاستعداد والوقاية كان مرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي " 3.77 " وبانحراف معياري مقدره " 0.69 "، وقد جاءت الرتبة الأولى للفقرة " 1 " هي " تتخذ المصارف الإجراءات الوقائية لتلافي حدوث الأزمة " بمتوسط حسابي " 3.91 " وبانحراف معياري " 0.96 "، وكان في الرتبة الثانية للفقرة " 3 " وهي " تعمل المصارف على ترشيد التكاليف باتخاذ الإجراءات الوقائية " بمتوسط حسابي بلغ " 3.73 " وبانحراف معياري " 0.69 "، وفي الرتبة الثالثة كان للفقرة " 2 " وهي " تتمتع المصارف بفرق عمل مدربة على التعامل مع الأزمة فور حدوثها " فقد كان متوسطها الحسابي يساوي " 3.69 " وبلغ انحرافها المعياري " 0.64 ".

الجدول رقم " 12 " يوضح تحليل تأثير احتواء الأضرار لدى المصارف محل الدراسة:-

| الرقم          | الفقرات                                                              | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|----------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1              | توفر المصارف خطط وبرامج لاحتواء الأزمة                               | 3.76            | 0.88              | مرتفع   | 1      |
| 2              | توفر المصارف غرف عمليات مزودة بأحدث التقنيات لتساهم في احتواء الأزمة | 3.62            | 0.80              | متوسط   | 3      |
| 3              | تتعامل المصارف مع الأزمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها                      | 3.75            | 0.84              | مرتفع   | 2      |
| احتواء الأضرار |                                                                      | 3.71            | 0.72              | مرتفع   |        |

المصدر:- من إعداد الباحث استنادا على نتائج الدراسة.

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى تأثير احتواء الأضرار كان مرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي " 3.71 " وانحراف معياري مقدره " 0.72 "، وقد جاءت الرتبة الأولى للفقرة " 1 " هي " توفر المصارف خطط وبرامج لاحتواء الأزمة " بمتوسط حسابي " 3.76 " وانحراف معياري " 0.88 "، وكان في الرتبة الثانية للفقرة " 3 " وهي " تتعامل المصارف مع الأزمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها " بمتوسط حسابي بلغ " 3.75 " وانحراف معياري " 0.84 "، وفي الرتبة الثالثة كان للفقرة " 2 " وهي " توفر المصارف غرف عمليات مزودة بأحدث التقنيات لتساهم في احتواء الأزمة " فقد كان متوسطها الحسابي يساوي " 3.62 " وبلغ انحرافها المعياري " 0.80 ".

الجدول رقم " 13 " يوضح تحليل تأثير استعادة النشاط لدى المصارف محل الدراسة:-

| الرقم          | الفقرات                                                                                 | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى | الرتبة |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 1              | تمتلك المصارف القدرة على التدخل لإحداث تغير في طريقة معالجة الأزمة إذا وصلت لطريق مسدود | 4.13            | 0.93              | مرتفع   | 1      |
| 2              | تجمع المصارف عادة البيانات التفصيلية في المواقع التي تأثرت بالأزمات                     | 3.86            | 0.78              | مرتفع   | 3      |
| 3              | تساهم المصارف في توفير الإمكانيات المادية من أجل التعامل مع الأزمة                      | 4.01            | 0.95              | مرتفع   | 2      |
| 4              | تساهم المصارف في توفير الإمكانيات البشرية من أجل التعامل مع الأزمة                      | 3.72            | 0.77              | متوسط   | 4      |
| 5              | تساهم المصارف في توفير الإمكانيات التكنولوجية من أجل التعامل مع الأزمة                  | 3.65            | 0.72              | متوسط   | 5      |
| 6              | تتعاون المصارف مع المؤسسات الأخرى ذات العلاقة لتفادي الأزمة                             | 3.41            | 0.69              | متوسط   | 6      |
| استعادة النشاط |                                                                                         | 3.79            | 0.51              | مرتفع   |        |

المصدر:- من إعداد الباحث استناداً على نتائج الدراسة.

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن مستوى تأثير استعادة النشاط كان مرتفع إذ بلغ المتوسط الحسابي " 3.79 " وانحراف معياري مقدره " 0.51 "، وقد جاءت الرتبة الأولى للفقرة " 1 " هي " تمتلك المصارف القدرة على التدخل لإحداث تغير في طريقة معالجة الأزمة إذا وصلت



لطريق مسدود " بمتوسط حسابي " 4.13 " وبانحراف معياري " 0.93 "، وكان في الرتبة الثانية للفقرة " 3 " وهي " تساهم المصارف في توفير الإمكانيات المادية من أجل التعامل مع الأزمة " بمتوسط حسابي بلغ " 4.01 " وبانحراف معياري " 0.95 "، وفي الرتبة الثالثة كان للفقرة " 2 " وهي " تجمع المصارف عادة البيانات التفصيلية في المواقع التي تأثرت بالأزمات " فقد كان متوسطها الحسابي يساوي " 3.86 " وبلغ انحرافها المعياري " 0.78 "، وجاء في الرتبة الرابعة للفقرة " 4 " هي " تساهم المصارف في توفير الإمكانيات البشرية من أجل التعامل مع الأزمة " بمتوسط حسابي بلغ " 3.72 " وبانحراف معياري " 0.77 "، وجاء في الرتبة الخامسة للفقرة " 5 " هي " تساهم المصارف في توفير الإمكانيات التكنولوجية من أجل التعامل مع الأزمة " بمتوسط حسابي " 3.65 " وبانحراف معياري " 0.72 "، وأخيرا جاء في الرتبة السادسة للفقرة " 6 " هي " تتعاون المصارف مع المؤسسات الأخرى ذات العلاقة لتفادي الأزمة " بمتوسط حسابي بلغت قيمته " 3.41 " وبانحراف معياري مقدره " 0.69 .

#### اختبار الفرضيات:-

بعد استعراض أهم نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، سيتم اختبار فرضيات الدراسة وذلك كما يلي:-

**اختبارفرضية الدراسة والتي تنص على:** " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات ".

ومن خلال الفرضية الرئيسية تم اشتقاق الفرضيات الفرعية التالية:-

- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الأسئلة الحرجة وإدارة الأزمات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين القوة والضعف وإدارة الأزمات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين مجالات العمل وإدارة الأزمات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين السيناريوهات وإدارة الأزمات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الطوارئ وإدارة الأزمات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات " . وبهدف

اختبار هذه الفرضية إحصائياً، فإنه يستلزم إعادة صياغتها في صورة فرضية إحصائية، بحيث تكون على النحو التالي:-

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات للمصارف محل الدراسة.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات للمصارف محل الدراسة.

وبناء عليه، ولاختبار الفرضيات الإحصائية المذكورة عند مستوى معنوية " 0.05 " فإنه تم استخدام اختبار " F " ومستوى المعنوية بوصفه احد اختبارات الدلالة التي يمكن استخدامها لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات، وتكشف الجداول التالية نتائج هذه الاختبارات.

الجدول رقم " 14 " يوضح اختبار الفرضية الفرعية الأولى باستخدام تحليل الانحدار البسيط:-

| أساليب التخطيط الاستراتيجي                                                       | الأسئلة الحرجة | R                                                                    | اختبار F | t    | R <sup>2</sup> | مستوى الدلالة |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------|----------|------|----------------|---------------|
|                                                                                  |                | 0.254                                                                | 21.67    | 4.77 | 0.069          | 0.000         |
| القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية العدمية، وقبول الفرضية الإحصائية البديلة. |                | الاستنتاج: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية " 0.05 " . |          |      |                |               |

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج " SPSS " .

وبالنظر إلى الجدول السابق ومن خلال معامل الاختبار " F " المستقلة ومستوى الدلالة، نجد انه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات " الأسئلة الحرجة " للمصارف محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط " 0.069 " ومستوى الدلالة يساوي " 0.000 " وهي اقل من مستوى الدلالة القياسي " 0.05 "، ولذلك نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات " الأسئلة الحرجة " للمصارف محل الدراسة.

**الجدول رقم " 15 " يوضح اختبار الفرضية الفرعية الثانية باستخدام تحليل الانحدار البسيط:-**

| أساليب التخطيط الاستراتيجي                                                       | جوانب القوة والضعف | R                                                                    | اختبار F | t    | R <sup>2</sup> | مستوى الدلالة |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|----------|------|----------------|---------------|
|                                                                                  |                    | 0.221                                                                | 15.89    | 4.07 | 0.049          | 0.000         |
| القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية العدمية، وقبول الفرضية الإحصائية البديلة. |                    | الاستنتاج: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية " 0.05 " . |          |      |                |               |

**المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج " SPSS " .**

وبالنظر إلى الجدول السابق ومن خلال معامل الاختبار " F " المستقلة ومستوى الدلالة، نجد انه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات " جوانب القوة والضعف " للمصارف محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط " 0.049 " ومستوى الدلالة يساوي " 0.000 " وهي اقل من مستوى الدلالة القياسي " 0.05 "، ولذلك نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات " جوانب القوة والضعف " للمصارف محل الدراسة.

**الجدول رقم " 16 " يوضح اختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام تحليل الانحدار البسيط:-**

| أساليب التخطيط الاستراتيجي                                                       | مجالات العمل | R                                                                    | اختبار F | t    | R <sup>2</sup> | مستوى الدلالة |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|----------|------|----------------|---------------|
|                                                                                  |              | 0.218                                                                | 14.79    | 4.02 | 0.047          | 0.000         |
| القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية العدمية، وقبول الفرضية الإحصائية البديلة. |              | الاستنتاج: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية " 0.05 " . |          |      |                |               |

**المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج " SPSS " .**

وبالنظر إلى الجدول السابق ومن خلال معامل الاختبار " F " المستقلة ومستوى الدلالة، نجد انه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات " مجالات العمل " للمصارف محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط " 0.047 " .

ومستوى الدلالة يساوي " 0.000 " وهي اقل من مستوى الدلالة القياسي " 0.05 "، ولذلك نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات " مجالات العمل " للمصارف محل الدراسة.

الجدول رقم " 17 " يوضح اختبار الفرضية الفرعية الرابعة باستخدام تحليل الانحدار البسيط:-

| أساليب التخطيط الاستراتيجي                                                       | استخدام السيناريوهات | R                                                                   | اختبار F | t    | R <sup>2</sup> | مستوى الدلالة |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------|----------|------|----------------|---------------|
|                                                                                  |                      | 0.399                                                               | 64.87    | 7.53 | 0.179          | 0.000         |
| القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية العدمية، وقبول الفرضية الإحصائية البديلة. |                      | الاستنتاج: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية " 0.05 ". |          |      |                |               |

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج " SPSS ".

وبالنظر إلى الجدول السابق ومن خلال معامل الاختبار " F " المستقلة ومستوى الدلالة، نجد انه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات " استخدام السيناريوهات " للمصارف محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط " 0.179 " ومستوى الدلالة يساوي " 0.000 " وهي اقل من مستوى الدلالة القياسي " 0.05"، ولذلك نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات " استخدام السيناريوهات " للمصارف محل الدراسة.

الجدول رقم " 18 " يوضح اختبار الفرضية الفرعية الخامسة باستخدام تحليل الانحدار البسيط:-

| أساليب التخطيط الاستراتيجي                                                       | الطوارئ | R                                                                   | اختبار F | t    | R <sup>2</sup> | مستوى الدلالة |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------|----------|------|----------------|---------------|
|                                                                                  |         | 0.434                                                               | 78.90    | 7.94 | 0.226          | 0.000         |
| القرار الإحصائي: رفض الفرضية الإحصائية العدمية، وقبول الفرضية الإحصائية البديلة. |         | الاستنتاج: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية " 0.05 ". |          |      |                |               |

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج " SPSS " .

وبالنظر إلى الجدول السابق ومن خلال معامل الاختبار " F " المستقلة ومستوى الدلالة، نجد انه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات " الطوارئ " للمصارف محل الدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط " 0.226 " ومستوى الدلالة يساوي " 0.000 " وهي أقل من مستوى الدلالة القياسي " 0.05 "، ولذلك نرفض فرضية العدم ونقبل البديلة التي تنص على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات " الطوارئ " للمصارف محل الدراسة.

#### النتائج والتوصيات:-

##### أولاً : النتائج:-

في ضوء التحليلات النظرية والعملية لهذه الدراسة توصل الباحث على عدة نتائج هي كما يلي:-

- 1- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية بين أساليب التخطيط الاستراتيجي وبين إدارة الأزمات للمصارف محل الدراسة.
- 2- ليس هناك اختلاف في تأثير أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات في المصارف الليبية محل الدراسة.
- 3- عدم وجود الاهتمام لدى الإدارات العليا للمصارف محل الدراسة بتحديد شواهد ومؤشرات حدوث الأزمات.
- 4- عدم وجود اهتمام لدى المصارف محل الدراسة بأهمية الأخذ بالعوامل البيئية الداخلية والخارجية في التعامل مع الأزمات.
- 5- لم تلجأ المصارف محل الدراسة إلى وضع استراتيجيات تسويقية لجذب الودائع.

##### ثانياً : التوصيات:-

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها نوصي بما يلي:-

- 1- يجب على المصارف رفع كفاءة وقدرة نظام إدارة الأزمات في صنع القرارات على المستوى الفردي أو الجماعي لتغلب على البيروقراطية الثقيلة التي قد تعجز عن مواجهة الأزمة عند حدوثها.
- 2- يجب فهم المشكلة التي تواجهها المصارف محل الدراسة، وضرورة التعامل مع هذه المشكلة بفاعلية وسرعة للتقليل من تأثيرها في أحداثاً لأضرار، وتكون مستعدة دائماً لمواجهة أي أزمة حتى لا تؤثر في حال حدوثها على اتخاذ القرار بشكل تجعله غير قادر على إدارة الأزمة بعد وأثناء حدوثها.
- 3- يجب على المصارف محل الدراسة توفير الحوافز المادية والمعنوية للأفراد، وخصوصاً متخذي القرارات لتعزيز دورهم في المنظمات لحل الأزمات المتوقعة، والعمل على اتخاذ قرارات رشيدة وسريعة، بحيث لا يؤدي حل هذه الأزمة لنشوء مشكلات وأزمات مالية جديدة للمصارف.
- 4- يجب على المصارف محل الدراسة التأكيد على مفهوم المشاركة في عملية استخدام أساليب التخطيط الاستراتيجي لما تشكله من أهمية في توفير الفرص التدريبية للعاملين.
- 5- يجب على المصارف محل الدراسة الاستعانة بالتطور التكنولوجي لعمل دراسات بشكل مستمر ودوري لمعرفة ما يحدث في السوق من مستجدات وتطورات لمواجهة الأزمات.
- 6- إجراء المزيد من التمارين الوهمية للعاملين في المصارف محل الدراسة على مراحل إدارة الأزمات كافة لكي يتحقق التوازن المتكامل لمخرجات جميع المراحل لإدارة الأزمات.
- 7- يجب على المصارف محل الدراسة عقد المزيد من الدورات الشاملة لموظفي المصارف حول أساليب التخطيط الاستراتيجي وأهمية استخدامها.

#### المراجع:-

- 1- إبراهيم طلعت، استراتيجيات التخطيط الاقتصادي، دار الكتاب الحديثة للنشر، القاهرة، مصر، 2009.

- 2- احمد ماهر، إدارة الأزمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006م.
  - 3- زيد منير عوي، إدارة الأزمات، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006م.
  - 4- فيصل سعد متعب المطير، تأثير أساليب التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011م.
  - 5- ماجد محمد أبو شنب، إدارة الأزمات، الشبكة الالكترونية.
- [WWW.Minshawi.com/other/.shareef.htm](http://WWW.Minshawi.com/other/.shareef.htm)
- 6- محمد رشاد الحملاوي، إدارة الأزمات " تجارب محلية وعالمية "، مكتبة عين شمس للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 2003م.
  - 7- محمد عبد الغني هلال، التفكير والتخطيط الاستراتيجي، مركز تطوير الأداء والتنمية للنشر، القاهرة، مصر، 2009م.
  - 8- محمود محمد العجلوني، إدارة الأزمات في القطاع المصرفي في إقليم الشمال، جامعة اربد الأهلية، الأردن، 2014م.
  - 9- مؤيد سعيد السالم، أساسيات الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2009م.
  - 10- عبد الله زايد الكيلاني، ونضال كمال الشريفين، مدخل إلى البحث في العلوم التربوية والاجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2011م.
  - 11- عبد الرحمن توفيق، منهج المدير الفعال " فن إدارة الأزمات والصراعات "، 2000م.
  - 12- Caling " 1991 م، بعنوان المقارنة بين ممارسات التخطيط الاستراتيجي لمديري التخطيط الرئيسية العاملين في المصارف الأمريكية والكورية الجنوبية.

13- De Deemar J ( 1997 ) The Role of Media Relations Specialists in School Crisis Management Involving violence Needs Assessment Survey of Kansas School Districts DA 1 – A vol 57 NO 7 pp 441 – 453.

14-Ansoff, H. I ( 1995 ) Corporate Strategy, Mc Graw – Hill Book Company NY.





## دراسة حول قواعد البيانات الموزعة

### مميزات ومعيقات استخدامها في المؤسسات الليبية

جاسم جمعة خليفة

سلمى عياد سعيد كعال

المعهد العالي للعلوم والتقنية طرابلس

المعهد العالي للعلوم والتقنية طرابلس

#### الملخص

تعتبر قواعد البيانات الموزعة من التقنيات المتطورة حيث أنها تركز على تقنية الاتصالات التي حققت قفزات كبيرة في السنوات الماضية بالإضافة لتقنية قواعد البيانات فقاعة البيانات الموزعة تعني انه النظام لا يقتصر على نظام واحد ولكنها منتشرة عبر عدة مواقع ، أي من خلال شبكة من عدة خوادم في مواقع متعددة، فهي قاعدة بيانات تتكون من ملفين أو أكثر بالإضافة إلى ذلك يوجد نظام قاعدة بيانات موزعة في العديد من المواقع التي لا تشترك في المكونات المادية، فقد يكون هذا ضرورياً إذا احتاج مستخدمون مختلفون من الوصول إلى قاعدة بيانات معينة ، إما على نفس الشبكة أو على شبكات مختلفة تماماً. فنقوم بتخزين أجزاء من قاعدة البيانات في مواقع مادية متعددة ونقسم أيضاً المعالجة على عدة خوادم قاعدة البيانات، فيتعين عليه إدارة قاعدة البيانات بطريقة تشبه قاعدة بيانات واحدة لجميع المستخدمين.

و لأهمية هذا الموضوع في عصر أصبح فيه العالم قرية صغيرة بفضل الإنترنت و شبكات الحاسوب و الهاتف ، قمنا في هذه الورقة بمسح عام لتقنية قواعد البيانات الموزعة مشتتاً على مفاهيمها الأساسية و التقنيات المستخدمة فيها لمعالجة ما تواجهه أي قاعدة بيانات من مهام مثل الاستعلامات و التزامن و الاسترجاع كما قمنا بدراسة مميزات وعقبات استخدامها في المؤسسات الليبية .

#### المقدمة

اصبحت قواعد البيانات و تطبيقاتها عنصراً جوهرياً في تسير أمور الحياة اليومية في المجتمع المعاصر ، حيث أن جميع الأنشطة التي يمارسها أفراد المجتمع من تسجيل مواليد

ووفيات و نتائج دراسية و وثائق السفر و العمليات البنكية و غيرها الكثير يجب فيها التعامل مع احد قواعد البيانات لكافة الأنشطة السابقة تدخل في نطاق التطبيقات التقليدية لقاعدة البيانات.

فتوجد حالياً تطبيقات متقدمة لقواعد البيانات مثل استخدام الذكاء الاصطناعي و التجارة الالكترونية.

كما ظهرت قواعد البيانات الموزعة كنتاج لدمج تقنيات قواعد البيانات من جهة و تقنيات الشبكات و الإتصالات من الجهة الأخرى ، و خصوصاً بعد ثورة الإتصالات و إنتشار تقنيات جديدة مثل الإنترنت و الشبكات السلكية و اللاسلكية و إعتداع معايير لتقنيات أخرى مثل **Ethernet** و **TCP/IP** ، و قد كان الإتجاه فى السبعينات و الثمانينات منصباً على قواعد البيانات المركزية التى تعتمد على جهاز خادم رئيسي يقوم بتخزين البيانات و معالجتها مع وجود محطات عمل للإستفادة من هذه البيانات ، و لكن مع نهاية الثمانينات بدأ الإهتمام بالنموذج الموزع الذي يوزع حمل تخزين و معالجة البيانات على جميع الأجهزة فى الشبكة .

### 1-قواعد البيانات .

قاعدة البيانات **Database** :هي عبارة عن مجموعة من المعلومات المنظمة بطريقة تسمح الوصول إليها، وتعديلها، وإدارتها بسهولة. فيتم استخدام قواعد البيانات من قبل المنظمات من أجل تخزين المعلومات، واسترجاعها، وإدارتها. ومع تطور قواعد البيانات حوالي منتصف القرن الماضي، تم ابتكار وسيلة جديدة لتسهيل إدارة قواعد البيانات، وذلك من خلال برمجيات خاصة تسمى نظم إدارة قواعد البيانات **Database Management Systems (DBMS)** [1][2][3] ونظم إدارة قواعد البيانات هي عبارة عن برمجيات حاسوبية متخصصة في إنشاء قواعد البيانات وإدارتها، وهي تُتيح لكل من المستخدم والمُبرمج طرُقاً خاصة لإنشاء البيانات، واسترجاعها، وتعديلها، أي يمكن اعتبار نظم إدارة قواعد البيانات على أنها واجهات بين قواعد البيانات والمستخدمين النهائيين، أو بين قواعد البيانات وبرامج التطبيقات [4].

و تعتمد نُظُم إدارة قواعد البيانات لغات برمجة خاصّة تُسمّى لغات الاستعلام **Query**

## Language [5]

إنّ نظام إدارة قواعد البيانات يدير ثلاث أمور متعلّقة بقاعدة البيانات، وهي البيانات نفسها، ومُحرّك قاعدة البيانات؛ والذي يسمح بالوصول إلى البيانات، أو تعديلها، أو حجبها، بالإضافة إلى مخطط قاعدة البيانات **Database schema** وجميع هذه الأشياء تهدف إلى ضمان أمن البيانات، ومصادقيّتها، وإمكانية الوصول إليها من قِبَل أكثر من مستخدم في نفس الوقت .

بالإضافة إلى توفير الأدوات المناسبة للمهندسين والتقنيين من أجل إدارة قاعدة البيانات على أكمل وجه.[4] من الأدوات التي يوفّرها نظام إدارة قواعد البيانات للتقنيين والمهندسين ما يمكنهم من متابعة حالة قاعدة البيانات وأدائها، بالإضافة إلى إنشاء نسخ احتياطي للبيانات الموجودة فيها والقدرة على استرجاعها، كما توفّر بعض أنظمة إدارة قواعد البيانات تقنيّات آليّة لإجراء عمليّات معيّنة على قواعد البيانات كإعادة تشغيل النظام، واسترجاع البيانات، وإنشاء سجلّ لجميع العمليّات التي تمّت في فترة زمنيّة معيّنة.[4] من الأمثلة على بعض أنظمة إدارة قواعد البيانات هي:

قاعدة بيانات أوراكل **Oracle Database** ومايكروسوفت أكسس **MS–Access** ،  
مايسيكويل **MySQL** ، وقواعد البيانات غير العلائقية **NoSQL**، وبوستجريسل  
**PostgreSQL**، وميكروسوفت إس كيو إل سيرفر **Microsoft SQL Server** [6] .

## 2-قاعدة البيانات الموزعة ( DDB ) ( Distributed Database ) :

عبارة عن مجموعة من قواعد البيانات المتعددة و المرتبطة منطقياً ، و تكون موزعة على شبكة من الحواسيب .

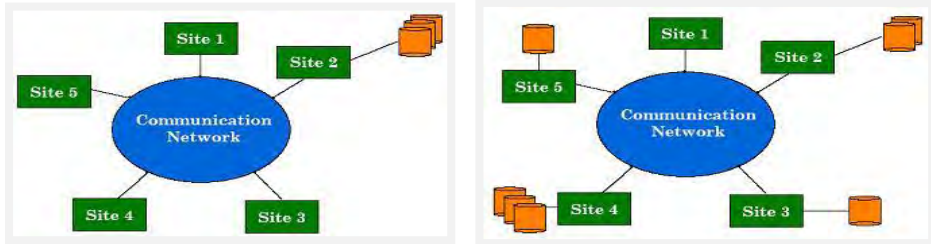
و يجب هنا توضيح بعض النقاط وهي :

- ان تكون البيانات مخزنة في أكثر من موقع ( **Site** ) .
- وان قد تكون الشبكة التي تربط هذه المواقع محلية ( **LAN** ) أو شبكة موسعة ( **WAN** ) حيث تكون المواقع بعيدة و في مدن أو دول متعددة .

-ان تكون قاعدة البيانات الموزعة عبارة عن قاعدة بيانات و ليست مجموعة من الملفات التي تكون مخزنة بشكل منفرد على مواقع الشبكة ، بينما تكون البيانات الموزعة مترابطة منطقياً في ما بينها .

2.1-الفرق بين قواعد البيانات الموزعة Distributed Database وقواعد البيانات

المركزية Centralized Database



قواعد بيانات مركزية

قاعدة بيانات موزعة

شكل 1

من الشكل السابق يتضح الفرق بين قاعدة البيانات الموزعة و قاعدة البيانات المركزية ( Centralized Database ) و التي تكون فيها البيانات موجودة في موقع واحد .

و تقوم قواعد البيانات الموزعة بالاستفادة من تقنيات الحوسبة الموزعة ( Distributed Computing ) و تطبيق هذه التقنيات في مجال قواعد البيانات و في مايلي شرح موجز للحوسبة الموزعة .

2.2-نظام الحوسبة الموزعة ( Distributed Computing System )

عبارة عن مجموعة من عناصر المعالجة ( Processing Elements ) ( حواسيب ) المرتبطة بشبكة ( Network ) حيث ترتبط و تتعاون هذه العناصر في ما بينها من خلال الشبكة و ذلك لأداء مهام معينة ، و من الممكن أن تكون هذه العناصر متجانسة ( تتكون من نفس المكونات المادية و البرمجيات ) أو غير متجانسة .

و الهدف من نظام الحوسبة الموزع هو تقسيم مهام أو مشاكل كبيرة إلى أجزاء صغيرة و توزيعها على مكونات النظام و ذلك لحلها بكفاءة .

و من أسباب نجاح هذا الأسلوب :

- أنه يسخر قدر أكبر من طاقة المعالجة لإنجاز مهام معقدة ، و ذلك لأن النظام يستفيد من إمكانيات حواسيب متعددة .
- إستقلالية عنصر المعالجة توفر إمكانية إدارته و تطوير تطبيقاته على حدا .

### 2.3-نظام إدارة قواعد البيانات الموزعة ( DDBMS )

( Distributed Database Management System )

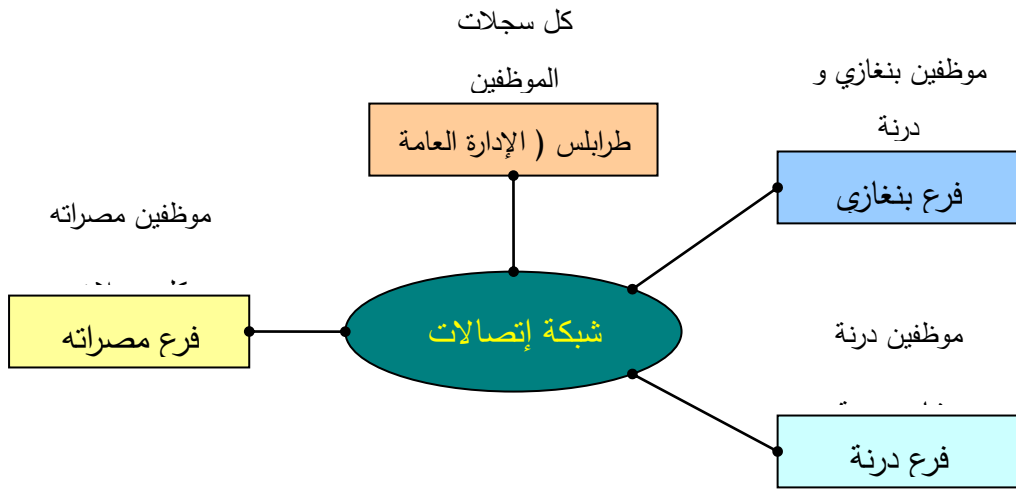
نظام من البرمجيات الذي يدير قاعدة البيانات الموزعة ، و فى نفس الوقت يقوم بإخفاء عملية التوزيع عن مستخدمى النظام ، و المقصود بالإخفاء هنا أن كل مستخدم فى النظام يستطيع للوصول للبيانات فى جميع قواعد البيانات و كأنه يعمل على قاعدة بيانات واحدة .

و يقوم نظام ادارة قواعد البيانات الموزعة DDBMS بجميع الوظائف التي يقوم بها نظام إدارة قواعد البيانات ( DBMS ) ، بالإضافة إلى مهام أخرى مثل إدارة عملية تجزئة البيانات و تنفيذ الإستعلامات بين المواقع و غيرها من المهام الإضافية التى سيلي ذكرها لاحقاً

### 2.4-تطبيقات قواعد البيانات الموزعة

مكاتب الخطوط الجوية ، سلاسل الفنادق ، منظومات عسكرية ، شركات ذات فروع متعددة ، أى مؤسسات أخرى ذات طابع غير مركزي .

مثال : شركة لديها عدة فروع فى مدن مختلفة ( شكل 2 ) ، و نظام الموظفين بالشركة يعتمد على قاعدة بيانات موزعة على الفروع ( المواقع ) ، و يتضح من الشكل أن فرع مصراته مثلاً يحتوى على جزء من بيانات الموظفين و هم الموظفين العاملين فى هذا الفرع فقط ، كذلك نلاحظ أن بيانات موظفين درنة مكررة فى أكثر من موقع ( درنة ، بنغازى ، طرابلس ) .



شكل 2 : قاعدة بيانات موزعة لشركة متعددة الفروع

## 2.5- مقارنة بين التقنية الموزعة (Distributed Technology) و التقنية المتوازية (Parallel Technology)

يجب هنا التفريق بين التقنية الموزعة و التقنية المتوازية ، أولاً لنلقي نظرة على هيكلية الأنظمة المتوازية و التي تنقسم إلى الأنواع التالية :

1. هيكلية مشترك في الذاكرة ( Shared Memory Architecture ) : حيث تشترك مجموعة من المعالجات في القرص (وسائط التخزين ) و الذاكرة .
2. هيكلية مشترك في القرص ( Shared Disk Architecture ) : تشترك مجموعة من المعالجات في القرص ، و يكون لكل معالج ذاكرة خاصة به .
3. هيكلية مشترك في لا شيء ( Shared Nothing Architecture ) : لا توجد موارد مشتركة بين المعالجات ، حيث يكون لكل معالج ذاكرة و قرص خاص به ، و ترتبط هذه المعالجات بشبكة عالية السرعة ( ناقل عالي السرعة أو جهاز ربط ) ( Bus Or Switch ) .

بالنسبة للنوعين 1 و 2 فإن الهيكلية المستخدمة تتيح للمعالجات أن تتصل في ما بينها بدون الجهد الإضافي المطلوب عند تبادل الرسائل عبر الشبكة و هما مختلفين كلياً عن الهيكلية الموزعة التي يكون فيها لكل موقع ( جهاز ) موارده الخاصة ( معالج ، ذاكرة ، قرص ) ، أما النوع الثالث فرغم تشابهه مع الأنظمة الموزعة فإنه يعتبر مختلف عنها و ذلك لأن العقد ( Nodes ) المكونة لهيكلية ( مشترك في لاشئ ) تكون دائماً متجانسة ( نفس المكونات المادية و نظم التشغيل ) بعكس الهيكلية الموزعة التي تكون عقدها في الغالب غير متجانسة .

بالنسبة لنظم قواعد البيانات المبنية على الهيكليات الثلاث المذكورة فإنها تسمى بنظم قواعد البيانات المتوازية ( Parallel Database Management Systems ) .

## 2.6-أهمية قواعد البيانات الموزعة

1. تقليص حجم الإتصالات المطلوبة : في ( قواعد البيانات الموزعة ) نقوم بتجزئة البيانات و وضعها في المواقع المناسبة أي في الأماكن التي تستعمل فيها هذه البيانات بكثرة ، لهذا و عند طلب أي بيانات في أي موقع فإن هذه البيانات تكون غالباً موجودة في نفس الموقع و لا نحتاج لإجراء إتصالات مع المواقع الأخرى .

2. قوة معالجة أكبر : يتم معالجة قاعدة البيانات من قبل أكثر من جهاز بدلاً من معالجتها من جهاز واحد فمثلاً يمكن تجزئة الإستعلامات إلى إستعلامات صغيرة و تنفيذها في المواقع على التوازي ، بالإضافة إلى ذلك أن الإجراءات Transactions و الإستعلامات Queries في موقع معين تتعامل مع جزء من قاعدة البيانات فقط و هذا يجعلها سريعة التنفيذ .

3. اللامركزية : النظام الموزع لا يعتمد على جهاز أو موقع رئيسي كما في النظام المركزي ، أي أن توقف أي جهاز أو خادم يؤثر على الموقع الذي يوجد به الجهاز فقط و تبقى المواقع الأخرى في حالة عمل .

4. إمكانية التوسع : في النظام الموزع يمكن للمواقع المكونة للنظام أن تتوسع بسهولة فعلى سبيل المثال نستطيع زيادة حجم قاعدة البيانات أو إضافة معالجات ( Cpu ) أكثر للأجهزة .

5. الإستقلالية المحلية ( Local Autonomy ) : و يقصد بها تحكم المستخدمين في قاعدة بياناتهم بشكل أكبر و ذلك لوجودها في الموقع المحلي مما يعطي شعوراً بالاستقلالية ، و هذا يختلف عن النظام المركزي حيث تخزن جميع البيانات في الموقع الرئيسي .

6. زيادة الموثوقية ( Reliability ) و التوفر ( Availability ) للنظام : و هما من أكثر المميزات المشهود بها لقواعد البيانات الموزعة و يمكن تعريف موثوقية النظام على أنها احتمالية عمل النظام بشكل سليم في لحظة معينة ( أي أن النظام ليس معطلاً ) ، أما خاصية التوفر فتعرف بإحتمالية أن النظام متوفر باستمرار في خلال فترة من الوقت ، و يمكن تفسير أن نظام قاعدة البيانات الموزع أكثر موثوقية و توفر من النظام المركزي في النقطتين :

- لامركزية النظام الموزع ( المذكورة في النقطة 3 ) حيث يكون النظام أكثر موثوقية و أيضاً متوفرًا حتى لو توقفت بعض المواقع .

- عملية تكرار البيانات و هي تخزين نفس البيانات في أكثر من موقع ، و هذا يساهم في توفر هذه البيانات حتى لو توقف أحد المواقع عن العمل .

و إذا نظرنا للنظام المركزي فإن توقف الموقع الرئيسي عن العمل ينتج عنه توقف للنظام بأكمله .

## 2.7- مهام نظام إدارة قواعد البيانات الموزعة ( DDBMS )

يكون DDBMS (نظام إدارة قواعد البيانات الموزعة) ثر تعقيداً من DBMS ( نظام إدارة قاعدة البيانات ) و ذلك لأن عليه القيام بمهام و وظائف إضافية غير موجودة في نظم قواعد البيانات المركزية ، و لهذا يجب على أي أن يكون قادراً على توفير الوظائف التالية:

1. إدارة البيانات الموزعة مع مستويات مختلفة من الإخفاء ( Transparency ) : يقوم DDBMS ( نظام إدارة قواعد البيانات الموزعة ) بإدارة عمليات قاعدة البيانات مثل (تنفيذ الإستعلامات ، تخزين الجداول ، تجزئة الجداول ، تكرار الجداول ، و ربط



المواقع فيما بينها ) مع إخفاء التفاصيل الداخلية لهذه العمليات عن المستخدم ، و يقوم DDBMS (نظام ادارة قواعد البيانات الموزعة) بتوفير عدة أنواع من الإخفاء و هي :

▪ إخفاء تفاصيل التوزيع و الشبكة ( Distribution And Network Transparency ) : و يقصد به إخفاء التفاصيل التشغيلية للشبكة عن مستخدمين النظام و يمكن تفصيل هذه النقطة إلى جزئين و هما ( أ ) إخفاء المكان ( Location Transparency ) و يقصد بها أن أي أمر يوجه للنظام لأداء مهمة معينة يكون غير معتمد على مكان البيانات أو المكان الذي أعطي فيه هذا الأمر ، ( ب ) إخفاء التسمية ( Naming Transparency ) و يقصد بها أنه عند طلب أي شيء ( جدول أو غيره ) في النظام فإنه يكفي إعطاء إسم هذا الشيء بدون أي تفاصيل إضافية .

▪ إخفاء التكرار ( Replication Transparency ) : و تعني أن النظام يجعل المستخدم غير مدرك لوجود نسخ مكررة من البيانات على الشبكة .

▪ إخفاء التجزئة ( Fragmentation Transparency ) : وتعني أن المستخدم غير مدرك لوجود تجزئة للجدول ( العلاقات ) وأن الأجزاء موزعة على الشبكة ، حيث أن المستخدمين مثلاً يقومون بطلب استعلام ( Query ) معين و يقوم DDBMS (نظام ادارة قواعد البيانات الموزعة) بتحليل هذا الاستعلام إلى استعلامات أصغر و توزيعها على الأجزاء الموجودة في مواقع الشبكة .

2. حفظ مسارات البيانات : القدرة على حفظ أماكن أو مواقع توزيع ، تجزئة ، و تكرار البيانات ، و ذلك عن طريق حفظ هذه المعلومات في الدليل ( Catalog ) الخاص بنظام إدارة قاعدة البيانات الموزعة .

3. معالجة الاستعلامات الموزعة (Distributed Query Processing ) : إمكانية تبادل الاستعلامات و البيانات بين المواقع المختلفة .

4. معالجة الإجراءات الموزعة ( Distributed Transactions Processing ) : و هي القدرة على ابتكار أساليب لمعالجة الاستعلامات و الإجراءات ( Transactions ) و التي تتعامل مع بيانات موجودة في مواقع متعددة ، و الاهتمام بعملية التزامن .

5. إدارة البيانات المكررة ( Replicated Data Management ) : عند التعامل مع البيانات ، و لأن بعض البيانات تكون مكررة في أكثر من موقع ، هنا يجب على DDBMS (نظام ادارة قواعد البيانات الموزعة) القيام بتحديد أي نسخة مكررة سيتم التعامل معها ، كذلك يهتم النظام بتناسق هذه النسخ المكررة ( أي الحفاظ عليها متطابقة ) .

6. استرجاع البيانات الموزعة ( Distributed Database Recovery ) : القدرة على استعادة و استرجاع النظام في موقع معين بعد توقفه عن العمل ، كذلك استرجاع النظام في حالات أخرى مثل تعطل الشبكة .

7. الأمن ( Security ) : الإهتمام بأمن البيانات و صلاحيات المستخدمين .

3- أنواع قواعد البيانات الموزعة ( Types Of Distributed Database Systems )

1. تصنيف قواعد البيانات الموزعة حسب درجة التجانس ( Degree Of Homogeneity ) : إذا كانت البرمجيات المكونة لنظام إدارة قواعد البيانات الموزعة ( DDBMS ) في المواقع المختلفة من نفس النوع ( أي أن قواعد بيانات و نظم إدارتها و كذلك نظم التشغيل تكون واحدة ) ، في هذه الحالة يوصف DDBMS بأنه متجانس ( Homogeneous ) ، أما إذا كانت هذه البرمجيات مختلفة فيكون DDBMS غير متجانس ( Heterogeneous ) .

2.

FIGURE 10.8 HETEROGENEOUS DISTRIBUTED DATABASE SCENARIO

|                                                                                     | Platform      | DBMS     | Operating System | Network Communications Protocol |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|------------------|---------------------------------|
|  | IBM 3090      | DB2      | MVS              | APPC 11.1 & 2                   |
|  | DEC/VAX       | VAX rdb  | MVS              | ODBCnet                         |
|  | IBM AS/400    | SQL/400  | OS/400           | i270                            |
|  | RISC computer | Informis | UNIX             | TCF/3P                          |
|  | Pentium CPU   | Oracle   | Windows XP       | NetBIOS                         |

شكل 3 قواعد البيانات الغير متجانسة

3. تصنيف قواعد البيانات الموزعة حسب درجة الإستقلالية المحلية ( Degree Of Local Autonomy ) : في حالة كون أي موقع في النظام غير قادر على العمل بمفرده ، في هذه الحالة يعتبر النظام مفتقراً لصفة الإستقلالية المحلية ، و يكون هذا النظام مشابهاً إلى حد كبير للنظام المركزي حيث أن المواقع تعتمد على موقع رئيسي في معظم عملياتها ، على النقيض من الحالة السابقة نجد نظاماً يتمتع بقدر كبير من الإستقلالية المحلية للمواقع ، و تسمى هذه الأنظمة بنظم إدارة قواعد البيانات الموزعة الفيدرالية ( Federated DDBMS ) أو نظم قواعد البيانات المتعددة ( Multidatabase System ) .

#### 4- معالجة الإستعلامات في قواعد البيانات الموزعة

##### ( Query Processing In Distributed Databases )

معالجة الإستعلامات في النظام الموزع أكثر تعقيداً من النظام المركزي ، و ذلك لتوزع البيانات المترابطة في مواقع متعددة ، و سنعرض في القسم التالي 3 قضايا مهمة في معالجة الإستعلامات .

##### 4.1 تكلفة نقل البيانات عند معالجة الاستعلامات الموزعة ( Data Transfer Costs

: of Distributed Query Processing )

تحتاج قواعد البيانات الموزعة لنقل كميات من البيانات بين المواقع عند تنفيذ الاستعلامات ، و تكون هذه البيانات إما بيانات مؤقتة ترسل إلى مواقع أخرى لغرض المعالجة الإضافية أو نتائج الإستعلامات و التي ترسل للمواقع التي طلبتها .

##### و تحاول خوارزميات تحسين الاستعلامات ( Query Optimization Algorithms )

تقليل كمية البيانات المنقولة عبر الشبكة قدر الإمكان .

##### 4.2 معالجة الاستعلامات الموزعة باستخدام الربط الجزئي ( Distributed Query

) Processing Using Semijoin

عملية الربط الجزئي تقوم على الفكرة التالية ، عندما يكون لدينا جدولين R و S في موقعين مختلفين و نحتاج للربط ( Join ) بينهما ، و بدلاً من إرسال الجدول R بالكامل إلى الموقع الذي يتواجد به S ، نقوم فقط بإرسال العمود المطلوب في عملية الربط و يسمى

( عمود الربط ) ( Joining Column ) ، بعدها تتم عملية الربط بين هذا العمود و الجدول S ، أخيراً يتم إرجاع الحقول ( الخصائص ) الموجودة في عمود الربط و مجموعة الخصائص في الجدول S المطلوبة في نتيجة الاستعلام ، حيث ترجع إلى الموقع الأصلي و تربط ( Join ) مع الجدول R .

تقوم هذه الطريقة بتقليل البيانات المنقولة بين المواقع ، خصوصاً إذا كانت الحقول المطلوبة في S عبارة عن جزء صغير من الجدول .

4.3 تحليل الاستعلامات و طلبات التعديل ( Query And Update Decomposition ) عندما يوفر DDBMS (نظام ادارة قواعد البيانات الموزعة) دعماً كاملاً لخصائص إخفاء التوزيع ، إخفاء التجزئة و إخفاء التكرار ، فإنه يسمح للمستخدمين بإجراء استعلامات و طلبات تعديل بدون ذكر تفاصيل إضافية ، و يقوم النظام بنفسه بتحديد هذه التفاصيل مثل تحديد النسخ المكررة من الجزء ( Fragment ) التي سيتم التعامل معها لتنفيذ الاستعلام ، كذلك الإهتمام بعملية تطابق البيانات المكررة .

بالنسبة للاستعلامات يقوم DDBMS (نظام ادارة قواعد البيانات الموزعة) بتحليل الاستعلام ( Query ) إلى استعلامات جزئية ( Subqueries ) و التي يمكن تنفيذها في المواقع و ذلك حسب البيانات الموجودة في تلك المواقع ، بعد ذلك يتم إستلام نتائج الاستعلامات الجزئية و إعادة دمجها مع بعض لتكون نتيجة للاستعلام الأصلي .

و للحصول على معلومات التجزئة و التكرار يلجأ قواعد البيانات الموزعة إلى الدليل ( Catalog ) الخاص به و الذي يحتفظ بأسماء الحقول الموجودة في كل جزء عمودي ، و بالنسبة للأجزاء الأفقية يتم الاحتفاظ بالشرط الخاص بها ، و يسمى هذا الشرط بالحارس ( guard ) لأنه لا يسمح إلى للسجلات التي تحقق الشرط بأن تخزن في الجزء ، بالنسبة للأجزاء المختلطة يتم حفظ أسماء الحقول و شرط الحارس معاً .

## 5- التحكم بالتزامن و الإسترجاع في قواعد البيانات الموزعة

( Concurrency Control And Recovery In Distributed Databases )

بالإضافة للمشاكل المعروفة في عمليات التزامن و الإسترجاع في النظم المركزية ، يواجه DDBMS (نظام ادارة قواعد البيانات الموزعة) مشاكل إضافية لطبيعة قاعدة البيانات الموزعة، و من هذه المشاكل :

1. التعامل مع نسخ متعددة من عنصر البيانات : تقنية التحكم بالترزامن مسئولة عن عملية تطابق هذه النسخ ، و تقنية الاسترجاع مسئولة عن استرجاع البيانات في المواقع بعد إصلاح العطل فيها و من ثم جعل النسخ الموجودة فيها متطابقة مع النسخ الأخرى المناظرة لها في المواقع الأخرى .

2. تعطل بعض المواقع : يجب على DDBMS (نظام ادارة قواعد البيانات الموزعة) في هذه الحالة أن يستمر في العمل مع المواقع العاملة إذا كان ذلك ممكن .

3. تعطل روابط الإتصالات : يجب على النظام التعامل مع تعطل رابط أو مجموعة من روابط للإتصالات ، و كنتيجة لهذه المشكلة قد تحدث أحياناً تجزئة للشبكة حيث تنقسم الشبكة إلى قسمين أو أكثر ، بحيث تستطيع المواقع في القسم الواحد التعامل في ما بينها و لا تستطيع الوصول إلى أي موقع من خارج ذلك القسم .

4. الإعتماد الموزع ( Distributed Commit ) : يمكن التعرض لبعض المشاكل عند إعتماد إجراء ( Transaction ) يتعامل مع قواعد بيانات موجودة في مواقع مختلفة في حالة أن بعض هذه المواقع تعطل أثناء عملية الإعتماد .

5. الإقفال المميت الموزع ( Distributed Dead Lock ) : قد يحدث الإقفال المميت بين عدة مواقع ، لهذا يجب على تقنيات الموضوعات لمعالجة هذه المشكلة أن تأخذ هذه النقطة في الاعتبار .

سنقوم الآن بعرض بعض التقنيات الموضوعات لحل المشاكل التزامن و الإسترجاع في نظم قواعد البيانات الموزعة .

5.1- التحكم بالترزامن الموزع بناءً على نسخة مميزة من عنصر البيانات ( Distributed Concurrency Control Based On a Distinguished Copy Of a Data Item

تقوم هذه الطريقة على إختيار نسخة من كل عنصر بيانات و ذلك لتكون نسخة مميزة ، و يكون الإقفال على هذا العنصر من البيانات مبنياً على النسخة المميزة لذلك العنصر ، و كل طلبات الإقفال و الفتح ترسل للموقع الذي يحتوي على النسخة المميزة . و الموقع الذي يحتوي على نسخة مميزة لعنصر بيانات معين يعتبر موقع منسق ( Coordinator Site ) لعمليات التحكم بالتزامن على ذلك العنصر من البيانات .

في التالي سيتم عرض بعض التقنيات التي تعتمد على هذه الطريقة

1. تقنية الموقع الأساسي ( Primary Site ) : في هذه التقنية يتم إختيار موقع أساسي واحد ليكون هو الموقع المنسق لجميع عناصر البيانات ، جميع طلبات الإقفال و الفتح ترسل لذلك الموقع ، لهذا تعتبر هذه الطريقة تطوير لطريقة الإقفال في النظام المركزي ، مما يجعلها غير معقدة و هي ميزة تحسب لهذه التقنية ، و لكن في نفس الوقت تعاني من مشاكل زيادة التحميل على الموقع المنسق مما يسبب أحياناً في اختناق عنق الزجاجة ( Bottleneck ) عند ذلك الموقع ، المشكلة الثانية هي إعتداد النظام على موقع واحد حيث أن تعطل الموقع سيصيب النظام بالشلل التام و يضعف من موثوقية و توفر النظام .

2. تقنية الموقع الأساسي مع موقع احتياطي ( Primary Site With Backup Site ) : تحل هذه الطريقة المشكلة الثانية في الطريقة السابقة و ذلك بإختيار موقع احتياطي و استعماله في حالة تعطل الموقع الأساسي ، جميع عمليات و معلومات القفل تدار من قبل الموقع الرئيسي و الإحتياطي ، و في حالة تعطل الموقع الرئيسي ، يستلم الموقع الإحتياطي القيادة ليكون هو الموقع الرئيسي الجديد و يتم إختيار موقع إحتياطي جديد . مشكلة هذه الطريقة هي بطء الإستجابة لعمليات القفل و ذلك لأن معلومات القفل يجب أن تحفظ في موقعين ، بالإضافة للضغط و زيادة الحمل على الموقعين بطلبات الإقفال و الفتح .

3. تقنية النسخة الرئيسية ( Primary Copy ) : هذه الطريقة تحاول أن توزع حمل تنسيق عمليات الإقفال بين مواقع متعددة و ذلك بتوزيع النسخ المميزة لعناصر البيانات على مواقع مختلفة فيصبح كل موقع مسئول عن تنسيق الإقفال لمجموعة من عناصر

البيانات ، أي أن تعطل هذا الموقع سيعطل الإجراءات التي تتعامل مع هذه العناصر من البيانات فقط و تستمر الإجراءات الأخرى في العمل ، و يمكن لهذه التقنية أن تستعمل مواقع احتياطية لزيادة الموثوقية و التوفر .

## 5.2 التحكم بالتزامن الموزع بناءً على التصويت ( Distributed Concurrency Control Based On Voting )

بعكس الطرق السابقة و التي تعتمد على النسخة المميزة ، تعتمد هذه الطريقة على التصويت حيث يتم إرسال طلب الإقفال إلى جميع المواقع التي تحتوي على نسخة مكررة من البيانات ، حيث تقوم كل نسخة بالاهتمام بالقفول الخاص بها و تستطيع ضمان طلب الإقفال و رفضه ، إذا تحصل الإجراء الذي طلب الإقفال على أغلبية من إستجابات الموافقة فإنه يحفظ القفل و يعلم جميع المواقع بأن القفل قد تم ضمانه ، أما في حالة عدم الحصول على أغلبية فإن الإجراء يلغي طلبه و يعلم جميع المواقع بأن طلب الإقفال قد ألغي .

تعتبر هذه الطريقة فعلاً طريقة موزعة للتحكم في التزامن و ذلك لأن مسؤولية إتخاذ قرار الإقفال أو غيره تقع على جميع المواقع .

## 6- مميزات استخدام قواعد البيانات الموزعة في مؤسسات دول العالم

قامت العديد من الدول من الاستفادة من خصائص ومميزات قواعد البيانات الموزعة وبتطبيقها على مؤسساتها فتحصلت على مزايا تتمثل في :

1. الحصول على مستويات مختلفة من الشفافية مثل شفافية الشبكة وشفافية التجزئة وشفافية النسخ .
2. زيادة الموثوقية.
3. قابلية التسوع في الشبكات بسهولة.
4. إستقلالية الموقع : أي كل قسم يستطيع التحكم في البيانات المتعلقة به.
5. حماية البيانات القيمة: في حال حدوث كارثة ما كالحريق مثلاً فإن البيانات لا توجد في مكان واحد فقط بل موزعة على مواقع مختلفة.

6. تحسين الأداء: البيانات توجد بالقرب من المكان الأكثر طلباً لها، وقواعد البيانات بالأساس تعمل بشكل متوازي يتيح توزيع الثقل على خوادم مختلفة.
7. النمطية: من الممكن تغيير، إضافة أو حذف جزء معين من قواعد البيانات الموزعة بدون أن تتأثر بقية الأجزاء.
8. موثوقية العمليات: نتيجة للتكرار الحاصل في قاعدة البيانات.
9. إستقلالية الهاردوير، نظام التشغيل، الشبكة، التجزئة، نظام إدارة قواعد البيانات، التكرار والمكان.
10. العمل المتواصل.
11. التوزيعية في معالجة الأوامر والإستفسارات.

7. المشاكل والعقبات التي تواجه استخدام قواعد البيانات الموزعة في المؤسسات الليبية  
توجد العديد من العقبات تحول دون استخدام هذه التقنية كالتالي :

- 1-معوقات متعلقة بالمبرمجين ومصممي قواعد البيانات مما يجعلهم غير متقبلين لفكرة التعلم المستمر فيرفضون تطوير انفسهم بسبب كثرة اعباءهم وعدم وجود الوقت الكافي لهم للتدريب وعدم تشجيعهم و خوفهم من الفشل عند التنفيذ وعدم وجود دورات و حوافز مادية او تشجيعهم للتخلص من الصعوبات والاحباط الذي يواجهه بعض المبرمجين ومصممي نتيجة نقص الامكانيات والتسهيلات المادية او معوقات النظام الاداري .
- 2-معوقات متعلقة بالادارة .

وتتمثل في الاجراءات الادارية الروتينية المعقدة والوائح التي لا تسمح بالتطوير ولا تتيح المرونة .

- 3-معوقات متعلقة بالتمويل والنظام الاداري بالمؤسسة .

وتتمثل في نقص التمويل وعدم توفر الامكانيات المادية والبشرية اللازمة و وجود تعقيدات روتينية لا تسمح بقبول المستحدثات وعدم توفر المناخ المناسب لتطبيق المستحدث في النظام وعدم استعداد المؤسسة للتواصل مع مؤسسات اخرى لتلقي الدعم .



#### 4-العقبات الفنية والتقنية :

والمتمثلة في التالي :

- التعقيد: فتتطلب قواعد البيانات الموزعة المزيد من العمل من قبل إدارة قواعد البيانات للحفاظ على الطبيعة المتوزعة للنظام بشكل جلي.المزيد من العمل أيضا يجب أن يبذل لصيانة الأنظمة الموزعة بدلا عن صيانة نظام واحد عملاق. تتطلب المزيد من التركيز في مرحلة التصميم للمحافظة على طبيعة التفكك في هذا النوع من قواعد البيانات: على سبيل المثال، الدمج في قواعد البيانات الموزعة مكلف بشكل لا يطاق عندما يتم على مستوى أنظمة متعددة.
  - التكلفة: زيادة التعقيد والبنية التحتية الضخمة في هذا النوع من قواعد البيانات يعني ارتفاع في تكلفة الأيدي العاملة.
  - الأمان: فوجود أجزاء من قاعدة البيانات في مواقع بعيدة عن مركز النظام مما يتطلب توفير الأمان في هذه المواقع. البنية التحتية لقاعدة البيانات يجب أن تكون أيضا آمنة (عن طرق مثلا تشفير الشبكة التي تربط بين المواقع البعيدة).
  - صعوبة ضمان صحة البيانات : فمحاولة ضمان صحة البيانات في قاعدة البيانات الموزعة مما قد يستهلك الكثير من مصادر الشبكة حتى يصبح فعالا.
  - النقص في المعايير : فلا تتوفر إلى الآن أساليب وطرق منهجية ثابتة لتحويل قواعد البيانات المركزية إلى موزعة.
  - تصميم قاعدة البيانات هنا أكثر صعوبة: إلى جانب الصعوبات المعتادة أثناء تصميم قاعدة البيانات المركزية فإن الموزعة تضيف صعوبات إضافية تتمثل في تجزئة البيانات، توزيع الأجزاء على مواقع محددة وتكرار البيانات.
  - الحاجة إلى المزيد من البرمجيات.
  - نظام التشغيل يجب أن يدعم البيئة الموزعة.
- التحكم المتزامن: يعد من المشاكل الرئيسية لهذا النوع من قواعد البيانات.

## 8. النتائج و التوصيات

نظرا للمميزات التي توفرها استخدام قواعد البيانات الموزعة من الحفاظ على المعلومات من الضياع و توفرها بغض النظر عن العيوب التي قد تصاحب استخدام أي تقنية أخرى فالاجدر بالمؤسسات التي تسمح امكانياتها من ان تخطو نحو هذا المستحدث، حتى تواكب الدول المتطورة ولا تتخلف عن ركب التطور وذلك بتغيير السياسات الإدارية من حيث تخصيص ميزانية خاصة للتطوير وأخرى خاصة للتدريب لتدريب و تأهيل المهندسين والمصممين بالداخل والخارج و الاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى سواء كانت محلية او في الخارج وذلك بفهم مميزات ومعوقات استخدامها ووضع حلول وتسهيل لتطبيقها وتلقي الدعم من المؤسسات السبابة لهذه التقنية والتعاون معها للرفي بالمؤسسة لتعطي خدمات افضل وجودة اعلى وبدقه اكثر وفي وقت اقصر ..

## 9.المراجع

- 1-"Database (DB)", [www.techopedia.com](http://www.techopedia.com), Retrieved 4-9-2018. Edited.
- 2-Margaret Rouse, "database (DB)", [searchsqlserver.techtarget.com](http://searchsqlserver.techtarget.com), Retrieved 4-9-2018. Edited. ↑ Keith D. Foote (23-3-2017), "A Brief History of Database
- 3- management", [www.dataversity.net](http://www.dataversity.net), Retrieved 4-9-2018. Edited.
- 4- Margaret Rouse, "database management system (DBMS) " ، [searchsqlserver.techtarget.com](http://searchsqlserver.techtarget.com), Retrieved 4-9-2018. Edited.
- 5 - "Query Language", [www.techopedia.com](http://www.techopedia.com), Retrieved 4-9-2018. Edited.
- 6 - Sumit Thakur (11-3-2016), "25 Examples of Popular Database Management Systems (DBMS)", [whatisdbms.com](http://whatisdbms.com), Retrieved 4-9-2018. Edited.
- 7-Imasri and Navathe [ 2004 ] "Fundamentals Of Database Systems , Fourth Edition " , Ch 25 , Ch 19
- 8-Özsu and Valduriez [ 1999 ] "Principles of Distributed Database Systems, Second Edition " Notes
- 9-Özsu and Valduriez [ 1994 ] "DISTRIBUTED DATA MANAGEMENT:

UNSOLVED PROBLEMS AND NEW ISSUES”

10–Abed Hamarsheh “Distributed and Parallel Database Systems ” , Birziet University, Palestine

11–Rob and Coronel “Database Systems: Design, Implementation, and Management, Sixth Edition” , Ch10 Notes

12. [www.its.bldrdoc.gov](http://www.its.bldrdoc.gov).

13–O'Brien, J. & Marakas, G.M.(2008) Management Information Systems (pp. 185–189). New York, NY: McGraw–Hill Irwin



## الأزمة الروسية الأوكرانية (الجذور والأبعاد)

د. عبدالسلام بشير الصغير

د. عبدالله عبدالسيد الطنطاني

### مقدمة ،،،

بعد تفكك الإتحاد السوفييتي في عام 1991، تشكلت روسيا الاتحادية التي حاولت جاهدة الحفاظ على الإرث التاريخي السوفييتي فيما عُرف بأسم (الجوار القريب)، ومحاولة السيطرة عليه مرة أخرى؛ وتعد أوكرانيا أحد هذه الدول المكونة لما يُعرف بالجوار القريب، والمهمة بالنسبة لروسيا التي تحاول جاهدة السيطرة عليها من خلال فرض حكومة موالية لها في أوكرانيا، فضلا عن ضمها لشبه جزيرة القرم؛ وذلك تحقيقا للمقولة التي تقول بأنه لا وجود لروسيا بدون أوكرانيا؛ ولذلك تسعى روسيا بشتى الوسائل لإيجاد حليف لها من داخل أوكرانيا مستغلة في ذلك مسألة القومية ذات الأصول الروسية في أوكرانيا؛ وننطلق في هذه الورقة البحثية للإجابة على سؤال مفاده؛ هل تفرض روسيا سيطرتها على أوكرانيا، وترسخ إلى العقوبات الاقتصادية القاسية التي ستفرض عليها من امريكا والاتحاد الأوروبي؛ أم انها ساتراجع عن فئائها الخلفي مقابل صفقات مرضية في أماكن أخرى من مناطق النفوذ ؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم اعتماد المدخل التاريخي التحليلي في تتبع الأحداث وتسلسلها، وتحليلها من خلال تقسيم الورقة البحثية الى ثلاثة محاور رئيسية على النحو التالي:

أولا: الجذور التاريخية للمشكلة الروسية الأوكرانية.

ثانيا: الأهمية الجيوبولسية لموقع أوكرانيا بالنسبة لروسيا.

ثالثا: أوكرانيا من المنظور الروسي (الأهمية، المخاوف، السياسات)

### أولاً: الجنود التاريخية للمشكلة الروسية الأوكرانية.

بدأت في القرن الثامن عشر سلسلة الحروب بين روسيا وتركيا؛ وسعت روسيا خلالها إلى الإستيلاء على مناطق مطلة على البحر الأسود باعتبارها ضرورية لتطور إقت سعت الحكومة القيصرية بشتى الوسائل إلى جذب الرعايا الجدد الى جانبها آخذة بعين الإعتبار وضع القرم الإستراتيجي العسكري، ونفوذ تركيا الكبير بين التتار؛ ومنذ ذلك الوقت تم منح أهالي شبه جزيرة القرم الأصليين حق الحرية في التنقل، والعقيدة، ومُنح الإقطاعيون التتار حرية التمتع بكافة الإعترابات لدى طبقة النبلاء الروس؛ وتم أعفاء التتار من الخدمة العسكرية في الجيش الروسي؛ إلا انه تم في القرن التاسع عشر تشكيل أربعة أفواج تتارية التحق بها المتطوعون الذين قاموا بواجبات الحراسة، والحفاظ على الأمن في شبه الجزيرة؛ واحتفظ التتار المسلمون بأراضيهم، وتم إعفائهم من دفع الضرائب، وأعطيت الحريات الشخصية للفلاحين؛ غير ان جزءا من السكان التتار غادر القرم مهاجرا الى تركيا بالرغم من كل التدابير المشار إليها. (1)

وفي بداية النصف الثاني من القرن التاسع عشر أصبحت الجزيرة مسرحا للحرب الدامية بين روسيا من جهة ، وتركيا، وفرنسا، وبريطانيا من جهة أخرى؛ حيث أصبحت بعد استيلاء البلاشفة على السلطة أحد ميادين القتال، والحروب الأهلية؛ وتعرضت للعدوان الأجنبي، حيث أخترقت ألمانيا شروط معاهدة (بريست)، وأحتلت القرم عام 1918، ونزلت القوات البريطانية، والفرنسية في القرم عام 1919، ثم غادرت الجزيرة؛ وعلى أثرها أعلن القرم قيام الجمهوريات السوفييتية الاشتراكية، واحتلت الجزيرة قوات الحرس الأبيض فاشتعلت الحرب الأهلية مجدداً.

وفي عام 1920، أعلنت حكومة الإتحاد السوفييتي عن ولادة جمهورية القرم ذات الحكم الذاتي؛ تحصلت على وضعها القانوني ضمن جمهوريات روسيا السوفييتية الفيدرالية الاشتراكية. (2)

وفي عام 1941، تعرضت مدينة (سيفاستوبول)، والأسطول السوفييتي في البحر الأسود للقصف من قبل الطيران الألماني، وهكذا بدأت الحرب العالمية الثانية بالنسبة للقرم، والإتحاد

السوفييتي عموماً؛ واضطرت القوات السوفييتية إلى مغادرة القرم، ولم تعد إليها إلا في عام 1944، حيث بدأت عملية إعمار الجزيرة بعد تحريرها من الألمان.(3)

بعد تفكك الأمبراطورية الروسية عام 1917، شهدت أوكرانيا فترة قصيرة من الإستقلال قبل أن يستعيدتها الإتحاد السوفييتي بالقوة؛ فقد كانت أوكرانيا حجر الزاوية في دول الإتحاد السوفييتي؛ حيث كانت ثاني أكبر الجمهوريات السوفييتية الخمس عشرة من حيث عدد السكان بعد روسيا؛ وقد كافحت أوكرانيا لتشكيل مسار ممزق بين أوروبا، والولايات المتحدة الأمريكية من ناحية، وعلاقاتها المتأصلة تاريخياً مع روسيا في الشرق كان التحدي الأقوى؛ فتاريخ العلاقات الروسية الأوكرانية الحافل بالتوترات والمشاحنات يعود إلى العصور الوسطى؛ حيث يشترك البلدان في الجذور التي تمتد إلى الدولة السلافية الشرقية (كييف روسي)، وهذا هو السبب الرئيسي الذي جعل الرئيس بوتن يشير إلى أن البلدين هما شعب واحد بالرغم من انقسام المواقف داخل أوكرانيا بين مؤيد ومعارض لهذه النظرية.(4)

لقد تفرقت مسارات الدولتين لعدة مرات، مما أدى إلى ظهور ثقافتين بالرغم من الترابط الوثيق بينهما، ومع هذا تعتبر كلا من روسيا، وأوكرانيا الوريث السياسي لأتحاد روسي كليف، حيث تمنح أوكرانيا وسام الأمير بارو سلاف الحكيم لخدمة الدولة؛ بينما تحمل فرقاطة روسية في بحر البلطيق اسمه؛ وتظهر صورته على نقود الدولتين.

في القرن الثامن، والتاسع الميلادي انتشرت المسيحية من بيزنطة إلى الشعوب السلافية إنطلاقاً من كليف؛ وكانت المسيحية بمثابة المرساة لروسي كليف؛ الدولة المبكرة التي ينحدر منها الروس، والأوكرانيون، والبلاروسيون؛ وفي القرن السابع عشر عندما تطورت روسيا سياسياً لتصبح أمبروطورية عجزت أوكرانيا وقتها عن إقامة دولة خاصة بها؛ فتحوّلت لجزء من الأمبروطورية الروسية.

تشغل أوكرانيا موقعا مهماً، تتنازع على أراضيها أمبروطوريات عريقة؛ ففي القرن التاسع عشر أندلعت حرب القرم بين روسيا القيصرية، وتركيا العثمانية بين الأعوام 1953\_ 1956، وبعد إنتهاء الحرب الباردة (1947 \_ 1989)، بين الكتلة الغربية بقيادة الولايات المتحدة الأمريكية وحلفائها، والكتلة الشرقية بقيادة الاتحاد السوفييتي؛ حين أعلن الإتحاد السوفييتي عن استقلال الجمهوريات المكونة له في أوروبا الشرقية في العام 1991، لم

يستسيغ القادة الروس والكرملين فكرة استقلال أوكرانيا ذات الأهمية التاريخية والجيوسياسية للأمن الروسي عن مناطق نفوذ الاتحاد السوفيتي (5)

في ديسمبر من عام 1991، وقعت أوكرانيا وروسيا، وبلاروسيا إتفاقية أدت فعليا إلى حل الإتحاد السوفيتي؛ وفي عام 1947، وقعت روسيا وأوكرانيا معاهدة الصداقة، والتعاون والشراكة المعروفة بأسم المعاهدة الكبيرة؛ وبهذا الإتفاق أعترفت موسكو بحدود أوكرانيا الرسمية بما في ذلك شبه جزيرة القرم موطن الأغلبية الروسية؛ ولكن روسيا في عام 2003، وبشكل غير متوقع بدأت في بناء سد في مضيق كييرتش بالقرب من جزيرة نوزلا في أوكرانيا؛ ورأت اوكرانيا في ذلك محاولة من روسيا لإعادة رسم الحدود الوطنية، ولم يتم حل النزاع إلا بعد اللقاء مباشرة بين رؤساء الدولتين.

توقف بناء السد ولكن الشقوق والتصدعات بدأت تظهر على السطح، وتصاعدت التوترات بين الطرفين الروسي والأوكراني على خلفية الإنتخابات التي أجريت عام 2004، في أوكرانيا حيث ألفت موسكو بثقلها خلف المرشح المؤيد لروسيا فيكتور يانكوفيتش؛ الذي منعتة الثورة البرتقالية التي اندلعت في أوكرانيا بدعم أمريكي غربي من تولي منصبه؛ بحجة ان الإنتخابات مزورة، وقد ردت روسيا على ذلك بقطع شحنات الغاز الى أوكرانيا في العام 2009، 2006، كما أوقفت أمدادات الغاز الى الإتحاد الأوروبي. (6)

في عام 2008، دعم الرئيس الأمريكي بوش فكرة إنضمام أوكرانيا، وجورجيا الى الناتو على الرغم من احتجاجات الرئيس الروسي بوتين؛ وقد أحبطت كلا من ألمانيا وفرنسا خطة الرئيس بوش خوفا من ان يعطل دعم عضوية أوكرانيا العلاقات مع روسيا؛ ومع ذلك تم في قمة الناتو في بوخارست برومانيا مناقشة إنضمام أوكرانيا، ولكن دون تحديد جدول زمني لبدء العملية؛ وفي 2013، وقبل توقيع اتفاقية الإنضمام أوضحت روسيا بأنه تم تجاوز الخط الأحمر؛ وبادرت بممارسة ضغوطا إقتصادية على أوكرانيا عبر حذر البضائع الأوكرانية؛ وقد قامت الحكومة المنتخبة والمالية لروسيا بتجميد الاتفاقية، والتوقيع مع الرئيس الروسي بوتين اتفاق يدعم أوكرانيا بموجبه قرضا بقيمة 15 مليار كمساعدة مالية، وخصم 33%، على أسعار الغاز الطبيعي، الأمر الذي قبل باحتجاجات حاشدة، ومستمرة هرب علر أثرها الرئيس الأوكراني الي روسيا؛ ولقد استغل الكرملين فراغ السلطة في كييف، وقام بضم شبه جزيرة القرم عام 2014، في خطوة مثلت نقطة تحول في العلاقات الروسية

الأوكرانية؛ وبداية لحرب غير معلنه، حيث بدأت القوات شبه العسكرية الروسية في التعبئة لإنتفاضة في منطقة دونباس بشرق أوكرانيا، وأنشأت جمهوريات شعبية بقيادة روسيا؛ وفي نفس العام أكملت روسيا بناء خط أنابيب نورد ستريم2، الذي يمتد تحت بحر البلطيق الي ألمانيا، على الرغم من ان التعاقد مع أوكرانيا مازال مستمرا لعدة سنوات؛ وفي يونيو 2014، ألتقى الرئيس الروسي والأوكراني المنتخب حديثا فيما عُرف بأسم محادثات نورمنديب بوساطة ألمانية فرنسية؛ وقد كانت آخر مرة ظهر فيه بصيص أمل في المنطقة في عام 2019، عندما انسحبت بعض القوات من الجانبين من الخطوط الأمامية.(7)

على الرغم من المساعي الأوكرانية للحصول على عضوية الناتو، والإتحاد الأوروبي؛ إلا ان استطلاعات الرأي العام تشير الي ان الرأي العام الأوكراني مازال مختلطا؛ بين من يؤيد فكرة الانضمام ومن يعارضها؛ حيث تتراوح نسبة المؤيدين بين 40 - 50%، من عدد السكان.(8)

### ثانيا: الأهمية الجيوسياسية لموقع أوكرانيا بالنسبة لروسيا.

#### 1- المحدد الجيوسياسي.

تتمتع أوكرانيا بموقعا استراتيجيا، ومهما بالنسبة لروسيا إذ تقع على تقاطع الطرق بين دول أوروبية وأسيوية، كما أنها تعد ثاني أكبر دولة من حيث المساحة في أوروبا حيث تبلغ مساحتها 603.700 كم، ويبلغ طول حدودها البرية 4663 كم، وتحدها كلا من بيلاروسيا 891 كم، المجر 103 كم، مقدونيا 939 كم، بولندا 526 كم، رومانيا جنوبا 169 كم، وغربا 326 كم، وروسيا 1576 كم، وسلوفاكيا 79 كم.(9)

تمثل أوكرانيا المنطقة الفاصلة بين الغرب المتمثل في حلف الناتو، وبين روسيا من بوابتها الغربية؛ وبالتالي فإن أوكرانيا تمثل من الناحية الإستراتيجية بالنسبة لروسيا حزام الامان الجغرافي؛ فهي الحاجز الطبيعي بين الغرب وروسيا؛ بالإضافة الى أنها أقرب الطرق بين روسيا والبلقان والبحر المتوسط؛ وطريق الوصول الي البحر الأسود حيث يقبع الأسطول الروسي في شبه جزيرة القرم؛ التي تشكل القومية الروسية مايقارب من 60% من عدد سكانها؛ وبالتالي فإن روسيا لن تسمح بأن تخسر أوكرانيا لصالح الغرب؛ اذا ارادت ان تعزز



من مجال نفوذها السابق في جوارها القريب، واستعادة مكانتها كقوة عظمى؛ فأوكرانيا تشكل عمقا استراتيجيا للمنطقة الروسية؛ وحاجزا لمنع التأثير الغربي. (10)

## 2- المحدد الثقافي.

تعد أوكرانيا مهمة من الناحية الثقافية بالنسبة لروسيا، إذ كانت المكان الذي أُوسست عليه سلالة رويكد الدولة الروسية في القرن التاسع، وتدعي كلا من روسيا وأوكرانيا نراث(كيفان روس)، التاريخي والثقافي، كم ان شبه جزيرة القرم الذي يقع في مركز النزاع بين روسيا، وأوكرانيا هو مسقط رأس الروح الروسية ؛ حيث تم تعميد الأمير فلاديمير حاكم كييفان روس هناك على يد المبشرين الأرثوذكس في بلدة (تاوريس خيرسون)، على البحر الأسود؛ ومن هنا أصبح من الممكن تحويل كل الذين يعيشون تحت حكمه الى المسيحية؛ إضافة الى ذلك ان حوالي 60% من السكان في جزيرة القرم هم من العرق الروسي، وهؤلاء تتجه انظارهم الى موسكو أملا في الحصول على دعمها، وحمايتها؛ وقد وفرت فكرة حماية حقوق المتحدثين بالروسية، وهم أغلب القاطنين لجزيرة القرم الحجة المثالية للتدخل الروسي في 2014. (11)

ان الخلاف بين روسيا ، وأوكرانيا هو خلاف سياسي ثقافي اقتصادي؛ يضرب عمقه في أزمة الهوية التي يعيشها البلد؛ فأوكرانيا بلد متعدد الأعراق، والديانات، واللغات، وهو بلد منقسم بين شرق يتكلم الروسية ،ويريدون الانضمام إلى روسيا؛ وغرب يتكلم الأوكرانية، ويريد الانضمام إلى أوروبا.

ان اللغة الرسمية في أوكرانيا هي اللغة الأوكرانية؛ حيث يتحدث بها حوالي 67%، وتليها اللغة الروسية والتي يتحدث بها حوالي 30%، من عدد السكان. (12)

## 3- المحدد الإقتصادي.

كان المتغير الإقتصادي وفقا لتزايد لتزايد دوره في نسق النظام العالمي من أهم المتغيرات في الأزمة بين أوكرانيا، وروسيا؛ ثم روسيا والغرب بقيادة الولايات المتحدة الأمريكية، وسيكون كذلك من بين أهم المتغيرات التي ستشهد ساحتها التدايعات المستقبلية؛ لاسيما في مجال التجارة، والإستثمار، والطاقة؛ ففي الوقت الذي كانت فيه قوة الإقتصاد الروسي التي تزايدت في السنوات الأخيرة عاملا مشجعا لروسيا لخوض المنافسة، وتحمل تبعاتها؛ فإن

جانبا كبيرا من التنافس المستقبلي بين روسيا من جهة، والولايات المتحدة الأمريكية، وحلفائها من جهة أخرى؛ ستركز على الصراعات الاقتصادية تجارة، استثمار، طاقة)

وتتمتع أوكرانيا بمجموعة من الموارد الطبيعية، كما تمتلك أوكرانيا أكثر من ثلاثة الاف بحيرة معظمها متوسطة، اوصغيرة الحجم؛ بالإضافة الى مجموعة من الانهار ؛ فضلا عن بحرين مهمين هما البحر الأسود، وبحر ازوف اللذان يقعان في جنوب البلاد؛ وتتكون شبكة الانهار الكبرى من نهر دنيرو ودانوب، وسيفرسكي دونيتس، وبريبات، وديسنا؛ وتمثل شبه جزيرة القرم التي تبلغ مساحتها 26 ألف كم<sup>2</sup>، أهمية اقتصادية كبيرة بالنسبة لروسيا لما تتمتع به من ثروات مهمة كالبترول، والفحم الحجري، والغاز الطبيعي، والنحاس، والحديد، والمنجنيز، والرصاص؛ كما تتمتع بثروات زراعية متنوعة مثل القمح، والفواكه، والشوفان، والشعير؛ كما تتدفق فيها كميات كبيرة من المياه العذبة مما يؤهلها لبناء إقتصاد متنوع، ومتعدد المصادر؛ وتشير خريطة المناخ الأوكرانية إلى ان أغلبية مساحة البلاد يسودها المناخ المعتدل القارير مع نسبة بسيطة من المناخ المتوسط الذي يمس شبه جزيرة القرم.(13)

اما فيما يتعلق بالثروات الطبيعية؛ فتتكون من خام الحديد، والجرافيت، والفحم، والمنجنيز، والغز الطبيعي، والنفط، والملح، والكبريت، والتيتانيوم، والنيكل، والمغنيسيوم، والزئبق، والأخشاب، والأراضي الخصبة.

ولازالت أوكرانيا تمثل أهمية كبيرة من الناحية الاقتصادية وفقا لما تمتلكه من ثروات طبيعية هائلة ؛ فضلا على كونها ممر الغاز الروسي الى أوروبا؛ حيث ان اهم خطوط انابيب الغاز الطبيعي الروسي المتجه الى أوروبا الوسطى، والغربية يمرمن خلال اراضيها؛ فقد وصل في 2014 الي 40%. (14)

**ثالثا: أوكرانيا في المنظور الروسي (الأهمية، المخاوف، السياسات)**

**اولا- أهمية أوكرانيا بالنسبة لروسيا.**

تأتي أهمية أوكرانيا بالنسبة لروسيا من عدة اعتباراتمنها:

- 1- تمثل أوكرانيا أهمية استراتيجية لروسيا؛ فهي جزء من حزام الأمان الجغرافي، كما أنها حاجز طبيعي بين الغرب وروسيا، بالإضافة إلى أنها أقرب الطرق بين روسيا والبلقان، والبحر الأبيض، وتعزز من حضور أسطولها في المياه الدافئة.
- 2- تعد أوكرانيا أهمية إقتصادية لروسيا؛ فإمدادات الطاقة الروسية تمر من خلالها إلى أوروبا، بالإضافة إلى الصناعات الزراعية، والعسكرية، والمعادن جنباً إلى جنب مع الكهرباء التي تعد محفراً إضافياً لروسيا.
- 3- هناك العديد من السكان الناطقين باللغة الروسية؛ وبالتالي فالمشاعر الموالية لروسيا قوية في أوكرانيا، مما يعد مصدراً إضافياً لرغبة روسيا في لم الشمل مع أوكرانيا.
- 4- تمثل كييف أهمية رمزية لروسيا لأنها مهد العرق الروسي، وتضم نسبة عالية من السكان تعود أصولهم لهذا العرق.
- 5- تمثل أوكرانيا أهمية رمزية من الناحية السياسية بالغة الأهمية؛ لأنه باستقلال أوكرانيا أنقراض الإتحاد السوفييتي كفاعل سياسي في المنظومة الدولية. (15)

#### ثانياً: المخاوف الروسية تجاه أوكرانيا.

- 1- الدعم الغربي الأمريكي الواضح، والعلني للثورة البرتقالية في أوكرانيا؛ فمنذ أن قامت الثورة البرتقالية في أوكرانيا عام 2005، اتخذت روسيا موقفاً مناهضاً للنخبة السياسية في أوكرانيا؛ وأعتبرت وصول المعارضة للسلطة بمثابة تحدٍ صارخ على نفوذها، وخطراً على سيطرتها على الدول المحيطة بها بعد إنهيار الإتحاد السوفييتي؛ وتصل المخاوف الروسية إلى حد الخوف من إنتقال الثورات البرتقالية إلى داخل أراضيها. (16)
- 2- توسع دول شرق أوروبا في الانضمام لحلف شمال الأطلسي، الذي يمثل ناقوس الخطر للأمن القومي الروسي.
- 3- محاولة أوروبا، وأمريكا تطويق المجال الجيوسياسي الروسي، وأبتزازها مستقبلاً لفرض الروى الغربية بجوارها.
- 4- مساعي القيادة الأوكرانية ضم أوكرانيا لعضوية حلف شمال الأطلسي؛ خلافاً لإرادة الشعب الأوكراني.

- 5- إعتبار القيادة الأوكرانية أنها تعمل على تعقيد ، وإعاقة عما أسطول البحر الأسود الروسي في ميناء سيفاستوبل الأوكراني.
  - 6- الخلاف حول الطاقة؛ حيث توجه روسيا لإتهام لأوكرانيا بسرقة الغاز الروسي المار عبر أراضيها إلى أوروبا.
  - 7- الإختلاف على سعر الغاز الذي تستورده أوكرانيا من روسيا؛ وعلى فواتير الغاز المستحقة على أوكرانيا لصالح روسيا.
  - 8- ترى روسيا في إنضمام أوكرانيا، وجورجيا، وأذربيجان إلى حلف الناتو خطرا على أمنها القومي، وأستفزها، وعرقلة حركتها وتوجهاتها.
  - 9- ان نشر الدرع الصاروخية الأمريكية في بعض دول أوروبا الشرقية التابعة للإتحاد السوفيتي سابقا؛ وتجاهل كل الدعوان الروسية لحل هذه المسألة؛ تزيد من شكوك، ومخاوف روسيا بأنها المستهدفة من هذا المشروع.
  - 10- الإصرار الأمريكي على تفتيت روسيا، وتشجيع إستقلال الدول في القوقاز من جهة، وضمان تواجد أمريكي في آسيا الوسطى من جانب آخر.
  - 11- سعي الولايات تالمتحدة الأمريكية الدائم لإفشال أية محاولة للتقارب بين روسيا ، وأوروبا؛ والسعي من خلال توسيع حدود حلف الناتو إلى إجهاض أي احتمال لنهوض روسيا؛ من خلال إستحضار عوامل قوتها عبر التاريخ الحديث، وتفعيلها مجددا؛ ومنع روسيا من تأدية أي دور إقليمي أو عالمي مستقبلي مهم.
- ان المخاوف الروسية تجاه أوكرانيا تفصح عن طبيعة المعضلات الجيوسياسية المستجدة في عصر مابعد الحرب الباردة بين الشرق، والغرب؛ وهي توضح ان المشكلات القائمة يصعب حلها دون مقاربة متكاملة مع الجوانب السياسية والإقتصادية الأكثر أهمية ؛ والأهم من ذلك هو طمئنة الجانب الروسي بعدم التخل في أوكرانيا الحزام الأمني الطبيعي لروسيا من جانب أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية.

### ثالثا: السياسات الروسية تجاه أوكرانيا.

إن أهم هدف تسعى إليه روسيا الاتحادية؛ هو إعادة فرض هيبتها، والحفاظ على أمنها، وسيادتها من أي خطرا يحيط بها؛ وهو أمر يدفعها إلى تعزيز وضعها العسكري في المناطق الحدودية؛ وهذا الهدف يتطلب سياسات وخطوات فعلية لا بد من اتخاذها:

- 1- فصل القرم عن بقية أوكرانيا بأسرع وقت، وعنف ممكنين وضمه إلى روسيا؛ حيث تستند السياسة الروسية في شبه جزيرة القرم على حسابات داخلية، وأخرى خارجية.
- 2- يرى الكرملين انه يجب السيطرة على الجوار القريب أولاً؛ اذا أرادت روسيا استعادة مكانتها كقوة عالمية بعد إنهيار الإتحاد السوفييتي.
- 3- إجراء إستفتاء في 16 مارس، الأمر الذي جعل ضم القرم حتمياً.(17)
- 4- عدم السماح للغرب بالسيطرة على أوكرانيا.
- 5- يعتبر ضم القرم لروسيا جزءا من إستراتيجية ذات أمد طويل.
- 6- تحجيم السيادة الأوكرانية، وتفكيك التكامل الجغرافي.
- 6- تشجيع روسيا لشرق أوكرانيا الذي تسوده من الطوبوغرافية مجموعة عرقية روسية؛ على ان يطالب بالإستقلال ؛ أو وضع خاص داخل أوكرانيا.
- 7- العمل على إيصال أوكرانيا الى مرحلة الدولة الفيدرالية؛ بحيث يكون شرقها أقرب الى روسيا، وغربها منجذب الى أوروبا، والناثو.
- 8- العمل على إرهاب الحكومات المتداولة للسلطة، وإنهيارها أمام مطالبات الإستقلال.

### الخاتمة:

ان الأزمة الأوكرانية تعكس بوضوح الصراع، والتنافس الدولي على مناطق النفوذ؛ وتؤكد بأن التناقض الأيديولوجي مازال قائما بالرغم من المحاولات الجادة للإبقاء على باب الدبلوماسية مفتوحا بين روسيا من جهة، وأوروبا من جهة أخرى؛ فاروسيا لاتريد العزلة، وأوروبا لاتريد الدخول في الحرب مع روسيا، والعودة الى الحرب الباردة وفاتورتها العالية التي من شأنها ان ترهق أوروبا.(18)

من خلال الأزمة هناك ثلاثة أبعاد ستتحكم في طبيعة العلاقات الروسية، ومن ثم أوروبا: البعد الأول: يتصل بالعداء التنافسي والتاريخي الذي يسم العلاقات بين الطرفين.

البعد الثاني: يتصل بدور الولايات المتحدة الأمريكية في تأجيج الخلافات بين روسيا، وجوارها القريب؛ كدورها في إثارة جورجيا ، وأوكرانيا ضد روسيا.

البعد الثالث: وقوف الولايات المتحدة الأمريكية كعائق بوجه التطلعات الروسية للعب دور عالمي مميز ، وإمكانية التقارب الفعلي بين لروسيا، وأوروبا الدخول في إتفاقيات، في مجال (الاستثمار، والتجارة، والطاقة)

ان التراجع الروسي بالنسبة لأوكرانيا مسألة صعبة جداً؛ فهي قضية لها بعد قومي، وشعبي، وجيوسياسي في روسيا؛ وحماية الأقليات الروسية هي ورقة الرئيس الروسي السياسية.

يتصور صانع القرار الروسي ان الجوار القريب، ومن بينها أوكرانيا تمثل مجالا حيويًا، ومنطقة نفوذ بالنسبة لروسيا؛ وقد أتمت إنطلاقاً من هذا التصور ملامح الدور الذي ينبغي على روسيا ان تؤديه في تلك المنطقة.

يرجع تأكيد روسيا على دورها في أوكرانيا، وشبه جزيرة القرم لأهميته البالغة، والمتشعبة التي يكتسبها ذلك المجال بالنسبة لها ؛ في انه عبارة عن محور جيوبوليتيكي لروسيا، وحلقة ضرورية بالنسبة لروسيا في تحقيق أمنها القومي.

لن تُحل المسألة الأوكرانية جذرياً من خلال الرهان على الدعم الأوروبي أو الأمريكي؛ المسألة معقدة ولها أبعاد تاريخية ، وثقافية، وأمنية.

من الممكن ان تكون الأزمة الروسية الأوكرانية شرارة للإعلان عن نظام عالمي جديد، وخريطة جغرافية جديدة، وقيادات عالمية جديدة، وإتفاقيات دولية جديدة كما حصل بعد الحرب العالمية الثانية.

قد تكون الحرب الروسية الأوكرانية حافزاً لدول أخرى مثل الصين لتسوية لباشكال مع تايوان.

ربما تكون القيادة العالمية الجديدة مناصفة بين الولايات المتحدة، وبريطانيا من جهة؛ وبين روسيا، والصين من جهة أخرى.

### المراجع:

1- قناة سما الإخبارية، برنامج بعنوان، ماذا تعرف عن شبه جزيرة القرم، مارس، 2014، السادسة مساء.

2- حسن الحسيني، مجلة جسر بين الحضارات (أوكرانيا، وروسيا، والغرب)، 14\28\2014.

3- مرجع سابق.

4- عادل عامر، أبعاد الحرب الروسية الأوكرانية، دنيا الوطن، تاريخ النشر، 25\2\2022.

5- منى عوض، معركة الحديقة الخلفية، (روسيا، والغرب في أوكرانيا)، 22\4\2021.

6- مرجع سابق.

7- تاريخ اتصالات بين روسيا، وأوكرانيا.

8- مرجع سابق.

9- [http:// www.Akrane-arbia-ae/ae/ ukraine/ gehrphy](http://www.Akrane-arbia-ae/ae/ukraine/gehrphy)

10- أوكرانيا، والقرم في السياسة الروسية.

11- رواد حسن، ماهو سبب الخلاف بين روسيا، وأوكرانيا.

[https:// ujeeb.com](https://ujeeb.com)

12- عودت ناجي الحمداني، تداعيات الأزمة الأوكرانية على العلاقات الأمريكية الروسية، موقع الحوار المتمدن، العدد 19، 4408\3\2014.

13- جورج فيشان، أوكرانيا والقرم في السياسة الأوكرانية، ترجمة: محمود الحرثاني، الجزيرة للدراسات، التقارير، 26\4\2014.

14- مرجع سابق.

- 15- مرجع سابق.
- 16- الأزمة الروسية الأوكرانية،(خلفياتها، محدداتها)، حذيفة حامد، باحث سياسي، مركز القدس، 2021\12\23.
- 17- Studis.aljazeera.net/en/nodel3672
- 18- عبدالفتاح احمد الصحيح، السياسة الخارجية الروسية تجاه أوكرانيا (دراسة حالة شبه جزيرة القرم 1991-2014)، رسالة ماجستير، اكايمية الدراسات العليا جنزور، ربيع 2016





## الاساليب والأدوات التي أدت إلى ازدهار الحركة التاريخية في القرنين الأول والثاني للهجرة

د. حسنية ضو محمد سالم

كلية الآداب بالجميل

جامعة صبراتة

### المقدمة

الحمد لله الذي أكرم القلم بقوله تعالى : ﴿ ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ ﴾ وأكرم القراءة بقوله عز من قائل : ﴿ اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴾ وأكرم الكتابة بقوله عز وجل : ﴿ وَلَقَدْ كَتَبْنَا فِي الزَّبُورِ مِنْ بَعْدِ الذِّكْرِ أَنَّ الْأَرْضَ يَرِثُهَا عِبَادِيَ الصَّالِحُونَ ﴾ .

فإن علم التاريخ مداه كبير ، ومساحته ممتدة واسعة ، ولا يمكن لأي باحث مهما أوتي من علم ومعرفة بالتاريخ أن يحيط به ، كما أن موضوعاته متشعبة ومفصلة ، وراح الباحثون المحدثون يدققون في موضوعات تفصيلية صغيرة هادفين بذلك الوصول إلى نتائج ترضي طموحهم العلمي ، وتشبع حاجتهم إلى البحث والتقصي في كل شأن له صلة بالتاريخ

لقد تناثرت أخبار شتى عن كتابات تاريخية مدونة في القرن الأول الهجري بين شذارات متفرقة وكتب كاملة ، كما نسب بعضهم كتباً لبعض الرواة في العصر الأموي ، وبذلك يمكنني القول أن أهمية هذا البحث تتجلى في كونه يعالج موضوعاً تاريخياً في غاية الأهمية.

وتسجيل الأحداث ، وفي هذه المرحلة وجد الكثير من الرواة الشفهيين الذين يُنقل عنهم أو يحفظ أقوالهم جمهور من العلماء والحفاظ في المساجد والحلقات ، وبعض أولئك الرواة

كانوا من أعلام العرب والمسلمين مثل ( عقيل بن أبي طالب ، وعمر بن خولة ، والاقره بن حابس ، ومخرمة بن نوفل ) وواضح أن أولئك كانوا ممن عاصروا الجاهلية والإسلام وقد بلغوا الشيخوخة وهم يروون أحداثاً شاركوا فيها.

من هنا فقد كان الاهتمام بهذه الأدوات والأحداث المسروود ينقصه التسلسل الزمني .

أما في القرن الثاني للهجرة فقد أهتم الاخباريون بجمع الأخبار المختلفة من جميع الأقوام والرواة ، ونظموا كل نوع على حدة ووضعوه في مدون خاص ، كما كان الاهتمام إلى جانب السيرة بالجوانب التاريخية الأخرى عن العصر الجاهلي والأنساب والأهم السابقة .

### الفقرة الأولى: الأساطير والقصص<sup>(٩)</sup>:

إن أخبار العرب الجاهلية الأولى والتي سجلها المؤرخون في مدوناتهم لأول مرة في العصر الأموي وصلت إلينا مشوهة، فهي لا تعدو أن تكون أخبار يغلب عليها الطابع الأسطوري، وأخبار أدخلها المغرضون ممن اعتنقوا الإسلام من أهل الكتاب، ولا سيما فيما يتعلق بتاريخ اليمن وأخبار ملوكها، أما التاريخ الجاهلي القريب من الإسلام والذي وصل إلينا في المصادر العربية، فكان أقرب إلى الواقع من الروايات التي سجلها الاخباريون عن عصر الجاهلية الأولى البعيدة عن الإسلام، وذلك راجع من أن الأخبار القريبة من الإسلام لاتزال راسخة في ذاكرة القوم لقربها من أحداث عصر النبوة ولاتصالها بحياة الرسول (ﷺ) قبل المبعث، فإن هذه الأخبار في حقيقتها لا تخلو من التحريف والقصص. ولو بنسب بسيطة .

فهذه الأخبار على قول ابن خلدون: "بعيدة عن الصحة، عريقة في الوهم والغلط، وأشبه بأحاديث القصص الموضوعية، وبذلك لا يمكن الإعتماد عليها والوثوق بها لما تتضمنه من مبالغات وخرافات"<sup>(١٠)</sup>.

ففي الجاهلية إنتشرت أخبار الأولين وأخبار الأنبياء وقصص التاريخ الفارسي، وكذلك تضمنت أخبار وقصص عن الشعر، والقبائل والأيام، فهذه الأخبار امتزجت فيها الأسطورة بالتاريخ، ولكن هذا القصص والأخبار عن الجاهلية قد لعبت بها أيدي التحريف حتى أصبح

(٩) القص في اللغة : إيراد الخبر والتتبع والقطع، فالقص أصلاً يدل على تتبع الشيء، بمعنى اقتصصت الأثر إذا تتبعته.

الحافظ زيد الدين أبي الفضل بن الحسين: الباعث على الخلاص من حوادث القصص، دار الوراق، 2001، ص 12.

(١٠) ابن خلدون: عبد الرحمن، المقدمة، المطبعة البهية، القاهرة، د.ت ، ص 18.

غريباً عن أصحابه ورواته الأولين<sup>(2)</sup>. واشتهر بكتابه أساطير الأولين خصوصاً أخبار الفرس وما جاورهما، (النضر بن الحارث) الذي كتب عن أساطير الأولين وكان يحدث الناس عن رستم وغيره من ملوك فارس، فهذه القصص كانت مادة لإنطلاق أقلام الأدباء والرواة في العصور الأخرى<sup>(3)</sup> (1).

فالقصاص في الجاهلية دائماً ما يستمع إليها المتلقي على إنها مقطوعات أشبه ما تكون بالموسيقى تدخل سريعة إلى النفس فتعشها، ويجعل النفس تعيش حياة مع الشخصيات والحوادث وما يتعلق منها بالبطولات والحب، وهذا والقصاص في العصر الجاهلي كانت مليئة بالعيوب؛ لأنها لم تلتزم بقوانين مضبوطة، بل هي موجزة سريعة الخطى عليها من عنوية الطفولة والسذاجة والحماسة البدائية ما يروق ويشوق، وفيها من البداهة وإنطلاق ما ينسي ما فيها من كثافة ذكر الأسماء ومن ضعف الترتيب ومن إطالة المرويات الشعرية، وما إلى ذلك من عيوب فن القصص<sup>(4)</sup> (2). ولهذا تعتبر القصة من أشد الأساليب تأثير في الناس، خاصة إذ أحسن القصاص في اختيار قصته، وأجاد طريقة عرضها على السامعين، إذا فالقصة يمكن إعتبارها أداة ممتعة ومفيدة إلى جانب كونها سلاح فعال، ومن أجل ذلك نرى القرآن الكريم قد قص علينا أخبار الأمم السابقة وما حصل لها، ودعا إلى العبرة والموعظة لقوله تعالى: ﴿لَقَدْ كَانَ فِي قَصَصِهِمْ عِبْرَةٌ لِّأُولِي الْأَلْبَابِ مَا كَانَ حَدِيثًا يُفْتَرَى وَلَكِنْ تَصْدِيقَ الَّذِي بَيْنَ يَدَيْهِ وَتَفْصِيلَ كُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ﴾<sup>(5)</sup> (3)،

إلا أننا لا نستطيع أن نجهل أهمية القصص التاريخية. فالقصص في العهود الإسلامية الأولى تعد مصدراً مهماً من المصادر الأساسية للمعرفة، حيث يتم التركيز فيه على الحوادث التي صنعها الأقدمين لأخذ الموعظة والدروس، كل ذلك في إطار صرف الناس عن ضروب الملاذ، والتي هي طريق الفساد<sup>(6)</sup> (4)، فكان القصاص في القرن الأول للهجرة، يقدمونه في بعض حروب بني أمية ليقص على المقاتلين أخبار الشهداء، وفضائلهم وما وعدوا به في

(2) الفاخوري : الجامع في تاريخ الأدب العربي ( الأدب القديم ) ، دار الجبل ، بيروت ، د.ت ، ص 115 .

(1) ابن هشام، محمد بن عبد الملك المعافري، السيرة النبوية، الأجزاء الأربعة، بيروت، د.ت ، ص 383- 384 .

(2) رضا الفاخوري ، المصدر السابق ، ص 121 .

(3) سورة يوسف، الآية (111).

(4) الشكعة: مصطفى، مناهج التأليف عند العلماء العرب، ط4، دار العلم للملايين ، ص 29 .

الجنة وليحمسهم بذلك قبل بدء القتال، وحتى يبعدوا عنهم الرهبة والخوف، وهذا يعتبر وجه من السياسة وحسن النظر في التدبير، أما قبل هذه الدولة فكانت الموعظة في الحروب والتذكير بما وعد الله المجاهدين في سبيله تكون من واجب القادة، فيخطبون بالناس، ولا يتجاوزون بذلك آيات من القرآن الكريم وجماً من الحديث الشريف تبث فيهم الحماس وتدفعهم لنيل الشهادة في سبيل الله<sup>(1)</sup>.

ويمكننا القول في هذا الرواج المعرفي لأخبار الماضين الناجم من القصص وسير الغابرين، والذي شاع وأنتشر في كل بلاد المسلمين في عهد الرسول (ﷺ) لم يكن ينبعث من حركة التأليف والكتابة التي لم يعرف لها وجود بشكل علمي ملموس إلا في العهد الأموي.

وقد نبعت هذه الحركة التاريخية من مجموعة مصادر هي:

1- إن تدوين الأساطير والأخبار والسير بدأ في العصر الأموي في صحف وكراريس، وذلك لشعور الخلفاء بالحاجة لمعرفة أخبار المملوك في الأمم الأخرى وطريقة سياستهم ونظامهم للإستفادة وأخذ العبرة، وخاصة بعد ما إتسعت أطراف الدولة الإسلامية<sup>(2)</sup>. حيث روى المسعودي: " عن معاوية بن سفيان بأنه كان عندما يفرغ من عمله كان يستمع كل ليلة إلى شيء من أخبار العرب وأيامهم وأخبار العجم وملوكها، وكان يأتيه غلمان يكتبون على حفظها ويقراءون له مما فيها عن سير الملوك وأخبار دولهم " <sup>(3)</sup>

2- إن الكثير من الشعوب المختلفة ذوات التاريخ دخلت الإسلام، فأخذوا يدخلون تاريخ أممهم ويبتونهم بين المسلمين، إما عصبية لقومهم أو غير ذلك، فعلى سبيل المثال أن الكثير من اليهود أسلموا وهم يعلمون من تاريخ اليهودية وأخبارها، فأخذوا يحدثون المسلمين بها، وكانوا قد ربطوها بتفسير القرآن وتاريخ الأمم الأخرى. ففي الجزء الأول من تاريخ الطبري نجد من الأمثلة الكثير منها يقول الطبري: " حدثنا المثنى بن إبراهيم فقال: حدثنا عبد الله بن صالح حدثنا أبو مشفر عن سعيد بن أبي سعيد بن عبد الله بن سلام أنه قال: إن الله بدا بالخلق يوم الأحد، فخلق الأرضين في الأحد والاثنين، وخلق الأقوات والرواسي في الثلاثاء

(1) مصطفى صادق الرافعي: تاريخ آداب العرب، ط6، دار الكتاب العربي، بيروت، 2001، ص 379.

(2) سيدة إسماعيل كاشف: المرجع السابق، ص 14 - 15.

(3) المسعودي: مروج الذهب ومعادن الجوهر، ج3، دار الأندلس، بيروت، د.ت، ص 31.

والأربعاء وخلق السموات والخميس والجمعة، وفرغ آخر ساعة من يوم الجمعة فخلق فيها آدم على عجل فتلك الساعة التي تقوم فيها الساعة " <sup>(1)</sup><sup>10</sup> . هذا إلى جانب الكثير من الروايات التي رويت حول ما ورد في القرآن الكريم من قصص الأنبياء.

فالمسلمون لم يتأثروا باليهود فقط، بل إنهم تأثروا بكل مما حولهم من الأمم الأخرى مثل الفرس، والذين بطبيعة الحال كان لهم تاريخ وكان لهم أساطير، فلما أسلموا رووا أساطيرهم على المسلمين، وكذلك فعل النصارى، فكانت تلك الروايات والأساطير قد إنتشرت بين المسلمين، فأصبحت مصدراً من مصادر الحركة التاريخية عندهم، فهذان النوعان هما أشبه بالقصص منها بالتاريخ <sup>(2)</sup><sup>11</sup>.

وهناك أدلة تدل على أن القصص بدأت منذ وقت مبكر في الإسلام، وإن مهمة القصص في ذلك الوقت إعطاء الموعظة للناس، وذلك من خلال ذكر أحاديث الأقدمين، وهذا العمل كان يتم في مسجد رسول الله (ﷺ)، وإن أول قصاص في الإسلام هو تميم الداري، الذي أغرم بإرشاد الناس وهدايتهم، فأستأذن الخليفة عمر بن الخطاب في ذلك فرفض أول الأمر، ثم وافق شرط أن يذكر الناس يوم الجمعة من كل أسبوع، إلا أن هناك قولاً آخر بأن تميم بدأ وعظه للناس في عهد عثمان بن عفان رضي الله عنه <sup>(3)</sup><sup>12</sup>. وتمام الداري كان نصرانياً من نصارى اليمن، أسلم في عهد الرسول (ﷺ) وكان قد قص للرسول (ﷺ) قصة الجساسة والدجال <sup>(\*)</sup>.

ولم يكن القصص يؤلف الأخبار التي يستعين بها على وعظ الناس، وإنما كان يستعين بالقصص المتوارثة والأساطير القديمة، كما إنه لا يعتمد على القصص بقدر ما يعتمد على

---

(1) أبو جعفر بن جرير الطبري : تاريخ الطبري ، (تحقيق محمد أبو الفضل إبراهيم )، دار سويدان ، بيروت ، د.ت ، ص 24 .

(2) أحمد أمين، فجر الإسلام ، ص 156.

(3) مصطفى الشكعة، المرجع السابق، ص 29.

(\*) وحديث الجساسة يذكر بأن تميم حدث أنه ركب سفينة بحرية مع ثلاثين رجلاً من لخم وجذام، فلعب بهم الموج شهراً في البحر، ثم أرفأ إلى جزيرة في البحر حين مغرب الشمس فجلسوا في أقرب السفينة، فدخلوا الجزيرة فلقيتهم دابة قالوا لها: ويلك ما أنت؟ فقالت لهم: أنا الجساسة، وسميت الجساسة لأنها تتجسس الأخبار فتأتي بها إلى الدجال. انظر الذهبي، المصدر السابق، ج2، ص 442.

الترهيب والترغيب<sup>(1)</sup><sup>13</sup>. وتنقسم القصص إلى قسمان: (قصص عامة) و(قصص خاصة). فأما القصص العامة فهي التي يجتمع فيها القصص بالناس يعظمهم ويذكرهم، وأما القصص الخاصة فهي التي يكون فيها القصص موظفاً رسمياً في الدولة، فإذا إنتهت الصلاة أصبح جلس القاص في المسجد ودعا للخليفة وأنصاره، ودعا على أعدائه، وذكر بعض المواظ<sup>(2)</sup><sup>14</sup>. كما كان يفعل القاص في عهد معاوية بن سفيان، ولما كانت القصص تتفق مع الميول العامة نمت بسرعة، فأكثر القصص من الكذب حتى روى أن علي بن أبي طالب لم رأى كثرة القصص في المسجد طردهم كلهم باستثناء الحسن البصري لتحريره الصدق في أقواله، وذلك عندما سأله علي بن أبي طالب رضي الله عنه " أيها الفتى ما صلاح هذا الذين وفساده "، فأجابته: " صلاحه الورع وفساده الطمع "، فقال له علي رضي الله عنه: صدقت فمثلك من يتكلم مع الناس<sup>(3)</sup><sup>15</sup>.

فهذا القصص هو الذي أدخل على المسلمين كثيراً من الأساطير، كما إنه كان باباً دخل منه الحديث الكذب، فكانت النتيجة إفساد التاريخ نتيجة لما تسرب إليه من حكايات وقائع وحوادث مزيفة اتعبت الناقد وأضاعت معالم الحق فيه<sup>(4)</sup><sup>16</sup>.

وهناك دليل يدل بأن القصص وجد قبل العهد الأموي، حيث أشتهر بعض الصحابة والتابعين بهذا العمل، فكان أول من قص من الصحابة الأسود بن سريع، وأول من قص من التابعين في مكة عبد الله بن عمير الليثي، حيث جلس عبد الله بن عمر وسمع منه، فكان بذلك داعية إلى إقبال الناس ورغبتهم في إستماع القصص لما كان عليه عبد الله بن عمر من الدين والورع، وقد أقرته عائشة رضي الله عنها بأنه قصاص أهل مكة، وهناك أيضاً من القصص كعب بن سلام الذي أسلم عند هجرة الرسول (ﷺ)<sup>(1)</sup><sup>17</sup>.

(1) مصطفى الشكعة، مناهج التأليف عند العرب، ص 30.

(2) أحمد بن علي المقرئ: المواظ والاعتبار بذكر الخطط والأمصار، المعروف بالخط المقرئ، ج2، دار صادر، بيروت، د.ت ص 253.

(3) آدم عبد الله الألوري، المرجع السابق، ص 99.

(4) أحمد أمين، فجر الإسلام، ص 185.

(1) مصطفى صادق الرافعي، المرجع السابق، ص 380.

ومما سبق نلاحظ من أن القصص وجدت منذ العهد الإسلامي الباكر، فإن هذه القصص لم يتم التأليف فيه، بل كانت تعتمد على الرواية الشفهية بما هو موروث، فأكثر القصص كانت مأخوذة من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، كان الهدف منها إعطاء الموعظة والعبرة للمسلمين، والاستفادة من أخبار الماضين، وعدم الوقوع في الأخطاء التي فيها، والتي كانت السبب في هلاكهم، إلا أنه ومع حلول العصر الأموي استحدث القصص وبدأت عملية الإهتمام بأخبار الأمم الماضية، بل ظهرت عملية التأليف والكتابة في القصص، وبرز أعلام إهتموا بالقصص وألقوا لها، وهذا ما سوف نتناوله فيما بعد.

فمن خلال ما تقدم نستطيع القول بأن القاص كان بمثابة الداعية والواعظ وأن القصص في العهد الإسلامي . مثل ما أوضحنا . يقترن في إنطلاقاته المعرفية مع الكتابة التاريخية التي أصبحت منتشرة إلى حد كبير، ولعل التعريف بعلمين من أعلام القصص يكاد يعان من المصادر التي تتناول موضوع الكتابة التاريخية، هما وهب بن منبه، وكعب الأخبار .

#### **1. وهب بن منبه:**

كان يمينياً من أهل نمار، أصله فارسي، ولد سنة (34هـ/ 654م) وتوفي سنة (114هـ/ 732م)<sup>(2)</sup>، كان يهودياً وأسلم، وينسبون إليه الإسرائيليات، وقد ركز وهب بن منبه إهتمامه على أخبار اليمن في الجاهلية، واعتمد في ذلك على مصادر نصرانية، ومن الكتب المنسوبة إليه (كتاب الملوك المتوجه من حمير وأخبارهم وقصصهم وقبورهم وأشعارهم)، ويرى ابن خلكان أن هذا الكتاب من الكتب المفيدة، ويحتمل أن هذا الكتاب كان الأساس لكتاب (التيجان في ملوك حمير واليمن)، والذي رواه ابن هشام منسوباً إلى وهب عن طريق عبد المنعم بن إدريس<sup>(1)</sup>.

هذا ويغلب على الأخبار التي تناولها وهب بن منبه طابع القصص الشعبي الخرافي، وإلى جانب ذلك الكتاب الذي أشرنا له ينسب إلى وهب بن منبه كتاب (المبتدأ)، والذي يشير عنوانه إلى إبتداء الخليفة، ويقول لنا الدكتور السيد عبد وهو أول محاولة عند العرب لكتابة تاريخ الرسالات، فعند تصفحنا لكتاب ( المعارف ) لإبن قتيبة، ولكتاب ( تاريخ الرسل

(2) سيد عبد العزيز سالم ، التاريخ والمؤرخون العرب ص 115.

(1) سيد عبد العزيز سالم ، المرجع السابق، ص 30 . 31.

والمملوك ( للطبري، وكتاب ( البدء والتاريخ ) للمقدسي، وكتاب ( عرائس المجالس في قصص الأنبياء ) لأحمد بن محمد الثعالبي، نجد تأثيراً واضحاً لكتاب المبتدأ لوهب بن منبه، حيث يرجع إليه المؤلفون عند تأليف كتبهم، كما أن هذا الكتاب يعد مصدراً أصيلاً لمعارف مؤرخ المدينة ابن اسحق<sup>(2)</sup><sup>20</sup>. ونُسب أيضاً لوهب بن منبه (كتاب المغازي)، الذي لم يبق منه إلا مجموعة أوراق مخطوطة لاتزال محفوظة في مكتبة هيدلبرج Hedilberg بألمانيا، وقد عثر عليه الأستاذ بيكر<sup>(3)</sup><sup>21</sup>، والمهم بأن مغازي وهب بن منبه لا يشار إليها في كتب السيرة ولم ينظر إليها نظره جدية، فوجهتها تختلف عن وجهة مدرسة المدينة؛ لأن صاحبها وهب كان من أصحاب الأخبار والقصص، ولم يكن من أهل الحديث، فقد قدم لنا في مبتدأه وفي أخباره عن اليمن قصص وأساطير أوردها وكأنها تاريخ، وبهذا يكون قد أدخل عنصر القصة إلى علم التاريخ<sup>(4)</sup><sup>22</sup>.

وكان وهب بن منبة يجيد عدداً من اللغات القديمة، منها اليونانية والسريانية والحميرية، كما كان يستطيع قراءة الكتابات القديمة التي يتعذر على العلماء في زمنه قراءتها. وهذا أمر جعل عطاءاته يحسب لها ألف حساب.

**2. كعب الأحبار:** أسمه الحقيقي كعب بن ماته، وأصله من اليمن أيضاً، وكان يهودياً وأسلم في خلافة أبي بكر الصديق أو عمر رضي الله عنهما، كما تقول معظم المصادر التي إطلعت عليها وأنقل بعد إسلامه إلى المدينة ثم إلى الشام، فهو كثير التنقل توفي سنة (35هـ/ 656 م) تأثر به كل من ابن عباس وأبي هريرة رضي الله عنهما، وكان لهما الفضل في الإشارة إلى أن كعب الأحبار كان من سرعة البديهة والفظنه ووزارة المعلومات، بحيث استطاع أن يجذب لب الكثير من أعلام المسلمين الأوائل، هذا فضلاً عن جرائته، حيث كان يجلس في المسجد وأمامه أسفار التوراة ويقرأها من غير حرج منها<sup>(1)</sup><sup>23</sup>. وهذا أن دل على شيء وإنما يدل على حرية الحوار الفكري في الدولة الإسلامية، حيث سمح لكعب الأحبار بأن يجلس في المسجد ويقرأ التوراة.

(2) المرجع نفسه، ص 47.

(3) عبد العزيز الدوري، المرجع السابق، ص 125 - 126.

(4) سيد عبد العزيز سالم، التاريخ والمؤرخون العرب، ص 47 - 48.

(1) مصطفى الشكعة، المرجع السابق، ص 31 - 32.



هذا ولم يؤلف كعب الأخبار كتباً كما فعل وهب بن منبه، ولكن تعاليمه التي وصلت إلينا شفوية، وما نقل عنه يدل على علمه الواسع بالثقافة اليهودية وأساطيرها<sup>(24)</sup>.

ومما تجدر ملاحظته هو أن أكثر من ذكرنا من منابع القصص كنتميم الداري ووهب بن منبه وكعب الأخبار من أهل الكتاب من اليمن، فما السر في ذلك؟ ولم كان ما يروى عن يهود اليمن أكثر مما يروى عن يهود الحجاز؟ وقد يعود ذلك لأن اليمن كانت أكثر حضارة من الحجاز في ذلك الوقت، كما تابع التطور في اليمن ظهور مدارس يهودية أرقى مما كان لليهود الحجاز، فكان من نتيجة ذلك إنتشار الثقافة اليهودية في اليمن بما فيها من شروح للتوراه وأساطير ونحو ذلك، على شكل أسرع مما كان لليهود الحجاز، فما دخل يهود اليمن إلى الإسلام رويوا ما تعلموا على المسلمين فكان لهم الأثر الكبير في ذلك<sup>(25)</sup>.

ويبدو أن القصص - سواء كانوا شعبيين أو من الوعاظ فقد أثروا في تاريخ الكتابة عن السيرة، وذلك من خلال إدخالهم شيئاً من الميل للمبالغة والخيال، فإنهم لم يعدوا من المؤرخين. فالقصص الشعبي عن السيرة وعن المسلمين الأولين ما هو إلا امتداد للقصص القديم في أسلوبه، وهذا ما لم ترض به مدرسة المدينة للمغازي. فخطوط السيرة لم تأت عن طريق القصص، بل أن ذلك كان من عمل أهل المغازي من المحدثين وما سار عن طريقته في المدينة<sup>(26)</sup>(1).

ومع حلول القرن الثاني للهجرة انتهى عصر كبار القصص من التابعين وعلى رأسهم (حسن البصري)، فبعد هذه الطبقة من القصص ظهرت طبقة أخرى من القصص أخذت عنها العامة، فلما اضطربت الفتن وكثر الكلام، وتفشى الكذب في الحديث وأخبار العرب في الشعر، أصبح همُّ القصص بأن يأتوا بالغرائب في قصصهم، وهذا راجع لأن أهل العلم انصرفوا إلى ما يسمى بالرواية، ولم يبق في القصص إلا العامة من الناس، ومن ثم ساءت المقالة في القصص، وصار القاص عند أهل العلم أحق لا يعرفونه بغير ذلك، إلا القليل منهم ممن سار في طريق الرواة، وكان من هؤلاء القصص موسى بن سيار الأسواري، وابن سعيد بن أسعد، ويونس النحوي، والمعلّى والقاسم بن يحيى العزيز، ومع حلول القرن

(2) أحمد أمين، فجر الإسلام، المرجع السابق، ص 159.

(3) أحمد أمين، المرجع السابق، ص 160.

(1) عبد العزيز الدوري، المرجع السابق، ص 126.

الثالث الهجري ذهب القصاص والوعاظ فأصبح إسم القصاص عامياً مبتدلاً، وأصبح المتصدرين في الوعظ إنما يكون من أهل الحديث<sup>(27)</sup>.

إذاً القصة هي فن شديد الانتشار في الآداب العالمية والتراث القصص العربي، فهذا دليل على ميل العرب الفطري إلى هذا النوع من الكتابة، والتي كان من عناصرها وحدة الموضوع والتناغم بين الموضوع والواقع والتشويق، ومن أنواعها الأقصصة<sup>(\*)</sup>، والحكاية<sup>(\*\*)</sup>، والرواية<sup>(\*\*\*)</sup>، وهدفها أخذ العبرة والموعظة<sup>(1)</sup>.

### الفقرة الثانية : الرواة :

لما جاء الإسلام كان المرجع فيه إلى كتاب الله والسنة، وكان الصحابة يأخذون عن رسول الله (ﷺ) أخذاً علمياً، ليتفقهوا في الدين، وليكونوا في جهة القصد من أمرهم، لاختيار الصواب والابتعاد عن الخطأ، فكانت مجالسهم هي الحلقات العلمية الأولى التي عرفت في سلسلة التاريخ العربي كله، كما كان الرسول (ﷺ) هو أول من علم وأول من صدرت عنه الرسائل التي تشبه المؤلفات العلمية: كرسالة الزكاة التي أملاها، وكانت عند أبي بكر الصديق رضي الله عنه، ولما توفي الرسول (ﷺ) بدأ من بعده علم الرواية، ولم يعد من سبيل إلى الاستدلال إلا بها، حتى يكون الرأي على بينة، حيث وضع أبو بكر الصديق رضي الله عنه أول شروط هذا العلم، وهي شرط (الإسناد) الصحيح، فكان لا يقبل من أحد إلا بشهادة على سماعه من الرسول (ﷺ). فعن علي رضي الله عنه قال: " كنت إذا سمعت من رسول الله (ﷺ) حديثاً فنعني الله بما شاء منه، وإذا حدثني عنه محدث استحلقتة، فإن حلف لي صدقته، لذلك كانت الشهادة على السماع في وزن العدالة والضبط وكل ما تقوم به صحه الإسناد " (2).

(2) عبد مصطفى صادق الرفاعي ، المرجع السابق ، ص 381 – 383 .

(\*) الأقصصة هي التي لا تهدف إلا إلى الإمتاع.

(\*\*) الحكاية هي التي تفصل أجزاء الأقصصة وتجعل لها مقدمة وعقدة كما في كتاب ألف ليلة وليلة .

(\*\*\*) الرواية هي التي تستوفي شروط القصة من مقدمة وعقدة ، وتمتاز بطولها وتداخل الاسطورة أو اللامعقول فيها ، حنا الفاخوري ، المصدر السابق ، ص 593 .

(1) حنا الفاخوري، المصدر السابق ، ص 591 .

(2) المصدر نفسه ، ص 274 .

وينقل ابن عقه بن نافع القرشي أنه أوصى ولده بالقول: " لا تقبلوا الحديث عن الرسول الله (ﷺ) إلا عن ثقة .... ولا يكتب أحدكم شعراً شغل قلبه عن القرآن " . وينقل لنا كذلك الأمام الحافظ المعروف بالخطيب البغدادي في كتابه ( الكفاية في علم الرواية ) قول الرسول (ﷺ): "إهلاك أمتي بالعصية والقدرية والرواية عن غير تثبت " (1)29 .

ففي خلافة عمر رضي الله عنه صار للرواية منزلة علمية، حيث سن عمر ابن الخطاب رضي الله عنه للمحدثين التثبت في النقل، إذا كانت طائفة من الناس قد مردت على النفاق فاشتدت الحاجة لعلم الرواية، فكان عمر وعثمان وعائشة رضي الله عنهم، ومجموعة من الصحابة رضي الله عنهم يقومون بتصحيح الأحاديث ومراجعتها، فيكذبون بعض الروايات والأحاديث التي تأتيهم فيرونها على أصحابها، فخشي عمر بن الخطاب أن يتسع الناس في الرواية، وقد شعروا بالحاجة إليها فدخلها التزوير ويقع التدليس والكذب من المنافق والأعراب والمفاخر، فكان يأمرهم أن يقلوا الرواية (2)30 .

فعلى هذا الحرص من التوقي والإحاطة والإمساك في الرواية، كان الكثير من الصحابة وأهل الخاصة بالرسول (ﷺ)، كأبي بكر وأبي عبيدة العباس بن عبد المطلب يقللون في الرواية عن الرسول عليه الصلاة والسلام، بل كان بعضهم لا يكاد يروي شيئاً كسعيد بن زيد وهو أحد المبشرين بالجنة (3)31 .

وقد سمي علم الرواية قديماً بعلم أصول الحديث، فهذه التسمية أخذت من أصول الفقه، وهو العلم الذي استنبطه الإمام محمد بن إدريس الشافعي رحمه الله (150هـ/767م)، حيث سماه المتأخرون، مصطلح الحديث، وهي مأخوذة من الكتاب، هذا وكان أول من تكلم من الرواة جرحاً وتعديلاً هو شعبة بن الحجاج المتوفى سنة (106هـ/724م)، وذلك بعدما دونوا الحديث والتزموا فيه بالإسناد، وكان أول من صنف في هذا العلم القاضي أبو محمد الهرمزي المتوفى، ووضع فيه كتاب (الفاصل بين الراوي والواعي) (4)32 .

(1) الإمام الحافظ أبي بكر بن ثابت الخطيب البغدادي : الكفاية في علم الرواية ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، 1988 ، ص 31-33 .

(2) مصطفى الرفاعي، المرجع السابق ، ص 274 - 275 .

(3) المرجع نفسه ، ص 275 .

(4) مصطفى الرفاعي، المرجع السابق ، ص 313 - 314 .

## تقاسيم الرواية :

تنقسم الرواية إلى مجموعة من الأقسام منها:

- 1- المتواتر: وهو الذي يرويه عدد من الناس جرت العادة تواترهم على الكذب.
- 2- المسند: هو ما يصل سنده من رواية إلى منتهاه، أما ما إنقطع سنده فهو المرسل.
- 3- المنقطع: ما سقط من رواية واحد .
- 4- المعضل: ما سقط من رواية أكثر من الواحد .
- 5- المعنعن: الذي قيل فيه (عن فلان عن فلان) من غير لفظ صريح بالسماع أو التحديث أو الأخبار .
- 6- المؤئن: وهى قول الراوي حدثنا فلان عن فلان أنه قال. ويشترط فيه وفيما قبله أن يكون المسند إليهم قد لقي بعضهم بعضاً مع السلامة من التدليس.
- 7- الغريب: وهو ما انفرد أحد الرواة بروايته. وينقسم بإعتباره رواية إلى: ( غريب صحيح، وضعيف، وحسن ) وتسمى الكلمات التي ينفرد بها الراوية بالإنفراد أو الآحاد.
- 8- المعلل: هو ما كان ظاهره السلامة لجمعه شروط الصحة، لكن يوجد فيه علة غامضة تظهر لأهل النقد عند التخريج.
- 9- الشاذ: ما خالف الراوي والثقة في جماعة الثقات .
- 10- المنكر: الذي لا يعرف من غير جهة راويه فلا متابع له ولا شاهد
- 11- الموضوع: وهو ما كان كذباً واختلاقاً وهو المصنوع<sup>(1)</sup>.

ولو انتقلنا إلى الرواة وعلومهم وطوائفهم وما حققوه، لذهب بنا القول بأن هؤلاء الرواة، كانوا لم يدونوا شيئاً لمن بعدهم كما دون أهل الحديث، بل اكتفوا في كل عمل يقومون به على المشاهد والعيان، أو بالسند والسماع، فلو أنهم دونوا الطبقات وميزوها، وفصلوا مراتبها، وساقوا أخبار الرجال على نحو ما فعل نقاد الحديث، كانوا أحسنوا لأهل التاريخ الإحسان

(1) ينظر صبحي صالح، علوم الحديث ومصطلحه، ص 169 - 205

كله، فالأمر بين الرواة كان مقصوراً على المناقضات والمنافسات، حيث كانت كل طبقة منهم تحكي عن سابقتها أشياء مما تناقلته، فكانوا لا يحبون أن يثبتوا من ذلك شيئاً حتى انتهى جماع ذلك إلى مدوني كتب الطبقات <sup>(1)34</sup>.

وكان أول من صنف في طبقات القوم أبو العباس المبرد وكان بصرياً حيث وضع كتاباً في علماء البصريين، ثم صنف أبو الطيب اللغوي كتابه (مراتب النحويين) جمع فيه البصريين والكوفيين، ثم اضطرر التصنيف بعد ذلك، فوضع السيرافي كتابه في طبقات النحاة وميز فيه البصريين، وصنف أبو بكر الزبيدي الأندلسي طبقات النحاة، وميز فيه البصريين من الكوفيين، ثم ظهرت كتب كثيرة لا حاجة للإعلام عنها؛ لأننا نريد أن نعين تاريخ التدوين فيما تناول أحوال الرواة ومناقضاتهم فلم يكتب من ذلك شيء قبل القرن الثالث للهجرة. فالجاحظ أول من يكون قد اقتحم هذا الباب من الكتابة إلا أن ما أورده كان قليلاً لا قدر له في جانب كتب الطبقات الأخرى على اختلافها <sup>(2)35</sup>.

هذا ولقد انتقد الكثير من العلماء . وخاصة علماء الأصول . إهمال الرواة والقائمين باللغة والنحو أن يبحثوا عن أصول هذه العلوم، ويفحصوا عن جرح روايتها وتعديلهم، وقد اعتذر هؤلاء الرواة بأنهم أهملوا ذلك؛ لأنهم لم يجاروا فيه رواة الأثر؛ لأن الدواعي كانت متوفرة على الكذب في الحديث لأسبابه المعروفة التي تحمل الواضعين على الوضع <sup>(3)36</sup>.

كما وكان الرواة محطة يكون إليها المرجع في الغريب والشعر والخبر والنسب، وقد انفردوا بالقيام على هذه العلوم أيام بني أمية. فعلى في ذلك العصر سوق الرواة وعلى شأنهم بين الناس، ولم تعلق مكانتهم لدى الخلفاء فحسب، ولكن شأنهم كان كبيراً حتى عند أمراء الأمصار، فهم صرفوا إلى الرواة وجوه المطالب وقصروا عليهم الرغبات؛ لأنهم الوصلة بينهم وبين أوليتهم من العرب، بما يقصون من أخبارهم، ويروون من أشعارهم، وينقلون من آثارهم، وبهذه كانت تلتئم أطراف المجالس، وأن أكثر الرواة جمعوا إلى علومهم رواية الحديث وتفسير غريبه، والقول في السير <sup>(1)37</sup>.

(1) مصطفى الرفاعي، المرجع السابق، ص 384 - 385 .

(2) المرجع نفسه، ص 384-385-386 .

(3) المرجع نفسه، ص 386.

(1) مصطفى الرفاعي، المرجع السابق، ص 395.

أما فيما يتعلق بعلوم الرواة، فكان منها علم النسب وعلم الخبر والإخباريون وعلم الشعر، وعلم العربية واللغة، وهذا ما يتم توضحه في الآتي .

**1- علم النسب :** فرواية النسب كانت عامة في العرب، وكانوا ينسبون حتى الخيل والإبل والكلاب، وما كرم عليهم من هذه الأجناس، كما نسبت طائفة من الإسلاميين الحمام. والنسب يستتبع رواية أخبار العرب وما فيه شاهد على التاريخ من أشعارها، فكان كل أولئك علم النسابين<sup>(2)38</sup>.

**2- علم الخبر والإخباريون :** حيث صار الخبر بعد الإسلام في طائفتين من الرواة الأولى تروي أخبار العرب، والثانية تغلب عليها أخبار الفتوح الإسلامية وأحوال الدولة. فمن رؤوس الطائفة الأولى محمد بن سائب الكلبي صاحب التفسير المتوفى سنة (146 هـ / 763م)، وكان شبيل بن عرعة الضبعي راوية ناسباً شاعراً عالمياً بالغريب، وهناك مجالد بن سعيد بن عمير، فكان يروي عن الشعبي، والشرق بن القطامي، وهو من رواة الغريب واللغة والشعر، وعبد الله بن عياش الهمداني وكل أفراد هذه الطبقة يتقاربون إلا هشام الكلبي، فإنه أوسعهم علماً، وأبعدهم رواية، وأكثرهم تأليفاً ، كما يقول مصطفى الرفاعي ويمتاز معه أبو اليقظان النسابة. وأما الطائفة الثانية وهم الذين غلب عليهم لقب الإخباريين لإمتيازهم بالاتساع في أخبار الفتوح الإسلامية، فقد انفرد منهم ثلاثة أنواع من المعرفة قلما يساومهم أحدا فيها، أبو مخنف الأزدي، بأمر العراق وفتوحها وأخبارها، وأبو الحسن المدائني، بأمر خراسان والهند وفارس والواقدي، بالحجاز والسيرة النبوية، ويشتركون مع غيرهم في فتوح الشام وأخبارها<sup>(3)39</sup>.

وكان من رواة العرب ( المسور العنزي ، وسماك بن حرب ) ، ومن بني عدي كان ( زرعة بن أذبول، وابنه سليمان، وأبو قيس، وتميم العدوي )، وكلهم في آخر القرن الأول. ومنهم كذلك ( أبو بردة، وأبو الزعرار، وأبو فراس، وأبو سريرة، والأغطس ) ، وكانوا في القرن الثاني، وأدركهم أبو عبيدة وطبقته وأخذوا عنهم<sup>(1)40</sup>.

(2) المرجع نفسه ، ص 398 – 399.

(3) مصطفى الرفاعي، المرجع السابق ، ص 398 – 399 .

(1) المرجع نفسه ، ص 400 . 401.

**3- علم الشعر:** كان عمود الرواية. فلا بد منه لكل رواية، فكان الرواة يطلبون الشعر للشهادة والمثل في معرفتهم بالشعر، وهما عرضان أكثر ما نؤديها الألفاظ دون المعاني. فكان الجاحظ يصف رواة عصره في معلقاتهم بالشعر وبصرهم بمعانيه، إلا أن الجاحظ يتخامل على من أدركه من الرواة الذين كانوا إليهم أمر اللغة؛ لأنهم لم يوتقوه، بل ذقوه وهجنوا كتبهم وتنقصوا روايته<sup>(2)</sup>41.

4- هذا إلى جانب ذلك علم العربية (النحو) واللغة. فبالنسبة إلى العربية فهو فن من التاريخ لا صلة له فيما نحن في سبيله الآن إلا من جهة استتباعه للشعر واللغة، أما اللغة فقد أجمع على أنها معول في روايتها على أهل الكوفة، وأما أهل البصرة، فكان منهم أربعة من أصحاب السنة، وهم ( أبو عمرو بن العلاء، والخليل بن أحمد، ويونس بن حبيب والأصمعي)، فهم يرون بضرورة توثيق الرواية والأمانة في النقل والأداء إلا أن هؤلاء كانوا عناصر الرواية في اللغة<sup>(3)</sup>42.

وباعتبار أن التاريخ كان علماً من البداية، فإن التأكيد على تمحيص الروايات ونقدها عن طريق الإسناد كان ضرورياً، ولما كانت الأخبار عرضة لتأثير الرغبات والميول الحزبية والعصبية، لذا كان التأكيد من سلسلة الرواة هو السبيل إلى التثبيت من صحة الرواية، ويمكن القول بعد هذا إن ميول المؤرخ تظهر من نوع الروايات والأخبار التي يقبلها ويوردها. ويجوز إبداء الرأي بعد إيراد نص الرواية أو الخبر لا قبل ذلك. وتتكون الثقة بالمؤرخ حينما يورد الروايات المتباينة، أو حينما يورد روايات مشهورة محايدة. وعلى هذا فدرجة التدقيق والنقد لدى المؤرخ تظهر في فحص الروايات<sup>(4)</sup>43.

#### **طبقات الرواة وتقسيمها الإصطلاحي :**

تعد كتب الطبقات لون من ألوان الثقافة الإسلامية الأولى المتفرعة عن تدوين الحديث وجمع الروايات، وفيها نعثر على تراجم الرواة، وأصولهم عصاراً بعد عصر وطبقة بعد طبقة، وما تكاد لفظة الطبقات تلقى حتى يطوف في الأذهان ذكر كتاب (الطبقات الكبرى) لابن

(2) المرجع نفسه، ص 401 . 404.

(3) المرجع نفسه، ص 406.

(4) عبد العزيز الوري، المرجع السابق، ص 66 - 67 .

سعد؛ لأنه من أجل الكتب في علم الطبقات وابن سعد أولاً وأخيراً رجل راوية على طريق المحدثين<sup>(1)</sup><sup>44</sup>.

وقد قسم المحدثون الرواة إلى ثلاث طبقات. فالبعض من الصحابة كلهم طبقة واحدة، وجعل التابعين بعدهم طبقة ثانية، ثم الذين بعدهم طبقة ثالثة واستشهدوا على هذا التقسيم بقوله عليه الصلاة والسلام : "خير القرون قرني، ثم الذين يلونهم، ثم الذين يلونهم " <sup>(2)</sup><sup>45</sup>.

ولكن يمكن حصر طبقات الرواة منذ عصر الصحابة إلى آخر عصر الرواية، إلي اثنتي عشرة طبقة

الأولى: الصحابة على اختلاف مراتبهم.

الثانية: طبقة كبار التابعين (كسعيد بن المسيب).

الثالثة: الطبقة الوسطى من التابعين (كالحسن البصري وابن سريين).

الرابعة: طبقة تلي الوسطى أكثر مروياتهم عن التابعين (كالزهري وابن قتادة).

الخامسة: الطبقة الصغرى من التابعين الذين لم يثبت لبعضهم السماع من الصحابة (كالأعمش).

السادسة: طبقة حضروا مع الخامسة ولم تثبت لهم لقاء أحد من الصحابة (كابن جريج).

السابعة: طبقة كبار أتباع التابعين ( كمالك بن أنس وسفيان الثوري).

الثامنة: الوسطى من أتباع التابعين كابن (عُيينه وابن عُلية).

التاسعة: الطبقة الصغرى من أتباع التابعين (كابن داود الطيالسي والشافعي).

(1) صبحي الصالح ، علوم الحديث ومصطلحه ، ص 337 - 348 .

(2) المرجع نفسه، ص 348 . 389.



العاشرة: كبار الآخذين من أتباع ممن لم يلق التابعين (كأحمد بن حنبل).

الحادية عشرة: الطبقة الوسطى (منهم كالداهلي والبخاري).

الثانية عشرة: صغار الآخذين عن أتباع التابعين (كالترمذي) <sup>(1)</sup>46 .

فمعرفة طبقات الرواة تزيل الكثير من اللبس وتحول دون تدخل الأسماء والكنى المتشابهة، وتقف بالباحث على صور التدليس.

فكل صحابي زاد على رواية ألف حديث عد أكثرًا. والمكثرون من الصحابة سبعة هم: أبو هريرة، وعبد الله بن عمر، وأنس بن مالك، والسيدة عائشة، وعبد الله بن عباس، وجابر بن عبد الله ، وأبو سعيد الخدري <sup>(2)</sup>47 .

فالراوي يروى أحاديث وأخبار وآثاراً تتعلق بالدين وبأحكامه، وحكمه، وتشريعاته، فالأحرص أن يقوم بهذا الشأن من كان مؤمناً بهذه العقيدة التي يتحمل مسؤولية تفهيمها للناس، على أن الإسلام يشترط الأمانة عند أداء الرواية لأنه في ذلك يوصل المعلومة للمتلقي فيأخذها منه ويعمل بها ويأمر مطيعه بعمل بها .

أما الشروط الواجب توفرها لقبول الرواية من الراوي فهي أن يكون الراوي من الذين يتحلون بالضبط والعدالة والإسلام، فلو فقد الراوي أحد هذه الشروط ردت روايته، كما يشترط في الراوي أيضاً أن يكون أهل ثقة عمن شهد له بالطلب، فينقل لنا الإمام الرازي من أن يزيد بن جابر قال: " لا يؤخذ العلم إلا عمن شهد له بالطلب" <sup>(3)</sup>48 . هذا إلى جانب شرط مهم وهو الصدق ، وأن يكون الراوي من أهل الثقة الذين تقبل روايتهم، حيث قيل أن عقبة بن نافع أوصى ولده فقال: " يا بني لا تقبلوا الحديث عن رسول الله (ﷺ) إلا من ثقة" <sup>(4)</sup>49 . ومن خلال ما تقدم يتبين لنا كيف أن الرواية لعبت دوراً مهماً في التكوين الثقافي للمسلمين،

(1) صبحي الصالح ، علوم الحديث ومصطلحه ، ص 350 - 351 .

(2) المرجع نفسه ، ص 359 .

(3) الإمام الحافظ شيخ الإسلام الرازي : كتاب جرح والتعديل ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، 1925 ، ص 27 - 28 .

(4) المصدر السابق ، ص 28 - 29 .

فمن طريق الرواة حفظ الحديث، وعرفت الطبقات، والأنساب، والشعر واللغة والسير، وأهم الأخبار التي ساهمت في كتابه التاريخ .

### الفقرة الثالثة: النسابون :

لقد إهتم العرب بالأنساب<sup>(\*)</sup> في الجاهلية إهتماماً كبيراً، واستمر هذا الإهتمام حتى بعد مجيء الإسلام. فعرب الشمال اعتنوا بالأنساب كثيراً، كالجاحظ في كتابه الحيوان الذي عدد من ألف في الأنساب حوالي أربعة عشر رجلاً. فمن هؤلاء سطيح الدثني (52هـ/672م)، وقد عرف بعرف العرب وحكميهم<sup>(1)50</sup>.

وكذلك دغفل بن حنظلة السدوسي (70هـ/689م) الذي برع في النسب، وعاش في الإسلام، حيث وصفه ابن النديم في كتابه ( الفهرست ) فقال: " نسابه أدرك النبي (ﷺ) ولم يسمع منه، وقد فعل معاوية وأتاه قدامه بن ضرار والقريعي، فنسبه حتى بلغ إياه الذي ولده " <sup>(2)51</sup>. وهناك أيضاً النسابة البكري، عمير بن ضمضم، وصالح الحنفي، وابن الكيس النمري، وهناك كثيرون<sup>(3)</sup>. ومن أهم الدلائل على إهتمام المسلمين بهذا العلم، أن الخليفة عمر بن الخطاب طلب من بعض نسابي قريش أن يعدوا له شجرة بأنساب العرب، فقد طلب ذلك من (جبير بن مطعم)، (وعقيل بن أبي طالب)، (ومخرمة بن نوفل)، فقد عرفوا ببراعتهم في معرفة الأنساب وحفظها، وقيل إن جبير بن مطعم أخذ هذا العلم بالأنساب من أبي بكر الصديق، الذي عرف بإحاطته بأنساب العرب وأسمائها وأشعارها، وممن عرف وشهر بمعرفته بعلم الأنساب من الصحابة والتابعين أيضاً: عبد الله بن عباس، وعبد الله بن ثعلبة بن صغير العذري، وسعيد بن المسيب، وقتادة بن عامر، وأبو بكر بن مسلم الزهري<sup>(4)52</sup>.

(\*) علم الأنساب : هو التحري عن المنابع العرقية والقبلية وذلك للتباهي بالأصل الرفيع وذم الأصل الوضيع ، انظر عمر بن بحر أبو عثمان الجاحظ : كتاب الحيوان ، ج3 ، القاهرة ، 1938 ، ص 209 .

(1) المصدر نفسه ، ص 209 – 210 .

(2) ابن النديم ، الفهرست ، المصدر السابق ، ص143 ، كارل ويروكلمان : تاريخ الأدب العربي ، ( ترجمة عبد الحليم النجار ) ، ج1 ، دار المعارف ، د.ت ، ص 253

(3) قاسم عبده قاسم : فكرة التاريخ عند المسلمين ، مركز الدراسات والبحوث الإنسانية ، 2001 ، ص 94 .

(4) يحيى وهيب الجبوري، الكتاب في الحضارة الإسلامية، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 1998 ، ص 40.

فإنه سبحانه وتعالى جعل تعارف الناس بأنسابهم غرضاً له تعالى في خلقه حينما قال: ﴿وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا﴾<sup>(5)</sup>، وفي ذلك إشارة إلى أن علم النسب علم جليل رفيع إذا به يكون التعارف، ومن يجهل هذا العلم يكون من جهلة ناقص الدرجة في الفضل.

وكل علم هذه صفته هو علم فاضل، لا ينكر حقه إلا جاهل لهذا العلم فعن أبي هريرة قال: قال لنا رسول الله (ﷺ): "تعلمون أنسابكم ما تصلون به أرحامكم، فإن صلة الرحم محبة في الأهل مثرة في المال، منسأة في الأجل، مرضاة للرب"<sup>(1)</sup>.

ومدونات الأنساب هي المادة التي رجع إليها العلماء ومؤلفو الطبقات والتراجم والسير والمغازي، واستمدوا معلوماتهم وأخبارهم من مرويات رجال الأنساب. ففي كتاب الطبقات لابن سعد إقتباسات من كتاب (نسب الأنصار)<sup>(2)</sup>. هذا وقد لمع مؤلفون في علم النسب أحصاهم ابن النديم في الفن الأول والمقالة الثالثة<sup>(3)</sup>. نذكر منهم صحر العبدى وله كتاب (الأمثال)، والصغدني الذي كان عارفاً بأخبار النبي (ﷺ) وله كتاب (عراة ذات الأباطيل)، ومعمر بن راشد من أصحاب السير والمغازي، وكان من أهل الكوفة، وأبو مخنف، وسعد القصير مولى بني أمية، وأبو خالد الغنوي<sup>(4)</sup>.

ولم تقصر كتب الأنساب على الأنساب فحسب، بل تجاوزت ذلك إلى تاريخ العرب منذ الجاهلية، حيث ضاعت كتب علماء النسب الأوائل على حد قول ابن النديم ولم يصل منها غير بعض المقتبسات في كتب مؤلفي العصر العباسي، أو ذكر أسمائها فحسب، ومن تلك الكتب التي ضاعت مؤلفات خالد بن طليق بن محمد الخزاعي، الذي ولاه الخليفة المهدي قضاء البصرة سنة (166هـ/782م)، وقد ألف كتاباً ذكر ابن النديم منها كتاب (المآثر)، وكتاب (المتزوجات)، وكتاب (المنافرات)، وكتاب (البرهان)<sup>(5)</sup>.

(5) سورة الحجرات، الآية 13.

(1) أبو محمد علي بن أحمد بن حزم الأندلسي: جمهرة أنساب العرب، دار الكتب العلمية، بيروت، 2001، ص 2-3.

(2) ابن سعد، الطبقات الكبرى، ج 3، ص 226. ج 5، ص 74.

(3) ابن النديم، الفهرست، المصدر السابق، ص 142 - 185.

(4) المصدر نفسه، ص 143 - 169.

(5) المصدر نفسه، ص 151.

ومن مؤلفي النسب الذين ضاعت كتبهم أيضاً، كما يقول ابن النديم أبو اليقطين سحيم بن حفص (ت190هـ/805م)، فهو عالماً بالأنساب والأخبار والمآثر والمقالب، ومن كتبه كتاب (حلق تميم بعضهما بعضاً)، كتاب (أخبار تميم) كتاب (النسب الكبير)، وكذلك كتابه (الحراب واللصوص)، وكتاب (أخبار الجن)<sup>(1)59</sup>.

ومن النسابة أيضاً أبو البحتري وهب بن وهب بن كثير بن عبد الله بن قصي (ت200هـ/815م)، كان فقيهاً إخبارياً ناسباً، وأهم كتبه وكتاب الرايات، وكتاب طسم وجديس، وكتاب صفة النبي (ﷺ)، وكتاب فضائل الأنصار، وكتاب نسب ولد إسماعيل بن إبراهيم عليه السلام، ففيه أخبار وقصص. ومن علماء النسب كذلك عمارة بن القداح الأنصاري المتوفى في آخر القرن الثاني في الهجرة الثامن من الميلاد، فهو عالمٌ بالنسب، أخذ عنه مصعب بن الزبير، وابن سعد، وعمر بن شبة، ولعمارة كتاب نسب الأنصار<sup>(2)60</sup>.

إلا أن أبرز علماء النسب ومؤلفيهم هو هشام بن محمد بن السائب الكلبي (ت206هـ/821م) الذي كان عالماً بأخبار العرب، وأيامها، وأنسابها، ووقائعها، ومثالبها، فشهرته في التأليف إرتبطت بالأنساب؛ لأنه كتب فيها أكثر من كتاب، فإبن الكلبي كان سريع الحفظ، سريع النسيان، وهو القائل (حفظت ما لم يحفظه أحد ونسيت ما لم ينس أحد)<sup>(3)61</sup>. وهذا سبب عدم ثقة الناس به في رواية الحديث<sup>(4)62</sup>.

لقد إهتم إبن الكلبي أيمًا إهتمام بالأنساب بحيث أن صفة النسابة تلصق بإسمه على الأغلب، وله أربعة كتب مشهورة في أولها كتاب (جمهرة النسب) في معرفة الأنساب، وهو أحسن كتبه، وله في النسب أيضاً كتاب (المنزل)، وهو أكبر من الجمهرة، وكتاب (الفريد)<sup>(1)63</sup>، وله كتاب النسب الكبير، ويحتوي على نسب القبائل العدنانية والقحطانية، وكتاب أولاد الخلفاء وغيرها من الكتب<sup>(2)64</sup>.

(1) المصدر نفسه، ص 150 – 151.

(2) يحيى وهيب الجبوري، المرجع السابق، ص 42.

(3) أبو البركات كمال الدين الأتباري: نزهة الأولياء في طبقات الأدباء، دار الفكر العربي، القاهرة، 1998، ص 84.

(4) مصطفى الشكعة، المرجع السابق، ص 120.

(1) المرجع نفسه، ص 120.

(2) يحيى الجبوري، المرجع السابق، ص 42 – 43. محمد عبد الكريم الوافي، المرجع السابق، ص 197 – 198.

وقدم عبده كتباً عن أنساب قريش وصلنا منها كتاب نسب قريش لمصعب وبعض ما كتبه الزبير بن بكار<sup>(3)</sup>.

فدراسة الأنساب خدمت علم التاريخ في المادة، وفي خطة الكتابة فقد تجددت العناية بالأنساب في الإسلام، حيث جاء إنشاء (الديوان) بدافع جديد للإهتمام به، فقد شجع الأمويون ابتداءً من معاوية مثل هذه الدراسات، ويروي بأن الوليد الثاني أمر بعمل سجل وافي بالأنساب، ثم إن الحاجات الإدارية، كتتظيم العطاء، وإسكان القبائل في الأمصار أدت إلى وضع سجلات الأنساب، وعززت الأهتمام بها، بالإضافة إلى الخصومات القبلية والأوضاع السياسية، وظهور ارسنقراطية جديدة في الإسلام، والعوامل الإلتماعية كلها شجعت على دراسة الأنساب<sup>(4)</sup>.

والمعلومات عن الأنساب جاءت في الشعر في الروايات العائلية والقبلية وفي سجلات دواوين الجند<sup>(5)</sup>. والسبب في ذلك يرجع إلى أن الدراسات في علم الأنساب منذ بدايتها قامت ضمن حدود قبيلة واحدة، فكانت كتب القبائل تتضمن أنساب العرب وأخبارهم وأشعارهم<sup>(6)</sup>.

ثم ظهر في القرن الثاني للهجرة الثامن للميلاد نسابون جمعوا الروايات والأخبار القبلية من نسابي القبائل المختلفة، ومن الشعر ، ومن أمثلة هؤلاء محمد بن سائب الكلبي وأبو اليقظان النسابة، وفي الفترة نفسها قام اللغويون والنحاة بجمع الشعر العربي من الكتب القبلية والرواة. ومع أن البعض حدد إهتمامه بالنسب والنحو<sup>(7)</sup>.

وخلال دراسات الأنساب ظهرت فكرة وحدة التاريخ الإسلامي، وهذه الفكرة تمثلت في دراسة تاريخية متسلسلة بصورة دقيقة، من ناحية الزمن، كما في كتاب (التاريخ على السنين) لهيثم بن عدي، كما تطور ضمن هذه الدراسات، اتجاه دراسة الأنساب إلى إتجاه تاريخي ضمن إطار النسب، كما في نسب قريش للزبير، وبصورة أوضح من ناحية الخطة والمجال

(3) سيد عبد العزيز سالم ، المرجع السابق ، ص 177.

(4) عبد العزيز الدوري ، المرجع السابق ، ص 46.

(5) المرجع نفسه ، ص 46 .

(6) قاسم عبده قاسم ، المرجع السابق ، ص 67 .

(7) عبد العزيز الدوري ، المرجع السابق ، ص 141.

في تاريخ الأشراف الكبير للهيثم بن عدي، حيث ظهرت فكرة ما يسمى بالتاريخ العالمي، وتظهر هذه الفكرة واضحة عند كتاب تاريخ الأنبياء، وتاريخ العرب الشماليين والجنوبيين قبل الإسلام والتاريخ الإسلامي لابن هشام الكلبي<sup>(2)70</sup>، ومن أفضل ما قدمته دراسة الأنساب لعلم التاريخ، أنها أمدته بمعلومات عن حياة الشخصيات، وخاصة شخصية سيدنا محمد (ﷺ) وغيرها من الشخصيات الهامة في التاريخ الإسلامي، ومن ذلك يتبين كيف أن المنازعات القبلية، والإنقسامات السياسية كانت الدافع للاهتمام بهذا العلم. فهذه الدراسات هيأت لأشراف القبائل ما هيأته لهم كتب الطبقات عن المحدثين، ولكن بدرجة أقل من ناحية المادة<sup>(3)71</sup>.

ولهذا نجد بأن علم الأنساب من أعظم العلوم. فمعرفة الأنساب من النعم التي أكرم الله بها عباده<sup>(4)72</sup>، فنجد أن جميع ما بنت عليه العرب في نسبها وأركانها، وأسست عليه بنيانها عشرة طبقات، على حسب قول الدكتور شهاب النويري<sup>(5)73</sup>:

- 1- الطبقة الأولى: الجدم، وهو الأصل إما إلى عدنان وإما إلى قحطان .
- 2- الطبقة الثانية: الجماهير، والتجمهر: الإجتماع والكثرة، ومنه قولهم: جماهير العرب أي جماعتهم، ومنه ترجمة مجموع لغة العرب ككتاب (الجمهرة) الذي ألفه أبو بكر بن دريد.
- 3- الطبقة الثالثة: الشعوب، مفردها شعب: وهو الذي يجمع القبائل وتتشعب منه .
- 4- الطبقة الرابعة: القبيلة، وهي التي تجمع العوائل .
- 5- الطبقة الخامسة: العوائل، مفردها عمار، وهي دون القبائل، وتجمع البطون .
- 6- الطبقة السادسة: البطون، وهي التي تجمع الأفخاذ.
- 7- الطبقة السابعة: الأفخاذ، وهي أصغر من البطن، والفخذ تجمع العشائر .

(2) الدوري، المرجع السابق، ص 143 .

(3) المرجع نفسه، ص 141.

(4) الإمام أبي سعد عبد الكريم السمعاني: الأنساب، ج 1، ط 3، بيروت، د.ت، ص 37

(5) شهاب الدين أحمد بن عبد الوهاب النويري: نهاية الأرب في فنون الأدب، ج 2، دار الكتب، د.ت، ص 277 -

8- الطبقة الثامنة : العشائر، وهم الذين يتعاقلون إلى أربعة آباء وسميت بذلك لمعاشرة الرجل إياهم، فرسول الله (ﷺ) أول من دعا إلى دعوته أكابر قريش إلى أن اقتصر على بني عبد مناف، فهم يجتمعون معه في الجد الرابع، ومن هنا جرت السنة بالمعاكلة إلى أربعة أبناء..

9- الطبقة التاسعة : الفصائل، وهم أهل بيت الرجل وخاصته .

10- الطبقة العاشرة : الرهط، وهم رهط الرجل وأسرته<sup>(1)</sup>.

فهذه هي الطبقات التي اعتمد عليها العرب في ذكر أنسابهم ، وبهذه الطريقة استطاع العرب أن يعرفوا ما يمتاز به نسبهم عن الأمم الأخرى، كذلك معرفة أنساب القبائل وما في تلك القبائل من شعراء وخطباء والتفاخر عن غيرها من القبائل الأخرى وغيرها من الأمور التي كان للنسب دور مهم في إبرازها .

هذا وقد قام المستشرق زامباور في كتابه (معجم الأنساب) بتوضيح أنساب الأسر الحاكمة في التاريخ الإسلامي، فكان هذا الكتاب شاملاً جليل الفائدة للمشتغلين بالتاريخ الإسلامي<sup>(2)</sup>. فيما أرى.

**الفقرة الرابعة : الأدباء:** إن أقدم النصوص التي وصلتنا من الأدب العربي يرقى تاريخها إلى المرحلة التي يطلق عليها الجاهلية الثانية، وهي مرحلة تبدأ من عام 450 ق.م وتنتهي عام 610 م، أي عند ظهور الدعوة الإسلامية، وبذلك يكون الأدب العربي

مكوناً في امتداد عهده، وقابليته للبقاء ظاهرة غريبة لا مثيل لها في أي لغة أخرى. فالأدب العربي انتقل في أطوار مختلفة متأثراً بالعوامل السياسية، والاجتماعية، والفكرية، فتتوعد بذلك أساليبه بتنوع رجاله، وصنفت فيه الكتب منها دواوين في الشعر، وكتب في السيرة، والتاريخ، والقواعد، والمقالة، والدين<sup>(1)74</sup>.

واصطلح الباحثون في الأدب العربي على تقسيم مراحل نشاطه إلى الآتي:

(1) النويري، المصدر السابق، ص 227-285

(2) زامباور: معجم الانساب والاسر الحاكمة في التاريخ الاسلامي ، ( ترجمة محمد حسن بك وآخرون ) دار الرائد العربي، بيروت، 1980، ص1

(1) جبور عبد النور ، المعجم الأدبي ، ج2 ، دار العلم للملايين ، بيروت ، 1984 ، ص 444.

الأدب الجاهلي، أدب صدر الإسلام، والأدب الأموي، وهذان مهمان بالنسبة للباحث إلى جانب الأدب العباسي، الأدب الأندلسي، وأدب عصر الإنحطاط أو الأدب المملوكي العثماني، وأدب النهضة بما فيه الأدب الحديث، وميزوا كل واحد منها بخصائص ينفرد كل عصر بها<sup>(2)75</sup>.

فالأدب الجاهلي يتألف من الشعر الخالي من النثر والأمثال، والأقوال السائرة، والنادر من الخطب كما أن الأدب الجاهلي سواء كان شعراً أو غيره، كان كله مستوحاً من الطبيعة نفسها، مغالياً في الأوصاف المادية للسيطرة الطبيعية على ذهن الإنسان العربي في تلك الفترة<sup>(3)76</sup>، ولذلك نجد الجاهليين استعملوا لفظة الأدب بمعنى الخطة الأخلاقية<sup>(4)77</sup>.

وبعد ظهور الإسلام أخذت لفظة الأدب معنى آخر، أي بمعنى التعليم، كما يتضح في الحديث: "أدبني ربي فأحسن تأديبي"<sup>(5)78</sup>، واستمر هذا المعنى لللفظة الأدب إلى آخر العهد الأموي، إلا أنه أخذ معاني جديدة في القرن الثالث الهجري. فالأدب العربي نشأ في قلب الجزيرة العربية أكثر مما كان في الأطراف، هذا راجع لأن الأطراف كانت بلاد تجارية وزراعية، تعيش في ترف لا يهتمها إلا الكسب، وكانت اللغة فيها مختلطة، ومن ثم خف فيها فن الأدب، ولكل ومع إندماج القبائل العربية مع بعضها نتيجة كعوامل إما دينية أو تجارية أو طبيعية أدى إلى انتشار فن الأدب في كل البلاد العربية<sup>(1)79</sup>.

فقد أصبح للأدب مكانه مرموقة، حيث بدأ التنافس بين القبائل وراح الشعراء والأدباء يتبارون في مجال القول، فأصبح الأدب حديث كل مجلس وكل طريق، وهناك أسباب جعلت من ألفاظ الأدب العربي القديم أن تكون غامضة لعل أهمها ضعف عوامل التدوين في التاريخ العربي القديم، ولإعتماد الأدباء على ذاكرة الرواة والمنشدين، فكانت النتيجة ضياع الأدب العربي في أوله، بالإضافة إلى ذلك ما امتاز به العربي كونه كان مبال إلى الإنشاد والتغني بمقاطع موزونة تنموج بين ألفاظها الصور والألوان، فصارت أوزان شعرية ذات قوافي أو

(2) المرجع نفسه، ص 446 – 447 .

(3) المرجع نفسه، ص 447.

(4) حنا الفاخوري، المصدر السابق، ص 12-13.

(5) المصدر نفسه، ص 13 .

(1) حنا الفاخوري، المصدر السابق، ص 36.



خطباً وأحاديث تتناولها السنة الرواة إلى أن انتشرت الكتابة، فدون بواسطتها ما لم يدون من قبل من الأدب وغيره .

ونشطت حركة الأدب في عصر الرسول (ﷺ)، حيث توافرت عوامله وحوافزه، وصار لكل بلد من البلاد المفتوحة أدب عربي بلغة عربية فصيحة، أما في عهد الخلفاء الراشدين، فقد تضاعل إنتاج الأدب لإنشغال الناس بالفتوحات، أما في عهد الخلافة الأموية، فإن الأدب ازدهر في مقر الخلافة (الشام) إزدهار كبيراً، وفي الحجاز مقر الترف وهكذا فإن الأدب يزدهر حول مقر السلطة مصدر الخير، وحول مواطن الترف والرخاء<sup>(2)</sup>.

والتأليف في الأدب بدأ في زمن مبكر. فبعد مرحلة الرواية والسماع والتدوين لم تلبث العقلية العربية الكبيرة أن عكفت على التفرغ للتأليف في علوم العربية المختلفة وفنونها، ومن بينها المؤلفات الأدبية، فإنه في البداية، كانت عناصر التأليف الأدبي متشابهة ومناهجها متداخلة، مع علوم اللغة الأخرى من نحو وصرف ورواية وأخبار أنساب وشعر ونوادر، إلا أن التأليف الدقيق بدأ إعتباراً من النصف الثاني من القرن الثاني<sup>(3)</sup>، وذلك عندما بدأ عالم العربية الكبير أبو عثمان الجاحظ يطرق موضوعات الأدب طرقة واضحة مباشرة في أكثر ما كتب من كتب ورسائل<sup>(1)</sup>.

وإن كان لنا أن نتمثل بذكر أسماء الأدباء الذين ساهموا في التأليف الأدبي كما ساهموا في إثراء المكتبات العربية بمؤلفاتهم القيمة الثمينة نذكر المفضل الضبي بن الخليل بن أحمد، ويونس بن جبي، والنضر بن شميل الجاحظ، وابن قتيبة، وأبي حنيفة الدينوري، وأبي العباس المبرد، وأبي العباس ثعلب، وأحمد بن طيفور، وأبي زيد أحمد بن سهل البلخي، وابن الأعرابي والأصمعي، والمدائني والهيثم بن عدي، وأبا عبيدة وغيرهم من صفوة العلماء الذين عاشوا في النصف الثاني من القرن الثاني للهجرة، وطوال القرنين الثالث والرابع. ويقول لنا الدكتور مصطفى الشكعة: " بأنه عند قراءة مؤلفات هؤلاء الأدباء تصيبك الدهشة، في أمة لم تكن تعرف القراءة وإذ بها في أقل من ثلاثة قرون تصبح سيدة أُمم زمانها علماً ومعرفة، وثقافة، وتأليفاً، ومما لاشك فيه بأن الأمر راجع إلى العقيدة الجديدة التي آمن بها العرب

(2) المصدر نفسه ، ص 36.

(3) الفاخوري ، المرجع السابق ، ص 37 ، جبور عبد النور ، المرجع السابق ، ص 448 – 449.

(1) مصطفى الشكعة ، المرجع السابق ، ص 101.

والتي حرصت العرب على طلب العلم، فكانت أول آية نزلت في الكتاب العزيز ﴿ أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴾<sup>(2)</sup><sup>83</sup>.

فأولئك الأدباء الذي سبق ذكرهم تراوحت مؤلفاتهم المائة والمائتين، بل وصلت حتى الثلاثمائة. فالسؤال الذي يطرق في الأذهان هو كيف إستطاع هؤلاء تأليف كل تلك الكتب في زمن يفتقر فيه جميع الوسائل العلمية، وما هو مقدار طاقتهم العلمية ؟ فالإجابة علي هذا السؤال تمكن في الآتي :-

1- إن الفترة الزمنية التي عاشها هؤلاء الأدباء هي فترة السمو الفكري، والتفجير العقلي، نتيجة لسهولة هضم الثقافة الإسلامية، والعمل على تفريغ علومها، فضلاً عن إتقائها مع حضارات الأمم الأخرى التي اعتنقت الإسلام وأخلصت له، ومن ثم التفتت إلى اللغة العربية - لغة القرآن، فتوفرت على خدمتها والإبداع في نطاق موضوعها.

2- إخلاص العلماء للعلم دون غيره، فلم يشتغل أحدهم بالسياسة ولم يسع أحدهم إلى الرئاسة أو الزعامة، فهؤلاء جعلوا من العلم صناعة وعبادة وحياة ودنيا وآخرة.

3- أن الكثرة الغالبة من هؤلاء العلماء قد آتاهم الله بسطة في العمر، وطول في الأجل، قضوا عمرهم كله في تحصيل العلم ثم في التأليف فيه، فكان متوسط أعمارهم بين الثمانين والمائة على حد قول الدكتور مصطفى الشكعة، فالأصمعي مثلاً عاش مائة سنة وأربع سنوات، ويونس بن حبيب عاش ثمانية وثمانين عاماً، والجاحظ عاش مائة سنة وخمس سنوات، وأما الذين ماتوا صغاراً فمنهم ابن قتيبة الدينوري حيث عاش ثلاثة وستين عاماً، واليزيدي عاش ستين عاماً<sup>(1)</sup><sup>84</sup>.

فهذه كلها أسباب شجعت العلماء لكي يتفرغوا للعلم، حتى ينتشر وتزدهر به كل البلاد العربية الإسلامية.

وللأدب أهمية كبيرة مثله كمثل غيره من العلوم، فهو ضروري بالنسبة للعقل، وكما قال عنه علي رضي الله تعالى عنه: " الأدب كنز عند الحاجة، عون على المروءة صاحب في

(2) سورة العلق، الآية (1).

(1) مصطفى الشكعة، المرجع السابق، ص 102 - 104.

المجلس ، أنيس في الوحدة ، تعمر به القلوب الواهية ، وتحيا به الأبواب الميئة ، وقال :  
عقل بلا أدب كشجاع بلا سلاح " (2)85.

و قال علي بن بشار عن أهمية الأدب هذه الأبيات :

رأيت لسان المرء آية عقله وعنوانه فانظر بماذا تغنون

ولا تعد إصلاح اللسان فإنه يخبر عما عنده ويبين

ويعجبني زي الفتى وجماله فيسقط من عيني ساعة يلحن (3)86

وينقل لنا ياقوت الحموي في ( معجم الأدياء ) قول الشعبي عن أهمية الأدب حيث قال:  
من أراد السيادة فعليه بأربع : العلم ، والأدب ، والعفة ، والأمانة

وقال الشعبي هذه الأبيات عن أهمية وفائدة الأدب :

لا فقر أكبر من فقر بلا أدب ليس اليسار بجمع المال والنشب (1)87

من خلال الدراسة لاحظت أن المدن هي المكان الذي تتبع منه معظم العلوم والأدب والفنون فمعظم الآراء والأفكار الجديدة إنما تظهر في المدن ، كذلك نجد أن العلم والأدب والفن والمدارس والمكتبات والصحف والمتاحف إنما تعظم وتكثر في المدن أكثر مما هو في القرى ، وذلك راجع لأسباب أهمها : أن المدن أكثر ناسا وأوفر عمراناً وهذا راجع إلى وفرة المؤن إما لخصبة الأرض وكثرة غلاتها أو نتيجة لعملية التبادل التجاري بين مدنية وأخرى، ونتيجة لذلك الاستقرار المادي يجد السكان أنفسهم بحاجة إلى تبادل الآراء والأفكار، وبالتالي تتغير نظرتهم للحياة فينشأ الرأي والعلم و يزدهر الأدب.

هذا ولقد أمتازت كل مدينة من المدن بعلم ما ، فبينما تشتهر مدينة بعلم تمتاز الأخرى بعلم آخر ، فمثلا الحجاز امتازت بدارستها لعلم الحديث بإعتباره نوع من التاريخ الإسلامي،

(2) شهاب الدين محمد بن أحمد بن منصور الابشيهي ابن الشهاب أبي العباس : المستطرف في كل فن مستظرف ، (حققه سعد حسن محمد ) ، ج2 ، مكتبة الصفا ، القاهرة ، 2005 ، ص 39 .

(3) المصدر السابق، ص 39 .

(1) ياقوت الحموي : المعجم البلدان ، دار إحياء التراث العربي ، بيروت ، 1229 ، ص 73-74.

في حين اشتهرت البصرة بدارستها للنحو ونجد المذاهب الدينية تزدهر دارستها في الكوفة، فهذا الاختلاف في الشهرة العلمية ونوع العلم إنما راجع إلى أسباب لعل أهمها طابع المدنية الذي طبعت وتمسكت به حيث لم تتجرد تلك المدن من طابعها وعقليتها القديمة ، فهذه العقليات ما هي إلا امتداد للعقلييات والأفكار التي سادت العلم وذلك بعد بلورتها وصلها بما يتماشى وطبيعة الدعوة الإسلامية.

### قائمة المصادر والمراجع

1. القرآن الكريم.
2. القاخوري: حنا، الجامع في تاريخ الأدب العربي، دار الجيل ، بيروت، لبنان، د.ت.
3. الشكعة: مصطفى، مناهج التأليف عند العلماء العرب، ط4، دار العلم للملايين ، بيروت، لبنان، 1982.
4. ابن هشام، محمد بن عبد المالك المعافري، السيرة النبوية، الأجزاء الأربعة، بيروت، د.ت.
5. الرافعي: مصطفى صادق، تاريخ آداب العرب، ط6، ج1، دار الكتاب العربي، بيروت، لبنان، د.ت.
6. ابن خلدون: عبد الرحمن، المقدمة، المطبعة البهية، القاهرة، د.ت.
7. المسعودي: أبي الحسن علي بن الحسين، مروج الذهب ومعادن الجوهر، ج3، دار الأندلس، بيروت، لبنان، د.ت.
8. قاسم: قاسم عبده، فكر التاريخ عند المسلمين، مركز الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2002.
9. الجبوري: يحي وهيب، الكتاب في الحضارة الإسلامية، دار الغرب الإسلامي، 1998.
10. الأندلسي : أبي محمد علي بن أحمد بن حزم، جمهرة أنساب العرب، دار الكتب العربية، بيروت ، لبنان، 2001.

11. ابن سعد: الطبقات الكبرى، ج2، 3، 7، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت ، 1905.
12. الأتباري: أبي البركات كمال الدين، نزهة الألياء في طبقات الأدباء، تحقيق أبو الفضل إبراهيم، دار الفكر العربي، القاهرة، 1998.
13. السمعاني: الإمام أبي سعد عبد الكريم، الأنساب، ج1، 3، ، بيروت، لبنان، د.ت.
14. النويري: شهاب الدين أحمد، نهاية الأدب في فنون الأرب، ج3، دار الكتب المصرية، د.ت.
15. زامباور: معجم الانساب والاسر والحاكمة في التاريخ الاسلامي،(ترجمة زكي محمد حسن)، دار الرائد العربي ،بيروت/ لبنان 1980.
16. جبور عبد النور ، المعجم الأدبي ، ج2 ، دار العلم للملايين ، بيروت ، 1984 .
17. الحموي: ياقوت، معجم الأدباء، دار إحياء التراث العربي، ، بيروت، لبنان، 1229م.
18. ابن النديم ، الفهرست ، كارل وبروكلمان : تاريخ الأدب العربي، ( ترجمة عبد الحليم النجار ) ، ج1 ، دار المعارف ، د.ت .
19. المقريزي: أحمد بن علي، الخطط المقريزية، ج2، دار صادر، بيروت، لبنان، د.ت.
20. أحمد بن علي المقريزي : المواعظ والاعتبار بذكر الخطط والمصار ، المعروف بالخط المقريزية ، دار صادر ، بيروت .
21. سالم : السيد عبد العزيز: دراسات في تاريخ العرب وتاريخ الدولة العربية، مؤسسة شباب الجامعة، د.ت.
22. الصالح: صبحي، مباحث في علوم القرآن، ط25، دار العلم للملايين، ، بيروت، لبنان، 2002.
23. الرازي: محمد بن أبي بكر، مختار الصحاح، دار الفكر، بيروت، لبنان، 1981
24. الألوري: آدم عبد الله، تاريخ الدعوة الإسلامية من الأمس إلى اليوم مكتبة الحياة، بيروت، لبنان، د.ت .