

مجلة جامعة مروي التكنولوجية عبد اللطيف احمد

مجلة علمية محكمة نصف سنوية - العدد الثامن - يناير 2024م

ISSN: 1858 – 8522 (print)

Title :Abdulatif Alhamad University of Technology Journal

Imprint :Sudan : Abdulatif Alhamad University of
Technology .Merowe2017.

Frequency :Bi Annual

Type of Publication :Periodical

Language :Arabic + English

المشرف العام

أ.د كمال الحاج الحسين - مدير الجامعة

رئيس التحرير

د. عبد المنعم حسن الحاج

مدير التحرير

د. معاوية حسن الصائم

هيئة التحرير:

د. عبد المنعم عبد العزيز الشيخ

د. أحمد أدريس سيد احمد

د. عادل الفكي الشيخ

د. محمد أحمد يوسف

د. أميرة علاء الدين صالح

أ. مبارك أبو بكر محمد

أ. هناء جابر محمد عبد الرحمن

التصميم والإخراج الفني:

أ. سماح عماد حامد

مستشارو التحرير

أ.د. عابدين محمد صالح

أ.د. انتصار صغيرون الزين

أ.د. حسن محمد صالح

أ.د. عبد الباقي عبد الغنى بابكر

أ.د. محمد عثمان عبد المالك

أ.د. محمد عكود عثمان

أ.د. زهير نور الدائم محمود

د. خالد عبد الفتاح محمد عثمان

د. زهير محمدى بشار

ضوابط النشر

- مجلة جامعة مروى التكنولوجية - عبد اللطيف الحمد مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدرها جامعة مروى التكنولوجية لنشر الأبحاث العلمية الأصيلة في جميع جوانب العلوم التطبيقية والإنسانية في شكل أوراق علمية بحثية أو استعراضية مكتوبة باللغتين العربية والإنجليزية.
- تقبل الأورق المقدمة إلى مجلة عبد اللطيف الحمد التكنولوجية على أساس أن محتواها لم ينشر في أي مجلة أخرى وليس قيد النظر من قبل أي مجلة أخرى.
- يجب إعداد الأوراق وجميع الرسوم التوضيحية وفقاً للإرشادات الواردة في إرشادات المؤلف.
- تراجع هيئة تحرير المجلة الأوراق المقدمة للمجلة قبل إرسالها للتحكيم للتأكد من مطابقتها لشروط النشر بالمجلة، ولهيئة التحرير رفض الورقة أو إعادتها إلى المؤلف لإجراء تعديلات معينة.
- تختار هيئة التحرير اثنين على الأقل من الأكاديميين المختصين في مجال الورقة لتحكيمها وقد يستشار ثالث عند الضرورة.
- تحجب المجلة أسماء مؤلفي الأوراق عن المحكمين كما تحجب أسماء المحكمين عن المؤلفين.
- يصدر رئيس التحرير القرار النهائي بشأن نشر الورقة العلمية أو عدم نشرها.
- يجب على المؤلف إجراء كل التعديلات المطلوبة من المحكمين في فترة أقصاها 10 أيام من تاريخ استلام المؤلف للتعديلات من المجلة.

حقوق الملكية الفكرية:

- يحفظ المستشار القانوني للجامعة حقوق الملكية الفكرية للمجلة.
- يجوز للمؤلف في حال عدم قبول الورقة للنشر في المجلة تقديمها للنشر في أي مجلة أخرى.
- لا يجوز للمؤلف تقديم الورقة للنشر في مجلة أخرى بعد أن تقوم مجلة مروى التكنولوجية - عبد اللطيف الحمد بإجراءات تحكيم الورقة وتطلب من المؤلف إجراء التعديلات المطلوبة من المحكمين.
- بعد قبول الورقة العلمية للنشر بالمجلة تحتفظ المجلة بحقوق النشر والطبع كاملة.

كلمة العدد

بسم الله ، الحمد لله الذى بنعمته وفضله تتم الصالحات والصلاة والسلام على من لا نبي بعده والذى بعث معلماً ورحمة للعالمين ، سيدنا محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه وسلم.

وبعد:

القارئ الكريم نشكر لكم حسن تجاوبكم وتقبلكم للأعداد السابقة من المجلة، كما نشكر لكم آرائكم ومقترحاتكم لتجويد إصدار المجلة ، فها نحن بحمد الله وتوفيقه نطل عليكم عبر العدد الثامن من مجلة جامعة مروى التكنولوجية وكلنا إصراراً وعزيمة لمواصلة هذه الجهود ومراعاة التطوير والإبتكار والتجويد للمجلة شكلاً ومضموناً ونبشركم بصدور المجلة الإلكترونية ليحدها القارئ فى أى زمان ومكان.

كما نبشركم بإتاحة المجلة على قاعدة بيانات دار المنظومة.

ونحن إذ نضع بين يديكم هذا العدد نناشدكم بالتواصل المستمر مع المجلة ومدتها بالأوراق العلمية التى يحتاجها المجتمع فى كافة المجالات. ونتمنى أن تنال رضاكم.

والله ولى التوفيق والسداد

اسرة التحرير



محتويات العدد

رقم الصفحة	الورقة
7	* كلمة العدد
	*مدى تناسب تأهيل المراجعين الداخليين مع حجم التطورات في أهداف المراجعة الداخلية . (بالتطبيق على إدارة المراجعة الداخلية بوزارة المالية والاقتصاد بالوحدات الحكومية بالولاية الشمالية)
18 - 9	عمر بشير حسن أحمد
	*الرضا الوظيفي واثره على أداء العاملين بولاية شمال دارفور
32 - 19	عفاف محمد عيش
	*الثورة الشعبية وأثرها على العقد الاجتماعي دراسة تحليلية لبعض الثورات العربية
43 - 33	محمد زروق محمد ابراهيم
	* الدور الوسيط لبحوث التسويق في تطوير الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك النيل للتجارة - فرع القصارف .
59- 44	مهند عبدالحفيظ حسين برير
	* أنواع القبض في عقد البيع في الفقه الإسلامي
72- 60	أشرف إبراهيم عبدالله إبراهيم
	سياسة دمج ذوي الاعاقة بمدارس مرحلة الأساس دراسة تقويمية بمحلية عطبرة - ولاية نهر النيل
88 - 73	* آسيا المجرم محمد صالح
	أثر الإعلام التفاعلي في تشكيل اتجاهات الشباب السوداني دراسة تطبيقية على شباب ولاية البحر الأحمر
107 - 89	وداد محي الدين محمد نور
	إمكانية تطبيق أسلوب الموازنة على أساس النشاط في المنشآت الصناعية (دراسة ميدانية على شركة جياذ للسيارات والشاحنات القابضة)
126-108	الوليد مصطفى إبراهيم موسى

مدى تناسب تأهيل المراجعين الداخليين مع حجم التطورات في أهداف المراجعة الداخلية .
(بالتطبيق على إدارة المراجعة الداخلية بوزارة المالية والاقتصاد بالوحدات الحكومية بالولاية الشمالية)

عمر بشير حسن أحمد

قسم المحاسبة - كلية العلوم الإدارية - جامعة دنقلا

*E-mail: Omerbashir1977@gmail.com

مستخلص :

هدفت الدراسة إلى إبراز جانب التأهيل للمراجع الداخلي تماشياً مع تطور المراجعة الداخلية. اعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي والاستنباطي والوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، من خلال اختبار الفرضيات توصل الباحث إلى العديد من النتائج أهمها المراجعون الداخليون يتمتعون بمؤهلات علمية عالية ولا يتلقون تدريبات بشكل منتظم ولا تقام لهم ورش عمل و المراجعين الداخليين في الوحدات الحكومية غير مواكبين للتطورات التي حدثت في معايير المراجعة الدولية. توصل الباحث إلى عدة توصيات أهمها تدريب الكوادر البشرية التي تعمل في إدارة المراجعة الداخلية بالوحدات الحكومية وإقامة ورش عمل منتظمة لتلك الكوادر ، لا بد للمراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية من مواكبة التطورات التي حدثت في معايير المراجعة الداخلية الدولية و توزيع المراجعين الداخليين في الوحدات الحكومية حسب خبراتهم وبعدها.

الكلمات المفتاحية : المراجعة الداخلية ، المعايير الشخصية ، المعايير المهنية .

Abstract:

The study aims to highlight the professional and academic qualification to be up to date with the internal auditor development. The researcher relied on the extrapolated. deductive. historical. descriptive analytical and deductive method. According to the hypotheses test. the researcher found out several results. the most important of them are The Internal auditors have high scientific qualifications although they did not receive regular updating with standard developments in international auditing. even they didn't have organized training and workshops. The researcher recommended that human cadres who work in the department of the internal auditing in governmental units should be trained also regular workshops and training should be established and the Internal auditing in the government units must keep updating and the distribution of internal auditors in governmental units should be according to their experiences.

المقدمة :

تعتبر المراجعة الداخلية من أهم العناصر لتحسين الأداء بالمنشآت ويقصد بها الإجراءات وأساليب العمل المهني في إطار الرقابة المالية ورقابة الأداء بواسطة إدارة المراجعة الداخلية. وقد تطورت المراجعة الداخلية وزاد الاهتمام بها على الصعيدين الأكاديمي والمهني منذ تأسيس معهد المراجعين في الولايات المتحدة عام 1941م، حيث تبدأ عملية المراجعة من تقييم الرقابة الداخلية في المنشآت وبالتالي أصبحت المراجعة الداخلية تمارس أنشطتها في مختلف أجزاء التنظيم دون استثناء وتراجع كافة العمليات الإدارية والمالية والتشغيلية.

مشكلة الدراسة :

تتمثل مشكلة الدراسة في تأهيل المراجعين الداخليين في الوحدات الحكومية بالولاية الشمالية وهل يتناسب مع حجم التطورات في مجال وأهداف المراجعة الداخلية؟

هدفت الدراسة إلى التعرف على المهام الحديثة للمراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية بالولاية الشمالية حسب التطورات الحديثة للمراجعة الداخلية.

أهمية الدراسة :

تتبع الأهمية النظرية في تأهيل المراجعين مهنيًا " وأكاديميًا للقيام بالدور الرقابي وحماية المال العام .
 أما الأهمية التطبيقية هي توفير مادة علمية يمكن الرجوع لها وإثراء المكتبات العلمية .
 منهج البحث: المنهج الاستنباطي لتحديد محاور البحث ووضع الفرضيات ، والمنهج الاستقرائي
 لاختبار الفرضيات ، و المنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة ، و المنهج الوصفي بإستخدام دراسة الحالة .
 فرضية البحث: تأهيل المراجعين الداخليين في الوحدات الحكومية بالولاية الشمالية يتناسب مع حجم التطورات في مجال وأهداف
 المراجعة الداخلية وتنقسم إلي :

أدوات جمع البيانات :

- البيانات الأولية باستخدام الاستبيان.
- البيانات الثانوية من الكتب والمراجع والدوريات والرسائل الجامعية .

حدود الدراسة:

الحدود المكان : إدارة المراجعة الداخلية الولاية الشمالية - وزارة المالية
 الحدود الزمانية: 2014 م

الإطار النظري : -**مفهوم المراجعة الداخلية : -**

تعتبر المراجعة الداخلية من أهم الوسائل والطرق التي تستخدمها الإدارة للتحقق من فعالية الرقابة الداخلية.
 عرف المراجعة الداخلية على أنها أحدي حلقات الرقابة الداخلية التي تعمل على مد الإدارة بالمعلومات [1].
 من هذا التعريف يتضح للباحث أن المراجعة الداخلية هي أداة لمد الإدارة بالمعلومات.
 يعرف البعض المراجعة الداخلية (هي التي يقوم بها موظف بالمنشأة بخلاف تلك التي يقوم بها المراجع الخارجي [2].
 يرى الباحث أن هذا التعريف يوضح الفصل بين وظيفة المراجعة الداخلية والخارجية.
 تعرف بأنها (تحقيق العمليات والقيود بشكل مستمر في بعض الأحيان ويقوم بها فئة من الموظفين لحماية الأصول وخدمة الإدارة
 العليا ومساعدتها في التوصل إلى الكفاية الإنتاجية التصوي والعمل على قياس مدي صلاحية النظام المحاسبي وطرق المراقبات
 الأخرى [3].
 أما هذا التعريف ففيه نوع من الشمول في مفهوم الرقابة من خدمة الإدارة وحماية الأصول والكفاية الإنتاجية أي أنها زادت من
 مهام المراجعة الداخلية.

تعرف أيضاً بأنها وظيفة مستقلة تنشأ داخل التنظيم المعين بغرض فحص وتقييم الأنشطة التي يقوم بها هذا التنظيم [1].
 يرى الباحث أن هذا التعريف يتناول أحد المعايير المهمة للمراجعة الداخلية وهو الاستقلالية بهدف التقييم والفحص لأنشطة
 التنظيم.

عرف مجمع المحاسبين الأمريكيين المراجعة الداخلية عام 1947 علي أنها (أداة عن مراجعة العمليات المحاسبية والمالية
 والعمليات التشغيلية الأخرى) .

أما في عام 1975 قام مجمع المحاسبين بتعريف المراجعة بأنها (أداة للحكم والتقييم لتعمل من داخل المشروع تخدم الإدارة في
 مجال الرقابة عن طريق فحص واختبار مدي كفاية الأساليب المحاسبية والمالية والتشغيلية في هذا المجال [1].
 من أكثر التعاريف المقبولة والمتعارف عليها تعريف قدمه مجمع المراجعين والمحاسبين الداخليين بالولايات المتحدة الأمريكية وهي
 (نشاط تقييمي مستقل خلال تنظيم معين يهدف إلي مراجعة العمليات المحاسبية والمالية وغيرها كأساس لخدمة الإدارة.
 تعرف المراجعة الداخلية بأنها نشاط تقييمي داخل المنظمة لخدمة إدارته وتقوم بها إدارة داخل المنشأة تسمى إدارة المراجعة
 الداخلية ومجالها عمليات ونظم معلومات وأنشطة وأقسام المنظمة ككل [4].

من خلال المفاهيم السابقة يتضح للباحث أن وظيفة المراجعة تنشأ داخل التنظيم وهو ما يعني وظيفة المراجعة الداخلية هي وظيفة
 رسمية في المنظمات الحديثة وتعتبر المراجعة الداخلية أيضاً أداة من أدوات الرقابة السلوكية أي الرقابة من خلال الأفراد ويكون
 تأثير المراجعة الداخلية داخل التنظيم من خلال العمل علي تحفيز الأفراد في التنظيم علي تحقيق الأهداف المرغوبة وتقليدياً اهتم

المراجعون الداخليون بالنواحي المالية والمحاسبية، ثم امتد نطاق المراجعة الداخلية ليشمل النواحي التشغيلية بشكل مباشر أو غير مباشر فإن السجلات المحاسبية تعكس الأنشطة التشغيلية ويجب أن يتعامل المراجع الداخلي بتوازن مع العمليات المالية والتشغيلية.

أهداف المراجعة الداخلية :-

تمثل أهداف المراجعة الداخلية في هدفين هما :

- 1- التحقق من مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات ومسائل الرقابة الداخلية المصرح بها من المستويات الإدارية المختلفة.
 - 2- التحقق من مدى كفاءة وفعالية أداء الإجراءات والأقسام المختلفة
- الأغراض الحديثة المتوقعة للمراجعة الحكومية:
- إن الحاجة سوف تؤكد علي أن المراجعة الحكومية كأداة مهمة من أدوات الرقابة يجب أن تصبح أداة شاملة ومستمرة في مجال الرقابة وتقييم أداء الأنشطة والبرامج الحكومية، حيث ذهب بعض الكتاب إلي ابعاد من ذلك حيث توقعوا وطلبوا بان يكون للمراجع الحكومي دور مستمر وفعال يبدأ بمشاركته في عملية التخطيط وإعداد الموازنات بالتعاون مع المحاسبين إلي دوره في مرحلة الرقابة والمتابعة والتقييم .

المراجعة الحكومية الفاعلة بوصفها أداة رقابية مهمة هي التي تحقق الأغراض التالية [5].

- 1- التأكد من أن العمليات المالية تمت بطريقة قانونية وبعيدا عن الغش والتلاعب والتأكد من مدى الالتزام بالقوانين واللوائح والقواعد والإجراءات الموضوعية.
- 2- التأكد من أن الوحدات الحكومية قد دبرت مواردها بطرق مشروعة واستخدامها استخداماً امثل.
- 3- تقييم فاعلية نتائج البرامج الحكومية وتقييم مستوي أدائها.

أهداف وأهمية وجود معايير للمراجعة :

توجد مجموعة من الوظائف الأساسية التي يجب أن تقوم بها معايير المراجعة بما يحقق العديد من المزايا أو الفوائد لجهات متعددة ومنها: مهنة المراجعة و منشآت المحاسبة والمراجعة والمراجع ، ويمكن إجمال هذه الوظائف في النقاط التالية [1].

- 1- أهمية وجود معايير المراجعة بالنسبة لمهنة المراجعة بصفة عامة.
- تساعد في جعل مهنة المراجعة ذات كيان مستقل والتي بدونها تصبح مزاوله المهنة وظيفه آليه ج- لتحسين جودة عملية المراجعة، وتخفيض عدد المراجعات الفاشلة والعمل على تنظيم وزيادة فعالية عملية المراجعة [7].
- 2-أهمية وجود معايير المراجعة بالنسبة لمنشآت المحاسبة والمراجعة:
- تتمثل في تمكين مكاتب المحاسبة من تخفيض تكاليف تدريب الهيئة العاملة بها وحمايتها من المساءلة المهنية أو القضائية [8].
- 3- أهمية وجود معايير المراجعة بالنسبة للمراجع تعمل على تهذيب التقدير الشخصي دون إلغاء عنصر التقدير الشخصي الناتج عن كفاءة التأهيل العلمي والخبرة المكتسبة .

معايير الخدمة المهنية للمراجعة الداخلية :-

حيث تحتوي هذه المعايير علي عدد من المعايير الفرعية وهي [9].

- 1- يجب أن يتم أداء المراجعة الداخلية بحرفه وعناية مهنية.
- 2- يجب أن توفر إدارة المراجعة الداخلية تأكيداً بان التقنية المهنية والخلفية التعليمية للمراجعة الداخلية في مستوى مقبول ومناسب لأداء مهامهم.
- 3- يجب أن تمتلك أو تسعى إدارة المراجعة الداخلية للحصول علي الخبرة والمهارات والنظم المطلوبة لأداء مستويات ومهام عملية المراجعة.
- 4- يجب أن تعطي إدارة المراجعة الداخلية الاهتمام للحصول علي الخبرة والمهارات والنظم المطلوبة لأداء مسؤوليات ومهام عملية المراجعة.
- 5- المراجعون الداخليون يجب أن يلتزموا بالمعايير المهنية للأداء ويجب مراعاة أن هذا المعيار يشير إلي ضرورة التزام المراجع الداخلي بالمعايير المهنية، بالإضافة إلي دستور أخلاقيات المراجعة الداخلية الصادر عن معهد المراجعين الداخليين والذي يشمل كل من القيم الأخلاقية مثل الأمانة، الموضوعية، الولاء.
- 6- المراجعون الداخليون يجب أن يمتلكوا الخبرة، والمهارات اللازمة لأداء مهام المراجعة الداخلية، فيجب علي المراجع الداخلي

الإلمام ببعض الأساسيات في علم (المحاسبة، الاقتصاد، القانون التجاري، التمويل، الأساليب المالية، الإدارة) ويجب أن يكون له حرفية في تطبيق إجراءات وتقنيات ومعايير المراجعة الداخلية.

7- يجب أن يكون لدى المراجعين الداخليين المهارة في التعامل مع الآخرين بشكل فعال، حيث يجب أن يكون لهم القدرة على فهم العلاقات البشرية والحفاظ على علاقات مرضية مع الأفراد الذين يتم مراجعتهم.

8- يجب أن يحافظ المراجعون الداخليون على الكفاءة المهنية من خلال التعليم المستمر حيث يجب أن يكون لدى المراجع الداخلي الماماً بالتطورات في معايير المراجعة الداخلية وإجراءاتها وتقنياتها ويمكن أن يتحقق التعليم المستمر من خلال العضوية في المعاهد والجمعيات المهنية والمؤتمرات العلمية.

يجب أن يبذل المراجع الداخلي العناية المهنية الكافية والملائمة عند أدائه لمهام المراجعة الداخلية والمقصود ببذل العناية والمهارة المتوقعة من المراجع الداخلي الكفاء في ظل ظروف متشابهة.

المعايير الشخصية للمراجع :-

هذا القسم يحتوي على الصفات الشخصية لمدقق الحسابات ويتكون من عدة معايير:

- التأهيل العلمي والعملية لمدقق الحسابات فيما يلي:

- التأهيل العلمي والدراسي.

- التأهيل العلمي والعملية والخبرة المهنية.

- الربط بين التأهيل العلمي والعملية ومتطلبات الأداء المهني .

الدراسات السابقة :-

تمثلت مشكلة دراسة عبد الله موسى في هل [10]. يتم اختيار المراجعة الداخلية بينك التضامن الإسلامي وفقاً لعنصر الكفاءة

والتأهيل العلمي؟ هل تتبع إدارة المراجعة الداخلية بينك التضامن الإسلامي أسس ومقومات نظم المراجعة الداخلية المتعارف عليها

مهنيًا؟ هل واكبت إدارة المراجعة الداخلية بينك التضامن التطورات التقنية أم مازالت تقليدية؟

هدفت الدراسة إلى التعرف على نظام المراجعة الداخلية المطبق بينك التضامن الإسلامي.

اتبع الباحث المنهج الاستنباطي والاستقرائي والتاريخي والمنهج الوصفي.

أوصت الدراسة بالآتي:

1- ضرورة تدريب وتأهيل الكادر البشري في إدارة المراجعة الداخلية بالبنك.

2- ضرورة الاهتمام بتطبيق مقومات نظم المراجعة الداخلية لضمان جودة عملية المراجعة الداخلية وجودة التقارير المالية بالبنك.

3- ضرورة توجيه مزيد من الاهتمام بتدريب المديرين بإدارة المراجعة الداخلية بالمصارف على إحداث التقنيات وما توصلت إليه

نظم المراجعة الداخلية عالمياً. اتفقت الدراسة السابقة مع تناول جانب التأهيل للمراجعين بينما اختلفت في مكان التطبيق .

تمثلت مشكلة دراسة رضاء الدين عبد الحليم في [11]. معرفة إلى أي مدى أسهمت المراجعة الداخلية في تفعيل نظام الرقابة

الداخلية بالمؤسسات الحكومية.

استخدم الباحث المنهج الاستنباطي والاستقرائي والتاريخي والوصفي.

خلص الباحث إلى العديد من التوصيات منها: المراجعة الداخلية العمل على زيادة فعالية المراجعة الداخلية في تحقيق الرقابة

الإدارية بالوحدات الحكومية والعمل على زيادة فعالية المراجعة الداخلية في تحقيق الرقابة الإدارية بالوحدات الحكومية المختلفة

بالولاية الشمالية وعلى وزارة المالية دعم الجوانب التي تقضي إلى استغلال المراجعين الداخليين بالولاية وتمكينهم من ممارسة

عملهم وتدريب المراجعين الداخليين حتى تحقق المراجعة الداخلية أهدافها. اتفقت الدراسة مع الدراسة السابقة في تناول المراجعة

الداخلية بينما اختلفت في أن الدراسة تناولت تأهيل المراجعين .

الدراسة التطبيقية :

نبذه عن الإدارة العامة للمراجعة الداخلية بالولاية الشمالية:-

بعد تقسيم الولاية الشمالية السابقة وإنشاء الولاية الشمالية الحالية في العام 1992 وبعد صدور المرسوم الدستوري الذي حدد

اختصاصات وزارة المالية عملت الوزارة جاهدة في التأسيس الهيكلي وفي الفترة من 1994 وحتى 2000م تم إحداث تطورات

هيكلية وإدارية كانت في حد ذاتها إنجازاً له عظيم الأثر في تجويد وتطوير الأداء المالي إيراداً وصرفاً ورقابة مالية كذلك اهتمت

بتحريك اقتصاد الولاية في كل مجالات (التجارة والتمويل وتجارة الحدود والتجارة الخارجية والتخطيط والتنمية والاستثمار وقطاع التعاون والنقل العام والبتترول وأسواق المحاصيل).

مجتمع وعينة الدراسة :-

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، ويتكون المجتمع الأساسي للدراسة من عينة طبقية عشوائية عبارة عن 200 عينة تشمل المراجعين الداخليين بنسبة (45%) والمراقبين الماليين بنسبة (30%) ومدراء الحسابات (مدراء ماليين) بنسبة (7%) والأخرى بنسبة (18%) في الوحدات الحكومية بالولاية الشمالية. وتم توزيع عدد 130 استبانة عشوائياً وهي تمثل نسبة 65% من مجتمع الدراسة. وتم استرجاع (116) استبانة سليمة تم استخدامها في التحليل بنسبة استرجاع بلغت (89)%.

أسلوب التحليل الإحصائي المستخدم في الدراسة:-

تم ترميز أسئلة الاستبانة ومن ثمّ تفريع البيانات التي تمّ جمعها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS Statistical Package for Social Sciences) ومن ثمّ تحليلها من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع متغيرات البحث، لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضيات البحث، ولقد تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

(1) إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة المكونة من جميع البيانات باستخدام " كل من: (أ) اختبار الصدق الظاهري: والتحقق من أن العبارات التي استخدمت لقياس مفهوماً "معيناً" تقيس بالفعل هذا المفهوم ولا تقيس أبعاد أخرى ويتميز هذا التحليل بقدرته على توفير مجموعة من المقاييس التي تحدد مدى انطباق البيانات للنموذج الذي تم الكشف عنه واستبعاد أي نماذج أخرى بديلة يمكن أن تفسر العلاقة بين عبارات المقياس بناء على استجابة مفردات عينة البحث. (ب) معامل الفا كرونباخ " (Cronbach,s Alpha). وتم استخدامه لقياس الاتساق الداخلي لعبارات الدراسة للتحقق من صدق الأداء .

(2) أساليب الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة من خلال :

(أ) التوزيع التكراري لعبارات فقرات الاستبانة : وذلك للتعرف على الاتجاه العام لمفردات العينة بالنسبة لكل متغير على حدا.

(ب) الانحراف المعياري : لتحديد مقدار التشتت في إجابات الباحثين لكل عبارة عن المتوسط الحسابي.

(3) اختبارات الفروق (اختبار كاي تربيع)

وتم استخدام هذا الاختبار لاختبار دلالة الإحصائية لفرضيات البحث عند مستوى معنوية 5% ويعنى ذلك انه إذا كانت قيمة (كاي تربيع) المحسوبة عند مستوى معنوية اقل من 5% يرفض فرض العدم ويكون الفرض البديل (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية). أما إذا كانت قيمة (كاي تربيع) عند مستوى معنوية اكبر من 5% فذلك معناه قبول فرض العدم وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية .

فرضية الدراسة : تأهيل المراجعين الداخليين في الوحدات الحكومية يتناسب مع حجم التطورات في مجال وأهداف المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية .

جدول رقم (1)

العبارات	أنفأكرنباخ
1 يتمتع المراجعون بمؤهلات علمية عالية يتناسب مع حجم التطورات في مجال وأهداف المراجعة الداخلية .	0.82
2 يتلقى المراجعون الداخليون تدريب بشكل منتظم يتناسب مع حجم التطورات في مجال وأهداف المراجعة الداخلية .	0.81
3 تقام ورش عمل منتظمة للمراجعين الداخليين يتناسب مع حجم التطورات في مجال وأهداف المراجعة الداخلية .	0.78
4 يتم توزيع المراجعين الداخليين حسب خبراتهم دون تحيز يتناسب مع حجم التطورات في مجال وأهداف المراجعة الداخلية .	0.88

0.87	5	المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية مواكبة للتطورات التي حدثت في معايير المراجعة الداخلية الدولية
0.82	6	المراجعة الداخلية أداء تبادل معلومات واتصال بين المستويات الإدارية المختلفة بالوحدات الحكومية
0.86	7	توسع مجال مهنة المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية يتناسب مع حجم التطورات في مجال وأهداف المراجعة الداخلية .
0.82	8	تعمل المراجعة الداخلية على تطوير الأنظمة الرقابية بالوحدات الحكومية بما يتناسب مع حجم التطورات في مجال وأهداف المراجعة الداخلية
0.85	9	هناك تطور في مجال وأهداف المراجعة الداخلية بما يتناسب مع حجم التطورات في مجال وأهداف المراجعة الداخلية .
0.83		إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبانة 2014م

من الجدول رقم (1) نتائج اختبار الثبات أن قيم الفأكرنباخ لجميع عبارات محور الفرضية اكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جداً " من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا او على مستوى جميع عبارات المقياس حيث بلغت قيمة الفأكرنباخ للمقياس الكلى (0.83) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس عبارات محور الفرضية الأولى تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكن الباحث من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

تحليل بيانات فرضية الدراسة:-

تأهيل المراجعين الداخليين في الوحدات الحكومية يتناسب مع حجم التطورات في مجال وأهداف المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية.

1/ التوزيع التكراري لعبارات الفرضية :-

جدول رقم (2)

العبارة		أوافق بشدة		أوافق		محايد		لاوافق		لاوافق بشدة	
عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
5	4.3	43	37.1	22	19	43	37.1	3	2.6		
4	3.4	21	18.1	15	12.9	64	55.2	12	10.4		
4	2.6	11	9.5	17	14.7	71	61.2	13	11.2		
13	11.2	39	33.6	16	13.8	36	31	12	10.4		
16	13.8	28	24.1	24	20.7	40	34.5	8	6.9		
16	13.8	59	50.9	19	16.4	16	13.8	6	5.2		
25	21.6	58	50	10	8.6	21	18.1	2	1.7		

2.6	3	10.3	12	12.1	14	55.2	64	19.9	23	8-تعمل المراجعة الداخلية على تطوير الأنظمة الرقابية بالوحدات الحكومية
3.4	4	25	29	15.5	18	39.7	46	16.4	19	9-هناك تطور في مجال وأهداف المراجعة الداخلية
5.9	63	31.8	332	14.8	155	35.3	369	12.2	125	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبانة 2014م

يتضح من الجدول رقم (2) ما يلي:

أ/ أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن المراجعين يتمتعون بمؤهلات علمية عالية حيث بلغت نسبتهم (41.4%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (39.7%). أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (19%).

ب/ أن غالبية أفراد العينة لا يوافقون على أن المراجعين الداخليين يتلقون تدريب للمراجعين الداخليين بالوحدات الحكومية حيث بلغت نسبتهم (65.6%) بينما بلغت نسبة الموافقين على ذلك (21.5%). أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (12.9%).

ج/ أن غالبية أفراد العينة لا يوافقون على قيام ورش عمل منتظمة للمراجعين الداخليين بالوحدات الحكومية حيث بلغت نسبتهم (72.4%) بينما بلغت نسبة الموافقين على ذلك (12.1%). أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (14.7%).

د/ أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن توزيع المراجعين الداخليين يتم حسب خبرتهم دون تحيز حيث بلغت نسبتهم (44.6%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (41.5%). أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (13.8%).

و/ أن غالبية أفراد العينة لا يوافقون على أن المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية مواكبة للتطورات التي حدثت في معايير المراجعة الداخلية الدولية حيث بلغت نسبتهم (41.4%) بينما بلغت نسبة الموافقين على ذلك (37.9%). أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (20.7%).

ز/ أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن المراجعة الداخلية أداء تبادل معلومات واتصال بين المستويات الإدارية المختلفة بالوحدات الحكومية حيث بلغت نسبتهم (64.7%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (18.1%). أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (16.4%).

ح/ أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن توسع مجال مهنة المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية حيث بلغت نسبتهم (71.6%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (19.8%). أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (8.6%).

ط/ أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن المراجعة الداخلية تعمل على تطوير الأنظمة الرقابية بالوحدات الحكومية حيث بلغت نسبتهم (75.1%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (12.9%). أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (12.1%).

ي/ أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن هناك تطور في مجال وأهداف المراجعة الداخلية حيث بلغت نسبتهم (56.1%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (28.4%). أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (15.5%).

أن غالبية أفراد العينة يوافقون على جميع عبارات محور (فرضية الدراسة) حيث بلغت نسبتهم (47.5%) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (37.7%). أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (14.8%).

2/ الإحصاء الوصفي لعبارات فرضية الدراسة :-

فيما يلي جدول يوضح المتوسط والانحراف المعياري والأهمية النسبية لعبارات المقياس وترتيبها .

جدول رقم (3) الإحصاء الوصفي لعبارات الفرضية

الترتيب	الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
7	محايد	3.05	0.998	1- يتمتع المراجعون بمؤهلات علمية عالية
8	لاوافق	2.50	1.01	2- يتلقى المراجعون الداخليون تدريب بشكل منتظم في الوحدات الحكومية
9	لاوافق	2.30	0.890	3- تقام ورش عمل منتظمة للمراجعين الداخليين بالوحدات الحكومية
5	محايد	3.06	1.22	4- يتم توزيع المراجعين الداخليين حسب خبرتهم دون تحيز
6	محايد	3.05	1.18	5- المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية مواكبة للتطورات التي حدثت في معايير المراجعة الداخلية الدولية
3	أوافق	3.56	1.03	6- المراجعة الداخلية أداء تبادل معلومات واتصال بين المستويات الإدارية المختلفة بالوحدات الحكومية
2	أوافق	3.70	1.05	7- توسع مجال مهنة المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية
1	أوافق	3.78	0.962	8- تعمل المراجعة الداخلية على تطوير الأنظمة الرقابية بالوحدات الحكومية
4	أوافق	3.40	1.12	9- هناك تطور في مجال وأهداف المراجعة الداخلية الإجمالي
	أوافق	3.41	1.05	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبانة 2014م

يتضح من الجدول رقم (3) ما يلي:

أ/ أن جميع العبارات التي تعبر عن عبارات محور (فرضية الدراسة) يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) ماعدا العبارة الثانية والعبارة الثالثة وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على جميع عبارات الفرضية ماعدا العبارة الثانية (يتلقى المراجعون الداخليون تدريب للمراجعين الداخليين بالوحدات الحكومية) والعبارة الثالثة (تقام ورش عمل منتظمة للمراجعين الداخليين بالوحدات الحكومية).

ب/ أهم عبارة من حيث مستوى الموافقة من عبارات محور (فرضية الدراسة) هي العبارة (تعمل المراجعة الداخلية على تطوير الأنظمة الرقابية بالوحدات الحكومية) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (3.78) بانحراف معياري (0.962) تليها في المرتبة الثانية من حيث الموافقة العبارة (توسع مجال مهنة المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية) حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (3.70) وبانحراف معياري (1.05).

ج/ وأقل عبارة من حيث الموافقة من عبارات الفرضية الأولى هي العبارة (تقام ورش عمل منتظمة للمراجعين الداخليين بالوحدات الحكومية) حيث بلغ متوسط العبارة (2.30) بانحراف معياري (0.890).

د/ كما بلغ متوسط جميع العبارات (3.41) بانحراف معياري (1.05) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة يتضح من الجدول رقم (4) :

أ/ بلغت قيمة (كاي تربيع) المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة لعبارة الفرضية (68.08) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (5%) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح المحايد على أن المراجعون يتمتعون بمؤهلات علمية عالية.

ب/ بلغت قيمة (كاي تربيع) المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثانية (98) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (5%) وعليه فأن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات

أفراد العينة ولصالح غير الموافقتون على أن المراجعون الداخليون يتلقون تدريب للمراجعين الداخليين بالوحدات الحكومية.

ج/ بلغت قيمة (كاي تربيع) المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثالثة (129.7) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهى قيمة اقل من مستوى الدلالة (5%) وعلية فأن ذلك يشير الي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح غير الموافقتون على قيام ورش عمل منتظمة للمراجعين الداخليين بالوحدات الحكومية.

د/ بلغت قيمة (كاي تربيع) المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الرابعة (31.2) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهى قيمة اقل من مستوى الدلالة (5%) وعلية فأن ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح المحايدون على أن توزيع المراجعين الداخليين يتم حسب خبرتهم دون تحيز.

هـ/ بلغت قيمة (كاي تربيع) المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الخامسة (26.9) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهى قيمة اقل من مستوى الدلالة (5%) وعلية فأن ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح المحايدين على أن المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية مواكبة للتطورات التي حدثت في معايير المراجعة الداخلية الدولية.

و/ بلغت قيمة (كأي تربيع) المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة السادسة (75.3) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهى قيمة اقل من مستوى الدلالة (5%) وعلية فأن ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح المحايدين على أن المراجعة الداخلية أداء تبادل معلومات واتصال بين المستويات الإدارية المختلفة بالوحدات الحكومية.

ز/ بلغت قيمة (كاي تربيع) المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة السابعة (80.0) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهى قيمة اقل من مستوى الدلالة (5%) وعلية فأن ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقتون على توسع مجال مهنة المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية.

ح/ بلغت قيمة (كاي تربيع) المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة الثامنة (99.3) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهى قيمة اقل من مستوى الدلالة (5%) وعلية فأن ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح المحايدين على أن المراجعة الداخلية تعمل على تطوير الأنظمة الرقابية بالوحدات الحكومية.

ط/ بلغت قيمة (كاي تربيع) المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للعبارة التاسعة (42.4) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهى قيمة اقل من مستوى الدلالة (5%) وعلية فأن ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح المحايدين على أن هناك تطور في مجال وأهداف المراجعة الداخلية.

ي/ بلغت قيمة (كاي تربيع) المحسوبة لدلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة لجميع عبارات الفرضية (41) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وهى قيمة اقل من مستوى الدلالة (5%) وعلية فأن ذلك يشير إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على عبارات الفرضية .

مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة والتي نصت على: (التأهيل العلمي والعملية للمراجعين الداخليين في الوحدات الحكومية يتناسب مع حجم التطورات في مجال وأهداف المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية) تم التحقق من صحتها في جميع عبارات الفرضية بنسبة موافقة بلغت (47.5)% بينما لم تتحقق في العبارات التالية:

× يتلقى المراجعون الداخليون تدريب للمراجعين الداخليين بالوحدات الحكومية

× تتقام ورش عمل منتظمة للمراجعين الداخليين بالوحدات الحكومية.

× يتم توزيع المراجعين الداخليين حسب خبرتهم دون تحيز.

× المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية مواكبة للتطورات التي حدثت في معايير المراجعة الداخلية الدولية.

النتائج :

بعد الدراسة النظرية والدراسة الميدانية تم التوصل إلي النتائج الآتية:-

- 1/ المراجعون الداخليون يتمتعون بمؤهلات علمية عالية في الوحدات الحكومية.
- 2/ المراجعون الداخليون لا يتلقون تدريب بالوحدات الحكومية وأيضاً لا تتقام ورش عمل منتظمة لهم.
- 3/ لا يتم توزيع المراجعين الداخليين حسب خبراتهم ودون تحيز في الوحدات الحكومية.

4/ المراجعة الداخلية في الوحدات الحكومية غير مواكبة للتطورات التي حدثت في معايير المراجعة الداخلية الدولية.
5/ توسع مجال مهنة المراجعة الداخلية وأصبحت أداة اتصال وتبادل معلومات بين المستويات الإدارية المختلفة في الوحدات الحكومية.

6/ هناك تطور في مجال مهنة المراجعة من خلال تطوير أنظمة الرقابة الداخلية.

التوصيات :

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها في التوصيات الآتية :

- 1/ تدريب الكوادر البشرية في إدارة المراجعة الداخلية بشكل منتظم في الوحدات الحكومية .
- 2/ قيام ورش عمل منتظمة للمراجعين الداخليين في الوحدات الحكومية.
- 3/ تطوير المراجعة الداخلية وكوادرها لكي تواكب التطورات التي حدثت في معايير المراجعة الداخلية الدولية.
- 4/ توزيع المراجعين الداخليين في الوحدات الحكومية حسب خبراتهم دون تحيز

قائمة المصادر المراجع :

- [1] محمد سمير الصبان ، الأصول العلمية للمراجعة بين النظرية والممارسة ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 1996 م ، ص 18 ، 102 ، 103 ، 105 .
- [2] محاسب اليمن، المراجعة والتدقيق الداخلي، 15 مايو 2007 ، المراجعة الداخلية ، منتدى المحاسبين العرب. www.acc4arab.com
- [3] متولي محمد الجمل، د. محمد الجزار، أصول المراجعة، القاهرة مكتبة عين شمس، د، ت، ص 165 .
- [4] عبد الوهاب نصر شحاتة ، شحاتة السيد شحاتة ، الرقابة والمراجعة ، الدار الجامعية ، 2002م ، ص 496 .
- [5] عبد الفتاح محمد الصحن ، محمد السيد السرايا، الرقابة والمراجعة الداخلية الحديثة ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 1995م ، ص 13 .
- [6] خالد أمين عبد الله ، علم تدقيق الحسابات من الناحية النظرية ، دار وائل ، 1999 م ، ص 247 .
- [7] إبراهيم طه ، نظرية المراجعة ودراسات متقدمة في المراجعة ، المنصورة ، مكتبة الجلاء ، 2000 ، ص 32
- [8] عوض الحاج علي ، المراجعة الداخلية في السودان الممارسة العملية والرؤية المستقبلية وزارة المالية الاتحادية ، قاعة الصداقة ، يناير 2008م .
- [9] بابكر الأمين ، معايير المراجعة الداخلية ، المؤتمر الأول للمراجعة الداخلية بالسودان ، وزارة المالية الاتحادية ، قاعة الصداقة ، يناير 2008م .
- [10] عبد الله موسى عثمان إسحق ، أسس نظم المراجعة الداخلية بالقطاع المصرفي ، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة السودان للعلوم ، 2006م .
- [11] رضاء الدين عبد الحليم ، دور المراجعة الداخلية ، في تفعيل نظام الرقابة الداخلية ، رسالة دكتوراه الفلسفة في المحاسبة غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة دنقلا ، 2012 م .

الرضا الوظيفي واثره على أداء العاملين بولاية شمال دارفور

دراسة تطبيقية على إدارة الموارد البشرية (ديوان شؤون الخدمة) بوزارة المالية والاقتصاد والخدمة المدنية في الفترة 2015-2017م
صالح النور الحاج محمد^{1*} - حسن آدم أبكر حسن²
¹قسم إدارة الاعمال - كلية العلوم الادارية - جامعة الفاشر.
²ديوان شؤون الخدمة - وزارة المالية والقوى العاملة - ولاية شمال دارفور.

المستخلص

تناولت الدراسة أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين، دراسة تطبيقية على إدارة الموارد البشرية (ديوان شؤون الخدمة) بوزارة المالية والاقتصاد والخدمة المدنية بولاية شمال دارفور في الفترة من (2015-2017م). تحاول الدراسة الاجابة على الاسئلة، ما هو اثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بإدارة الموارد البشرية؟، وما هو دور العوامل المكونة لبيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي؟، وهل يؤثر نظام الحوافز المعمول به على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين؟. تلخصت اهداف الدراسة في معرفة اثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بإدارة الموارد البشرية، وبيان محددات الرضا الوظيفي للعاملين بإدارة الموارد البشرية وتوضيح أثر العوامل المكونة لبيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي. اختبرت الدراسة ثلاث فرضيات هي يؤثر عدم الرضا الوظيفي سلباً على أداء العاملين بإدارة الموارد البشرية، يرتبط فعالية الأداء في إدارة الموارد البشرية بمستوى الاهتمام بالعوامل المكونة لبيئة العمل، نظام الحوافز والمكافآت المعمول به بإدارة الموارد البشرية يؤثر على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل بيانات الدراسة الميدانية، وقد توصل إلى عدة نتائج أهمها عدم الرضا الوظيفي يؤثر سلباً على أداء العاملين وبالتالي على نتائج العمل، يعتبر العوامل البيئية عنصراً مهماً في تحقيق الرضا الوظيفي، ضعف نظام الحوافز والمكافآت المتبع أحد أسباب عدم الرضا الوظيفي، وللراتب والتدريب وتقويض السلطات وتفويض الترفقيات أدوار أساسية في تحسين درجة الرضا. ومن أهم التوصيات ضرورة الاهتمام بالعناصر المساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي، والاهتمام ببيئة العمل من قبل المديرين، وكذلك تدريب العاملين لزيادة مستوى الرضا الوظيفي وتحسين اداء العمل.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، أداء العاملين، شمال دارفور، السودان.

Abstract

The study deals with the effect of job satisfaction. (an applied study) on the performance of the human resources management (service affairs chamber). at the Ministry of Finance and Economic Planning in North Darfur State. The study seeks to answer the questions of the research problem such as. what is the role of the constituent factors in the work environment to achieve job satisfaction. How does the incentive system help in achieving the s negative affects that affect job satisfaction? The objectives of the study conclude with acknowledging the effect of job satisfaction on the performance of the staff at the human resources management. statement of the determinants factors of staff job satisfaction at HRM and clarify the effect of the constituent factors in the work environment to achieve job satisfaction. the study tested three hypotheses which negatively affect the job satisfaction and the performance of the staff at HRM. The effectiveness of the performance of job hrm associates with the level of interest regarding the constituent factors in the work environment. The incentive system rewards used at hrm affect the staff job satisfaction. The study concludes with several findings. most important which are: job dissatisfaction affects negatively the staff performance and the results of the work. the environment factors are considered important elements in achieving job satisfaction. weakness of the incentive system and rewards used are considered to be one of the reasons of job satisfaction. salary. training. delegation of power. implementation of promotion have fundamental roles in improving the degree of satisfaction. The study also concludes with recommendations. most important of which are: the necessity to consider the contributing elements in achieving job satisfaction. the necessity to look after the work environment by the managers. train the staff to increase the level of job satisfaction and improving the work performance.

Keywords: Job Satisfaction, North Darfur, Sudan.

المقدمة :

الرضا الوظيفي عبارة عن المشاعر والاتجاهات الإيجابية التي يبديها الفرد تجاه وظيفته، ولقد نال مفهوم الرضا الوظيفي اهتمام الكثير من الباحثين في المجال الإداري، ونشير هنا إلى أن العاملين في أي مؤسسة يكونون أكثر ارتباطية وكفاءة ودافعية للإنجاز عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، ويزداد هذا الشعور عندما يكون مصدره العمل. ان رضا الفرد عن وظيفته يؤدي إلى الكفاية الإنتاجية العالية، فالفرد الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط، ويكون سعيداً بها مما يزيد من كفايته الإنتاجية، أما عدم الرضا عن المهنة فينتج عنه سوء تكيف غير متوازن انفعالياً ويظهر الكثير من مظاهر الضجر والملل والاستياء والإحباط وهذه تعتبر مهددات للرضا الوظيفي. ولا شك أن هناك عوامل مؤثرة على الرضا الوظيفي، بعضها تتعلق بذاتية الفرد نفسه وبعضها الآخر متعلقة بالتنظيم الذي يعمل فيه الفرد وهي بيئة العمل التي يعيشها، كنوع العمل، وطبيعة وظيفته أو مهنته، كعمل روتيني أو متنوع.

مشكلة الدراسة :

حظي موضوع الرضا الوظيفي ولا يزال بعناية واهتمام العديد من الباحثين في الإدارة والاجتماع وعلم النفس والعلوم الأخرى، كما حظي باهتمام المديرين في المنظمات والأجهزة على حد سواء، ويرجع ذلك لاعتقادهم بأن هناك علاقة بين رضا العاملين عن عملهم وبين إنتاجيتهم والرغبة في التزود بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة. تكمن مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:- ما هو أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بإدارة الموارد البشرية؟ ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:-

- 1/ ما هو دور العوامل المكونة لبيئة العمل في تحقيق أداء أمثل بإدارة الموارد البشرية؟
- 2/ هل يؤثر نظام الحوافز المعمول به بإدارة الموارد البشرية على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين؟

فرضيات الدراسة :

- يؤثر عدم الرضا الوظيفي سلباً على أداء العاملين بإدارة الموارد البشرية.
- يرتبط فعالية الأداء في إدارة الموارد البشرية بمستوى الاهتمام بالعوامل المكونة لبيئة العمل.
- نظام الحوافز والمكافآت المعمول به بإدارة الموارد البشرية يؤثر على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

أهمية الدراسة :

- 1/ تتبع أهمية هذا البحث من حداثة موضوعها بالنسبة لإدارة الموارد البشرية بولاية شمال دارفور، وقد تبرز من خلال ما يمكن أن تتوصل له هذه الدراسة عن نتائج إيجابية باعتبارها تمثل إستجابة لإحدى أبرز القضايا والتحديات الرئيسة التي يواجهها العنصر البشري.
- 2/ يفسح هذا البحث المجال أمام الباحثين للمساهمة في إيجاد حلول لبعض المشاكل المتعلقة بتصنيف الرضا الوظيفي للعاملين بإدارة الموارد البشرية.
- 3/ يعد هذا البحث من الجهود الثرة في مجال الإدارة، والتي يؤدي الإعداد لها إلى زيادة الأداء الوظيفي في إدارة الموارد البشرية بالولاية.
- 4/ يعد هذا البحث إضافة للباحثين الجدد والعاملين الذين لهم علاقة في التعمق في موضوع الرضا الوظيفي بإدارة الموارد البشرية.
- 5/ يأمل الباحث أن يمد البحث متخذي القرار بمعلومات عن كيفية قياس الرضا الوظيفي للعاملين بالخدمة المدنية.

أهداف الدراسة :

- 1/ معرفة الآثار المترتبة على أداء العاملين بإدارة الموارد البشرية نتيجة لعدم شعورهم بالرضا الوظيفي.
- 2/ بيان محددات الرضا الوظيفي التي تساهم في تحدد درجة رضا العاملين بإدارة الموارد البشرية.
- 3/ توضيح أثر العوامل المكونة لبيئة العمل في تحقيق أداء أمثل بإدارة الموارد البشرية.
- 4/ تحديد رغبات العاملين بإدارة الموارد البشرية من أجل الوصول إلى رضا وظيفي جيد يساعدهم على أداء عملهم بصورة سلسلة وسليمة.

منهجية الدراسة :

يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك من خلال الوقوف على العوامل المحددة للرضا الوظيفي وأثرها على مستوى أداء العاملين بإدارة الموارد البشرية والآثار المترتبة عليهم شخصياً وعلى سير دولا ب العمل، ثم التركيز على بعض المقترحات من أجل الوصول إلى مستوى مقبول من الرضا الوظيفي.

مجتمع البحث والعينة: يتكون مجتمع البحث من (458) موظفاً من رئاسة إدارة الموارد البشرية بولاية شمال دارفور (ديوان شؤون الخدمة) ، أخذت (46) موظفاً عبارة عن عينة تمثل (10%) من هذا المجتمع، وقد تم اختيار مفردات العينة عشوائياً. مصادر البيانات: اعتمد الباحث على المصادر الثانوية في جمع البيانات مثل المراجع والكتب والدوريات ومواضع الشبكة العنكبوتية، كما يعتمد على المصادر الأولية والأساسية المعتمدة على أدوات الاستبانة والمقابلات الشخصية والملاحظات لجمع البيانات من المؤسسات موضوع البحث.

حدود الدراسة :

1/ الحدود المكانية: وزارة المالية- إدارة الموارد البشرية - ولاية شمال دارفور.

2/ الحدود الزمانية: 2015-2017م.

3/ الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بإدارة الموارد البشرية.

مفهوم الرضا الوظيفي

تعريف الرضا الوظيفي:- الرضا الوظيفي يعني السعادة أو الشعور الذي يتحقق عن طريق العمل وبالتالي يؤدي إلى حماس الفرد ودفعه للعمل وارتباطه به، ويحدث الرضا عندما يحس العامل أن ما يتحصل عليه من العمل يفوق ما كان يتوقعه منه [1]. كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الموظف الإيجابي أو السلبي عن العمل الذي ينتمي إليه نتيجة لتأثره بمجموعة من المتغيرات المادية والمعنوية التي تحيط به في بيئة العمل [2]. وهناك من يعرفه (هو درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة للعمل ويتحقق هذا الإشباع عن طريق الأجر، ظروف العمل، طبيعة الإشراف، طبيعة العمل نفسه)، وتعريف آخر لمفهوم الرضا عن العمل (يعرف الرضا عن العمل على أنه مشاعر الفرد تجاه وظيفته والنتائج عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه وإدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة.

كما يعرفه [3]. بأنه مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية وفي كلتا الحالتين تعبر عن مدى

الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من خلال عمله [4].

وقد عرف أيضا بأنه مجموعة المشاعر الإيجابية والسلبية تجاه ما تقدمه الوظيفة للعامل من مزايا مادية ونفسية واجتماعية مقارنة بما يتوقعه هذا العامل منها، مما يترك أثراً ملموساً على مستوى أداء العمل وإنتاجية العمل (نفس الدورية السابقة، 2005م). مفهوم الرضا الوظيفي:-

الرضا في اللغة ضد السخط، وارتضاه رضي عنه أي أحبه وأقبل عليه [5]. أما في الاصطلاح فإنه ثمرة من ثمار الحب وأن الحب يورث الرضا [6]. قال تعالى: (ارجعي إلى ربك راضية مرضية) (سورة الفجر: الآية 28).

مفهوم الرضا الوظيفي من الناحية الإدارية:-

الرضا الوظيفي (عبارة عن شعور الفرد بمدى إشباع الاحتياجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة، إذ تتوقف درجة الرضا عن مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها وذلك من خلال عمله في وظيفة معينة وما تتبعه هذه الوظيفة من حاجات للفرد بالفعل).

ويشرح كاي كيبيل مفهومه للرضا الوظيفي بأنه (ذلك الشعور بالاكتمال والإنجاز النابع من العمل، هذا الشعور ليس له علاقة بالنقود أو المميزات أو حتى الإنجازات، إنما ذلك الشعور بالارتياح النابع من العمل ذاته). الفني الذي ينتج في اكتشاف الآلة التي تسببت في تعطيل الإنتاج واصلاحها يشعر بالفخر لما أنجزه [7].

يرتبط الرضا الوظيفي بالوظيفة الواحدة أكثر من مصدر لتحقيق الرضا، فالإنسان قد يشعر بالرضا نتيجة لارتفاع أدائه في العمل أو جودة عمله أو تعلم مهارات جديدة أو العمل كجزء من فريق العمل وكذلك مساعدة زملاء أو زيادة قدراته الشخصية أو حتى تلقي الثناء، فيمكن لأي عامل الحصول على عشرة مصادر للشعور بالرضا على الأقل [8]. أهمية الرضا الوظيفي:- يعتبر قياس

الرضا الوظيفي من أهم المؤشرات والمدخلات الهادفة لتحديد مجالات التحسين في الأنظمة والإجراءات الداخلية بهدف توفير بيئة داعمة للموظفين لضمان تميزهم وتطويرهم.

ويكتسب الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف، المؤسسة والمجتمع على النحو التالي:-

أ/ أهمية الرضا الوظيفي للموظف: ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى:-

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل.

- الرغبة في الإبداع والابتكار.

- زيادة مستوى الطموح والتقدم.

- الرضا عن الحياة.

ب/ أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في عدة صور منها:- ارتفاع في مستوى الفعالية، زيادة في الإنتاجية، تخفيض تكاليف الإنتاج وارتفاع في مستوى الولاء للمنظمة أو المؤسسة.

ج/ أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:-

ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية وارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

أنواع الرضا الوظيفي:- يمكن تقسيم الرضا الوظيفي إلى نوعين هما:-

1/ رضا وظيفي كلي أو عام: ويمثل هذا النوع من الرضا جميع جوانب ومكونات العمل بمعنى اتجاه عام للفرد نحو العمل الذي يقوم به، وهنا يكون الموظف قد وصل إلى أقصى درجة رضا عن عمله ولكن ليس من الضروري أن تتوافر جميع العوامل المؤثرة على الرضا، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه.

2/ رضا وظيفي جزئي أو نوعي: ويمثل هذا النوع شعور الفرد الوجداني عن بعض جوانب أو أجزاء ومكونات العمل، وتتضمن هذه الجوانب مثلاً سياسة المنظمة، بيئة المنظمة، الحوافز المادية، الحوافز المعنوية... الخ [9].

النظريات المفصلة للرضا الوظيفي:- هناك عدة نظريات حاولت تفسير ظاهرة الرضا الوظيفي نذكر منها:-

1/ نظرية تدرج الحاجات: وصاحب هذه النظرية هو ابراهام ماسلو، ويرى ماسلو في نظريته أن الإنسان لديه عدد من الحاجات وهذه الحاجات تتدرج حسب إشباعها ودرجة إلحاحها في مدرج هرمي.

فالحاجات الفسيولوجية تأتي أولاً في أولوية الإشباع تليها حاجات الأمان ثم الحاجات الاجتماعية، وأخيراً حاجات تأكيد الذات، فسلوك الفرد تتجه إلى إشباع الحاجات الأكثر أهمية وهي الحاجات الدنيا (الفسيولوجية) في سلم الإشباع، ثم ينتقل إلى الحاجات التي تليها في الأهمية (حاجات الأمان)، وهكذا يتم التدرج في سلم الإشباع، فالحاجات الإنسانية كما يراها ماسلو تنقسم إلى خمسة مجموعات [10].

1- الحاجات الفسيولوجية: وهي تتضمن أساسيات الحياة من النواحي الجسمانية الأساسية مثل الحاجة للمأكل والمشرب والنوم والمأوى... الخ.

2- حاجات الأمان: وهي الحاجة إلى الأمان والشعور بالطمأنينة فيما يتعلق بالبيئة المحيطة به ولا يقتصر الشعور بالأمان والاطمئنان على الكيان المادي للفرد وإنما يتضمن الأمان النفسي والمعنوي أيضاً. فاستقرار الفرد في عمله وانتظام دخله.

3- الحاجات الاجتماعية والعاطفية: وهي تتضمن حاجة الانتماء والشعور بالعاطفة تجاه الآخرين وشعور الآخرين به وإنما بحاجة إلى رفقاء ومجتمع يتفاعل معه.

4- حاجات التقدير: الإنسان يجب أن يقدره الغير وتكون له مكانة عند غيره وبذلك يكون دائماً ساعياً لتحقيق هذه الحاجة.

5- حاجات تحقيق الذات: وهي حاجة الفرد إلى تحقيق كل ما يدفع بقدراته نحو آفاق تحقق له المكانة السامية والمرموقة التي يسعى لها. [11].

2/ نظرية الدررير: حاول الدررير في نظريته هذه في جمع الحاجات الخمسة التي اثبتها ماسلو في نظريته الي ثلاثة مستويات هي :- أ- حاجة الوجود: وهي الحاجات التي يتم اشباعها بواسطة الماء، الغذاء، الأجور ظروف العمل وتمائل الحاجات الفسيولوجية عند [12].

ب- حاجة الارتباط: يتم إشباعها بواسطة العلاقات الاجتماعية التبادلية مع الآخرين وتشبه الحاجة الاجتماعية عند ماسلو.

ج- حاجات النمو: تركز على تطوير قدرات وإمكانات الفرد والرغبة في النمو الشخصي ويتم اشباعها من خلال قيام الفرد بعمل

منتج أو إبداعي وهذه تمثل حاجات التقدير والاحترام وتحقيق الذات عند ماسلو.
3/ نظرية ذات العاملين: قام فردريك بتطوير هذه النظرية على ضوء الدراسات التي قام بها فردريك على مائتي مهندس ومحاسب حول أهم العوامل التي تحقق لهم الإشباع في العمل.
وقد صنف بعد ذلك هذا الباحث هذه العوامل إلى قسمين أساسيين أطلق على أحدهما (الدافعة) وعلى الآخر (عوامل الوقائية) ، فهيرزبيرج يقسم الاحتياجات إلى:-

أ) العوامل الدافعة: وهي العوامل التي تسبب وجود الرضا والإشباع الوظيفي وهي تدفع إلى العمل والأداء الجيد والتجديد والالتزام، وقد وجد هيرزبيرج أن هذه العوامل تتعلق بالوظيفة نفسها أي بمحتويات الوظيفة وهي [13]:-
1- المسئولية واتساعها وتنوعها وألا تنحصر الوظيفة على التنفيذ فقط.
2- التقدم، أي للعمل الذي يتيح للفرد التقدم.
3- الاعتراف، أي اعتراف الغير بالعمل والشخص وأهميته وما يقوم به.
4- طبيعة العمل وأم يكون له معنى ويحمل طابع التحدي.
5- الإنجاز، أي وجود العمل الذي يشعر به الموظف أنه أنجز شيئاً.
ولهذا سميت هذه العوامل بالدوافع لأنها هي التي تدفع إلى تحسن الاداء والعمل واستمرار هذا التحسين، وأن توافرها هو الذي يسبب الرضا ولهذا سميت أيضاً عوامل الرضا.

ب) العوامل الوقائية: وتوافر هذه العوامل مهم جداً وبها يمكن معرفة مشاعر الاستياء وذلك مثل الأجور، ظروف العمل، سياسات الشركة وتنظيمها، الإدارة والقيادة، الأمان الوظيفي، درجة الإشراف، مستوى العلاقات والترابط مع الزملاء ومع المشرفين ومع المرؤوسين والمزايا العينية. وأن عدم وجود هذه العوامل يسبب عدم الرضا الذي يؤدي إلى الإهمال والتأخير والغياب والرغبة في ترك العمل.
4/ نظرية العلاقات الإنسانية: تعتمد العلاقات الإنسانية على ضرورة تفهم حاجات الأفراد ورغباتهم وبالتالي العمل على تحقيق تلك الرغبات في حدود الأهداف العامة المقررة بحيث يسود تعاون وفهم مشترك بين كل المسؤولين عن الإدارة والعاملين على كافة مستوياتهم من أجل إنتاج أفضل وكفاية أعلى، وقد أكدت الاتجاهات الحديثة في الإدارة أن المناخ الاجتماعي الذي يعيش فيه العاملون يحقق نتائجاً أوفر وأفضل إذا ساد فيه الطمأنينة والثقة وبالتالي تزداد

القدرة على التكيف والرضا عن العمل، ولذا كان للعلاقات الإنسانية أهميتها في الوفاء بالمطالب الأساسية في حياة الفرد، تلك المطالب والاحتياجات التي لا تعبر فقط عن حاجات مادية خالصة وإنما تعبر أيضاً عن حاجات نفسية إذا ما أشيعت أصبح الفرد أكثر شعوراً بالرضا عن عمله وأكثر تعاوناً مع الآخرين على تحقيق الهدف المطلوب الرضا الوظيفي واثرة على أداء العاملين بولاية شمال دارفور
5/ نظرية التوقع: صاحب هذه النظرية هو فيكتور فروم Vector Veroom وقد بنى هذه النظرية على أساس أن دافعية الفرد للقيام بأداء معين في العمل تحكمه منافع العوائد التي يتوقع أن يتحصل عليها من الأداء، ودرجة التوقع لدى الفرد ويمكن صياغة ذلك في الفرض المبسط التالي: الدافعية لأداء معين = الرغبة × التوقع / 5 نظرية التوقع: صاحب هذه النظرية هو فيكتور فروم Vector Veroom وقد بنى هذه النظرية على أساس أن دافعية الفرد للقيام بأداء معين في العمل تحكمه منافع العوائد التي يتوقع أن يتحصل عليها من الأداء، ودرجة التوقع لدى الفرد ويمكن صياغة ذلك في الفرض المبسط التالي: الدافعية لأداء معين = الرغبة × التوقع [14].

كيفية تحقيق الرضا الوظيفي:- إن كيفية تحقيق الرضا الوظيفي تتطلب إيجابية كل العناصر أو الجوانب المؤثرة على الرضا سواء كانت تتعلق بالعمل ذاته أو الفرد ذاته أو بيئة العمل أو المناخ التنظيمي بالمنظمة أو البيئة المحيطة، وكلما كانت الإدارة قادرة على الاختيار السليم للأفراد وتوفير شروط الخدمة المناسبة والتدريب المناسب وظروف العمل المواتية وتكنولوجيا الإنتاج المناسبة وبث روح التعاون بين العاملين وتطبيق حوافز مادية ومعنوية على العاملين ومعاملة كريمة وعدالة ومساواة في التعامل وعدم التهميش الوظيفي وتوفير بيئة صالحة للعمل كلما حققت الرضا الوظيفي للعاملين

مصادر الرضا الوظيفي :-

ولعل العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي سلباً أو إيجاباً هي ذاتها العوامل المؤثرة على الروح المعنوية والتي تعرف بمصادر الرضا وتنقسم إلى مصادر داخلية وخارجية للرضا.
1/ المصادر الداخلية للرضا الوظيفي: هو مصادر تحقيق الرضا من خلال العمل ذاته على أساس أن يكون قادراً على استغلال

قدرات الفرد ويشعر الفرد بأهميته وأهمية ما ينجزه ويحقق للفرد حرية التصرف والاعتماد على النفس، وتتمثل في طبيعة ومحتوى العمل، التدريب، ساعات العمل، حرية التصرف، الرغبة في العمل، الإحساس بأن العمل يشبع حاجات الفرد وإشباع الذات.

2/ المصادر الخارجية للرضا الوظيفي: ويقصد بها تلك المصادر التي تحقق الرضا الوظيفي من غير العمل ذاته وهي الأجر، المناخ التنظيمي، الترقية، التحفيز، الإشراف والقيادة، جماعة العمل، البيئة الخارجية، ظروف العمل المادية. مقياس الرضا الوظيفي:- يمكن حصر الأساليب المستخدمة في قياس الرضا إلى نوعين هما [15]. المقاييس الموضوعية: حيث يمكن قياس رضا العاملين باستخدام طريق استخدام أساليب قياس معينة مثل معدل الغياب، ومعدل ترك الخدمة، معدل الحوادث في العمل، ومعدل الشكاوى ومستوى إنتاج الموظف. المقاييس التي تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محددة مثل استمارة التقييم التي تستعمل للإجابة على مجموعة من الأسئلة خاصة بالرضا الوظيفي أو استخدام طريقة المقابلات الشخصية التي يجريها الباحثون مع العاملين في المنظمة ولكل طريقة مزاياها وعيوبها وظروف استخدامها. كما أن هنالك عوامل أخرى لقياس الرضا الوظيفي وهي على النحو التالي [16].

- 1/ الاستقرار النفسي والوجداني.
- 2/ حالة السرور والرضا في مكان العمل.
- 3/ حالة الرؤساء والزملاء.
- 4/ احترام التعاون والاندماج بين أفراد المجموعة التي يعمل فيها الفرد.
- 5/ الشعور بالتقدم والترقي بالوظيفة.
- 6/ تحقيق الجزء الأكبر من الطموحات الشخصية والأسرية من خلال الوجود في الوظيفة.
- 7/ الشكر والثناء.
- 8/ قرب الفرد من الرؤساء والمدى العام وذلك لمشاورته والأخذ بأفكاره تعطي نوع من الرضا.
- 9/ الاستجابة للنقد البناء وتقبله للأفكار ذات الموضوعية لحل المشاكل والصعوبات التي تواجه المؤسسة.
- 10/ الإنضباط في العمل وتنفيذ اللوائح والقوانين.
- 11/ توفير جميع الحاجات الاجتماعية.
- 12/ الراتب الذي يناسب المؤهل الأكاديمي.
- 13/ مكان العمل الصحيح المريح.
- 14/ نوع العمل الذي يؤدي لا يوجد به مشقة في الاداء .
- 15/ مواعيد العمل المناسبة والغير متضاربة مع الالتزام الاسرية .
- 16/ نظام الاجازات الذي يراعي ظروف الفرد العامل .
- 17/ العمل الذي يؤديه الفرد لا يتعارض مع العادات والتقاليد حتي لا يقابل بالمعارضة وعدم الرضا من المجتمع .
- 18/ اتاحة المؤسسة فرص التدريب والتاهيل داخليا وخارجيا .
- 19/ يقاس الرضا بتقدم المؤسسة وزيادة ارباحها واتساع رقعتها وفروعها وقوة سمعتها .
- 20/ يقاس الرضا عند الفرد عندما تقدم له الحوافز المعنوية، مثل شهادة الشكر والتقدير أمام الزملاء مع اظهار الاعمال التي تقدم به الفرد العامل كمثال للاخرين، عمل احتفال وداع للذين قدموا أعمال جلية خلال عملهم في المؤسسة وغيرها من الحوافز المعنوية.

مهددات الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا الوظيفي هو اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها العامل حيث يشعر بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية، والاقتصادية، والإدارية المتعلقة بالوظيفة. فإن المحددات تسهم إسهاماً مباشراً أو غير مباشر لتحديد درجة رضا الفرد عن الوظيفة.

أسباب مهددات الرضا الوظيفي:-

هنالك عدة أسباب تجعل الموظف أو العامل مستاء من وظيفته وتحول دون حصوله على الرضا التام، حيث تمثل مهددات وهي:-

- 1/ عدم وجود أمان وظيفي.
 - 2/ عدم احترام الموظف بالشكل اللائق.
 - 3/ وجود الوساطة والمحسوبية تؤثر على الموظف.
 - 4/ عدم إنصاف الموظف المظلوم داخل العمل.
 - 5/ عدم وجود رواتب محددة وترقيات وحوافز مادية أو معنوية.
 - 6/ العمل في غير التخصص.
 - 7/ عدم التقدير وعدم التفريق بين المجتهدين.
 - 8/ الأجر المتدني وعدم الاحترام وسوء المعاملة من جهة صاحب العمل أو المدير، وعدم توافق بيئة العمل مع العامل من النواحي الصحية وغير ذلك.
 - 9/ عدم المساواة بين الموظفين، وفرض آراء الغير على الموظف أو مجموعة قليلة من الموظفين تشجع المدراء على الوشاية وعدم التأكد من الموظف المنقول عنه.
 - 10/ تحميل الموظف بأخطاء زملاءه.
 - 11/ لا يحظى الموظف بمكان مخصص له ومريح ولا فترة راحة كاملة كبقية زملاءه كما هو منصوص عليه في قانون العمل.
 - 12/ رفع تقارير سلبية ضد الموظف من المدير المباشر.
- مظاهر مهددات الرضا الوظيفي:- هنالك عدة مظاهر لمهددات الرضا الوظيفي منها الآتي:-

- 1/ عدم وجود ميالة للموظفين بمصلحة العمل.
 - 2/ ارتفاع معدل دوران العمل.
 - 3/ وجود بطالة وهمية.
 - 4/ زيادة طلبات النقل والندب والاستقالة والإعادة والاضطرابات والاعتصامات والمشاكل الداخلية وكثرة التحقيقات والغياب والأرائيك المرضية والجزاءات وسوء الأداء والإنتاج وغيره.
 - 5/ عدم تنفيذ التعليمات وكذلك عدم الاهتمام وعدم التركيز في العمل مما يؤدي إلى آثار سلبية.
 - 6/ الفشل في العمل أو عدم تنفيذه كما هو مخطط له.
 - 7/ كثرة الغياب بعذر وبغير عذر.
- ويمكن تبويب هذه المهددات منهجياً على النحو التالي [17]:

- 1-عوامل ذاتية تتعلق بالعاملين أنفسهم.
- 2-عوامل تنظيمية تتعلق بالتنظيم وظروف وشروط العمل.
- 3-عوامل تعليمية تتعلق بالبيئة والنظم الأخرى التي يوجد فيها التعليم أو يتعامل معها.

ب) العوامل التنظيمية :

وهي عوامل تتعلق بالتنظيم، وما يسود هذا التنظيم من أوضاع أو علاقات وقد ترتبط بالوظيفة أو الموظف وأهم هذه العوامل ما يلي:-

- 1/ الرضا عن نظم وأساليب وإجراءات العمل: هذا العنوان يقودنا مباشرة إلى مسببات الرضا عن العمل والتي يمكن أن تقسم إلى مجموعتين [18].
- أ) المسببات التنظيمية للرضا وهي:-

1- نظام العوائد: مثل الحوافز والمكافآت والترقيات حيث يحس الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقاً لنظام محدد يتضمن نواظرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل.

2- الإشراف: إن إدراك الفرد بمدى جودة الإشراف الواقع عليه يؤثر في درجة رضاه عن

الوظيفة والأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد ووجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمايته لهم.

3- سياسات المنظمة: وهي تشير على وجود أنظمة عمل لوائح، وإجراءات وقواعد تنظم العمل، وتوضح التصرفات وتسلسلها

بشكل يسير العمل ولا يعيقه.

4- تصميم العمل: فيها يكون للعمل تقسيم سليم يسمح بالتنوع والمرونة، والتكامل، والأهمية والاستقلال، وتوافر معلومات كاملة يكون هناك ضمان نسبي بالرضا عن العمل.

5- ظروف عمل جديدة: كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة ساعد ذلك على رضا العاملين عن عملهم، ومن أهم هذه الظروف ما يسمى الإضاءة والحرارة والتهوية وحجم المكتب والتلفون، وترتيب المكاتب، وحجم الإنفعالات الشخصية وحجم الحجرة وغيرها.

ب) المسببات الشخصية للرضا

أظهرت الدراسات أن الرضا عن العمل يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء ومن أهم هذه المسببات ما يلي:-

1/ احترام الذات: كما كان هنالك ميل لدى الفرد للاعتزاز برأيه، واحترام ذاته والعلو بقدره كان أقرب إلى الرضا عن العمل، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بخس في قدرهم، أو عدم الاعتزاز بالذات فإنهم عادة ما يكونون غير راضين عن العمل.

2/ تحمل الضغوط: كلما كان الفرد قادراً على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كان أكثر رضا، أما أولئك الذين يتقاسمون بسرعة وينهارون فور وجود عقبات فإنهم عادة ما يكون مستائين.

3/ المكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفية والأقدمية زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفياً واجتماعياً وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد.

4/ الرضا العام عن الحياة: يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم أما التمسك في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التماسك إلى عملهم.

2/ الرضا عن العلاقة بالرؤساء والمزلاء: إن علاقة الموظف برؤسائه وزملائه علاقة تنعكس سلباً أو إيجاباً عليه فإذا كانت العلاقة جيدة ومستقرة انعكست إيجاباً على أدائه وإذا شابته هذه العلاقة أي شائبة انعكس ذلك سلباً على أداء الموظف وبالتالي أصبح محدداً له يحول دون حصوله على الرضا.

3/ الرضا عن شروط العمل: تمثل شروط العمل في عدد ساعات العمل- الإجازات- العمل الإضافي- الأجور- فوائد ما بعد الخدمة- الخدمات الاجتماعية- العناية الصحية- وهي يمكن أن تنعكس إيجاباً على أداء الموظف أو العامل فيحصل على الرضا، أو تنعكس سلباً على أدائه فتصبح محدداً له تحوّل حصوله على الرضا.

4/ الرضا عن الوظيفة وما تتيحها الوظيفة لشاغلها من إشباعات: ويتسع مفهوم الرضا عن الوظيفة ليشمل مسمى الوظيفة ومحتواها، ونطاقها، ومداهما، ما تمنحه هذه الوظيفة لشاغلها من إثراء وظيفي وما تنعكس من ذاتية وتنوع واستغلال ومسئولية.

فالإشباع هو الفرق بين النتائج والأهداف التي يتوقع الفرد أن يحققها والنتائج أو الأهداف التي حققها بالفعل.

5/ الرضا عن النواحي الاجتماعية: تتمثل في الآتي:-

- 1- بحث المشكلات الاجتماعية للموظف ومساعدته في حلها.
- 2- توفير الرعاية الصحية وتخصيص أيام للترفيه ما أمكن.
- 3- توفير وسائل الإنتاج المناسبة للعاملين.

ج) العوامل التنظيمية (البيئية): وهي عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها الفعلي على الموظف بالصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته وعمله ومن هذه العوامل الانتماء الاجتماعي حيث أثبتت دراسات مختلفة أن قدرة الموظف على التكيف مع وظيفته واندماجه فيها كان أحد العوامل المحددة لرضاه الوظيفي وأن الانتماءات الديموجرافية لبعض العاملين (للريف والمدينة) كان لهما أثر واضح على درجة تكيفهم واندماجهم في العمل، الأمر الذي صار الاعتقاد معه بأن الإطار البيئي والثقافي للموظف. والتكيف الوظيفي أمر مهم في إنتاجية العامل وعطاءه في العمل، فكلما كان الإنسان راضي عن عمله ومنتدج فيه وله علاقات اجتماعية طيبة في العمل يسودها الإلفة والمحبة والرضا كلما كان أفضل في أدائه وعطاءه.

ومصطلح إدماج الموظف (Employee Engagment) هي نظرية إدارية فالوظائف المدمج هو الموظف المشارك والمتحمس في عمله، ولذلك سيتصرف حسب رغبات المنشأة التي يعمل فيها، فالإدماج هو جزء من جذب الموظف. كما أن نظرة المجتمع إلى الموظف ومدى تقدير لدوره وما يسود هذا المجتمع بمؤسساته ونظمه من أوضاع وقيم- كل ذلك- يعكس تأثيراً إيجاباً وسلباً على إدماج الموظف

وتكامله مع وظيفته لأن (ما كان خارج الإنسان يؤثر فيما هو موجود بداخله)

الدراسة الميدانية:

نبذة تعريفية عن ديوان شؤون الخدمة:

نشأة ديوان شؤون الخدمة:- أنشأ ديوان شؤون الخدمة المدنية لجمهورية السودان في سنة 1955م تحت مسمى دائرة شؤون الموظفين ثم تم تغيير الاسم بموجب المرسوم الاميري رقم 10 لسنة 1960 إلى ديوان الموظفين ثم بموجب القانون رقم 67 لسنة 1996 عدل إلى مسمى ديوان الخدمة المدنية لتحقيق عدة أهداف منها:-

1/ سلامة تطبيق القواعد القانونية المتعلقة بشؤون الخدمة المدنية.

2/ رفع مستوى الخدمة العامة وضمان حسن سير وانتظام العمل بالجهات الحكومية.

3/ دعم كفاءة أجهزة الخدمة العامة المختلفة وزيادة قدرات العاملين فيها.

4/ تطوير أنظمة الخدمة المدنية بما يتوافق مع متطلبات التنمية الاقتصادية.

أما في مديرية دارفور سابقاً فقد تم فتح مكتب لشؤون الخدمة برئاسة المديرية في أوائل السبعينات من القرن الماضي وتم نقل موظفين من رئاسة الديوان المركزي وتفويضهم للقيام بأعباء شؤون الأفراد بالمديرية في حدود التفويض الممنوح من الرئاسة وظلت معظم الإجراءات تتم مركزياً. أما في وحدات الحكومة الأخرى بالمديرية فيقوم بتلك الأعباء موظفين من ديوان الموظفين العموميين. استمر الحال هكذا حتى العام 1980 والذي فيه تم إلغاء المديرية وقيام نظام الأقاليم بالسودان. وتبع قيام الأقاليم إنشاء وزارات فكان ديوان شؤون الخدمة بإقليم دارفور ومقره الفاشر عاصمة الإقليم ضمن الإدارات المكونة للخدمة العامة [19]. وتتبع إدارة الخدمة العامة إلى وزارة المالية وتعمل لإقليم دارفور بأجمعه.

توسع نشاط ديوان شؤون الخدمة فتم فتح مكاتب لشؤون العاملين في جميع المصالح الحكومية ومجالس المناطق بالإقليم وتم تفويض بعض المعلمين للقيام بأعباء ضباط شؤون العاملين نظراً لكثافة عدد المعلمين بهذه المجالس ولقلة عدد ضباط شؤون العاملين. في عام 1986م تم تعيين وتوزيع عدد كبير من ضباط شؤون العاملين في جميع المصالح الحكومية ومجالس المناطق وبالتالي تم إعفاء المعلمين والموظفين العموميين وتسليم تلك المكاتب لمسؤولي الديوان.

استمر ديوان شؤون الخدمة يؤدي دوره مقدماً خدماته للعاملين بإقليم دارفور جميعه حتى عام 1994 حيث تم وبموجب المراسيم الدستورية إلغاء نظام الأقاليم واستبداله بالولايات، وكانت ولايات دارفور الثلاثة (شمال، جنوب وغرب دارفور) ومن تلك الأثناء وحتى اليوم أصبح الديوان مسؤولاً عن العاملين بولاية شمال دارفور فقط بينما أصبح لكل ولاية ديوان خاص بها ظل ديوان شؤون الخدمة طيلة هذه الفترة يعمل بالتفويض من الديوان المركزي في جميع شؤون الوظيفة العامة عدا اليسير من السلطات التي منحت من المركز لمدير الخدمة العامة.

(1) رئاسة ديوان شؤون الخدمة، مقابلة الأستاذ صلاح الدين محمد حسين، 2018.

في العام 1995م تم نقل تبعية الوظائف من الدرجة الرابعة فما دون من الحكومة الاتحادية إلى الولايات في إطار نقل المزيد من الصلاحيات والسلطات للولايات في مجال القوى العاملة واتخاذ القرارات وفي تعديل قانون الخدمة العامة لسنة 2000، ارتفعت التبعية لتكون من الدرجة الثانية فما دون بدلاً من الرابعة وجاء الدستور الانتقالي لسنة 2005م بمنح سلطات واسعة للولاية تضمنت إصدار دساتيرها الخاصة ومن ثم كافة التشريعات الأخرى من قوانين ولوائح ومنشورات عدا تلك التي تم مركزتها. وبموجب هذا الدستور قامت السلطات التنفيذية والتشريعية وديوان شؤون الخدمة بشمال دارفور بوضع وإجازة كافة قوانين الخدمة المدنية، والتي لا زالت سارية حتى الآن.

تأرجحت تبعية الخدمة العامة بالولاية بين وزارة المالية وأمانة الحكومة حتى العام 2008 حيث صدر قرار بإنشاء وزارة للحكم المحلي والخدمة المدنية فأصبحت الخدمة العامة ضمن إدارات هذه الوزارة، عادت مرة أخرى في العام 2010 إلى وزارة المالية، ولا تزال تتبع للمالية حتى هذه اللحظة.

اختصاصات ديوان شؤون الخدمة:- حددت المادة (8) من قانون الخدمة المدنية لولاية شمال دارفور لسنة 2006 اختصاصات الديوان في الآتي:-

1/ إعداد السياسات والخطط في مجال الخدمة المدنية والإصلاح الإداري بالولاية.

2/ إجراء الدراسات اللازمة حول الهياكل التنظيمية والوظيفية ومقررات الوظائف.

- 3/ إعداد موازنة الفصل الأول والإشراف عليها ومتابعة تنفيذها بالتنسيق مع وزارة المالية.
- 4/ إعداد وتنفيذ برامج وصف وتحليل وترتيب وتقويم الوظائف بالخدمة المدنية.
- 5/ إعداد دراسات تشريعات الخدمة المدنية.
- 6/ الإفتاء بشأن تشريعات الخدمة المدنية.
- 7/ القيام بالتمتيش والتأكد من سلامة تطبيق قوانين ولوائح ومنشورات الخدمة المدنية ومراجعة عمل شؤون الأفراد بالوحدات.
- 8/ حصر وتصنيف وتنظيم وحفظ البيانات والمعلومات المتعلقة بشاغلي الوظائف القيادية العليا.
- القوانين واللوائح التي تنظم عمل الديوان:-
- يقوم الديوان بإعداد مسودات ومتابعة مصادقة وتطبيق وتنفيذ تشريعات الخدمة المتمثلة في:-
- 1/ قانون الخدمة المدنية لولاية شمال دارفور لسنة 2006.
- 2/ قانون محاسبة العاملين بالخدمة المدنية لولاية شمال دارفور لسنة 2006.
- 3/ لائحة الخدمة المدنية لولاية شمال دارفور لسنة 2008.
- 4/ المنشورات التي تصدر من ديوان الخدمة المركزي والمنشورات الولائية.
- 5/ الأوامر والتوجيهات التي تصدر من والي الولاية ووزير المالية.
- 6/ قوانين المعاشات ولجنة الاختيار والتدريب وديوان العدالة والحسبة والمظالم والتي لها صلة مباشرة وغير مباشرة بعمل الديوان.

مكونات الهيكل التنظيمي للديوان:- يتبع الديوان الآن لوزارة المالية والاقتصاد والخدمة المدنية تحت إشراف الوزير مباشرة إضافة على علاقته بالديوان الاتحادي ويضم الإدارات الآتية:-

- 1/ إدارة مقررات الوظائف.
- 2/ إدارة الإصلاح الإداري.
- 3/ إدارة الشؤون القانونية والإفتاء.
- 4/ إدارة الوظائف القيادية.
- 5/ إدارة التعيينات والإمтиازات.
- 6/ إدارة الشؤون المالية والإدارية.
- 7/ إدارة الحصر والإرشيف.
- 8/ إدارة القوى العاملة.
- 9/ إدارة الترقيات

القوى العاملة بإدارة الموارد البشرية (ديوان شؤون الخدمة):-

أدناه معلومات إحصائية للقوى العاملة بإدارة الموارد البشرية (ديوان شؤون الخدمة، 2018م).

الجدول رقم (1) إحصائية العاملين بالديوان بالولاية حسب النوع

البيان	العدد	النسبة
ذكور	254	55.5%
إناث	204	44.5%
الجملة	458	100%

المصدر: ديوان شؤون الخدمة بالولاية، 2018

إجراءات الدراسة الميدانية :

- 1/ وصف الإستبانة :- اشتملت الاستبانة التي استخدمت لجمع البيانات والمعلومات التي تتعلق بموضوع البحث على عدد من البنود التي تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها للإجابة عنها بواسطة المبحوثين من العاملين بإدارة الموارد البشرية بولاية شمال دارفور، حيث تم تقسيمها إلى قسمين هما (البيانات الشخصية وعبارات الفرضيات).
- 2/ إعداد وتحكيم الإستبانة: تم إعداد الاستبانة بعد الاطلاع على العديد من المراجع والدراسات السابقة في مجال موضوع

الدراسة الحالي، وقام بعرضها على المشرف على الدراسة الذي وجه بتقسيمها إلى فرضيات وما صاحبه من تعديلات ثم قام الباحث بعرضها إلى هيئة التحكيم، وذلك للتأكد من مدى ملائمتها لمجتمع البحث وموضوع الدراسة والأساليب الإحصائية، كما قامت هيئة التحكيم بإجراء التعديلات المناسبة ومن ثم اعتماد الاستبانة بصورتها النهائية.

3/ قياس ثبات وصدق الاستبانة: بما أن ثبات الاستبانة تعني قدرتها على إعطاء نفس النتائج في حالة تطبيقها في مجتمع مماثل، فقد اختار الباحث تطبيق معامل ألفا كرونباخ لكل عبارات الاستبانة لإيجاد معامل ثبات الاستبانة الكلي وصدق بنائها. الجدول رقم (2) يوضح معامل الثبات والصدق لقياس الاستبانة بعد تقريغ البيانات الواردة من مجتمع الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

جدول رقم (2) معامل الثبات وصدق البناء بمعامل ألفا كرونباخ لفرضيات الدراسة:

فرضيات الاستبانة	عدد العبارات	معامل الثبات	درجة الصدق
الفرضية الأولى	10	0.719	0.848
الفرضية الثانية	10	0.673	0.820
الفرضية الثالثة	10	0.508	0.713
الدرجة الكلية للقياس	30	0.633	0.795

المصدر: (اعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2018)

يتضح من بيانات الجدول أعلاه، أن قيم معاملات الثبات لفرضيات الدراسة تتراوح ما بين 0.508-0.719 بمقياس ألفا كرونباخ، كما بلغت معدلات قيمة الثبات الكلي لمحاوَر أداة الدراسة 0.633 وهذه تعتبر قيمة مناسبة ومعقولة، وللتأكد من صدق البناء قام الباحث بإدخال قيمة الثبات تحت الجذر التربيعي 0.633 يساوي 0.795 وهذا يدل أن المقياس صالح لهذه الدراسة العلمية ولا يمكن استخدامها في الدراسات المشابهة.

4/ مجتمع الدراسة ومبررات اختياره:-

يتكون مجتمع البحث من العاملين بإدارة الموارد البشرية بولاية شمال دارفور التي تتكون من سبعة إدارات رئيسية تتمثل في الرئاسة ولها مكاتب في الوحدات الحكومية ومحليات الولاية. ولصعوبة السفر اكتفى الباحث بتوزيع الاستبانة للعاملين بالرئاسة وعدد من الوحدات الحكومية والوزارات داخل مدينة الفاشر وبعض المحليات التي لها مكاتب داخل الفاشر، حتى يتمكن من الحصول على إجابات تعكس آراء تمثل الولاية كلها أو معظمها.

5/ عينة الدراسة:-

قام الباحث باختيار عينة عشوائية قوامها (469) شخص من معظم الوحدات الحكومية والمحليات والرئاسة، حيث أن مجموع المبحوثين الذين اعتمد عليهم البحث «46» فرداً علماً بأن مجتمع البحث (458) فرداً حيث تمثل عينة البحث 10% من المجتمع.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

أولاً: تحليل البيانات الشخصية:- قام الباحث بتناول نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات العينة والتي تمثلت في إجابات المبحوثين عن بياناتهم الشخصية، وقد جاءت نتائج التحليل كما يلي:

جدول رقم (3) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث لمتغير النوع:

النوع	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	22	53.7%
أنثى	19	46.3%
المجموع	41	100%

المصدر: (اعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2018م)

يوضح الجدول أعلاه، أن نسبة الذكور من أفراد عينة البحث 53.7% وهي أعلى من نسبة الإناث 46.3%.

جدول رقم (4) يوضح التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث حسب متغير العمر:

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30	4	9.8%
30 وأقل من 40	18	43.9%

43.9%	18	40 وأقل من 50
2.4%	1	50 فأكثر
100%	41	المجموع

المصدر: (اعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2018م)

يوضح الجدول أعلاه، أن الفئتين العمريتين 30-40 و 40-50 لأفراد العينة هي أعلى فئتين شملهم البحث بنسبة 87.8%، حيث يركز عليها العمل.

جدول رقم (5) يوضح التوزيع التكراري حسب متغير المؤهل العلمي:

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
26.8%	11	شهادة سودانية
65.9%	27	بكالوريوس
4.9%	2	ماجستير
2.4%	1	دكتوراه
100%	41	المجموع

المصدر: (اعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2018م)

يوضح الجدول أعلاه، أن معظم أفراد العينة يحملون مؤهل البكالوريوس بنسبة 65.9% تليهم الشهادة السودانية بنسبة 26.8%.

جدول رقم (6) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير التخصص العلمي:

النسبة المئوية	التكرار	التخصص العلمي
17%	7	قانون
24.4%	10	إدارة
9.8%	4	اقتصاد
26.8%	11	أخرى
22%	9	القيمة المفقودة
100%	41	المجموع

المصدر: (اعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2018م)

يوضح الجدول أعلاه، أن تخصص أفراد العينة يتراوح بين الإدارة بنسبة 24.4% والقانون 17.1% والاقتصاد 9.8% وتخصصات أخرى وهناك نسبة مفقودة 22% حيث تمثل أصحاب المؤهلات أقل من البكالوريوس.

جدول رقم (7) يوضح التوزيع التكراري حسب متغير المسمى الوظيفي:

النسبة المئوية	التكرار	مسمى الوظيفة
34.2%	14	مدير
46.3%	19	مفتش
12.2%	5	مشرف
7.3%	3	أخرى
100%	41	المجموع

المصدر: (اعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2018م)

يوضح الجدول أعلاه، أن معظم أفراد العينة وظيفتهم بعنوان مفتش بنسبة 46.3% ثم تليهم وظيفة المدير بنسبة 34.1%.

جدول رقم (8) يوضح التوزيع التكراري حسب متغير سنوات الخبرة:

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة
4.8%	2	أقل من 5

5 وأقل من 10	9	22%
10 وأقل من 15	12	29.3%
15 فأكثر	18	43.9%
المجموع	41	100%

المصدر: (اعداد الباحث، بيانات الدراسة الميدانية، 2018م)

النتائج

- بناءً على الدراسة النظرية والميدانية توصل البحث إلى النتائج التالية:-
- 1/ عدم الرضا الوظيفي يؤثر سلباً على أداء العاملين بإدارة الموارد البشرية (شؤون الخدمة) وبالتالي يؤثر على العمل.
 - 2/ العوامل المكونة لبيئة العمل عنصر هام من عناصر الرضا الوظيفي في إدارة الموارد البشرية (شؤون الخدمة) .
 - 3/ نظام الحوافز والمكافآت المتبع أحد أسباب عدم الرضا الوظيفي.
 - 4/ إن للراتب والتدريب وتفويض السلطات أدوار أساسية في تحسين درجة الرضا الوظيفي.
 - 5/ التهميش والإقصاء الوظيفي وعدم تنفيذ ترقية الموظفين في وقتها عناصر مهمة لعدم الرضا الوظيفي .
 - 6/ ادخال التقانات الحديثة ساهمت على إنجاز العمل بصورة سلسة .
 - 7/ الاهتمام بالحوافز المعنوية له مردود طيب علي العاملين.
 - 8/ منح الحوافز للموظفين حسب الجهد المبذول افضل من منحه حسب درجاتهم الوظيفية .
 - 9/ منح الحوافز لأشخاص ليست لهم علاقة بالعمل له أثر سلبي علي الذين قاموا بالعمل .
 - 10/ عدم تناسب الراتب مع مستوي المعيشة تعتبر السبب الرئيسي لعدم الرضا الوظيفي.

التوصيات

- من خلال النتائج التي تم توصل إليها يوصي الباحث بالآتية:-
- 1/ ضرورة الاهتمام بالعناصر المساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين.
 - 2/ يجب الاهتمام بالعوامل المكونة لبيئة العمل من قبل المديرين.
 - 3/ يجب مراجعة نظام الحوافز والمكافآت المعمول به في إدارة الموارد البشرية(شؤون الخدمة).
 - 4/ ضرورة الاهتمام بالتدريب المستمر للموظفين بإدارة الموارد البشرية(شؤون الخدمة).
 - 5/ ينبغي الاهتمام بالحوافز المعنوية بجانب المادية مع التوزيع العادل لها.
 - 6/ يجب وضع تشريعات وقوانين في الخدمة المدنية تحد من ظاهرة الاقصاء والتهميش الوظيفي.
 - 7/ يفترض منح العلاوات والبدلات اضافية تساعد علي تخفيف اعباء المعيشة للموظفين.

المصادر والمراجع

- [1] زكي مكي إسماعيل: إدارة الموارد البشرية، جامعة النيلين، كلية التجارة، 2009م.
- [2] مجلة العلوم الإدارية للبحوث العلمية: جامعة أم درمان الإسلامية، كلية العلوم الإدارية، 2012م، العدد الثاني،
- [3] أحمد صقر عاشور: إدارة القوة العاملة، معهد الإدارة، الرياض، الطبعة الأولى، 1992م.
- [4] جمال الدين محمد بن منظور: لسان العرب، دار صادر، بيروت، 1956م.
- [5] أحمد صقر عاشور: السوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2004م.
- [6] سورة الفجر: الآية 28.
- [7] كاي كيبيلر: تحقيق الرضا الوظيفي، ترجمة خالد العامري، الطبعة الأولى، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003م.
- [8] علي السلمي: السلوك التنظيمي، الطبعة الثانية، مطبعة جامعة القاهرة، مصر، 1996م.
- [9] طارق عطية عبد الرحمن: مرجع سابق.
- [10] أحمد صقر عاشور: مرجع سابق.
- [11] حمد عبد العزيز وآخرون، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، وزارة المعارف، المملكة السعودية، 1988م.
- [12] محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، دار وائل للنشر.
- [13] محي الدين الأزهرى: الإدارة ودور المديرين، الطبعة الأولى، ، 2003م، القاهرة، دار الفكر العربي.
- [14] محمد عابد المشاوية: العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005م.
- [15] أحمد إبراهيم أبو سن: الإدارة في الإسلام، ط6، الخرطوم، دار الخريجين للنشر والتوزيع، 2006م.
- [16] صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، القاهرة، الدار الجامعية، 2014م.
- [17] سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، عمان، دار وائل للنشر، 2006م.
- [18] إبراهيم الغمري: السلوك الإنساني والإدارة الحديثة، الإسكندرية- مصر، دار الجامعات المصرية.
- [19] أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، مصر، جامعة الإسكندرية، مركز التنمية الإدارية، 2014م.
- [20] ديوان شؤون الخدمة بالولاية، 2018

الثورة الشعبية وأثرها على العقد الاجتماعي

دراسة تحليلية لبعض الثورات العربية

محمد زروق محمد ابراهيم عثمان

كلية الاقتصاد - جامعة شندي.

E-mail: zarog980@gmail.com

المستخلص

تهدف الدراسة إلى التعريف بمفهوم الثورة، وتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال: هل يؤثر تراجع الثقة في المؤسسات السياسية على العقد الاجتماعي؟ وتنبع أهمية الدراسة من أهمية الأمن والاستقرار في المنطقة التي شهدت هذه الثورات، وتفترض الدراسة أن هناك علاقة بين العقد الاجتماعي وبين الأمن والسلام العالمي، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي، حيث توصلت الدراسة الى نتائج أهمها أن عدم الاستجابة للمطالب الشعبية يفقد الأمل في مؤسسات الدولة، وتوصي الدراسة بضرورة أن تقوم النظم بواجباتها تجاه شعوبها.

الكلمات المفتاحية : الثورة الشعبية ، العقد الاجتماعي.

Abstract

The study aims to define the concept of revolution. and the study problem is to answer the question: Does the decline in confidence in political institutions affect the social conven? and the importance of the study stems from the importance of security and stability in the region that witnessed these revolutions. and the study assumes that there is a relationship between the social contract and security And world peace. the study relied on the descriptive and analytical method. where the study reached conclusions. the most important of which is that failure to respond to popular demands loses hope in state institutions. and the study recommends the necessity for the systems to fulfill their duties towards their people.

Keywords: Public Revlution. Social Conven.

المقدمة

لم تكن الثورات والاحتجاجات الشعبية وليدة اليوم ولكن شهد العالم عبر تاريخه الطويل موجات متباعدة ومتكررة منها، إلا أن تطور المجتمعات وتطور الوعي السياسي والاجتماعي أدى لتطور نظريات السلطة والتي منها نظرية العقد الاجتماعي التي أرست الحقوق والواجبات وحددت أطراف العقد الاجتماعي، وتصبح المهمة الملقاة على عاتق السلطات هو تحقيق تطلعات الشعوب وتعظيم رفاهيتهم، وفي الوقت الراهن بدأت الثورات تطل برأسها من جديد بل أكثر قوة وأكبر حجماً ما قد يعني فقدان الناس للثقة في المؤسسات السياسية والاجتماعية والذي قد يقود الي تهديد العقد الاجتماعي والانزلاق في العنف والفوضى والرجوع الي مشاهد تجاوزها التطور الإنساني، وفي هذا البحث يستعرض الباحث مفهوم الثورة وتطور العقد الاجتماعي ويتناول الثورات الشعبية التي ظهرت حول العالم في الوقت الراهن بالتركيز على بعض الدول العربية .

مشكلة الدراسة: تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

-هل تلتزم المؤسسات السياسية والاجتماعية في القيام بدورها ووظيفتها نحو شعوبها؟

-الى أي مدى تؤثر الثورات على النظم السياسية ؟

- هل يكون عدم الاستجابة لمطالب المحتجين سبباً لتراجع الثقة في المؤسسات السياسية؟
- هل تقدم النظم السياسية حلولاً فعالة لمطالب الثوار؟
- هل يؤدي تراجع الثقة في المؤسسات السياسية الي تهديد العقد الاجتماعي؟
- هل يؤثر تهديد العقد الاجتماعي على الأمن والسلام العالمي؟

أهمية الدراسة :

تأتي أهمية الدراسة من أهمية المنطقة التي شهدتها الثورات حيث أنها تحتل مواقع استراتيجية في السياسة الدولية.

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الي تحقيق الآتي:

- 1- التعرف على الثورات الشعبية وأسبابها.
- 2- التعرف على نظرية العقد الاجتماعي وتطورها.
- 3- توضيح تجارب بعض الشعوب في التغلب على فساد النظم السياسية والاجتماعية.

فرضيات الدراسة :

- 1- هناك علاقة بين الثورة والمؤسسات السياسية.
 - 2- هناك علاقة بين العقد الاجتماعي والأمن والسلام العالمي.
- منهجية الدراسة :** تتبع الدراسة المنهج الاستقرائي لصياغة مشكلة الدراسة والمنهج الاستنباطي لصياغة الفرضيات والمنهج الوصفي التحليلي لتحليل وتقد بيانات الدراسة.

مصادر البيانات: اعتمد الباحث على الكتب والمراجع والبحوث والدراسات السابقة والتقارير للحصول على البيانات. حدود البحث: الحدود المكانية (الجزائر - السودان - العراق - لبنان)

الإطار النظري

مفهوم الثورة :

الثورة كمصطلح سياسي هي الخروج عن الوضع الراهن وتغييره بدافع يحركه عدم الرضا أو التطلع إلى الأفضل أو الغضب والثورة ظاهرة اجتماعية تقوم بها فئة أو جماعة ما هدفها التغيير - لا تشترط سرعة التغيير-وفقاً لأيدولوجية هذه الفئة أو الجماعة، ولا ترتبط بشرعية قانونية، كما تعبر عن انتقال السلطة من الطبقة الحاكمة إلى طبقة الثوار. والثورة هي قيام الشعب بقيادة نخب وطلائع من مثقفيه لتغيير نظام الحكم بالقوة حيث وصف (أرسطو) شكلين من الثورات في سياقات سياسية الأول التغيير الكامل من دستور لآخر والثاني التعديل على دستور موجود. وقد طور الماركسيون هذا المفهوم بتعريفهم للنخب والطلائع المثقفة بطبقة قيادات العمال التي اسماهم البروليتاريا [1]. ويرى البعض أن تحديد مفهوم الثورة علمياً ينطلق من إعادة مفردة الثورة إلى التاريخ الإسلامي، حيث أن المؤرخين العرب لم يستخدموا هذه المفردة، واستبدلت عندهم بمفردات أخرى من قبيل الخروج والفتنة. ويفسر هذا الأمر بالقول إنه يعود إلى المفهوم الإسلامي المتعلق بوحدة الجماعة واستقرارها. وبحسب رأيه، فإن المفردة الأقرب إلى مفهوم الثورة المعاصرة هي "الخروج"، والخروج هنا بمعنى الخروج إلى الناس طلباً للحق، وهو أولاً، خروج من المنزل إلى الشارع أو الميدان. وهذا يعني مغادرة الصبر والشكوى والتذمر وحالة عدم الرضى في الحيز الخاص، وحملها إلى الحيز العام". وثانياً "الخروج على قواعد اللعبة وعلى القوانين السارية، وعلى الشرعية القائمة". وبذلك، يكون ما ذكر هو المشترك بين الخروج بالمعنى المستخدم في التاريخ الإسلامي [2]. والتعريف المعاصر والأكثر حداثة للثورة هو التغيير الكامل لجميع المؤسسات والسلطات الحكومية في النظام السابق لتحقيق طموحات التغيير لنظام سياسي نزيه وعادل ويوفر الحقوق الكاملة والحرية والنهضة للمجتمع،

كما أن المفهوم الشعبي للثورة فهو الانتفاض ضد الحكم الظالم وأنها تعني تحركاً شعبياً واسعاً يهدف إلى تغيير شرعية سياسية قائمة لا يعترف بها، واستبدالها بشرعية جديدة وبذلك يُمَيِّز هذا التعريف الثورة عن الانقلاب العسكري، ذلك أن الأخير لا يضع قلب نظام الحكم واستبداله بأخر جديد هدفاً له كما هو الحال في الثورة، إنّما يكتفي بتغيير الحاكم، وما يُمَيِّز الثورة الحديثة عن الحركات الاحتجاجية والانتفاضات على أنواعها هو حرصها على التجديد. ولأن الثورة بمفهومها الحديث تعني التغيير الجذري لبنية النظام، فإنها تعتبر أنّ الإصلاح غير ممكن في إطار النظام القائم، ذلك أن الإصلاح هنا لا يحقق هدف الثورة المتمثل في استبدال النظام بأخر جديد. غير أنه من الممكن أن تقبل الثورة بإصلاح ما شرط أن يكون إصلاحاً جديداً. ويشير (بشارة) إلى أنّ ارتباط الثورة بالجدة والانقطاع بمسار التطور التاريخي هو ما يُمَيِّز الثورات الحديثة. وبناءً على ذلك، لا تكون الثورات الحديثة معنية فقط بتغيير الحكومات وقلب الأنظمة، ذلك أنّ لها بعداً اجتماعياً متعلقاً بنشوء نظام اقتصادي جديد. وتالياً، يصير من غير الصحيح استخدام كلمة ثورة في حال لم يحدث هذا التغيير في النظام الاجتماعي. وبما أنّ المقصود بالثورة الحديثة هو القفزة النوعية من نظام اجتماعي إلى آخر، فإن مفردة الثورة ومفهومها المعاصر يصح أيضاً على الثورتين العلمية والصناعية. وكذلك التشابه الحاصل في استخدام كلمة ثورة في عبارتي ثورة علمية وثورة سياسية. ويتمثل هذا التشابه أولاً في أنّ كلتا الثورتين تكون على قناعة بأن المؤسسات السياسية أو العلمية لم تعد قادرة على مواجهة المشكلات والقضايا المتولدة عن البنى السياسية، وهي القضايا التي قادت إليها هذه المؤسسات. وثانياً، رفض كلتا الثورتين للتبديدات التي تقدمها النماذج القديمة دفاعاً عن نفسها، علمية في حالة الثورة العلمية، ودستورية في حالة الثورة السياسية. [3]. وعموماً فالثورة هي حركة سياسية في البلد حيث يحاول الشعب إخراج السلطة الحاكمة. تستخدم هذه المجموعات الثورية العنف في محاولة إسقاط حكوماتها. يؤسس الشعب حكومة جديدة في البلد بعد إسقاط الحكومة السابقة. ويسمى هذا التغيير في نظام الحكومة (أو في القادة الحاكمة) "الثورة" لأنه يصبح إلى السلطة الحاكمة الجديدة. في الثورات أحياناً، يتعرض الجيش ضد السلطة الحاكمة، وبعد ذلك يأسس حكومة استبدادية عسكرية في البلد. وفي الحقيقة تبدأ كثير من الثورات بتحريك الشعب ولكن تنتهي في دكتاتوريات عسكرية حيث انتهت معظم الثورات في أمريكا اللاتينية بحكومات عسكرية.

أنواع الثورة: يمكن تقسيم الثورة إلى الأنواع الآتية [4]:

1. الثورة شعبية: مثل الثورة الفرنسية عام 1789 وثورات أوروبا الشرقية عام 1989
 2. الثورة العسكرية: وهي التي تسمى انقلاباً مثل الانقلابات التي سادت أمريكا اللاتينية في حقبتَي الخمسينيات الستينات من القرن العشرين.

3. حركة المقاومة ضد مستعمر: مثل ثورة التحرير الجزائرية (1954-1962)..

أسباب الثورة: للثورة أيضاً حالات معينة تؤدي إليها، ويطلق عليها تسمية "الحالة الثورية" التي تؤدي إلى تحرك الشعب وتجعل منه "ثورة" تستهدف مجمل النظام السياسي أهمها: رفض الناس للعيش بالطريقة القديمة، وتزايد معاناة الطبقات المضطّدة بشكل استثنائي، ونشاط هذه الطبقات نتيجة ممارسات الطبقة المضطّدة. [5].

نشأة وتطور الثورة:

نرى في التاريخ أن الثورة حادث سياسي خطير فمعظم الثورات في التاريخ السياسي عنيفة وكثير من الثورات أصبحت حروب ثورية ومات فيها كثير من الأبرياء. وأهم الثورات عبر التاريخ الثورة الإنجليزية عام 1689 م عرفت بالثورة المجيدة. الثورة الأمريكية عام 1775 م. الثورة الفرنسية عام 1789 استمرت 10 سنوات وانتهت عام 1799 م. الثورة المهدية بالسودان 1881-1889 م. الثورة العربية الكبرى عام 1916 م. الثورة البلشفية (ثورة أكتوبر) في روسيا عام 1917 م. ثورة 1919 في مصر. ثورة العشرين في العراق 1920 م. الثورة السورية الكبرى من 1925

حتى 1927م. الثورة الفلسطينية الكبرى 1936-1939م. الثورة الكوبية 1959م. ثورة التحرير الجزائرية عام 1954 حتى 1962م. الثورة الإيرانية عام 1979م. الثورة التونسية عام 2010م. ثورة 25 يناير في مصر عام 2011م. ثورة 17 فبراير (الحرب الأهلية الليبية) في ليبيا عام 2011م. الثورة السودانية 2018-2019. ضد نظام عسكري والثورة السورية (الحرب الأهلية السورية) 2011م ضد نظام الحكم [6].

نظرية العقد الاجتماعي نشأتها وتطورها

أولاً: مفهوم وتعريف العقد الاجتماعي:

نظرية العقد الاجتماعي: ظهرت نظرية العقد الاجتماعي واستخدمت لمواجهة مطامع الأمراء والملوك بالحكم المطلق، وقد كانت كتابات روسو و لوك هي أساس الثورات التي حققت الديمقراطية الحديثة. وترجع فكرة العقد الي كتابات فلاسفة اليونان القديمة وخاصة ارسطو الذي أكد علي قيام الدولة علي أساس الترابط بين الأفراد إلا إن فكرة العقد لم تتبلور ليصبح نظرية لتفسير نشأة الدولة إلا مع كتابات توموس هوبز و جون لو وجان جاك روسو في القرنين السابع عشر و الثامن عشر، وتقوم النظرية علي افتراض ان الدولة مخلوق بشري جاءت الي الوجود عن طريق الاتفاق بين الأفراد لتكوين دولة، و أن تاريخ البشرية قد مر بمرحلتين [7]:. مرحلة حالة الطبيعة و مرحلة المجتمع المدني أو السياسي أي مرحلة الدولة حيث لم تكن هنا دولة في المرحلة الأولى و ان الانتقال من المرحلة الأولى الي المرحلة الثانية قد تمت بواسطة عقد يشتمل في الواقع علي عقدين أحدهما اجتماعي بين الأفراد لتكوين الدولة و آخر سياسي بينهم و بين الحكومة ولئن اتفق رواد نظرية العقد الاجتماعي علي فكرة العقد كأساس لقيام الدولة فقد اختلفوا اختلافا كبيرا حول تفاصيل هذه النظرية، ولنبدأ بشي من التفاصيل دراسة آراء هؤلاء الرواد و نقاط الاختلاف الأساسية بينهم.

(أ) توماس هوبز - 1588 - 1679: عاش هوبز في بريطانيا و عاصر الحرب الأهلية 1642 - 1651 وقد كان لهذه الحرب اثر كبير علي نفسه حيث أثارت في نفسه عقدة الخوف وقد أثرت هذه العقدة في كتاباته كثيرا. من أهم مؤلفاته الوحش الهائل، مبادئ القانون وحوار حول الحرب الأهلية ووصف هوبز الطبيعة البشرية بالأنانية والشر والجشع وان الإنسان تحركه دوافع الجشع والخوف والمصلحة والذاتية مما يدفعه لصراعات مستمرة مع الآخرين، وتبعاً لذلك فقد وصف حالة الطبيعة بأنها حالة فوضى واضطراب وحرب مستمرة لذلك فقد فكر الإنسان في الانتقال الي مرحلة الدولة هروباً من تلك الحالة السيئة و ان هذا الانتقال قد تم بموجب عقد بين الأفراد فيما بينهم لتكوين الدولة وتنازلوا بموجب هذا العقد عن حقوقهم لصالح الملك الذي أصبح يمثل السلطة العليا في الدولة. وبما ان الملك ليس طرفاً في هذا العقد فلا تقع علي عاتقه أي مسؤولية و إنما تقع المسؤولية علي عاتق الأفراد كما ان هذا العقد يعتبر نهائياً و لا رجعة فيه أي انه لا يحق للأفراد استرجاع ما تنازلوا عنه من حقوق و حريات لان ذلك يعني الرجوع الي حالة الطبيعة. ويعتبر هوبز من أنصار الحرية المطلقة [8].

جون لوك - 1632 - 1704 يعتبر لوك فيلسوف الثورة الإنجليزية التي قامت عام 1688 واهم كتاباته " حول الحكومة (مقالات حول التفاهم الإنساني، أفكار حول التعليم، أسباب المسيحية، و حول المدينة). ويتضح من هذه العناوين ان لوك لم يهتم بالفلسفة السياسية وحدها بل عالج شؤون الدين والتعليم وغيرها. وعاصر هوبز الا انه اختلف عنه اختلافا كبيرا، ففي حالة وصفه للطبيعة يؤكد لوك علي ان الطبيعة البشرية تتميز بالطيبة والمسلمة و ان حالة الطبيعة هي حالة حية و مساواة للجميع وان القانون الطبيعي قانون العقل الذي يمنع الفرد من الاعتداء علي حقوق الغير. ويؤكد لوك ان القانون الطبيعي تعمل علي حماية حقوق الأفراد ولكن حالة الطبيعة تفتقر لوجود آلية تحفظ الحقوق بالصورة المطلوبة ويعني بذلك السلطة التي تشرع القوانين و تنفذها، وقد تم الانتقال الي مرحلة الدولة حيث يتوفر الوعي الامثل لممارسة الحقوق والحريات وليس هروباً من حالة الطبيعة كما يقول بذلك هوبز. وان الانتقال قد تم بموجب عقدين احدهما

اجتماعي بين الأفراد و آخر سياسي بينهم و بين الحكومة وقد تنازلوا فيه عن جزء (وليس كل) حقوقهم و حرياتهم لصالح الدولة و تقوم الدولة وتستمر لصالح الأفراد و يحق للأفراد عزلها متى ما عجزت عن تحمل المسؤولية الموكولة إليها. و يبدو واضحا أن لوك قد ميز بين الحكومة و الدولة حيث لا يعني عزل الحكومة نهاية الدولة كما يقول هوبز الذي خلط بينهما خلطا واضحا. كما اختلف لوك مع هوبز حول مفهوم السيادة بينما يري هوبز ان تكون السيادة مطلقة و بيد الملك يري لوان السيادة ليست مطلقة وهي بيد الشعب وقد وضح لوك الأساس لما عرف الحكومة المقيدة او الدستورية.

(ب) جان جاك روسو 1712 - 1778: ولد بجنيف و عاش بفرنسا وقد بني فكرة علي أساس الحرية وقد عرف بعدائه للملكية المطلقة حيث كان ينادي بسيادة الشعب و كانت لكتاباتة اثر كبير في قيام الثورة الفرنسية. و يختلف روسو مع هوبز و يقترح من لوك بل و يفوقه في وصفه للطبيعة البشرية حيث يؤكد ان الطبيعة البشرية ترتبط بالخير و تتسم بالطيبة و المسالمة و الحساسية و العاطفة و السذاجة و يصف الطبيعة بالمثالية و أنها تتميز بالمساواة و التعاون و احترام الحقوق وهي تمثل العصر الذهبي لحياة الانسان حيث كان يعي فيها حياة سعيدة و بسيطة و ساذجة و خالية من التعقيدات. و يؤكد ان الإنسان لم يختار الانتقال لمرحلة الدولة هروبا من حالة الطبيعة القاسية كما قال (هوبز) بل ان الإنسان قد وجد نفسه مجبرا علي هذا الانتقال و ذلك نتيجة لعوامل متعددة كزيادة السكان و الثورة الصناعية. و هذه العوامل غيرت الأوضاع و قادت الي بعض الصراعات مما أوجد قيام سلطة لتنظيم العلاقة بين الأفراد. وقد اجبر الإنسان بعد ان كان حرا علي التنازل عن حرياته الطبيعية و لهذا قال قولته المشهورة (ولد الإنسان طليقا ولكنة مقيد بالأغلال في كل مكان [9]).

أما عن العقد فان روسو يري ان الأفراد يتنازلون عن كل حقوقهم ولكن ليس لصالح الملك كما يقول هوبز وإنما لصالح الجماعة و يتولد عن هذا التنازل ما سماه روسو بالإرادة العامة و ما الحكومة الا أداء لتنفيذ هذه الإرادة العامة و يجوز للجماعة عزلها متى ما أرادت ذلك، وهكذا فقد وضع روسو الأساس لما عرف بنظام الديمقراطية الشعبية و التي تقوم علي مبدأ السيادة الشعبية. سادت هذه النظرية خلال القرنين السابع عشر و الثامن عشر الميلادي إلا إنها بدأت تضعف منذ القرن التاسع عشر نسبة لظهور الدراسات الواقعية و نتيجة لظهور بعض النظريات الأخرى كنظرية داروين "نظرية التطور" و لهذه النظرية ايجابيات و سلبيات سنحاول هنا إلقاء الضوء عليها.

اولا: إيجابيات النظرية: تركز هذه النظرية علي الهدف من الدولة و نذكر بان الهدف الأساسي من قيام الحكومات هو تحقيق مصلحة المواطنين فالهدف عند (هوبز) هو تحقيق الأمن و السلام و عند (لوك) ممارسة الحقوق بالصورة المثلي و عند روسو التأكد علي الحرية من خلال سيادة الشعب. و تؤكد النظرية علي قيام الدولة ةم علي أساس اتفاق المحكومين و ليس الحكام و قد مهدت هذه الفكرة لظهور الديمقراطية الحديثة.

ثانيا: سلبيات النظرية: ان فكرة التعاقد الذي تم بين الأفراد تنازل بموجبة الأفراد عن حقوقهم و حرياتهم هو مجرد خيال و لا سند لهذه النظرية في الواقع و ليس لها دليل في التاريخ. و ان قول النظرية بان الفرد كان يعي في مرحلة الطبيعة بعزل عن الآخرين قول يجال في الحقيقة اذ ان الطبيعة الاجتماعية للإنسان أمر اجمع علي الفلاسفة و العلماء منذ عهد ارسطو. و اذا سلمنا بوجود هذا العقد الذي قامت علي أساسه الدولة فهو ليس ملزما لأحداهم لأنهم لم يكونوا طرفا فيه. و تقترض النظرية ان البشر كانوا متساوين في مرحلة الطبيعة و هذا غير صحيح لان عدم المساواة هو الأقرب للصواب نسبة لتفاوت الناس في قدراتهم العقلية و الجسمانية. و ليس في المنطق قبول فكرة ان الإنسان كان يملك الوعي السياسي الكافي الذي يمكنه من الانتقال من مرحلة إلي مرحلة المجتمع المدني ذلك لان الوعي السياسي يكتسب في ظل وجود الدولة [10].

ولقد تأسست الدولة الوطنية الحديثة في المنطقة العربية على توافقين شعبيين، هما الاستقلال عن الاستعمار، والتنمية الاقتصادية التي تضمن تحقيق الديمقراطية السياسية والعدالة الاجتماعية، واستطاعت هذه الدولة أن تتجز بعض المسائل فيما يخص الرفاه الاجتماعي خلال فترة الستينيات، كما تبنت خطاباً شعبياً عاطفياً لعب على وتر القومية

الوطنية والمؤامرات الخارجية، والممانعة في حال سوريا مثلاً ضد الصهيونية والتأمرك، كذلك تمكّنت من أدلجة رأس المال الرمزي والقيمي لصالح سياسات نفعية ضيقة، إذ وُظف الدين ومجموعة القيم والعادات الاجتماعية في إحداث انقسامات وتباينات أخضعت الشعوب في معادلة اضطرابية متوترة وهي الحرب مقابل الأمن. وهذه الدولة شكلياً هي دولة حديثة تأسست على نص الدستور والتصويت الانتخابي ومؤسسات التشريع، لكن جوهرياً هي دولة عسكرية دينية "عصبوية"، تركز على الولاء بالطاعة والعنف، وتعتمد على جهاز بيروقراطي قد ترهل، وتحمي على نحو متبادل عصابة من المحاسيب والثقات الذين يستحوذون على مقدرات الاقتصاد الريعي وتوزيع أرباحه، وهم خاضعون بالضرورة لإرادة النظام الرأسمالي المعولم، مما أفقدها شرعيتها ولم يعد في حقيبتها سوى التلويح بفزاعة الإرهاب والاستقرار، وأسطورة غياب البديل [11].

ثالثاً: الثورات الشعبية وأثرها على العقد الاجتماعي دراسة حالة (الجزائر، السودان، العراق، لبنان)

المطلب الأول: نبذة تعريفية عن :

أولاً: الجزائر:

الجمهورية الجزائرية أكبر بلد أفريقي وعربي من حيث المساحة، يقع في شمال غرب القارة الأفريقية، تطل شمالاً على البحر الأبيض المتوسط ويحدها من الشرق تونس وليبيا ومن الجنوب مالي والنيجر ومن الغرب المغرب والجمهورية العربية الصحراوية وموريتانيا. وعضو مؤسس في اتحاد المغرب العربي، وعضو في جامعة الدول العربية والاتحاد الإفريقي ومنظمة الأمم المتحدة منذ استقلالها، والأوبك، تلقب ببلد المليون شهيد نسبة لعدد شهداء ثورة التحرير الوطني التي دامت (7) سنوات ونصف. يعيش معظم الجزائريين في شمال البلاد، قرب الساحل، لمناخه المناسب وأراضيها الخصبة [12].

ثانياً: جمهورية السودان: دولة في شمال شرق أفريقيا تحدها من الشرق إثيوبيا وإريتريا وومن الشمال مصر وليبيا ومن الغرب تشاد وجمهورية أفريقيا الوسطى ومن الجنوب دولة جنوب السودان وهو عضو في جامعة الدول العربية والاتحاد الإفريقي ومنظمة المؤتمر الإسلامي، استقل السودان عن بريطانيا ومصر في الأول من يناير 1956، واشتعلت فيه الحرب الأهلية منذ قبيل إعلان الاستقلال حتى عام 2005 عدا فترات سلام متقطعة، نتيجة صراعات عميقة بين الحكومة المركزية في شمال السودان وحركات متمردة في جنوبه وانتهت الحرب بالتوقيع اتفاقية السلام الشامل، بين حكومة السودان والحركة الشعبية لتحرير السودان، واستقل جنوب السودان عام 2011 كدولة، بعد استفتاء تلى الفترة الانتقالية التي نصت عليها الاتفاقية [13].

ثالثاً: جمهورية العراق: إحدى دول آسيا المطلة على الخليج العربي يحدها من الجنوب الكويت والمملكة العربية السعودية، ومن الشمال تركيا، ومن الغرب سوريا والأردن، ومن الشرق إيران، وهي عضو في جامعة الدول العربية ومنظمة المؤتمر الإسلامي ومنظمة أوبك [14].

رابعاً لبنان: هي دولة واقعة في الشرق الأوسط تحدها سوريا من الشمال والشرق، وفلسطين المحتلة من الجنوب، وتطل من جهة الغرب على البحر الأبيض المتوسط. هو بلد طوائفي معظم سكانه من العرب المسلمين والمسيحيين. وبخلاف بقية الدول العربية هناك وجود فعال للمسيحيين في الحياة العامة والسياسية. هاجر وانتشر أبناؤه حول العالم، وحالياً فإن عدد اللبنانيين المهاجرين يقدر بضعف عدد اللبنانيين المقيمين، اقتصاده يعتمد على الخدمات السياحية والمصرفية التي تشكّل معاً أكثر من 65% من مجموع الناتج المحلي [15].

المطلب الثاني: الثورات الشعبية وأثرها على العقد الاجتماعي دراسة حالة (الجزائر، السودان، العراق، لبنان)

جدول رقم (1) يبين بداية الثورة وبرز المطالب وسلوك وشعارات الثوار والفئات المشاركة في دول الدراسة

البيان	الجزائر	السودان	العراق	لبنان
تاريخ البداية والأسباب	25 فبراير 2019	19 ديسمبر 2018 أزمة في الخبز والنقود المحلية والوقود ورفض لترشح الرئيس البشير لولاية رئاسية عام 2020	1 أكتوبر 2019م الإصلاح السياسي والاقتصادي ومحاربة الفساد	17 أكتوبر 2019م رفض فرض ضرائب على قطاع الاتصالات والكهرباء
أبرز المطالب	بسبب رفض ترشح (بوتليقة) لعهدة رئاسية خامسة	اسقاط النظام ومحاسبة الفاسدين من رموز النظام الحاكم	الإصلاح السياسي والاقتصادي ومحاربة الفساد وتوظيف الشباب	رحيل الطبقة الساسية الحاكمة وتشكيل حكومة مستقلة وأجراء انتخابات مبكرة وتحسين الأوضاع المعيشية ومحاربة الفساد
سلوك الثوار ورد فعل السلطات	تغيير النظام السياسي ومحاسبة الفاسدين من النظام	سلمية المتظاهرين التي قابلها استخدام للقوة تجاههم خلف ما لا يقل عن (200) قتيل وعدد كبير من الاصابات المتفاوتة بحسب لجنة الأطباء المركزية .	سلمية المتظاهرين التي قابلها عنف مفرط من السلطات نجم عنه 433 قتيل وأكثر من 12000 جريح ونشر قوات الشعب وفرض حالة الطوارئ وقطع خدمة الانترنت (17)	سلمية المتظاهرين إلا من بعض الاعمال التخريبية في بداية الحراك إلا أن السلمية عادت من جديد وحماية قوات الأمن للمتظاهرين من بعض عناصر الجماعات الحزبية والطائفية
الشعارات ووسائل الثوار	سلمية المتظاهرين وعدم استخدام القوة المفرطة من قبل السلطات	الشعار: حرية - سلام - عدالة	الشعار: نريد وطن	الشعار: كلن يعني كلن
الفئات المشاركة	شعار التغيير	والخروج في مسيرات يومية في العاصمة والولايات وقتل الطرق بالمتاريس وحرق الإطارات والاعتصام المفتوح أمام القيادة العامة للجيش والاضراب والعصيان المدني	والخروج في مسيرات ومظاهرات يومية قطع الطرق والجسور الحيوية والمؤدية الي المواتي وقفل المدارس والجامعات	والخروج في مسيرات يومية في العاصمة والاقاليم الاعتصام في الميادين العامة وتشكيل سلسلة بشرية واضراب المصارف والمعلمين
	والخروج في مسيرات يومية واسبوعية كل يوم جمعة وثلاثاء لطلاب الجامعات واستخدام الإنترنت للتجمهر وبلورة	الشباب، المهنيين	الشباب	الشباب، المعلمين، المصرفيين، النساء
	الشباب والمهنيين والنساء	النساء		

المصدر: إعداد الباحث، 2019م

جدول رقم (2) التمويل والتداول الإعلامي والتأثير الخارجي والمواقف الإقليمية والدولية في دول الدراسة

البيان	الجزائر	السودان	العراق	لبنان
التمويل	التوار	التوار، بعض رجال الأعمال	التوار	التوار
التداول الإعلامي المحلي والدولي	عدم التغطية من الإعلام الرسمي وإقالة مدير التلفزيون الجزائري فبراير 2019م			

ضعف التغطية الإعلامية الرسمية وإقالة مدير القناة اللبنانية 23 أكتوبر 2019م وتغطية شاملة من الإعلام الاقليمي والدولي (الجزيرة العربية - الحدث - BBC - France 24)	ضعف التغطية الإعلامية الرسمية وتغطية شاملة من الإعلام الاقليمي والدولي (الجزيرة العربية - الحدث - BBC - France 24)	ضعف التغطية من الإعلام الرسمي ودعوة المتظاهرين لتطهير الإعلام من رموز النظام الحاكم وتغطية إعلامية إقليمية ودولية كبيرة من القنوات الاخبارية والصحف (الجزيرة - العربية - الحدث - الحرة - BBC - France - 24 - التايمز - الواشنطن بوست)	وتغطية إعلامية شاملة من القنوات الفضائية الإقليمية والدولية (الجزيرة - العربية - الحدث - BBC - France 24)
		المخابرات الفرنسية (خطاب قائد الأركان (18)	التأثير الخارجي
تدخل إيران	تدخل إيران، ورفض شعبي ورسمي للتدخل في الشأن الداخلي بمن فيهم شيعة العراق (خطاب السيستاني والعامري وبيان وزارة الخارجية العراقية 1 نوفمبر 2019م (21)	رفض شعبي لسياسة المحاور وظهور لافتات محتجين تؤكد ذلك (20)	روسيا - القمة الروسية الافريقية وخطاب الرئيس اكتوبر 2019م (19)
			من خلال (حزب الله) ورفض التدخل الإيراني في الشأن الداخلي اللبناني ودعاوي المحتجين بالوحدة فوق الطائفية والمذهبية (22)
الأمم المتحدة تدعو الي اعتماد الحوار	بعثة الأمم المتحدة تقود مبادرة للحل ودعوة الولايات المتحدة السلطات للسمع والاستجابة لمطالب المحتجين (23)	الدعوة من فرنسا للحوار وللإستجابة لمطالب المحتجين ودعوة روسيا لعدم التدخل في الشأن السوداني الداخلي واعتماد مبدأ الحوار، دعوة الأمم المتحدة والجامعة العربية الاتحاد الأوربي الي نبذ العنف، وتعليق الاتحاد الافريقي لعضوية السودان	الموقف الإقليمي الدولي
			والاتحاد الأوربي يدعم الإصلاحات في لبنان ويربط المساعدات الاقتصادية بحل المشكلة وفرنسا تقدم مبادرات للحل (24)

المصدر: إعداد الباحث، 2019م

جدول رقم (3) نتائج وملاحظات ختامية عن الثورة في دول الدراسة

البيان	الجزائر	السودان	العراق	لبنان
النتائج	استقالة الرئيس بوتفليقة وتكليف رئيس مؤقت، ومقاضاة بعض رموز النظام الجزائري، وانتخاب رئيس جديد في 12 ديسمبر حصل على أغلبية 58% من أصوات الناخبين التي شارك فيها 41% من الجزائريين (25)، برغم الاعتراض على قيامها ومقاطعتها من عدد كبير من المحتجين.	سقوط النظام الحاكم وتعليق العمل بالدستور والاتفاق على إعلان سياسي ووثيقة دستورية جديدة وتشكيل هيكل سلطة جديدة من الجيش والثوار	بعض الإصلاحات السياسية والاقتصادية واستقالة الحكومة وتكليف وزارة جديدة واستمرار الاحتجاجات	استقالة رئيس الوزراء والحكومة وتكليف وزارة جديدة واستمرار الاحتجاجات (26). بعد تردي في الأوضاع المعيشية وتدني سعر صرف العملة المحلية
الملاحظات	الاحتجاجات شملت جميع مناطق البلاد والمحافظات مع المحافظة على السلمية من قبل المحتجين واستمرار الاحتجاجات لأكثر من (52) أسبوع حتى بعد ظهور نتيجة الانتخابات	نجاح الثورة في إزاحة النظام الحاكم بعد انحياز الجيش للثورة	شملت الاحتجاجات جميع المناطق والعبور فوق الطائفية والمذهبية والحزبية	شملت الاحتجاجات جميع المدن والمناطق وعبرت الاحتجاجات عن مطالب شعبية تجاوزت الطائفية والمذهبية والحزبية

المصدر: إعداد الباحث، 2019م

يتبين من الجداول (1) و (2) و (3) الآتي:

- 1) منذ البداية طالبت الثورات بالدعوة لتغيير المؤسسات والنظم السياسية مع التزام المتظاهرين بالسلمية التي قابلتها الأنظمة الحاكمة باستخدام القوة المفرطة.
- 2) على الرغم من أن الثورات اندلعت في بلدان غير متجاورة إلا أنها تزامنت في تواريخ متقاربة ما يعني إمكانية تأثر الشعوب ببعضها البعض وانتقال الثورة من مكان الي مكان وشملت الثورات جميع اقاليم ومناطق الدول التي اندلعت فيها وتجاوزت الطبقية الحزبية السياسية والطائفية الدينية.
- 3) كان هناك تشابه كبير في شعارات الثورات حيث حملت بعض القيم مثل الحرية والسلام والعدالة والمساواة في الحقوق والحماية والتمسك بالتغيير .
- 4) استخدم المحتجون في معظم الثورات وسائل متشابهة حافظت على السلمية كالخروج في مواكب ومسيرات يومية والاعتصام بالميادين العامة وقفل الطرق الحيوية والاستفادة قدر الإمكان من خدمة الانترنت في الدعوات للتظاهر وتنظيم المحتجين والضغط على السلطات وبدا واضحاً اعتماد الثورات على فئة الشباب والنساء في التنظيم والمشاركة والتمويل.
- 5) ظهرت الكثير من السلبيات الحزبية التي أكدت تغليب المصلحة الخارجية على المصلحة الوطنية حيث كان للتدخلات الخارجية دور كبير في التأثير على الثورات وتحريك المتظاهرين من حيث تمويل حركتهم أو توجيهاتهم ولكن سرعان ما واجهت هذه التدخلات الانتقاد من المتظاهرين أنفسهم.
- 6) على الرغم من تجاهل الإعلام المحلي لهذه الثورات إلا أنها وجدت التغطية الكثيفة من الإعلام الخارجي والفضائيات الإخبارية الإقليمية والدولية.
- 7) تتفاعل المجتمع الدولي وخاصة المنظمات الدولية والإقليمية بدعوة جميع الأطراف في الدول التي شهدت ثورات بإدانة الاستخدام المفرط للقوة ضد المحتجين وضبط النفس ونبذ العنف والتزام الحوار وعدم الانزلاق الي الفوضى للمحافظة على الأمن الداخلي للدول بما يضمن ذلك الأمن والسلام العالمي.
- 8) كان من نتائج الثورات سقوط الحكومات بل والأنظمة السياسية وعدم الإكتفاء باجراء اصلاحات سياسية فقط.

عرض ومناقشة النتائج:

ما أثبتته التجربة الثورية أن الشعارات الثورية ليست بكافية لتغيير النظام، ولكن لا بد أن تتوافر قوى اجتماعية بمقدورها الانتقال من الحراك الثوري المجرد إلى تمثيله على أساس إجماع من التوافقات الشعبية المتكافئة التي لا تستمد شرعية التمثيل من الدين أو العرق، حتى تتمكن من التعبئة والحشد والضغط، ومن ثم الوصول إلى إتفاق يمُثل الإرادة الشعبية، والتمهيد لتأسيس نظام حكم دستوري، مبادئه المواطنة والعدالة والديمقراطية. وبحسب فلسفة العقد الاجتماعي فإن إرادة الشعب هي القانون الوحيد الذي يرجع إليه كل تشريع، بما يجعل من الدولة وتنظيماتها ضامن تنفيذ هذا التشريع، الذي ارتضى الأفراد بصفتهم " مواطنين أحراراً" الرضوخ إليه لصالح الأهداف العامة المتفق عليها. هذه الدولة تقصد شرعيتها حين تحيد عن هذا التشريع وتستأثر قلة من الناس بمقدرات الحكم والثروة العامة، ويظل الشعب هو الرهان والكلمة الأولية المحركة لأي تغيير، وإن كانت فاعلية العمل النقابي مرهونة بآليات النظام الاقتصادي نفسه- فإن النقابات العمالية والروابط المهنية ما تزال تحتفظ بدور مهم في مثل تلك المراحل الحرجة، لأنها تمثل مطالبات قوى العمل التي تشكل القاعدة العريضة للمجتمع فهي الأقدر على الانحياز إلى المنطق الثوري. وإدارة التفاوض الجماعي مع السلطة لإحداث التوازن المبدئي في عملية تغيير الدستور والمرحلة الانتقالية، وما يُعول عليه هو وعي الشعب. وختاماً كان أحد شعارات الثورات (الشعب ليس سعيد)، إشارة الي مفهوم السعادة الذي أسس عليه (جان جاك روسو) منطق العقد الاجتماعي؛ بمعنى أن كل نظام حكم لا يحقق السعادة للناس، يفقد شرعيته.

الختامة:

تناول البحث الثورات الشعبية وأثرها على العقد الاجتماعي بالتركيز على بعض الدول العربية حيث احتوى المحور الأول على مفهوم الثورات الشعبية واشتمل المحور الثاني على نظرية العقد الاجتماعي وتطورها، وفي المحور الثالث تناول البحث دراسة حالة الثورات الشعبية في الجزائر والسودان والعراق ولبنان، وقد خلص البحث الي عدد من النتائج والتوصيات.

النتائج : من خلال الدراسة توصل البحث الى نتائج أهمها:

1. هناك علاقة بين الاستجابة لرغبات الناس وبين الثقة في المؤسسات السياسية والاجتماعية فتملص المؤسسات السياسية والاجتماعية في القيام بدورها ووظيفتها نحو شعوبها يؤدي الي تراجع الثقة فيها والثورة عليها واقتلاعها.
2. الثورة على النظم السياسية والاجتماعية يمكن أن يؤدي الي العنف وتهديد العقد الاجتماعي.
3. عدم الاستقرار السياسي والأمني والاجتماعي داخل الدول يؤدي الي عدم الاستقرار الأمني الإقليمي ويهدد الأمن والسلام العالمي.

التوصيات : من خلال الدراسة يوصي البحث بالآتي:

- 1) على النظم السياسية الاستجابة للمطالب الشعبية وتقديم حلولاً فعالة لها حتى لا تتضاعف المخاطر من عدم الاستجابة لها بسبب العنف وتهديد العقد الاجتماعي.
- 2) ضرورة أن تقوم المؤسسات السياسية بواجباتها تجاه الشعوب ومراعاة الحاجات الإنسانية والاجتماعية لهم حتى لا تقتصد الثقة فيها.
- 3) ضرورة المحافظة على الأمن والاستقرار الداخلي للدول حتى لا تتصاعد آثاره وتهدد الأمن الإقليمي والدولي.

المراجع:

- [1] الموسوعة الحرة، ويكيبيديا، www.wikipedia.org
- [2] عزمي بشارة - في الثورة والقابلية للثورة، ط2 - المركز العربي لايبحاث ودراسة السياسات 2014م.
- [3] المصدر السابق
- [4] الموسوعة الحرة، ويكيبيديا، www.wikipedia.org
- [5] بطرس غالى، محمود خيرى عيسى المدخل فى علم السياسة مكتبة الانجلو المصرية - بطرس 1998م.
- [6] الموسوعة الحرة، ويكيبيديا، www.wikipedia.org
- [7] قحطان أحمد سليمان، الأساس فى العلوم السياسية، عمان دار مجدلاوى، 2004
- [8] عثمان، النظم السياسية والقانون الدستوري، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1998 .
- [9] فهمي عبد القادر محمد، النظرية العامة للدولة، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1997
- [10] محمد زروق وايهاب عبد الله، مبادئ العلوم السياسية، المستودع الرقمي، جامعة شندي، 2019م.
- [11] إيمان النمر، (نحو " عقد اجتماعي جديد ")، 14 ، www.trtarabi.com مارس 2019
- [12] الموسوعة الحرة، ويكيبيديا، www.wikipedia.org
- [13] الموسوعة الحرة، ويكيبيديا، www.wikipedia.org
- [14] الموسوعة الحرة، ويكيبيديا، www.wikipedia.org
- [15] الموسوعة الحرة، ويكيبيديا، www.wikipedia.org
- [16] قناة الجزيرة الفضائية 25 أكتوبر الساعة 10 مساء بتوقيت مكة المكرمة
- [17] قناة العربية الفضائية 5 فبراير 2019 الساعة 7 مساء بتوقيت قرينتش
- [18] قناة الجزيرة الفضائية 25 أكتوبر الساعة 11 مساء بتوقيت مكة المكرمة
- [19] قناة الحدث الاخبارية مايو 2019م الساعة 6 مساء بتوقيت قرينتش
- [20] قناة الجزيرة الفضائية ا نوفمبر الساعة 10 مساء بتوقيت مكة المكرمة
- [21] قناة الجزيرة الفضائية 3 نوفمبر الساعة 10 مساء بتوقيت مكة المكرمة
- [22] قناة الجزيرة الفضائية 3 نوفمبر الساعة 10 مساء بتوقيت مكة المكرمة
- [23] قناة العربية الفضائية 1 نوفمبر 2019 الساعة 5 مساء بتوقيت قرينتش
- [24] قناة العربية الفضائية 1 نوفمبر 2019 الساعة 7 مساء بتوقيت قرينتش
- [25] قناة الفرنسية 24، الجمعة 13 ديسمبر 2019م الساعة 7 مساء بتوقيت قرينتش
- [26] قناة الجزيرة الفضائية 30 اكتوبر 2019م الساعة 10 مساء بتوقيت مكة المكرمة

الدور الوسيط لبحوث التسويق في تطوير الخدمات المصرفية**دراسة حالة بنك النيل للتجارة - فرع القضارف .**

مهند عبد الحفيظ حسين برير

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة القضارف -

E-mail: abosinnar@outlook.com *

المستخلص :

تهدف الدراسة في توضيح أهمية بحوث التسويق بالنسبة للمنظمات التي تقدم الخدمات المصرفية و التعريف بالخطوات التي تتبع لإجراء البحث التسويقي حيث تمثلت مشكلة الدراسة عدم الاهتمام بالبحوث والدراسات في مجال التسويق من قبل إدارات المصارف السودانية مما أوجد هوة واسعة ، وعدم وجود بيانات ثانوية يتم الاستدلال بها كمرجعية في حل المشكلات التسويقية التي تواجه إدارات المصارف السودانية والعاملين ، وتمثلت أهمية البحث في أنه يجب عكس قيمة الدور الذي تؤديه بحوث التسويق في تحديد وحل المشكلات التسويقية التي تواجه المصارف السودانية ، أتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي المعتمد علي جمع البيانات وتحليلها ومن ثم استخلاص النتائج بعد تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية الجاهزة للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتقديم التوصيات بناءا على نتائج التحليل التي تم التوصل إليها ، و مجتمع البحث تمثل في عينة عشوائية من العاملين في بنك النيل للتجارة - فرع القضارف، وتوصل البحث لعدد من النتائج منها أن البنك يتبنى أساليب البحث والتقصي في حل المشاكل ويتم تسجيل المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المصرفية وتتصف بالترار وأن المشاكل التقنية تتكرر بشكل أكبر من مشاكل سلوك الموظفين مع العملاء ، وبناءا على التحليل تم اعتماد عدد من التوصيات منها الاستفادة من الخبراء والأكاديميين في مجال التسويق المصري بالجامعات السودانية لتطوير الخدمات المصرفية وحل المشاكل بأساليب البحث العلمي بجانب البحث التسويقي .

الكلمات المفتاحية: التسويق - بنك النيل - الخدمات المصرفية - القضارف**Abstract**

The study was entitled the mediating variable role of marketing research in banking marketing and the development of banking services :A case study of the Nile Bank for Trade. the aim of the research was to clarify the importance of marketing research for the organizations that provide banking services and to define the steps that follow to conduct the marketing research. where the research problem was the lack of interest in research and studies in the field of marketing by the administrations of Sudanese banks. which created a wide gap. and the lack of interest in research and studies in the field of marketing. The presence of secondary data to be inferred as a reference in solving the marketing problems facing Sudanese banks' administrations and employees. and the importance of the research was that the value of the role played by marketing research in identifying and solving marketing problems facing Sudanese banks must be reversed. The research followed the descriptive analytical approach based on data collection. Analyzing and then extracting the results after analyzing them using the ready-made statistical packages program for the social sciences (SPSS) and making recommendations based on the results of the analysis that were reached. and the research community was represented in a random sample of employers in the Nile Bank for Trade - Gedaref branch. and the research reached a number of results. Including that the bank adopts research and investigation methods in solving problems. and problems that hinder the provision of banking services are recorded Describe by repetition and that technical problems are more frequent than the problems of employee behavior with customers. and based on the analysis. a number of recommendations were

adopted. including the use of experts and academics in the field of banking marketing in Sudanese universities to develop banking services and solve problems using scientific research methods in addition to marketing research.

keywords : Marketing - Nile Bank - Banking Services .

مقدمة :

يعتبر البحث التسويقي من أهم الوظائف التي يتم تأديتها من قبل إدارة التسويق حيث تعتبر من أهم الوظائف وهذه الأهمية تأتي من أن البحث التسويقي للمنظمات التي تعمل في مجالات تسويق المنتجات من السلع الملموسة إلى الخدمات غير الملموسة يقدم حل موضوعي وفق منهج موضوعي بترتيب منطقي لمشكلات تسويقية قائمة أو متوقعة في شكل توصيات تتم بناء على نتائج البحث التسويقي ، والبحث التسويقي يشبه البحث في مجال العلوم إلى حد كبير وخاصة في مجال العلوم الاجتماعية ومجال الشبه يتمثل في كيفية تحديد المشكلة ووضع الفروض والأهمية من البحث وكذلك التحليل وفي المنهجية الموضوعية ، ويختلف عن البحث العلمي من حيث الهدف فيتمثل هدف البحث العلمي في إيجاد نظرية أو فهم ظاهرة تخص المجتمع أو تأطير نظرية أو اكتشاف علمي يساهم في إيجاد حل علمي وموضوعي يساهم في حل مشكلة تواجه مجتمع أو كيان ما .

مشكلة الدراسة :

هناك عدم اهتمام بالبحوث والدراسات في مجال التسويق من قبل إدارات المصارف السودانية مما أوجد هوة واسعة ، وعدم وجود بيانات ثانوية يتم الاستدلال بها كمرجعية في حل المشكلات التسويقية التي تواجه إدارات المصارف السودانية مما يطرح السؤال الرئيسي التالي :

ما دور بحوث التسويق في التسويق المصرفي للخدمات المصرفية بينك النيل ؟
والذي تفرعت منه الأسئلة التالية :

هل لبحوث التسويق دور في تحديد وحل مشاكل تسويق الخدمات المصرفية ؟
هل لبحوث التسويق دور في زيادة الخدمات المصرفية المقدمة ؟

أهمية الدراسة :

1. توضيح أهمية البحوث التسويقية بالنسبة للمصارف .
2. عكس قيمة الدور الذي تؤديه بحوث التسويق في تحديد وحل المشكلات التسويقية التي تواجه المصارف.
3. يوضح البحث مدى أهمية أتباع الخطوات العلمية لبحوث التسويق ومما يترتب عليه من استنتاجات وتقارير تفيد الإدارة .

أهداف الدراسة :

1. إثراء المكتبة العلمية بمعارف وعلوم تعرف بالبحوث التسويقية وأنواعها وخطواتها.
2. توضيح أهمية بحوث التسويق بالنسبة للمنظمات التي تقدم الخدمات المصرفية .
3. التعريف بالخطوات التي تتبع لإجراء البحث التسويقي .

فروض الدراسة :

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بحوث التسويق و مشاكل تسويق الخدمات المصرفية .
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بحوث التسويق دور في زيادة الخدمات المصرفية المقدمة.

منهجية الدراسة :

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي المعتمد على جمع البيانات وتحليلها ومن ثم استخلاص النتائج وتقديم التوصيات.

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في بنك النيل للتجارة فرع القضارف.
حدود البحث:

الحدود المكانية: بنك النيل للتجارة - فرع القضارف.

الحدود الزمنية: في الفترة يونيو إلى ديسمبر 2020م.

البحوث السابقة :**بحث نصيرة عليط:**

كانت بعنوان دور بحوث التسويق في وضع وتطوير المزيج التسويقي دراسة حالة المؤسسة الوطنية للملح (ENASEL) ، تمثلت مشكلة البحث في السؤالين الرئيسيين ما مدي تبني وإدماج المؤسسة الجزائرية للتسويق بصفة عامة وبحوث التسويق بصفة خاصة ؟ وإلى أي مدي تؤثر بحوث التسويق وأنظمة تحصيل المعلومات حول البيئة التسويقية في أداء المزيج التسويقي أداء سليما ؟ ، وهدف البحث للتعرف على مدي وعي مديري المؤسسة لأهمية التسويق وضرورة تبنيه وتطبيقه ، وإدراكهم لأهمية تحليل البيئة التسويقية على ضوء بحوث التسويق ، وتمثلت أهمية البحث في إحتوائه على عنصر جدير بالاهتمام وهو العلاقة بين تطبيق بحوث التسويق وتطوير المزيج التسويقي ، إذ تسلط الضوء على أهمية بحوث التسويق كخطوة أولى وضرورية للقيام بالنشاط التسويقي وتأثيرها على تطوير المزيج التسويقي ، واستخدام البحث المنهج الوصفي واستخدام أحد الطرق هذا المنهج (طريقة البحث التحليلي) ، وتمثلت النتائج التي أهمها لا يمكن للتسويق من أداء دوره الحقيقي ان لم يكن الزبون مركز اهتمامه ، وأنه سبب وجود المؤسسة ونقطة انطلاقها ، وكانت التوصيات التي من أهمها على الوظيفة التسويقية الموجودة في المؤسسة أن تلعب الأدوار المنوطة بها ليتسنى لها معرفة المدلول الصحيح للتسويق وتقديم نتائج أفضل [1].

بحث براهيم سمير :

تناولت هذه الدراسة موضوع دور بحوث التسويق في اتخاذ القرارات التسويقية ، وتستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية تطبيق المفهوم التسويقي الحديث في المؤسسات ، والذي يجعل من المستهلك المحور الرئيس لنشاط المؤسسة من أجل ضمان البقاء في سوق تسوده المنافسة ، وهو ما يتأتى من خلال جمع البيانات التسويقية اللازمة عن احتياجاته ورغباته المتنوعة والمتغيرة باستمرار ، كانت عينة الدراسة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الخاصة التي تشغل في ولاية سطيف ، وكانت ابرز النتائج هي المعلومات التسويقية هي التي يعتمد عليها مديرو التسويق في اتخاذ القرارات التسويقية المختلفة حيث تقيدهم في وضع الخطط والسياسات والاستراتيجيات وتنفيذها والرقابة عليها من أجل ترشيد هذه القرارات ، وكانت التوصيات بضرورة تغيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من اتجاهاتها نحو مفهوم التسويق ، الأمر الذي يتطلب مها تبني ثقافة تسويقية من خلال الأخذ بالمفهوم الحديث للتسويق في ممارسة كافة الأنشطة التسويقية التي تقوم بها [2].

مزوراضية :

تناولت الدراسة دور بحوث التسويق في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس مديرية قسنطينة ووكالة أم البواقي ، هدفت الدراسة لاستكشاف وقياس دور بحوث التسويق في قطاع الاتصالات الجزائري ودراسة دول مجالات بحوث التسويق في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة ، وكانت اهم النتائج هي ان بحوث التسويق هي الوظيفة

التي تربط المستهلكين بمتخذ القرار في المؤسسة من خلال ما تقدمه من معلومات يمكن استخدامها في تحديد الفرص والمشكلات التسويقية، وهي في سبيل ذلك تحدد المعلومة المفيدة للمؤسسة، وتدير عملية جمع البيانات وتحليلها والتوصل إلى النتائج، ومن أهم التوصيات ضرورة أن تعيد المؤسسة النظر في مكانة التسويق وبحوث التسويق بالنسبة للهيكل التنظيمي وإدخال مفهوم التسويق في جميع مديرياتها الجهوية ووكالاتها من أجل الاستفادة من خبرة موظفيها في هذا التخصص [3].

ثالثاً : مفهوم بحوث التسويق:

تمثل بحوث التسويق هاما من نظام المعلومات التسويقية في مؤسسات الأعمال الذي يتضمن ملاحظة ودراسة وتحليل وتفسير المشكلة ذات الطابع التسويقي بغرض ترشيد القرارات التسويقية المتعلقة بالسوق، المستهلكين، السلع، والتي تغطي مجموعة واسعة من الأنشطة التسويقية كالسعير، الترويج والتوزيع وغيرها [4].

تعريف بحوث التسويق :-

1. كافة الأنشطة الهادفة إلى جمع البيانات والمعلومات المطلوبة من مصادرها الأساسية وتحليلها باستخدام انسب الأساليب وتقديم التقرير النهائي، هذا تعريف يتضمن ثلاثة محاور أساسية :

أ-تعريف المشكلة والأسباب التي أدت إلى حدوثها .

ب-تحديد الأسلوب أو الطريقة بجمع المعلومات (أساسية أو ثانوية) من المصادر الأساسية كافة ومفردات مجتمع الدراسة أو عينة ممثلة لها .

ت-تحليل البيانات واستخلاص النتائج التي تم التوصل إليها وعرضها بشكل نهائي بواسطة كتابة التقرير الذي يوضح بشكل متسلسل وعلمي كافة الخطوات التي تم إتباعها .

2.تعرف بحوث التسويق بأنها البحث المنظم والموضوعي والتمتعق للوصول إلى دراسة الحقائق المتعلقة بأي مشكلة في ميدان التسويق [5].

3.بحوث التسويق هي الجهد العلمي المنظم الهادف إلى جمع البيانات والمعلومات من مصادرها الأساسية و المرتبطة بوجود مشكلة محددة لفرض تقديم التقرير النهائي والوصول إلى الحلول الممكنة [6].

4.تعرف جمعية بحوث التسويق الأمريكية البحث التسويقي بأنه : عملية جمع وتحليل البيانات التي لم يتم الحصول عليها من عينة من الأفراد أو المنظمات تتعلق بخصائصها، وأنماط سلوكها، واتجاهاتها، وآرائها أو ممتلكاتها، ويشتمل ذلك كافة أشكال التسويق والبحوث الاجتماعية مثل المسوحات، والتحقيقات التي تتصل بالنواحي السيكولوجية والدراسات التي تقوم على الملاحظة الفردية والجماعية [7].

5. بحوث التسويق هي الوظيفة التي تقوم بربط المستهلك أو الزبون والجمهور

بالمهتمين بالتسويق من خلال المعلومات التي يتم استخدامها لتحديد وتعريف الفرص والمشاكل التسويقية وتوليد وتفتيح الأعمال التسويقية لقياس الانجازات وتحسين وفهم

الإجراءات التسويقية [8].

التطور التاريخي لبحوث التسويق :-

نشأة بحوث التسويق في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك عندما تم اعتمادها من قبل المنظمات باعتبارها وظيفة من وظائف المدراء ضمن الهياكل التنظيمية لتلك المنظمات ويرى Iqzer ان التطور الحاصل في هذه الوظيفة قد مر بالمرحلت الآتية [9]:

1. تطبيق البحث في المشكلات التسويقية :-

وتشير إلى الفترة التي تمتد حتى 1905م والتي آثرت قبول تطبيق البحث المتعلق بالمشكلات التسويقية و كيفية معالجتها و أن النشاط البحثي المتعلق بمقياس رأي الجمهور عن عمليات إنتاج الحبوب الزراعية الذي طبقته وكالة الإعلانات الأمريكية عام 1879م بمثابة النموذج المعياري الأول الذي يتم اعتماده في التطبيق للتعرف على آراء الأفراد في ما يخص المشكلة و كيفية معالجتها بما يحقق الأهداف المرسومة .

2.تنظيم المعلومات عن السوق :-

تشير إلى الفترة الممتدة حتى 1919م - 1905م حيث أصبحت عملية البحث التسويقي أكثر تنظيماً و دراية حيث بدأت العديد من المنظمات القائدة و الكبيرة في السوق باعتماد البحث التسويقي من أبرزها جنرال الكتريك GE ، حيث نشرت العديد من البحوث و فيها تم إنشاء أول قسم للبحوث التسويقية في عام 1911م كما و امتد نشاط البحث التسويقي ليشمل مجالات الإعلان كما في شركة Cutris Publishing و تم كذلك الاستفادة من الدراسات المعتمدة في مجالات علم الاجتماع و علم النفس لفرض الاستفادة منها في الأبحاث التسويقية المنجزة بتجزئة السوق و المتغيرات المرتبطة بسلوك و اتجاهات المستهلكين و عموم المجتمع .

3.هيكلية نشاط بحوث التسويق :-

تشير للفترة الممتدة من 1919م - 1930م حيث وضحت هذه المرحلة بداية ظهور مفهوم البحث التسويقي و تطبيقاته كما وتم في هذه المرحلة توضيح الآتي:

- نشر العديد من الكتب التسويقية التي تناولت تحليل السوق ، مبادئ و طرق البحث العلمي ، المبيعات ، الخ .
- إنشاء مركز بحوث السوق في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1926م و الذي ركز على عمليات مسح و تحليل الأسواق و طرق توزيع المنتجات و حلقات التوزيع من تجار الجملة و القطاعي و غيرها من الفعاليات البحثية .
- تمت الاستفادة من بعض المنظمات الدائرة في مجال الاستشارات و البحوث التسويقية مثل Att Wood - Nilesون في مجالات تطبيق التقنيات الحديثة لقياس حجم المبيعات للمنتجات المقدمة و حصتها السوقية المؤشرة .

4.إعادة تقييم بحوث التسويق :-

1930م - 1945م تم في هذه المرحلة التركيز على أهمية اعتماد بحوث التسويق في معالجة المشكلات التسويقية بالاعتماد على المعايير العلمية و التقنية السليمة حيث تم في هذا المجال نشر مجموعة إرشادات تتعلق بمسئوليات بحوث التسويق من قبل جمعية التسويق الأمريكية عام 1937م كما و تم في عام 1940م نشر العديد من الكتب التي تدرس في الجامعات الأمريكية في مجالات بحوث التسويق حصراً.

5.إعادة هيكلة بحوث التسويق :-

1945م - 1973م حيث تميزت هذه الفترة بالآتي :-

- الاعتماد على الأساليب العلمية و الإحصائية المتقدمة في تحليل البيانات و معالجة النتائج مما انعكس على عملية تصميم البحث التسويقي و اختبار الفرضيات و أساليب جمع البيانات و غيرها .
- اهتمام بحوث التسويق بمجالات بحثية جديدة مثل قياس الرأي و قادة الرأي المجتمعات الاستهلاكية ، الشرائح الاجتماعية ، العائلة ، أنماط الحياة الخ.

• زيادة أعداد المنظمات المتخصصة في مجالات بحوث التسويق في الولايات المتحدة الأمريكية حتى وصلت أعدادها إلى 200 شركة أنفقت حوالي 500 مليون دولار حينها على الأنشطة البحثية التسويقية.

6 □ 1963م حتى الآن :-

حيث أصبحت فيه بحوث التسويق نظاماً و جزءاً أساسياً في نظام المعلومات التسويقية إذ أن التطورات في مجالات

استخدام التكنولوجيا وتطبيقاتها المختلفة انعكست على بحوث التسويق و فأصبحت بموجبها في مرحلة متقدمة عما كانت عليه من قبل من حيث الاهتمام والمشاركة في اتخاذ القرار [9].

أهمية بحوث التسويق :

1. الأفراد : تركز بحوث التسويق على الأفراد من خلال إيلائها جمع المعلومات عن الأشياء و السلع و الخدمات والأشخاص والأماكن المختلفة الاهتمام الكبير بما تقدمه لهم من معلومات أو بيانات تساعدهم على حسن اتخاذ القرارات المختلفة سواء أكانت تخص أمورهم الصحية أو التعليمية أو الاستهلاكية أو غيرها وحيث أن الأفراد هدف أي مؤسسة تسويقية أو إنتاجية من حيث إشباع احتياجاتهم الحالية والمستقبلية لذا فإن توفر المعلومات المناسبة عن الأفراد ورفعها للإدارات العليا تعتبر من المهام غاية الأهمية لما تتركه من نتائج على مستقبل المنظمات التسويقية والإنتاجية.

2. المؤسسات العامة والخاصة : تهتم بحوث التسويق على مستوى المؤسسات العامة والخاصة بالآتي :-

أ. توفير المعلومات والبيانات عن المستهلكين الحاليين والمستقبليين المستفيدين من خدمات المؤسسات العامة لفرض تحديد المزيج التسويقي الخدمي الملائم لطريق المعادلة (المواطن والأجهزة الحكومية) إلى جانب الإسهام في تصدير المنتجات والخدمات للأسواق المحلية والخارجية.

ب. تحديد وتعريف حاجات و رغبات المستهلكين وأذواقهم من السلع والخدمات المراد إنتاجها أو تقديمها للسوق المستهدف وإمكاناتهم المالية المتاحة وهذا يعني إمكانية بحوث التسويق للتوفيق بين أذواق المستهلكين ورغباتهم وأهداف المؤسسات في مجال تحقيق الربحية أو الخدمة العامة.

ج. المعلومات الضرورية عن السكان من حيث الدخل المتاح والمهنة والسن والمستوى العلمي والجنس إضافة إلى المعلومات النفسية عنهم مثل درجة التجديد والابتكار والمخاطرة والتقبل الاجتماعي، وكل ذلك لمساعدة الإدارات التسويقية على اتخاذ القرارات ذات الصلة باحتياجات ورغبات المستهلكين الحالية والمستقبلية.

د. مواجهة المنافسة الشديدة على الأسواق المحلية والأسواق الخارجية بين المنظمات التسويقية الداخلية والخارجية بعد توجه معظم اقتصاديات الدول إلى اقتصاديات السوق.

هـ. توفر المعلومات والبيانات لمساعدة المؤسسات على إيجاد فرص تسويقية جديدة لإشباع رغبات لم تشبع بعد من قبل المستهلكين والمساهمة في الدخل المشاكل التي يعاني منها المستهلكين [9].

أهداف بحوث التسويق

1. تحديد السوق المحتملة لسلعة معينة وتدوين الملاحظات حول البيع والشراء وسلوك المستهلك وغيرها من الظواهر.

2. تقديم المنافسة السائدة في السوق ونوعيتها وقوتها.

3. تقدير القوة البيعية في مختلف المناطق البيعية.

4. تحديد طرق التوزيع الطريقة الواجب إتباعها وما يتناسب وطبيعة السلعة.

5. بيان ومعرفة حصة الشركة في السوق ومعرفة حجم المبيعات المستقبلية.

6. معرفة درجة قبول السلع عند المستهلك.

7. دراسة المتطلبات الخاصة بشكل السلعة وهيئتها والاستفادة من ذلك في جعل التغليف ملائم للسلعة.

8. معرفة السبب في قبول السلعة عند المستهلك.

9. تحديد الفرص التسويقية والمشكلات التي تفرض ذلك.

10. سهولة تقديم الحلول البديلة للمنتجات المختلفة.

11. تسهيل مهمة اتخاذ القرار [7].

مجالات بحوث التسويق :

1. التعرف على آراء ومواقف المستهلكين نحو الماركات السلعية والخدمية المقدمة من قبل كافة المنافسين.
2. تحديد المدركات الحسية للمستهلكين نحو نوعية ماركة سلعية أو خدمية محددة بالمقارنة مع ما يقدمه المنافسون الرئيسيون في الأسواق المستهدفة.
3. تحديد مستويات السعر الأكثر قبولاً أو الأكثر رغبة في الماركات السلعية من قبل المستهلكين في الأسواق المستهدفة.
4. التعرف على أفضل منافذ التوزيع الممكن استخدامها للماركة السلعية أو الخدمية مع تحديد تكاليف التوزيع ونسبتها المئوية من التكلفة النهائية للوحدة الواحدة من السلع المنتجة والمطروحة للتداول.
5. تحديد أفضل وسائل الترويج الممكن استخدامها بالنسبة لماركات هذه الفئة السلعية أو الخدمية وترتيب أهمية كل وسيلة من المزيج الترويجي للوسائل الترويجية المستخدمة من قبل كل فئة أو شريحة من فئات أو شرائح المستهلكين.
6. تحديد درجة الإشباع الموجودة من قبل المستهلك أو المستخدم للماركة من السلعة أو الخدمة مع التعرف على أوجه القوة أو الضعف الكامنة فيها واقتراح أفضل سبل العلاج.
7. تسهم بحوث التسويق في اكتشاف أي فرص تسويقية تابعة من وجود حاجات أو رغبات لم تشبع من قبل المنتجين. تحديد مدركات المستهلكين أو المستخدمين نحو البرنامج الإحلالي والتسويقي الكلي للماركات من السلعة أو الخدمة بهدف إلى إعادة إحلال السلعة أو الخدمة وبما يضمن تحسين أو تطوير المزيج التسويقي المقدم للمستهلكين والمستفيدين.

فروع بحوث التسويق

- 1- بحوث السوق .
- 2- بحوث المنتج .
- 3- بحوث الإعلان و الترويج .
- 4- بحوث المستهلك .
- 5- بحوث التسعير.
- 6- بحوث التوزيع [9].

رابعا : تطور مفهوم التسويق المصري :

يمكن القول أنه قبل منتصف الخمسينات من هذا القرن لم تهتم البنوك بالتسويق ولم تتفهم إدارة البنوك سوي القليل عن التسويق ، كما لم تعره سوي اهتمام سطحي ، وكانت البنوك تتبنى سياسات محافظة وتقدم الخدمات التقليدية والضرورية المطلوبة بواسطة العملاء ، ولم تكن البنوك في حاجة إلي تسويق الخدمات مثل الحسابات الجارية وحسابات التوفير وخدمات الإقراض أو غيرها من الخدمات [9] .

كما كانت مباني البنوك أشبه بالمعابد الإغريقية التي تبهر العملاء بتصميمها وتوحي لهم بأهمية وقوة البنك . وجاءت التصميمات الداخلية للبنك خالية من أي لمسات جمالية أو كماليات بل أتسمت بالبساطة والصرامة في نفس الوقت ، ولم يكن العميل يلاحظ أي ابتسامة علي وجوه الصرافين ، هكذا كانت صورة البنك قبل عصر التسويق ، ويرجع ظهور التسويق المصري وبداية الاهتمام به من جانب البنوك إلي أواخر الخمسينات وبداية الستينات من هذا القرن وقد ساعد علي ذلك عدة عوامل من أهمها المنافسة التي أصبحت تتعرض لها البنوك سواء من جانب المؤسسات المالية الأخرى أو من جانب بعضها البعض .

وقد تمثل اهتمام البنوك بالتسويق في عدة نواحي يأتي في مقدمتها زيادة اقتناع المسؤولين عن إدارتها بأهمية وظيفة التسويق وتغيير اتجاهاتهم نحو الدور الذي يمكن أن تلعبه هذه الوظيفة في تحقيق أهداف البنوك من حيث الاستمرار والاستقرار والنمو ، وكان هذا التغيير في الاتجاهات من أهم العوامل وراء اكتساب وظيفة التسويق أهميتها ومكانتها الشرعية كوظيفة أساسية في الهيكل التنظيمي للعديد من البنوك [12].

وقد انعكس الاهتمام بوظيفة التسويق علي عدة نواحي ترتبط أساساً بتغيير فلسفة إدارة البنوك نحو الكيفية التي يجب أن تتم بها عملية اتخاذ القرارات خاصة ما يتعلق منها ما يتعلق بتخطيط المزيج التسويقي بعناصره المختلفة . فلم يعد

الأمر يقتصر على تزايد الاقتناع بأهمية توافر المعلومات عن العملاء والأسواق كأساس لاتخاذ مثل هذه القرارات ، وإنما تعدي ذلك إلى تزايد الاهتمام بضرورة العمل وبشكل مستمر على تطوير سياسات البنوك وأساليبها بما يؤدي إلى زيادة مقدرتها على مقابلة احتياجات المستهلكين من ناحية أخرى ، وقد أصبحت البنوك تربط بين مقومات بقائها واستمرارها وبين قدرتها على استيعاب المفاهيم الحديثة للتسويق والعمل وفقاً لها [12].

التعريف بالخدمة المصرفية :

إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يتعد أو يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بشكل عام حيث أنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد ، المنظمات أو الماكينات والتي تقدم من خلالها وان مستوى الإشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد والماكينات وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل ، وأن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا يرتبط ، ومن هذا نجد بأن الخدمة المصرفية تمثل [13]:

1. نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد والماكينات (الأجهزة).

2. إن تقديمها قد يرتبط أو لا يرتبط بسلعة ، فعلى سبيل المثال :

أ- إن حصول المستفيد على المعلومات التي يحتاجها من خلال التقاءه بالعاملين في البنك يجعل هذا النوع من الخدمة مرتبطاً بالشخص الذي يقدمها .

ب- إن عملية استقبال المستفيد وأسلوب المعاملة مرتبط بالشخص الذي يقدمها .

ت- إن سحب المستفيد للنقود عن طريق الصراف الآلي يرتبط باستخدام هذا الصراف .

ث- إن ملئ استمارة السحب أو الإيداع يرتبط بالأفراد الذين يتعاملون مع المستفيد وعلى استخدام سلعة مساعدة وهي مستندات السحب والإيداع .

ج- إن مستوى إشباع المستفيد يرتبط بمدى كفاءة العاملين ومستوى تطورات الآلات والأجهزة المستخدمة والتي تساعد على سرعة انجاز وتقديم الخدمة .

كما تعرف الخدمة المصرفية أيضاً على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية) وغير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية ، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدراً لربحية الخدمة المصرفية ، ويتصف مضمون الخدمة المصرفية بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة [14].

ويحمل تعبير الخدمة المصرفية مفهومين أساسيين :

1. المفهوم الأول تسويقي : كونها مصدراً لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن .

2. المفهوم الثاني منفعي : ويتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية [15]. أما المنتج المصرفي ، فيقصد به ” خدمة أو حزمة من الخدمات التي غالباً ما تقدم إلى عميل واحد من قبل مصرف واحد ، وغالباً ما توجه أو تستهدف سوقاً معيناً فالحساب الجاري للعميل والخدمات الإضافية الملحقة به تمثل منتجا منفرداً ، باعتبار أن العميل في الغالب لا يشتري جوانب مختلفة من هذه الحزمة من مصارف مختلفة [16].

نشأة وتطور الخدمة المصرفية :

شهدت الخدمات المصرفية عدة مراحل مرت بها ونذكرها في :

أ- الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع :

لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها ، ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص

التالية :

1. الاكتفاء الذاتي : حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مالي أو مصرفي .
2. تبادل الفائض من الإنتاج : بعد توجه الأسر إلى التخصص في الإنتاج ، حدث ظهور فائض في الإنتاج ، مما دفعهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى ، وأن الخدمات التي كانت تقدم في تلك الفترة بسيطة ، شخصية ، طوعية ، أما بالنسبة إلى الخدمات المصرفية فإن معاملها لم تظهر بعد ولكن أهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل .
3. ظهور النقود : نظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة وذلك لعدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة ، فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية ، مما أدى إلى ظهور النقود ، والذي حقق تحول كبير في الأنشطة المالية .
4. الإيداع : بعد ظهور المصكوكات الذهبية والفضية والنقود ، وبعد أن أصبح هنالك أفراد يمتلكون ثروات وأصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع ، قاموا بإيداعها في المعابد ، وبذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط ألا وهو الإيداع .
5. الإيداع والقروض : لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى الصياغ ، وأن هؤلاء اخذوا يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة ، ويكون القرض لفترة قصيرة .
- أن هذه المرحلة تميزت بظهور خدم القروض إضافة إلى خدمة الإيداع وكذلك حصل الصياغ علي فائدة علي منح القروض .
6. بداية المصارف : تطور عمل الصياغ من الإيداع والقروض والتحصيل علي الفائدة إلى التنسيق والتعاون بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة .
- إن الأنشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصرت علي الإيداع ، القروض ، الفائدة ، إصدار أوراق البنكنوت [17].
- ب- الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع :
تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال ، مما دفع أصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية ، وان هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات ، وهنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر إلى مصارف أكثر تخصصا في الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وكادر لديه خبرة بالعمل ، وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع ، وزيادة رأسمال المصارف ، وزيادة إمكاناتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات [18].
- ج- الخدمة المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي :
تتميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية ، وقد أصبحت المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة ، لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبائن وجلب أكبر قدر ممكن من الأفراد ، لأن عملية الإيداع والاقتراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة علي أصحاب الثروات الطائلة ، وإنما أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية ، وذلك من خلال الإيداع ، طلب القروض ، تحويل الأجور إلى المصارف ، طلب بطاقة الائتمان وغيرها من الخدمات المصرفية [19].
- د- الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية :
إن أهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة ، هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية ، والعمل علي تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء .

وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية :

1. تزايد الطلب علي الخدمات المصرفية .
2. زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة .
3. زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف .
4. اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها .
5. استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية.
6. الاشتراك في شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن [20].

ويمكن القول باختصار أن الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية ، قد مرت بالعديد من مراحل التطور ، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات القرض والإيداع في داخل حدود الدولة المعنية إلي قيام المصارف في مجال الاستثمار ، وتملكها الكثير من المشروعات الصناعية والخدمية والتجارية ، وكذلك قيامها بتصدير خدماتها إلي خارج حدود الدولة ، وانتشار فروع الكثير من المصارف في معظم دول العالم ، وظهور المصارف متعددة الجنسيات الخ ، ولا شك أن هذا التحول الكبير والتنوع الملحوظ في الخدمات المصرفية أو في صناعة المصارف بصفة عامة كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم المختلف [21] .

التصنيف العام للخدمة المصرفية :

إن نوعية المخرجات التي يقدمها المصرف هي عبارة خدمات حتى وأن كثر الكلام في أيامنا هذه عن الصناعة المصرفية ، ونجد أن تشكيلة الخدمات المصرفية تتضمن عدة أوجه لتقديمها :

1. الخدمة الصرفية :

ويحصل عليها فقط عن طريق عمل خدمي يؤديه موظفو المصرف ، ومن قبيل ذلك : خدمات الاستشارة ، والهندسة المالية الخ .

2. الخدمات المختلطة :

وهي الخدمات التي تجمع بين أداء عمل خدمي ومنتج للتجهيز في نفس الوقت إذ ومع التطور الحاصل في مجال الإعلام الآلي في المصارف ، فهذه الخدمات تطورت بشكل كبير علي حساب الخدمات الصرفية ، ونجد أن خدمات الاستشارة أصبحت تعتمد بشكل متزايد علي اتخاذ القرارات ، وفي وقتنا الحالي ، فإن معظم الخدمات المصرفية تحمل في طياتها قدرا كبيرا من التكنولوجيا .

3. الخدمات الرأسمالية :

هذا الرأسمال يكون في شكل قروض وودائع وهذه الخدمات تتبع من وظيفة الوساطة المالية للمصرف ، وتعتبر من الميزات التي تتسم بها النشاطات التجارية والمالية في المصرف بما أن منحها ينعكس علي حالة الذمة المالية للمؤسسة المصرفية [21] .

وبصفة عامة هناك نوعان من الخدمات المقدمة من طرف المصارف :

أ- خدمات مصرفية شاملة محددة مسبقا :

ومن الخدمات المصرفية الشاملة المحددة مسبقا نجد ما يلي :

1. الحق في إصدار عدد غير محدد من الشيكات .
2. صندوق لحفظ الأمانات .
3. حماية ضد السحب علي المكشوف .

4. شيكات من أمين الصندوق .

5. تحويلات نقدية .

6. معدلات فائدة خاصة علي دفعات القروض .

7. برامج ادخار وتوفير خاصة [22] .

ب- خدمات مصرفية مصممة حسب رغبة كل زبون :

ويقصد بها تسويق لخدمات مصرفية معدة حسب ذوق ورغبة كل زبون ، عن طريق برنامج الصيرفي الشخصي الذي يقوم بخدمة هؤلاء الزبائن ، باعتباره نقطة اتصال معهم بخصوص كافة المعاملات المصرفية باستثناء المعاملات التجارية الروتينية مثل صرف الشيك أو استلام الإيداع [15].

الدراسة الميدانية والتطبيقية :

بنك النيل للتجارة والتنمية - فرع القضايف

النشأة و النشاط:

تأسس بنك النيل للتجارة والتنمية في 11 نوفمبر 1982م تحت مسمى بنك التنمية التعاوني الإسلامي حيث أنشئ بقانون خاص وبأشغال أعماله المصرفية في يونيو 1983م كأول بنك قطاع عام " في حينها" يطبق في معاملاته الشريعة الإسلامية.

- في مارس 2001م تم تحويل البنك إلى شركة مساهمة عامة وفقاً لقانون الشركات لعام 1925م بتسجيل رقم (16379) ، ومن أهم الثمرات التي جناها البنك نتيجة لتحويله إلى شركة مساهمة عامة:

1) إمكانية طرح أسهمه في سوق الخرطوم للأوراق المالية مما أتاح للمساهمين تسويق أسهمهم بيعة وشراء عن طريق عرضها بالسوق الثانوي بسوق الخرطوم للأوراق المالية.

2) أتاح للبنك قدراً من المرونة الإدارية وذلك بتحرره من الإشراف الإداري للدولة.

- في فبراير 2013م تم تغيير اسم وشعار البنك إلى اسمه وشعاره الحاليين، وقد كان الهدف الرئيسي من تغيير الاسم والشعار هو ترسيخ صورة ذهنية إيجابية لبنك تجاري شامل يقوم بخدمة كافة القطاعات الاقتصادية " بما فيها القطاع التعاوني".

فيما يتعلق بالنشاط يقوم البنك بصفته بنك تجاري شامل بكافة العمليات المصرفية والمتمثلة في:

-فتح حسابات الإيداع وقبول الودائع بأنواعها المختلفة.

-تمويل كافة القطاعات الاقتصادية باستخدام مجموعة متنوعة من صيغ التمويل الإسلامية.

وتقديم الخدمات المصرفية بشقيها التقليدي والتقني.

الهيكل الإداري 2008م:

في ظل المنافسة الكبيرة بين البنوك والتقدم التكنولوجي في الصناعة المصرفية كان لزاماً على البنك بناء هيكل تنظيمي بدرجة عالية من المرونة، حيث تم وضع هيكل جديد خلال العام 2007م وبدأ تطبيقه في يناير 2008م، وفي هذا الهيكل تم تقسيم البنك إلى ثلاث إدارات عامة رئيسية هي: إدارة التخطيط والتطوير، الاستثمار والعلاقات الخارجية والشؤون المالية والإدارية لكل إدارة مدير عام، بالإضافة إلى ثلاث إدارات فرعية هي: القانونية، التفتيش والمراجعة وإدارة المخاطر وهي تتبع إلى المدير العام، هذا إلى جانب إدارات الفروع والتي تتبع لنائب المدير العام. ()

الهيكل الإداري 2010م:

يتكون الهيكل الإداري من ثلاث إدارات عامة تتبع للمدير العام هي: الإدارة العامة للتخطيط والتطوير، الإدارة العامة للشؤون المالية والإدارية والإدارة العامة للاستثمار والعلاقات الخارجية، وتضم كل إدارة عامة من عدد من الإدارات

الفرعية والتي تتكون من عدد من الأقسام، بالإضافة لهذه الإدارات العامة هناك أربع إدارات فرعية هي: إدارة المخاطر، المراجعة الداخلية والتفتيش والشؤون القانونية.

الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات:

أ- (البيانات الشخصية):

الجدول رقم (1) يوضح البيانات الشخصية لأفراد العينة .

البيان	الفئات	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	بكالوريوس	2	4%
	دبلوم عالي	42	84%
	ماجستير	2	4%
	دكتوراه	4	8%
	المجموع	50	المجموع 100%
التخصص العلمي	إدارة أعمال	17	34%
	محاسبة	21	42%
	اقتصاد	6	12%
	إحصاء	2	4%
	بنوك ومصارف	4	8%
	محاسب	32	64%
المسمى الوظيفي	مراجع	4	8%
	إداري	6	12%
	مدير مالي	6	12%
	مدير استثمار	2	4%
	المجموع	50	المجموع 100%

المصدر: إعداد الباحث 2020م.

ب: التأكد وإثبات صحة الفرضيات:

للتأكد من صحة الفرضيات وإثباتها تم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومربع كاي بغرض الحصول علي نتائج حقيقية بقدر الإمكان وفيما يلي سيتم إثبات صحة عبارات كل فرضية علي حدا التي تتمثل في الجوانب الآتية:

1. اختبار وإثبات صحة عبارات الفرضية الأولى:

جدول (2) يوضح ترتيب إجابات أفراد الدراسة حسب الإحصاءات الوصفية وتحليل مربع كاي لعبارات المحور الأول: بحوث التسويق و مشاكل تسويق الخدمات المصرفية .

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة	النتيجة
يتم تسجيل المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المصرفية وتتصف بالتكرار .	5.100	0.86284	23.680	2	000.	موافق بشده
يتم النظر لمشاكل العملاء وشكواهم بصورة أولوية وتعتبر من أولويات الموظف.	4.280	0.86284	27.040	2	000.	موافق بشده
	4.0800	1.27520	40.800	4	000.	موافق
يتبنى البنك أساليب البحث والتقصي في حل المشاكل.	4.5200	0.97813	36.720	3	000.	موافق بشده
شكاوي المشاكل التقنية أكبر من شكاوي السلوك والتعامل عند تقديم الخدمات المصرفية	3.8800	0.89000	33.234	4	.000	موافق
تجد شكاوي العملاء إهتمام كبير من العاملين والإدارة .	3.9543	0.8562	4.1250	4	.000	موافق بشده
المشاكل التي يتم البحث عنها بتدقيق لا تتكرر عند تقديم الخدمات المصرفية لاحقا.						

المصدر : إعداد الباحث 2020م .

من خلال الجدول رقم (2) يتضح أن الوسط الحسابي (3.8800-5.100) لعبارات هذا المحور أظهرت خيار الموافقة بشدة بإنحرافات معيارية لمحاور الفرضية التي تتراوح بين (0.86284-1.27520) % وهذا يعني أن متوسط الإجابات (الموافقة - الموافقة بشدة) على عبارات هذه الفرضية، ولتأكيد ذلك تم استخدام مربع كأي لقياس الأثر المعنوي للعبارات ، ويتضح أن قيم كأي المحسوبة انحصرت بين (4.1250-40.8000) وهذه القيم عالية نسبياً مقارنة بالقيم الجدولية، ومستويات الدلالة للعبارات تتراوح بين (0.000) ، وعند مقارنة قيم مستويات الدلالة بقيم مستوى المعنوية المعروف مسبقاً ($\alpha=0.5$) نلاحظ أن جميع قيم مستويات الدلالة أقل من مستوى المعنوية، وذلك يشير إحصائياً إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات المستجوبين لصالح الموافقين بشدة مما يثبت صحة عبارات المحور الأول التي تنص على (بحوث التسويق و مشاكل تسويق الخدمات المصرفية).

2- اختبار واثبات صحة عبارات الفرضية الثانية:

جدول (3) يوضح ترتيب إجابات أفراد الدراسة حسب الإحصاءات الوصفية وتحليل مربع كاي لعبارات المحور الثاني: بحوث التسويق وزيادة الخدمات المصرفية المقدمة.

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي	درجات الحرية	مستوى الدلالة	النتيجة
الاهتمام بشكاوى العملاء يشجعهم على طلب مزيد من الخدمات المصرفية .	4.1400	0.83324	2.2200	3	0000.	موافق بشده
البحث التسويقي يقدم معلومات تجنب الوقوع في الأخطاء عند تقديم الخدمات المصرفية .	4.6200	0.69664	30.780	2	0000.	موافق بشده
قيام العميل بأداء خدماته المصرفية دون تكرار المشاكل التقنية والسلوكية يشجعه على التعامل مع البنك .	4.2400	0.77090	4.4800	2	0.001	موافق
البحث التسويقي يطور الخدمات المصرفية القديمة ويقترح جديدة تجذب عملاء جدد للتعامل مع البنك.	4.2800	0.72955	6.880	2	0.000	موافق بشده
البحث التسويقي يرفع من كفاءة الخدمة المصرفية ومقدميها		0.86213	31.720	2	0.000	موافق بشده

المصدر: إعداد الباحث 2020 م .

من خلال الجدول (3) يتضح أن الوسط الحسابي لعبارات هذه الفرضية أظهر خيار الموافقة والموافقة بشدة بإنحرافات معيارية صغيرة تتراوح بين (0.72955-0.86213)، أما الوزن النسبي لعبارات هذه الفرضية فيتراوح بين (4.0140-4.2400)% وهذا يعني أن متوسط الإجابات (الموافقة بشدة - الموافقة بشدة) على عبارات هذه المحور، ولتأكيد ذلك تم استخدام مربع كأي لقياس الأثر المعنوي للعبارات ونلاحظ أن قيم كأي المحسوبة إنحصرت بين (2.2200-31.720) وهذه القيم عالية نسبياً مقارنة بالقيم الجدولية ، ومستويات الدلالة للعبارات تتراوح بين (0.000 - 0.001)، وعند مقارنة قيم مستويات الدلالة بقيم مستوى المعنوية المعروف مسبقاً ($\alpha=0.05$) يلاحظ أن جميع قيم مستويات الدلالة أقل من مستوى المعنوية ، وذلك يشير إحصائياً إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات المستجوبين لصالح الموافقين، مما يثبت صحة الفرضيات للمحور الثاني التي تنص على (بحوث التسويق وزيادة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء).

النتائج :

1. أن البنك يتبنى أساليب البحث والتقصي في حل المشاكل ويتم تسجيل المشاكل التي تعيق تقديم الخدمات المصرفية وتتصف بالتكرار .
2. يتبنى البنك مشاكل العملاء وشكواهم بصورة أولوية وتعتبر من أولويات الإدارة و الموظفين.
3. أن المشاكل التقنية تتكرر بشكل أكبر من مشاكل سلوك الموظفين مع العملاء .
5. أن شكاوى العملاء والاهتمام ببحثها والتقصي عن أسبابها يشجعهم على طلب مزيد من الخدمات المصرفية .
6. أن البحث التسويقي يطور الخدمات المصرفية القديمة ويقترح جديدة تجذب عملاء جدد للتعامل مع البنك.

التوصيات :

1. ضرورة الاهتمام بالبحث والتطوير في مجال التسويق المصرفي من قبل الإدارة .
2. تبني إستراتيجية لتقديم الخدمات المصرفية تواكب التطورات العالمية .
3. الاستفادة من الخبراء والأكاديميين في مجال التسويق المصرفي بالجامعات السودانية لتطوير الخدمات المصرفية وحل المشاكل بأساليب البحث العلمي بجانب البحث التسويقي .

المراجع :

- [1] عليط نصيرة ، دور بحوث التسويق في وضع وتطوير الميزج التسويقي دراسة حالة المؤسسة الوطنية للملح (ENASEL) رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير ، جامعة منتوري - قسنطينة الجزائر ، 2007-2008م
- [2] براهيم سمير ، دور بحوث التسويق في اتخاذ القرارات التسويقية رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي- الجزائر 2009-2010م
- [3] مزوز راضية ، دور بحوث التسويق في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة موبيليس مديرية قسنطينة ووكالة أم البواقي ،رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي- الجزائر 2016-2017م .
- [4] مغل ، ناجي: 2006م، بحوث التسويق مدخل منهجي تحليلي الجزء الأول، ط3، دار وائل للنشر، الاردن- عمان ص 15.
- [5] كنيبر ، ثوماس س و تاييلور ، جيمس آر ، بحوث التسويق مدخل تطبيقي ترجمة عبدالرحمن دعالة بيله وعبدالفتاح السيد النعماني: 1413هـ 1993م-، دار المريخ للنشر، الرياض المملكة العربية السعودية ص 19.
- [6] الجنابي، فارس عبد الله كاظم: 2009م ، بحوث التسويق أسس وتطبيقات، ط1 ، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة ، الخرطوم ص - ص 66-65.
- [7] القريوتي، محمد قاسم : 2001م ، مبادئ التسويق الحديث ، ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ودار وائل للطباعة والنشر عمان -الاردن ص 122-121.
- [8] حداد ، شفيق إبراهيم والسوسدان: 1998م ، نظام موحي ، أساسيات التسويق ، ط1الأردن : دار الحماد للنشر والتوزيع ، ص 233.
- [9] فارس عبد الله كاظم الجنابي مرجع سابق ص -ص 68-66.
- [10] زكريا أحمد عزام وآخرون ، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، ط1، عمان : دار الميسرة . للنشر والتوزيع ، 2007م ص 155-154.
- [11] العجارمة ، تيسير: 2005م ، التسويق المصرفي - الطبعة الاولى دار الحامد عمان - الاردن ص 42.
- [12] عبد الحميد ، عبد المطلب- البنوك الشاملة عملياتها وادارتها - الدار الجامعية القاهرة ص 113.
- [13] الخضيرى، محسن احمد : 1999م ، التسويق المصرفى (مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية فى عالم مابعد الجات) ، ط1، ايتراك للنشر والتوزيع - القاهرة ص 16.
- [14] .محمد ، ليث حكمت: 2015م ، اقتصاديات المصارف ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بغداد، ص 55.
- [15] العاني ، إيمان: 2006/2007م ، البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية ، رسالة ماجستير غير منشورة في الاقتصاد ، جامعة منتوري - قسنطينة ، الجزائر ص 24.
- [16] أبو نبعة ، عبدالعزيز ، دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة : منهج تطبيقي، ط1 ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان -الأردن 2005م ص 28.

- [17] أحمد، محمود أحمد: 2001م ، تسويق الخدمات المصرفية : مدخل نظري تطبيقي ، ط1 ، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن 45.
- [18] المحمودي، فضل محمد ابراهيم: 2014م ، التسويق المصرفي ، ط1 ، مركز جامعة العلوم والتكنولوجيا للكتاب الجامعي ، صنعاء ص 124 .
- [19] أحمد شاكر العسكري ، التسويق :مدخل استراتيجي للبيئة التسويقية وسلوك المستهلكين والمزيج التسويقي ، ط1 ، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان-الأردن 2000م ص 169
- [20] ناجي معلا ورائف توفيق ، أصول التسويق المصرفي: مدخل تحليلي ، ط3، دار وائل للنشر ، عمان -الأردن 2005م ص 163 .
- [21] أبو طيبخ ، ليث شاكر محسن: 2015م ، أثر أبعاد جود الخدمة في رضا الزبون : دراسة تطبيقية في مصرف بابل الأهلي في محافظة النجف ، المجلة العربية للدراسات الإدارية والاقتصادية ، ص114 .
- [22] ناجي ، السيد عبده :2003م تسويق الخدمات المصرفية الأسس والتطبيق العملي في البنوك، اتحاد المصارف العربية بيروت لبنان ص 153 .
- [23] الحداد، عوض بدير: 1999م، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر -القاهرة. ص 28 .
- [24] الصميدعي ،محمود جاسم و يوسف ،ردينة عثمان: 2001م، التسويق المصرفي مدخل استراتيجي كمي تحليلي ، دار المناهج عمان الأردن الطبعة الأولى ص 83 .
- [25] عبدالرحيم ، نادية: 2010-2011م ،تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي : دراسة حالة الجزائر.رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3 منشورة ص 6 .

أنواع القبض في عقد البيع في الفقه الإسلامي

أشرف إبراهيم عبد الله إبراهيم

كلية الشريعة والقانون - جامعة دنقلا .

ashrafibrahimgoro@gmail.com

المستخلص:

تهدف الدراسة لتبين معنى القبض في العقود مفهومه وحقيقته، وأن القبض يختلف في الأشياء باختلاف العقود عليه، وأن القبض هو ثمرة العقد، وقصد المتعاقدين منه. وأن ما يتم قبضه قبضاً حكماً كقبض الرصيد، وقبض التيار الكهربائي، والشيك، وغيره من المعاملات المالية المعاصرة، إنما هو قبض صحيح وذلك لأن القبض الحقيقي في مثل هذه المعاملات المالية غير ممكن. ففيه دليل على يسر ديننا الحنيف، وصلاحيته لكل زمان ومكان، على اختلاف المعطيات وتباين المجريات.

الكلمات المفتاحية : القبض ، عقد البيع ، الفقه الاسلامي.

Abstract:

The study aims to show the meaning and reality of the contract in the contracts and the receipts differ in things according to the contract and that the arrest is the fruit of the contract. and the intent of the contractors. and that what is received is a rule is a judgment like the balance of the balance. and the receipt of electricity. check and other contemporary financial transactions. it is true capture because real capture in such financial transactions is not possible. Fakih is evidence of the delight of our true religion. and it is validity for every time and place. on the different data and varying events.

Keywords: Selling Contract , Capture , Islamic Law.

مقدمة :

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه ومن سار على دربهم إلى يوم الجمع والدين. لقد أمر الله سبحانه وتعالى بالإيفاء بالعقود ، فقال تعالى: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ) الآية: 1 من سورة المائدة. والوفاء يقتضي القبض والسيطرة والتمكّن من العقود عليه. والقبض هو مقصد المتعاقدين من العقد، بل وثمرته العقد، و القبض في الأشياء يختلف باختلاف العقود عليه. ولاشترط القبض في العقود أثر يختلف من عقد إلى آخر، فقد يكون القبض شرطاً لصحة العقد كما في عقد الصرف، وقد يكون شرطاً لنقل الملكية واستقرارها كعقد الهبة، والعارية وغير ذلك من العقود التي يكون القبض شرطاً لنقل الملكية واستقرارها . وقد يكون القبض شرطاً للزوم كما في عقد الرهن، والوقف. بالإضافة إلى أنّ طبيعة بعض السلع لا يمكن فيها إلا القبض الحكمي. ويترتب على القبض آثار كانتقال الضمان، وجواز التصرف في العقود عليه بكافة أنواع التصرفات، ووجوب بذل العوض. ولأهمية الموضوع اخترته أن يكون موضوعاً للبحث والدراسة بعنوان: (أنواع القبض في عقد البيع في الفقه الإسلامي)، معتمداً في ذلك على أقوال الفقهاء.

- أسباب اختيار الموضوع: ومن أهم الأسباب لاختيار هذا الموضوع ما يلي:
- 1/ أهمية موضوع القبض في العقود وما يترتب عليه من آثار، منها انتقال الضمان الذي يترتب عليه صحة التصرف في العقود عليه .
 - 2/ بيان طبيعة بعض الأموال التي لا يمكن قبضها إلا قبضاً حكماً، وتوسع المعاملات المالية المعاصرة، كقبض الرصيد، والتيار الكهربائي وغيره.
 - 3/ بيان اهتمام شريعتنا الفراء بالأموال حيث بيّنت طرق حفظها، ورواجها، ووضوحها، وكيفية قبضها قبضاً صحيحاً.
 - 4/ الإجابة على جملة من الأسئلة في الحياة العملية من مصارف، وبنوك عن القبض الحكمي للأموال.
- أهمية الموضوع: ومما يدل على أهمية الموضوع ما يلي:
- 1/ إن موضوع القبض من أهم الموضوعات التي ينبغي بحثها في المعاملات المالية وخاصة المعاصرة منها ، لما يترتب عليها من أحكام شرعية مستجدة .
 - 2/ إظهار ما تتمتع به الشريعة من سماحة، ويسر، ومواكبة لكل حادثة وواقعة.

مشكلة الدراسة :

- لأهمية القبض في العقود كان الاختيار لهذا الموضوع ك مجال للدراسة ويمكن حصر مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:
- 1/ هل ما يتم قبضه من شيك، أو رصيد، أو تيار كهربائي، قبض صحيح؟
 - 2/ وهل القبض الحكمي يقوم مقام القبض الحقيقي؟
- منهج البحث: المنهج الذي انتهجه الباحث لكتابة هذا البحث هو المنهج الوصفي التحليلي، لآراء الفقهاء وتحليلها.
- المبحث الأول: مفهوم القبض والألفاظ ذات الصلة والقريبة منه:
- سوف أتناول في هذا المبحث بمشيئة الله تعالى، تعريف القبض لغةً واصطلاحاً، وبعض الألفاظ ذات الصلة والقريبة من القبض وتحمل معناه وتؤدي مؤداه.

تعريف القبض لغة :

القبض خلاف البسط، وقبضه يقبضه قبضاً وقبضه، والانتقباض خلاف الانبساط، وقد انتقبض وتقبض. وانتقبض الشيء أي صار مقبوضاً، ومن أسماء الله سبحانه وتعالى: القابض، وهو الذي يمسك الرزق وغيره عن عباده بلطفه وحكمته وقبض الأرواح عند المات [1]. والقبض مصدر قبضت قبضاً ، يُقال قبضتُ مالي قبضاً . والقبض الانتقباض وأصله في جناح الطائر، قال تعالى: (أُولَئِكَ يَرَوْنَ إِلَى الطَّيْرِ فَوْقَهُمْ صَافَاتٍ وَيَقْبِضْنَ مَا يُمَسِّكُهُنَّ إِلَّا الرَّحْمَنُ إِنَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ بَصِيرٌ) الآية: 19 من سورة الملك. وقبض الطائر جناحه أي جمعه إذا وقف من الطيران [2]. والقبض جمع الكف على الشيء، وقبضت الشيء قبضاً أي أخذته، والقبضة ما أخذت بجمع كفك كله. وقال الأزهري: القبض قبولك المتاع وإن لم تحوله، والقبض تحويلك المتاع إلى حيزك ، والقبض التناول للشيء بيدك ملاسماً [3].

المطلب الثاني: تعريف القبض اصطلاحاً:

المتنوع لكتب الفقهاء يجد أن بعضهم عرفوا القبض كالحنفية الذين عرفوا القبض بأنه التخلية بين المشتري والمبيع، وكالمالكية الذين عرفوا القبض بأنه الحوز والاستيلاء على المبيع. وبعضهم اعتمدوا على العرف كقاعدة أساسية للقبض كالشافعية والحنابلة، مرجعها إلى أن، القبوض تختلف في الأشياء حسب اختلافها في نفسها ، وحسب اختلاف عادات الناس فيها [4]. وقال الخطيب الشربيني: الشارع أطلق القبض وأناط بها أحكاماً ولم يبيّن، ولا حد له في اللغة فرجع فيه إلى العرف [5]. وحتى نستطيع معرفة القبض وبيان معناه وحقيقته، نذكر فيما يلي بعض العبارات التي أوردها فقهاء المذاهب عن كيفية القبض وأنواعه، كما نورد بعض الاجتهادات في تعريف القبض، لعلنا نستطيع أن نصل من

خلال التعريفات إلى حقيقة معنى القبض اصطلاحاً. ولذا قمت بتقسيم هذا المطلب إلى ستة فروع:

تعريف الحنفية للقبض:

الحنفية يرون أن القبض هو التخلية، ولا خلاف بينهم أن أصل القبض يحصل بالتخلية في سائر الأموال، ومن قواعد الحنفية: التخلية بين المشتري وبين المبيع قبض وإن لم يتم القبض [6]. ومن عبارات الحنفية في بيان معنى القبض ما ذكره الإمام الكاساني حيث قال: معنى القبض هو التمكين والتخلي وارتفاع الموانع عُرفاً وعادةً وحقيقةً [7]. وقال أيضاً رحمه الله تعالى: القبض هو التخلية أو التخلي وهو أن يُخلى البائع بين المبيع وبين المشتري، برفع الحائل بينهما على وجه يتمكن المشتري من التصرف فيه، فيجعل البائع مسلماً للمبيع والمشتري قابضاً له، وكذا تسليم الثمن من المشتري إلى البائع [7]. وبالرجوع إلى مجلة الأحكام العدلية نجد أن جملة من المواد التي نصت على بيان معنى القبض فمنها: تسليم المبيع يحصل بالتخلية سواء كان البيع صحيحاً أو فاسداً على الأصح، وهي أن يأذن البائع للمشتري بقبض المبيع، ولا مانع يمنعه من تسليمه [8] والمادة التي تليها نصت على تسليم المبيع للمشتري قبض، حيث جاء فيها: متى حصل تسليم المبيع صار المشتري قابضاً له [8] فالملحوظ من تعريفات علماء الحنفية فإنهم يرون أن التخلية بين المشتري والمبيع قبض، أي فالقبض عندهم يقتضي تسليم البائع للمبيع وقبض المشتري له.

تعريف المالكية للقبض:

لقد بذل فقهاء المالكية قصارى جهدهم في بيان معنى القبض في الاصطلاح، ولعل أقرب هذه التعريفات ما جاء عن ابن جزي حيث قال: القبض هو الحوز [9] والحوز في اللغة يأتي بمعنى الجمع وكل من ضم شيئاً إلى نفسه من مال أو غير ذلك فقد حازه حوزاً وحيازةً وحازه إليه. وقال ابن شاس: وأما صورة القبض فتحكم فيه العادة، وهو متنوع فيها بتنوع المبيعات، فأما المكيل والموزون فيعتبر فيها الكيل والوزن، والمعتبر في المعدود العد، وأما في العقار فتكفي فيه التخلية، وغير ذلك فبحسب العادة فيه [10]. قال ابن رشد: القبض هو التخلية من حيث المبدأ [11]. وقال القرافي: القبض هو الاستيلاء على المبيع [12]. والملاحظ لفقهاء المذهب المالكي فإنهم يرون أن القبض هو التخلية بين المبيع والمشتري، وعلى أن القبض هو الحوز والاستيلاء على المبيع، على اختلاف حال المبيع إن كان عقاراً فبالتخلية بين المبيع والمشتري، وإن كان منقولاً فبحوزته حسب العرف السائد.

تعريف الشافعية للقبض:

والشافعية يرون أن من ابتاع شيئاً كائناً ما كان فليس له أن يبيعه حتى يقبضه، فبالقبض ينتقل الضمان للمشتري، ويكون له حق التصرف، والقبض عندهم في العقار ونحوه بالتخلية، وفي المنقول بالنقل، وفي المتناول باليد المتناول، وقال النووي: قال أصحابنا: الرجوع في القبض إلى العرف وهو ثلاثة أقسام: أحدها: العقار والثمر على الشجرة: فقبضه بالتخلية. والثاني: ما يُنقل في العادة كالأخشاب والحبوب والحيتان ونحوها، فقبضه بالنقل وفيه قول حكاة الخراسانيون أنه يكفي فيه التخلية، وهو مذهب أبي حنيفة.

والثالث: ما يُتناول باليد كالدراهم والدنانير فقبضه بالتناول بلا خلاف [13]. أما أئمة الشافعية فإنهم يجعلون التخلية قبضاً في العقار، وأما المنقول فإن كان مما يُتناول باليد فقبضه بالتناول، وإن كان مما يُنقل فقبضه بالنقل.

تعريف الحنابلة للقبض:

قال ابن قدامة: قبض كل شيء بحسبه، فإن كان مكيلاً أو موزوناً، بيع كَيْلاً أو وزنًا فقبضه بكيله ووزنه، وبهذا قال الشافعي. وقال أبو حنيفة: التخلية في ذلك قبض. وقد روى أبو الخطاب عن أحمد رواية أخرى: إن القبض في كل شيء بالتخلية مع التميز، لأنه خلى بينه وبين المبيع من غير حائل فكان قبضاً له كالعقار، ولنا ما رواه أبو هريرة رضي الله عنه

أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: إذا بعث فكل وإذا ابتعت فكل [14]. وعن النبي صلى الله عليه وسلم: نهى عن بيع الطعام حتى يجري فيه الصاعان صاع البائع وصاع المشتري [15]. وهذا فيما يبيع كَيْلاً، وإن بيع جزافاً فقبضه نقله، وذلك لما جاء عن ابن عمر رضي الله عنهما قال: كانوا يضربون على عهد رسول الله صلى الله عليه وسلم إذا اشتروا طعاماً جزافاً أن يبيعه في مكانه حتى يحولوه) وفي لفظ: كنا نبتاع الطعام جزافاً فَبُعْثَ علينا من يأمرنا بانتقاله من مكانه الذي ابتعناه إلى مكان سواه (وفي لفظ: كنا نشترى الطعام من الركبان فنهانا رسول الله صلى الله عليه وسلم أن نبيعه حتى ننقله [14]. وهذا يبين أن الكيل إنما وجب فيما يبيع بالكيل، وقد دل على ذلك قوله صلى الله عليه وسلم: إذا سميت الكيل فكل [15]. وإن كان المبيع دراهم أو دنانير فقبضها باليد، وإن كان ثياباً فقبضها نقلها، وإن كان حيواناً فقبضه تمشيته من مكانه، وإن كان مما لا ينقل ويحول فقبضه التخلية بينه وبين مشتريه لا حائل دونه، لأن القبض مطلق في الشرع، فيجب الرجوع فيه إلى العرف كالإحراز والتصرف، والعادة في هذه الأشياء ما ذكرناه. وفقهاء المذهب الحنبلي لم يعرفوا القبض وإنما بينوا صور القبض في الأشياء فكل بحسبه، سواء كان عقاراً أو منقولاً، ويرجعون إلى العرف كمصدر أساسي من مصادر القبض.

تعريف الظاهرية للقبض:

قال ابن حزم: إنما على البائع أن لا يحول بين المشتري وبين قبض ما باع منه فقط، فإن فعل صار عاصياً "أي إن حال بين المشتري وبين المبيع" وضمن ضمان الغصب فقط [16]. والملاحظ من خلال التعريف السابق أن الظاهرية يرون أن القبض هو التخلية، أي أن لا يحول البائع بين المشتري وقبضه للمبيع.

بعض تعريفات فقهاء عصرنا للقبض:

ولقد بذل فقهاء عصرنا الأجلاء قصارى جهدهم لوضع تعريفاً جامعاً للقبض وأنواعه وفي خضم هذه الجهود عقد مجمع الفقه الإسلامي - بجدة - بالملكة العربية السعودية - دورة مؤتمره السادس والذي انعقد في الفترة من 17 إلى 23 شعبان 1410هـ الموافق 14 إلى 20 مارس لسنة 1990م، لبيان معنى القبض وصوره وبخاصة المستجدة منها وبيان أحكامها. ومن هذه المحاولات ما ذكره فضيلة الدكتور: محمد رضا عبد الجبار العاني حيث قال: القبض هو حيازة الشيء حقيقةً أو حكماً [17]. ومن هذه المحاولات أيضاً ما ذكره فضيلة الدكتور: علي محي الدين القره داغي: حيث تطرق لآراء الفقهاء ومحاولاتهم في تعريف القبض، ثم عرّف القبض على أنه: التخلية بين العاقد والمعقود عليه على وجه يتمكن من التسلم بلا مانع ولا حائل حسب العرف [17]. وقال الأيباني: القبض عبارة عن كون الشيء في حيز القابض من كل وجه [18]. وقال السنهوري: (التسليم هو أن يُخلى البائع بين المبيع والمشتري، على وجه يتمكن المشتري من قبضه بلا حائل ولا مانع، والتخلية قبض حكماً، وهي مختلفة باختلاف حال المبيع [19].

الألفاظ ذات الصلة والقريبة من القبض:

هنالك ألفاظ ذات صلة وقريبة من القبض، بل وتحمل معنى القبض وتؤدي معناه، ولذا قمت، بتقسيم هذا المطلب إلى فرعين: الفرع الأول: هاء وهاء: معناه التقابض وقوله "هاء" إنما هو قول الرجل لصاحبه إذا ناوله الشيء خذ، والتعبير بهاء وهاء وردت في السنة النبوية حيث قال صلى الله عليه وسلم: (الذهب بالذهب رباً إلا هاء وهاء والبُرُّ بالبُرِّ رباً إلا هاء وهاء، والتمر بالتمر رباً إلا هاء وهاء، والشعير بالشعير رباً إلا هاء وهاء [14] وقوله صلى الله عليه وسلم هاء وهاء: فهاء الأولى أخذ، وهاء الثانية هاء، والمراد أن البائع والمشتري يتقاضان في المجلس قبل التصرف، ومعناه خذ وأعطي. الفرع الثاني: القضاء والاقتضاء: ومعناه في اللغة وعند الفقهاء: التسليم والقبض، غير أن هذين اللفظين يختصان بالديون دون الأعيان، فيقال: قضى غريمه دينه، أي أداه، واقتضاه أي أخذه، ومنه حديث جابر بن عبد الله رضي الله عنهما: أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: رحم الله رجلاً سمحاً إذا باع وإذا اشترى وإذا اقتضى [14] الاقتضاء

بمعنى المطالبة بحقه، بينما القضاء إعطاء ما عليه بسهولة من غير مطل [20].
المبحث الثاني: الأدلة على مشروعية القبض: الأدلة على مشروعية القبض من القرآن الكريم والسنة النبوية، كثيرة وسأذكرها في مطلبين:

أدلة مشروعية القبض في القرآن الكريم:

قد شرع الله سبحانه وتعالى القبض في كتابه حيث قال تعالى: (وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ) سورة البقرة: الآية 283. قال الطبري: أي: فمن كان على سفر فباع بيعاً إلى أجل فلم يجد كاتباً فرخص له في الرهان المقبوضة [21]. وقال القرطبي: إذا رهنه قولاً ولم يقبضه فعلاً لم يوجب ذلك حكماً، لقوله تعالى: (فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ)، قال الشافعي: لم يجعل الله الحكم إلا برهن موصوف بالقبض، فإذا عدمت الصفة وجب أن يعدم الحكم وهذا ظاهر جداً، وقوله: (مَقْبُوضَةٌ) يقتضي بينونة المرتهن بالرهن وأجمع الناس على صحة قبض المرتهن وكذلك قبض وكيله [2]. قال العثيمين: الآية دلت على اشتراط ومشروعية القبض ولو بالوكالة [22].

أدلة مشروعية القبض في السنة النبوية:

لما كانت السنة النبوية مؤكدة ومبينة لما جاء في القرآن الكريم، فقد وردت جملة من الأحاديث تبين وتؤكد مشروعية القبض فمن ذلك:

- 1- عن ابن عباس رضي الله عنهما يقول: أما الذي نهى عنه النبي صلى الله عليه وسلم: فهو الطعام أن يباع حتى يقبض قال ابن عباس: ولا أحسب كل شيء إلا مثله [14].
- 2- وعن ابن عمر رضي الله عنهما قال: أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: من ابتاع طعاماً فلا يبيعه حتى يستوفيه [14]، أي حتى يقبضه.
- 3- حدثنا علي، حدثنا سفيان، كان عمرو بن دينار، يحدثه عن الزهري عن مالك بن أوس - أنه قال: من عنده صرف؟ فقال طلحة: أنا حتى يجيء خازننا من الغابة، قال سفيان: هو الذي حفظناه من الزهري ليس فيه زيادة، فقال أخبرنا مالك بن أوس بن الحدثان - سمع عمر بن الخطاب رضي الله عنهما يخبر عن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: الذهب بالذهب ربا إلا هاء وهاء، والبر بالبر ربا إلا هاء وهاء، والشعير بالشعير ربا إلا هاء وهاء [14]، والمراد أنهما يتقايضان في المجلس قبل التفريق. ووجه الدلالة من هذه الأحاديث هو أن القبض شرطاً لتتمام العقد، والنهي الوارد في الأحاديث عن البيع قبل القبض للتحريم، لأن الأصل في صيغة النهي للتحريم إلا إذا وجدت قرينة تصرفها إلى الكراهة، ولا توجد قرينة صارفة عن التحريم، بل جاء مؤكداً للتحريم في بعض الروايات، وهو أن الناس كانوا يضربون على عهد رسول الله صلى الله عليه وسلم والعقوبة بالضرب لا تكون إلا على أمر محرّم، وقد جاء في قول الفقهاء على أن المقبوض بالبيع الفاسد لا يحل ويجب رده حقاً لله تعالى فدل ذلك على اعتبار القبض واشتراطه [23].

أركان القبض:

المتبع لكتب الفقهاء ومصنفاتهم يلاحظ بوضوح أن الفقهاء رحمهم الله لم يبينوا أركان القبض، ولكن من خلال تعريفاتهم السابقة للقبض يتبين جلياً تركيزهم على بعض الألفاظ التي تعتبر في حقيقتها أركاناً للقبض، بحيث لا تقوم ماهية القبض إلا بها، وهذه الأركان هي:

الركن الأول: القابض: وهو الذي يأخذ الشيء المقبوض من المقبض. أو هو المستقبل للمعوض في العقود.

الركن الثاني: المُقبَض: وهو الذي يُعطي المقبوض للقابض. أو هو من يدفع المعوض عنه للقابض في العقود.

الركن الثالث: المقبوض: وهو الشيء الذي يأخذه القابض من المقبض.

والفقهاء رحمهم الله تعالى اشترطوا اختلاف الركنتين الأول والثاني وعدم اتحادهما، أي نفي أن يقوم شخص واحد

بهذين الدورين في المعاملات، أي كونه قابضاً ومقبضاً في نفس العقد، والحكمة من عدم اتحاد القابض والمقبض لأنه إن كان قابضاً لنفسه احتاط لها، وإن كان مقبضاً وجب عليه الوفاء من غير زيادة، فلما تخالف الغرضان والطياع لا تتضبط امتنع الجمع [24].

المطلب الثاني: شروط القبض: لما كان القبض هو ثمرة العقد، أُشترط لها شروطاً ينبغي حصولها لكي تكون مؤثرة في صحة عملية القبض، ومن خلال النظر والمتابعة في مؤلفات الفقهاء يمكن تقسيم هذه الشروط إلى قسمين:

القسم الأول: الشروط المتعلقة بالمقبضين: ومن الشروط المتعلقة بالمقبضين ما يأتي:
أولاً: الأهلية: أي أن يكون الشخص أهلاً للقبض، فأهليته للقبض هي صلاحيته له شرعاً وقبوله منه، واتفق الفقهاء على أنه يشترط لصحة القبض أن يصدر من أهله على اختلاف بينهم فيمن تتحقق فيه هذه الأهلية على ثلاثة أقوال:

القول الأول: للحنفية؛ وأهلية القبض عند الحنفية هي العقل، فلا يصح عندهم قبض المجنون ولا الصبي الذي لا يعقل [7]. وقال صاحب نهاية المحتاج إلى شرح المنهاج: (وإنما يصح القبض والإقباض ممن يصح عقده، فلا يصح من نحو مجنون ومججور ومكره وصبي لانقضاء أهليتهم [25]). أما البلوغ فيشترط لصحة القبض في بعض التصرفات دون بعض وقسموا التصرفات المالية للصبي المميز غير البالغ على ثلاثة أنواع:

النوع الأول: تصرفات نافعة نفعاً محضاً: فلا يشترط البلوغ وكمال العقل لصحة القبض، إذا كان عنده أصل التمييز فيصح قبضه لما وهب له أو تُصدق عليه استحساناً.

النوع الثاني: التصرفات الضارة ضرراً محضاً: ففي هذه الحالة لا تصح تصرفاته ولا ما ينشأ عنها من قبض لأن شرط صحتها هي البلوغ، وعليه لا يصح تبرعه ولا كفاله بالمال والنفس لأنها تعود عليه بالضرر الخالص.

النوع الثالث: التصرفات الدائرة بين النفع والضرر: فهذه وما ينشأ عنها من قبض موقوف على إجازة وليه، فإن أجازها نُفذت وإن ردها رُدَّت كبيعته وشرائه وإجارته.

القول الثاني: للمالكية: أنه لا تشترط أهلية المعاملة بل تكفي صفة الإنسانية لاعتبارها مناطاً لأهلية القبض، فيصح قبض المجنون والصغير والسفيه ويكون القبض تاماً [26].

القول الثالث: الشافعية والحنابلة: ذهب جمهور العلماء من الشافعية والحنابلة أن يكون كل من المتعاقدين بالغاً عاقلاً غير مججور عليه، وعليه فلا يصح القبض من الصبي ولا السفيه ولا المججور عليه [5].

ويتضح مما سبق ذكره: أن القول الراجح ما ذهب إليه جمهور العلماء من الشافعية والحنابلة وذلك للآتي:

1/ القبض هو ثمرة العقد ووقاؤه والمقصود منه فينبغي أن يتمتع العاقد بأهلية التعاقد عند إبرام العقد وعند الوفاء به [27].

2/ تناقض قول المالكية حيث إنهم اشتروا أهلية المعاملة عند إنشاء العقد، ولم يشترطوا الأهلية عند الوفاء بالعقد [23].

3/ إن صدور القبض من بالغ عاقل غير مججور عليه فيه تطبيق للقاعدة الفقهيّة: (الحكم على الشيء فرعٌ من تصوّره)، إذ لا يتصور صدور عقد صحيح من شخص غير بالغ ولا عاقل ومججور عليه بينما يتصور صدوره من شخص بالغ عاقل غير مججور عليه.

ثانياً: الإذن: أي أن يكون القبض بإذن المالك، جاء في بدائع الصنائع: (ويكون القبض بإذن المالك لأن الإذن بالقبض شرط لصحة القبض في باب البيع حتى لو قبض المشتري من غير إذن البائع قبل نقد الثمن كان للبائع حق الاسترداد، وفي الهبة أولى لأن البيع يصح بدون القبض، والهبة لا صحة لها بدون القبض.... ولا يجوز القبض من غير إذن البائع ورضاه ولا يجوز القبض من غير إذن الواهب أيضاً [7].

وقسم الفقهاء الإذن إلى صريح ودلالة [7]:

1/ الإذن الصريح: وهو أن يُصرح المقبض بالمقبض بلفظه ، أو ما ينوب عنه ، مثل قوله: أقبض، أو أذنت لك في القبض، ففي هذه الحالة يجوز القبض ويكون صحيحاً.

2/ الإذن دلالة: وهو كل تصرف يدل على الإذن، نحو أن يقبض الموهوب له مثلاً الهبة بحضرة الواهب، فيسكت الواهب ولا ينهاه، وكسكوت البائع حين يرى المشتري يقبض المبيع ولا ينهاه، وكسكوت الراهن عند قبض المرتهن للعين المرهونة أمامه. وجاء أيضاً في مجلة الأحكام العدلية: أن عدم منع البائع حينما يُشاهد قبض المشتري المبيع يكون إذناً من البائع بالقبض [8].

ويتضح مما سبق ذكره: أن اعتبار الشارع الإذن شرط من شروط صحة القبض هو من تمام شرعنا، وكمال ديننا إذ بالإذن تُحفظ الحقوق، وتُصان الأموال، وتُؤدى الأمانات، وجاءت القواعد الفقهية مُعصدةً لهذا الشرط، إذ نصت على منع تصرف الإنسان في ملك غيره إلا بإذن صاحب الملك، حيث جاء فيها: لا يجوز لأحد أن يتصرف في ملك الغير إلا بإذنه [28].

ثالثاً: صدور القبض ممن له ولاية: اتفق الفقهاء على أنه يُشترط لصحة القبض صدوره ممن له ولاية (7) ولكنهم اختلفوا فيمن تكون له هذه الولاية، والقبض باعتبار القابض ينقسم إلى قسمين :

1/ القبض بطريق الأصاله: وهو أن يقبض الشخص لنفسه بنفسه ، ولا خلاف بين الفقهاء أن ولاية هذا القبض تكون لمن ثبتت له أهلية القبض، فمثلاً يجوز للصغير المميز قبض الهبة.

2/ القبض بطريق النيابة: وهو أن يقبض الشخص لغيره بعد توكيله، وتثبت ولاية هذا النوع إما بتولية الشارع كالأولياء والأوصياء، وإما بتولية المالك كالوكلاء ، وذلك لأن السلطان على المال يكون إما بولاية أو ملك على التفصيل التالي [27].

أولاً: ولاية النائب في القبض بتولية الشارع: وهي ولاية من يلي مال المحجور في قبض ما يستحقه ، وهذه الولاية تتم بتولية الشارع باتفاق الفقهاء لا بتولية المستحق لانتهاء أهليته [23]. وعد الحنفية من ذلك ولاية من يعول الصغير ويكفله في قبض ما يوجب له سواء أكان الواهب قريباً أم بعيداً، وعند المالكية أن الأب يقبض لابنه الصغير ما وهبه له غيره [9] وعند الشافعية أن الصغير يقبض له وليه [4]. والحنابلة يرون أن الأب يقوم مقام ولده الطفل في قبض ما وهب له، وجاء في المعنى: فإن وهب الأب لأبنه شيئاً قام مقامه في القبض [29]. وألحق الفقهاء بهذه الحالة ولاية قبض المهر ، وولاية عيال المعير في قبض العارية.

ثانياً: ولاية النائب في القبض بتولية المالك: اتفق فقهاء المذاهب الأربعة على ثبوت ولاية الوكيل بالقبض، وذلك لأن من ملك التصرف في الشيء أصالة ملك التوكيل فيه ، والقبض مما يحتمل النيابة ، فكان قبض الوكيل بمنزلة قبض الموكل ولا فرق ولا بد أن يكون كل من الوكيل والموكل أهلاً للقبض [23].

الفرع الثاني: الشروط المتعلقة بالمقبوض: لما كانت القبوض تختلف باختلاف المقبوض، وضع الفقهاء شروطاً تتعلق بالمقبوض حتى يكون القبض صحيحاً، فمن هذه الشروط:

الشرط الأول: ألا يكون المقبوض مشغولاً بما يمنع القبض؛

لما كان القبض معناه ومفهومه هو التمكن من المقبوض والتصرف فيه، فإن هذا التمكن والتصرف لا يتحقق إذا كان المقبوض مشغولاً بما يمنع القبض، فإذا كان المبيع داراً يسكنها البائع مثلاً ، وجب عليه (أي البائع) أن يخليها وأن يخرج ما له فيه من متاع . وإن كانت أرضاً زراعية فعلى البائع أن يتركها تحت تصرف المشتري بعد أن يخليها مما يكون فيها من مواشي وآلات زراعية ونحو ذلك ، وهذا ما نصت عليها مجلة الأحكام العدلية حيث جاء فيها: إذا بيعت أرض

مشغولة يُجبر البائع على رفع الزرع بحصاده أو رعيه وتسليم الأرض خالية للمشتري [8]. فيُشترط لصحة القبض أن يكون المبيع غير مشغولاً بحق غيره وذلك الآتي:

1/ كون المبيع مشغولاً بحق غيره فهذا مانع يحول دون حيازة المشتري للمبيع والانتفاع به ، ويقول الزرقا رحمه الله: ويدخل في شغل المبيع بحق الغير المانع من صحة التسليم في نظر الفقهاء ، ما لو كانت الدار المبيعة مأجورة ، لأنها عندئذ تحت سيطرة المستأجر صاحب اليد المشروعة عليها، فلا يصح تسلم المشتري (قبض المشتري) لأنها وإن كان بيعها صحيحاً ، وليس للبائع مطالبة المشتري بالثمن لعدم تهيئة المبيع للقبض [28].

2/ لقد سعى الشرع لسد باب المنازعة والخصومة التي تنشأ بين المتعاقدين، فكون المبيع مشغولاً بحق غيره فإنه سببٌ من أسباب المنازعة والخصومة التي سعى الشرع لسدها.

الشرط الثاني: أن يكون المقبوض محلاً للقبض:

فلو وهب ما في بطن غنمه، أو ضرعها، أو زيتاً في زيتون، أو دقيقاً في حنطة، لم يجز القبض وإن سلطه على قبضه عند الولادة، أو عند استخراج ذلك [7].

الشرط الثالث: أن يكون المقبوض منفصلاً متميزاً:

هذا الشرط تقدر به الحنفية وهو أن يكون المقبوض منفصلاً متميزاً عن حق الغير، فإن كان متصلاً به اتصال الأجزاء فلا يصح القبض، وبناءً على هذا الشرط: فلو وهب الأرض أو الشجر دون الثمر، أو الثمر دون الشجر فلا يصح القبض، ولو سلم الكل، لأن الموهوب أو المرهون المراد قبضه مُتصل بغيره اتصال الأجزاء ، وهذا يمنع من صحة القبض.

المبحث الرابع: أنواع القبض: تعددت أنواع القبض وفق اعتبارات متعددة فمنها:

أولاً: القبض من حيث قوة أثره وضعفه: ولقد قسم الفقهاء القبض من حيث قوة أثره وضعفه إلى قسمين هما :

القسم الأول: قبض الضمان: وهو ما كان فيه القابض مسؤولاً عن المقبوض تجاه الغير فيضمنه إذا هلك عنده، ولو بأفة سماوية [30]. وهذا كالغصوب في يد الغاصب، وكالمبيع في يد المشتري.

القسم الثاني: قبض الأمانة: وهو ما كان فيه القابض غير مسؤول عن المقبوض إلا بالتعمدي أو التقصير في الحفظ وهذا كالوديعة في يد المودع عنده، وكالعارية في يد المستعير، وعدوا قبض الضمان أقوى من قبض الأمانة بسبب الضمان المترتب ، والأصل عند الفقهاء أن القبض السابق ينوب عن القبض اللازم في البيع إذا كانا متجانسين في الضمان وعدمه، أو كان السابق أقوى، بخلاف ما إذا كان أضعف ، فقبض الضمان ينوب عن قبض الأمانة ، فلا ينوب إلا عن قبض الأمانة فقط، ولا ينوب عن قبض الضمان لأن الأدنى لا يغني عن الأعلى [31]. ، وعلى ذلك إذا كان الشيء المبيع موجوداً في يد المشتري قبل البيع ، إما أن تكون يده يد ضمان أو يد أمانة . فعليه إذا كانت يد المشتري يد ضمان، فإما أن تكون يد ضمان بنفسه ، كيد الغاصب فيصير المشتري قابضاً للمبيع بنفس العقد ، ولا يحتاج إلى تجديد القبض ، ويبرأ البائع من التزام التسليم ، سواء أكان المبيع حاضراً في مجلس العقد أم غائباً ، أو تكون يد ضمان لغيره ، كيد الرهن ، بأن باع الراهن المرهون من المرتهن فإنه لا يصير قابضاً ، إلا أن يكون الراهن حاضراً في مجلس العقد ، أو يذهب إلى حيث يوجد الرهن ويتمكن من قبضه. وإن كانت يد المشتري يد أمانة كيد المستعير أو المودع عنده ، فلا يصير قابضاً ، إلا أن يكون المبيع بحضرته ، أو يذهب إليه فيتمكن من قبضه بالتخلي ، لأن يد الأمانة ليست من جنس يد الضمان فلا يتأولان [7].

ثانياً: القبض باعتباره تصرفاً من تصرفات المكلفين:

لقد قسم الإمام العز بن عبد السلام، وتبعه في ذلك الإمام القرافي، القبض باعتباره تصرفاً من تصرفات المكلفين إلى ثلاثة أنواع [32]:

أحدها: قبض بمجرد إذن الشرع دون إذن المستحق وهو أنواع:

النوع الأول: قبض ولاية الأمور والحكام الأعيان المغصوبة من الغاصب ، وقبضهم أموال المصالحح و الزكاة و حقوق بيت المال ، وكذلك قبض أموال المجانين والمحجور عليهم بسفه أو صغر ، وحفظ أموال الغيب والمحوسين الذين لا يتمكون من حفظ أموالهم ، وكذلك اللقط ومال اللقيط .

النوع الثاني : قبض من طيرت الريح ثوباً إلى حُجره أو داره.

النوع الثالث : قبض المودع إذا مات المودع والوديعة عنده.

النوع الرابع : قبض المضطر من طعام الأجنب ما يدفع به ضرورته ، وكذلك سرقة أموال أهل الحرب ، وكذلك قبض الإنسان حقه إذا ظفر بجنسه أو بغير جنسه.

الثاني : قبض ما يتوقف جواز قبضه على إذن مستحقه ، كقبض المبيع بإذن البائع ، وقبض الرهون ، والهبات ، والصدقات ، والعواري ، والودائع ، وقبض جميع الأمانات .

الثالث : قبض بغير إذن من الشرع ولا من المستحق ، فإن كان القابض عالماً بتحريره ، كقبض المغصوب مثلاً فيأثم الغاصب ، ويضمن ما قبضه بغير حق ولا إذن. وإن كان جاهلاً كمن قبض ما لا يعتقده لنفسه فإذا هو لغيره .

رابعاً: القبض باعتبار السوم: وقبض السوم هو: أن يُسمى البائع أو المشتري ثمن الشيء ثم يقبضه المساوم على وجه الشراء ، لينظر فيه أو ليُريه لغيره ، ويقول: إن رضيته أخذته بالثمن الذي اتفق عليه ، فإذا ضاع أو هلك يضمن قيمته [33] ، ويمكن تقسيم القبض على أساس السوم كما ورد عند الفقهاء إلى قسمين :

1/ قبض على سوم الشراء: وهو أن يقبض المساوم المبيع بعد معرفة الثمن فيقول للبائع: هاته ، فإن رضيته اشتريته ، ولا بد فيه عند الحنفية من توفر شرطين:

الشرط الأول: أن يكون الثمن مسمى في العقد.

الشرط الثاني: أن يكون القبض بقصد الشراء ، لا لمجرد النظر [31].

2/ قبض على سوم النظر: وأما المقبوض على سوم النظر فهو أن يقول المساوم هاته حتى أنظر إليه ، أو حتى أريه غيره ، ولا يقول فإن رضيته أخذته ، فهذا غير مضمون مطلقاً ، بل هو أمانة [34] ، ومن القواعد الفقهية التي تُبين الفرق بين المقبوض على سوم الشراء والمقبوض على سوم النظر ، ما ذكره صاحب المبسوط: المقبوض على سوم الشراء مضمون ، لا المقبوض على سوم النظر ، ومعنى هذه القاعدة: أن المساوم إنما يلزمه ضمان الشيء المبيع إذا رضي بأخذه بالثمن المسمى على وجه الشراء ، فإذا سمى الثمن البائع ، وتسلم المساوم المثلث على وجه الشراء فإن المشتري يكون راضياً بذلك ، كما أنه إذا سمى هو الثمن وسلم البائع المثلث يكون راضياً بذلك ، فكأن التسمية صدرت منهما معاً ، بخلاف ما إذا أخذ على وجه النظر ، لأنه لا يكون ذلك رضا بالشراء بالثمن المسمى [31] ، فمثلاً : جاء المشتري إلى البائع فقال : ادفع لي هذه القارورة لأراها ، فقال البائع : ارفعها ، فرفعها فوقعت وانكسرت ، لا يضمن المشتري ، لأن رفعها كان على سوم النظر ، ولكن إذا قال المشتري للبائع بكم هذه القارورة ؟ فقال البائع : بكذا ، فقال المشتري : آخذها فأراها ؟ فقال البائع : نعم ، فرفعها المشتري فوقعت من يده وانكسرت ، كان عليه قيمتها ، لأن القبض هنا على سوم الشراء بدليل بيان الثمن.

كيفية القبض :

لما كان القبض هو أن يكون المبيع تحت تصرف المشتري ، بحيث يُصبح المشتري متمكناً من المبيع ، قادراً على الاستيلاء عليه واستعماله دون عائق ، أو مانع من جانب البائع ، والقبض الذي يعتد به الشرع على نوعين هما :

القبض الحقيقي:

مما سبق يتبين أنه بالقبض يتم العقد ويحصل مقصوده، قال ابن تيمية: المقصود بالعقد هو التقابض، وبالقبض يتم العقد ويحصل مقصوده [36] فالقبض الحقيقي: هو القبض المدرك بالحس، قال ابن عبد السلام: (قبضت الدار والأرض والبعر، يُريدون بذلك الاستيلاء، والتمكن من التصرف [32]، وحتى يتحقق القبض الحقيقي ويكون المشتري قابضاً للمبيع فلا بد من توفر الشروط التالية:

1/ التخلية بين المبيع والمشتري: أو وضع المبيع تحت تصرف المشتري والمقصود به أن يكون المبيع في وضع يمكن المشتري من حيازته حيازة يتمكن معها من أن ينتفع به الانتفاع المقصود من عقد البيع، ويتحقق ذلك بأن يقوم البائع برفع يده، والتخلي عن حيازة المبيع طوعاً بقصد تمكين المشتري من وضع يده على المبيع وحيازته.

2/ أن يكون المشتري قادراً على قبض المبيع دون مانع أو عائق: أي تهيئة المبيع للقبض، وذلك لأن التخلية أو وضع المبيع تحت تصرف المشتري ليس له معنى، إذا كان هنالك مانع يحول دون حيازة المشتري للمبيع والانتفاع به، وعلى ذلك يجب على البائع أن يزيل من أمام المشتري العوائق التي تمنع الحيازة والانتفاع. ويؤكد هذا ما أورده صاحب كتاب المدخل الفقهي العام بقوله: ويدخل في شغل المبيع بحق الغير المانع من صحة التسليم في نظر الفقهاء ما لو كانت الدار المبيعة مأجورة، لأنها عندئذ تحت سيطرة المستأجر صاحب اليد المشروعة عليها، فلا يصح تسلم المشتري لها وإن بيعها صحيحاً، وليس للبائع مطالبة المشتري بالثمن لعدم تهيئة المبيع للقبض [28]. ونتيجة لذلك لا يعتبر القبض قد تم إذا كان البائع مستمراً في زراعة الأرض المبيعة مثلاً، أو وجود أمتعة تخص البائع في الدار التي باعها، فاشتغال المبيع بأمتعة البائع يعتبر مانعاً وحائلاً من القبض.

3/ الإذن بقبض المبيع: أي إذن البائع للمشتري بقبض المبيع، فإذا تمت التخلية وانعدمت الموانع فلا يعد ذلك قبضاً إلا إذا أذن البائع للمشتري بقبض المبيع، والإذن قد يكون صريحاً بالقول، كأن يقول البائع للمشتري: قد خليت بينك وبين الدابة فتسلمها، أو دلالة بالفعل وذلك بأن يناول البائع المبيع للمشتري شخصياً، وإذا رأى البائع المشتري وهو يقبض المبيع أعتبر ذلك إذناً منه بالقبض، ونص على هذا أيضاً في مجلة الأحكام العدلية حيث جاء فيها: أن عدم منع البائع حينما يشاهد قبض المشتري للمبيع يكون إذناً من البائع بالقبض [8]. ومعنى هذا أن مجرد التخلية بين المبيع والمشتري، والتمكين لا يعد قبضاً للمبيع ما لم يأذن البائع للمشتري بالقبض.

4/ إيداع المبيع عند المشتري: ومن طرق القبض أيضاً إيداع المبيع عند المشتري أو إعارته منه، وكذا لو أودع المشتري المبيع عند أجنبي أو أعاره وطلب من البائع تسليمه إليه يصير قبضاً [7].

القبض الحكمي:

وهو التقديري والاعتباري وإن لم يكن متحققاً حساً وفعلاً، ويُقام عند الفقهاء مقام القبض الحقيقي، وتترتب عليه آثار القبض الحقيقي وذلك:

1/ رفعاً للحرج والمشقة وتيسيراً للناس.
2/ ولأن تحقق القبض الحقيقي أصبح في الغالب من هذه المعاملات أمراً نادراً، نتيجة لكثرة الأموال ولعدم تحقق القبض الحقيقي فيها.

3/ التأكيد على صلاحية هذه الشريعة لكل زمان ومكان.

4/ طبيعة بعض الأموال التي لا يمكن قبضها إلا حكماً.

فقد خلُصت الدراسة إلى النتائج والتوصيات الآتية :

أولاً: النتائج:

فقد خلُصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1/ كلمة القبض في اللغة تدور حول الإمساك ، وخلاف البسط ، والأخذ ، والجمع ، وما أخذ باليد ، وقبول المتاع وإن لم يُحول ، والتملك .
- 2/ ضابط القبض هو العرف ، ويتغير بتغير الأزمنة والأمكنة.
- 3/ للقبض علاقة وثيقة بالعقد، إذ القبض أثراً من آثار العقد، وموجباً من موجباته، ويختلف من عقد إلى آخر.
- 4/ القبض قد يكون حقيقياً وحكماً.
- 5/ القبض الحكمي قد يقوم مقام القبض الحقيقي في بعض العقود، رفعاً للحرج وتيسيراً على الناس، ولصعوبة تحقق القبض الحقيقي في بعض الأموال .
- 6/ للقبض أركان لا تقوم ماهية القبض إلا بها وهي، القبض، والقابض، والمقبوض.
- 7/ إذا تم العقد صحيحاً يكون له أثراً على العقود فيؤدي، إلى انتقال الضمان، وانتقال التصرف ووجوب بذل العوض.
- 8/ للقبض شروط صحة وهي إما متعلقة بالمتقاضي، بأن يكون أهلاً للقبض، وأن يصدر ممن له أهلية، وأن يخضع للإذن، وإما متعلقة بالمقبوض، كأن يكون المقبوض غير مشغولاً بحق غيره، وأن لا يكون المقبوض حصة شائعة، وأن يكون منفصلاً مميزاً.

ثانياً: التوصيات:

يمكن تلخيص أهم التوصيات فيما يلي.

- 1/ زيادة البحث في موضوع القبض وذلك لأهميته.
- 2/ أن ما يتم قبضه كالرصيد، والشيك، هو قبض حكمي صحيح، وذلك لأن القبض الحكمي يقوم مقام القبض الحقيقي.
- 3/ الرجوع إلى تراثنا الفقهي فإن فيه حلولاً لكل مُشكلات عصرنا.

المصادر والمراجع:

القرآن الكريم وعلومه، واللغة والفقهاء وأصوله:

- [1] ابن منظور: جمال الدين محمد بن منظور الأفرقي، مات سنة 711هـ، لسان العرب: الطبعة الأولى 1421هـ - 2001م ، دار إحياء التراث العربي - بيروت - لبنان.
- [2] القرطبي: أبو عبد الله محمد بن أحمد بن أبي بكر القرطبي، مات سنة 671هـ، الجامع لأحكام القرآن الطبعة الأولى 1422هـ - 2002م ، دار إحياء التراث العربي - بيروت - لبنان .
- [3] الأزهري: لأبي منصور محمد بن أحمد الأزهري، تهذيب البلاغة: الطبعة الأولى 1419هـ - 1998م ، دار الفكر - بيروت - لبنان .
- [4] البُستي: أبو سليمان حمد بن محمد البُستي، مات سنة 388هـ، معالم السنن: الطبعة الأولى 1411هـ - 1991م، دار الكتب العلمية - بيروت - لبنان.
- [5] الشربيني: لشمس الدين محمد بن أحمد الشربيني ، مات سنة 977هـ، مغني المحتاج إلى معرفة ألفاظ المنهاج: الطبعة الأولى 1377هـ - 1958م ، دار القلم - دمشق .
- [6] حمزة: محمود بن علي حمزة، الفرائد البهية في القواعد الفقهية، الطبعة الأولى 1419هـ - 1999م، دار القلم - بيروت.
- [7] الكاساني: لعلاء الدين أبي بكر بن مسعود الكاساني الحنفي ، مات سنة 587هـ ، بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع الطبعة

- الثالثة 1431هـ - 2010م ، دار الكتب العلمية - بيروت - لبنان.
- [8] مجلة الأحكام العدلية.
- [9] ابن جزي: لأبي القاسم محمد بن أحمد جزي، مات سنة 741هـ، القوانين الفقهية: الطبعة الأولى 1406هـ - 1986م ، دار الفكر - بيروت - لبنان.
- [10] الخلوئي: أبو العباس أحمد بن محمد الخلوئي، مات سنة 1241هـ ، بلغة السالك لأقرب المسالك بحاشية الصاوي على الشرح الكبير: مكتبة النجاح - طرابلس - ليبيا.
- [11] ابن رشد: أبو الوليد محمد بن أحمد بن رشد القرطبي، مات سنة 595هـ، بداية المجتهد ونهاية المقتصد: الطبعة الأولى 1421هـ - 2001م ، دار الفكر - بيروت - لبنان.
- [12] القرافي: لأحمد بن إدريس القرافي، مات سنة 648هـ، الذخيرة: الطبعة الأولى 1420هـ - 1999م ، المكتبة العصرية - صيدا - بيروت .
- [13] النووي: أبو زكريا محي الدين بن شرف النووي، مات سنة 676هـ، المجموع شرح المهذب: الطبعة الأولى 1431هـ - 2010م ، دار الحديث - القاهرة - مصر.
- [14] البخاري: للحافظ أمير المؤمنين في الحديث، محمد بن إسماعيل بن إبراهيم، مات سنة 256هـ، صحيح البخاري: شركة دار الأرقم، بيروت - لبنان.
- [15] ابن ماجه: للحافظ أبي عبد الله محمد بن يزيد القزويني، مات سنة 275هـ، سنن ابن ماجه تحقيق: وترقيم محمد فؤاد عبد الباقي، دار الفكر - بيروت - لبنان .
- [16] ابن حزم: لأبي محمد علي بن أحمد بن حزم الظاهري، مات سنة 456هـ، المحلى، الطبعة الشرعية الوحيدة 1426هـ - 2005م ، مكتبة دار التراث - القاهرة - مصر.
- [17] العاني: محمد رضا عبد الجبار العاني، مجلة مجمع الفقه الإسلامي - جدة - المملكة العربية السعودية - الدورة السادسة - 1410هـ - 1991م.
- [18] الأبياني: محمد بن زيد الأبياني بك، الأحكام الشرعية في الأحوال الشخصية، الطبعة الرابعة 1343هـ - 1924م، الناشر: مكتبة عبد الله وهبة.
- [19] السنهوري: د/ عبد الرزاق السنهوري، مصادر الحق في الفقه الإسلامي دراسة مقارنة بالفقه الغربي: مات سنة 1971م ، دار إحياء التراث العربي - بيروت - لبنان .
- [20] القسطلاني : لأحمد بن محمد بن أبي بكر بن عبد الملك القسطلاني، إرشاد الساري لشرح صحيح البخاري: الطبعة السابعة 1333هـ - 1924م ، مطبعة الأميرية - القاهرة - مصر.
- [21] الطبري: شيخ المفسرين أبو جعفر الطبري، جامع البيان في تأويل القرآن/ تحقيق: أحمد محمد شاكر ، الطبعة الأولى 1420هـ - 2000.
- [22] العثيمين : محمد بن صالح العثيمين، مات سنة 1421هـ ، تفسير ابن العثيمين دار الثريا - الرياض - المملكة العربية السعودية .
- [23] صوص: منصور عبد اللطيف منصور صوص، القبض وأثره في العقود: وهي رسالة ماجستير نوقشت بتاريخ 12 / 6 / 2000م ، جامعة النجاح الوطنية - نابلس .
- [24] السيوطي: عبد الرحمن بن أبي بكر السيوطي، مات سنة 911هـ، الأشباه والنظائر: الطبعة الأولى 1411هـ - 1990م، دار الكتب العلمية - بيروت - لبنان.
- [25] الرملي: شمس الدين محمد بن أبي العباس بن حمزة الرملي ، مات سنة 1004هـ ، الطبعة الأولى 1404هـ - 1984م ، دار الفكر - بيروت - لبنان.
- [26] الدسوقي: شمس الدين الشيخ محمد عرفة الدسوقي ، مات سنة 1230هـ حاشية الدسوقي على الشرح الكبير: لأبي البركات

- أحمد الدرديري ، مات سنة 1201هـ ، الطبعة الأولى 1407هـ - 1986م ، مكتبة الرشد - الرياض - المملكة العربية السعودية.
- [27] الجنكو: علاء الدين بن عبد العزيز الجنكو، التقابض في الفقه الإسلامي وأثره على البيوع المعاصرة: الطبعة الأولى 1423هـ - 2004م ، دار النفائس - عمان - الأردن.
- [28] الزرقا: مصطفى أحمد الزرقا، المدخل الفقهي العام: الطبعة العاشرة 1387هـ - 1968م ، مطبعة طبرين - دمشق - سوريا.
- [29] ابن قدامة: موفق الدين أبي محمد عبد الله بن أحمد بن قدامة، مات سنة 620هـ، المغني: الطبعة الأولى 1388هـ - 1968م ، مطبعة الفجالة - القاهرة - مصر .
- [30] الزحيلي: د/ مصطفى وهبة الزحيلي، الفقه الإسلامي وأدلته، الطبعة الثالثة 1409هـ - 1989م، دار الفكر - سوريا - دمشق.
- [31] البغدادي: غانم بن محمد البغدادي، مجمع الضمانات: الطبعة الأولى 1421هـ - 2001م، الدار العالمية للكتاب الإسلامي: الرياض - المملكة العربية السعودية.
- [32] ابن عبد السلام: سلطان العلماء عز الدين بن عبد العزيز بن عبد السلام، مات سنة 606هـ، قواعد الأحكام في مصالح الأنام: الطبعة الأولى 1400هـ - 1980م، دار الكتب العلمية - بيروت - لبنان.
- [33] ابن عابدين: محمد أمين بن عمر الحنفي، مات سنة 1252هـ، الطبعة الثانية 1412هـ - 1991م، دار الفكر - بيروت - لبنان.
- [34] البهوتي: منصور بن يونس البهوتي، مات سنة 1051هـ، كشف القناع: دار الكتب العلمية - بيروت - لبنان.
- [35] السرخسي: شمس الدين السرخسي، مات سنة 438هـ، المبسوط: الطبعة الأولى 1409هـ - 1989م ، دار المعرفة - بيروت - لبنان .
- [36] ابن تيمية: أحمد بن عبد الحلیم بن تيمية الحراني، مجموع الفتاوى، الطبعة الأولى 1398هـ - 1987م، جمع وترتيب/ عبد الرحمن بن محمد بن قاسم، مطابع دار العربية - بيروت - لبنان.

سياسة دمج ذوي الاعاقة بمدارس مرحلة الأساس دراسة تقويمية بمحلية عطبرة - ولاية نهر النيل

آسيا المجمر محمد صالح*¹

¹ قسم علم النفس - كلية التربية - جامعة وادي النيل - عطبرة.

* E-mail: asiamaqmer@hotmail.com

المستخلص

تهدف الدراسة للوقوف على سياسة عملية دمج المعاق بالمدارس العامة بمرحلة الأساس بمحلية عطبرة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام اداتي الاستبانة والمقابلة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي ومعلمات مرحلة الأساس والبالغ عددهم (1750) معلماً ومعلمة وتكونت عينة الدراسة من (57) معلماً ومعلمة. توصلت الدراسة إلى أهمية دمج المعاق مع الأسوياء يسهم بفاعلية في زيادة التحصيل الدراسي وتحقيق الرضاء النفسي، وتساعد عملية دمج المعاق في اكتسابه مهارات جديدة، ودمج المعاق من بداية مراحل الدراسة من أهم محددات الدمج، وشعور المعاق بالنقص والاحباط من سلبات دمج المعاق. الكلمات المفتاحية: الطلاب ذوي الاعاقة، محلية عطبرة، دمج المعاق مع الأسوياء.

Abstract:

This study investigated the policies of the process of merging the disabled students in the public schools at primary level in Atbara Province. The study followed the descriptive and analysis method of data which collected using a questionnaire forms and personal contacts.

A sample of 75 teachers are contributed in the activities of research out of population of 1750 teachers in the province.

The result of this study showed that the most important ones are: Merging of disabled students with normal students will effectively contribute on the academic achievement and psychological satisfaction of the disabled. gaining new skills. improves the academic attainment and there is a disadvantage of the merging which is the feeling of shortage and frustration of the disabled.

Keywords : Disabled students. Atbra Locality. Merging of disabled students with normal students.

مقدمة:

تتجه معظم دول العالم الان اتجاها أكثر جدية وعمقا نحو الاهتمام بذوي الاعاقة بصدد رعايتهم وتوفير الخدمات الصحية والاجتماعية والتربوية والتأهيلية وذلك من اجل استغلال قدراتهم والوصول بهم الى اقصى حد ممكن، ومن ثم تحقيق الكفاية الذاتية والاجتماعية والمهنية كحق من حقوقهم الإنسانية والمدنية التي

اعترفت بها الكثير من دول العالم ووضعت لها التشريعات الخاصة حماية لهم. ومع بدايات البشرية وان التعليم حق اساس وله مردود اقتصادي واجتماعي لكل طفل ويشمل الاطفال ذوى الاعاقة الذين لهم الحق في التعليم والتأهيل ومن الاسباب رفض اسلوب ذوى الاعاقة فن مراكز خاصة بهم مما يترتب على هذا العزل وصمة المعاقين وسلبيات التوافق النفسي والاجتماعي والتربوي لذا اصبح الدمج اتجاه عالمي ومطلب لا بد من الالتزام به والشعار العالمي (التربية للجميع و المجتمع للجميع) مما يؤكد ضرورة الدمج في المستويين التربوي والاجتماعي ولا يمكن تنفيذ ذلك عملياً الا بتطبيق اسلوب الدمج. حيث ترى الباحثة ان هنالك العديد من المعوقات والمصاعب التي تحول دون تحقيق ذلك بالرغم من ارتفاع الاصوات التي تنادى بضرورة دمج المعاقين بالتعليم تمهيدا لإدماجهم في الحياة العادية مع اقرانهم العاديين .

مشكلة الدراسة: بالرغم من الجهود التي شهدتها مشروع الدمج الاكاديمي لذوى الاعاقة في بعض الدول الا انه يعاني من الكثير من المشكلات التي تعوق نجاحه كما اعتمدت وزارة التربية والتعليم في السودان على مدارس متخصصة تهتم بكل نوعية من ذوى الاحتياجات الخاصة مثل معهد متخصص للمكفوفين او الصم او البكم وغيرها يتوفر غالبا في العاصمة والمدن الكبرى ويأتي الدمج عفويا في المناطق التي لا تتوافر بها المدارس ذات الاجهزة المتخصصة حيث لا يجد هؤلاء بدأ من الالتحاق بالمدارس العادية ويجدون كل الدعم من سلطات التعليم المحلية والمعلمين والتلاميذ ودعم المجتمع المحلي.

وفى الآونة الاخيرة بدأ تطبيق الدمج كحالات محدودة من ذوى الاعاقة داخل الصفوف العادية (البصرية والحركية والسمعية) ومن اجل الاستمرار في تبني هذا الاتجاه فانه لا بد من تهيئة البيئة المادية والبشرية لعملية الدمج وللتحقق من ذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على مدى ملاءمة المدارس لدمج التلاميذ ذوى الاعاقة حيث تم تحديد مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما مدى ملائمة المدارس الحكومية والخاصة لدمج التلاميذ ذوى الاعاقة؟

أهمية الدراسة: تستمد الدراسة الحالية اهميتها من اهمية الموضوع المتناول فهي تركز على:

- 1- التعرف على نقاط القوة والضعف في تجربة الدمج.
- 2- قد تساعد الدراسة في معرفة الصورة الحقيقية لدمج المعاقين في المدارس الحكومية.
- 3- قد تساعد المسؤولين ومتخذى القرار في المؤسسات التربوية في معرفة المشكلات التي تعترض عملية الدمج للتلاميذ ذوى الاعاقة.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة الى:

1. معرفة كيفية دمج التلاميذ المعاقين بمرحلة الاساس.
2. تحديد الصعوبات والمشاكل التي تواجه مشكلة الدمج.
3. التعرف على وجهة نظر المعلمين في عملية الدمج.
4. التوجيه نحو التعديلات اللازمة على البيئة المادية والمناهج كي تصبح أكثر ملاءمة للتلاميذ.
5. رفع مستوى الخدمات التعليمية والمساندة المقدمة للتلاميذ ذوى الاعاقة في المدارس والمؤسسات التعليمية

الخاصة.

أسئلة الدراسة: ما مدى نجاح عملية الدمج لذوى الاعاقة في التعليم العام لمرحلة الاساس بمحلية عطبرة ويتفرع منها الاسئلة التالية

1. ما مدى إيجابية دمج المعاق علي التحصيل الدراسي؟

2. ما هي محددات عملية دمج المعاق بالمدارس الحكومية؟
 3. ما هي انعكاسات عملية الدمج علي حياة المعاق؟
 4. هل هنالك مؤثرات سلبية علي دمج المعاق؟
- منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وذلك لقدرته على تزويد البحث بالمعلومات الضرورية وتحليل البيانات لتحقيق النتائج المرجوة.
- أدوات الدراسة: اعتمدت الباحثة على استبيان موجه الى معلمي مرحلة الاساس بالمحلية لتقف من خلاله على اتجاهاتهم نحو الدمج ومدى التقبل المتبادل بين التلاميذ العاديين وغير العاديين وتقديرهم لنجاح هذه التجربة والصعوبات التي تواجههم كما انها تمتاز بالدقة والصدق.

1. المقابلة.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من 1750 معلماً ومعلمة بمرحلة الاساس بمحلية عطبرة
عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية وقصدية والبالغ عددها 57 معلماً ومعلمة بمرحلة الاساس.
حدود الدراسة:

1. موضوعية : دمج التلاميذ ذوي الاعاقة بمدارس مرحلة الأساس.
2. مكانية: مدارس الاساس محلية عطبرة.
3. زمانية : يناير 2020 م

مصطلحات الدراسة :

الدمج (Integration): يقصد به ادماج الاطفال المعاقين داخل برامج المدارس النظامية العادية مع توفير خدمات تدعيميه وشخصيه لهؤلاء التلاميذ ، وضرورة تعديل البرامج الدراسية العادية قدر الامكان لتواجه حاجات المعاقين مع امداد معلم الفصل العادي بما يحتاج اليه من مساعدة .
ويعرفه الخطيب [1]. بان هذا المصطلح يشير الى مشاركة ذوي لاحتياجات الخاصة في العملية التربوية العامة ويعتبر الطلبة مدمجين إذا اتاحت لهم الفرصة لقضاء أي وقت من اليوم الدراسي مع الطلبة العاديين.
والمقصود به كتعريف اجرائي في هذا البحث كما ترى الباحثة انه التعليم ذوي الاعاقة في الصف الدراسي العادي بمدارس المحلية وتقديم الدعم لهم أي هم الذين يعانون اعاقة (حركية - سمعية - بصرية) ويحتاجون بموجبه لتقديم رعاية خاصة على ان تكون درجة الاعاقة بسيطة أو متوسطة.
ذوي الإعاقة (Who are disabled):

وقد عرفهم هالاهان وكوفمان [2]. بأنهم هم أولئك الأطفال الذين يحتاجون لنمط معين من التربية الخاصة وما يرتبط به من خدمات مختلفة إذا ما أرادوا أن يطوروا ما لديهم من إمكانيات أو طاقات كاملة.
كما يشير لهم المكاشفي [3]. : هم أولئك الأفراد الذين ينحرفون عن المستوى العادي أو المتوسط في خاصية من الخصائص أو في جانب ما من جوانب الشخصية إلى الدرجة التي تحتم احتياجاتهم إلى خدمات خاصة تختلف عما يقدم إلى أقرانهم العاديين لمساعدتهم على تحقيق أقصى ما يمكنهم بلوغه من النمو والتوافق.

المدارس الحكومية (Governmental Schools):

هي تلك المدارس التي تتبع نسق التعليم العام (general education) وفقاً لما تقرره وزارة التربية والتوجيه وذلك بدءاً من رياض الأطفال حتى المرحلة الثانوية هي تلك المدارس التي تم تخصيصها في الأساس للتلاميذ الذين لا يعانون من أي إعاقات.

مرحلة الأساس :

هي مرحلة تمتد لثمان سنوات للفئة العمرية ست سنوات حتي الرابع عشر، وهي مرحلة واحدة متكاملة تضم المرحلة الابتدائية المتوسطة السابقتين [4].

محلية عطبرة :

تقع شمال مدينة الدامر عاصمة الولاية وجنوب مدينة بربر وشرق نهر النيل عند التقائه بنهر عطبرة، كما تمثل المحلية التقاء العديد من الطرق الرئيسية الهامة التي تربطها ببعض ولايات السودان المختلفة. تبلغ مساحة محلية عطبرة (2,510) كيلومتر كما تضم أربعة وحدات إدارية هي عطبرة شمال، عطبرة جنوب، عطبرة وسط، ووحدة سولا الإدارية بالإضافة إلى إدارة السوق العمومي عطبرة.

يوجد بمحلية عطبرة وزارة الصحة، الشؤون الهندسية، والثقافة والإعلام وبها عدد من المستشفيات. أما من الناحية التعليمية تضم عدد من كليات جامعة وادي النيل طب، هندسة، تقانة، تربية، وتنمية مجتمع كما يوجد بها عدد مقدر من المدارس بالمرحلتين الثانوي والأساس للبنين والبنات إضافة إلى مدارس المساق الصناعي والتجاري والنسوي، أما مدارس الأساس فعددهم (79) مدرسة كما يوجد بها عدد من المدارس الخاصة ورياض الأطفال.

الإطار النظري والدراسات السابقة**مفهوم الدمج :**

يعتبر دمج الاطفال ذوي الاعاقة في المدرسة العامة أو الروضة احد الخطوات المتقدمة التي اصبحت برامج التأهيل المختلفة تظنر اليها كهدف اساسي لتاهيل ذوي الاعاقة. وقد اصبح مبدأ الدمج قضية تربوية ملحة في مجال التربية الخاصة.

الدمج التربوي :

هو تقديم كافة الخدمات والرعاية لذوي الاعاقة في بيئة بعيدة عن العزل وهي بيئة الفصل العادي بالمدرسة العادية أو الروضة، أو في فصل خاص بالمدرسة العادية أو فيما يسمى بغرف للمصادر والتي تقدم خدماتها لذوي الاعاقة لبعض الوقت وتقدم كافة التسهيلات وخدمات الرعاية والتأهيل الصحية والتربوية والنفسية والاجتماعية وأي مساعدات أخرى [5].

وحيث يشير الدمج بأن نتائج للتلاميذ ذوي الاعاقة أماكن في فصول التعليم العام طوال اليوم الدراسي مع تلبية احتياجاتهم الخاصة داخل الصف من أجل زيادة فرص تعليمهم. وهذا يعني بأن الطفل ذا الاعاقة يجب أن:

1. يوضع مع أقرانه العاديين في الروضة أو المدرسة.

2. أن يتلقى خدمات خاصة ف فصول عادية.

3. يتفاعل بشكل متواصل مع اقران عاديين في أقل البيئات تقييداً.

من أبرز التخطيط الدقيق لمجموعة من الاساليب لتطبيق الدمج التربوي، ويتطلب الدمج التخطيط الدقيق لمجموعة من الأساليب التي تهيئ عملية الدمج، ومن أبرزها:

1. استخدام فصول ملحقة في المدرسة العامة لأتاحة الفرصة أمام الأطفال ذوي الإعاقة للتعامل مع أقرانهم العاديين.

2. توفير غرف المصادر بالمدرسة العادية حيث يمكن للطفل ذوي الاحتياجات التربوية الخاصة أن يتلقى فيها مساعدة خاصة من قبل اختصاصيين كلما دعت الحاجة إلي ذلك. (يمكن الاستعادة من الاركان التعليمية كثيراً في توفير بيئة النشاط الذاتي التلقائي لهؤلاء الاطفال).

3. توفير الخدمات المساندة للأطفال ذوي الاعاقة بالمدرسة العادية أو الروضة بواسطة معلمين متجولين

يقومون بزيارات المدارس ورياض الاطفال وفق جدل منظم وذلك لتقديم خدمات التربية الخاصة.

4. تقديم المساعدة داخل الفصل العادي وقد يقوم بهذه المهمة المعلم العادي باستشارة معلم استشاري

متخصص في التربية الخاصة وتشتمل هذه المساعدة الوسائل التعليمية أو الأجهزة التعويضية أو إعداد برامج

خاصة. وذلك لان التربية الخاصة تتميز بالبرنامج التربوي انفرادي لكل طفل باعتباره حالة خاصة [5].

يمكن إيجاز أهمية الدمج التربوي في الايجابيات الآتية:

تصبح المدرسة العادية بيئة طبيعية ثمن الاطفال ذوي الاعاقة والعاديين أن يعيشوا معه علي حد سواء.

بعد إجراء بعد التعديلات في بيئة المدرسة أو الروضة لتقي بالاحتياجات التعليمية والاجتماعية والنفسية الخاصة

بالاطفال ذوي الاعاقة بدلاً عن بقائهم في منازلهم مع أسرهم طول فترة طفولتهم في هذه المرحلة التي تمثل أهم

المراحل في تشكيل شخصية الفرد مستقبلاً.

يشكل الدمج التربوي وسيلة تعليمية مرنة تسمح لكل طفل أن يجد حقه في خدمات الرعاية والتأهيل والتوسع

في خدمات التربية الخاصة لتمتد وتصل لكل طفل في أقرب مؤسسة المنتشرة في ريع السودان الحد من مركزية

تقديم خدمات التربية الخاصة.

يساعد الدمج التربوي علي زيادة التقبل الاجتماعي للأطفال ذوي الاعاقة من قبل أقرانهم العاديين واطاحة

فرصة التفاعل الاجتماعي معهم وتمكينهم من محاكاة سلوك الاطفال العاديين وتقليدهم وزيادة التواصل بينهم.

واحتكاك الاطفال ذوي الاعاقة بأقرانهم العاديين في سن مبكرة يساعد في تحسين اتجاهات الاطفال المعوقين

والعاديين نحو بعضهم بعضا ويعمل علي ايجاد بيئة اجتماعية يتمكن فيها الاطفال العاديين من التخلص من

الاتجاهات والمفاهيم الخاطئة لديهم عن ذوي الاعاقة يعمل الدمج التربوي علي ايجاد بيئة واقعية يكتسب فيها

الاطفال المعاقين خبرات متنوعة من شأنها أن تمكنهم من تكوين مفاهيم صحية واقعية عن العالم الذين يعيشون

فيه مما يعزز لديهم الدافعية لانجاز ويعمل علي تقوية الثقة بالنفس وتنمية مفهوم ايجابي للذات، حاجة برامج

الدمج إلي نظام تسجيل مستمر لقياس تقدم الطالب في مختلف الجوانب النمائية.

وإعداد الكوادر اللازمة وتدريبها تدريباً جيداً بما يتناسب مع انجاز برنامج الدمج وينبغي ان يكون تدريب

معلمات التعليم قبل المدرسة علي التعامل التربوي مع الاطفال ذوي الاعاقة من الركائز الأساسية لبرامج الدمج.

أنواع الدمج: أولاً: الدمج الاكاديمي:

اشترك التلاميذ ذوي الاعاقة مع التلاميذ غير المعوقين في الفصل العادي في مدرسة واحدة تشرف عليها

نفس البيئة التعليمية وضمن البرنامج المدرسي مع وجود اختلاف في المناهج المعتمدة في بعض الاحيان يتضمن

البرنامج التعليمي صف عادي وصف خاص أحياناً وغرف مصادر. هو أحد الاساليب التي بواسطتها يتم دمج

الاطفال الغير العاديين في المدارس العادية وهو مفهوم تربوي يتضمن الركائز الرئيسية التالية:

1. تخصيص غرفة تسمى غرفة المصادر في المدرسة العادية تكون ذات مستلزمات مكانية وتجهيزية وبشرية

تحدها طبيعة وخصائص واحتياجات الفئة أ الفئات المستفيدة.

2. يحتم علي التلاميذ غير العاديين أن يبقوا علي الاقل 50% من يومهم المدرسي في الصفوف الدراسية

مع أقرانهم العاديين.

3. يتردد التلاميذ غير العاديين علي غرفة المصادر لإستفادة منها حسب جدل تحددت متغيرات أهمها حاجة

الطفل إلي خدمات التربية الخاصة طبيعة إعاقه الطفل. شدة الاعاقة - الفصل الدراسي الذي يدرس فيه.

الطفل وغير ذلك من المتغيرات التي يمثلها الموقف التربوي علي كل من معلم التربية الخاصة ومعلم الفصل العادي. 4. قد يكون من الضروري تسجيل الاطفال غير العاديين في المدرسة التي يوجد بها برامج غرفة مصادر أو تحويلهم إليها أن كانوا من التلاميذ المسجلين في مدارس لا يوجد بها هذا البرنامج الامر الذي يستدعي ضرورة تأمين وسيلة نقل التلاميذ [6].

ثانياً: الدمج الجريئ:

يوضع ذوي الاعاقة في فصول العاديين لفترة معينة، حيث ينفصلون عنهم في فصل مستقل أو عدة فصول خاصة لتلقي مساعدات تعليمية متخصصة لأشباع احتياجاتهم الاكاديمية الخاصة علي يد معلمين أخصائيين سواء في مواد دراسية معينة أو في موضوعات محددة وذلك عن طريق التعليم الفردي أو داخل غرفة مصادر التعلم داخل المدرسة.

ثالثاً: الدمج المكاني والاجتماعي:

حيث يتم تجميع الاطفال ذوي الاحتياجات المتماثلة من حيث نوع الاعاقة في فصول دراسية خاصة داخل نطاق المدارس العادية تناسب احتياجاتهم طوال الوقت، وتقتصر مشاركتهم مع اقرانهم العاديين علي الاحتكاك والتفاعل خلال أوقات الراحة وفي الانشطة الاجتماعية المدرسية والرياضية والفنية والرحلات، ويهتم هذا الشكل من الدمج بقليل البعد المادي بين ذوي الاحتياجات الخاصة العاديين، وتلبية الاحتياجات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي بينهم [7].

رابعاً: الدمج المجتمعي:

إعطاء الفرص للمعوقين للاندماج في مختلف أنشطة وفعاليات المجتمع وتسهيل مهمتهم في أن يكونوا أخطاء فاعلين ويضمن لهم حق العمل باستقلالية وحرية التنقل والسكن والتصنيع بكل ما هو متاح في المجتمع من خدمات.

عناصر عملية الدمج:

يحتاج الدمج في نظر الباحثة لمتطلبات أساسية لازمة من خلال الاتي:

1. الطفل والأسرة وذلك عن طريق تنمية ووعي الوالدين بحقوق طفلهم في الدمج الكلي مع غيره من الاطفال العاديين.
2. تهيئة الوالدين للتعامل مع الطفل حسب احتياجاته ودمجه مع أخواته وأسرتة.
3. مشاركة الوالدين والمدرسة في التعرف علي احتياجات الطفل وفي تخطيط البرنامج المقدمة له وتعديل الخدمات وفقاً لفاعليتها وجودتها في تطوير التلميذ المعاق.
4. تهيئة المدرسة وتجهيزها لتصبح بيئة مناسبة للدمج وتتضمن التهيئة النواحي التالية:
 - (أ) تعديلات هندسية لتصبح ملائمة لاستيعاب الاطفال ذوي الاعاقة مثل (المساحات - المرافق ملائمتها- الممرات وسهولة الحركة فيها - غرف الاثاثات المصادر).
 - (ب) مرونة المناهج التي تسمح للطفل بالمشاركة في الانشطة.

شروط نجاح عملية الدمج:

أن من أهم شروط نجاح الدمج التخطيط الواعي الذي يهيئ الفرص المناسب للتفاعل بين التلاميذ المدمجين. فالدمج لا يعني مجرد وضع التلاميذ المعاقين مع العاديين في المكان نفسه وقد حذر ستيفنز (Stephens 1977) من مخاطر التجريبي المستند مبدأ المحاولة والملاحظة فالدمج دون تخطيط مسبق قد يؤدي إلي مشكلات وصعوبات وليس إلي تحقيق الأهداف المرجوة، وعند التخطيط لبرنامج الدمج ينبغي مراعاة العوامل الاساسية التالية:

1. نسبة الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة الي الاطفال الي الاطفال العاديين في الصف وبوجه عام يقترح أن

- لا يقتصر عدد الاطفال ذوو الاحتياجات الخاصة علي طفل واحد او طفلين فذلك قد يقود إلي عزلهم ونبذهم.
2. مستوي النمو وليس العمر الزمني ينبغي دمج التلاميذ ذوي الاعاقة مع التلاميذ العاديين أصغر منهم سناً فذلك يخفف التباين ويقلل الفروق بينهم ولكن يتم الدمج وفق للعمر النمائي/العقل وليس العمر الزمني لابد من تقييم مستويات أدائهم ونموهم بموضوعية وعناية.
3. التزام المربين بمبدأ مشاركة أولياء الامور بفاعلية ونشاط في تخطيط وتنفيذ البرامج التعليمية لأبنائهم.
4. توفير الخدمات المناسبة مثل خدمات النقل والمواصلات والعلاج الطبيعي والتغذية والخدمات الخاصة لكل فئة من فئات الاعاقة المختلفة.
5. دعوة أجهزة الإعلام للقيام بمسئولياتها نحو توعية المجتمع بمختلف فئاته بقضايا الاطفال من ذوي الاعاقات ورعايتهم وتأهيلهم وتشجيع مشاركة المجتمع في هذا المجال.
6. كذلك فإن احتمالات نجاح الدمج تعتمد علي اتجاهات ذوي العلاقة جمعياً بمن فيهم الاطفال وأولياء الامور والمعلمين والاداريين ويعني ذلك ضرورة تطوير السبل الفعالة لتعديل الاتجاهات لتصبح أكثر واقعية وايجابية وتشجيع وجهات النظر التقدمية وإزالة الحواجز المادية والنفسية التي تعيق نمو الاطفال وتعليمهم.
7. وأخيراً فإن الدمج يتطلب من معلم الصف الدراسي العادي العمل كعضو في فريق متعدد التخصصات والخبرات محاجات التلميذ عديدة ومتنوعة وهي تفرض علي المديرين ومعلمي الصفوف العادية ومعلمي التربية الخاصة، وغيرهم من أعضاء الفريق الداعم مثل (أخصائي العلاج والنطق أو العلاج الطبيعي أو التربية الرياضية) أن يعملوا معاً ويتعاونوا لإنجاح عملية الدمج.
8. تأكيد التعاون بين مؤسسات البحث العلمي والجامعات التي تهتم بالبحث في مجال واكتشاف ورعاية الاطفال ذوي الاعاقة وتأهيلهم، والمؤسسات التي تعمل في مجال تقديم الخدمات لهؤلاء الاطفال مثل المستشفيات والمراكز الصحية والجمعيات.
- ومن الواضح أن إدارة المدرسة تلعب الدور الاساسي في هذا الصدد وعليها تعتمد إمكانيات نجاح برنامج الدمج الي حد بعيد، فهي التي تهني الجو المدرسي العام لقبول فلسفة وهي التي تمرر التعليمات والقوانين المنظمة له إضافة إلي ذلك فإنها تتحمل مسؤولية تعيين الكوادر الداعمة للدمج وتوفير برامج التدريب في أثناء الخدمة لمعلمي الصفوف العادية بحيث تتطور مهاراتهم وتتعدل اتجاهاتهم [8].
- وأخيراً فلا بد من الإشارة إلي أنه غير الضروري تعميم عملية الدمج علي المدارس كافة بل يستحسن تطبيقها علي بعض المدارس علي هيئة مشاريع أو نماذج توضيحية بعدد يتناسب وعدد الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في بلد ما ويتوزع جغرافياً في مدارس.

تجربة الدمج في مدارس محلية عطبرة:

اما عن الدمج في محلية عطبرة تقوم ادارة التربية الخاصة بمهام التعليم والتأهيل للتلاميذ ذوي الاعاقة ومحاوله دمج اغلب الحالات وخاصة المكفوفين وذوي الاعاقة الحركية وبعض الاعاقات الفكرية والصمم الخفيف عدا ذلك يتم عزل اصحاب الاعاقة الفكرية والصمم في معاهد خاصة بهم وتقديم الرعاية الصحية والتعليمية لهم كي يعتمدوا علي انفسهم ويكونوا فاعلين في المجتمع ويساعدون في دفع عجلة التنمية بالبلاد.

(أ) الاعاقة السمعية:

هنالك عدد بسيط من الصم وضعفاء السمع تم دمجهم في مدارس مرحلة الاساس بعطبرة وعددهم أربعة تلاميذ علي عدد من المدارس بالمحلية. أما بقية التلاميذ من الصم يتواجدون بمعهد الامل والتحدي لرعاية

الصم والذي أنشأه 2016م وهو معهد يتبع لوزارة التربية التعليم يعتمد علي لغة الإشارة ويشتمل علي عدد خمسة فصول علي النحو التالي.

الصف الاول وبه عدد اربعة تلاميذ، اما الصف الثاني وبه ثلاثة تلاميذ تم الثالث وبه خمسة والخامس وبه ستة أخيراً الثامن وبه أربعة تلاميذ عددهم اثنان عشرون تلميذ وتلميذة يستوعب المعهد عدد ست معلمات تلقي أربعة منهن تدريب علي لغة الإشارة وكما ذكرت سابقاً تتم الاستعانة بالطالبة الجامعية الصماء لتوصيل لغة الإشارة وهناك اعاقات سمعية خفيفة تفوق الثلاثين حالة وهؤلاء يتم دمجهم بالمدارس المختلفة. وشارك تلميذ من المعهد العام الماضي ببعثة إلي الاردن مما يؤكد علي دورهم في الحراك الاجتماعي والتفاعل المجتمعي وتري الباحثة في زيارتها للمعهد بوجود عدد من من التلاميذ الاخوة المعافين وهذا ما يؤكد سبب هذه الاعاقة من الناحية الوراثية وزواج الاقارب وخاصة في المناطق الغربية والشمالية من المحلية (مقابلة اجرتها الباحثة مع الاستاذة سكيئة عثمان مديرة المعهد يوم 2020-01-18).

(ب) الاعاقة البصرية :

تم تأسيس معهد الضياء والامل للمكفوفين بالمحلية عام 1986م ويتخذ المعهد نظام الدمج الكلي للتلاميذ في الفترة الصباحية بجميع المدارس الحكومية بالمحلية ثم يتواجدون بالمعهد في الفترة المسائية لدراسة مواد التربية الخاصة ومراجعة المواد الاكاديمية بنسبة 40% حتى يتمكن التلميذ الكفيف من الحصول علي المعلومة التي لم يتم استيعابها داخل الفصل. ومن الاهداف الرئيسية للدمج تتلخص في الاتي:

1. التعرف علي كل ابجديات المدرسة مثل (وقوف الطابور الصباحي - احترام المعلم داخل الحصة - فضحة الفطور كل ما يتخللها من اندماج مع بقية التلاميذ).
 2. التعرف علي الالعاب السودانية التراثية التي يستمتع بها كل التلاميذ.
 3. الاعتماد علي نفسه وخاصة في الحركة.
 4. الناتج الرئيسي للدمج تلميذ قوي يستطيع التعامل والانحراط في المجتمع بشكل ايجابي.
- أما مواد التربية الخاصة هي التي تعين التلميذ الكفيف في دراسته في جميع المراحل التعليمية هي:
1. البرايل: هي طريقة القراءة والكتابة عن طريق حاسة اللمس.
 2. الرياضيات عبر وسائل (الايكس - المكعبات - التلر وأدوات هندسية).
 3. الحركة وتتمثل في العصا البيضاء وإشارات الخمسة.
 4. الحياة اليومية يتعرف التلاميذ المكفوفين علي كل الاشياء من حولهم.

وتري الباحثة أن ذو الاعاقة البصرية تحصر مشكلتهم في الدروس ذات الطابع العملي فتقط ما عدا ذلك يمكن دمجهم بدون مشكلات كبيرة. أما اصحاب الاعاقة العقلية والفكرية هؤلاء لم يتم دمجهم وذلك لصعوبة درجة الاعاقة وتم تأسيس معهد الافاق الاوسع وبه عدد اربعة وثمانون تلميذاً ويقوم المعهد بتدريبتهم وتأهيلهم بجانب توعية الامهات بالجوانب الصحية ويتم دمج بعضهم اذا تحسن في السلوك ولكن حالات نادرة جداً. (مقابلة مع منسق إدارة التربية الخاصة بالمحلية ومدير معهد المكفوفين عثمان محمد عبد الرحيم 2020-01-15)

أما اصحاب الاعاقة الحركية تم دمجهم في المدارس فلا يجدون مشكلة في الدمج اذا توفرت وسيلة الترحيل والبيئة المناسبة بالفصل حسب نوع درجة الاعاقة. كما تدمج أيضاً بعض اضطرابات النطق والكلام الحفيف. وتجدر الإشارة هنا إلي وجود مركز (أمنية الخاص) لتنمية القدرات العقلية وبعض الاعاقات الأخرى وبه عدد ثمانية واربعون تلميذاً من ذوي الاعاقات المختلفة منهم ثمانية عشر تلميذاً تم دمجهم في المدارس الخاصة

بعطبرة ويقوم المركز أيضاً بالتدريب لأولياء الامور والامهات بصورة خاصة للتعامل مع هؤلاء التلاميذ (مقابلة خاصة سمية عمر مديرة المركز 2020-01-19).

الدراسات السابقة :

الدراسات المحلية حول برنامج دمج ذو الإعاقة في المدارس مع غير العاديين قليلة جداً حسب اجتهاد الباحثة ومعظم الدراسات التي أجريت كانت حول التوافق المهني لمعلمي التربية الخاصة والتوافق الاجتماعي والانفعالي لدى أسر المعاقين ومن هذه الدراسات:

أولاً: دراسة مشاعر هاشم محمد أحمد (2011م) بعنوان (اتجاهات والدي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة نحو دمجهم في المدارس ورياض الأطفال وعلاقتها بالمستوى الاقتصادي)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات والدي ذوي الاحتياجات الخاصة نحو دمج أبنائهم في رياض الأطفال وعلاقتها بالمستوى الاجتماعي الاقتصادي. اتبعت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث بلغ حجم عينة الدراسة ٤٨ مفحوصاً واستخدمت الباحثة مقياس اتجاهات والدي ذوي الاحتياجات الخاصة نحو الدمج ومقياس المستوى الاجتماعي الاقتصادي. وبعد جمع البيانات وتحليلها إحصائياً توصلت الباحثة إلى نتائج من أهمها:

تتسم اتجاهات الأم نحو دمج أبنائها من ذوي الاحتياجات الخاصة بالإيجابية، بينما اتسمت اتجاهات الأب بالسلبية، ولا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين اتجاهات الوالدين نحو دمج أبنائهم تبعاً للمستوى الاقتصادي.

ثانياً: دراسة هناء الزهراني (2010م) حيث كانت بعنوان (دمج المعاقين) وكان الهدف من هذه الدراسة هو العمل على توضيح كيف أن الدمج من الممكن أن يساهم بشكل كبير في حل مشكلة ذو الاحتياجات الخاصة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي منها: يعتبر أسلوب الدمج هو تقديم كافة الخدمات والرعاية لذوي الاحتياجات الخاصة وذلك من خلال بيئة بعيدة عن العزل الاجتماعي، حيث أنها عبارة عن ضم ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال بيئة الفصل العادي بالمدرسة العادية، كما يمكن أن يتم من خلال غرفة المصادر والتي تقدم خدماتها لذوي الاحتياجات الخاصة لبعض الوقت. وأكدت الباحثة أن مبدأ الدمج له بعض المشاكل والمخاوف التي منها من الممكن حرمان التلميذ ذو الاحتياجات الخاصة من الحصول على كثير من التسهيلات والخدمات والرعاية الخاصة التي كانت توفر لهم بشكل خاص سواء أكانت الرعاية التربوية أو النفسية أو الاجتماعية أو مساعدات أخرى.

وأخيراً توصلت الباحثة أن مقدمي الخدمة لذوي الاحتياجات الخاصة لكي يقوموا بالتأكد من نجاح الدمج وأن هناك تقبل لتلك المسألة سواء على المستوى الشعبي أو على مستوى صناع القرار، فيجب أن يقوموا على النظر بشكل واضح إلى العوائق والاحتياجات التي تقف أمامهم وبالتالي يجب أن يكون هنالك تخطيط للكثير من البرامج التي تقوم على تهيئة عملية الدمج وهي برامج ما قبل الدمج.

ثالثاً: دراسة أبو جلاله (2009م) أجرى دراسة تحليلية للدراسات العلمية وأوراق العمل التي قدمت في برامج التطبيق لمشروع الدمج في عدد من دول العالم وقانوناً للأمم المتحدة واليونسكو والمليقيات والندوات والتوصيات التي قدمت في المؤتمرات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة نحو دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في مؤسسات التعليم والممارسات والتحديات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها أن جميع دول العالم تقر بضرورة تطبيق برنامج دمج في مراحل التعليم المختلفة لما له من آثار إيجابية على نفسية الطالب المعاق ونفسية ولي الأمر وأن عملية الدمج تعطي الطلبة المعاقين حقهم في التعليم وتعتبر عملية الدمج نقلة نوعية متقدمة تهتم

بالجوانب الإنسانية.

رابعاً: دراسة عون وفوزية (2006م) وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى اتجاهات معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية الدنيا في محافظة قلقيلية في فلسطين نحو دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس الحكومية. وقد أظهرت النتائج أن اتجاهات المعلمين كانت إيجابية نحو المجمع مع عدم وجود فروق في متغيرات الجنس وسنوات الخبرة والمؤهل والتخصص العلمي.

خامساً: دراسة حبايب (2005م) هدفت إلى التعرف على اتجاهات مديري المدارس والمعلمين نحو دمج الطلبة المعاقين حركياً وسمعياً وبصرياً في المدارس العادية ضمن التعليم العام وتكون مجتمع الدراسة من جميعاً لمدارس الأساسية في محافظة نابلس والبالغ عددها مائة وستة مدرسة أساسية، واستخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات وأظهرت النتائج وجود اتجاهات إيجابية نوعاً ما نحو دمج المعاقين حركياً وسمعياً وبصرياً في التعليم العام وجاءت الإعاقة الحركية في المرتبة الأولى من حيث أولوية الدمج ثم السمعية ثم البصرية، كما أظهرت عدم وجود فروق في الاتجاهات تعزز متغير الجنس أو الوظيفة أو الخبرة.

سادساً: دراسة أحمد علي وبدوي محمد (2004م) عن دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية وارتباطه ببعض المتغيرات. وهدفت هذه الدراسة إلى تعرف واقع تجربة الدمج في المدارس العادية ومعرفة الآثار السلبية النفسية التي يتعرض لها الطلاب المعوقون في المدارس العادية والضعف النفسية التي يتعرض لها المعلمون أيضاً. أجريت الدراسة في تبوك بالسعودية وتضمنت العينة 36 مديراً و 145 معلماً متخصصاً و 204 من أولياء أمور الأطفال، وقد استخدمت الاستبانة لجمع المعلومات، وأيدت الدراسة في نتائجها سياسة الدمج المتبعة في السعودية وأوصت بضرورة تذليل العقبات لتي تحول دون الاستفادة الكاملة من هذه التجربة ومحاولة درء المشكلات النفسية عن الأطفال المترتبة على تنفيذ سياسة الدمج.

أما عن الدراسات الأجنبية:

دراسة سندي (2003م) Sundy هدفت هذه الدراسة للتعرف على اتجاهات معلمي المرحلة الابتدائية نحو دمج الطلبة المعاقين، وتكونت عينة الدراسة من (408) مدرس ومدرسة في المرحلة الابتدائية، وأشارت النتائج إلى اتجاهات إيجابية كما أشارت إلى أن عامل الخبرة السابقة والتدريب على التربية الخاصة كان من أهم العوامل التي أدت إلى اتجاهات إيجابية نحو الدمج.

وأخيراً دراسة تود (1995 Todd) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الاتجاهات السائدة لدى المديرين والمعلمين وأولياء الأمور عن دمج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية. وقد أشارت النتائج إلى أهمية تقديم التعليم للذين يعانون من صعوبات تعلم على نطاق أوسع في أماكن مناسبة مع تعديل في المناهج التعليمية والمهام التعليمية وتوفير غرف المصادر ومعلمين مختصين مع الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة وتدريب معلمي الصفوف العادية وذوي العلاقة مع تلك الفئة من الطلبة لمعرفة كيفية التعامل معهم.

تعليق الباحثة على الدراسات السابقة:

اتفقت دراسة الباحثة الحالية مع كل الدراسات السابقة في إيجابية عملية الدمج عدا دراسة مشاعر هاشم محمد أحمد (2011) التي اتسمت اتجاهات الام نحو الدمج بالإيجابية بينما اتسمت اتجاهات الاب بالسلبية تميزت دراسة الباحثة باستخدام مقابلات مع ادارات متخصصة في الاعاقة المختلفة (سمعية وبصرية وحركية) استفادة منها الباحثة في النتائج والتوصيات.

تم اتباع إجراءات الدراسة الميدانية التالية:

1. منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج التحليلي الوصف في هذه الدراسة بالطرق الاحصائية المختلفة ومن ثم وصف نتائج الدراسة وتحليلها.

2. مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من معلمي مرحلة الأساس بمحلية عطبرة والبالغ عددهم (1750) معلماً ومعلمة، تم اختيار عينة قصدية وعشوائية (57) معلماً ومعلمة.

جدول رقم (1) يوضح العدد والنسبة المئوية لافرد عينة الدراسة حسب النوع

النوع	المجموع	النسبة
ذكر	10	17.54
انثى	47	82.46
المجموع	57	100

من الجدول اعلاه نلاحظ ارتفاع نسبة الاناث عن الذكور في عينة الدراسة حيث بلغ عددهم 47 بنسبة بلغت 82.46%، بينما بلغ عدد الذكور 10 بنسبة بلغت 17.54%، وهذا ناتج طبيعي نسبة لزيادة عدد الاناث من المعلمين بكليات التربية اكثر من الذكور.

جدول رقم (2) يوضح العدد والنسبة المئوية لافرد عينة الدراسة حسب الدرجة الوظيفية

النوع	المجموع	النسبة
مدير	8	14.04
معلم	49	85.96
المجموع	57	100

من الجدول اعلاه نلاحظ ان عدد المعلمين الذين درجتهم الوظيفية مدير هم 8 معلم بنسبة بلغت 14.04% وان عدد المعلمين الذين درجتهم معلم هم 49 معلم بنسبة بلغت 85.96% وهذا مرده الي لكثرة عدد مدارس الاساس بمحلية عطبرة.

جدول رقم (3) يوضح العدد والنسبة المئوية لافرد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
شهادة سودانية	13	22.81
معاهد اعداد المعلمين	8	14.04
بكالوريوس	32	56.14
دراسات عليا	4	07.02
المجموع	57	100

من الجدول اعلاه نجد ان هنالك فقط 13 معلم من حملة الشهادة السودانية بنسبة 22.81%، وان هنالك 8 من المعلمين يحمل مؤهل معاهد اعداد المعلمين بنسبة بلغت 14.04%، وان هنالك 32 من المعلمين يحملون مؤهل بكالوريوس بنسبة بلغت 56.14%، وان هنالك 4 منهم يحملون مؤهل دراسات عليا بنسبة بلغت 7.02%، وهذا يعني ان هذه العينة من حيث المؤهل العلمي تناسب هذه الدراسة باعتبارها عينة متميزة تاتي بنتائج جيدة.

أدوات الدراسة :

تم استخدام الاستبانة كاداة في جمع البيانات للدراسة الميدانية، بجانب المقابلة واستخدام المصادر والمراجع في الدراسة النظرية

تصميم الاستبانة :

صمم الباحث الاستبانة بغرض الدراسة بناء علي ما جاء في ادبيات الموضوع واسئلة الدراسة . اشتملت الاستبانة علي خطاب وجه لافراد العينة حوي الغرض من الدراسة وابداء الراي حولها ، كما اشتملت الاستبانة علي جزئين رئيسيين .

الجزء الاول : شمل البيانات الاولية لأفراد العينة من حيث المدرسة والوحدة الادارية والدرجة الوظيفية والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة والجنس .

اما الجزء الثاني: فقد اشتمل علي محاور الاستبانة وعددها خمس محاور ذات عبارات تبين الجوانب المتصلة بالبحث وعددها خمس وعشرون عبارة خمس بكل محور من محاور الدراسة وهي من نوع العبارات ذات التدرج الثلاثي حيث تتم الاجابة عليها باختيار واحد من البدائل الثلاث التالية :

- موافق .

- موافق لحد ما

- غير موافق .

صدق وثبات الاستبانة :

لتحديد الصدق الذاتي وثبات الإستبانة لأفراد الدراسة طبق الباحث معادلة ألفا كرونباخ علي مجتمع الدراسة بغرض حساب الاتساق الداخلي لأجزاء الإستبانة . حيث استخدام الباحث برنامج SPSS وهي اختصار للكلمة الانجليزية Statistical Package for Social Science والتي تعني الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية لاستخراج معامل الثبات الاستبانة ثم الصدق الذاتي لها .

اخذ الباحث عينة مكونة من 10 استمارات ، ومن ثم اوجد الباحث معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة الاربعة ، ثم اوجد معامل إثبات العام للاستبانة ثم الصدق الذاتي لها ككل حيث بلغ العدد الكلي لعبارات الاستبانة 25 عبارة ، بمعامل ثبات = 91% و بمعامل صدق ذاتي = 94% وهما معامل ثبات وصدق عاليين يدلان على صدق المقياس وصلاحيه الاستبانة للدراسة .

جدول رقم (4) يوضح معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة والثبات العام للاستبانة

م	المحور	عدد العناصر	معامل الارتباط	معامل الثبات	معامل الصدق
1	المحور الاول	5	0.891	0.983	0.919
2	المحور الثاني	5	0.784	0.898	0.937
3	المحور الثالث	5	0.684	0.878	0.967
4	المحور الرابع	5	0.879	0.895	0.925
	الصدق العام للاستبانة	20	0.81	0.91	0.94

يتضح من نتائج الجدول رقم (7) ان استبانة الدراسة تتصف بالثبات والصدق الكبيرين بما يحقق اغراض البحث ويجعل التحليل الاحصائي سليما ومقبولا لذلك يمكن تعميم الاستبانة علي افراد العينة . بعد الفترة المحددة للاجابة عن اسئلة الاستبانة بدأ الباحث في جمع الإستبانة بصوره نهائية حيث تم جمع (57) نسخه قام الباحث بمراجعتها واعدادها لادخالها الحاسوب للتحليل الاحصائي .

المعالجة الإحصائية :

بعد اجابة المبحوثين علي تساؤلات الدراسة قام الباحث بتحويل استجابات أفراد مجتمع الدراسة علي كل عنصر من عناصر الاستبانة إلي ارقام . حيث طلب الباحث من أفراد الدراسة الاجابة علي أهمية كل عنصر من عناصر

الاستبانة واعتمد الباحث علي مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الثلاث لقياس درجة اهمية كل عنصر والذي اخذ الشكل التالي : (موافق، موافق لحد ما، غير موافق) واعطيت الدرجات التالية (3 - 2 - 1) علي التوالي . استخدم الباحث في التحليل الإحصائي برنامج SPSS وهي اختصار للكلمة الانجليزية Statistical Package for Social Sciences والتي تعني (الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية) لاستخراج النسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار كاي تربيع، واختبار الثنائي، حيث يعد هذا البرنامج من اقوي البرامج المستخدمة في عمليات التحليل الاحصائي.

تحليل وتفسير نتائج الدراسة:

وقد شمل التحليل محاور الدراسة الأربعة:

1. المحور الاول : ايجابيات الدمج من وجهة نظر المعلمين علي التحصيل الدراسي للمعاق.

2. المحور الثاني : محددات عملية الدمج.

3. المحور الثالث : انعكاسات الدمج علي حياة المعاق.

4. المحور الرابع: سلبيات الدمج علي المعاق.

نتائج الدراسة لآراء افراد عينة الدراسة حول دمج التلاميذ ذوي الاعاقة في المدارس الحكومية بمحلية عطبرة.

1. المحور الاول ايجابيات الدمج.

جدول رقم (5) يوضح التكرار والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الاول مدي ايجابية الدمج علي التحصيل الدراسي من وجهة نظر المعلمين.

م	العبارة	موافق	موافق لحد ما	غير موافق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي تربيع	القيمة الاحتمالية	الرتبة
1	يزيد من فرص التفاعل الاجتماعي مع التلاميذ	42	8	7	2.61	701.	41.79	0.000	3
		73.68	14.04	12.28					
2	يعدل من اتجاهات المعلمين نحو التلميذ المعاق	40	12	5	2.61	648.	36.11	0.000	2
		70.18	21.05	8.77					
3	يساعد في تسهيل مراعاة الفروق الفردية لدي المعلمين	33	16	8	2.44	732.	17.16	0.000	5
		57.89	28.07	14.04					
4	يزيد من فرص التفاعل الاجتماعي لدي المعاق	41	12	4	2.65	612.	39.89	0.000	1
		71.93	21.05	7.02					
5	يقدم افضل الحلول للمشكلات التربوية للمعاق	37	13	7	2.53	710.	26.53	0.000	4
		64.91	22.81	12.28					
المتوسط العام		39	12	6	2.57	0.09			
		67.72	21.40	10.88					

(يتضح من الجدول ان اختبار مربع كاي دال احصائيا لجميع العبارات مما يشير الي وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في الاتجاه (موافق ، موافق لحد ما) لكل عنصر من العناصر في المحور. رتب الباحث عناصر هذا المحور معتمدا علي الوسط الحسابي لكل عنصر ومن هذا الجدول يتضح ان جميع عناصر هذا المحور جاءت بدرجة كبيرة جدا (موافق ، موافق لحد ما) حيث حصلت هذه العناصر علي وسط حسابي تراوح بين 2.44 و 2.65 درجة بمتوسط عام 2.57 درجة وهذا يدل علي ايجابية دمج المعاقين من وجهة نظر المعلمين وبالتالي يحقق افضل الحلول للمشكلات التربوية للمعاق.

جدول رقم (6) يوضح التكرار والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني : محددات عملية دمج المعاق بالمدارس الحكومية.

م	العبارة	موافق	موافق لحد ما	غير موافق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي تربيع	القيمة الاحتمالية	الرتبة
1	ينبغي دمج المعاق من بداية المرحلة الاساسية	التكرار	37	5	15	2.39	881.	0.000	2
		النسبة	64.91	8.77	26.32				
2	ينبغي دمج المعاقين الذين يعانون من اعاقات بسيطة ومتوسطة	التكرار	46	9	2	2.77	501.	0.000	1
		النسبة	80.70	15.79	3.51				
3	يزيد برنامج الدمج في بعض الاحيان من زيادة الفجوة بين المعاق وزملاءه	التكرار	13	20	24	1.81	789.	0.196	5
		النسبة	22.81	35.09	42.11				
4	يزيد بقاء المعاقين في مدارس خاصة بهم من شعورهم بالأمن والاستقرار	التكرار	26	16	15	2.19	833.	0.143	3
		النسبة	45.61	28.07	26.32				
5	يؤثر برنامج الدمج في بعض الاحيان علي البرنامج اليومي للصف ككل	التكرار	21	17	19	2.04	844.	0.810	4
			36.84	29.82	33.33				
المتوسط العام			29	13	15	2.24	0.37		
			50.17	23.51	26.32				

(يتضح من الجدول ان اختبار مربع كاي دال احصائيا لجميع العبارات مما يشير الي وجود اختلافات ذات دلالة

معنوية في الاتجاه (موافق ، موافق لحد ما) لكل عنصر من العناصر في المحور

رتب الباحث عناصر هذا المحور معتمدا علي الوسط الحسابي لكل عنصر ومن هذا الجدول يتضح:

جميع عناصر هذا المحور جاءت بدرجة كبيرة من الاهمية (موافق ، موافق لحد ما) حيث حصلت هذه العناصر علي وسط حسابي تراوح بين 1.81 و 2.77 بمتوسط عام 2.04 وهذا يدل علي دمج المعاقين الذين يعانون من اعاقات بسيطة ومتوسطة وبالتالي لا يؤثر الدمج علي البرنامج اليومي للصف ككل .

جدول رقم (7) يوضح التكرار والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثالث:

انعكاسات الدمج علي حياة المعاقين

م	العبارة	موافق	موافق لحد ما	غير موافق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي تربيع	القيمة الاحتمالية	الرتبة
1	يساعد علي اكتساب مهارات جديدة	التكرار	46	8	3	2.75	544.	0.000	1
		النسبة	80.70	14.04	5.26				
2	يزيد من فاعليته في الحياة اليومية	التكرار	40	14	3	2.65	582.	0.000	3
		النسبة	70.18	24.56	5.26				
3	يتقبل المعاق وضعه بصورة ايجابية	التكرار	38	11	8	2.53	734.	0.000	5
		النسبة	66.67	19.30	14.04				
4	يزيد من ثقته بنفسه	التكرار	41	13	3	2.67	577.	0.000	2
		النسبة	71.93	22.81	5.26				
5	يساعد علي تكيّفهم مع محيطهم بصورة افضل	التكرار	42	9	6	2.63	672.	0.000	4
			73.68	15.79	10.53				
المتوسط العام			41	11	5	2.65	0.08		
			72.63	19.30	8.07				

(يتضح من الجدول ان اختبار مربع كاي دال احصائيا لجميع العبارات مما يشير الي وجود اختلافات ذات دلالة

معنوية في الاتجاه (موافق . موافق لحد ما) لكل عنصر من العناصر في المحور رتب الباحث عناصر هذا المحور

معمدا علي الوسط الحسابي لكل عنصر ومن هذا الجدول يتضح:

جميع عناصر هذا المحور جاءت بدرجة كبيرة من الاهمية (موافق . موافق لحد ما) حيث حصلت هذه العناصر علي وسط حسابي تراوح بين 2.53 و 2.75 بمتوسط عام 2.63 وهذا يدل علي وجود علاقة ذات دلالة احصائية من وجهة نظر المعلمين علي انعكاسات الدمج الايجابية والفعالة علي حياة المعاقين بصورة عامة. جدول رقم (8) يوضح التكرار والنسبة المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الخامس سلبيات الدمج.

م	العبارة	موافق	موافق لحد ما	غير موافق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كاي تربيع	القيمة الاحتمالية	الرتبة
1	يشعر التلميذ المعاق بالنقص في تفاعله مع التلميذ غير المعاق	15	23	19	1.93	776.	1.68	0.431	1
		26.32	40.35	33.33					
2	يشعر المعاق بالإحباط لعدم قدرته علي مجاراة زملاءه	16	16	25	1.84	841.	2.84	0.241	2
		28.07	28.07	43.86					
3	يشعر المعاق بالخجل من اعاقته بين زملاءه	13	16	28	1.74	813.	6.63	0.036	3
		22.81	28.07	49.12					
4	يصعب علي المعاق اقامة علاقة اجتماعية طيبة مع غير المعاق	10	10	37	1.53	782.	25.58	0.000	5
		17.54	17.54	64.91					
5	يؤدي الي عزلة كبيرة للمعاق بالمجتمع المدرسي	14	7	36	1.61	861.	24.11	0.000	4
		24.56	12.28	63.16					
المتوسط العام		14	14	29	1.73	0.16			
		23.86	25.26	50.88					

(يتضح من الجدول ان اختبار مربع كاي غير دال احصائيا لجميع العبارات مما يشير الي وجود اختلافات ذات دلالة معنوية في الاتجاه (غير موافق) لكل عنصر من العناصر في المحور رتب الباحث عناصر هذا المحور معمدا علي الوسط الحسابي لكل عنصر ومن هذا الجدول يتضح: جميع عناصر هذا المحور جاءت بدرجة كبيرة جدا (غير موافق) حيث حصلت هذه العناصر علي وسط حسابي تراوح بين 1.61 و 1.93 بمتوسط عام 1.61 وهذا يدل علي موافقتهم لعملية الدمج عكس ذلك يؤدي الي عزلة المعاق مما يشعره بالنقص والخجل والاحباط.

النتائج:

1. دمج المعاق مع الاسوياء يسهم بفاعلية في زيادة التحصيل الدراسي وتحقيق الرضاء النفسي.
2. دمج المعاق من بداية مراحل الدراسة يعتبر من أهم محددات الدمج.
3. تساعد عملية دمج المعاق في اكتسابه مهارات جديدة.
4. عملية دمج المعاق تزيد من فعاليته في الحياة العامة.
5. يسهم الدمج بفاعلية في زيادة التحصيل الدراسي للمعاق.
6. يسهم الدمج بفاعلية في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي علي المعاق.
7. شعور المعاق بالنقص والاحباط من سلبيات دمج المعاق.

علي ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بالآتي:

1. إنشاء إدارة خاصة بالمحلية تعني بذوي الاحتياجات الخاصة.

2. تدريب معلمي التعليم العام والتربية الخاصة وتزويدهم بالكفاءات التدريسية اللازمة لعملية الدمج.

وعلى ضوء ما تقدم من نتائج وتوصيات يقترح الباحث الآتي:

1. إجراء مزيد من الدراسات الخاصة بدمج المعاقين.

2. توعية المجتمع من خلال وسائل الاعلام عن سياسة الدمج وأهميته وأهدافه.

المصادر والمراجع

- [1] جمال الخطيب، (2008م)، "مقدمة في الإعاقة السمعية"، دار الفكر عمان.
- [2] Kauffman I.M. & Hallahan D.p. (eds) (2000). "The illusion of full inclusion A COMPREHENSIVE CRITIQUE OF acurent special educational" Bandwagon. Austion. TX PRO - Ed
- [3]. المكاشفي عثمان دفع الله، (2011م)، "الدمج الشامل للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم" تطبيقات مدرسية وميدانية.
- [4] محمد الحسن أبو شنب، اضواء علي الاستراتيجية القومية الشاملة للتعليم بالسودان 2000م، ص35
- [5] وائل، (2002م)، إستقصاء آراء المديرين والمعلمين في المدارس العادية حول برنامج الدمج ومركز البحوث التربوية كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- [6] السيد علي سيد احمد (2012م)، التربية الخاصة، مداخل نظرية ودراسات تطبيقية، دار الزهراء، الرياض.
- [7]. المكاشفي عثمان دفع الله، (2011م)، الدمج الشامل للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في التعليم- تطبيقات مدرسية وميدانية.
- [8]. مشاعر هاشم أحمد (2011م) دراسة ماجستير بعنوان: اتجاهات والدي الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة نحو دمجهم في المدارس ورياض الاطفال وعلاقتها بالمستوي الاقتصادي.
- [9]. عون، فوزية (2006م) دراسة ماجستير بعنوان: التعرف إلي اتجاهات معلمي ومعلمات المرحلة الاساسية، فلسطين.
- [10]. سندي (2003م) دراسة بعنوان: التعرف علي اتجاهات معلمي المرحلة الابتدائية نحو دمج الطلبة المعاقين.
- [11]. تود (1995) (Tood) بعنوان: معرفة الاتجاهات السائدة لدي المديرين والمعلمين وأولياء الأمور عن دمج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية.

أثر الإعلام التفاعلي في تشكيل اتجاهات الشباب السوداني دراسة تطبيقية على شباب ولاية البحر الأحمر

وداد محي الدين محمد نور¹ - حافظ محمد مدني¹

قسم الاعلام - كلية التربية - جامعة البحر الأحمر

E-mail: Wediamin04@hmail.com

مستخلص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير وسائل الإعلام التفاعلي في اتجاهات وقيم الشباب السوداني والأنماط المتعلقة باستخدام الشباب لهذه الوسائل ودوافع استخدامهم لوسائل الإعلام التفاعلي والإشباع المحققة جراء التعرض لشبكات التواصل الإجتماعي، ومشاركة رأي الشباب حول الدلالات الإصطناعية وحدود الحريات والتشريعات والقوانين التي تمكن من ممارسة هذه الوسائل والدلالات الإحصائية التي تشير الى الايجابيات والسلبيات لهذه الوسائط. . وقد ركزت مشكلة الدراسة على معرفة وسائل الاعلام التفاعلي على اتجاهات الشباب والأنماط السلوكية المترتبة على ذلك متمثلاً في السؤال الرئيسي التالي: ما الأثر الذي تحدثه وسائل الإعلام التفاعلي في تشكيل اتجاهات الشباب السوداني بولاية البحر الأحمر؟ اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أثر وسائل الإعلام التفاعلي في تشكيل اتجاهات القيم لدى الشباب السوداني، وقد استخدم الباحث اداة الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة قوامها 300 مفردة من شباب ولاية البحر الأحمر واستخدم برنامج SPSS لتحليل البيانات مراعيًا التباين العمري والفكري والاجتماعي لتلك الفئة أو الشريحة. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان أهمها: إن هذه الشبكات قد اسهمت في رفع مستوى الوعي لدى الشعوب، وتؤكد من أنها هي مصدر الشرعية، تمنحها لمن تشاء وتزيحها متى بدا لها ذلك. وأن هذه الشبكات قد أفرزت قيماً جديدة، لعل أهمها بالمطلق القبول بالآخر في تنوعه واختلافه وتباينه، ما دامت المطالب موحدة والمصر مشترك. وإن هذه الشبكات أبانت بأن ثمة شعوباً حية ويقظة، حتى وإن خضعت لعقود من الظلم والاستبداد. اسهمت وسائل الاعلام التفاعلي في جذب الأنظار لعدد من القضايا أثارت الرأي العام وأرغمت حكومات كثيرة في اتخاذ قرارات ضد رغبتها. وخرج الباحث بأن تكنولوجيا الإتصالات قد أثرت تأثيراً بالغا على مستقبل الشباب، حيث أنها تساعد على تنظيم اسلوب حياتهم وطريقة تفكيرهم، كما تعزز التماسك الاجتماعي، وتطور أنماط التفاعل الإجتماعي من خلال تدعيم التفاعل مع كافة المستويات لدى الشباب، واشتراكهم في مشاريع دولية، مما يساعدهم على حل المشكلات المتعلقة بالمجتمعات المحلية، والمساهمة في تطوير التراث الثقافي والانساني العالمي.

الكلمات المفتاحية: أثر الاعلام - تشكيل اتجاهات- الشباب السوداني.

Abstract:

The aims of this study was to indentify the impact of interactive media on the attitudes and values of Sudanese youth and the patterns related to youth use of these means and the motives for their use of interactive media and the repercussions of exposure to social networks. and the participation of young people on the communicative and limits of freedoms. legislation and laws that enable the trait of these media and statistical functions that refer to the positive and negative of these media. The study problem focused on identifying the effect of interactive media on youth attitudes and behavioural patterns concentrating on the main question of the study. What is the impact of the interactive media in shaping the trends of Sudanese youth in the Red Sea state? The researcher used analytical descriptive method to conduct the study. Questionnaire was used to elicit the data of the study. SPSS program was used to analyze the data taking in to consideration the age, social and emotional variability of category

or segment. The study finding were: These networks produced new values, perhaps the most important acceptance of the other in diversity and demands unified and common destiny and that these networks have demonstrated the lives of many living and vigilance even if subjected to decades of injustice and tyranny. Interactive media helped to draw attention to a number of issues that have raised public opinion and forced many governments to take decisions against. The researcher found out that communication technology has a great impact on the future of young people, helping to organize their way of life and thinking . It also promotes social interactive and the development of social interaction patterns by strengthening interaction with all levels of youth and participation international projects that help them solve problems related to local communities and contribute to the development of the world cultural and humanitarian heritage.

مقدمة :

تعتبر وسائل الاتصال الإلكترونية من أهم وسائل الاتصال الحديثة التي تسيطر على الأفراد والجماعات والشعوب، في غالبية أنحاء العالم في عصرنا الحالي، وذلك لما تتميز به من ميزات لا تتوفر في الوسائل الأخرى (الوسائل المكتوبة والسمعية والبصرية) في ظل التنامي المتسارع للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، ويعتبر الإنترنت من أهم هذه الوسائل بل من أحدثها وأخطرها في نفس الوقت، وذلك لما تتميز به من قدرة على جذب الكبار والصغار حول شاشتها إذ تتوفر على خصائص تقنية وفنية توفر تقديم المعارف والمعلومات والقيم وحتى السلوكيات، كما ساهمت في تطور الفكر واساليب العيش ورفاهية الانسان.

وقد اشارت بعض الدراسات الحديثة الى مكانة الانترنت المميزة بين وسائل الإعلام ووسائل الاتصال الأخرى بصفة عامة، وفي حاة الشباب بصفة خاصة، وبذلك تحول الانترنت الى مؤسسة للتشئة الاجتماعية قادرة على منافسة المؤسسات التقليدية المعروفة كالأسرة والجامعة والمسجد وغيرها. وتبرز أهمية الانترنت في حياة الشباب من خلال طبيعته ومادته المتنوعة وطريقة اتصاله التي تبنى اساسا على الحياة الافتراضية التي تؤثر في حياة الشباب بدرجة كبيرة، فتؤثر في كيانهم واتجاهاتهم وتدمجهم في بيئة افتراضية عالمية. وقد أثبتت العديد من الأبحاث أن الشباب يقضي وقتا طويلا أمام الشاشة الإلكترونية وأنه سريع التأثر بها، ويكون سلوكه ميالا الى التقليد والاندماج، ويؤدي ذلك الى الاغتراب والعزلة عن مجتمعه واسرته، ولكن رغم هذا فلان هذه الوسيلة ذات تأثير متناقض في من ناحية ويلة للترفيه والترويح عن النفس والإرتقاء بالذوق لدى الشباب وأداة ناجحة لتطوير قدراته ومهاراته واتجاهاته وسلوكياته واهتماماته المختلفة، كما أنه وسيلة لنقل المعارف والمعلومات التي قد تساعد الشباب على دمجهم في الحياة العملية وتزويدهم بخبرات ذات مستوى عالي. مع تطور الخدمات الإعلامية وتحولها الى ضروريات ملحة في أغلب الميادين، وجد جانب من الشباب نفسه أمام تحدي كبير يتمثل في استيعاب هذه التكنولوجيا الحديثة وتطويرها والاستفادة منها.

وهكذا أصبحت خدمات الانترنت متاحة في مجال البحث عن فرص العمل والتعرف على خبرات الغير لتطوير المهارات الذاتية، بل أوضحت الشبكة العنكبوتية مجالا واسعا للمساهمة في البحث العلمي وسهولة التواصل مع الباحثين في العالم، وحتى على مستوى الاساس أو الثانوي بدأ التلاميذ يحتكون بالفضاء الإلكتروني، من خلال توجيه المؤسسات التعليمية نحو تقريب المعلومات والانترنت منهم.

وقد كان من الطبيعي أن تظهر فئة من الشباب السوداني حاولت أن تستثمر الفضاء الرقمي لصالحها وأن تحسن بواسطته من مستواها العلمي وحتى المادي، وقد انخرط جزء كبير منهم في مجالات إعلامية مختلفة، وهذا دون أن تنسى الخدمات التربوية والدعوية التي يقدمها الانترنت للشباب وإذا كان عدد كبير من الشباب قد استثمر الانترنت إيجابيا، فإنه على العكس من ذلك اصبح الانترنت يشكل خطرا كبيرا على عقلياتهم وطريقة تفكيرهم، بل حتى على سلوكياتهم، وقد ساهم انتشار الانترنت وتطبيقاته المتعددة على الابحار الرقمي وتسهيل الانخراط في شبكة الانترنت في تحول بعض الشباب نتيجة ذلك الى حالات إدمان، بحيث يقضي معظم أوقاتهم أمام شاشات الحاسوب والهواتف الذكية لنسيان واقفهم الاجتماعي. ومما يزيد المر تعقيدا هو أن أبواب الفضاء الرقمي اصبحت مفتوحة على مصرعيها بحيث لم يعد بالإمكان الوقوف في وجه الأفكار الهدامة التي تغزو عقول أغلبية

الشباب. وبما أن الانترنت في السودان أصبح يكتسب أهمية كبيرة مثل ما هو الحال في باقي دول العالم.

أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تتعرض لأحد الموضوعات المهمة في المجتمع وهو اتجاهات الشباب نحو الإعلام التفاعلي والذي له الدور الكبير في التأثير على هذه الشريحة المهمة في المجتمع. وأنها تتناول وسائل اتصالية تكنولوجية حديثة لها من المميزات ما يجعلها متفردة عن غيرها من وسائل الاتصال الأخرى.

كما تكمن أهمية هذه الدراسة في التحديات والرهانات والانعكاسات الكثيرة للإعلام التفاعلي على الشباب، خاصة وأن هذه الشريحة هي الفئة الأكثر استخداما وتفاعلا مع الانترنت ومن جهة أخرى نلاحظ أن فئة الشباب هي الفئة الأكثر استعدادا للتأثر بالانترنت، وهذا نظرا لفضولها ولقابليتها للتقليد والخروج عن المعتاد وتبني الابتكارات والمستجدات والأفكار الدخيلة، وإذا كان الشباب شريحة اجتماعية تستطيع أن تلعب دورا هاما في التنمية المنشودة بما يملكون من حيوية ونشاط وطاقات إبداعية خلاقة فهم أمل الأمة وركيزتها وأعلى ثروتها، لذلك فإن قضايا الشباب مهما تنوعت فهي بحق جزء لا يتجزأ من قضية المجتمع وترتبط بنسقه.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى العديد من الأهداف منها:

1. معرفة مدى تأثير الاعلام التفاعلي على اتجاهات وميول الشباب.
2. معرفة العلاقات الارتباطية والدلالات الإحصائية التي تشير الى الإيجابيات والسلبيات لوسائل الإعلام التفاعلي.
3. التعرف على الإعلام التفاعلي من وجهة نظر الشباب.
4. الكشف عن حدود الحريات والضوابط والقوانين التي تنظم تداول المعلومات في هذه الوسائط.
5. الكشف عن دوافع استخدام الشباب للإنترنت عبر الاعلام التفاعلي.
6. التعرف على طبيعة مشاركة الشباب والتفاعل عبر وسائط الإعلام التفاعلي.

مشكلة الدراسة :

تتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيسي الذي مفاده:

ما أثر الإعلام التفاعلي في تشكيل اتجاهات الشباب السوداني؟

تساؤلات الدراسة :

سيحاول الباحث من خلال هذه الدراسة الإجابة على سؤال رئيسي هو: ما أثر الإعلام التفاعلي في تشكيل اتجاهات الشباب السوداني؟ وتتفرغ من الأسئلة التالية:

1. ما أثر الإعلام التفاعلي في تشكيل اتجاهات الشباب السوداني بولاية البحر الأحمر؟
2. ما الدور الذي يلعبه الانترنت في الاتصال التفاعلي وما دلالات هذا الاتصال؟
3. ما هي الخصائص والمميزات التي يتصف بها الإعلام التفاعلي؟
4. ما هي اسباب إزدیاد إقبال الشباب على الإنترنت؟
5. ما أهم المواقع الموضوعات جذبا لشريحة الشباب؟
6. ما هي أبرز أشكال التأثير وانعكاساته في شريحة الشباب وإلى أي مدى تتأثر شريحة الشباب بالاتصال عبر الإنترنت؟
7. ما هي الإيجابيات والسلبيات في تعامل الشباب مع مواقع الإعلام التفاعلي؟

تعريف المصطلحات والتعريفات الإجرائية :

أثر لغة: هي مصدر وأثر في الشيء ترك فيه أثرا كما تعني العلامة [1].

نقصد بالأثر في هذه الدراسة ما ينتج من سلوكيات واتجاهات لدى الشباب من جراء العلاقة التفاعلية بينهم وبين وسائل الاعلام التفاعلي، وهذا لكون الشباب يستخدمون الانترنت لاسباب مختلفة تتعلق بالبيئة، ويتكوّنهم النفسي والاجتماعي والتفاني وحتى العلمي، وهذا لما تحمله محتويات الانترنت ومدى قدرته على اشباع حاجاتهم المختلفة.

الاعلام التفاعلي: هو الاتصال الذي يسمح بتبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل [2].

إجرائيا: هو نوعية الإتصال عبر الانترنت الذي يكون فيه كل من المرسل والمستقبل مؤثر في نوعية المعلومات التي يتم تبادلها بينهما.

تعريف الاتجاه إجرائيا :

تعد الاتجاهات سلوكيات لأفراد المجتمع، وترتبط بالقيم والمعايير والأعراف والتقاليد السائدة في ذلك المجتمع، وتجسد شعور الفرد وتحدد سلوكه بالنسبة لموضوعات معينة من حيث تفضيلها، والفرد قد يعبر عن اتجاهه باللفظ الصريح أو ضمنا من حديثه، ويسمى بالاتجاه اللفظي، أو د يطبقه بشكل عملي في سلوكه، فيسمى بالإتجاه العملي [3].

الشباب لغة: الشباب من الفعل شب شبابا وشبية الغلام صار فتيا ويقولون من شب الى دب، شب: تقول فعلت ذلك من شب الى دب أي من شبابي الى أن دب على العصي، الشب: جمع شباب وشبان وشبية، شبة: جمع شباب وشواب وشباب، الشباب: جمع شباب وشبان وشبية، جمع شابة: شباب وشواب وشباب من كان في سن الشباب، الشباب: والشبية وجمع شبيبة شباب، الفتاة وهو من سن البلوغ الى الخامسة والثلاثين تقريبا.

إصطلاحا :

يختلف الدارسون في تحديد مرحلة الشباب، فثمة من يحددون بدايتها بين الثالثة عشر، ويطلقون عليها سن الواحد والعشرون مرحلة المراهقة وهناك من يبدأها الرابعة عشر فترتها الأولى بنهاية الثامنة عشر ويصل بفترتها الثانية أو المتأخرة الى سن السابعة والعشرين، ويرى آخرون أنها تغطي الفترة من السن السابعة عشر يصلون بنهايتها الى حدود الثلاثين، ويراه آخرون عصبية على التحديد وتختلف بدايتها ونهايتها من فرد الى فرد، ومن جنس الى جنس، ومن ثقافة الى ثقافة، ويرجع بعض هذه الفروق الى اختلاف النقاط المرجعية أو المعايير التي يعتمد عليها الباحثون في التحديد من جهة والى اختلاف السياقات أو الظروف التي ترى فيها الظاهرة من جهة أخرى، فالبعض يهتم بالنمو الجسمي والجنسي وآخرون يهتمون بالنمو النفسي، وفريق ثالث يركز على تغير الوضع الاجتماعي والأدوار الاجتماعية وتختلف السياقات باختلاف الطابع الحضاري والنظام الاجتماعي والمستوى الاقتصادي والاجتماعي.

منهج الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة الى البحوث الوصفية التي تستهدف وصف خصائص وظروف مشكلة الدراسة وصفا دقيقا وشاملا معتمدا في هذه على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج ودلالات يتعرف من خلالها الباحث الى تعليمات بشأن الظاهرة المدروسة بصفة عامة، فالبحث الوصفي يهدف الى وصف ظواهر أو وقائع أو أشياء معينة من خلال جمع الحقائق والمعلومات والملاحظات الخاصة بها، بحيث يرسم ذلك كله صورة واقعية لها، هذا وقد لا تكتفي تلك البحوث بمجرد وصف وتشخيصه، و تهتم بتقرير ما ينبغي أن تكون عليه الأشياء أو الظواهر موضوع البحث

إن الدراسات الوصفية ليست مجرد جمع البيانات والحقائق، وإنما هي تعني بجمع الحقائق واستخلاص دلالاتها طبقا لأهداف الدراسة، ولا يأتي ذلك بغير تصنيف دقيق للبيانات، وتناولها بالصورة التي تجعلها تقصح عن الاتجاهات الكامنة فيها

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: حلمي خضر ساري، تأثير الإتصال عبر الإنترنت في العلاقة الإجتماعية: دراسة ميدانية في المجتمع القطري، [3]. هدفت الدراسة الى معرفة التأثير الذي يحدثه الإتصال بر الإنترنت على العلاقات الإجتماعية في المجتمع القطري، الذي بدأ يعتمد على الوسيلة الاتصالية عبر الإنترنت اعتمادا كبيرا في مرافق الحياة الإجتماعية والسياسية وما يترتب على ذلك من نتائج تمس منظومة العلاقات الأسرية والاجتماعية فيه، تحديدا للباحثين الإجتماعيين، ودراسة إنعكاسات ذلك على العلاقات الإجتماعية والتضامن الأسري.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد توصلت الى أن أفراد العينة من الجنسين يستخدمون الإنترنت في حياتهم اليومية بنسب متفاوتة، لكن تأثير الانترنت على الإناث كان أكثر من تأثيره على الذكور. كما تبين أيضا أن لتغيري التعليم وعدد ساعات الاستخدام أثرا في هذا التأثير، وتبين أن الإتصال عبر الإنترنت ترك تأثيرا في اتصالأفراد العينة مع أسرهم بنسبة (44.4%) وتأثيرا في إتصالهم بأصدقائهم ومعارفهم بنسبة (43%). كما تبين أن هنالك قدرة للإتصال عبر الإنترنت في تكوين علاقات عاطفية قوية، وبعض أفراد العينة لا يمانع فكرة الزواج عبر الإنترنت [4].

إتضت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في بيان مدى تأثيرالإتصال عبر الإنترنت على أفراد المجتمع واختصت الدراسة الحالية الإعلام التفاعلي كمتغير أول والشباب كمتغير ثاني وتميزت الدراسة بأنها ستبحث كافة الجوانب الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية، واكتفت الدراسة السابقة بتأثير الإتصال عبر الانترنت على الجوانب الاجتماعية فقط.

الدراسة الثانية: دراسة فضيلة تومي، تكنولوجيا الاتصال - التفاعلية - وعلاقتها بالبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، مركز تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، الجزائر، 2009

هدفت الدراسة الى الإحاطة بمفهوم التفاعلية بسياقاته المختلفة، كما حاولت التعرف عن كُتب على هذه الظاهرة الجديدة القديمة، وهذا من الجانب النظري. وهدفت الى تحديد مفهوم التفاعلية وتطوره التاريخي وكذلك أبعاده ومظاهره، والوقوف على مظاهر التفاعلية في برامج البحث العلمي الموجودة في الشبكة، والوسائل المستخدمة لتحقيق ذلك، مع تقدير تجربة الطلبة في الجامعة الجزائرية في توظيفهم لتكنولوجيا التفاعلية.[6].

استخدمت الدراسة المنهج التاريخي لتدرته على الخوض في التطور التاريخي لمفهوم التفاعلية، مما يساعد في الكشف عن تطبيقات واستخدامات هذا المفهوم في المجال العلمي. كما استخدمت منهج المقارنة للمقارنة بين مظاهر التفاعلية في البحث العلمي التقليدي الذي يستند لوسائل تقليدية كالكتب والمراجع والقواميس وغيرها من الوسائل البحثية التي طرحها التكنولوجيا الحديثة للاتصال.

توصلت الدراسة الى أن هناك إرتفاع في نسبة استخدام الطلبة للإنترنت على استخدامهم الضئيل للمكتبات التقليدية. كما أكدت على أثر الانترنت على اساليب البحث عند الطلبة حيث تمثلت هذه الأساليب في المتابعة المستمرة الشخصية للمعلومات والمناقشة مع الآخرين، وتوصلت الى تراجع اعتماد الطلبة للأساليب المعتادة للبحث العلمي على غرار المكتبات والبحث عن المراجع من مكان لآخر. نجد أن الدراسة السابقة إعمدت على توضيح مفهوم الإتصال التفاعلي باستخدام الإنترنت كمتغير اساسي للبحث، وإتقتت مع البحث الحالي في إعتمادها على هذا المتغير وكما إتفقا على ربط هذا المتغير مع متغير الشباب إلا أن الدراسة السابقة استخدمت الشباب الجامعي وإتجاهاته الأكاديمية واستخدمت الدراسة الحالية كافة الشباب الجامعي والعامل وغيرها ومدى تأثير الإتصال التفاعلي بالإنترنت عليهم في كافة المجالات العلمية والسياسية والإقتصادية وغيرها.

الدراسة الثالثة: دراسة سميرة شيخاني، الإعلام الجديد في عصر المعلومات، بحث منشور، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الأول 2010م

هدف البحث على التعرف على مظاهر التطور في الإتصال في النصف الثاني من القرن العشرين وبدايات القرن الواحد والعشرين. وهدف الى محاولة الوصول الى ماهية الإعلام الجديد، والتعرف على العوامل التي أدت الى ظهوره، وتحديد خصائصه وسماته، والوسائل التي يعتمد عليها في توصيل الرسائل الاتصالية. كما هدف الى التعرف على التحولات الكبرى في الصحافة المطبوعة والسينما والإذاعة والتلفاز. ودراسة تأثيرات تكنولوجيا الإعلام الجديد في وسائل الإتصال.

استخدم في هذا البحث المنهج المسحي الوصفي بوصفه يسعى الى وصف ظاهرة الإعلام الجديد الناتجة عن تفجر المعلومات وإتاحة العديد من خدمات الإتصال الحديثة، وذلك من خلال تحليل مضمون وسائل تكنولوجيا الإتصال عن بعد التي ظهرت في النصف الثاني من القرن العشرين وتشمل: الحاسوب (الكمبيوتر)، والأقمار الصناعية، والاتصال الكابلي، ووصلات الميكروويف، والألياف الضوئية والاتصالات الرقمية.

توصل البحث الى أن عصر المعلومات أفرز نمطا إعلاميا جديدا يختلف في مفهومه عن النظم الإعلامية السابقة، ويتميز عنها بالعديد من السمات من أهمها: التفاعلية وتفتت الإتصال واللاتزامنية، وتوصل الى أن لتكنولوجيا الإعلام الجديد تحولات جذرية في صناعة السينما والإذاعة والتلفاز، من أهم هذه التحولات استخدام أنظمة النشر المكتبي والنشر الإلكتروني والسينما الرقمية والسينما المنزلية والراديو الرقمي وراديو الإنترنت والتلفاز عالي الوضوح والتلفاز الرقمي والتلفاز الكابلي والبث المباشر بالأقمار الصناعية. كما توصلت الدراسة الى النمط الإعلامي الجديد الذي يعتمد على الاتصالات عن بعد، ويستخدم نمطا جديدا من التكنولوجيا تتميز بأنها تفاعلية ومتعددة الوسائط[7].

استفاد الباحث من الدراسة السابقة في أنها أوضحت التطور الزمني المتسارع المتبادي بين التكنولوجيا ووسائل الإعلام التي أفرزت واقعا جديدا من الإعلام والاتصالات يسمى "الاتصال التفاعلي" واستخدم الباحث هذا الواقع في دراسته الحالية لمعرفة أثره على الشباب.

موقع الدراسات الحالية من الدراسات السابقة :

نجد أن هنالك عدد قليل من الدراسات السابقة التي تناولت الإتصال التفاعلي عبر الإنترنت وتأثيره على الشباب. ولكن الدراسات القليلة - التي تحصل عليها الباحث - أفادته في كيفية تحديد مشكلة البحث وأهدافه والمنهج المستخدم. كما أنها ساعدته في

تحديد بعض أسماء المراجع التي استفاد منها في الإطار النظري لدراسته.

تميزت هذه الدراسة بأنها دراسة وصفية تحليلية تبين أنماط التأثيرات في مختلف الجوانب السياسية والإقتصادية والثقافية والاجتماعية، كما تميزت بأنها استخدمت عينة مختلفة من أفراد المجتمع السوداني المستخدمين للإنترنت بولاية البحر الأحمر (مواقع الإعلام التفاعلي).

الإعلام التفاعلي المفهوم الخصائص

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة في منتصف عقد التسعينات من القرن الماضي ، نقلة نوعية وثورة حقيقية في عالم الاتصال الأمر الذي جعل أفراد المجتمع (كبار وصغار) يعيشون في ظل عالم تقني ومجتمع افتراضي، سيطر على أكثر اهتمامهم واستنزف الكثير من أوقاتهم، ومن بين أبرز تلك الاهتمامات التواصل الاجتماعي التي توفرت لهم عن طريق شبكات اجتماعية على الانترنت، وكان لهذا العالم أثره الكبير على الهوية الاجتماعية والوطنية وعلى الترابط الاجتماعي داخل المجتمع الواحد، وهذا الأثر على جانبين طبيعي وسلبى . وبحكم أن الانسان إجتماعي بطبعه فأغفال الجانب الطبيعي والايجابي لهذه الشبكات أمر لا يقره عاقل، ولا ينظمه واقع، فأصبح الانسان اليوم يعد مجتمعه الافتراضي من ضمن اهتماماته وربما طغى على الجانب الاجتماعي الواقعي.

مفهوم الاعلام التفاعلي:

تكنولوجيا الاتصال: لا بد من إلقاء الضوء على تكنولوجيا الإتصال حتى نستطيع فهم الإعلام التفاعلي. التكنولوجيا في اللغة: أصلها كلمة يونانية (Technology) وتشمل الكلمة مقطعين (Techno) ويعني هذا الشق تقنية أو فن، وكلمة (Loges) تعني علم زائد الدراسة وعلى ضوء ذلك تشير التكنولوجيا الى الدراسة الرشيدة للفنون(9).

ويرى آخرون أن التكنولوجيا في الاصطلاح تقسر الأنفاظ الخاصة بالفنون والمهن العديدة وتعرف التكنولوجيا اصطلاحاً: (بأنها مجموعة من النظم، والقواعد والتطبيقات، وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة في بحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات الفنية التي يستخدمها الإنسان، في مختلف نواحي الحياة العلمية، وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة).

تشمل التكنولوجيا الإبداع الخلاق بالإضافة للإقتباس والفهم والإستيعاب . إذن التكنولوجيا هي عبارة عن جميع الإختراعات والإبداعات التي نحتاجها في عملية التطور في المجالات الحياتية المختلفة التي تتم عن طريقها مراحل النمو والبناء .

وكلمة تكنولوجيا في معناها الشامل: (تعني المعرفة والأدوات التي يتأثر بها الإنسان في المحيط الخارجي وسيطر بواسطتها على المادة في تحقيق العملية المرغوب فيها، وتعتبر المعرفة العلمية التي تطبق في حل المشاكل العملية المتصلة بتقديم السلع والخدمات جانباً من التكنولوجيا الحديثة)[3].

إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الإتصال:

إن الإندماج بين تكنولوجيا المعلومات والوسائط الإعلامية والإتصالية يمنح المعرفة والمعلومات قدرات وإمكانات غير محدودة على إختراق الحدود والزمن، إذا لا بد لنا أن نستخدم ونستهلك ونتلقى منتجات هذه الثورة فنحن معرضون لعواقبها الأخلاقية والثقافية والسياسية السلبية منه والإيجابية، وهي وسائل وقنوات تصب في حياتنا اليومية وتلح على عقولنا وتحدانا كي نعيد النظر في تربيتنا وفي سلوكنا وفي منظوماتنا السياسية والإقتصادية والثقافية في كل من المستويين الفردي والإجتماعي[4].

لقد اشتهت ثورة تكنولوجيا الإتصال بالعديد من الإيجابيات والسلبيات تتمثل في:

أولاً: الإيجابيات: تحتاج التكنولوجيا للذكاء والفهم الذي يسهل من إدارتها بدلا من العضلات فهي تساعد البشر من خلال السعة الكبيرة في تخزين المعلومات ونقلها، وإمكانها يمكن التعرف على العالم بثقافته المختلفة، وأن نختر أصدقاء جدد تتشابه اهتماماتنا.[10].

كما تحرر ثامن التوقوع والانغلاق نحو الذات بما تتيحه لنا من اتصال بثقافة الآخر والتعامل معها بطريقة سهلة.

ثانياً: السلبيات: تمثل هذه التكنولوجيا خطورة كبرى في الإعلام وخاصة الحديث، تتجسد تلك الخطورة في تفكيك الثقافات، والغزو الثقافي، وإفساد الهوية الوطنية والثقافية، لأن التكنولوجيا نتاج ثقافة ظهرت لتلبي حاجات ورغبات تلك المجتمعات، ولم تراع ما هو موجود في ثقافتنا وأعرافنا ومبادئنا وقيمنا، وهذا ما جعلها تشكل خطراً على مجتماعتنا . وأيضاً ساهمت هذه التكنولوجيا في مجال الإعلام بالإندثار باللغة العربية الى العامية بحجة البساطة في فهم الرسالة كما ساعدت هذه التكنولوجيا في انتشار الكتابات الركيكة والتعبيرات الغامضة غير محدودة المعنى مما ساعد في ضحالة الفكر.[11].

هناك تعريفات متعددة للإعلام التفاعلي وقد نجد له بعض المسميات مثل[1]:

الإعلام الجديد (New Media): وهو الإعلام المعتمد على التقنية الرقمية مثل مواقع الويب والفيديو والصوت والنصوص وغيرها. فهو العملية التي يتم فيها الإتصال عن بعد بين عدة أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الإتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.

ويرى الباحث أن هذا التعريف يشمل كل وسائل الإعلام التي تعمل وفق النظم الرقمية بما فيها التلفزيون التفاعلي الذي يستخدم الصورة والحرف رقميا والكترونيا وهذا الإسم (الإعلام الجديد) لا يتوافق مع المسمى لأن ما هو جديد الآن يصير قديما بعد عشرين سنة. الإعلام البديل (Alternative Media): وهو يعني أن الجمهور اتخذه بديلا عن الوسائل الاعلامية التقليدية وهذا المصطلح يعكس نوعا من النقص في الإعلام الأصلي (التقليدي) غير البديل كما أرى.

الإعلام الشبكي (Network Me): وهي العمليات الاعلامية التي تتم على مواقع محددة وأدوات معينة على الشبكة الدولية للإنترنت، وإتاحة المحتوى في روابط محددة بعدد من الوسائل وفق طرق تساعد الجمهور في الوصول الى الرسالة وتوفر للمتلقي حرية التجوال والاختيار والتفاعل مع عناصر هذه العملية.

الإعلام الشعبي (Sociality Media): وهو ما يقوم به المجتمع أو الجمهور من إنتاج محتويات إعلامية وبثها عبر الوسائل الاتصالية الشبكية، وساعد ذلك على انتشار هذا النوع من الإعلام وانتشار أدواته مثل الكمرات والهواتف المحمولة

مفهوم الإعلام التفاعلي والتفاعلية :

أصبح للمستقبل القدرة على المشاركة النشطة في العملية الاتصالية، مع ظهور وسائل الاتصال الحديثة، وصار بإمكانه الحصول على المعلومات واختيار المناسب منها، وتبادل الرسائل مع المرسل، بعد ما كان دوره في السابق مجرد متلقي للمعلومات، وهنالك من يذهب الى أن التمييز بين المرسل والمتلقي قد أصبح صعبا في حالات متعددة ، في ظل استخدام هذه الوسائط، التي هيأت الطريق السريع للوصول الى المعلومات.

لقد حقق العالم قفزات هائلة وكبيرة في مجال التقنية الحديثة ومن أهم هذا التطور نظم الاتصالات وظهور مجتمع المعلومات، ونتج ذلك عن تزاوج بين تقنية الاتصالات الفضائية ذات القدرة العالية على تجاوز الزمان والمكان، وتكنولوجيا الحاسبات الآلية والإلكترونية القادرة على تخزين البيانات بكثرة وسهولة في الاسترجاع، زاعد ذلك على ظهور شبكة المعلومات عن طريق الاتصال الفوري على الأرض، أو من خلال الفضاء فأضافت هذه الشبكات بعدا مهما على الانسان في توسيع معارفه وتخزينها وترتيبها وإنتاج المعلومات وبثها والتعامل معها في الحال [12].

إن كلمة التفاعلية (Interactivity) مركبة من مقطعين في أصلها اللاتيني، من الكلمة (Inter) وتعني بين أو فيما بين، ومن الكلمة (Activity) وهي تفيد الممارسة في مقابل النظرية، وعليه عندما نترجم مصطلح التفاعلية من اللاتينية الى العربية سيكون معنى الكلمة ممارسة بين اثنين أو تبادل وتفاعل بين شخصين [3].

بالتالي فإن هذا المفهوم عادة ما يشير الى معنى تسويقي يتضمن جانب من عدم الحقيق، لأنه يمكننا التحدث عن اشكال متعددة عن التفاعلية المختلفة باختلاف البرامج والتطبيقات.

يرى الباحث في هذا السياق أن التفاعل يعتمد على نوع الوسيلة، مثلا التفاعلية في الفيسبوك ليس نفسها في ألعاب الفيديو، إذن التفاعلية تختلف باختلاف الوسيلة والمحتوى.

إن التفاعلية تمثل أكبر انتصار للمعلوماتية حيث أصبح بإمكان الألة الاستجابة للمتلقى وتحقيق رغباته. وهذا ما غير بمفهوم التفاعلية حيث أعاد مفكروا النظريات الحديثة في الاتصال النظر في نموذج لازويل المعروف بأسئلته الخمسة، من يقول؟ بأس وسيلة؟ لمن يقول؟ وبأي رجع صدى أو تأثير؟ وهذا يعني أن تدق المعلومات تسير في اتجاه واحد في حين أننا نجد التفاعلية الحقيقية الناتجة عن التطور التكنولوجي الحديث يتطلب نموذجا اتصاليا جديدا واتجاهات مختلفة ومتعددة

تفاعلية الجمهور :

غيرت تقنيات الاعلام الحديثة من سلبية المتلقي وأكسبته المشاركة مثله مثل المرسل حيث أصبح فاعلا في العملية الاتصالية بعد ما كان الاعلام التقليدي التفاعلية فيه محصورة في الرسائل الموجهة من القائم بالاتصال في التلفزيون أو الإذاعة أو الصحافة بالإضافة الى المكالمات الهاتفية في البرامج المباشرة أو الحضور للأستديو. ارتبط مفهوم التفاعلية لدى الناس بمفاهيم الحرية والديمقراطية والمشاركة والحوار، بالنسبة للحرية هي تشير الى ما أصبح يتمتع به المستخدم من حرية واختيار ما يريد من الوسائل، وما يرغب من محتويات في أي وقت وبأي مكان، على عكس وسائل الاتصال التقليدية. فالتفاعلية مفهوم ابتكر في البداية

ليدل على شكل خاص من العلاقة بين المجتمع السمعي والبصري، يهدف الى تحويل المتلقي الساكن السليبي الى عنصر فاعل ونشط شكل يؤثر في البرمجة، لكن الاستخدام التدريجي والمتعدد لهذا المفهوم أصبح يدل على كل انواع مشاركات المتلقي في الرسالة سوى أحدثت أثراً أو لم تحدثه.

يرى الباحث أن الاتصال التفاعلي يرتبط بشكل وثيق بشكل انتشار الانترنت وما يقدمه من خدمات، يمكن إجمالها في تحقيق الاتصال والتفاعل بنحو مزدوج، بمعنى الاتصال الذي يتعدى مجرد تعرض الأفراد الى وسائل الاتصال الجماهيرية الى تعرضهم وتفاعلهم مع الانترنت كوسيلة اتصال جماهيرية تفاعلية يبرز من خلالها المتلقي إيجابا كمشارك اساسي في العملية الاتصالية من خلال المعطيات والتفاعل مع مخرجاتها.

خصائص الاعلام التفاعلي:

هناك تشابه في خصائص الاعلام التقليدي والاعلام التفاعلي إلا أن الإعلام التفاعلي يتميز عن الاعلام التقليدي في بعض الجوانب وفي العديد من الخصائص التي يمكن إيجازها فيما يلي:

- التحول من النظام التماثلي (Analog) الى النظام الرقمي (Digital) ومن ميزات هذا التحول هي إمكانية دمج مع أنواع أخرى من التكنولوجيا مثل الكمبيوتر وهو ما يصعب أن يتحقق في النظام التماثلي، وتكمن أهمية ذلك في معظم وسائل الاعلام التي أصبحت تعتمد بشكل متزايد على الكمبيوتر.

- التفاعلية (Interactivity): وتطلق هذه الخاصية على الدرجة التي يكون فيها المشاركون في عملية اتصال وتأثر في أدوار الآخرين ويطلق عليها الممارسة المتبادلة، وهناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع المشارك (أ) أن يأخذ موقع المشارك (ب) ويقوم بأفعاله الاتصالية بمعنى يرسل ويستقبل في ذات الوقت. ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر ، بذلك تدخل مصطلحات جديدة في العملية الاتصالية مثل المشاركة، الممارسة ، التبادل وغيرها.

- تفتيت الاتصال (Demassificatiex) تعني أن الرسالة الاتصالية يمكن أن توجه الى فرد واحد، أو الى جماعة معينة وليس الى جماهير ضخمة كما في الاعلام التقليدي وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من المنتج الى المتلقي.

- اللاتزامنية (Synchronization) وتعني إمكانية ارسال واستقبالها في الوقت المناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من المشاركين كلهم أن يستخدموا نظام في نفس الوقت مثلا في البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الى المستقبل الذي يقرأها في أي وقت دون الحاجة لوجود المستقبل في ذات الوقت.

- قابلية التحرك أو الحركية (Mobility): اتجهت بعض وسائل الاتصال الحديثة الى تصغير حجم الوسيلة مع إمكانية الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان آخر أثناء تجوال مستخدميهما مثل الهواتف الجوال.

يمكن للباحث أن يقول أن هذه الخصائص جعلت الإعلام التفاعلي يتفوق على الإعلام التقليدي في الاستخدام والانتشار ، كما جعلت منه محل اهتمام للباحثين لتوسيع دائرة اهتمامهم وأبحاثهم في هذه الظاهرة الاتصالية الحديثة. ومن نقاط قوة الاعلام التفاعلي عدم التكلفة لأن الجميع يتعامل مع بيئة الكترونية أفتحها واسع على عكس الإعلام التقليدي، وأظهر أنهم يمتلكون القدرة على خوض التجربة الإعلامية بعيدا عن الضغوطات والرقابة التي تمارس عليهم في مؤسسات الإعلام التقليدي، بالإضافة الى ذلك ساهم في تشكيل شبكة للاتصالات والتواصل تجمع الكثير من التوجهات وتنمية الحوار الهادف والتعود على تقبل الرأي الآخر مهما اختلفت وجهات النظر، والدا في تكوين العلاقات الإلكترونية، والحكم على الآخرين من خلال أفكارهم بغض النظر عن

وظائف الاعلام التفاعلي وأدواته:

يمكن استنباط العديد من الوظائف التي يقوم بها الإعلام التفاعلي منها:

1. سرعة نقل المعلومة وعدم التأخر فيها مع وضوح ذكر المصدر.
2. إحترام مبدأ وجود الآخر في عصر أصبح الآخر في كل مكان ، وهنا يشمل التوقف عن أشكال الإعلام القديم المنحاز.

الأثار الإيجابية والسلبية لشبكة الانترنت:

الأثار الإيجابية: يتميز الانترنت بعدة إيجابيات تتمثل في الآتي:

سرعة الحصول على المعلومة من قبل المستخدمين ، وكذلك زيادة تطور البحث العلمي وتسهيل الاتصال بين العلماء والباحثين والطلبة والمفكرين. له القدرة على زيادة التقدم في مجالات البحوث العلمية والميادين الأخرى من خلال حجم البيانات والمعلومات

المتنوعة التي تحتوي عليها الشبكة. يمكنه زيادة وسائل الترفيه والتسلية وذلك لشغل وقت الفراغ. النشر الإلكتروني للصحف والمجلات على مستوى العالم ويمكن قراءتها والاطلاع على معلوماتها حتى قبل صدور النسخ الورقية . يمكن من خلاله عقد الاجتماعات والندوات والحوارات عبر الانترنت. يعتبر مكتبة عامة ومستمرة في التوسع مع زيادة عدد الشبكات المرتبطة بها . يعد من أفضل سبل الاتصال في مجال العلاقات العامة وانعكس دورها بشكل ايجابي على نشاطات العلاقات العامة وحقق الانترنت استثمارا لكثير من الرسائل الاتصالية التي كانت تستخدم في السابق كل واحدة بشكل منفرد. يمكن المستخدمين من الدخول الى فهارس المكتبات العالمية والجامعية ومعرفة مصدرها وتبادل إعادة الكتب والوثائق الأخرى بين المكتبات المختلفة في العالم، وكذلك الإجابة على استفسارات الأسئلة التي توجه عادة الى متخصص المعلومات في المكتبات ومراكز العلوم الأخرى . يمثل الانترنت بديلا اتصاليا عن استخدام أنظمة الفاكس والتلكس والفيديو تكس وغيرها من نظم الاتصالات الأخرى المستخدمة في نقل المعلومات وتخزينها. يستخدم الانترنت للتجول في المعارض الفنية والمتاحف العالمية بغرض الترفيه والتسلية والإطلاع على معروضاتها.

سلبيات ومخاطر الإنترنت:

بالرغم من كل الإيجابيات التي توجد في الانترنت إلا أن هناك سلبيات نوردتها فيما يلي:
تسمح الانترنت للأفكار والمعتقدات المتطرفة، سواء كانت دينية أو سياسية أو عنصرية ومهما كانت رديئة أن تدخل الى الشبكة وتستفيد من خدماتها، وسبل وضع ضوابط لها تبدو مهمة صعبة، وخاصة أي فرد يستطيع أن ينشر أفكاره والدعوة لها عبر هذه الوسيلة الجديدة والتي لا يمكنه التعبير عنها في الوسائل التقليدية. سهولة استخدام خدماتها في العمل الدعائي أو التخريبي أو اللا أخلاقي، لهذا نجد ما تتضمنه من معلومات يتم إعداده وفق نظرة الجهات المسيطرة على التكنولوجيا وبكل سلبياتها ومواقفها العدائية المعروفة تجاه الدول النامية ومنها السودان. إمكانية دخول المتطرفين والمجرمين من اصحاب الأغراض السيئة الى ملفات البنوك للتلاعب والتحريف في الأرصدة. كما يمكن اختراق شبكات المعلومات بالجهات الأمنية والوطنية في البلدان الأخرى والإطلاع على اسرارها . زاد الانترنت من حالة اختلال التوازن الحاصل في العالم في تدفق المعلومات والأنباء وحرية المعلومات والهيمنة الدولية للإعلام، ولم يعد التعامل تعاملًا تبادليًا، أي أنها زادت الأغنياء غنى في تفوقهم التكنولوجي، والفقراء فقرا في تخلفهم في المعلومات. عدم كفاية أمن المعلومات المنتشرة بالإنترنت مع إمكانية اختراقها، صعوبة تبادل المعلومات حاليا باللغة العربية لأن كل البرامج تخضع الى نفس اللغة من حيث التعريب في مجال المعلوماتية، أيضا يمكن أن تضعف الأنظمة الحاكمة في الدول النامية وذلك من خلال تسريب معلومات سرية مهمة.

الأثار المترتبة عن استخدام الشباب للإنترنت

إن الأهمية التي اكتسبتها وسائل الإعلام وتقنيات الاتصال الحديثة لدى المجتمعات المختلفة وخصوصا شبكة الانترنت جعلنا نساءل حول مدى تمكن الأفراد المستخدمين لهذه التقنية من التحكم في انعكاساتها على المستويين الاجتماعي والنفسي ، فتكنولوجيا الاتصال بصفة عامة والانترنت بصفة خاصة تتيح بدائل عديدة لإعادة صياغة المفاهيم والعلاقات الاجتماعية ومختلف التنظيمات في المجتمع ، كما تطرح تحديات ورهانات جديدة كما يقول Pierre Boride إن كل سلوك اتصالي يندرج ضمن لعبة إجتماعية تحمل بالضرورة عددا من الرهانات لهذا ظهرت دراسات تهتم بتأثير استعمال الانترنت على النسق الاجتماعي وعلى سلوكيات الأفراد ، وهو ما يدخل في المجال المعرفي نسبيا والذي يعرف بـ Social Informatics أو المعلوماتية الإجتماعية إن صح التعبير وهي الدراسات والبحوث التي تتناول تأثير تطبيق واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النسق الاجتماعي والتغيرات الاجتماعية الناتجة عن تطبيق واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت لم يشفع لها ما أحدثته من ثورة في الاتصال، وما قامت به من انسياب وتدفق للمعلومات والآراء التي أصبحت متاحة بمجرد لمسة زر، وإنما يدور الجدل الان حول الجانب السلبي في الاستخدام، فعلى المستوى الفردي إدمان الإنترنت والعزلة عن المجتمع، والآثار الصحية على البصر، وتلك الناجمة عن الجلوس لفترات طويلة، وعلى المستوى الاجتماعي نجد الجرائم الأخلاقية ، ودعارة الأطفال ، وبث الأفكار المتطرفة ، وجرائم غسل الأموال واختراق حسابات البنوك ولكن في هذه الدراسة نتحدث فقط عن الآثار الاجتماعية والنفسية لارتباطها المباشر بمجال دراستنا [13].

الأثار الاجتماعية :

العزلة: من الناحية الاجتماعية سيؤدي التعامل اليومي مع الانترنت الى نشوء ظاهرة العزلة الاجتماعية لهؤلاء الشباب المتعاملين مع شبكة الانترنت الذين سينسحبون من دائرة التفاعل الحي والولوج الى محيط التفاعل في المجتمعات الافتراضية التي تزخر بها شبكة الانترنت فبعد مجيء الانترنت وازدياد مخاطر الانعزال عن المجتمع وضعف روابط الاتصال نتيجة للجلوس لساعات طويلة أمام جهاز الكمبيوتر للإبحار في محيط الشبكة العنكبوتية بكل ما تزخر به من معلومات ومصادر فكرية وثقافية بل ووسائل للتسلية والترفيه لا حدود لها [14].

فهذا الاستعمال المكثف للإنترنت قد كرس إنعزال الأفراد ، فتولدت وضعية غريبة تكمن في الانفتاح العالمي الذي يقابله إنعزال شخصي، فعلى المستوى الشخصي نجد أننا نستخدم شبكة الانترنت بقدر أكبر، ولكن يبدو أن بعض الأفراد يجدون صعوبة أكبر في الاتصال بمن يفترض أن يكونوا أقرب وأعز الناس اليهم، ورغم أننا قد نتصل بقدر أقل مع جيراننا نتصل بقدر أكبر مع من هم بعيدون عنا (2)، وسميت هذه الظاهرة "بالانصال المنعزل" [15].

وتتمثل أحد المفارقات الكبيرة اليوم في أن المرء يقابل على الدوام أناسا غرباء ويقول جيدن في الحياة الاجتماعية الحديثة يتفاعل كثير من الناس معظم الوقت مع آخرين يعتبرون غرباء بالنسبة لهم وما زالت الصداقات الحميمة تتطور ولكنها لا تنشأ نتيجة للتقارب في العمل أو السكن أو في وقت الفراغ فحسب ، ولكن أيضا تنشأ نتيجة للمظاهر والمعلومات التي توحى بها هذه المظاهر. يعتقد الباحث أن المفارقة هنا هي أن تكنولوجيات الاتصال التي تحمل معنى التقارب والتفاهم والترابط هي التي تدعم نزعات الانعزال والتباعد مما أدى في آخر الأمر الى ظهور ما يعرف باسم "الاتصال عن بعد" الذي أدى بدوره الى القضاء على إمكان الاحتكاك المباشر بكل ما يحمله من مؤثرات حسية تزيد من عمق هذا الاحتكاك ، وتضفي عليه كثيرا من المعاني التي يفترق اليها الاتصال من خلال الانترنت الذي جعل عملية الاتصال والتواصل مجرد عملية تبادل للمعلومات المكتوبة والمطبوعة والمرئية والخالية من نبض الحياة. [16].

تحدثنا من خلال هذه الدراسة عن الانترنت كأداة اتصالية ذات ميزة تفاضلية كبيرة، أما الآن فنحدث عنها كأهم وسيلة انعزالية ، وجاء الباحث **Walton Dominique** وهو يرى أن مفهوم العزلات التفاضلية أو التفاضلية الإنعزالية **Solitudes Interative** فكرة استخدام الانترنت تؤدي الى الاحساس بالعزلة وبالانسلاخ الثقالي والحضاري والاجتماعي، بحيث أن الشباب يعيش في عالم آخر عبر الانترنت يكون بعيدا كل البعد عن العالم الحقيقي والواقعي الذي يعيش فيه، وهذا ما يؤدي الى نوع من الانقصام، وضعف مهارات الاتصال الاجتماعي، والابتعاد عن الواقع والانسحاب من النسيج الاجتماعي الذي يعيش فيه الشباب، فالذويان في الآخر من خلال الانترنت يؤدي الى تخصيص وقتا كبيرا جدا لعالم الانترنت على حساب التواصل العائلي والتواصل مع الأصدقاء ومع الفضاء الطبيعي للشباب.

وكنتيجية لكل ما تقدم نجد أن الشباب يتهرب من مسؤولياته الاجتماعية، والتزاماته مع عائلته وزملائه في الجامعة والحي الذي يسكن فيه، فالاستخدام السيء للإنترنت في غياب تدخل الأسرة والجامعة والمجتمع المدني، وفي غياب التشريعات والقوانين والتحسين والتوجيه السليم يؤدي الى نتائج عكسية، حيث تصبح الانترنت وسيلة للهروب من الواقع الاجتماعي، ووسيلة للهروب من المناخ الطبيعي للشباب والبحث عن مناخ إفتراضي لا وجود له أصلا ، وهذا ما نلاحظه في كثرة الدردشة ومجموعات الاخبار والاستعمالات المكثفة للبريد الالكتروني، فالاستخدام السلبي للإنترنت، وادمانه يعيق تطور الفرد وإقباله على التغيير من الداخل، كما يؤدي الى تقليص المحلي لحساب العالمي كما يفرز النزعة الاستهلاكية ويعززها عند الشباب ويشجع كذلك على التقليد بدلا من الابتكار.

ومن جهة أخرى، وعلى عكس ذلك يرى آخرون أن تكنولوجيا الاتصالات بوسائلها المختلفة بما فيها الانترنت تحقق اتصالات بين الأشخاص والجماعات بسهولة، ويسر متجاوزة حدود الجغرافيا والزمن فعن طريق البريد الالكتروني مثلا ينمو الحوار الاجتماعي، ويدعم التفاعل على مختلف المستويات ومن ثم يعزز التماسك الاجتماعي.

وفي هذا السياق تؤكد الدراسات الحديثة استخدام البريد الالكتروني يساهم في تقليل العزلة عن كبار السن والمعاقين ودفعهم الى ممارسة أدوار اجتماعية جديدة من خلال قنوات الاتصال، كما ساعدت المواقع المخصصة للحوار على الانترنت فئات عديدة على حل مشكلاتهم مثل مدمني المخدرات واصحاب الأمراض النفسية [17].

الأثار السيكلوجية :

يتميز الانترنت غالباً بأن له تأثيراً سيكولوجياً إيجابياً فيما يتعلق بتطور الإدراك، وهذا من خلال اكتساب الانسان طرق مستحدثة للتفكير تجعل تفكيره متحرراً ومتكاملاً ومرناً، هذه السمات أصبحت تعرف كثيراً من الأمور في أقل وقت ممكن بحكم التعدد اللانهائي لمصادر المعلومات والمعرفة في الانترنت [18].

كما يمكن أن تكون لها مهمة مؤداها أن الانسان تتولد لديه طرق جديدة لإدراك العالم من حوله من خلال استخدامه لمفاهيم جديدة مثل الفضاء المعلوماتي أو الواقع الافتراضي، كما يمكن للانترنت أن يشكل كل الوعي الكوني والوعي الاجتماعي والفردى بشكل عام، ولكن للانترنت تأثيرات سيكولوجية ونفسية سلبية نذكر منها ما يلي:

القضاء على الذاتية: هذه الذات التي كل فرد عن الآخر فالتكنولوجيا الحديثة المتقدمة مثل تكنولوجيا الكمبيوتر والانترنت وتكنولوجيا النانو (الأجهزة المتناهية الصغر) والتعديل الجيني التي يمكن استغلالها وتسخيرها في تعديل وتغيير العواطف والوجدانيات والأمزجة وتوحيد العمليات الذهنية وإزالة الاختلافات الطبيعية بين الناس بكل ما يحمله ذلك من خطورة القضاء على خصائص الفردية التي تميز أعضاء المجتمع بعضهم عن بع ، والتي يقوم عليها التنوع البشري الذي يعتبر في نظر الكثيرين العنصر الاساسي في إضفاء المعنى على الحياة الانساني [19].

يرى البعض أن الانترنت لا يصنع بيئة مناسبة لإنطلاق المبادرات الخلاقة ورعايتها حتى تؤتي ثمارها، وهذا ما يمكن في المستقبل القريب أن يؤدي الى قتل المواهب الفردية، وعلى أقل تقدير جعل كل المبادرات الشخصية تسقط تحت مطارق التجاهل وعدم الاهتمام. هنالك بعض من علماء الاجتماع من يرى أن تكنولوجيا الاتصالات قد أثرت تأثيراً بالغاً على مستقبل الشباب، حيث أنها تساعد على تنظيم اسلوب حياتهم وطريقة تفكيرهم ، كما تعزز التماسك الاجتماعي، وتطور أنماط التفاعل الاجتماعي من خلال تدعيم التفاعل مع كافة المستويات لدى الشباب، واشتراكهم في مشاريع دولية ، مما يساعدهم على حل المشكلات المتعلقة بالمجتمعات المحلية، والمساهمة في تطوير التراث الثقافي والانساني العالمي [20].

تشكيل الإتجاهات

مفهوم الإتجاه: تعد الإتجاهات سلوكيات لأفراد المجتمع، وترتبط بالقيم والمعايير والأعراف والتقاليد السائدة في ذلك المجتمع، وتجسد شعور الفرد وتحدد سلوكه بالنسبة لموضوعات معينة من حيث تفضيلها ، والفرد قد يعبر عن اتجاهه باللفظ الصريح أو ضمناً من حديثه ، ويسمى بالاتجاه اللفظي، أو قد يطبقه بشكل عملي في سلوكه ، فيسمى بالاتجاه العملي [21].

إن الإتجاه يمد الفرد برصيد داخلي جاهز على تقرير حجم الأشياء والأحداث، واختبار حقيقتها مع مراعاة مصالح الفرد جاهز على تقدير الأشياء والأحداث ، واختبار حقيقتها مع مراعاة مصالح الفرد وإهتماماته الاساسية، والتعبير عن رغباتها فضلاً عن دور الإتجاه في توجيه السلوك الاجتماعي للفرد، ويحظى بأهمية خاصة لكونه اسلوباً منظماً في التفكير والشعور، ويمكن عن طريقة التعرف على موقف الأشخاص من العادات والتقاليد والقيم السائدة، ويرتبط بردود الفعل لمواقف من حوله من أفراد أو قضايا إجتماعية أو سياسية من حيث تأييده للموضوع أو معارضته، ويتسم هذا التأييد بالثبات النسبي، الذي يحدد العلاقة بين الفرد من جهة، ومحيطه الخارجي من جهة أخرى [22].

يمكن أن يصل الفرد الى أحكام صحيحة في مسائل مثيرة لكثير من الجدل ، يعتمد الى حد كبير على اتجاهه الذهني، وهو يصفي الى هذا الجدل أو يشارك فيه [23].

بصورة عامة عند دراسة إكتساب الإتجاهات لا بد من تصور ثلاثة مستويات متاخلة من التأثير على الفرد في إكتسابه لمختلف الإتجاهات:

- 1/ المستوى الثقافي العام من قيم وعادات وتقاليد واتجاهات وأنماط ثقافية في مجتمع ما ويمثل هذا المستوى أنموذجاً لأبعاد الشخصية عن طريق تطبع معظم أبناء المجتمع على هذه العادات والاتجاهات والتقاليد التي تسود المجتمع في مدة محددة من تطوره.
- 2/ مستوى الثقافات الفرعية حيث الاختلافات في القيم والأفكار والاتجاهات والعادات باختلاف الجماعات أو الطبقات، وتتفاوت الجماعات عن طريق المستوى الاقتصادي أو الاجتماعي أو الجنس أو السن أو الدين. ومن هنا تختلف اتجاهاتهم تبعاً لتوحدهم مع هذه الجماعات أو تلك.

3/ مستوى الخبرات الشخصية فالخبرة التي يتعرض لها أفراد أسرة واحدة في ثقافة فرعية واحدة لا تتطابق تماماً من حيث شدتها أو نوعها. وهذا ما يبين للباحث أن التشابه والاختلاف يأتي بقدر تأثير الخبرات والتجارب التي يمرون بها.

ومنها يستطيع الباحث تصور الإتجاهات بأنها: استعداد وجداني مكتسب، تشكله مجموعة من المشاعر والاعتقادات التي يتم

التعبير عنها بصورة استجابات سلوكية تحدد موقف الفرد بالقبول أو الرفض. وهذه الموضوعات تتمثل ف [24]. :

- 1/ أشياء كالميل أو النفور من شيء معين.
 - 2/ شخص، حب لآخر أو كرهه له أو إعجابه به.
 - 3/ جماعة كالتعصب لشعب معين أو طائفة أو عقيدة.
 - 4/ أفكار أو مبادئ أو نظاما إجتماعيا أو سياسيا أو مشاكل إجتماعية.
 - 5/ ذات الفرد نفسه كحب الذات أو كرهها أو الرضا منها.
- يتجسد الاتجاه في حقلين مختلفين إذ يكمل أحدهما الآخر، وهما:
إتجاه نحو الأشياء ، وإتجاه نحو المواقف. وإذا كانا متسقين اتساقا منطقيًا يكونان معا نسقا للاتجاهات وينعكس بدوره في السلوك، فيبدو سلوكا متعارضا مع اتجاه الفرد. لذلك فإن اتساق سلوك الفرد مع اتجاهاته يحكمه مدى الاتساق الحاصل بين هذين النوعين من الاتجاهات عند الفرد [2].

هنالك ثلاثة أنواع من المتغيرات تعمل كمحددات أساسية للسلوك وإن الوزن النسبي لهذه المتغيرات يختلف من سلوك الى سلوك، ومن شخص الى شخص، وهذه المتغيرات هي:

- 1/ الإتجاهات نحو السلوك: وتعتمد على معتقدات الشخص بخصوص عواقب السلوك المعين في موقف معين، وتقبل الشخص لهذه العواقب.
 - 2/ المعتقدات الشخصية والاجتماعية: وتشمل المعيار الشخصي للسلوك والمعيار الجماعي أو الاجتماعي.
 - 3/ الدافعية للتمسك بالمعايير: وتشمل الرغبة أو عدم الرغبة.
- بصورة عامة نتعرف على اتجاهات الفرد عن طريق إبداء آرائه، سواء بالحكمة المنطوقة، أو الإشارة أو الإيماء أو الرمز الذي بيديه أو عن طريق أفعاله ، حيث أنها تمثل دلالات عن شخصية الفرد وحاجاته.
- يرى الباحث أن السلوك أو الفعل نفسه قد لا يجد مؤشرا صادقا للاتجاه، بمعنى أن الأفعال يمكن أن تكون كالأقوال مظهرًا لاختفاء الاتجاه الحقيقي. أي أن ما يقوله الشخص يمكن ألا يدل على حقيقة تفكيره، وقد يكون له رأيه الخاص الذي يحتفظ به لنفسه، وهنالك رأيه الذي يرغب في أن يشارك به مع الجماعة.

مراحل تكوين الاتجاه:

تتكون الاتجاهات نتيجة تعرض الفرد لمواقف خارجية متباينة تؤثر فيه بطريقة ما، أي بمعنى أن الاتجاهات مكتسبة، ولا يولد الانسان وهو مكتسب الاتجاهات، وتتكون الاتجاهات لدى الانسان عن طريق التنشئة الاجتماعية التي تتضمن السلوك الانساني والقيم الاجتماعية.

تتكون الاتجاهات لدى الفرد في المراحل التالي:

- 1/ المرحلة الإدراكية المعرفية: تتجسد هذه المرحلة على إدراك الفرد للمثيرات البيئية ويتصدق بموجبه ، فتكسبه معلومات وخبرات بمثابة إطار معرفي له.
 - 2/ المرحلة التقويمية: تتمثل هذه المرحلة التي يتفاعل فيها الفرد مع المثيرات في ضوء الإطار المعرفي الذي كونه عنها.
 - 3/ المرحلة التقديرية: تعتبر هذه المرحلة الأخيرة في تكوين الاتجاه حيث يصدر فيها القرار الخاص بنوعية علاقته مع هذه المثيرات وعناصرها من حيث الإيجابيات والسلبيات.
- محددات تكوين الاتجاه: يرى الباحثون أن هناك عدة محددات تكون الاتجاه وتتمثل في الآتي:
- 1/ محددات نفسية: ويقصد بها العوامل التي تشكل دورا في تكوين الاتجاهات مثل الدوافع، الانفعالات ، والحاجة ، والتفكير، والسيطرة والخضوع.
 - 2/ محددات ثقافية: ويقصد بها القوانين الاجتماعية والبيئية والأسرية والتعليم، حيث يكون لها دور مؤثر في تكوين الاتجاهات، لاسيما أنها نتاج تفاعل كل من الشخصية والعوامل الثقافية.
- المكونات الأساسية للاتجاه:

إن أهم المكونات الأساسية للاتجاه تتمثل في ثلاثة عناصر وإن اختلفت معدلات نموها في المراحل الزمنية المتعددة إلا أنها مرتبطة

بعضها البعض ، والعناصر هي:

1/ المكون المعرفي: ويتضمن ما يمتلكه الفرد من معتقدات وأفكار ومعلومات حول موضوع الاتجاه، والمكونات المعرفية والخبرة التي تراكمت عند الفرد أثناء تعرضه لعناصر البيئة، والتي على أساسها يتحدد موقفه منها، وقد يكون للاتجاه مكون معرفي أكثر وضوحا عندما يشتمل على معتقدات عن الشيء وخصائصه وعلاقته بالأشياء الأخرى ، ويمكن تقسيمها أ/ المدركات والمفاهيم: أي ما يدركه الفرد حسيا أو معنويا.

ب/ المعتقدات: وهي مجموعة من المفاهيم المتبلورة الثابتة في المحتوى النفسي والعقلي للفرد.

ج/ التوقعات: وهي ما يمكن أن يتبأ بها الفرد للآخرين أو يتوقع حدوثه منهم.

يعتقد الباحث أنه كل ما كانت معتقدات الفرد ومعلوماته واضحة وثابته بخصوص الموضوع ككان الاتجاه قويا ، والعكس صحيح، يقصد الباحث بالمكون العرفي في هذه الدراسة كم المعلومات ذات المضامين الاجتماعية والثقافية والسياسية التي يحصل عليها الشباب ، وتجسد في الفروق الفردية والاهتمامات والاشاعات.

2/ المكون (العاطفي) الوجداني: ويقصد به الاستجابة الانفعالية والعاطفية والوجدانية التي يتخذها الفرد إذا مثير معين ، سواء كان يجعل الفرد مسرورا أم لا، محبوبا أم مكروها ... الخ.

فالجانب الوجداني يضي على الاتجاه طابع الدفع والتحرك، فضلا عن اشارته المصاحبة للاتجاه هي التي تميز الاتجاه القوي عن الاتجاه الضعيف عن طريق قوة هذه الشحنة أو ضعفها. ويمكن ملاحظة الانفعال على الفرد من خلال تعابير وجهه أو حركاته أو التعبير صراحة بذلك.

3/ المكون السلوكي: وهو الموقف السلوكي نحو موضوع الاتجاه إذ أن الانسان بسلوك معين عن طريق معرفته ومعلوماته، وعاطفته وانفعاله عن شيء معين لذلك يعد المكون السلوكي للاتجاه خلاصة للمكونات السابقة، وهو يتضمن بالنسق القيمي للفرد وهذا فضلا عن الإدراك الذي يأتي من المثير الخارجي ، وهذا الإدراك إما أن يكون إجتماعيا أو سياسيا وهي الصفة الغالبة عندما تتكون الاتجاهات نحو المثيرات الاجتماعية والسياسية، أو أن يكون الإدراك حسيا وهذا ما يوكن عندما تتكون الاتجاهات نحو الماديات ، فينقسم الى صنفين من العوامل هما:

1/ العوامل البنوية: وهي تلك العوامل التي تنتج من المؤثرات الحسية والآثار التي تحدثها هذه المؤثرات في الجهاز العصبي.

2/ العوامل الوظيفية: وهي تلك العوامل التي تتضمن التنظيم الإدراكي الناتج عن الحاجة والمزاج والخبرة وأثرها على الإدراك في الوقت الحالي.

العوامل المؤثرة في تكوين الاتجاهات:

1/ الاطار الثقافي: من المعروف أن الانسان يعيش في اطار ثقافي يتكون من العادات والتقاليد والقيم والمعتقدات ... الخ، وجميعها يتفاعل بعضها مع البعض لتؤثر في الفرد وتساعد في تكوين اتجاهاته عن طريق علاقته الاجتماعية وبيئته التي يعيش فيها ، أي أن الاطار الثقافي يتأثر بكل هذه المعطيات في المجتمع علما بأن التراث الثقافي يسهم أيضا في تكون الاتجاهات، ويحمل الفرد أفكارا وآراء واتجاهات في مجتمعه الذي ورثه من تراثه الثقافي الذي قدم للمجتمع معلومات وحقائق وعقائد وأن الأجيال السابقة تعمل على إعداد أجيال لاحقة مزودة بالخبرات والمهارات في ظل القيم والمفاهيم التي يؤمن بها.

2/ وسائل الاعلام: تكتسب وسائل الاعلام في المجتمع الحديث أهمية كبيرة في توصيل المعلومات والحقائق، وتعد من أكثر الوسائل تأثيرا في بناء الاتجاهات أو لتغيير اتجاههم.

فالكثير من الاتجاهات تكون عن طريق وسائل الاعلام المختلفة فعندما يواجه الفرد ضغوطا متعارضة سواء كان ذلك في مجال حاجاته الشخصية أو بتأثير الآخرين أو عندما يكون في وضع نفسي يهيئه للتغيير فإنه يعمل طواعية على إعداد نفسه لتقبل ما تنقله وسائل الاعلام من أفكار، ووسائل الاتصال الجماهيري من الوسائل الفعالة في تكوين الاتجاهات سيما عند المراهقين الذين يكونوا أكثر استعدادا للتأثر بها وتصديقها، وقد يحصل التغيير الكبير في اتجاهاته عندما تضعف الرابطة بينه وبين الجماعة التي ينتمي لها.

الدراسة الميدانية

أدوات جمع البيانات من مجتمع الدراسة:

للبحث العلمي أدوات التي تساعد الباحث في بحثه، وترتبط هذه الأدوات بموضوع البحث والمنهج المستخدم في الدراسة ، ويتوقف

نجاح الباحث الى حد كبير على استخدام أدوات البحث، فعليه الإحاطة جيدا بالأدوات والطرق التي يستخدمها للوصول الى نتائج مرضية بأقل وقت وجهد وتكاليف وهناك الكثير من الوسائل التي تستخدم للحصول على البيانات ويمكن استخدام عدد من هذه الوسائل معا في البحث لتجنب عيوب إحداها ولدراسة الظاهرة من كافة الجوانب وعموما يتعين أن تقييم الأدوات المختلفة لجمع البيانات في ضوء كفاءة كل منها في القيام بالوظيفة التي أختيرت لها ويمكن حصرها فيما يلي:

الاستمارة (الاستبيان) ، المقابلة، الملاحظة، تحليل المحتوى، التحليل الاحصائي ، التجريب وانطلاقا من طبيعة بحثنا تطلب منا الاعتماد على أداتين من أدوات البحث العلمي وهذا هدف الوصول الى نتائج دقيقة وموضوعية وهي الاستمارة (الاستبيان) كأداة اساسية ، بالإضافة الى المقابلة والملاحظة كأدوات مساعدة الى جانب الاستبيان.

الاستمارة: (Questionnaire): تعتبر الاستمارة الأداة الرئيسية في عملية جمع البيانات أو ترجع أهمية هذه الأداة الى طبيعة الراسة في حد ذاتها، حيث أنها تعتمد في أساسها على قياس مدى أثر الاعلام التفاعلي في اتجاهات الشباب ومدى انعكاس ذلك على قيمهم الثقافية والاجتماعية والدينية.

الاستقصاء : هو اسلوب لجمع البيانات الذي يستهدف المحوثن بطريقة ممنهجة ومقننة، لتقديم حقائق وأفكار معينة في اطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها، دون تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثن في هذه البيانات ، ويعتبر الاستقصاء من أكثر أدوات البحث العلمي شيوعا واستخداما في منهن المسح، وذلك لإمكانية استخدامه في جمع المعلومات عن موضوع معين، من عدد كبير من الأفراد يجتمعون أو لا يجتمعون في مكان واحد وتتم مراحل أو خطوات تصميم استمارة الاستقصاء بالمراحل التالية:

تحديد إطار البيانات المطلوبة ونوعها، ثم تحدد نوع الاستمارة ونوع الأسئلة المطلوبة ثم إعداد الاستمارة في صورتها الأولية، ووضع الأسئلة في أشكالها المختارة ثم إختبار الاستمارة في صورتها الأولية، فالمرحلة الاخيرة وهي إعداد الاستمارة في صورتها النهائية.

وقد اشتملت الاستمارة المصممة لهذا الغرض على ستة محاور كالآتي:

المحور الأول: ويتضمن ما يعرف بأسئلة الحقائق، تشتمل على مجموعة من الأسئلة الخاصة بالحقائق التكوينية لمستخدمي وسائل الاعلام التفاعلي مثل ، الجنس ، العمر، التخصص العلمي، الجامعة، ... الخ (ويعد هذا المحور ضروريا في تصميم استمارة أي بحث من أجل التعرف على الخلفية الثقافية والاجتماعية للمبحوثن، أي التعرف على السمات الشخصية للمبحوثن.

المحور الثاني: استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ويحتوي على مجموعة من الأسئلة التي تهدف الى الكشف عن عادات وأنماط استخدام الشباب لوسائل الاعلام التفاعلي وتدافع استخدامهم لهذه الوسائل.

المحور الثالث: التفاعل مع ما ينشر في شبكات التواصل الاجتماعي.

المحور الرابع: اسهام شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الاتجاهات ويعد من أهم محاور الاستبيان لأنه يركز على أهم الانعكاسات التي يمكن أن تنتج عن هذا الاستخدام لشبكات التواصل الاجتماعي على قيم الشباب، سواء من الناحية الايجابية أو السلبية ، أيضا تسليط الضوء على بعض الأليات والاساليب التي يمكن إتخاذها لحماية قيم الشباب من مخاطر هذه الوسائل.

المحور الخامس: التأثير الاجتماعي لشبكات التواصل الاجتماعي.

المحور السادس: الآثار السالبة لمواقع التواصل الاجتماعي.

تحكيم الاستمارة: بعد الانتهاء من تصميم استمارة الاستقصاء في صورتها النهائية عرضت بعد ذلك على مجموعة من الخبراء والمختصين في علوم الاعلام والاتصال ، والعلوم التربوية وأيضا قسم الدراسات الاحصائية وهم:

الدكتور نصر الدين عبد القادرة محاضر بجامعة عجمان كلية الاعلام ، الدكتور محمد طاهر بلو جامعة البحر الأحمر كلية التربية قسم العلوم التربوية والدكتوراه أمال محمد عبد الله جامعة البحر الأحمر كلية الاقتصاد قسم الدراسات الإحصائية وبعد وضع التصحيح والملاحظات من المحكمين التي شملت الاضافة أو الحذف أو التصويب أو التوجيه أو الاعادة ...، وغيرها من الأخطاء أو المعلومات التي يمكن إضافتها أو حذفها من هذه الاستمارة، وذلك حسب توجيهات الخبراء والمختصين في هذا الميدان، وبعد ذلك قام الباحث بإعادة تصميم استمارة جديدة في صورتها النهائية الملحق مع ملحقات البحث، ثم تم توزيعها على عينة صغيرة من المبحوثن حتى يتعرف الباحث على الأسئلة التي قد تكون مبهمه وصعبة لدى المبحوثن وذلك من أجل إعادة صياغتها من جديد.

الملاحظة: تعد الملاحظة كأداة ثانية مساعدة الى جانب أداة الاستبيان التي إعتدنا عليها كأداة رئيسية في جمع البيانات، وهدفها يتمثل في أنها تفيد في التعرف على مدى التناقض الذي قد يحدث بين تصريح وبين حقيقة مشاعره وآرائه حول الأسئلة المطروحة عليه التي تظهر على ردود فعله وسلوكياته، كما تساعد في التعرف على معلومات جديدة لم يفكر فيها الباحث من قبل ولتدعيم

نتائج بحثنا قمنا بتوظيف الملاحظة كأداة ثانية كما ذكرنا سابقا وهذا من أجل مشاهدة الواقع على ما هو عليه أو في الطبيعة بهدف إنشاء الواقع العلمي، وتكون الملاحظة العلمية حيث تكون الاشكالية، وقد وظف الباحث الملاحظة أثناء معايشة الباحث لشباب ولاية البحر الأحمر وقد سجل عددا من الملاحظات عن مجتمع الدراسة سواء بالمشاركة أو عدم المشاركة لأفراد عينة الدراسة، وقد اعتمدنا في تحليل البيانات على كل الملاحظات التي سجلت من مجتمع الدراسة.

تحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة: تعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية وهي تتطلب من الباحث دقة بالغة، حيث يتوقف عليها إجراء البحث وتصميمه وكفاءة نتائجه، ويواجه الباحث عند شروعه في القيام ببحثه مشكلة تحديد نظام العمل أي إختيار مجتمع البحث أو العينة التي سيجري عليها دراسته وتحديدها.

ولمعرفة مجتمع البحث أولا يجب تحديد مجتمع البحث الأصلي وما يحتويه من مفردات الى جانب التعرف على تكوينه الداخلي تعرفا دقيقا يشمل طبيعة وحداته، هل هي متجانسة أم متباينة؟ وهل هي موزعة في شكل فئات أو طبقات أو غير ذلك. وفي سياق إتمام البناء المنهجي للعمل كان لزاما على الباحث تحديد مجتمع البحث الذي سوف تجرى عليه الدراسة التطبيقية والذي يناسب بطبيعة الحال موضوع هذه الدراسة والمتمثلة في أثر الإعلام التفاعلي في تشكيل اتجاهات الشباب السوداني.

ومن خلال الموضوع المطروح للبحث تبين لنا من الوهلة الأولى أن مجتمع بحثنا هم شباب ولاية البحر الأحمر وبعد أن قمنا بتحديد مجتمع البحث والمتمثل في شريحة الشباب وتحديد الخصائص التي تميز مجتمع بحثنا عن غيره من المجتمعات الأخرى، فوجدنا أن من سماته الاختلاف من حيث المستوى العلمي وأيضا التمايز من حيث الجنس البشري ذكور، اناث ومن المعروف علميا أنه من الصعب على الباحث إجراء دراسة مسحية لجميع مفردات مجتمع البحث، حيث عدد مفرداته كبير ويتطلب من الباحث وقتا كبيرا وجهدا وإمكانيات مادة كبيرة من أجل القيام بدراسة مسحية، وهذا مستحيل إذا نظرنا الى الإمكانيات المتاحة ولهذا فأغلب البحوث العلمية كتفتي في الغالب بعينة تمثل المجتمع المدروس لأن البحث تحكمه عوامل مادية وطاقات بشرية وأيضا فترة زمنية محددة لانتهاء من الدراسة.

تجدر الاشارة الى أن حجم العينة قوامها 300 مفردة من شريحة الشباب بمختلف أطيافهم ومستوياتهم التعليمية، وخلفياتهم الثقافية والاجتماعية والسياسية، التي تم تشكيلها بصفة عشوائية بسيطة وقد بدأ الباحث في توزيع الاستمارات في أول شهر ابريل سنة 2017م تستنى للباحث استرجاعها بعد شهر وقد اشتمل الاستبيان عند التوزيع 300 مفردة، وتحصل عليها جميعا وبعد عملية ترقيم الاستمارات من 1 الى 300، وترميزها، وتحقيقا لتحليل محتوى الدراسة وبياناتها كان لزاما على الباحث استخدام بعض المقاييس لاستخراج النسب التكرارية وحساب القيم المركزية كالوسط الحسابي، واخيرا استخراج نسب الارتباط من أجل معرفة العلاقة بين المتغيرات. ومن أجل ذلك تم الاستعانة ببرنامج SPSS.

النتائج والتوصيات

استنادا على الدراسة النظرية في هذا البحث الخاص بتأثير وسائل الاعلام التفاعلي في تشكيل اتجاهات الشباب السوداني، اتبع الباحث في دراسته التحليل الوصفي وأجرى أولا دراسة مسحية تحليلية لتأثير الاعلام التفاعلي في اتجاهات وقيم الشباب مع متابعة ورصد دقيق لاستخدام وسائل وتطبيقات الاعلام التفاعلي وتوصل الباحث من خلالها للنتائج التالية:

- إن هذه الشبكات قد أسهمت في رفع مستوى الوعي لدى الشعوب، وتأكيدا من أنها هي مصدر الشرعية، تمنحها لمن تشاء وترجيحها متى بدا لها ذلك. وأن هذه الشبكات قد أفرزت قيما جديدة، لعل أهمها بالمطلق القبول بالآخر في تنوعه وإخلافه وتباينه، ما دامت المطالب موحدة والمصير مشترك. وإن هذه الشبكات أبانت ثمة شعوبا حية ويقظة حتى وإن خضعت لعقود من الظلم والاستبداد.

- أسهمت وسائل الاعلام التفاعلي في جذب الأنظار لعدد من القضايا أثار الرأي العام وأرغمت حكومات كثيرة في اتخاذ قرارات ضد رغبتها.

- هناك بعض من علماء الاجتماع من يرى أن تكنولوجيا الاتصالات قد أثرت تأثيرا بالغا على مستقبل الشباب، حيث أنها تساعد على تنظيم أسلوب حياتهم وطريقة تفكيرهم، كما تعزز التماسك الاجتماعي، وتطور أنماط التفاعل الاجتماعي من خلال تدعيم التفاعل مع كافة المستويات لدى الشباب، واشتراكهم في مشاريع دولية، مما يساعدهم على حل المشكلات المتعلقة بالمجتمعات المحلية، والمساهمة في تطوير التراث الثقافي والانساني العالمي.

- غيرت وسائل الاعلام التفاعلي من سلبية المتلقي وأكسبته المشاركة حيث أصبح فاعلا في العملية الاتصالية بعد ما كان الاعلام

- التقليدي فيه الفاعلية محصورة في الرسائل الموجهة للقائم بالاتصال في التلفزيون والراديو، وهذا يعود لطبيعتها التفاعلية.
- إن خصائص الإعلام التفاعلي جعلته يتفوق على الإعلام التقليدي من حيث الاستخدام والانتشار وأصبح محل اهتمام للباحثين بسبب التمدد والانخفاض النسبي في التكلفة وما تتمتع به من حرية.
- إن من بين التأثيرات التي أحدثتها شبكات التواصل الاجتماعي على حياة الشباب أنها ساهمت بدور كبير في تعريفهم بالمجتمعات العالمية وثقافتها المتنوعة والمختلفة كما أنها ساهمت في تغيير نظرة الشباب للحياة وتعرفه على أنماط وعبادات جديدة في حياته.
- إن الانترنت مصدر تعليمي وثقافي فمن خلاله يمكن الوصول بسرعة كبيرة الى المراجع العلمية والمعلومة ونشر البحوث من خلالها.
- أسهمت في تفعيل المشاركة لتحقيق رغبة كل فئة مشتركة في الاهتمامات والأنشطة المشتركة كما أسهمت في التشبيك والمناصرة.
- لعبت وسائل التواصل الاجتماعي دورا مهما في تشكيل اتجاهات الرأي العام تجاه مختلف القضايا وخاصة السياسية منها، وتحديدًا في زمن التوعية وتثقيف السياسيين من خلال نشر المفاهيم السياسية بأساليب مبتكرة.
- إن شدة الارتباط بوسائل الإعلام التفاعلي لدى الشباب يكون خصما على المسؤوليات الأخرى العقيدية والاجتماعية حيث نجد أن الشباب يقضي أكثر من ساعتين في اليوم في هذه الوسائل.
- أظهرت وسائل التواصل الاجتماعي لغة جديدة عند الشباب أشبه بالمصطلحات وهذا مهدد كبير للغة العربية.
- إن الشباب يقضي وقتا طويلا أمام الشاشات الإلكترونية وأنه سريع التأثر بها ، وسلوكه يكون ميالا الى التقليد والاندماج ، ويؤدي ذلك الى الإغتراب والعزلة عن مجتمعه وأسرته.
- إن شبكات التواصل الاجتماعي من خلال طبيعتها ومادتها المتنوعة وطريقة اتصالها التي تبنى أساسا على الحياة الافتراضية أثرت في حياة الشباب بدرجة كبيرة في اتجاهاتهم وقيمهم ودمجهم في بيئة افتراضية عالمية.
- جاءت هذه الوسائل خصما على حميمية العلاقة بين أفراد المجتمع وإضعاف عنصر العاطفة وساهمت بذلك في الاعتماد على الرسائل وهذا بدوره أضعف من قوة الترابط الاجتماعي لأفراد المجتمع.
- ساعدت هذه الوسائل والتطبيقات الشباب على الانضمام الى المجموعات الإرهابية والإجرامية والدخول للمواقع الإباحية.
- أصبحت وسائل الإعلام التفاعلي ميدانا خصبا لتداول الإعاعات والأخبار المكذوبة التي تقتصر لأبجديات المصدقية وصارت مرتعا للأفكار الهدامة فكريا وعقائديا وأخلاقيا وسياسيا.

نتائج الاستبيان :

- لدراسة مدى تأثير وسائل الاعلام التفاعلي على شباب ولاية البحر الأحمر واتجاهاتهم وقيمهم وسلوكهم حيث يفترض الباحث أن وسائل الاعلام التفاعلي تؤثر على اتجاهات الشباب بولاية البحر الأحمر وبما أن الدراسة تحاول أن تبين مدى التأثير بمعنى الى أي مدى تؤثر هذه الوسائل في تشكيل اتجاهات الشباب السوداني من وجهة نظر المبحوثين بافتراض عدة تساؤلات عن التأثير الذي يحدثه الإعلام التفاعلي في اتجاهات الشباب ما هو تأثير وسائل الإعلام التفاعلي في اتجاهاتهم وقيمهم؟ ما هي أهم المواقع التي يتعرضون لها؟ ما الأسباب التي دعتهم لاستخدام هذه الوسائل؟ هل التعرض بصفة دائمة لهذه الوسائل يسبب العزلة الاجتماعية؟ هل تلبية رغباتهم؟ هل أتاحت لهم التعبير عن آرائهم بحرية؟
- بلغت نسبة الذكور المشاركين في العينة %51.3 بينما نسبة الإناث %48.7 ، اختلفت الفئات العمرية للمشاركين في العينة حيث أن الفئات التي تتراوح ما بين (أقل من 20) بلغت %14.3 ، الفئة (24-20) بلغت نسبتها %46، الفئة من (29-25) بلغت نسبتها %13.7 ، الفئة من (34-30) بلغت نسبتها %3.1 والفئة (أكبر من 35) بلغت نسبتها %12.3.
- المستوى التعليمي لأفراد العينة كان مختلفا حيث نجد %3 من أفراد العينة أمي، %3 منهم في مرحلة الأساس، %5.7 في مرحلة الثانوي، %84.7 جامعي بينما %9 فوق الجامعي.
- من حيث التخصص العلمي نجد أن %42.3 تطبيقي و %57.7 تخصصهم نظري.
- %81 من أفراد العينة يتعرضون لوسائل الإعلام التفاعلي و %19 منهم لا يتعرضون لوسائل الإعلام التفاعلي. ويتبين هنا للباحث أن أفراد العينة من الدراسات النظرية أكثر ديمومة على متابعة وسائل التواصل الاجتماعي بالتالي أكثر تأثرا في نمط السلوك والاتجاه، وأن العلميين لهم مقاييس في التعرض للوسائل واختيار تدعيم تخصصهم.
- اختلفت آراء العينة حول تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في تشكيل الاتجاهات والقيم حيث نجد أن %14 من أفراد العينة أجاب بموافق بشدة، %33.7 منهم أجاب بموافق بينما %21.7 من المبحوثين أجاب بمحايد بمعنى لم يتصلوا الى نتيجة، %5

من أفراد العينة قالوا لا نوافق بشدة و 25.7% قالوا لا نوافق. يتضح هنا أن النسبة الأعلى من المبحوثين يوافقون على أن وسائل التواصل الاجتماعي تؤثر في تشكيل الاتجاهات والقيم لديهم وهذا يعزز رأي الباحث في هذه الدراسة وذلك أن كثير من وسائل التواصل الاجتماعي يرتبط بجوانب فنية وخبرات قد لا تتوافر عند بعض أفراد العينة.

- 30.3% من المبحوثين يستخدمون الفيس بوك، 2% يستخدمون تويتر، 4% من أفراد العينة يستخدمون اليوتيوب، 32% يستخدمون الواتساب بينما 31.2% يستخدمون كل الوسائل المذكورة. المستخدمون لليوتيوب نسبتهم هي الأعلى عن بقية التطبيقات وذلك لأن اليوتيوب يتمتع بالصورة والصوت والمؤثرات.

- 32.3% من المبحوثين يبحثون عن معلومات، 7% منهم أجابوا بالاستفادة من آراء الآخرين، 5.6% يستخدموا هذه الوسائل للترفيه والتسلية، بينما 2% من أفراد العينة يستخدمها لأسباب سياسية و 48.7% يستخدمها لكل الأسباب سألها الذكر. نجد هنا أن نسبة الذين يستخدمون يوتيوب من المبحوثين هي النسبة الأعلى من بين الوسائل الأخرى مما يسهم في عملية الترفيه الثقافي للشباب لأنه أكثر تأثيراً من الوسائل الأخرى. اختلفت آراء المبحوثين حول أسباب استخدامهم لوسائل التواصل الاجتماعي ويمكن أن نستنتج هنا أن أسباب استخدام الشباب لوسائل التواصل الاجتماعي تتركز في البحث عن المعلومات والبحث العلمي، والأخبار والدراسة وهذا عكس ما توصلت إليه بعض الدراسات التي رأت أن استخدامات الشباب لهذه الوسائل تتركز في البريد الإلكتروني والدراسة واستخدامهم لهذه الوسائل لأغراض بحثية قليلة جداً، ولكن حسب رأينا يعتبر التعليم محمداً رئيسياً في توجيه طبيعة الاستخدام نحو البحث العلمي والمعرفي وكلما كان المستوى التعليمي منخفضاً وضعيفاً إتجه الاستخدام نحو الدراسة والتسامر والأفلام والألعاب والتسلية والاتصالات الهاتفية.

- من خلال الاستبيان يتضح أنه 12.7% من أفراد العينة يوافقون بشدة أن شبكات التواصل الاجتماعي تشغل وقتهم، 37.3% من أفراد العينة يوافقون، و 16.7% من أفراد العينة لم يتحصلوا على إجابة، و 7% من أفراد العينة لا يوافقون بشدة 26.3% من أفراد العينة لا يوافقون. نسبة الموافقين من المبحوثين على أن شبكات التواصل الاجتماعي تشغل وقتهم هي الأعلى وذلك لما تتمتع به هذه الشبكات من قلة في التكلفة وعدم الرقابة والقوانين وهذا التعرض المستمر سبب رئيسي في العزلة التي تسببها شبكات التواصل الاجتماعي.

- وافق بشدة 13.7% من أفراد العينة على أن شبكات التواصل الاجتماعي تتيح التعبير في كل ما ينشر كما وافق 53% من عينة الدراسة، بينما 16.7% منهم كان محايداً، لم يوافق بشدة من المبحوثين 6.5% و 10.3% من أفراد العينة لم يوافق على أن شبكات التواصل تتيح التعبير في كل ما ينشر، نسبة الموافقين هما تشير إلى أن شبكات التواصل الاجتماعي تتيح لهم التعبير في كل ما ينشر بها وذلك نسبة للحرية التي تتمتع بها وعدم وجود الضوابط والتشريعات هذا بدوره يجعلهم يتقادون لأفكار هدامة مثل الجريمة والإباحية والإرهاب.

- 64.7% من أفراد العينة يرى أن سبب تفضيلهم للموقع الذي يستخدمونه لأنه متنوع الموضوعات والمحتوى، يقول 4.3% أنه يعكس مشاكلهم بينما يقول 9% أنها جادة وصادقة و 22% يرى أن كل ما ذكر من أسباب يجعلهم يفضلون الموقع الذي يستخدمونه. ويتبين هنا أن تعدد الموضوعات لوسائل الإعلام التفاعلي سبباً لتفضيل المبحوثين للموقع الذي يستخدمونه وهذا التعدد بدوره له تأثير على المبحوثين لأن الكثير من المنشور عبر هذه الوسائل غير مفيد.

- وافق بشدة 40.7% من المبحوثين أن وسائل التواصل الاجتماعية تسهم في تشكيل الاتجاهات، وافق 23.7% من أفراد العينة بأن هذه الوسائل تسهم في تشكيل الاتجاهات بينما 27% كان محايداً، 4% منهم لم يوافق بشدة و 31.7% من المبحوثين لا يوافق بأن وسائل التواصل الاجتماعي تسهم في تشكيل الاتجاهات. يتضح هنا أن نسبة الموافقين على أن وسائل التواصل الاجتماعي تشكل اتجاهاتهم وهذا ما حاول الباحث أن يثبتته خلال هذا البحث حيث نجد أن الإعلام التفاعلي يؤثر بنسبة كبيرة في تشكيل اتجاهات الشباب وذلك نسبة لتعرضهم المستمر لوسائل التواصل الاجتماعي. كما تشير البحوث العلمية.

- 19.5% من أفراد العينة يقول أن وسائل التواصل الاجتماعي تؤثر على القيم الاجتماعية، 2.3% يقول أنها تؤثر في القرار السياسي بينما يقول 16.7% أنها تسهم في بلورة الأفكار ويرى 61% أن وسائل التواصل الاجتماعي تؤثر في كل ما ذكر. نسبة من يقول من المبحوثين أن وسائل التواصل الاجتماعي تؤثر على القيم الاجتماعية هي الأعلى وهذا يؤكد تأثير هذه الوسائل على المبحوثين بحيث يكتسبون قيم اجتماعية جديدة تتنافى مع قيمهم المجتمعية.

- 6% من أفراد العينة يوافقون بشدة على أن آرائهم مبنية على أساس ما يطمعون عليه في شبكات التواصل الاجتماعي، بينما

20.7 من المبحوثين يوافقون، 21.3% كان محايدا، 5% لم يوافق بشدة، 47% من أفراد العينة لا يوافق على أن آرائهم مبنية على أساس ما يطلون عليه في وسائل التواصل الاجتماعي. نسبة الذين لا يوافقون على بناء آرائهم مبنية على ما يطلعون عليه في هذه الوسائل هذه النتيجة تناقضت مع توقعات الباحث في هذه الدراسة.

- وافق بشدة 20% من المبحوثين على أن شبكات التواصل الاجتماعي لها دور كبير في تنظيم الشباب في الاحتجاجات السياسية كما وافق 45% منهم بينما 19% كان محايدا، 4.7% من أفراد العينة لا يوافق بشدة و 11.3% لا يوافق على أن شبكات التواصل الاجتماعي لها دور في تنظيم الشباب في الاحتجاجات. يتضح هنا نسبة الموافقين على دور شبكات التواصل في تنظيم الشباب في الاحتجاجات السياسية هي الأعلى ونجد أن هذه الوسائل دفعت الشباب في المشاركة الفاعلة في مناقشة قضايا الشأن العام والتعبير عن نفسه بحرية بمنأى عن قيود السلطة. وعبر هذه الوسائل يتم الحشد والتنسيق وخلق رأي عام للشباب والمشاركة في الاحتجاجات السياسية.

- 8% من أفراد العينة يوافق بشدة على أن مواقع التواصل الاجتماعي تؤثر في اتجاهاتهم الفكرية والعقيدية، 25.3% منهم موافقون بينما 19% كانوا محايدين، 4.3% من المبحوثين لا يوافقون بشدة و 43.3% من أفراد العينة لا يوافقون على أن مواقع التواصل الاجتماعي تؤثر في اتجاهاتهم الفكرية والعقيدية. نسبة الذين لا يوافقون بشدة على تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في اتجاهاتهم الفكرية والعقيدية هي الأعلى من بين النسب الأخرى.

- لدراسة تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية لأفراد العينة يتضح من الاستبيان أن 11.3% من أفراد العينة يوافق بشدة، و 34.7% من أفراد العينة يوافق، 13.7% لم يتحصلوا على إجابة، و 4.3% من أفراد العينة لا يوافق بشدة، و 36% من أفراد العينة لا يوافق. نسبة الموافقين على تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية هي الأعلى من بين النسب وهنا يتضح التأثير الكبير على العلاقة الاجتماعية حيث يكتسب المبحوث قيم جديدة وعلاقات افتراضية جديدة تسهم في عزلته اجتماعيا.

- 2.7% من أفراد العينة موافق بشدة على أن شبكات التواصل الاجتماعي تؤثر في السلوك، 15.3% منهم موافق بينما 15% كان محايدا، 5.7% من المبحوثين لا يوافق بشدة و 61.3% لا يوافق على أن شبكات التواصل الاجتماعي تؤثر في سلوكهم. تبين هنا أن نسبة الذين لا يوافقون هي الأعلى وهذه النتيجة تناقضت مع توقعات الباحث حيث يرى الباحث أن السلوك يؤثر في البيئة ويتأثر بها أيضا، وبما أن وسائل التواصل الاجتماعي تعتبر بمثابة بيئة اتصالية جديدة يعيد فيها الأفراد بناء أنفسهم وتطوير علاقاتهم مع الآخرين، كما تمثل هذه الوسائل، إمتدادا للفضاء العمومي، المجال الذي يتشكل في داخله هذا النموذج التواصلية الجديد الذي يقوم في جوهره على التأثير والتأثر.

المصادر والمراجع:

- [1] ابن منظور (لسان العرب)، دار التراث العربي، بيروت، ط4، 1993م.
- [2] فضيلة تومي، تكنولوجيا الاتصال - التفاعلية وعلاقتها بالبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، مركز تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، 2009م، ص 4.
- [3] أحمد مبارك الكندري، علم النفس الاجتماعي والحياة المعاصرة، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 1992م، ص 305.
- [4] المنجد في اللغة (بيروت: دار المشرق 1973)، ص 371.
- [5] صالح محمد الفوال، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية، القاهرة: مكتبة غريب، 1982، ص 35.
- [6] زيدان عبد الباقي، قواعد البحث العلمي، القاهرة، ط1، 1972، ص 135.
- [7] حلمي خضر ساري، تأثير الإتصال عبر الإنترنت في العلاقة الاجتماعية: دراسة ميدانية في المجتمع القطري، بحث منشور، مجلة جامعة دمشق، المجلد 24، العدد الأول 2008.
- [8] فضيلة تومي، تكنولوجيا الاتصال - التفاعلية - وعلاقتها بالبحث العلمي في الجامعة الجزائرية، مرجع سابق.
- [9] سميرة شيخاني، الإعلام الجديد في عصر المعلومات، بحث منشور، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الأول 2010م.
- [10] محي محمد سعد، ظاهرة العولمة الأوهام والحقائق، مطبعة ومكتبة الشعاع، مصر 1999، ص 26.
- [11] حسنين شفيق، الاعلام التفاعلي وما بعد التفاعلية، (القاهرة - دار فكر وفن، ط1، 2010)، ص 14.
- [12] سمير ابراهيم حسين، الثورة المعلوماتية عواقيها وآفاقها، مجلة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، دمشق، جامعة الآداب

- والعلوم الإنسانية، المجلة 18، العدد 1، ص 212.
- [13] أمين علي عبدالرحمن محمد، رسالة دكتوراه فاعلية الإعلام التفاعلي في تغيير القيم الإجتماعية، مرجع سابق، ص 20.
- [14] عباس مصطفى صادق: الإعلام الجديد (دراسة في مداخلة النظرية وخصائصه العامة) مجلة الأكاديمية العربية بالدمنار، العدد الثاني 2011، ص 30.
- [15] خالد زعموم، التفاعلية في الإذاعة وأشكالها ووسائلها، تونس، اتحاد إذاعات الدول العربية، 2007، ص 66.
- [16] dmond Lipianski. pour une psychologie de la communication. revue de la [16] communication. edition des science humaines. Auxerre. 1998. p56
- [17] احمد محمد صالح، الانترنت والمعلومات بين الأغنياء والفقراء، مركز البحوث العربي، القاهرة، ص 174.
- [18] السيد ياسين، المعلوماتية وحضارة العولمة (رؤية نقدية عربية)، القاهرة، مصر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001، ص 252.
- [19] مايكل هيل، أثر استخدام المعلومات في المجتمع (دراسة لطبيعتها وقيمتها واستعمالها) دراسة مترجمة، أبوظبي: ط1، 2004، ص 394.
- [20] Lazar Judith .. sociologies de communication de mase . Armand collin. paris. 1991.p
- [21] الفصل عبدالرحمن، العرب وتكنولوجيا الاتصال: تحدي الثورة المعلوماتية، القاهرة: دار النهضة العربية، 2001، ص 26.
- [22] السيد ياسين، المعلوماتية وحضارة العولمة رؤية نقدية عربية، مرجع سابق، ص 245.
- [23] جمال محمد عيطاس، أزمة العقل المعلوماتي العربي، مجلة العربي، العدد 571، يوليو 2006، ص 142.

إمكانية تطبيق أسلوب الموازنة على أساس النشاط في المنشآت الصناعية (دراسة ميدانية على شركة جياذ للسيارات والشاحنات القابضة)

الوليد مصطفى إبراهيم موسى

قسم المحاسبة - كلية العلوم الادارية - جامعة دنقلا

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر المقومات الأساسية اللازمة لتطبيق أسلوب الموازنة على أساس النشاط في المنشآت الصناعية (دراسة ميدانية على شركة جياذ للسيارات والشاحنات القابضة) . توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها : تتوفر لدى المنشآت الصناعية المقومات الأساسية لتطبيق أسلوب الموازنة على أساس الأنشطة حيث أن جميع المقومات المقترحة في الدراسة هي موجودة بالفعل وتمثل بنية تحتية وأساس للتطبيق وأن مرونة الهيكل التنظيمي للمنشأة يسهل إجراء التعديلات الضرورية عند تنفيذ الموازنات على أساس الأنشطة وأن الهيكل التنظيمي الخاص بالمنشأة يساهم في إشراك المستويات الإدارية المختلفة عن إعداد الموازنات على أساس النشاط . توصلت الدراسة إلى توصيات عدة أهمها ضرورة التخطيط الجيد لتطبيق أسلوب الموازنة على أساس الأنشطة في المنشأة وذلك عن طريق الاستعانة بخبراء ومستشارين مؤهلين ومتخصصين ولديهم الدراية والخبرة الكافية في مجال هذا التطبيق.

Abstract

This aims of this study is to identify the existence of the basic constituents which is essential for applying activity-based budget preparation in industrial establishments (field study on Giad Automotive and Trucks Holding Company). The study findings stated that there are basic constituents in industrial establishments to implement the activity – based budgeting system . Therefore all the constituents proposed in the study are real and already exist and represent an infrastructure that constitute the basis for implementing the system . It also stated that the flexibility of the organizational structure of the establishment facilitates making the necessary amendments when implementing budget based on activities . The organizational structure of the establishment contributes to the involvement of different administrative levels in preparing activity – based budgets . The study recommended that there should be a good planning to implement the budget system in the establishment through employing highly qualified experts and consultants who specialize in this . application

مقدمة :

إن التطورات السريعة المتلاحقة على مستوى العالم، أوجبت على الشركات الراغبة في الاستمرار في بيئة التصنيع الحديثة والتي تتسم بالمنافسة الشديدة، أن تعمل جاهدة على توحيد الأبعاد الثلاثة للإستراتيجية، والتي تمثل دعائم المثلث الاستراتيجي وهي (الجودة) وتعني مدى مصداقية مكونات المنتج وفقاً لمطالبات وتوقعات الزبون و(التكلفة) والتي تقاس بمدى قدرة العميل على الدفع لاغتناء المنتج، و(الوقت) ويقصد به سرعة دخول المنتج للسوق وذلك عبر تخفيض الوقت اللازم للإنتاج، بالإضافة إلى سرعة توصيل المنتج للزبون عند الحاجة إليه.

من هنا برز التوجه نحو تخصيص التكاليف على أساس مدى استفادة كل منتج من أنشطة الخدمات الإنتاجية فكان لزاماً على المنشآت والمنظمات الحفاظ على مكانتها بتخفيض تكاليفها دون الإضرار بجودة المنتج والخدمات التي تقدمها وتخصيص التكاليف على أساس مدى استفادة كل منتج من أنشطة الخدمات الإنتاجية مما أدى إلى تطوير أنظمة تكاليف لمعالجة التغيرات الناجمة عن هذا التطور الحاصل في العالم لاسيما أن أساليب المحاسبة الإدارية التقليدية لم تعد دقيقة وكافية لاستيعاب هذه التحديات مما دفع المحاسبة الإدارية بضرورة توفير المعلومات المحاسبية التي يجب أن تتوافق مع احتياجات الإدارة في إعداد الخطط والرقابة عليها حتى يتكامل الارتباط فيما بينها وبين بيئة الأعمال .

تعتبر الموازنات أحد أساليب الإدارة العليا والتي تحاول من خلالها رسم صورة لمستقبل المنشأة وتوقع ما ستؤول إليه في ظل متغيرات بيئية متوقعة، وبما أنها إحدى الأدوات المهمة التي تستخدم من قبل مؤسسات القطاع العام والخاص على السواء لغايات التخطيط والرقابة وتقييم الأداء مما يتطلب تسليط الضوء على إعداد الموازنة حيث تعتبر الموازنة "عصب التخطيط المالي الذي تقوم به الإدارة الفاعلة من أجل المحافظة على مواردها من الهدر والرقابة عليها بما يساعدها على القيام بوظائفها".

مشكلة الدراسة :

في ضوء التغيرات البيئية الحديثة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية ومالها من أثر على إدارة الأنشطة واشتداد المنافسة بين المشروعات الصناعية المختلفة يلاحظ عدم تلبية الموازنة التقليدية للخطط والأهداف الموضوعه، فبالتالي كان لا بد من الاتجاه نحو النموذج الذي يليي طموحات الإدارة والجهات ذات العلاقة إلى الأفكار والنماذج الحديثة في إدارة التكلفة لتخفيض التكلفة مع الحفاظ على جودة المنتج لتنافس المنتجات الشبيهة، عليه تتمثل مشكلة الدراسة في كيفية الإجابة في التساؤل التالي:

هل تمتلك المنشآت الصناعية المقومات الأساسية لتطبيق أسلوب الموازنة على أساس النشاط؟

أهمية الدراسة :

تعد الدراسة إسهاماً علمياً جديداً في أدبيات البحث من خلال التعريف بمتطلبات أسلوب ومقومات تطبيق أسلوب الموازنة على أساس الأنشطة ودورها المهم في زيادة فعالية التخطيط والرقابة في المنشآت الصناعية .

مساعدة المنشآت الصناعية في إعداد الموازنة على أساس النشاط حتى تتمكن من زيادة قدرتها التنافسية .

قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بالمنشآت الصناعية في السودان .

أهداف الدراسة :

التعرف على المقومات الأساسية اللازمة لتطبيق أسلوب الموازنة على أساس النشاط .

التعرف على مدى وعي المنشآت الصناعية بأهمية تطبيق أسلوب الموازنة على أساس النشاط.

التعرف على مدى توفر المقومات الأساسية لتطبيق الموازنة على أساس النشاط بالمنشآت الصناعية .

فرضية الدراسة :

تقوم الدراسة على اختبار الفرضية الآتية :

تمتلك المنشآت الصناعية المقومات الأساسية لتطبيق أسلوب الموازنة على أساس النشاط

مناهج الدراسة :

اتباع الباحث المناهج الآتية :

المنهج الاستنباطي والمنهج الاستقرائي والمنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي

حدود الدراسة :

الحدود المكانية :. شركة جياذ للسيارات والشاحنات القابضة

الحدود الزمانية : 2021م

تنظيم الدراسة :

قسمت هذه الدراسة إلى ثلاثة محاور هي:

- 1- الإطار النظري والدراسات السابقة .
- 2- الدراسة الميدانية .
- 3- ملخص النتائج والتوصيات .

الإطار النظري للدراسة :

مفهوم الموازنة على أساس الأنشطة :

إن أحد أهم الأهداف للموازنة على أساس النشاط، التحسين المستمر والدائم لكل عملية أو نشاط، حيث أن الموازنة التقليدية بالصورة الشائعة التي تمارس بها تركيز ببساطة على تكرار تاريخ العمليات السابقة، بينما تضع الموازنة على أساس الأنشطة أهداف التحسين وفقاً لنشاط أعمال المنشأة، وتعمل الموازنة القائمة على أساس الأنشطة على مزامنة الأنشطة ومن ثم تحسين العمليات، فكل إدارة تعمل من أجل نفسها ويتظاهر المديرون بالولاء والإخلاص للتنسيق بين الإدارات، ومع ذلك فالمديرون سوف يستجيبون بشكل مؤكد على نحو يعظم أداء إدارتهم، والنتيجة الحتمية هي خفض مستوى الأداء في المنشأة ككل.

ذكر طارق حماد تركيز الموازنة على أساس النشاط وإدارة الأنشطة على التحكم في النشاط، فمن خلال النشاط وحده يمكن أن تتحسن النتائج ومن هذا المنطلق، تميل الموازنة على أساس الأنشطة للتركيز على النتائج وليس على الأسباب (1).

تعريف الموازنة على أساس النشاط :

عرف محمد محمود الموازنة على أساس النشاط (ABB) بأنها " أداة للتخطيط عن فترة مقبلة والتي تعمل من خلال الربط بين محركات الأنشطة، تستخدم عند الحاجة لفهم تأثير تغيير حجم الأنشطة على التكلفة وفي أي جزء من المنظمة يتم اتخاذ القرار على باقي الأجزاء وبذلك بهدف الوصول للتوزيع الأمثل على مستوى كل الأنشطة وليس فقط على مستوى وظيفة بعينها. ويمكن تعريفها أيضاً بأنها " التقنية المناسبة لتحديد حجم أعمال تقوم على " أنها أداة لإدارة الأنشطة بالتركيز على سلسلة القيمة لأنشطة المنظمة وذلك لتحقيق المزايا التنافسية الإستراتيجية، فالمقياس الأساسي لقيمة المنظمة تتبع من قدرة المنظمة على تعظيم منفعة العميل النهائي من خلال كل نشاط تقوم بأدائه (2).

أيضاً عرف طارق حماد الموازنة على أساس النشاط بأنها " عملية تخطيط وتحكم في الأنشطة المتوقعة من المنظمة لاشتقاق موازنة فعالة التكاليف تعني بحمل العمل المتبأ به وتحقيق الأهداف الإستراتيجية المتفق عليها .

كما يرى البعض أن هذا النظام بالإضافة لاعتماده على الأنشطة في تخفيض الموارد وكذلك تحقيق الرقابة المستمرة ، وهذا المنهج يمتد ويساعد في التركيز على الأنشطة الهامة لتحقيق التحسين المستمر ولضمان تحسين عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بمجالات التكاليف .

عرفها السيد عبد المقصود بأنها " تعبير كمي عن الأنشطة المتوقعة للمنظمة تعكس تبيؤ الإدارة بحمل العمل وكذلك المتطلبات المالية وغير المالية للوفاء بالأهداف الإستراتيجية المتفق عليها والتغيرات المخططة لتحسين الأداء " (3) . كما عرفها علي محروس على أنها " موازنة تقوم بحساب التكلفة الحقيقية لكل مشروع وخدمة مموله بالموازنة بشكل دقيق ومحدد بالتوافق بين توقعات العملاء (الاحتياجات) والموارد " (4) .

من التعريفات السابقة يرى الباحث أن نظام الموازنة على أساس النشاط "أداة تخطيطية فعالة من خلال التوزيع الأمل للموارد على الأنشطة بشكل عكسي مقارنة مع نظام التكاليف على أساس الأنشطة كما يعد أداة رقابية فعالة من خلال الاعتماد على مفهوم تحليل الأنشطة لتحديد الأنشطة غير المحققة لقيمة مضافة وإفائها أو تعديلها بشكل يحقق التحسين المستمر وتخفيض التكلفة " .

أهداف الموازنات على أساس الأنشطة :

تلجأ إدارة المنشأة الاقتصادية إلى وسائل مختلفة من أجل ضبط مسيرتها الإنتاجية وتحقيق الربحية أسلوب الموازنات التقديرية لمختلف نشاطات المنشأة .

والموازنات على أساس الأنشطة ، هي طريقة في الموازنة التي تعتمد على معطيات التكاليف على أساس الأنشطة ، وهذا النوع من الموازنات يستخدم المعرفة حول العلاقة ما بين وحدات الإنتاج والأنشطة المطلوبة لإنتاج هذه الوحدات لتطوير تقديرات مفصلة لمتطلبات الأنشطة على ضوء خطة الإنتاج المقترحة .

ذكر حماد خالد إن الموازنة على أساس الأنشطة تبدأ بأهداف التكلفة وتعمل من خلال الطرق التالية (5) :

- 1- التقديرات لمستوى المبيعات والإنتاج وخليط المستهلكين للفترة القادمة التي تخلق الطلب المحتمل للأنشطة .
- 2- تقيس محركات الأنشطة استهلاك الأنشطة من قبل أهداف التكلفة .
- 3- إن حجم محركات الأنشطة يحدد مستوى العمل في الأنشطة ذات العلاقة .
- 4- إن محركات التكلفة في كل نشاط تحدد الجهد المطلوب لمقابلة الطلب المقدر .
- 5- إن مستوى الجهد في كل نشاط يحدد الموارد المطلوبة .

أهمية الموازنة على أساس الأنشطة :

أوضح حماد خالد أن الموازنات على أساس الأنشطة تتميز بأهميتين رئيسيتين هما:

- 1- تحديد الحالات التي تتطلب فيها خطط إنتاج جديدة (سعة مادية ، سعة في الموارد البشرية) لتقديم الدعم والنشاطات الخدمية في الوحدات الاقتصادية .
- 2- تمثل طريقة أكثر دقة للتخطيط للتكاليف المستقبلية .

مقومات تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط :

ذكر قاسم محسن أنه يعد تحليل الأنشطة في أي منشأة نقطة البدء وحجر الأساس الذي يقام عليه نظام التكاليف المبني على أساس الأنشطة حيث أنه من المهم القيام بالأنشطة المطلوبة التي لا يمكن الاستغناء عنها بالشكل الصحيح ويؤثر إيجابياً في أعمال المنشأة ونتائجها وتحقيق رضا المهتمين الذي ينعكس في تحقيق نتائج مستمرة . إن التحديد السليم للأنشطة مهم في إعداد الموازنة على أساس الأنشطة ، ونجد إن مقومات نظام الموازنة على أساس الأنشطة هي (6) :

هيكل تنظيمي جيد ومفهوم :

لكل مؤسسة لا بد من هيكل تنظيمي، وقد عرف الهيكل التنظيمي بأنه نظام مؤلف من شبكات المهام أو الوظائف تقوم بتنظيم العلاقات والاتصالات التي تربط أعمال الأفراد والمجموعات معاً، والهيكل التنظيمي الجيد يجب أن يتضمن عنصرين هامين يكونان مصدر قوة للمؤسسة، وهي تقسيم العمل بحسب الاختصاص، والتنسيق من أجل إنجاز المهام بفاعلية لتحقيق أهداف المنظمة بشكل أفضل.

وجود نظام معلومات محاسبي متطور وشامل :

ترتكز فكرة نظام المعلومات بشكل عام على وجود مجموعة من المتغيرات تمثل استخدامات النظام أو مدخلاته ، وعلى وجود مجموعة من العمليات التي يقوم النظام بأدائها على هذه المدخلات في ظل ظروف بيئية ومعايير وأداء محددة ، ومجموعة من النتائج التي تمثل الإنتاج النهائي للنظام ، وبذلك يقوم أي نظام على ثلاثة أركان أساسية هي مجموعة مدخلات النظام ، مجموعة العمليات التي يقوم النظام بأدائها والظروف البيئية المحيطة بالأداء (عمليات التشغيل) و مجموعة مخرجات النظام .

توفر المستوى العلمي : (الكفاءات العلمية والعملية) لدى الموظفين في التعامل مع نظام محوسب يساعد ويسهل في تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط بالإضافة إلى تقبل التغيير بشكل مستمر .

أوضحت أمل مصطفى أن مقومات تطبيق الموازنة على أساس الأنشطة تتمثل في (7) :

العمل بمنهج التحليل على أساس الأنشطة : تحليل الشركة إلى مجموعة من الأنشطة الرئيسية ومجموعة من العمليات الأساسية، والقدرة على توضيح تكاليف العمليات الداعمة وتحليلها، لتحديد الأنشطة المضيئة وغير المضيئة للقيمة . تحقيق التوازن بين الدورة التشغيلية والمالية: تحويل الموازنة العينية بواسطة التكاليف على أساس الأنشطة إلى موازنة مالية عن طريق التكاليف على أساس الأنشطة المستقبلية.

إجراء دراسة مسحية لعملاء الشركة: لإمكان تحديد الأنشطة اللازمة للوفاء باحتياجاتهم، وتحديد الموارد اللازمة لتنفيذ كل نشاطه لمهامه، وتحديد الموارد التي تتطلبها الأنشطة وتحديد المخرجات اللازمة، ووضع الأولويات وفق ما يحقق حاجة العميل بأداء أنشطة الشركة.

تحديد وتحليل الأنشطة الحرجة تفصيلياً: لمعرفة نقاط الضعف بها وسد ما قد يظهر من فجوات في إطار من المقارنة المرجعية، سواء من حيث جودة مخرجات النشاط أو زمن الأداء، مع تحديد الطاقة المتاحة . توفر الكفاءات العلمية والمهنية اللازمة: من خلال هيكل تنظيمي سليم، والمرونة النسبية لتطويع الموازنة استجابة لما قد يظهر من تغيرات أثناء التطبيق.

الدراسات السابقة :

أجرت صبيحة دراسة بعنوان دور الموازنات المرنة على أساس النشاط في الرقابة على التكاليف تمثلت مشكلة البحث في أن تحديد مراجعة التكاليف وسلوكها أصبح أمراً ضرورياً وفي غاية الأهمية والخطورة وذلك لما تمثله تكلفة المنتج من جانب هام في تحديد الوضع التنافسي للمنشآت التجارية والصناعية في السوق وتتحلى مشكلة البحث في أن الوحدة الاقتصادية عينة الدراسة تعاني من ضعف في مستوى الرقابة المفروضة على عنصر التكاليف وذلك لعدم إتباع الأساليب الجيدة والحديثة وضعف الموازنات المرنة على أساس النشاط في الرقابة على عنصر التكاليف وتحديد مستويات .

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى زيادة أو انخفاض تكلفة المنتج من خلال الموازنات التخطيطية على أساس النشاط ، كما هدفت إلى إبراز دور الموازنات المرنة على أساس الأنشطة في الرقابة على عنصر التكاليف ، والحصول على معلومات أكثر دقة وتفصيلاً ، وذلك من خلال استخدام المنهج التجريبي ، بالتطبيق على الشركة العامة للصناعات الجلدية ___ معمل بغداد .

أخبرت الدراسة الفرضيتين التاليتين الفرضية الأولى اعتماد أساس الأنشطة في إعداد الموازنات المرنة يزيد من فعالية استخدامها كأداة للرقابة على التكاليف.

الفرضية الثانية الموازنات المرنة على أساس الأنشطة وسيلة على عنصر التكاليف وبالتالي توفير قاعدة بيانات كتغيير كافة مستخدميها بأعلى جودة ودقة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الشركة بتطبيقها للموازنة على أساس الأنشطة تحصل على بيانات أكثر تفصيلاً ودقة من النظم التقليدية، وبالتالي فإن اعتماد أساس الأنشطة عند إعداد الموازنات يزيد من فعالية استخدام الموازنات كأداة ووسيلة لتحقيق الرقابة على التكاليف. كما أن اعتماد الموازنة على أساس الأنشطة يوفر أسلوباً لتتبع عناصر التكلفة منذ مرحلة التخطيط وحتى التنفيذ لتكاليف الشركة، وبناءً على ما توصلت إليه من نتائج، أوصت الدراسة بضرورة تطبيق أنظمة التكاليف الحديثة ولا سيما نظام التكاليف على أساس الأنشطة لأهميته في المنشآت الصناعية، والتحول إلى استخدامه وتكثيف الأساليب كافة المرتبطة بنظام التكاليف لاسيما الموازنات المرنة للحصول على أدق النتائج (8).

قدم فارس دراسة بعنوان دور نظام التكاليف على أساس النشاط في قياس تكلفة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي تمثلت مشكلة الدراسة في افتقار مؤسسات التعليم العالي بالسودان بشكل عام لأنظمة التكاليف وخصوصاً المعاصرة منها مثل: أنظمة التكاليف على أساس الأنشطة والتي تعد من المنظمات الاقتصادية المهمة التي تقوم بدور كبير في تطوير الموارد البشرية لخدمة المجتمع والتي تتطلب في العصر الحالي (عصر المعلوماتية) إدارة ناجحة للتكاليف، بهدف رسم سياساتها بشكل صحيح وتقديم خدماتها التعليمية بأعلى درجات النوعية وأسعار المنافسة خدمة للاقتصاد الوطني والمجتمع في آن واحد، بهدف بيان ضرورة توزيع مواردها بشكل سليم من خلال معرفة تكاليف البرامج والدرجات العلمية المقدمة للمجتمع، وفق سلسلة تحليل الأنشطة لنظام وتحليل الربحية المحققة من كل خدماتها التعليمية وإجراء عملية المفاضلة بين الخدمات التعليمية على أساس الأنشطة والتكلفة الصحيحة. هدفت الدراسة إلى إمكانية تطبيق أنظمة التكاليف على أساس الأنشطة في مؤسسات التعليم العالي بالسودان وبيان تحليل الأنشطة في مؤسسات التعليم العالي وفق نظام مع تحليل مخرجات النظام المذكور لبيان إمكانية استخدامها من قبل المديرين في نظم إدارية أخرى تمكن صانعي القرار من استخدام أيولوجية التكاليف في مراحل الصناعة لقراراتهم.

تظهر نتائج الدراسة فوارق مهمة بين النظامين التقليدي والحديث المبني على أساس الأنشطة أولاً: هنالك تبايناً واضحاً بين النظامين فيما يتعلق بتكلفة الخدمة التعليمية للطالب الواحد. ثانياً: تسمح آلية النظام المبني على أساس الأنشطة بالعرض التحليلي للبرامج الدراسية وفقاً لمنهجية تقوم على النشاط وتكشف بالتالي الفوارق في التكلفة بين التخصصات المختلفة. ثالثاً: يعطي نظام التكاليف على أساس النشاط صوراً أدق لتكاليف البرامج والتخصصات المختلفة الأمر الذي يمكن المدراء من تخصيص الموارد الاقتصادية المتاحة بين البرامج الدراسية والتخصصات المختلفة بطريقة أكثر كفاءة. تأسيساً على هذه النتائج تنتهي الدراسة بعدد من التوصيات نبرز اثنين منها أولاً: ينبغي على مؤسسات التعليم العالي بالسودان حيث تنتقل إلى استخدام نظام التكاليف على أساس النشاط إذ أنه يحلل البيانات بشمولية تساعد المدراء على وضع الخطط بموضوعية الأمر الذي يساهم في تطوير العملية التدريسية وبالتالي رفع قدرة هذه المؤسسة على المنافسة بفاعلية. ثانياً: لا بد من مراجعة وتطوير مناهج كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية على وجه التحديد هناك حاجة عاجلة لإدخال نظام التكاليف على أساس النشاط (9).

أجرى محمد دراسة بعنوان تحقيق التكامل بين منهجي الموازنة على أساس الأنشطة وما بعد الموازنة بهدف زيادة فعالية نظم إدارة الأداء تمثلت مشكلة الدراسة في عدم قدرة المدخل التقليدي لإعداد الموازنات على تحقيق الأهداف والوظائف

المرجوة منه والمتعلقة بالتخطيط والرقابة وتقويم الأداء بالكفاءة والفعالية الملائمة لبيئة الأعمال المعاصرة وبالتالي انخفاض كفاءة وفعالية نظم إدارة الأداء.

هدفت الدراسة إلى زيادة فعالية نظم إدارة الأداء على اعتبار أن الموازنات أداة محورية وجوهرية تقع في قلب هذه النظم من خلال دراسة التكامل بين منهجي الموازنة على أساس الأنشطة وما بعد الموازنة كاتجاهات حديثة لتطور عملية إعداد الموازنات أو للتغلب على الانتقادات الموجهة للمدخل التقليدي لإعداد الموازنات.

اختبرت الدراسة أربعة فرضيات وهي الفرضية الأولى يعاني المدخل التقليدي من مجموعة من أوجه القصور التي تجعله لا يتوافق مع طبيعة بيئة الأعمال المعاصرة للمنظمات المصرية. الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق التكامل بين منهجي الموازنة على أساس النشاط وما بعد الموازنة وبين زيادة فعالية مجالات التخطيط والرقابة وتقويم الأداء (نظام إدارة الأداء) الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين منهجي الموازنة على أساس الأنشطة وما بعد الموازنة وبين تحسين الأداء المالي وغير المالي للمنظمة. الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحقيق التكامل بين منهجي الموازنة على أساس النشاط وما بعد الموازنة وبين زيادة القدرة التنافسية للمنظمة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: يعاني المدخل التقليدي لإعداد الموازنات في أوجه القصور التي لا تجعله لا يتوافق مع طبيعة بيئة الأعمال المعاصرة للمنظمات المصرية من أهمها إتباع المديرين لسلوكيات التلاعب بأرقام الموازنة.

توصي الدراسة بضرورة وضع وتطبيق إستراتيجية فعالة لتمكين المنظمات من تحقيق النجاح التنافسي المستدام ويمكن ذلك من خلال تحقيق التكامل ما بين الموازنة على أساس الأنشطة وما بعد الموازنة.

إن تتبع المنظمات مدخل استهلاك الموارد ونموذج الحلقة المغلقة للقيام بوظيفة التخطيط لقدرته على إظهار العلاقات المتداخلة بين الموارد والأنشطة والطلب على المنتجات ونوضح كيفية استهلاك الموارد لأداء الأنشطة اللازمة ولكونه يعمل على تحقيق التوازن التشغيلي (10).

أجرى عبد الإله دراسة بعنوان الموازنة على أساس النشاط ودورها في التخطيط والرقابة، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية السودانية تمثلت مشكلة الدراسة في أن هناك عدم اهتمام من مديري المصارف بتطبيق هذا النمط من الموازنات على الرغم من النجاحات التي حققته في الدول المتقدمة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقنيات إعداد الموازنة وفق النشاط وشرح تطبيقاتها في القطاع المصرفي السوداني وذلك من خلال إجراء الدراسة التطبيقية على أحد المصارف.

اختبرت الدراسة فرضيتين، الفرضية الأولى: تساعد الموازنة على أساس النشاط في تحسين مستوى التخطيط بالمصارف التجارية السودانية، الفرضية الثانية: تساعد الموازنة على أساس النشاط في تحسين مستوى الرقابة بالمصارف التجارية السودانية.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها توجد علاقة بين تطبيق الموازنة وفق النشاط وتخفيض تكاليف الإنتاج، توجد علاقة بين تطبيق الموازنة وفق النشاط وتوفير المعلومات التي يحتاجها متخذي القرارات.

بناءً على هذه النتائج أوصت الدراسة بالآتي: الترويج لنظام الموازنة وفق النشاط لدى المديرين والعمالين بالمصارف للاستفادة من فوائدها المتعددة في التخطيط والرقابة، تدريب العاملین بالمصارف السودانية على تقنيات إعداد الموازنة وفق النشاط (11).

قدم نصر الدين دراسة بعنوان الموازنات التخطيطية على أساس النشاط ودورها في التكاليف وتطوير المنتجات تمثلت مشكلة الدراسة في كيفية تطبيق نظام الموازنات التخطيطية على أساس النشاط ويمكن صياغتها في التساؤلات التالية:

هل توفر الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات معلومات ملائمة عن الأنشطة؟ ما هو دور نظام الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات لتخفيض التكاليف؟ هل توفر الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات معلومات تساعد في تحليل التكلفة وتقويم الأداء؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تطبيق نظام الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات في الشركات الصناعية للتعرف على دورها في تفعيل الأداء.

اختبرت الدراسة أربعة فرضيات الفرضية الأولى: الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات توفر معلومات ملائمة عن الأنشطة، الفرضية الثانية الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات تساعد في تخفيض التكاليف، الفرضية الثالثة: الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات توفر معلومات تساعد في تطوير المنتجات، الفرضية الرابعة الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات تساعد في تحديد التكلفة وتقويم الأداء. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها توفر الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات معلومات ملائمة على الأنشطة، الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات تساعد في تحديد التكلفة وتقويم الأداء. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها توفر الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات معلومات ملائمة على الأنشطة، الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات تساعد في تحديد التكلفة وتقويم الأداء. توصي الدراسة بتطبيق نظام الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات لأنها تقدم بيانات ملائمة عن الأنشطة تساعد في التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات وتطبيق نظام الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات كأداء لتخفيض التكاليف وتطبيق نظام الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات كألية لتطوير المنتجات، إتباع نظام الموازنات التخطيطية على أساس النشاطات لتحليل التكاليف وتقويم الأداء (12).

الدراسة الميدانية :

توضح الدراسة الميدانية الطرق والإجراءات التي اتبعتها الباحثة في جمع البيانات وتحليلها لتحقيق أهداف الدراسة بدءاً من التعريف بالمجتمع وعينة الدراسة، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات الأولية للدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات إضافة إلى تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

مجتمع وعينة الدراسة :

تشكل مجموعة جياذ الصناعية إحدى أهم المشروعات التنموية الكبرى التي شهدتها السودان وهو يدخل الألفية الثالثة، في عصر أصبح فيه التنافس الاقتصادي التجاري هاجساً يؤرق سياسات الدول. ويمثل القطاع الصناعي في عالم اليوم مرتكزاً أساسياً في تغيير خارطة القوى الاقتصادية للدول، ولعل النهضة الصناعية التي شهدتها أوروبا والعالم الغربي أحدثت ذلك التحول الكبير. ويتعاظم دور الصناعة اليوم بعد النهضة التقنية الكبيرة وعهد المعلوماتية الذي أسهم في تجويد الصناعة كما ونوعاً، والسودان بما حياه الله من موارد طبيعية هائلة تمثل حقلاً خصباً لنمو قطاع الصناعة ولهذا جاءت جياذ كمشروع متكامل للصناعات.

نبعت فكرة جياذ كمصانع متكاملة للإنتاج ومجمع للإنتاج ومجمع متكامل للخدمات، حيث بدأت الدراسات الفنية والجدوى الاقتصادية لهذا المشروع في يونيو 1996م، ووضع حجر الأساس في مارس 1997م، وكان الاحتفال بافتتاح هذه المدينة في 26/10/2000م.

تقوم مصانع جياذ بتوفير مواد البناء من حديد التسليح والزوي والكمز والخصوص والصاج وكل المقاطع الحديدية الأخرى. ثم توفير مقاطع الألومونيوم المستعملة في عمليات التشييد من أبواب وشبابيك وأثاثات منزلية وأسلاك الألومونيوم ثم توفير أسلاك التوصيلات الكهربائية بأنواع مختلفة (نقل هوائي، كوابل أرضية، توصيلات داخلية، أسلاك تلفونات، كوابل تلفونات).

شركة جياذ للسيارات المحدودة :

تعتبر واحدة من أكبر شركات مجموعة جياذ الصناعية حيث تقوم بإنتاج أنواع مختلفة من السيارات الخفيفة الصالون مثل الأكسنت والسيارات الصالون الفخمة مثل السوناتا والبيك أب كايينة منفردة ومزدوجة بالإضافة إلى السيارات

البيك أب الدفع الرباعي كما تنتج أيضاً السيارات الاستيشن.

تمتلك الشركة خطوط إنتاج قادرة على تجميع وتصنيع السيارات الصالون سيارات النقل الخفيفة بأيدي سودانية من مهندسين وفنيين نالوا تدريباً خارجياً وداخلياً أكسبهم خبرة كبيرة في هذا المجال وتتعامل الشركة مع شركات عالمية ذات خبرة وتجربة كبيرة في مجال صناعة السيارات .

شركة جياذ للشاحنات المحدودة :

هي شركة ضخمة تعمل في مجال تجميع وتصنيع الشاحنات الثقيلة والخفيفة وتستخدم الشركة خطوط إنتاج وإمكانيات ضخمة مكنتها من مجارة الشركات العالمية المختلفة التي تعمل في نفس المجال وتتعاون شركة جياذ للشاحنات مع أكبر الشركات العالمية المصنعة ذات الخبرة مثل شركة رينو الفرنسية ومان الألمانية .

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارات المالية والذين يبلغ عددهم (400) وتم اختيار (150) مفردة كعينة للدراسة والتي تمثل 38% من المجتمع الكلي بمجموعة شركات جياذ للسيارات والشاحنات

وسائل جمع البيانات :

استخدم الباحث أداة الاستبانة حيث قام الباحث بتوزيع عدد (150) إستبانة على العينة المختارة وتم استرجاع (124) إستبانة سليمة تم استخدامها في التحليل بنسبة استرجاع بلغت (82,7) % وهي نسبة صالحة للتحليل الإحصائي .

وسائل تحليل بيانات الدراسة :

سستخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (- Statistical Package for S spss) (cial Sciences) لمعالجة بيانات الدراسة إحصائياً من خلال عدد من الأساليب الإحصائية ، منها التكرارات والنسب المئوية لوصف البيانات ، واستخدام طريقة مربع كاي (Chi square) عند مستوى معنوية 5% (0.05) فأكثر كما هو متبع في العلوم الاجتماعية تعني ذلك إنه إذا كانت قيمة مربع كاي المحسوبة عند مستوى معنوية أقل من 5% (0.05) أو درجة ثقة 95% أكثر من قيمتها في جدول توزيع مربع كاي يرفض صحة فرض العدم ويكون الفرض البديل (فرض الدراسة) صحيحاً ، أما إذا كانت قيمة مربع كاي أقل من قيمتها في جدول توزيع مربع كاي أو عند مستوى معنوية أكثر من 5% (0.05) فذلك معناه قبول فرض العدم وبالتالي يكون الفرض البديل (فرض الدراسة) غير صحيح .

/ توزيع المبحوثين حسب العمر :

تم سؤال المبحوثين عن أعمارهم فكانت إجاباتهم على نحو ما جاء في الجدول (1)

جدول (1) توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة %
30 سنة فأقل	33	26.6
31-40 سنة	36	29
41-50 سنة	31	25
51-60 سنة	18	14.5
61 سنة فأكثر	6	4.8
المجموع	124	100%

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

يتضح من الجدول (1) أن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين (31-40 سنة) حيث بلغت نسبتهم (29)%

ثم في المرتبة الثانية الفئة العمرية ما بين (30 سنة فأقل) بنسبة (26.6) % ثم في المرتبة الثالثة أفراد العينة والذين تتراوح أعمارهم ما بين (50-41 سنة) بنسبة (25) % ثم أخيراً أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم ما بين (61 سنة فأكثر) بنسبة (4.8) %.

2/ توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

تم سؤال الباحثين عن مؤهلهم العلمي فكانت إجاباتهم على نحو ما جاء في الجدول (2)

جدول (2) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
دبلوم وسيط	23	18.5
بكالوريوس	65	52.4
ماجستير	33	26.6
دكتوراة	3	2.4
المجموع	124	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

يتضح من الجدول (2) أن النسبة العظمى من أفراد العينة من المستوى التعليمي الجامعي حيث بلغت نسبتهم (52.4) % ، بينما بلغت نسبة أفراد العينة من مستوى فوق الجامعي ماجستير ، دكتوراه) (29) % . أما أفراد العينة من مستوى الدبلوم الوسيط فقد بلغت نسبتهم (18.5) % ويتضح من ذلك أن غالبية أفراد العينة ممن يحملون درجات جامعية وفوق الجامعية مما يدل على جودة التأهيل العلمي لأفراد العينة وبالتالي قدرتهم على فهم عبارات الإستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة.

3/ توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي :

تم سؤال الباحثين عن تخصصهم العلمي فكانت إجاباتهم على نحو ما جاء في الجدول (3)

جدول (3) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي

التخصص العلمي	العدد	النسبة
محاسبة	59	47.6
إدارة أعمال	36	29
اقتصاد	22	8.9
دراسات مالية ومصرفية	8	6.5
أخرى	10	8.1
المجموع	124	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

يتضح من الجدول (3) أن النسبة العظمى لأفراد العينة من تخصص المحاسبة حيث بلغت نسبتهم (47.6) % بينما بلغت نسبة أفراد العينة من تخصص إدارة أعمال (29) % أما أفراد العينة من تخصص الاقتصاد والدراسات المصرفية والمالية فقد بلغت نسبتهم (15.4) % . من إجمالي العينة المبحوثة. ويتضح من ذلك أن جميع أفراد العينة من التخصصات ذات الصلة بموضوع الدراسة وهذه دلالة على مدى إلمام أفراد العينة المبحوثة بطبيعة تخصص موضوع الدراسة الأمر الذي يساعدهم في الإجابة بشكل علمي على محاور أسئلة الإستبانة.

4/ توزيع أفراد العينة حسب المؤهل المهني :

تم سؤال الباحثين عن المؤهل المهني فكانت إجاباتهم على نحو ما جاء في الجدول (4)

جدول (4) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل المهني

المؤهل المهني	العدد	النسبة
زمالة المحاسبين القانونيين السودانية	16	12.9
زمالة المحاسبين القانونيين العربية	5	4
زمالة المحاسبين القانونيين البريطانية	5	4
زمالة المحاسبين القانونيين الأمريكية	1	0.8
أخري	7	5.6
لا يوجد	90	72.6
المجموع	124	100%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

يتضح من الجدول (4) أن أفراد العينة الذين يحملون مؤهلات مهنية بلغت نسبتهم في العينة (27.4) % منهم نسبة (16.9) % من حملة الزمالة السودانية والعربية ونسبة (4.8) % من حملة الزمالة الأمريكية والبريطانية بينما بلغت نسبة الذين لا يحملون مؤهلات مهنية (72.6) %.

5/ توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي :

تم سؤال المبحوثين عن المسمى الوظيفي المهني فكانت إجاباتهم على نحو ما جاء في الجدول (5)

جدول (5) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير الدرجة الوظيفية

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة %
محاسب	31	25
مراجع داخلي	17	13.7
رئيس قسم	22	17.7
مدير إدارة	43	34.7
مدير مالي	6	4.8
مدير عام	1	0.8
أخري	3	3.2
المجموع	124	100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

يتضح من الجدول (5) أن غالبية أفراد العينة من المحاسبين والمراجعين الداخليين حيث بلغت نسبتهم (38.7) % بينما بلغت نسبة مدراء الإدارة في العينة (34.7) % أما رؤساء الأقسام فقد بلغت نسبتهم (17.7) كما تضمنت العينة نسبة (8.8) % من المدراء (مدير مالي ، مدير عام) والمسميات الوظيفية الأخرى.

6/ توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة :

تم سؤال المبحوثين عن سنوات خبرتهم في العمل فكانت إجاباتهم على نحو ما جاء في الجدول (6)

جدول (6) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	25	20.2
5-10 سنة	24	19.4
11-15 سنة	28	22.6
أكثر من 15 سنة	48	37.9
المجموع	124	100%

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

يتضح من الجدول (6) أن غالبية أفراد العينة المبحوثة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (أكثر من 15 سنة) حيث بلغت نسبتهم (37.9) % من أفراد العينة الكلية ثم في المرتبة الثانية الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (11-15 سنة) بنسبة (22.6) % ثم في المرتبة الثالثة أفراد العينة ما بين (أقل من 5 سنوات) بنسبة (20.2) % ثم أخيراً الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين (5-10 سنة) بنسبة (19.4) % من إجمالي العينة المبحوثة.

التوزيع التكراري لعبارات الفرضية :

فيما يلي التوزيع التكراري للعبارات التي تقيس مدى توفر المقومات الأساسية لتطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط في المنشآت الصناعية :

جدول (7) التوزيع التكراري لعبارات الفرضية

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد
1/ مرونة الهيكل التنظيمي للمنشأة يسهل إجراء التعديلات الضرورية عند تنفيذ الموازنات على أساس الأنشطة .	54	43.5	64	51.6	5
2/ تقوم المنشأة بربط عملية وضع تقديرات الموازنات بالهيكل التنظيمي ونظامها المحاسبي القائم.	49	39.5	65	52.4	18
4/ الهيكل التنظيمي الخاص بالمنشأة يساهم في إشراك المستويات الإدارية المختلفة.	53	42.7	58	46.8	13

0.8	1	1.6	2	13.7	17	49.2	61	34.7	43	4/ تتمتع المنشأة بهيكل إداري سليم يساعد في نجاح تطبيق نظام الموازنة على أساس الأنشطة.
0.8	1	5.6	7	11.3	14	50	62	32.3	40	5/ الأنظمة المحاسبية المطبقة حالياً في المنشأة قادرة على توفير معلومات بشكل دقيق.
0	0	2.4	3	12.9	16	50.8	63	33.9	42	6/ لجنة إعداد الموازنة في المنشأة تتمتع بكفاءة علمية وعملية تمكنها من تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط .
0.8	1	5.6	7	22.6	28	48.4	60	22.6	28	7/ لدى المنشأة مجموعة من الخبراء يمكن الإستعانة بهم للتعرف على كيفية تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط .
0.8	1	2.4	3	6.5	8	49.2	61	41.1	51	8/ تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط يساهم في تسعير الخدمات بشكل أدق .
0	0	4	5	16.9	21	41.9	52	37.1	46	9/ تتبع لجنة الموازنة الأسس العلمية الحديثة في إعداد الموازنة على أساس الأنشطة .
1.6	2	0.8	1	6.5	8	49.2	61	41.9	52	10/ تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط يساهم في الرقابة على عناصر التكاليف وتخصيصها بشكل دقيق .
0.8	1	2.4	3	14.5	18	44.4	55	37.9	47	11/ اختلاف وتدني أسعار الخدمات المنافسة يتطلب السعي نحو تبني نظام الموازنة على أساس الأنشطة.

0.5	7	2.5	34	11.5	166	48.5	662	37	505	إجمالي العبارات
-----	---	-----	----	------	-----	------	-----	----	-----	-----------------

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.
 يتضح من الجدول (7) أن نسبة (85.5) % من أفراد العينة يوافقون على إجمالي العبارات التي تقيس (مدى توفر المقومات الأساسية لتطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط في المنشآت الصناعية) بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (3) %، أما أفراد العينة الذين لم يبدو إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (11.5) %.
 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الفرضية :

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الفرضية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى الاستجابة	الترتيب
1	مرونة الهيكل التنظيمي للمنشأة يسهل إجراء التعديلات الضرورية عند تنفيذ الموازنات على أساس الأنشطة .	4.38	0.606	87.60%	مرتفعة جداً	1
2	تقوم المنشأة بربط عملية وضع تقديرات الموازنات بالهيكل التنظيمي ونظامها المحاسبي القائم .	4.3	0.662	86.00%	مرتفعة جداً	3
3	الهيكل التنظيمي الخاص بالمنشأة يساهم في إشراك المستويات الإدارية المختلفة.	4.32	0.657	86.40%	مرتفعة جداً	2
4	تتمتع المنشأة بهيكل إداري سليم يساعد في نجاح تطبيق نظام الموازنة على أساس الأنشطة .	4.15	0.776	83.00%	مرتفعة جداً	8
5	الأنظمة المحاسبية المطبقة حالياً في المنشأة قادرة على توفير معلومات بشكل دقيق.	4.07	0.857	81.40%	مرتفعة جداً	10
6	لجنة إعداد الموازنة في المنشأة تتمتع بكفاءة علمية وعملية تمكنها من تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط .	4.16	0.736	83.20%	مرتفعة جداً	7
7	لدى المنشأة مجموعة من الخبراء يمكن الإستعانة بهم للتعرف على كيفية تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط .	3.86	0.858	77.20%	مرتفعة	11
8	تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط يساهم في تسعير الخدمات بشكل أدق .	4.27	0.758	85.30%	مرتفعة جداً	5

9	مرتفعة جداً	82.40%	0.832	4.12	تتبع لجنة الموازنة الأسس العلمية الحديثة في إعداد الموازنة على أساس الأنشطة .
10	مرتفعة جداً	85.80%	0.762	4.29	تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط يساهم في الرقابة على عناصر التكاليف وتخصيصها بشكل دقيق .
11	مرتفعة جداً	83.30%	0.82	4.17	اختلاف وتدني أسعار الخدمات المنافسة يتطلب السعي نحو تبني نظام الموازنة على أساس الأنشطة .
	مرتفعة جداً	83.80%	0.756	4.19	جميع العبارات

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

يتضح من الجدول (8) ما يلي:

1/ المتوسط الحسابي لجميع العبارات أكبر من الوسط الفرضي للدراسة (3) وأكبر من الوزن النسبي (60%) وهذه النتيجة تدل على موافقة أفراد العينة على مدى توفر المقومات الأساسية لتطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط في المنشآت الصناعية موضع الدراسة بمستوى إستجابة مرتفعة جداً حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عام مقداره (4.19) وانحراف معياري (0.756) وأهمية نسبية (83.8) % .

/ ويلاحظ من الجدول أن العبارة (مرونة الهيكل التنظيمي للمنشأة يسهل إجراء التعديلات الضرورية عند تنفيذ الموازنات على أساس الأنشطة) جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.38) بانحراف معياري (0.606) وبأهمية نسبية مرتفعة بلغت (87.6) % .

3/ تليها في المرتبة الثانية العبارة (الهيكل التنظيمي الخاص بالمنشأة يساهم في إشراك المستويات الإدارية المختلفة) بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.662) وبأهمية نسبية (86.4) % .

4/ أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت العبارة (لدى المنشأة مجموعة من الخبراء يمكن الإستعانة بهم للتعرف على كيفية تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط) حيث بلغ متوسطها (3.86) وانحراف معياري (0.858) وأهمية نسبية بلغت (77.2) % .

اختبار فرضية الدراسة :

(تمتلك المنشآت الصناعية المقومات الأساسية لتطبيق أسلوب الموازنة على أساس النشاط)

جدول (9)

قيمة مربع كاي ودرجة الحرية ومستوى المعنوية لعبارات الفرضية

م	العبارات	قيمة كاي تربيع	درجات الحرية	مستوى المعنوية
1	مرونة الهيكل التنظيمي للمنشأة يسهل إجراء التعديلات الضرورية عند تنفيذ الموازنات على أساس الأنشطة .	103.2	3	0

0	3	91.9	تقوم المنشأة بربط عملية وضع تقديرات الموازنات بالهيكل التنظيمي ونظامها المحاسبي القائم.	2
0	2	92.4	الهيكل التنظيمي الخاص بالمنشأة يساهم في إشراك المستويات الإدارية المختلفة.	3
0	4	112.5	تتمتع المنشأة بهيكل إداري سليم يساعد في نجاح تطبيق نظام الموازنة على أساس الأنشطة.	4
0	4	105.4	الأنظمة المحاسبية المطبقة حالياً في المنشأة قادرة على توفير معلومات بشكل دقيق.	5
0	3	69.4	لجنة إعداد الموازنة في المنشأة تتمتع بكفاءة علمية وعملية تمكنها من تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط .	6
0	4	33.9	لدى المنشأة مجموعة من الخبراء يمكن الإستعانة بهم للتعرف على كيفية تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط .	7
0	4	86.4	تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط يساهم في تسعير الخدمات بشكل أدق .	8
0	3	46.3	تتبع لجنة الموازنة الأسس العلمية الحديثة في إعداد الموازنة على أساس الأنشطة .	9
0	4	79.3	تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط يساهم في الرقابة على عناصر التكاليف وتخصيصها بشكل دقيق.	10
0	4	100.5	اختلاف وتدني أسعار الخدمات المناهضة يتطلب السعي نحو تبني نظام الموازنة على أساس الأنشطة .	11
0	4	83.7	جميع العبارات	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2021م.

يتضح من الجدول (9) ما يلي:

1. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الأولى (103.2) وهي أكبر من القيمة الجدولية (7.81) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.38) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جداً على العبارة (مرونة الهيكل التنظيمي للمنشأة يسهل إجراء التعديلات الضرورية عند تنفيذ الموازنات على أساس الأنشطة) .

2. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الثانية (91.9) وهي أكبر من القيمة الجدولية (7.81) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.30) والوسط

- الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جداً على العبارة (تقوم المنشأة بربط عملية وضع تقديرات الموازنات بالهيكل التنظيمي ونظامها المحاسبي القائم).
3. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الثالثة (92.4) وهي أكبر من القيمة الجدولية (5.37) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.32) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جداً على العبارة (الهيكل التنظيمي الخاص بالمنشأة يساهم في إشراك المستويات الإدارية المختلفة) .
4. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الرابعة (112.5) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.15) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جداً على العبارة (تتمتع المنشأة بهيكل إداري سليم يساعد في نجاح تطبيق نظام الموازنة على أساس الأنشطة) .
5. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الخامسة (105.4) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.07) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جداً على العبارة (الأنظمة المحاسبية المطبقة حالياً في المنشأة قادرة على توفير معلومات بشكل دقيق) .
6. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة السادسة (69.4) وهي أكبر من القيمة الجدولية (7.81) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.16) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جداً على العبارة (لجنة إعداد الموازنة في المنشأة تتمتع بكفاءة علمية وعملية تمكنها من تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط) .
7. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة السابعة (33.9) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (3.86) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة على العبارة (لدى المنشأة مجموعة من الخبراء يمكن الإستعانة بهم للتعرف على كيفية تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط) .
8. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الثامنة (86.4) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.27) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جداً على العبارة (تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط يساهم في تسعير الخدمات بشكل أدق) .
9. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة التاسعة (46.5) وهي أكبر من القيمة الجدولية (7.81) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.12) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جداً على العبارة (تتبع لجنة الموازنة الأسس العلمية الحديثة في إعداد الموازنة على أساس الأنشطة) .
10. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة العاشرة (79.3) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.29) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جداً على العبارة (تطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط يساهم في الرقابة على عناصر التكاليف وتخصيصها بشكل دقيق) .

11. بلغت قيمة (كاي تربيع) للعبارة الحادية عشر (100.5) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة (4.17) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جداً على العبارة (اختلاف وتدني أسعار الخدمات المنافسة يتطلب السعي نحو تبني نظام الموازنة على أساس الأنشطة).

12. بلغت قيمة (كاي تربيع) لجميع العبارات (83.7) وهي أكبر من القيمة الجدولية (9.48) عند مستوى دلالة معنوية 5% وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجمالي العبارات (4.19) والوسط الفرضي للدراسة (3) ولصالح الموافقين بمستوى موافقة مرتفعة جداً على إجمالي العبارات التي تقيس مدى توفر المقومات الأساسية لتطبيق نظام الموازنة على أساس النشاط في المنشآت الصناعية، وعليه فقد تم التحقق من صحة الفرضية والتي تنص على (تمتلك المنشآت الصناعية المقومات الأساسية لتطبيق أسلوب الموازنة على أساس النشاط).

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

مما تقدم يمكن استخلاص النتائج الآتية:

1/ تتوفر لدى المنشآت الصناعية والمقومات الأساسية لتطبيق أسلوب الموازنات على أساس الأنشطة حيث يتبين أن جميع المقومات المقترحة في الدراسة هي موجودة بالفعل وتمثل بنية تحتية وأساس لتطبيق النظام.

2/ أوضحت الدراسة أن مرونة الهيكل التنظيمي للمنشأة يسهل إجراء التعديلات الضرورية عند تنفيذ الموازنات على أساس الأنشطة.

3/ بينت الدراسة أن الهيكل التنظيمي الخاص بالمنشأة يسهم في إشراك المستويات الإدارية المختلفة عند إعداد الموازنات.

4/ تتمتع المنشأة بهيكل إداري سليم مما ساعد في نجاح تطبيق أسلوب الموازنة على أساس النشاط وزيادة قدرتها التنافسية.

5/ توافر أنظمة محاسبية متقدمة لدى المنشآت الصناعية أعطى مؤشراً إيجابياً على وجود بنية تحتية لتطبيق أسلوب الموازنة على أساس النشاط

ثانياً: التوصيات

توصلت الدراسة من خلال ما تم عرضه من النتائج إلى التوصيات الآتية:

1/ عقد المزيد من الدورات التدريبية المتخصصة لأعضاء لجنة الموازنة حول أهمية التطبيق والمنافع والمزايا وتبيان أوجه الاختلاف بينه وبين النظام التقليدي.

2/ التخطيط لتطبيق أسلوب الموازنة على أساس الأنشطة في المنشأة وذلك عن طريق الإستعانة بخبراء ومستشارين مؤهلين ومتخصصين ولديهم الدراية والخبرة الكافية في مجال هذا التطبيق.

3/ يوصي الباحث بإنشاء أقسام مستقلة للموازنات في المنشآت الصناعية وتدعيمها بالكوادر البشرية المؤهلة علمياً وعملياً، وهذه المسألة أساسية في مجال تطبيق أسلوب الموازنة على أساس النشاط.

4/ تدريب العاملين بالمنشأة على أسلوب الموازنة على أساس الأنشطة لضمان القدرة التنافسية لدى المنشأة.

5/ القيام بالمزيد من البحوث والدراسات لتطوير الموازنة على أساس النشاط وتطبيقها بشكل فعال.

المراجع

- 1/ عبد العال ، طارق حماد ، 2005م ، الموازنات التقديرية نظرة متكاملة ، الدار الجامعية ، مصر ، ص 1175
- 2/ يوسف ، محمد محمود ، 1995 ، نموذج مقترح لمحاكاة العلاقة بين محركات التكلفة ودقة بيانات محاسبة تكلفة النشاط ، مجلد البحوث العلمية ، كلية التجارة . جامعة الإسكندرية ، مجلد الثاني وثلاثين ، ص 25
- 3/ ديبان ، السيد عبد المقصود ، 1999م ، النماذج الكمية في المحاسبة الإدارية واتخاذ القرارات، دار المعرفة الجامعية ، ص 207
- 4/ شادي ، علي محروس ، 1992م ، الموازنة التخطيطية ، القاهرة ، مكتبة عين شمس ، ص 14
- 5/ محمد ، خالد حماد ، 2012م ، نموذج مقترح لتطبيق الموازنة على أساس الأنشطة ، دراسة حالة على مستشفى دار السلام بخان يونس ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين ، ص 32
- 6/ الحبيطي ، قاسم محسن ، 2002م ، استخدام منهج التكلفة على أساس الأنشطة في تحديد كلفة الخدمة في المنشآت الصحية : دراسة حالة في مستشفى الأميرة ، الأردن ، مجلة تنمية الرافدين ، ص 281
- 7/ الحسن ، أمل مصطفى ، 2010م ، إعداد موازنة التكاليف الصناعية غير المباشرة باستخدام مدخل الأنشطة- دراسة تطبيقية، الإسكندرية ، جامعة الإسكندرية التجارية، رسالة ماجستير غير منشورة ، ص 82
- 8/ العبيدي ، صبيحة برزات ، 2000م ، دور الموازنة المرنة على أساس النشاط في الرقابة على التكاليف ، رسالة ماجستير في المحاسبة ، الناصرية ، العراق ، المعهد التقني ، 2000م ، ص 41
- 9/ بشير ، فارس هاشم عبد الله ، 2007م ، دور نظام التكاليف على أساس النشاط في قياس تكلفة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، الخرطوم، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، كلية الدراسات العليا ، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير
- 10/ عبد العال ، محمد عبد الغني عبد الحي ، 2013م ، تحقيق التكامل بين منهجي الموازنة على أساس الأنشطة وما بعد الموازنة بهدف زيادة فعالية نظم إدارة الأداء، رسالة ماجستير في المحاسبة غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر
- 11/ أحمد ، عبد الإله مصطفى إبراهيم ، 2016م ، الموازنة على أساس النشاط ودورها في التخطيط والرقابة، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية السودانية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في المحاسبة، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا
- 12/ سالم ، نصر الدين صلاح فضل الله ، 2016م ، الموازنات التخطيطية على أساس النشاط ودورها في التكاليف وتطوير المنتجات، رسالة ماجستير في التكاليف والمحاسبة الإدارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا