

المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

المجلد الرابع

الإصدار التاسع والثلاثون

تاريخ النشر: 5 – 7 – 2022م

ISSN : 2706-6495

المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

مجلة علمية دولية محكمة، تصدر المجلة دورياً كل شهر

الإصدار التاسع والثلاثون كاملاً | 2022-7-5م

Email: editor@ajrsp.com

رئيس التحرير :

أ.د. ختام احمد النجدي

الهيئة الاستشارية :

أ.د/ رياض سعيد علي المطيري

د/ عائشة عبد الحميد

أعضاء لجنة التحكيم :

أ.د/ عذاب العزيز الهاشمي

د/ صالح بن بشير بن سليمان بوشلاغم

أ.د/ خالد ابراهيم خليل ابو القمصان

أ.د/ وصفي ياسين عباس

د/ أبو عبيدة طه جبريل علي

د/ بدر الدين براحلية

أ.م.د. زينب رضا حمودي

د / بسمة مرتضى محمد فودة

د/ وصال علي الحماده بنت سعاد

د/ تميم موسى عبدالله الكراد

د/ نوال حسين صديق

د/ أسامة عبد الوهاب محمد إبراهيم

قائمة الأبحاث المنشورة:

رقم الصفحة	التخصص	الدولة	اسم الباحث	عنوان البحث	NO
23 - 5	نظم المعلومات الجغرافية	المملكة العربية السعودية	الدكتورة/ فاطمة موسى يحيى مطاعن	التباين المكاني لجرائم التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية	1
52 - 24	المناهج وطرق تدريس	المملكة العربية السعودية	الدكتورة/ هيفاء محمد عبد الرحمن الربيعان	التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة وتأثيرها على التحصيل الدراسي لدى الطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم	2
82- 53	العلوم السياسية	ليبيا	الباحث/ منير علي محمد بوحماله	وسائل توظيف القوة الناعمة	3
112- 83	إدارة الأعمال	المملكة العربية السعودية	الباحث/ تركي بن سلامه بخيت الجهني	مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية	4
153-113	الاقتصاد الإسلامي	المملكة العربية السعودية	الباحث/ فايز لافي العنزي	رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي (دراسة تطبيقية على فرع المدينة المنورة خلال الفترة 1429 - 1439 هـ)	5
172-154	دراسات إسلامية	مملكة البحرين	الباحث/ عبد الله أيمن هلال	المدين المماطل (شرح المعيار رقم ثلاثة من المعايير الشرعية لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية)	6
203-173	الحديث وعلومه	المملكة العربية السعودية	الباحثة/ لمياء بنت سليمان بن وائل التويجري	الأوبئة في السنة النبوية (دراسة موضوعية)	7

224-204	علم المعلومات	المملكة العربية السعودية	الباحث/ عبد العزيز علي عبد الله القحطاني، الدكتور/ أمين علي أحمد الرباعي	تسويق خدمات المعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي للمكتبة الرقمية السعودية	8
242-225	الفقه وأصوله	فلسطين	الدكتور/ محمد مطلق محمد عساف، الباحث/ معتصم يوسف عمر كميل	حكم تشريع حد أدنى لسن الزواج في الفقه الإسلامي	9
253-243	القانون	الجزائر	د/ عائشة عبد الحميد	أحكام خطف القاصر المخطوبة والزواج بها	10

التباين المكاني لجرائم التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية

Spatial Variation of Customs Smuggling Crimes in the Kingdom of Saudi Arabia Using Geographic Information Systems

إعداد الدكتورة/ فاطمة موسى يحيى مطاعن

أستاذ مساعد، قسم نظم المعلومات الجغرافية، جامعة جدة، المملكة العربية السعودية

Email: fmotaen@uj.edu.sa

المخلص:

سعت الدراسة لبحث جرائم التهريب الجمركي عبر مختلف المنافذ الجمركية بالمملكة العربية السعودية، وذلك لما لدراسة هذا الموضوع من أهمية لكشف العمليات المستهدفة لأمن واقتصاد المملكة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستهدفت التعرف على أكثر المنافذ الجمركية تعرضا لجرائم التهريب الجمركي مع الكشف عن التباين المكاني لتوزيع جرائم التهريب، واعتمدت الدراسة على التقرير السنوي الصادر من الهيئة العامة للزكاة والضريبة والجمارك.

وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج كان أهمها استهداف المملكة العربية السعودية بمحاولات تهريب المخدرات والذخيرة الحية والأموال. كما جاءت المنافذ البرية في المرتبة الأولى بين باقي المنافذ الجمركية والتي شهدت مختلف أنماط التهريب الجمركي. وقد سجل منفذ الحديثة أعلى محاولات للتهريب الجمركي حيث شهد نمط واحد من محاولات التهريب سجلت لتهريب حبوب الكبتاجون المخدر.

كما اثبتت الدراسة ارتفاع قيمة المواد المهربة والتي تقدر بملايين الريالات ذلك ان اغلب المواد هي مواد حساسة لذا تم استهداف المنافذ الجمركية البرية والجوية لضمان السرعة في توصيل المواد المهربة لغلاء أسعارها وما يكمن خلف تهريبها من نوايا ضد المملكة العربية السعودية.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات منها: ضرورة تمكين الباحثين من البيانات المتوفرة لدى هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لعمل الأبحاث العلمية ووضع التوصيات المناسبة للحد من انتشار المشكلة، ولبناء قاعدة بيانات وصفية ومكانية لموضوع الدراسة. كما اوصت الدراسة بضرورة تكثيف الحملات التوعوية للشباب للتوعية بأضرار المخدرات والأعمال المناهية لقوانين الدولة.

الكلمات المفتاحية: التباين المكاني، التهريب الجمركي، نظم المعلومات الجغرافية، الجريمة.

Spatial Variation of Customs Smuggling Crimes in the Kingdom of Saudi Arabia Using Geographic Information Systems

Abstract:

The purpose of the study was to examine the various customs ports in the Kingdom of Saudi Arabia in order to uncover the operations that are aimed at harming the Kingdom's security and economy. The study relied on the annual report of the General Authority for Zakat, Tax, and Customs for the distribution of smuggling crimes.

Land ports ranked first among the rest of the customs ports, which witnessed various types of customs smuggling. Al-Haditha port recorded the highest attempts at customs smuggling, as it witnessed one type of smuggling attempt recorded to smuggle the narcotic Captagon pills. According to a study carried out by the Ministry of Economy, Trade and Industry, customs outlets in Saudi Arabia have been targeted to ensure speedy delivery of smuggled materials due to their high prices and the intentions behind smuggling against the Kingdom of Saudi Arabia.

The study came up with a number of recommendations, including the necessity of enabling researchers from the data available with the Zakat, Tax and Customs Authority to conduct scientific research and to develop appropriate recommendations to limit the spread of the problem, and the necessity of building a descriptive and spatial database for the subject of the study. The study also recommended the need to intensify awareness campaigns for young people to raise awareness of the harms of drugs and actions contrary to the laws of the state.

Keywords: Spatial variation, customs smuggling, geographic information systems, crimes.

المقدمة:

يعد موضوع التهريب الجمركي Customs Smuggling احدى الموضوعات الحيوية التي تستحوذ على اهتمام الباحثين من مختلف التخصصات العلمية لما له من تبعات اقتصادية وسياسية تستهدف أمن المجتمعات Community Security، كما ان بعض تلك الجرائم تعد من الجرائم العابرة للحدود Cross Border Crimes وتنظمها تشكيلات عصابية دولية بالاتفاق مع أطراف لهم يتواجدون بداخل الدول المستهدفة.

لذا تولي الحكومات في مختلف دول العالم جل اهتمامها بمجابهة هذه الجرائم Crimes من خلال استخدام أحدث الأجهزة الالكترونية بل وأجهزة الأشعة السينية والحرارية Thermal Radiation للكشف عنها، لآثارها الخطيرة المدمرة للفرد والمجتمع. كما تشرع العديد من الدول قوانينها الخاصة، والعقوبات المقررة لارتكاب جرائم التهريب الجمركي Customs Smuggling حسب نوع المضبوطات التي يتم اكتشافها والحجز عليها.

وتعد المملكة العربية السعودية احدى الدول المستهدفة لمكانتها الاقتصادية وثقلها السياسي والديني، الذي اكسب المملكة سلطة عالية ومكانة مرموقة بين كافة دول العالم العربي والإسلامي، بل امتد أثر المملكة العربية السعودية عالميا لما عرفت به من علاقات دبلوماسية Diplomatic Relations مميزة. ما جعلها احدى الدول المستهدفة Target Countries من بعض الأطراف الخارجية للمساس بأمنها واقتصادها.

لذا تأتي هذه الدراسة للتعرف على حجم جرائم التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية عبر مختلف منافذها الجمركية Customs Ports، مع الكشف عن اهم المنافذ الجمركية المستهدفة، وتحديد نوعية المضبوطات واهم الطرق المتبعة للتهريب الجمركي، وستلجأ الدراسة لاستخدام برنامج ARC GIS 10.8 لإجراء كافة التحليلات المكانية للدراسة.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تتناول الدراسة مشكلة جرائم التهريب الجمركي حيث تعد من الجرائم ذات الطابع الاقتصادي السياسي Crimes of an Economic and Political Nature، والتي تهدد أمن المجتمع Community Security، وبالرغم من أهمية دراسة هذه المشكلة الا ان الدراسات المكانية Spatial Studies لم تعنى بدراسة هذه الجريمة، لذا تعد هذه الدراسة اول دراسة حسب علم الباحثة تتناول موضوع التهريب الجمركي بالتركيز على معدل التباين المكاني Spatial Contrast Ratio لانتشار عمليات التهريب عبر مختلف المنافذ الجمركية بالمملكة العربية السعودية حسب البيانات المتوفرة للدراسة.

وتسعى الدراسة للإجابة عن التساؤلات البحثية التالية:

1. ما حجم جرائم التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية؟
2. ماهي أكثر المنافذ الجمركية المستهدفة بالتهريب؟
3. ما أكثر أنماط التهريب التي تستهدف المملكة العربية السعودية؟

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على أكثر المنافذ الجمركية Customs Ports استهدافا من قبل المهربين.
2. الكشف عن التباين المكاني Spatial Contrast لجرائم التهريب الجمركي عبر مختلف المنافذ الجمركية.
3. تحديد الخصائص العامة لجرائم التهريب الجمركي Customs Smuggling في المملكة العربية السعودية.
4. التعرف على أكثر أنواع جرائم التهريب استهدافا للمملكة.

منهجية الدراسة:

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم تحليل كافة البيانات المتحصل عليها من هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وسيتم التعامل مع البيانات الخاصة بجرائم التهريب الجمركي لعام 2021م التي تم القبض على مرتكبيها عبر مختلف المنافذ الجمركية-حسب البيانات المتوفرة لدى الباحثة من الجهة-وقد بلغت البيانات المتحصل عليها من الهيئة 83 جريمة.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله والذي يركز على أحد أهم القضايا الحساسة التي تستهدف امن المجتمع لذا تستعرض الدراسة أهميتها من الجانبين التاليين:

الأهمية العلمية:

1. أول دراسة حسب علم الباحثة تتناول الخصائص المكانية Spatial Characteristics لجرائم التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية.
2. إثراء الدراسات المكانية Spatial Studies بمختلف الموضوعات الاجتماعية وتأتي دراسة الجرائم على اختلافها في طليعة تلك الدراسات.
3. حث الباحثين على تناول الموضوعات التي تمس قضايا الأمن الوطني والاقتصادي National and Economic Security.

الأهداف العملية:

1. تشكل هذه الدراسة أهمية للمسؤولين في هيئة الزكاة والضريبة والجمارك بتوجيه النظر نحو العوامل المكانية Spatial Factors التي تساعد على ارتكاب جرائم التهريب الجمركي.
2. توجيه مؤسسات الضبط الاجتماعي Social Control Institutions نحو أهمية استخدام نظم المعلومات الجغرافية في دراسة كافة الجرائم والمشكلات الاجتماعية.

أدوات الدراسة:

تعتمد الدراسة على الأدوات التالية:

1. الخريطة الرقمية للمملكة العربية السعودية، وسيتم تحديد المنافذ الجمركية الخاصة بالدراسة حسب البيانات المتاحة.
2. التقارير الصادرة من هيئة الزكاة والضريبة والجمارك السعودية لعام 2021م.

- جدير بالذكر ان البيانات المتوفرة لدى الباحثة من قبل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لا تشمل كافة المنافذ الجمركية لذا ستقتصر الدراسة على المنافذ التي ورد ذكرها في التقارير، وستعتمد كذلك على عرض المتغيرات المتوفرة في التقارير المتحصل عليها من الهيئة، بالرغم افتقارها لتحديد البيانات التالية (جنسيات المهربين، عدد المشاركين، المستقبليين للشحنات وجنسياتهم) فعلى الرغم من أهمية تحليل هذه البيانات الا ان التقارير لم تتضمنها، ويرجع ذلك إلى بعض الأسباب الأمنية.

3. الكتب والدوريات ومواقع الويب الرسمية.

4. برنامج ARC GIS 10.8 وملحقاته التحليلية المتوفرة في بيئة برنامج ARC MAP.

إجراءات الدراسة:

تتضمن الدراسة الإجراءات التالية:

1. بناء قاعدة بيانات Shapefile لتضمين كافة بيانات التهريب الجمركي.
2. استخدام التحليل الكمي في بيئة نظم المعلومات الجغرافية لتمثيل كافة جرائم التهريب الجمركي.
3. تمثيل كافة المنافذ الجمركية حسب ما تتضمنه تقارير هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لعام 2021م والتي تمثل الحدود المكانية والموضوعية للدراسة.

الدراسات السابقة:

تعد دراسة جرائم التهريب الجمركي Customs smuggling crimes احدى الموضوعات الحديثة، والتي لا تتوفر عنها سوى بعض الدراسات القانونية والجنائية، إلا ان الدراسات التي تركز على الجوانب المكانية تكاد تكون منعدمة، حيث لم تعثر الباحثة على أي دراسة مكانية تتعلق بموضوع الدراسة، لذا سيتم استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بالجريمة بشكل عام على النحو التالي:

تناول الفاضل (2017م) العلاقة بين ظاهرة الجريمة والبيئة الحضرية مقارنة بين منطقة طيبة الأحامدة ومنطقة كافوري، واعتمد في دراسته على المنهج التحليلي الوصفي المقارن، وقد جاءت الدراسة بهدف الوصول لبيئة حضرية تحد من انتشار الجريمة في ولاية الخرطوم، مع الوصول لمعايير تخطيطية وتصميمية واجتماعية تحد من انتشار ظاهرة الجريمة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: عدم تعريف وتحديد نوع استعمالات الأرض من خلال الفصل بين العام والخاص، عدم تنظيم الفضاءات الخارجية هو عامل أساسي لظهور أو اختفاء الفضاءات قليلة الاستخدام والتي تعتبر مصدر أساسي لظهور الجرائم.

كما توصلت الدراسة لعدد من التوصيات كان أهمها: ضرورة التعمق في التمييز بين التمدن والتحضر في المفهوم العام والتعمق في دراسة مفهوم الحيزية لأهميته في فهم السلوك الحيزي للإنسان مع ضرورة العمل على تخطيط منطقة طيبة الأحامدة. بحث مبارك (2017م) عن جريمة السرقة والسطو في محافظات غزة، معتمدا في دراسته على عدة مناهج منها: المنهج الوصفي، والتاريخي والتحليلي والديناميكي، مستهدفا التعرف على حجم جرائم السرقة والسطو في محافظات غزة، مع التعرف على خصائص الجريمة وأماكن انتشارها. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: ان السبب الرئيسي في ارتفاع جريمة السرقة والسطو هو الأوضاع الاقتصادية، كما ثبت ان هناك تباين واضح في عدد جرائم السرقة والسطو حسب توزيعها على مراكز الشرطة.

وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها: تحسين الظروف الاقتصادية حيث ان لها تأثير كبير في معدلات الجريمة، وتحسين البيئة الطبيعية لما لها من ارتباط بمعدلات الجريمة.

قامت مطاعن (2017م) بدراسة الجرائم الأخلاقية للمرأة في مدينة مكة المكرمة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وهدفت من دراستها إلى تحديد التباين المكاني لجرائم المرأة الأخلاقية مع تحديد العوامل البيئية المؤثرة في هذا النوع من الجرائم، كما سعت الدراسة إلى بحث العلاقة بين مكان سكن المجرمات ومواقع ارتكاب جرائمهن، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: ان هناك تركزا للجرائم ومواقع السكن في الأحياء القريبة من القلب التجاري للمدينة كما أظهرت النتائج وجود علاقة بين التوزيع الجغرافي للسكان وتوزيع الجرائم الأخلاقية.

درست أبو السعود (2016م) الجريمة في محافظة الجيزة، معتمدة على مناهج متعددة لتحقيق اهداف الدراسة، كالمنهج التاريخي والتحليلي والايكولوجي والسلوكي، حيث تهدف من خلال استخدامها لهذه المناهج لتحقيق الأهداف التالية: محاولة التعرف على مناطق تصدير واستيراد الجريمة داخل نطاق المحافظة مع رصد العوامل المؤثرة على انتشار الجريمة ودراسة تطور واتجاه الأنواع المختلفة للجرائم في المحافظة.

وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج كان من أبرزها: ان الجريمة في محافظة الجيزة قد خضعت لنفس المؤثرات البيئية التي تخضع لها في مناطق أخرى من العالم، كما اثرت خصائص عناصر المناخ بدرجات متفاوتة في معدلات الجريمة، كما كشفت الدراسة وجود صلة مباشرة بين الجريمة والبطالة.

وتوصلت الدراسة لعدد من التوصيات كان أهمها: إزالة وتأهيل مناطق السكن العشوائي وزيادة الاهتمام بالخدمات الأمنية بزيادة اعداد قوى الأمن.

التحليل والمناقشة:

تعد جرائم التهريب الجمركي Customs Smuggling احدي الجرائم التي تؤثر على كافة افراد المجتمع، لذا اولت الحكومة السعودية اهتمامها بفرض العقوبات على مرتكبيها، بل واستخدمت لمحاربة هذه المشكلة أحدث أنواع الأجهزة التكنولوجية Technological Devices للكشف عن مختلف أنواع المهربات، حتى الأشعة السينية والحرارية X-ray and Thermal، ويرجع ذلك إلى تقدير الجهات الأمنية للطرق المبتكرة التي يتبعها المهربين للنفوذ من الأجهزة الأمنية. لذا جاءت هذه الدراسة للبحث في هذه المشكلة من خلال عرضها في عدة محاور على النحو التالي:

أولاً: الخصائص العامة لجرائم التهريب الجمركي:

يناقش هذا الجزء من الدراسة كافة المتغيرات الوصفية Descriptive Variables التي تم الحصول عليها من تقارير هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لعام 2021م، والتي تضمنت بعض المتغيرات التي يمكن عرضها على النحو التالي:

1- أنماط جرائم التهريب الجمركي:

بدراسة متغير نوع جريمة التهريب، يتضح ان أكثر أنواع جرائم التهريب شيوعاً هو محاولة تهريب حبوب الكبتاجون المخدرة The Drug Captagon وذلك بنسبة (44.6%)، يليه محاولة تهريب مادة الشبو المخدرة بنسبة (10.8%)، ويلاحظ من النتائج السابقة ان ما يعادل (78.2%) من اجمالي محاولات جرائم التهريب هي من نصيب تهريب المخدرات Drugs Smuggling (جدول:1).

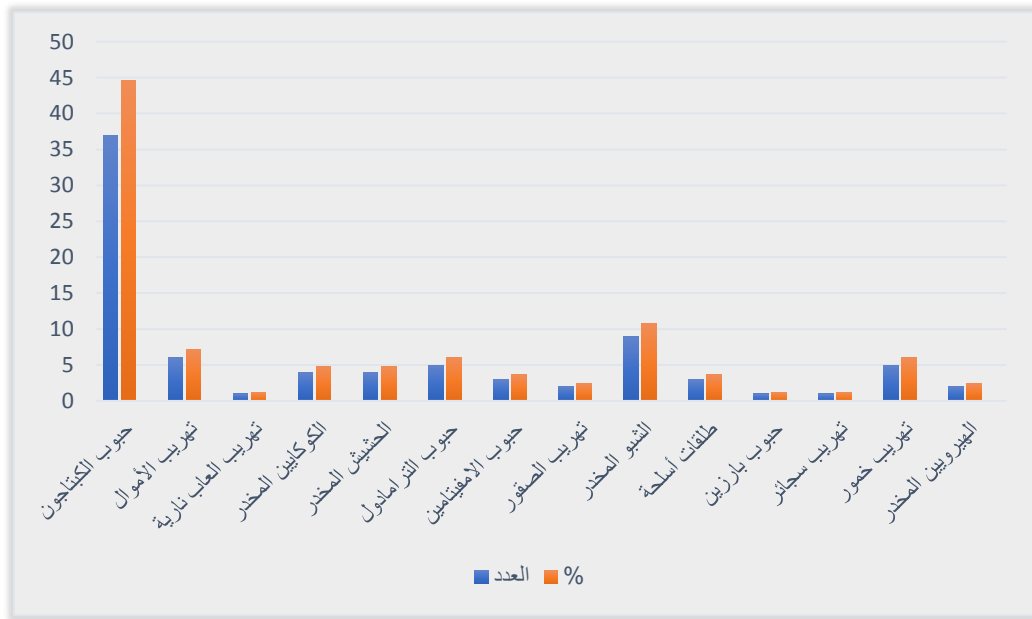
ما يعني ان مجتمع المملكة العربية السعودية يعد من المجتمعات المستهدفة، فكما هو معلوم ان المخدرات تعد من المؤثرات العقلية التي يؤدي انتشارها إلى مشاكل اجتماعية لا حصر لها، وتتطلب خططا علاجية تكلف الدولة أموالاً طائلة في حال انتشارها. ولا عجب ان المخدرات تعد الجريمة الأكثر شيوعاً بين باقي أنماط جرائم التهريب الجمركي حيث انها تعد من أعلي أنواع المواد واخفها وزناً وأسهلها إخفاءً، وما يؤكد ذلك تعدد أساليب التمويه التي يتبعها المهربين كمحاولة منهم للنفوذ بهذه المواد إلى داخل البلاد (شكل: 1).

جدول (1) أنماط جرائم التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية لعام 2021م

النوع	العدد	%
حبوب الكبتاجون	37	44.6
تهريب الأموال	6	7.2
تهريب ألعاب نارية	1	1.2
الكوكايين المخدر	4	4.8
الحشيش المخدر	4	4.8
حبوب الترامادول	5	6

3.6	3	حبوب الأفيثامين
2.4	2	تهريب الصقور
10.8	9	مادة الشبو المخدر
3.6	3	طلقات أسلحة نارية
1.2	1	حبوب بارزين المخدرة
1.2	1	تهريب سجناء
6	5	تهريب خمر
2.4	2	مسحوق الهيرويين
100	83	المجموع

شكل (1) أنماط جرائم التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية لعام 2021م



2- طريقة التهريب:

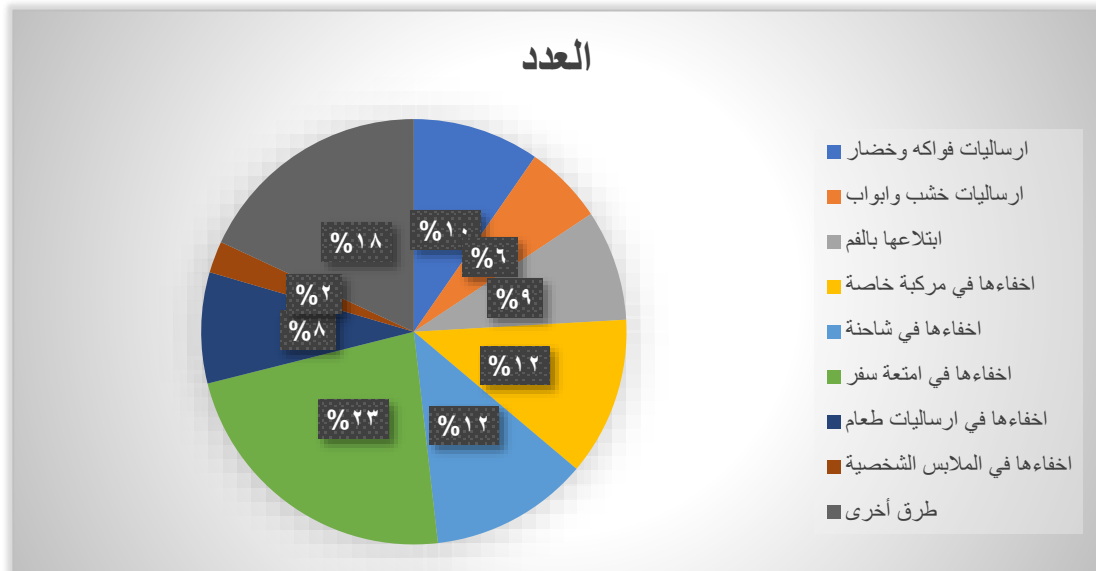
يوضح جدول (2) طرق التهريب المتبعة خلال عام 2021م، حيث اتضح ان غالبية المهربين (22.9%) قاموا بإخفاء المواد داخل امتعة السفر Travel Baggage بطريقة احترافية، كشفت عنها عمليات التفتيش الجمركي بعد الاشتباه بها. فيما تساوت نسبة عمليات التهريب التي استخدمت المركبات الخاصة والشاحنات لإخفاء المواد المهربة فبلغت (12%)، حيث اتبع المهربين ضمن هذه الوسائل طرق احترافية في إخفاء المواد عبر وضعها داخل إطارات السيارات والدركسون (المقود)، والبعض الآخر افترض ارضيات الشاحنات بالممنوعات.

جدير بالذكر ان كافة عمليات محاولات التهريب ضمن تلك الوسائل سجلت لتهريب المخدرات بشتى أنواعها، وتهريب الصقور والأموال (شكل: 2).

جدول (2) طرق التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية لعام 2021م

طرق التهريب	العدد	%
اخفاءها داخل ارساليات فواكه وخضار	8	9.6
اخفاءها داخل ارساليات خشب وابواب	5	6
اخفاءها عن طريق ابتلاعها بالفم	7	8.4
اخفاءها داخل مركبات خاصة	10	12
اخفاءها داخل شاحنات نقل	10	12
اخفاءها في امثلة السفر	19	22.9
اخفاءها في ارساليات طعام	7	8.4
اخفاءها في الملابس الشخصية	2	2.4
طرق أخرى متعددة	15	18.1
المجموع	83	100

شكل (2) طرق التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية لعام 2021م



3- كمية المضبوطات:

يتضح من تحليل جدول (3) تباين كمية المضبوطات التي تم ضبطها والقبض على مرتكبيها من قبل موظفي الجمارك Customs Officials، إلا أن ما تجدر الإشارة إليه أن أغلب المضبوطات تقدر قيمتها بملايين الريالات، ذلك أن أغلبها هي عبارة عن مواد حساسة مثل: المخدرات والخمور والذخيرة الحية (الرصاص) وبعض الطيور مرتفعة الثمن كالصقور.

جدول (3) كمية مضبوطات جرائم التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية لعام 2021م

أنواع المواد المهربة	كمية المضبوطات	طريقة التهريب
حبوب الكبتاجون	4.540.000 حبة	ارسالية كراتين برتقال
حبوب الكبتاجون	5.3 ملايين حبة	ارسالية رمان
تهريب اموال	2.765.000 ريال	مخبأة داخل احدى الشاحنات
تهريب العاب نارية	1.2 مليون حبة	ارسالية العاب اطفال
الكوكايين المخدر	1.6 كيلوجرام	احشاء رجل وامرأة
الكوكايين المخدر	918.5 جرام	احشاء رجل
الحشيش المخدر	306.5 كيلوجرام	مخبأة داخل احدى الشاحنات
الحشيش المخدر	115 كيلو جرام	مخبأة داخل احدى الشاحنات
حبوب الكبتاجون	5.3 مليون حبة	ارسالية رمان
حبوب الكبتاجون	1.323 مليون حبة	ارسالية فراء
حبوب الكبتاجون	15 مليون حبة	ارسالية عنب
حبوب الكبتاجون	2.609.202 حبة	مخبأة داخل احدى الشاحنات

جدول (3) كمية مضبوطات جرائم التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية لعام 2021م

أنواع المواد المهربة	كمية المضبوطات	طريقة التهريب
حبوب الكبتاجون	1.304.601 حبة	مخبأة في تجايف حجر
حبوب الكبتاجون	14.445.335 حبة	ارسالية خشب
حبوب الكبتاجون	8.753.432 حبة	ارسالية جريش
حبوب الكبتاجون	3.106.214 حبة	ارسالية حلويات
خمور	5880 زجاجة	مخبأة في قوالب زبدة
حبوب الكبتاجون	4450 حبة	مخبأة في دعاسات بلاستيكية
حبوب الكبتاجون	19.2 مليون حبة	مخبأة في نبتة المته

مخبأة داخل أكياس الفواكه	25.4 مليون حبة	حبوب الكبتاجون
مخبأة داخل الواح أسقف مستعارة	2.5 مليون حبة	حبوب الكبتاجون
مخبأة في ارسالية خضار	10.1 مليون حبة	حبوب الكبتاجون
مخبأة في مركبة خصوصي	2.579 ألف حبة	حبوب الكبتاجون
مخبأة في مركبة خصوصي	2.553 مليون حبه	حبوب الكبتاجون
مخبأة في طفاية حريق شاحنة	26 ألف حبة	حبوب الكبتاجون
مخبأة في حقيبة سفر	948.300 ريال	تهريب أموال
مخبأة في حقيبة سفر	679.000 ريال	تهريب أموال
مخبأة في حقيبة سفر	415.500 ريال	تهريب اموال
مخبأة في شاحنة	1.404.000 حبة	حبوب الكبتاجون
ارسالية حلوى	884 ألف حبة	حبوب الكبتاجون
ارسالية تفاح	520 ألف حبة	حبوب الكبتاجون
ارسالية حلوى وكاسترد	1000 حبة	حبوب الكبتاجون
مخبأة في حافلة ركاب	100.000 حبة	حبوب الكبتاجون
مخبأة في حافلة ركاب	84.737 حبة	حبوب الكبتاجون
احشاء امرأة على شكل كبسولات	1.125 كيلو جرام	الكوكايين
احشاء امرأة	297 جرام	الكوكايين
مخبأة في مركبة خصوصي	99.10.00 حبة	حبوب الكبتاجون
مخبأة في حقيبة سفر	1000 حبة	حبوب الترامادول
مخبأة داخل علب مأكولات	665 حبة	حبوب الإمفيتامين
مخبأة داخل حقيبة يدوية	22.900 حبة	حبوب الإمفيتامين
مخبأة داخل مركبة خصوصي	115.755 حبة	حبوب الكبتاجون
مخبأة داخل مركبة خصوصي	3 صقور	تهريب صقور
مخبأة في احشاء امرأة	822 جرام	الهرويين
مخبأة في احشاء رجل	1720.10 جرام	الشبو
مخبأة في احشاء رجل	589 جرام	الميثا امفيتامين
مخبأة في حقيبة يدوية	1621.10	الهرويين
مخبأة في امثلة مسافرين	4.760 كيلو	الشبو
مخبأة في امثلة مسافرين	2.910 ألف جرام	الشبو
مخبأة داخل ملابس السائق	400.000 ريال	تهريب اموال

حبوب الكبتاجون	142.200 حبة	مخبأة في حافلة قادمة للجمارك
----------------	-------------	------------------------------

جدول (3) كمية مضبوطات جرائم التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية لعام 2021م

أنواع المواد المهربة	كمية المضبوطات	طريقة التهريب
الشبو	3 كيلو	مخبأة في حافلة قادمة للجمارك
حبوب الكبتاجون	41.833 حبة	مخبأة في مركبة خاصة
طلقات أسلحة نارية	1.296 ألف طلقة	مخبأة في مركبة خاصة
تهريب صقور	2 صقور	مخبأة في مركبة خاصة
حبوب الكبتاجون	5000 حبة	مخبأة في تجويف ثلاجة مكيف
طلقات أسلحة نارية	1.2 ألف طلقة	مخبأة في تجويف ثلاجة مكيف
حبوب الكبتاجون	90.000 حبة	مخبأة في ارسالية افران مخابز
حبوب بارزين	3000 حبة	مخبأة في ارسالية افران مخابز
حبوب ترامادول	68.676 حبة	مخبأة في ارسالية افران مخابز
حبوب الكبتاجون	72.500 حبة	مخبأة في ارسالية مشروبات غازية
حبوب الكبتاجون	569.531 حبة	مخبأة في ارسالية آلة عجن بسكويت
دخان سجائر	61.100 كرز	مخبأة في ارسالية كراتين مكرونة
حبوب الكبتاجون	24.875 حبة	مخبأة في حقيبة سفر
الشبو	3.061 كيلوجرام	مخبأة في حقيبة سفر
خمور	30 زجاجة	مخبأة في حقيبة سفر
حبوب الكبتاجون	16.555 حبة	مخبأة في حقيبة سفر
حبوب الكبتاجون	8.320 حبة	مخبأة في حقيبة سفر
الشبو	1.579 جرام	مخبأة في حقيبة سفر
الشبو	1.482 جرام	مخبأة في حقيبة سفر
خمور	30 زجاجة	مخبأة في حقيبة سفر
خمور	5.206 زجاجة	ارسالية انايبب خرسانية
خمور	4.200 زجاجة	ارسالية انايبب خرسانية
حبوب الكبتاجون	2.621.86 حبة	ارسالية الواح وابواب
الحشيش	138.60 كيلوجرام	ارسالية الواح وابواب
الهيرويين	195.5 كيلوجرام	ارسالية الواح وابواب

الحشيش	137.50 كيلوجرام	ارسالية مكائن ميكانيكية
تهريب اموال	251.200 ريال	مخبأة في مركبة خاصة
طلقات بندقية هوائية- ساكتون	75.000 طلقه	مخبأة في مركبة خاصة
حبوب الكبتاجون والترامادول	114.928 حبة	مخبأة في حقيبة سفر
الشبو	1.465 كيلوجرام	مخبأة في حقيبة سفر
حبوب الترامادول	16.120 حبة	مخبأة في حقيبة سفر
الشبو	1.4 كيلوجرام	مخبأة في حقيبة سفر
حبوب الترامادول	308 حبة	مخبأة في ملابس أحد المسافرين

ثانيا: تحليل جرائم التهريب الجمركي في المملكة العربية السعودية:

يتناول هذا الجزء من البحث تحليل جرائم التهريب الجمركي Customs Smuggling Crime Analysis عبر الحديث عن المنافذ الجمركية Customs Ports، حيث تمتلك المملكة العربية السعودية عدة منافذ جمركية بسبب مساحتها البالغة 2.150.000 كيلومتر مربع، لذا فهي تمتلك حدودا بحرية وبرية وجوية مشتركة مع العديد من دول الجوار، الأمر الذي أدى إلى أن تولي الحكومة السعودية جل اهتمامها بتعزيز حماية الدولة من خلال منافذها الجمركية، حيث تمتلك المملكة العربية السعودية 13 منفذا بريا وجويا، فيما تمتلك 9 منافذ بحرية كما يوضحها جدول (4).

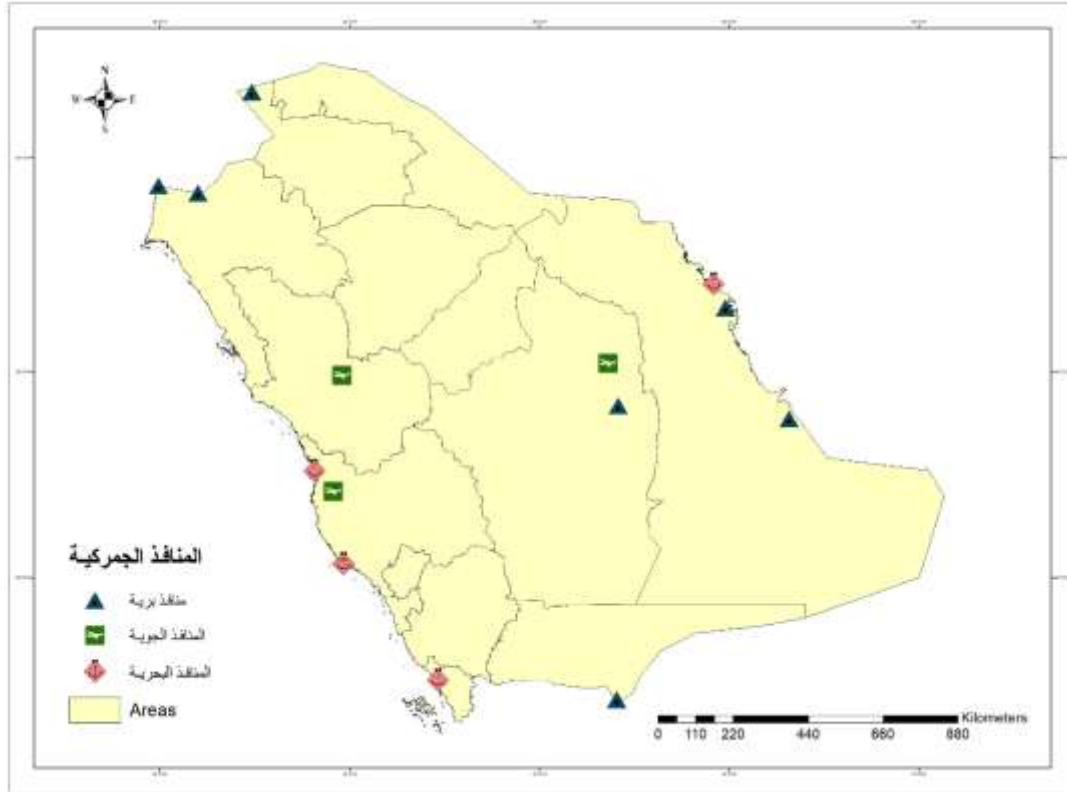
وسيتم التركيز في هذه الدراسة على مجموع المنافذ التي شهدت مختلف محاولات التهريب كما يوضحها شكل (3)، حيث سيتم ادناه دراسة كل منفذ جمركي بشكل مستقل على النحو التالي:

جدول (4) المنافذ الجمركية في المملكة العربية السعودية

المنافذ البرية	المنافذ الجوية	المنافذ البحرية
البطحاء	مطار الملك فهد الدولي	ميناء الملك عبد العزيز
سلوى	مطار الملك خالد الدولي	ميناء رأس تنورة
جسر الملك فهد	مطار الأمير نايف	محافظة الجبيل
الميناء الجاف	مطار حائل	ميناء ضباء
الخفجي	مطار الجوف	ميناء ينبع
الرقعي	طريف	ميناء الملك عبد الله
جديدة عرعر	مطار الأمير سلطان	ميناء جدة الإسلامي

الحدیثة	مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي	ميناء فرسان
حالة عمار	مطار الأمير عبد المحسن بن عبد العزيز	ميناء جازان
الدره	مطار الطائف	
الطوال	مطار الملك عبد العزيز الدولي	
الخضراء	مطار أبها	
الوديعة	مطار نجران	

شكل (3) المنافذ الجمركية التي تتضمنها حدود الدراسة لعام 2021م



1- المنافذ البرية:

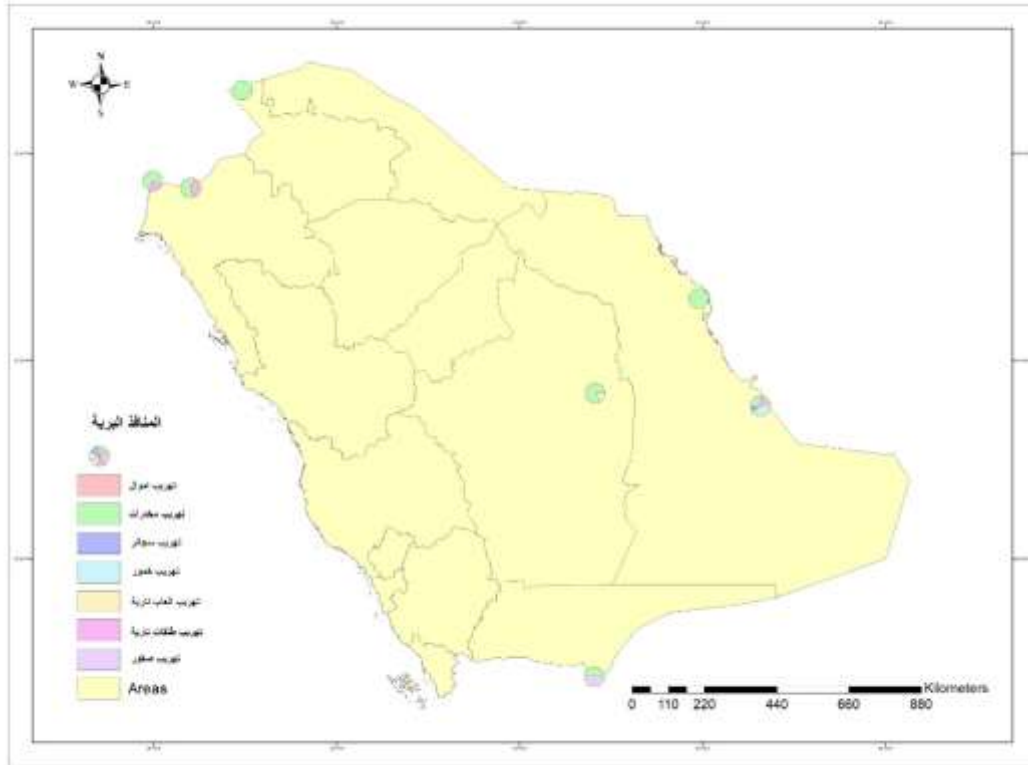
شهدت المنافذ البرية اجتياحا لمحاولات جرائم التهريب الجمركي بشكل يفوق باقي المنافذ الجمركية، وخاصة منفذ الدرّة الذي شهد (24.4%) من عدد محاولات التهريب الجمركي، حيث شهد هذا المنفذ مختلف انماط جرائم التهريب وبخاصة تهريب المخدرات والذخيرة الحية للأسلحة وتهريب الطيور من نوع الصقور (جدول: 5)، (شكل: 4).

فيما جاء منفذ الحديثة ثانياً بنسبة (21.9%)، ومما تجدر الإشارة إليه ان كافة عمليات محاولات التهريب قد سجلت لحبوب الكبتاجون. جدير بالذكر ان كافة المنافذ البرية التي تضمنتها الدراسة قد شهدت انماطا مختلفة من عمليات محاولات التهريب حيث تدرجت بين تهريب المخدرات، والأموال، والألعاب النارية، وطلقات الأسلحة النارية والخمور.

جدول (5) المنافذ البرية التي شهدت محاولات التهريب الجمركي لعام 2021م

اسم المنفذ	العدد	%
البطحاء	7	17.1
الميناء الجاف	6	14.6
الخفجي	2	4.9
الحديثة	9	21.9
حالة عمار	5	12.2
الدره	10	24.4
الوديعة	2	4.9
المجموع	41	100

شكل (4) المنافذ البرية التي شهدت محاولات التهريب الجمركي لعام 2021م



بتحليل شكل (4) يتضح ان اغلب محاولات التهريب الجمركي عبر المنافذ البرية قد استهدفت المملكة من جهتي الشرق والشمال الغربي، الا ان نقص البيانات المتوفرة لدى الباحثة لا يوفر المعلومات الكافية حول جنسيات الأفراد المهربين، الا انه من المرجح ان بعض دول الجوار التي تتميز باضطراب أوضاعها الاقتصادية والسياسية تعد معبرا حيويا لمثل هذه العمليات وخاصة ان المهربين يمتلكون حرفة في إخفاء الممنوعات والمواد المهربة، ولعل ما يؤكد ذلك هو ما سبق استعراضه من الحيل التي يتبعها المهربين في إخفاء الممنوعات عبر مختلف الوسائل.

2- المنافذ البحرية:

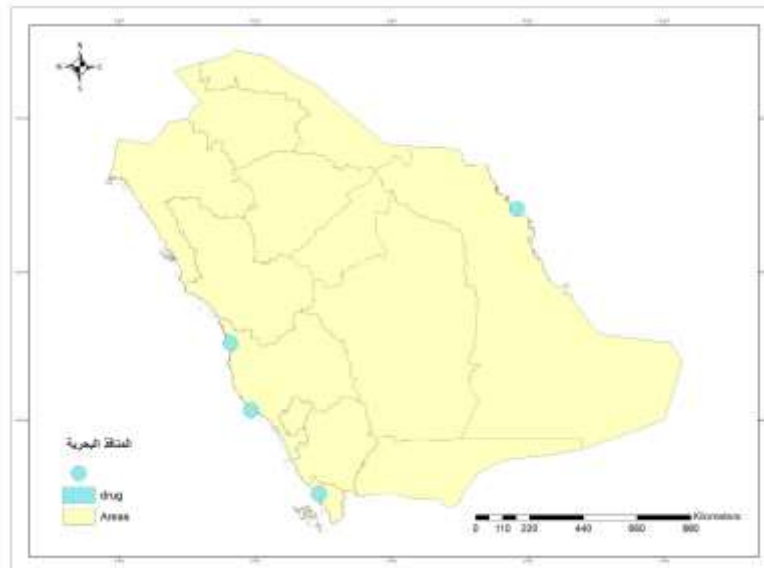
شهدت المنافذ البحرية كافة محاولات تهريب المخدرات وبخاصة حبوب الكبتاجون، حيث سجل ميناء جدة الإسلامي ارتفاعا بنسبة (63.6%)، سجلت لمحاولات تهريب نوع واحد من المواد المخدرة وهو حبوب الكبتاجون (جدول:6)، (شكل:5).

فيما انخفضت نسبة جرائم التهريب المرتكبة عبر مينائي الملك عبد الله، وميناء جازان حيث سجلا نسبة متساوية (9.1%)، جدير بالذكر ان ميناء جازان لم يشهد سوى محاولة تهريب واحدة وهي تهريب الحشيش، اما ميناء الملك عبد الله فقد شهد محاولة تهريب لحبوب الكبتاجون.

جدول (6) المنافذ البحرية التي شهدت محاولات التهريب الجمركي لعام 2021م

اسم المنفذ	العدد	%
ميناء الملك عبد العزيز	2	18.2
ميناء الملك عبد الله	1	9.1
ميناء جدة الاسلامي	7	63.6
ميناء جازان	1	9.1
المجموع	11	100

شكل (5) المنافذ البحرية التي شهدت محاولات التهريب الجمركي لعام 2021م



بتحليل شكل (5) يتضح ان غالبية محاولات التهريب عبر المنافذ البحرية كانت تجري عبر الموانئ الواقعة في غرب المملكة وتعد هذه النتيجة أمرا طبيعيا حيث ان ميناء جدة الإسلامي يعد من الموانئ التجارية الهامة بالمملكة العربية السعودية ويستقبل البضائع والمسافرين على اختلاف جنسياتهم. ولعل هذا ما يحفز المهربين إلى استغلال هذا الأمر لاتباع مختلف الحيل لممارسة التهريب لمختلف المواد الممنوعة وبخاصة المخدرات.

3- المنافذ الجوية:

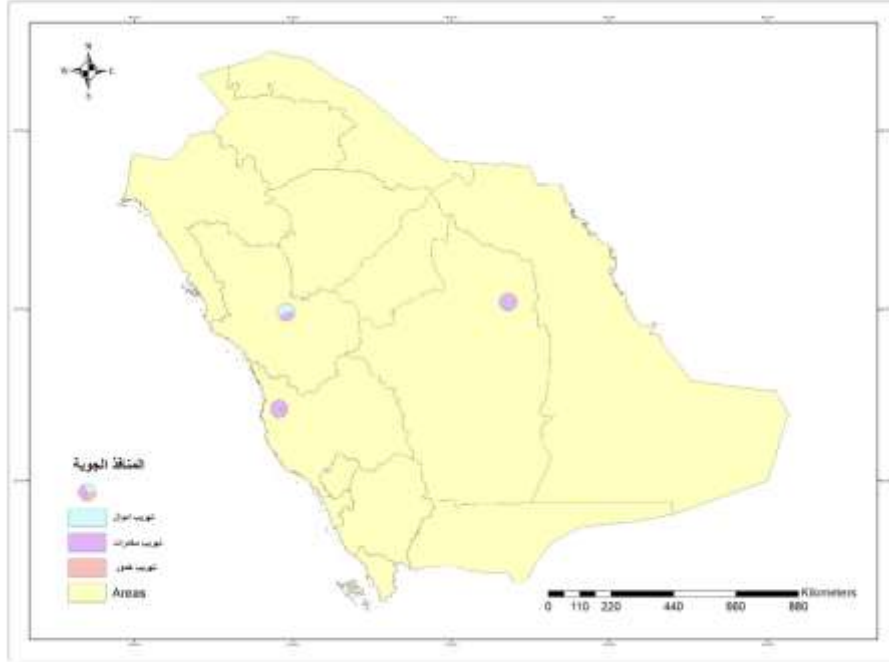
بتحليل بيانات جدول (7) اتضح ارتفاع نسبة محاولات التهريب عبر مطار الملك عبد العزيز الدولي إلى (80.6%)، الذي شهد مختلف أنواع محاولات تهريب المخدرات والخمور. فيما جاء مطار الأمير عبد العزيز الدولي ثانيا بنسبة (16.1%) حيث شهد مختلف محاولات التهريب للأموال ومادة الكوكايين المخدرة (شكل:6).

جدير بالذكر وبعد مناقشة بيانات الدراسة أن نشير إلى أن المملكة العربية السعودية تعد من الدول المستهدفة عبر غالبية منافذها، حيث ان طبيعة محاولات التهريب قد تشير إلى ان الوضع الاقتصادي المرتفع للمملكة يعد مقصدا اول، حيث إن كافة المواد المهربة تعد من المواد مرتفعة القيمة. كما تشير النتائج إلى ان المستوى السياسي الذي وصلت له المملكة أيضا يعد مقصدا بحيث ان اغراق أي دولة بالمخدرات قد يؤدي إلى تراجع وضعها الاقتصادي والسياسي، فالمخدرات لا تستهدف افراد بل مجتمعات، كما ان بعض أولئك الخارجين على القانون والمتمردين على الدولة قد يكون لهم علاقة بأطراف خارجيين يسهلون لهم محاولات التهريب للذخيرة الحية (الرصاص) ولعل ما يؤكد ذلك هو الكميات التي تم ضبطها عبر مختلف المنافذ الجمركية، والتي تقدر بملايين الريالات كما ان الكميات ليست بالقليلة وهو ما يتطلب مجابهة حقيقية وحذرة وزيادة في البحث والحرص على افشال كافة تلك المحاولات التي تستهدف المملكة العربية السعودية.

جدول (5) المنافذ الجوية التي شهدت محاولات التهريب الجمركي لعام 2021م

اسم المنفذ	العدد	%
مطار الملك خالد الدولي	1	3.2
مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي	5	16.1
مطار الملك عبد العزيز الدولي	25	80.6
المجموع	31	100

شكل (6) المنافذ الجوية التي شهدت محاولات التهريب الجمركي لعام 2021م



الخاتمة والنتائج:

جاءت الدراسة لتتناول موضوع تحليل التباين المكاني لجرائم التهريب الجمركي، مستهدفة إيضاح أكثر محاولات التهريب التي تتعرض لها المملكة، حيث تكشف الأنماط المتعددة التي يتبعها المهربين عن مدى استهداف المملكة وشعبها، لما لها من دور ريادي في حفظ السلام في المنطقة العربية، كما ان موقع المملكة العربية السعودية والذي جاء ليتوسط العالم هو ما جعلها محطة لاستقبال مختلف الجنسيات لوجود الحرمين الشريفين وامتلاكها لأكبر احتياطي النفط في العالم لذا يتوجه إليها العديد من الوافدين لغرض أداء الشعائر الدينية وبغرض إتمام مختلف الصفقات التجارية، ومع تعدد المترددين على المملكة ظهرت المشاكل بمختلف أشكالها حتى بات جليا ان المملكة العربية السعودية قد أصبحت احدى الدول المستهدفة في امنها واستقرارها بل وحتى اقتصادها. وقد جاءت الدراسة لتكشف عن محاولات التهريب الجمركي حتى تتعرف على نوعية الاستهداف الذي تتعرض له المملكة، حيث ظهر جليا انها أصبحت مستهدفة من كافة الجهات ولأسباب متعددة يأتي في طليعتها استهداف اقتصاد وأمن المملكة، حيث كشفت الدراسة عن النتائج التالية:

1. استهداف المهربين لأربعة عشر منفذا جمركيا لتنفيذ محاولات التهريب، بلغ عدد المنافذ البرية المستهدفة سبع منافذ تم خلالها محاولات لتهريب مختلف المواد المخدرة والذخائر الحية وأنواع الصقور مرتفعة القيمة إضافة إلى محاولات تهريب الألعاب النارية والأموال.
2. تتباين كمية المضبوطات عبر مختلف المنافذ الجمركية الا ان غالبية المضبوطات كانت من نصيب تجارة المخدرات، كما ان كمية المضبوطات تقدر بملايين الريالات وهو ما يشكل خطرا حقيقيا على البلاد وأمنها.

3. تعرض المملكة العربية السعودية من كافة حدودها لمحاولات التهريب، كما شملت محاولات التهريب وسط المملكة مما يتطلب معه مضاعفة الجهود لمكافحة هذه الظاهرة، ودعوة الباحثين للقيام بأبحاث مكثفة عن طبيعة وتوزيع الظاهرة.
4. اثبتت النتائج تعرض المنافذ الجمركية البرية لمحاولات التهريب بشكل يفوق المنافذ البحرية، ولعل في هذا ما يفسر رغبة المهربين وسعيهم للتحرك لنشر سموهم عبر وسائل النقل التي تتميز بالمرونة والسرعة.
5. ظهر من التحليل ان المهربين يتبعون طرق مبتكرة للتهريب واغلب تلك الطرق كانت عبارة عن إخفاء الممنوعات ضمن امثلة السفر، وداخل المركبات الخاصة والشاحنات.

وقد اسفرت الدراسة عن عدد من التوصيات أهمها:

1. ضرورة تمكين الباحثين من البيانات المتوفرة لدى هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لبناء قاعدة معلومات مكانية ووصفية يتم خلالها رصد أسماء الدول المستهدفة للمملكة العربية السعودية والاستفادة من هذه القاعدة لعقد اتفاقيات مع الدول لتثديد العقوبات لعدم المساس بأمن ومصالح المملكة.
2. تكثيف الحملات المناهضة لجرائم التهريب الجمركي، والافصاح عن بيانات تلك الجرائم لعقد الندوات لمختلف شرائح الشباب للتوعية بأضرار المخدرات والأعمال المنافية لقوانين الدولة.

قائمة المراجع:

- أبو السعود، رانيا عادل. (2016م). جغرافية الجريمة بمحافظة الجيزة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الآداب. جامعة القاهرة.
- الفاضل، يسرا عماد. (2017م). العلاقة بين ظاهرة الجريمة والبيئة الحضرية مقارنة بين منطقة طيبة الأحامدة (العزبة) ومنطقة كافوري. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- مطاعن، فاطمة موسى. (2017م). الجرائم الأخلاقية للمرأة في مدينة مكة المكرمة دراسة للعوامل البيئية المؤثرة. قسم الجغرافيا. جامعة الملك عبد العزيز.
- مبارك، وسيم أحمد. (2017م). جريمة السرقة والسطو في محافظات غزة دراسة في جغرافية الجريمة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الآداب. الجامعة الإسلامية بغزة.
- هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. (2021م). التقرير السنوي لعام 2021م.

جميع الحقوق محفوظة © 2022، الدكتورة/ فاطمة موسى يحيى مطاعن، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)

التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة وتأثيرها على التحصيل الدراسي لدى الطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم

Challenges facing application trimesters, and their effect on academic achievement of female students from the point of view of female social studies teachers in primary and intermediate stages in the Qassim region.

إعداد الدكتورة/ هيفاء محمد الربيعان

أستاذ المناهج وطرق تدريس الدراسات الاجتماعية المساعد، كلية التربية، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية

Email: hrbieaan@qu.edu.sa

المخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة وتأثيرها على التحصيل الدراسي لدى الطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكون مجتمعها من جميع معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم والبالغ عددهن (659)، وتكونت عينتها من (248) معلمة من معلمات الدراسات الاجتماعية بمنطقة القصيم، منهن (154) معلمة بالمرحلة الابتدائية و(94) معلمة بالمرحلة المتوسطة، استخدمت الدراسة الاستبانة التي تم التأكد من صدقها وثباتها كأداة لها، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة أسئلة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أنه بالنسبة للتحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة فقد جاءت التحديات الخاصة بالطالبات في الرتبة الأولى بدرجة تقدير كبيرة جداً بمتوسط بلغ (4.53)، يليها التحديات الخاصة بالمعلمات بدرجة تقدير كبيرة بمتوسط بلغ (4.12)، وأخيراً التحديات الإدارية بدرجة تقدير كبيرة وبمتوسط بلغ (3.93)، وكانت درجة تقدير المعلمات للتحديات بصفة عامة بدرجة كبيرة بمتوسط بلغ (4.19). بالنسبة لتأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي فقد جاء تأثيره بدرجة قليلة على مستويي التذكر والفهم بمتوسط بلغ (2.53) و (1.80) على التوالي، وبدرجة قليلة جداً على مستويات التطبيق والتحليل والتركيب والتقويم بمتوسطات بلغت (1.68) و (1.52) و (1.46) و (1.55) على التوالي، وعلى المحور ككل بمتوسط بلغ (1.76).

في ضوء نتائج الدراسة تم تقديم بعض التوصيات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية: التحديات، التحصيل، تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة، معلمات الدراسات الاجتماعية.

Challenges facing application trimesters, and their effect on academic achievement of female students from the point of view of female social studies teachers in primary and intermediate stages in the Qassim region.

Abstract

The current study aimed to identify the Challenges facing application trimesters, and their effect on academic achievement of female students from the point of view of female social studies teachers in primary and intermediate stages in the Qassim region . The study used the descriptive approach, and its population consisted of all female social studies teachers in the primary and middle stages in the Qassim region, who numbered (659). Its sample consisted of (248) female social studies teachers in the Qassim region, of whom (154) female teachers at the primary stage and (94) female teachers at the intermediate stage. The study used a questionnaire whose validity and reliability were confirmed as its tool, The statistical methods appropriate to the nature of the study questions were used .And the study reached a set of results, the most important of it is that with regard to the Challenges facing the application of trimesters, the Challenges related to the female students came in the first rank with a very high degree of appreciation with an average of (4.53), followed by the difficulties related to the female teachers with a high degree of appreciation with an average of (4.12), and finally the administrative difficulties with a high degree of appreciation With an average of (3.93). The degree of estimation of the parameters of the Challenges in general was highly With an average of (4.19). As for the effect of the application of trimesters on academic achievement, its effect came to a small degree on the levels of (remembering and understanding) With an average of (2.53) and (1.80), respectively , and to a very small degree on the levels of (application, analysis, synthesis and evaluation) With averages of (1.68), (1.52), (1.46), and (1.55), respectively , and on the theme as a whole With an average of (1.76). In light of the study results, some recommendations and suggestions were presented.

Keywords: Challenges, Achievement, Application of the trimesters, Social studies female teachers.

المقدمة:

تحتاج التطورات والتغيرات المختلفة في المجتمع إلى حدوث ما يقابلها في المجال التعليمي بحيث يتم عن طريق هذه التغييرات تحقيق أهداف المجتمع والتي من أجلها تم إنشاء المؤسسات التعليمية.

وترجع فكرة تقسيم العام الدراسي إلى فصلين دراسيين إلى هيكل اجتماعي يعود تاريخه إلى عام 1842م والمجتمع الزراعي القديم، وذلك على الرغم من عدم وجود نظرية تربوية وراء تقسيم العام الدراسي إلى فصلين دراسيين، لكن نشأ هذا من احتياجات مجتمع القرن التاسع عشر. ظلت هذه الهياكل من حيث المبدأ في مكانها منذ ذلك الحين ولا تزال موجودة في المدارس حتى اليوم (Bostwick, Fischer, and Lang, 2019,9).

وبمرور الوقت ظهرت الحاجة إلى تغيير هيكل العام الدراسي إلى ما يعرف بالفصول الدراسية الثلاثة، وقامت بعض الدول ذات النظم التعليمية العريقة مثل المملكة المتحدة وذات النظم التعليمية الحديثة مثل سنغافورة والتي يحتل بعضها مركزاً متقدماً في الترتيب التعليمي بين دول العالم مثل اليابان بتغيير هيكل العام الدراسي إلى نظام الفصول الدراسية الثلاثة.

وفي المملكة العربية السعودية فقد صدر قرار مجلس الوزراء رقم (587) بتاريخ 13/10/1442هـ، وبناء عليه أصدر وزير التعليم القرار رقم (28) بتاريخ 5/11/1442هـ والذي يقضي بتقسيم العام الدراسي (1443هـ) إلى ثلاثة فصول دراسية، مدة كل فصل دراسي (ثلاثة عشر) أسبوعاً بما فيها أيام اختبارات نهاية كل فصل دراسي؛ ويفصل بين الفصل الأول والثاني أسبوع إجازة واحد، وبين الفصل الثاني والثالث أسبوع إجازة واحد، وتكون الإجازة الصيفية بعد نهاية الفصل الثالث (وزارة التعليم، 1، 1442). وبناء على هذا القرار وما تضمنه من بنود تم تطبيق تقسيم العام الدراسي لجميع المدارس في التعليم ما قبل الجامعي في المملكة العربية السعودية إلى ثلاثة فصول دراسية بداية من العام الدراسي 1443هـ.

وقد ذكرت وزارة التعليم أن توجهها نحو تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة بهدف تعويض الفجوة التعليمية بين سنوات السلم التعليمي وسنوات الدراسة الفعلية أثناء الرحلة التعليمية، وتحسين نتائج المملكة العربية السعودية في الاختبارات الدولية، والاستثمار الأمثل للعام الدراسي والموارد التعليمية، وتعزيز مشاركة الطلاب في الأنشطة والفعاليات الوطنية والاجتماعية والثقافية، والاستفادة القصوى من اليوم الدراسي في العديد من الأنشطة، كما أن ذلك سيتيح للمعلم وقتاً أطول لتحسين أداء طلابه وتقييمهم، والسماح بإمكانية مشاركة الطلاب في أنشطة تتعلق بالمادة الدراسية، وكذلك يسهم في زيادة فرص تحسين مستوى الطلاب التعليمي (موقع وزارة التعليم، 1442هـ).

ونتيجة لذلك تم العمل على تعديل وتطوير الخطط والمناهج الدراسية لجميع المراحل التعليمية ولجميع المدارس بمختلف أنواعها، وقد حددت وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية مبررات تطوير الخطط والمناهج الدراسية في (وزارة التعليم، دليل الخطط الدراسية المطورة، 1443، 6):

1. استجابة لتحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠م.
2. دعم تحقيق أهداف برنامج تنمية القدرات البشرية.
3. مواكبة تطلعات العالم المتقدم في الثورة الصناعية الرابعة.
4. 4-تقديم مناهج متطورة تدعم اكتساب الطلاب مهارات القرن الحادي والعشرين.
5. مواجهة متطلبات المستقبل وتحدياته.
6. إعداد الطلاب لامتلاك مقومات الاقتصاد المعرفي.

7. تحسين نواتج التعلم في النواحي المعرفية والمهارية وتعديل السلوك.
 8. تعزيز تعلم التقنية الرقمية في التعليم.
 9. توجيه الخطة الدراسية لاستثمار ساعات أيام التعليم وفق أفضل الممارسات العالمية؛ لمعالجة الفاقد التعليمي.
 10. رفع مستوى الملاءمة التربوية للمحتوى، مع تجنب التكرار والإعادة غير المبررة.
- وتظهر أحياناً بعض التحديات التي تواجه التطوير في أي مجال من مجالات الحياة، وفي التعليم تكون هناك ضرورة ملحة لمراقبة هذه التحديات داخل المنظومة التعليمية في محاولة لتقليل أثر هذه التحديات وتعزيز الجوانب الإيجابية وتطويرها. وفي مجال تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة كان هناك بعضاً من هذه التحديات مثل كثرة الاختبارات وما يتعلق برصد وتوزيع درجات المواد، وطباعة الكتب لثلاث فصول قبل ذلك، وكذلك تنظيم توقف الدراسة بين تلك الفصول والإجازات المطولة، وتحتاج المدارس بعد كل عودة لبرامج التهيئة والاستعداد لمعالجة تلك الأمور وكذلك ما يتعلق ببعض الأسر والتي تعاني من المشكلات سواءً اجتماعية أو اقتصادية أو غيرها نتيجة طول العام الدراسي وكثرة التوقف (الديحاني، 2021).
- كما أنه يمكن لتطبيق الفصول الدراسية الثلاثة بمدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية أن يكون له تأثير على تحصيل الطالبات في مادة الدراسات الاجتماعية، لأن التحصيل يرتبط بالأهداف التعليمية في مجالاتها الثلاث (المعرفي والمهاري والوجداني)، كما أنه يهدف إلى تحفيز الطالبات على الاستذكار والتحصيل، وهو معيار مناسب للتعرف على مدى تقدمهن في المادة الدراسية، كما أنه يساعد المعلمة على التعرف على مدى استجابة الطالبات وتتبع نموهن في الخبرة المكتسبة، كما أنه يمكن عن طريقه قياس مدى تحقق الأهداف التربوية (غربية وكعواش 2018- 89،78).
- يظهر مما سبق أنه يمكن لتطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاث بمدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية أن تواجه بعض التحديات، كما يمكن أن يؤثر هذا التطبيق على التحصيل الدراسي في مادة الدراسات الاجتماعية.

مشكلة الدراسة:

لاحظت الباحثة من خلال قيامها بالإشراف على مجموعات التربية الميدانية لطالبات كلية التربية بجامعة القصيم، وكذلك لقاءاتها مع معلمات الدراسات الاجتماعية أثناء عملية الإشراف أن التوجه نحو تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة في مدارس التعليم العام في جميع المواد الدراسية بصفة عامة وفي مادة الدراسات الاجتماعية بصفة خاصة تقابله بعض التحديات التي من الممكن أن تحد من النتائج المتوقعة لتطبيقه، كما لاحظت الباحثة أنه نتج عن هذا التطبيق تعديل للخطط الدراسية للمادة، وتتوقع الباحثة أن يؤدي ذلك أيضاً إلى إحداث تغيير وتطوير في مناهج الدراسات الاجتماعية، وبالتالي يمكن أن يؤثر ذلك على مستوى تحصيل الطالبات، وللتأكد من ذلك قامت الباحثة بتطبيق استطلاع للرأي على مجموعة من معلمات الدراسات الاجتماعية بغرض التأكد من ملاحظاتها، وجاءت النتائج لتؤكد أن تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة في عامه الأول قد تقابله مجموعة من التحديات، كما يمكن أن يكون لهذا التطبيق تأثير على التحصيل الدراسي للطالبات، وبالتالي تحددت مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيس التالي: ما التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة، وما تأثيرها على التحصيل الدراسي للطالبات؟

أسئلة الدراسة: يتفرع من السؤال الرئيس السابق السؤالين التاليين:

1. ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين

الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم؟

2. ما هو تأثير تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي للطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على:

1. التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم.
2. تأثير تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي للطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة الحالية في كونها الدراسة الأولى في حدود علم الباحثة التي تتناول نظام الفصول الدراسية الثلاثة وعلاقتها بمادة الدراسات الاجتماعية، الأمر الذي يفتح الطريق أمام الباحثين في بقية التخصصات نحو تناول الموضوع من زوايا وجوانب أخرى. كما تظهر أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة، وهو الموضوع الأبرز على الساحة التعليمية في الوقت الحاضر. كما يمكن أن تضاف الدراسة الحالية إلى الأدبيات التربوية المتعلقة بتطبيق الفصول الدراسية الثلاثة. وتقدم كذلك رؤية علمية يمكن أن يستفيد منها صانعي القرار في التعرف على وجهة نظر المعلمات في التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة، وكذلك وجهة نظرهن في تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي للطالبات.

حدود الدراسة:

التزمت الدراسة الحالية بالحدود التالية:

الحدود الموضوعية:

- التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة (التحديات الإدارية- التحديات المتعلقة بالمعلمات – التحديات المتعلقة بالطالبات) من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية.
- تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل المعرفي لدى الطالبات وفقاً لمستويات بلوم (التذكر – الفهم – التطبيق – التحليل – التركيب – التقويم).

الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على مجموعة من معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم.

الحدود الزمانية: تم تطبيق أداة الدراسة في الفصل الدراسي الثالث من العام الدراسي 1443 هـ.

الحدود المكانية: تم تطبيق أداة الدراسة في مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم.

مصطلحات الدراسة:

الفصول الدراسية الثلاثة:

تعرف الفصول الدراسية الثلاثة بأنها " نظام يتم فيه تقسيم العام الدراسي إلى ثلاثة أقسام متساوية بحيث يتكون كل فصل دراسي من 17 أسبوعاً، وتكون مدة الدراسة 12 أسبوعاً، وأسبوع واحد إجازة بينها، وأسبوعان للامتحانات، وأسبوعان إجازة في نهاية كل فصل دراسي" (Dev & Bentley, 2018, 3).

وتعرف الفصول الدراسية الثلاثة في هذه الدراسة بأنها طريقة لتقسيم العام الدراسي يتم خلالها تقسيم العام الدراسي إلى ثلاثة فصول دراسية، والذي تم تطبيقه في مدارس المملكة العربية السعودية بداية من العام الدراسي 1443 هـ. التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة: ويقصد بها في هذه الدراسة العوامل المحددة في أداة الدراسة والتي تحول دون تحقيق أهداف تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة وفق ما تبنته وزارة التعليم في القرارات والتعاميم الرسمية الصادرة بهذا الشأن.

التحصيل الدراسي: يعرف التحصيل الدراسي بأنه " جهد علمي يتحقق للطالب من خلال الممارسات التعليمية والدراسية والتدريبية في نطاق مجال دراسي معين يتحدد من خلاله الاستفادة التي حصل عليها الطالب في هذا المجال الدراسي" (فلية والزكي، 2004، 72-73).

ويقصد به في هذه الدراسة تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على الجهد العلمي للطلاب في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة نتيجة الممارسات التعليمية والتدريبية والتدريسية والتدريبية في مادة الدراسات الاجتماعية عند مستويات (التذكر – الفهم – التطبيق – التحليل – التركيب – التقييم) لتصنيف بلوم.

الإطار النظري:

هناك أكثر من طريقة يمكن اتباعها في تنظيم العام الدراسي، وهذه الطريقة تختلف من دولة إلى أخرى كلاً حسب ظروفها والعوامل المؤثرة في نظامها التعليمي، وكذلك التوجهات التي تعتمدها هذه الدول في تنظيم العام الدراسي وهذه الطرق هي: **العام الكامل:** بحيث تبدأ الدراسة في توقيت معين ثم إجازة منتصف العام ثم العودة لإكمال العام الدراسي الذي ينتهي بالاختبارات والتي يتم عقدها في نهايته وتشمل جميع عناصر المقرر منذ بداية العام حتى نهايته مثل ليتوانيا.

نظام الفصلين الدراسيين: وفيه يتم تقسيم العام الدراسي إلى فصلين دراسيين متساويين تقريباً وينتهي كل فصل بعقد اختبار فيما تمت دراسته من مقررات تنتهي بنهاية الفصل الدراسي، ويعقب الفصل الدراسي الأول إجازة نهاية الفصل، ويعقب الفصل الدراسي الثاني إجازة نهاية العام الدراسي وهذا النظام تأخذ به بعض الدول مثل بعض الولايات في الولايات المتحدة الأمريكية والصين ومن الدول العربية جمهورية مصر العربية.

نظام الثلاثة فصول دراسية: ويتم فيه تقسيم العام الدراسي إلى ثلاثة فصول دراسية يتبع كل فصل إجراء اختبارات على الأجزاء التي تمت دراستها فيه ثم إجازة قصيرة، تمهيداً لاستئناف الفصل الذي يليه على أن تنتهي الثلاثة فصول بإجازة مطولة نسبياً وهذا النظام تأخذ به بعض الدول مثل المملكة المتحدة وسنغافورة وهونج كونج ومدارس بعض الولايات في الولايات المتحدة الأمريكية، ومن الدول العربية دولة الإمارات العربية المتحدة منذ العام 2010 - 2011م، والمملكة العربية السعودية بداية من العام الدراسي 1443 هـ.

نظام الأربعة فصول دراسية: وفيه يتم تقسيم العام الدراسي إلى أربعة فصول دراسية متساوية تقريباً ويعقب كل فصل دراسي عقد اختبار في المقررات التي تمت دراستها أو الأجزاء التي تمت دراستها من مقرر ما في هذا الفصل. (العناتي، 2018، 58)، وهذا النظام تأخذ به بعض الدول مثل واستراليا ونيوزيلندا ودولة فلسطين من الدول العربية.

ولقد أثار قرار وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية بتقسيم العام الدراسي بمختلف المدارس إلى ثلاثة فصول دراسية بدلاً من فصلين مجموعة من الآراء المتباينة والمتضاربة ما بين مؤيد ومعارض، وترى وزارة التعليم بأن تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة سوف يحقق مجموعة من المزايا منها بناء مهارات الطلاب وتمكينهم بما يتواكب ومهارات القرن الحادي والعشرين، تجديد نواتج التعلم، التوزيع الأمثل للإجازات الدراسية، دعم المهارات بالمقررات الدراسية، الحفاظ على التراكم المعرفي للطلاب (موقع وزارة التعليم على تويتر، 2022).

وتتفق وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية في هذا الرأي مع ما أوردهته دراسة (Dev & Bentley, 2018, 3) من أن هناك مجموعة من الايجابيات والمميزات لتطبيق الفصول الدراسية الثلاثة منها أن المدة الإجمالية للعام الدراسي ستكون أطول مما يؤدي إلى دراسة عدد أقل من الوحدات التعليمية في كل فصل دراسي، يتمتع الطلاب بفرص أفضل للقيام برفع درجاتهم بشكل أفضل مما هو في نظام العام الكامل أو الفصلين الدراسيين.

كما تشير دراسة (Bair & Bair, 2010, 83) إلى أن الانتقال نحو نظام الفصول الدراسية الثلاثة له مجموعة من المميزات منها أنه يقدم فرص تعليمية أفضل للطلاب المتفوقين، كما أنه يتيح الفرصة لتغطية قدر أكبر من المحتوى، كما يعطي الطلاب القدرة على الحصول على الدرجات اللازمة للتخرج بصورة أفضل.

كما يتفق مع هذا الرأي بخات (2021) حيث يرى أن هناك مجموعة مختلفة من المكاسب المتحصلة من اعتماد ثلاثة فصول دراسية في النظام التعليمي منها زيادة عدد الأيام الدراسية من 159 يوماً دراسياً إلى 183 يوماً دراسياً، وهذا يضعنا من ضمن العشر دول الأولى على مستوى دول العالم من حيث عدد الأيام الدراسية، كذلك التقليل من أعباء البحوث والواجبات والتقارير في الفصل الدراسي الواحد، وتقسيم المناهج الدراسية على ثلاثة أجزاء بدلاً من جزأين كما في السابق مما يقلل على الطلاب والطالبات كتلة الكتب الدراسية المحمولة في الحقيبة المدرسية وكذلك منح الطلاب والطالبات فرصة لتعويض الدرجات المفقودة، ويساهم في تحسين المستوى الدراسي للطلاب والطالبات، كما أن الإجازات التي تتخلل الفصول الدراسية ستنجح للطلاب والطالبات ترويحاً للنفس والراحة لاستعادة الطاقة والنشاط، ويعطي مؤشراً لأداء الطلاب والطالبات في ثلاث مرات في العام الدراسي مما يساهم في علاج المشكلات التي تواجههم، كما يساهم في جودة العملية التعليمية من خلال زيادة فرص التحسين وإكساب المعلمين والمعلمات تطويراً مهنيّاً يتناسب مع تطوير المناهج الدراسية.

ومن ناحية أخرى فهناك بعض الآراء التي ترى أن تطبيق نظام الفصول الدراسية له مجموعة من المآخذ منها ما أشارت إليه دراسة (Dev & Bentley, 2018, 3) من أن نظام الفصول الدراسية الثلاثة على الرغم من تمتعه ببعض الايجابيات إلا أنه له مجموعة من العيوب منها أنه في هذا النظام يكون الضغط الأكاديمي موجوداً طوال العام الدراسي بأكمله تقريباً، كما يمكن أن تكون هناك نفقات إضافية لشراء الكتب المدرسية، وما إلى ذلك ثلاث مرات في العام الدراسي.

كما وأنه في المملكة العربية السعودية فإن تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة من الممكن أن تقابله بعض التحديات مثل الظروف المناخية والتي تتميز بالحرارة الشديدة في فصل الصيف،

وهذا يتطلب تهيئة البيئة القادرة على احتضان الطلاب لعام دراسي كامل بمختلف فصوله وأحواله الجوية، وكذلك فإن استمرار العام الدراسي لفترة أطول مما في السابق فإن الأمر يتطلب تعديلا على ميزانية الأسرة (الديحاني، 2021).

وذكر الثبتي(2022) أن هدف وزارة التعليم في تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة ليس تنمية الجانب المعرفي فقط؛ وإنما تطوير المهارات المهمة كالتعلم الإلكتروني وغيرها؛ وأن الاستثمار برأس المال البشري لا تتضح نتائجه سريعاً كما في الاقتصاد والاستثمار المادي.

وتأسيساً على ذلك نرى أن تطبيق نظام الفصول الثلاثة في بدايته وجهود وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية واضحة في التطوير وبالتالي تقويم هذا التطوير لتقليل من هذه التحديات في السنوات القادمة استجابة لتحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠م، ودعم تحقيق أهداف برنامج تنمية القدرات البشرية.

ويشير بيومي والجمال (2019) أن هناك سبع سلبيات لنظام الفصول الدراسية الثلاثة، تضمنت طول السنة الدراسية، وما تشكله من عبء نفسي وذهني على الطلاب، وزيادة كلفة التعليم على الأسر، وزيادة الإقبال على الدروس الخصوصية، والأعباء الوظيفية على المعلمين، وأعداد الاختبارات والتقييم المستمر، ووضع الطلاب في حالة تأهب دائم للامتحانات، مما يجعلهم في قلقٍ دائمٍ، إضافة إلى عدم الاستفادة من الإجازات، وقصر فترة الإجازة الصيفية الفاصلة بين الأعوام الدراسية بشكلٍ ملحوظ. وتشير الحقيل (2022) في إن تطبيق نظام الفصول الثلاثة قلل الدافعية لدى الطلاب، وأن التطوير قد شمل المدة الزمنية فقط، وأن المقررات تحتاج إلى التطوير بما يناسب المدة الزمنية لتقليل الفجوة الحاصلة، وأكدت على ضرورة إشراك الطلاب في اتخاذ القرار بوضع مجلس طلابي يتناول آرائهم ومقترحاتهم للحد من التحديات التي تواجههم في تطبيق نظام الفصول الثلاثة، والأخذ بآرائهم وتطويرها.

ومادة الدراسات الاجتماعية كغيرها من المواد الدراسية المقررة على الطلاب فقد تأثرت بقرار تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة، فقد تم إعادة تنظيم للخطط الدراسية الخاصة بالمادة بحيث تتماشى مع هذا النظام، فقد قام مركز تطوير المناهج التابع لوزارة التعليم بإعادة توزيع الوحدات الدراسية في المناهج الدراسية وفق نظام الثلاثة فصول، ونظرا لعدم طباعة كتب دراسية للفصول الدراسية الثلاثة في العام الدراسي 1443 هـ، فقد تم إعادة توزيع للوحدات الموجودة في كتاب الفصل الدراسي الأول المقدم للطلاب بحيث تتم دراسة مجموعة منها في الفصل الدراسي الأول ويتبقى جزء منها ليدرس في الفصل الدراسي الثاني مع جزء من كتاب الفصل الدراسي الثاني، ثم يتبقى الجزء الأخير من كتاب الفصل الدراسي الثاني ليدرس في الفصل الدراسي الثالث(مركز تطوير المناهج، 1442 هـ).

الدراسات السابقة:

قامت الباحثة بالاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة، وسوف تعرض لبعضها مرتبة من الأقدم للأحدث كما يلي:

دراسة (McCreary & Hausman, 2001):

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاختلاف في مخرجات التعلم لمادة الرياضيات والذي يمكن أن يعود إلى نوع الجدول الدراسي في حالة تطبيق نظام العام الكامل ونظام الفصلين ونظام الثلاثة فصول دراسية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي،

وتكونت عينتها من نتائج 28000 في مادة الرياضيات بالمدارس الثانوية، وتوصلت الدراسة إلى أن مخرجات التعلم كانت أفضل في حالة نظام الفصلين الدراسيين، يليها نظام الفصول الدراسية الثلاثة، ثم نظام العام الكامل.

دراسة (Bair & Bair, 2010) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على كيفية تأثير تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة على الطلاب المعرضين للرسوب في مادتي العلوم والرياضيات، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الملاحظة داخل الفصول الدراسية، والمقابلة كأداتين لها، وتكونت عينتها من (7) إداريين و(2) من المستشارين و(22) من المعلمين بإحدى المدارس التي تطبق نظام الفصول الثلاثة في ولاية ميتشجان، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن تطبيق نظام الفصول الثلاثة يؤدي إلى ضياع وقت التدريس، كما يقلل من فرص الطلاب للتعلم، كما يساعد هذا النظام الطلاب المتعثرين على تلبية متطلبات النجاح، ولكنه يؤدي عن غير قصد الطلاب المعرضين بالفعل لخطر الفشل الأكاديمي.

دراسة (Murray, 2014) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تحصيل الطلاب، كما تتضح من درجات الاختبار المعياري لمادة الجبر 1، ونوع الجدول الزمني لصفوف الجبر 1، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتضمنت عينتها البيانات التي تم الحصول عليها من مكتب التعليم بولاية يوتا لدرجات أكثر من 40.000 طالب، من أكثر من 300 مدرسة، والذين حصلوا على نفس الاختبار المعياري لمادة الجبر 1 في نهاية العام الدراسي نفسه. وفي نفس الوقت فقد حددت البيانات التي تم الحصول عليها من كل منطقة تعليمية نوع الجدول الزمني لكل طالب، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحصيل الطالب بناءً على نوع الجدول الزمني بشكل عام ومستويات الصف الفردية، وكانت أنواع الجداول المرتبطة عمومًا بدرجات أعلى في الاختبار المعياري لمادة الجبر 1 هي تلك التي يقضي فيها الطلاب وقتًا أطول في فصل الرياضيات فقد جاء نظام الفصول الدراسية الثلاثة في الرتبة الأولى، ثم نظام الفصلين الدراسيين، ثم نظام العام الكامل.

دراسة (Pickell, 2017) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير تطبيق أنظمة مختلفة للعام الدراسية على تحصيل الطلاب، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة كأداة لها، وتم من خلالها دراسة نتائج فصل من الصف الحادي عشر في ولاية ميتشجان، عندما تم تطبيق نظام الفصلين الدراسيين، وعندما تم تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة، وعندما تم تطبيق نظام الأربعة فصول، وعندما تم تطبيق نظام العام الكامل، وتوصلت الدراسة إلى أن تغيير النظام الدراسي قد يكون له تأثير إيجابي في تحصيل الطلاب ولكن بمرور الوقت تتلاشى هذه التأثيرات الإيجابية ويقل إنجازات الطالب مرة أخرى، ويستمر في الانخفاض مع زيادة طول الفترة الزمنية من حدوث التغيير.

دراسة (Showell & Brown, 2019) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على تصورات المعلمين لثقافة المدرسة بعد التحول من نظام الفصلين الدراسيين إلى نظام الثلاثة فصول دراسية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت المقابلة كأداة لها، وتكونت عينة الدراسة من (10) معلمين، ومدير مساعد في مدرسة ثانوية في تكساس، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن المعلمين غير مستعدين لتطبيق نظام الثلاثة فصول الدراسية، كما أن تطبيق هذا النظام ساعد الطلبة على النجاح الأكاديمي،

كما أعاق تطبيق هذا النظام بناء علاقات قوية بين المعلمين والطلاب، كما أن المعلمين كان بينهم مجالات للتعاون عند تطبيق نظام الفصلين، ولكنها تأثرت سلباً عند تطبيق نظام الفصول الثلاثة.

دراسة (بيومي والجمال، 2019):

قام بيومي والجمال 2019 بتحرير استطلاع للرأي أجرته صحيفة "الإمارات اليوم" على حسابها بموقع التواصل الاجتماعي «تويتر»، وشارك فيه 53 ألفاً و992 شخصاً من الخبراء والتربويين والأسر والمعنيين بالعملية التعليمية داخل الدولة، وأظهر هذا الاستطلاع أن السنوات السابقة منذ تطبيق نظام الفصول الثلاثة بداية من العام الدراسي 2010-2011 وحتى إجراء هذا الاستطلاع لم تكن كافية لإقناع الطلبة وذويهم والمعلمين بنظام الفصول الدراسية الثلاثة في المدارس، إذ أيد 88% من المشاركين العودة إلى نظام الفصلين الدراسي، مؤكداً أن النظام الحالي (الفصول الثلاثة) السبب في زيادة الضغط النفسي عليهم، إلى جانب أنه يقلص عدد أيام الإجازة الصيفية إلى النصف، كما أن 7% من المشاركين أيدوا استمرار تطبيق نظام الثلاثة فصول، فيما اختار 5% من المشاركين أن يكونوا محايدين.

يظهر مما سبق أن الدراسات السابقة في محصلتها النهائية تشير إلى وجود مجموعة من التحديات لتطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة قد تتفوق على إيجابيات هذا التطبيق، ومن هذه التحديات التي تظهر بشكل أكبر في البلاد العربية مشكلات الطقس وارتفاع درجات الحرارة بصورة كبيرة في فصل الصيف، وزيادة كلفة التعليم على الأسر، وزيادة الإقبال على الدروس الخصوصية، والأعباء الوظيفية على المعلمين، وأعداد الاختبارات والتقويم المستمر، ووضع الطلبة في حالة تأهب دائم للامتحانات مما يجعلهم في قلق دائم، إضافة إلى عدم الاستفادة من الإجازات، وقصر فترة الإجازة الصيفية الفاصلة بين الأعوام الدراسية بشكل ملحوظ. وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اهتمامها بدراسة تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على بعض المتغيرات. واستخدامها للمنهج الوصفي، كما تتشابه مع بعضها في استخدام الاستبيان كأداة لها.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بيئة التطبيق حيث تم تطبيق هذه الدراسة في المملكة العربية السعودية، وكذلك تختلف عنها في المرحلة التي تم تطبيق الدراسة عليها حيث تم تطبيقها في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة، وكذلك نوعية العينة حيث تم تطبيقها على معلمات الدراسات الاجتماعية بمنطقة القصيم.

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد مشكلتها، وإطارها النظري، وكذلك في إعداد وتكييف أداة الدراسة، وتحديد الطرق الإحصائية المناسبة، وعند تحليل وتفسير نتائج الدراسة.

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والذي يهتم بدراسة الواقع أو الظاهرة، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها إما كمياً عن طريق الوصف الرقمي للظاهرة موضوع الدراسة بتوضيح مقدارها أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى، أو كيفياً عن طريق وصف الظاهرة وتوضيح خصائصها (عبيدات وعدس وعبد الحق، 2020، 105).

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم والبالغ عددهن (659) معلمة حسب إحصائية إدارة شؤون المعلمين بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة القصيم منهن (426) معلمة بالمرحلة الابتدائية و(233) بالمرحلة المتوسطة.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (248) معلمة من معلمات الدراسات الاجتماعية بمنطقة القصيم منهن (154) من معلمات المرحلة الابتدائية وبنسبة 36 % من مجتمع معلمات المرحلة، (94) من معلمات المرحلة المتوسطة، وبنسبة 40% تقريبا من مجتمع المعلمات بهذه المرحلة.

أداة الدراسة:

استخدمت الدراسة الحالية الاستبانة كأداة لها، وقد مر إعدادها بمجموعة من الخطوات كما يلي:

تحديد الهدف: تم تحديد هدف الاستبانة في الدراسة الحالية في التعرف على التحديات التي تواجه معلمات الدراسات الاجتماعية في تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة وتأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي لدى الطالبات.

الصورة الأولية للأداة: تم إعداد الصورة الأولية للأداة بعد الرجوع لبعض الدراسات والبحوث مثل (العنزي، 2014، والسدحان، 2015، والوهيبي والخضير، 2020، وكنعان، 2021).

وتكونت الصورة الأولية للأداة من محورين، المحور الأول التحديات التي تواجه معلمات الدراسات الاجتماعية عند تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة وتكون من ثلاثة أبعاد، البعد الأول تحديات إدارية وتكون من (10) عبارات، والبعد الثاني تحديات متعلقة بالمعلمات وتكون من (9) عبارات، والبعد الثالث تحديات متعلقة بالطالبات وتكون من (9) عبارات، وبذلك يكون إجمالي عبارات المحور الأول (28) عبارة.

بينما ركز المحور الثاني على تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي لدى الطالبات في مادة الدراسات الاجتماعية، وتكون هذا المحور من ستة أبعاد، تناول البعد الأول تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التذكر وتكون من (3) عبارات، وتكون البعد الثاني الفهم من (4) عبارات، وتكون البعد الثالث التطبيق من (4) عبارات، وتكون البعد الرابع التحليل من (3) عبارات، وتكون البعد الخامس التركيب من (4) عبارات، وتكون البعد السادس التقويم من (5) عبارات، وبذلك يكون إجمالي عبارات المحور الثاني (23) عبارة.

صدق الاستبانة: تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين وهما:

أولاً: صدق المحكمين (الصدق الظاهري): حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين، وذلك للحكم على مدى مناسبة العبارات، ومدى انتمائها، ومدى أهميتها، ومدى صحة صياغتها، وقد أشار المحكمون بمجموعة من التعديلات منها حذف بعض العبارات لعدم انتمائها للبعد الذي توجد به، حذف بعض العبارات لتكرارها ضمناً في عبارات أخرى، تعديل صياغة بعض العبارات، ونقل بعض العبارات من بعد إلى بعد آخر، وقد قامت الباحثة بإجراء هذه التعديلات.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي: وتم ذلك عن طريق تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية قوامها (25) معلمة (15) معلمة من المرحلة الابتدائية و (10) معلمات من المرحلة المتوسطة من خارج عينة الدراسة الأساسية، وذلك للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وتم ذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون (Person Correlation) بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (1) قيم معاملات ارتباط أبعاد الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنمي إليه

معامل الارتباط	المحور الأول: التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة.	البعد
**0.84	التحديات الإدارية	1
**0.90	تحديات متعلقة بالمعلمات	2
**0.83	تحديات متعلقة بالطالبات	3
المحور الثاني: تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي.		
**0.89	مستوى التذكر	1
**0.88	مستوى الفهم	2
**0.86	مستوى التطبيق	3
**0.93	مستوى التحليل.	4
**0.87	مستوى التركيب	5
**0.85	مستوى التقويم	6
**0.95	الاستبيان ككل	

** دالة إحصائية عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول (1) أن قيم معاملات ارتباط أبعاد الاستبانة بالمحور الذي تنتمي إليه وكذلك بالدرجة الكلية للاستبانة موجبة ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) مما يشير إلى أن جميع أبعاد الاستبانة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة جداً، وبالتالي فإنها تكون صالحة للتطبيق على عينة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال تطبيقها على العينة الاستطلاعية المسحوبة سابقاً من المجتمع الأصلي لقياس الصدق والتي تكونت من (15) معلمة من معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلة الابتدائية و (10) معلمات بالمرحلة المتوسطة، ثم حساب معامل ألفا كرونباخ (**Cronbach's Alpha**) لقياس مدى ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (2) ثبات أداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحور الأول: التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة.	البعد
0.85	7	تحديات إدارية.	1
0.82	7	تحديات متعلقة بالمعلمات.	2
0.88	6	تحديات متعلقة بالطالبات	3
المحور الثاني: تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي.			
0.84	3	مستوى التذكر	1

0.90	3	مستوى الفهم	2
0.79	3	مستوى التطبيق	3
0.91	2	مستوى التحليل	4
0.83	4	مستوى التركيب	5
0.80	4	مستوى التقويم	6
0.84	39	الاستبانة ككل	

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبانة كانت مرتفعة حيث تراوحت ما بين (0.79 إلى 0.91)، بينما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للاستبانة (0.84) وهي قيم مرتفعة تجعل الأداة مناسبة للتطبيق على عينة الدراسة.

إجراءات الدراسة:

تم اتباع الخطوات التالية لتطبيق أداة الدراسة:

- تصميم الأداة في صورة الكترونية باستخدام نماذج جوجل (Google Forms) لجمع البيانات عن طريقها.
- الحصول على إحصائية بعدد معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة من إدارة شؤون المعلمين بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة القصيم.
- تحديد حجم عينة الدراسة بناء على حجم مجتمعها.
- توزيع رابط أداة الدراسة على المعلمات المستهدفات في عينة الدراسة عن طريق تطبيقات الكترونية: كالإيمو (imo) والواتس أب (WhatsApp) وسيجنال (Signal) وفي بعض الحالات عن طريق البريد الإلكتروني.
- عند اكتمال العدد المناسب تم قفل تلقي الاستجابات استعداداً لتحليل النتائج ومناقشتها وتفسيرها.

المعالجة الإحصائية:

تم تحليل البيانات المتعلقة بالدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون، ومعامل ألفا كرونباخ والمتوسطات والانحرافات المعيارية عن طريق برنامج SPSS.

معياري الحكم على الاستجابات:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على عبارات الاستبانة المختلفة بحيث تعطى الدرجة (5) للموافقة بدرجة كبيرة جداً، والدرجة (4) للاستجابة بدرجة موافقة كبيرة، والدرجة (3) للاستجابة بدرجة موافقة متوسطة، والدرجة (2) للاستجابة بدرجة موافقة قليلة، والدرجة (1) للاستجابة بدرجة موافقة قليلة جداً.

ولتحديد طول الخلايا لمقياس ليكرت تم حساب المدى (5-1=4) وقسمته على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (4 ÷ 5 = 0.80) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (1) لتصبح أطوال الخلايا للموافقة بدرجة كبيرة جداً مقابلة للمتوسط من 4.20 إلى 5، وللموافقة بدرجة كبيرة من 3.40 إلى 4.19، وللموافقة بدرجة متوسطة من 2.60 إلى 3.39، وللموافقة بدرجة قليلة من 1.80 إلى 2.59، وللموافقة بدرجة قليلة جداً من 1.00 إلى 1.79.

نتائج الدراسة:

الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة: نص السؤال الأول من أسئلة الدراسة على " ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم؟"، وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والرتبة والدرجة لكل عبارة من عبارات كل بعد في المحور الأول والتي من خلالها تم حساب المتوسط العام والانحراف المعياري والدرجة الكلية بالنسبة لكل بعد من أبعاد المحور و للمحور ككل، وستعرض النتائج مقسمة إلى أقسام فتعرض النتيجة العامة أولاً، ثم لكل بعد على حدة ويوضح الجدول (3) المتوسطات والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة لأبعاد المحور الأول التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم.

جدول (3) ترتيب أبعاد المحور الأول التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة من وجهة

نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم.

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
3	تحديات خاصة بالطالبات	4.53	0.83	1-	كبيرة جدا
2	تحديات خاصة بالمعلمات	4.12	0.91	2-	كبيرة
1	تحديات الإدارية	3.93	0.92	3-	كبيرة
	الدرجة	4.19	0.88	—	كبيرة

يلاحظ من جدول (3) أنه بالنسبة للتحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم، فإن التحديات الخاصة بالطالبات قد جاءت في الرتبة الأولى بمتوسط بلغ (4.53)، وبانحراف معياري (0.83) وهي بدرجة تقدير كبيرة جداً، ويمكن تفسير ذلك بأن المعلمات بعد مرور فصلين دراسيين كاملين ومرور جزء كبير من الفصل الدراسي الثالث يرين أن التحديات المتعلقة بالطالبات تأتي في الرتبة الأولى وبدرجة تقدير كبيرة جداً بسبب عدم تأقلم الطالبات مع النظام الجديد مما يظهر لهن كمعلمات مشكلات يجب أن يتعاملن معها كنتيجة لتطبيق الفصول الدراسية الثلاثة.

كما جاءت التحديات الخاصة بالمعلمات في الرتبة الثانية، بمتوسط قدره (4.12) وبانحراف معياري بلغ (0.91)، وبدرجة تقدير كبيرة، ويمكن أن تفسر الباحثة هذه النتيجة بأن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة قد أوجد مجموعة من التحديات لدى معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم أثرت في قيامهن بتأدية واجباتهن على الوجه الأكمل.

كما جاءت التحديات الإدارية في الرتبة الثالثة، بمتوسط قدره (3.93) وبانحراف معياري بلغ (0.92)، وبدرجة تقدير كبيرة، ويمكن أن تفسر الباحثة ذلك بأن معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أن التحديات الإدارية تشكل عائق في تنفيذ المهام داخل المدرسة إذ لا تتفصل العوامل الإدارية عن العوامل الأخرى، بل هي مجموعة من العوامل التي لها دورها وتأثيرها في حسن سير العملية التعليمية.

وبصفة عامة فقد جاءت التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة (تحديات متعلقة بالطالبات، تحديات متعلقة بالمعلمات، التحديات الإدارية) بدرجة تقدير كبيرة بصفة عامة، وبمتوسط بلغ (4.19)، وبانحراف معياري قدره (0.88)، وهذا يشير إلى أنه من وجهة نظر المعلمات فإن هذه التحديات يجب محاولة وضع حلول لها حتى يمكن تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة.

وفيما يلي النتائج المتعلقة بكل بعد من أبعاد محور التحديات التي تواجه تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة كل على حدة:
البعد الأول: التحديات الإدارية: للوصول إلى درجة تقدير معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم للتحديات الإدارية التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة لكل عبارة من عبارات هذا البعد وللبعد ككل والجدول (4) يوضح ذلك.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارات

البعد الأول "التحديات الإدارية" مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
2	حاجة المدارس إلى الصيانة بشكل دوري في أثناء فترة الصيف.	4.59	0.83	1	كبيرة جدا
4	إضافة مواد جديدة دون تحديد من سيقوم بتدريسها.	4.32	0.97	2	كبيرة جدا
6	المقرر موزع على فصلين دراسيين بالكتاب المدرسي.	4.26	0.98	3	كبيرة جدا
5	كثرة الإجازات القصيرة التي تخلل تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة.	3.92	0.87	4	كبيرة
1	البنية التحتية للمدارس لا تساعد على تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة.	3.80	0.99	5	كبيرة
7	غياب التخطيط في وضع جدول الاختبارات في نهاية كل فصل دراسي.	3.77	0.86	6	كبيرة
3	عدم إعداد مديرات المدارس على تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة.	2.87	0.98	7	متوسطة
	الدرجة الكلية للبعد	3.93	0.92	---	كبيرة

يلاحظ من جدول (4) أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد التحديات الإدارية بلغ (3.93)، وبانحراف معياري (0.92) وهي بدرجة كبيرة مما يعني أن معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أن التحديات الإدارية تشكل عائقاً بدرجة كبيرة أثناء تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة، كما يلاحظ أن عبارات هذا المحور جاء تقدير بعضها بدرجة كبيرة جداً وبعضها بدرجة كبيرة، وعبارة واحدة وهي رقم (3) والتي جاءت بدرجة متوسطة.

وجاءت العبارة رقم (2) والتي نصت على " حاجة المدارس إلى الصيانة بشكل دوري في أثناء فترة الصيف " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.59) وبانحراف معياري بلغ (0.83)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً مما يظهر معه أن معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أنه بالنسبة للتحديات الإدارية فإن حاجة المدارس للصيانة بشكل دوري في فترة الصيف تأتي في المرتبة الأولى مما يظهر معه تخوف المعلمات من تأثير ارتفاع درجة الحرارة في المملكة العربية السعودية في فصل الصيف على استقرار الدراسة داخل المدارس بحيث أنه من الممكن ألا تتحمل أجهزة التكييف مثلاً التشغيل المستمر لها خلال فصل الصيف، وكذلك التمديدات الكهربائية حيث من الممكن أن لا تتحمل تشغيل المدرسة بكامل طاقتها في فصل الصيف أثناء الفصل الدراسي الثالث مما يظهر معه أهمية الصيانة الدورية للمدارس.

بينما جاءت العبارة رقم (4) والتي نصت على " إضافة مواد جديدة دون تحديد من سيقوم بتدريسها." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.32)، وبانحراف معياري قدره (0.0.97) وبدرجة تقدير كبيرة جداً مما يشير إلى أن معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أن إضافة مواد مثل التفكير الناقد مع وجود عجز في بعض التخصصات في المدارس، مع عدم التدريب على كيفية تدريس هذه المادة، مع عدم تحديد لمن يسند تدريس هذه المادة يمثل صعوبة إدارية بدرجة كبيرة جداً من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بمنطقة القصيم.

وجاءت العبارة رقم (3) والتي نصت على " عدم إعداد مديرات المدارس على تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة." في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.87)، وبانحراف معياري قدره (0.98)، وبدرجة تقدير متوسطة، ويشير ذلك إلى أن معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أن عدم تدريب أو إعداد مديرات المدارس على تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة لا يشكل عائقاً إدارياً بدرجة كبيرة جداً أو كبيرة، ويمكن أن يعود ذلك إلى تقدير المعلمات لأداء المديرات خلال الفصلين الدراسيين الأول والثاني حيث تم تطبيق الأداة في الفصل الدراسي الثالث بأن المديرات لديهن قدرات وإمكانات لإدارة المدارس طبقاً لنظام الفصول الدراسية الثلاثة بحيث لا يشكل ذلك العامل صعوبة بدرجة عالية.

البعد الثاني: تحديات خاصة بالمعلمات: للوصول إلى درجة تقدير معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم للتحديات الخاصة بالمعلمات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة لكل عبارة من عبارات هذا البعد وللبعد ككل والجدول (5) يوضح ذلك.

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارات البعد الثاني

" تحديات خاصة بالمعلمات " مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
2	زيادة الأعباء على المعلمات بسبب إعداد الاختبارات بشكل مستمر.	4.46	0.96	1	كبيرة جداً
4	امتداد العام الدراسي لنحو إحدى عشرة شهراً في السنة.	4.44	0.88	2	كبيرة جداً

7	يؤثر قصر الإجازة الفاصلة بين كل فصل دراسي والآخر على الاستعداد بشكل جيد للفصل التالي.	4.41	0.85	3	كبيرة جدا
3	تضعف من قدرة المعلمة على المشاركة في الأنشطة داخل المدرسة.	4.33	0.98	4	كبيرة جدا
5	ضعف القدرة على تحقيق العمق في تدريس الموضوعات نظراً لكثرة الاجازات خلال الفصل الدراسي الواحد.	4.11	0.89	5	كبيرة
6	ضعف القدرة على تحقيق العمق في تدريس الموضوعات بسبب ضيق الوقت المخصص لكل فصل دراسي.	3.70	0.86	6	كبيرة
1	عدم تقديم دورات للمعلمات للتدريب على آلية تطبيق النظام.	3.47	0.96	7	كبيرة
الدرجة الكلية للبعد		4.12	0.91	---	كبيرة

يلاحظ من جدول (5) أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد التحديات الخاصة بالمعلمات بلغ (4.12)، وبانحراف معياري (0.92) وهي بدرجة تقدير كبيرة مما يعني أن معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أن التحديات التي تواجههن أثناء تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة تشكل عائقاً لهن بدرجة كبيرة أثناء القيام بعملهن، كما يلاحظ أن عبارات هذا المحور جاء تقدير معظمها بدرجة كبيرة جداً والباقي بدرجة كبيرة.

وجاءت العبارة رقم (2) والتي نصت على "زيادة الأعباء على المعلمات بسبب إعداد الاختبارات بشكل مستمر" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.46) وبانحراف معياري بلغ (0.96)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً مما يظهر معه أن معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أن الصعوبة الأولى التي تواجههن بصفة عامة هي زيادة الأعباء عليهن بسبب متطلبات تطبيق النظام بعقد اختبارات دورية واختبارات نهائية ثلاث مرات في العام مما يشكل عبئاً على المعلمات خصوصاً مع قيامهن بتصحيح الاختبارات في كل مرة ومتابعة رصدها.

بينما جاءت العبارة رقم (4) والتي نصت على "امتداد العام الدراسي لنحو إحدى عشرة شهراً في السنة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.44)، وبانحراف معياري قدره (0.88) وبدرجة تقدير كبيرة جداً مما يشير إلى أن معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أن امتداد العام الدراسي لفترة طويلة في السنة يمثل تحدي بالنسبة لهن بدرجة كبيرة جداً، لأن امتداد العام الدراسي لهذه الفترة الطويلة قد قلص الإجازة السنوية من ناحية وجعل المعلمات يعملن طوال السنة تقريباً ما عدا فترة بسيطة مما قد يؤثر على خطط الأسر في السفر وخاصة لمن تسكن بعيداً عن أسرتهن ويعملن في مناطق بعيدة عن محل إقامتهن.

وجاءت العبارة رقم (1) والتي نصت على "عدم تقديم دورات للمعلمات للتدريب على آلية تطبيق النظام." في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.47)، وبانحراف معياري قدره (0.96)، وبدرجة تقدير كبيرة،

ويشير ذلك إلى أن معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أن عدم تدريبهن أو إعدادهن على تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة يشكل عائقاً بدرجة كبيرة لهن حيث يرين ضرورة تدريب المعلمات على الآليات والمستجدات التي سوف تواكب تطبيق النظام قبل انطلاقه حتى يكون لدى المعلمات القدرة اللازمة والخلفية المطلوبة لتطبيق النظام .

البعد الثالث: تحديات خاصة بالطالبات: للوصول إلى درجة تقدير معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم للتحديات الخاصة بالطالبات والتي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة لكل عبارة من عبارات هذا البعد وللبعد ككل والجدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارات البعد الثالث " تحديات خاصة بالطالبات " مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
4	شعور الطالبات بالملل بسبب طول العام الدراسي.	4.68	0.73	1	كبيرة جداً
2	شعور الطالبات بالضغط طول العام بسبب الاختبارات المتواصلة.	4.65	0.79	2	كبيرة جداً
1	عدم مناسبة المناخ للدراسة في فصل الصيف.	4.63	0.77	3	كبيرة جداً
3	يتطلب النظام من الطالبات عدد كبير من المهام في كل فصل دراسي.	4.54	0.82	4	كبيرة جداً
5	تدني الدافعية لدى الطالبات.	4.53	0.88	5	كبيرة جداً
6	في بعض الحالات قد تضطر الطالبات للغياب لكي يتمكن من إنهاء المتطلبات الخاصة بالنظام .	4.24	0.99	6	كبيرة جداً
	الدرجة الكلية للبعد	4.53	0.83	---	كبيرة جداً

يلاحظ من جدول (6) أن المتوسط الحسابي الكلي لبعدها التحديات الخاصة بالطالبات بلغ (4.53)، وانحراف معياري (0.83) وهي بدرجة تقدير كبيرة جداً مما يعني أن معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أن التحديات التي تواجه الطالبات أثناء تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة تشكل عائقاً لهن بدرجة كبيرة جداً، كما يلاحظ أن عبارات هذا المحور جاء تقديرها جميعاً بدرجة كبيرة جداً، مما يعكس شعور المعلمات بالتحديات التي تواجه الطالبات جراء تطبيق هذا النظام.

وجاءت العبارة رقم (4) والتي نصت على " شعور الطالبات بالملل بسبب طول اليوم الدراسي." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.68) وانحراف معياري بلغ (0.73)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً مما يظهر معه أن معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أن التحدي الأول الذي يواجه الطالبات هو طول العام الدراسي وهو الأمر

الذي لم يعتد عليه مما أدى إلى شعورهن بالملل أثناء اليوم الدراسي، مع ملاحظة أنه تم تطبيق أداة الدراسة في الفصل الدراسي الثالث، الأمر الذي أعطى الفرصة للمعلمات لتحديد التحديات التي تواجه الطالبات أثناء العمل بنظام الفصول الدراسية الثلاثة.

بينما جاءت العبارة رقم (2) والتي نصت على " شعور الطالبات بالضغط طول العام بسبب الاختبارات المتواصلة". في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.65)، وبانحراف معياري قدره (0.79) وبدرجة تقدير كبيرة جداً مما يشير إلى أن معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أن وجود مجموعة متنوعة ومتتالية من الاختبارات التي عليهن المرور بها في المواد الدراسية المختلفة ومنها مادة الدراسات الاجتماعية يشكل صعوبة كبيرة لديهن.

وجاءت العبارة رقم (6) والتي نصت على " في بعض الحالات قد تضطر الطالبات للغياب لكي يتمكن من إنهاء المتطلبات الخاصة بالنظام" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.24)، وبانحراف معياري قدره (0.99)، وبدرجة تقدير كبيرة جداً، ويشير ذلك إلى أن معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم يرين أن نظام الفصول الدراسية الثلاثة له متطلبات متعددة مثل التقارير وأوراق العمل ويتم تقديمها في مختلف المواد الدراسية مما يشكل تحدي بدرجة كبيرة جداً على الطالبات للقيام بتنفيذها مما يضطرهن في حال رغبتهن في تنفيذها بأنفسهن التغيب في بعض الأيام.

وترى الباحثة أنه يمكن التغلب على مجموعة كبيرة من التحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة عن طريق جعل الفصل الدراسي الثالث يحتوى على حصص نظرية بمحتوى أقل ويكون عن طريق التعلم عن بعد، بحيث يتم التغلب على ظروف الطقس والذي يكون في هذا الوقت حار جداً، ومشعب بالرطوبة أيضاً في بعض المناطق، وكذلك تعويد الطلاب على التعلم الذاتي من خلال المنصات التعليمية الموجودة والتي أسستها الوزارة في ظل جائحة كورونا كمنصة "مدرستي" وكان لها الأثر الإيجابي في تطوير الطلاب والمعلمين في التعامل مع التقنية بل ونموذج يحتذى به عالمياً، وكذلك التنوع والتخلص من الملل الذي قد يظهر لدى الطلاب، والتخفيف عن الأسر بتقليص المصروفات والانتقالات من وإلى المدارس خصوصاً عندما يكون هناك أكثر من طالب في مراحل دراسية مختلفة بالمنزل الواحد.

ومن الممكن أيضاً في الفصل الثالث إضافة حصص مكثفة يكون فيها أنشطة حضورية تطبيقه لما تم تعلمه أو زيارات معاهد وجامعات وشركات تجارية وصناعية ومؤسسات حكومية ومراكز صحية وشواطئ وممارسة ألعاب رياضية وغيرها وحضور أنشطة فنية وترفيهية وهذا ما يعمل به في بعض الدول التي تطبق الفصول الدراسية الثلاثة وخاصة إنجلترا؛ وهذا من شأنه أن يثير دافعية الطلاب وبالتالي تتحقق الأهداف المرجوه من تطبيق الفصول الثلاثة.

الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة: نص السؤال الثاني من أسئلة الدراسة على " ما هو تأثير تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي للطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم؟".

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والرتبة والدرجة لكل عبارة من عبارات كل بعد في المحور الثاني والتي من خلالها تم حساب المتوسط العام والانحراف المعياري والدرجة الكلية بالنسبة لكل بعد من أبعاد المحور وللمحور ككل، وستعرض النتائج مقسمة إلى أقسام فتعرض النتيجة العامة أولاً، ثم لكل بعد على حدة ويوضح الجدول (7) المتوسطات والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة لأبعاد المحور الثاني تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي للطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم.

جدول (7) ترتيب أبعاد المحور الثاني: تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي للطالبات في مادة الدراسات الاجتماعية"

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التأثير
1	التذكر	2.58	0.94	1	قليلة
2	الفهم	1.80	0.81	2	قليلة
3	التطبيق	1.68	0.81	3	قليلة جدا
6	التقويم	1.55	0.85	4	قليلة جدا
4	التحليل	1.52	0.88	5	قليلة جدا
5	التركيب	1.46	0.78	6	قليلة جدا
	الدرجة	1.76	0.84	—	قليلة جدا

يلاحظ من جدول (7) أنه بالنسبة لتأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي للطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة، جاء تأثيرها على مستوى التذكر في الرتبة الأولى بمتوسط بلغ (2.58)، وبانحراف معياري (0.94) بدرجة تأثير قليلة، وجاء تأثيرها على مستوى الفهم في الرتبة الثانية بمتوسط بلغ (1.80)، وبانحراف معياري (0.81) بدرجة تأثير قليلة، وجاء تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة بدرجة قليلة عليهما من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم.

كما جاء تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التطبيق في الرتبة الثالثة، بمتوسط قدره (1.68) وبانحراف معياري بلغ (0.81)، وبدرجة تقدير قليلة جدا، وجاء تأثير تطبيقها على التقويم في الرتبة الرابعة، بمتوسط قدره (1.55) وبانحراف معياري بلغ (0.85)، وبدرجة تقدير قليلة جدا، وجاء تأثير تطبيقها على التحليل في الرتبة الخامسة بمتوسط قدره (1.52) وبانحراف معياري بلغ (0.88)، وبدرجة تقدير قليلة جدا، وأخيرا جاء تأثير تطبيقها على التركيب في الرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط قدره (1.46) وبانحراف معياري بلغ (0.78)، وبدرجة تقدير قليلة جدا.

وبصفة عامة فقد جاء تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي (التذكر – الفهم – التطبيق – التحليل – التركيب – التقويم) لدى الطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم بدرجة قليلة جدا، وهذه النتيجة العامة تشير إلى أن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة لم يحقق الدرجة المتوقعة من التأثير على التحصيل الدراسي لدى الطالبات.

وفيما يلي النتائج المتعلقة بكل بعد من أبعاد محور تأثير تطبيق نظام الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي للطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم كل على حدة:

البعد الأول: التذكر: للوصول إلى درجة تقدير معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم لتأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التذكر لدى الطالبات، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة لكل عبارة من عبارات هذا البعد وللبعد ككل والجدول (8) يوضح ذلك.

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارات

البعد الأول " التذكر " مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التأثير
2	وصف الظواهر الطبيعية الموجودة في المنهج.	2.66	0.96	1	متوسطة
3	وصف الأحداث التاريخية المقررة.	2.55	0.89	2	قليلة
1	تعريف المفاهيم المختلفة التي يتضمنها المنهج.	2.54	0.98	3	قليلة
	الدرجة الكلية للبعد	2.58	0.94	---	قليلة

يلاحظ من جدول (8) أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التذكر لدى الطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم بلغ (2.58)، وانحراف معياري (0.94) وهو بدرجة قليلة مما يعني أن المعلمات أفراد عينة الدراسة يرون أن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة لم يكن له تأثير على مستوى التذكر في مادة الدراسات الاجتماعية إلا بدرجة قليلة، كما يلاحظ أن عبارات هذا المحور جاء تقدير اثنين منها بدرجة قليلة (3 و 1) و عبارة واحدة بدرجة متوسطة (2).

وجاءت العبارة رقم (2) والتي نصت على " وصف الظواهر الطبيعية الموجودة في المنهج ". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.66) وانحراف معياري بلغ (0.96)، وبدرجة تقدير متوسطة مما يظهر معه أن المعلمات أفراد عينة الدراسة يرون أن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة قد ساعد الطالبات بدرجة متوسطة على وصف الظواهر الطبيعية الموجودة في المنهج، وربما يعود هذا التأثير إلى إعادة توزيع وحدات المنهج التي كانت تدرس في فصلين دراسيين على ثلاثة فصول مما أعطي فرصة ومساحة من الوقت للمعلمات لمتابعة الطالبات أثناء الحصة الدراسية فيما يتعلق بوصف الظواهر الطبيعية الموجودة في المنهج، وهذا يعتبر من مميزات تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة.

بينما جاءت العبارة رقم (3) والتي نصت على " وصف الأحداث التاريخية المقررة ". في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.55)، وانحراف معياري قدره (0.89) وبدرجة تقدير قليلة مما يشير إلى أن المعلمات أفراد عينة الدراسة يرين أن تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على قيام الطالبات بوصف الأحداث التاريخية الموجودة في المنهج بدرجة قليلة.

وجاءت العبارة رقم (3) والتي نصت على " تعريف المفاهيم المختلفة التي يتضمنها المنهج ". في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.54)، وانحراف معياري قدره (0.98)، وبدرجة تقدير قليلة، ويشير ذلك إلى أن المعلمات أفراد عينة الدراسة يرين أن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة كان قليلاً في مساعدة الطالبات على تذكر تعريف المفاهيم المختلفة التي يدرسونها.

البعد الثاني: الفهم: لتحديد درجة تقدير معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم لتأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى الفهم لدى الطالبات، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة لكل عبارة من عبارات هذا البعد وللبعد ككل والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارات البعد الثاني " الفهم "
مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التأثير
1	تصنيف بعض المفاهيم حسب قواعد محددة.	1.84	0.93	1	قليلة
3	تفسير حدوث بعض الظواهر الجغرافية.	1.79	0.93	2	قليلة جدا
2	المقارنة بين خصائص بعض الظواهر الطبيعية.	1.78	0.91	3	قليلة جدا
	الدرجة الكلية للبعد	1.80	0.81	---	قليلة

يلاحظ من جدول (9) أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى الفهم لدى الطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم بلغ (1.80)، وبانحراف معياري (0.81) وهو بدرجة قليلة مما يعني أن المعلمات أفراد عينة الدراسة يرين أن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة لم يكن له تأثير على مستوى الفهم في مادة الدراسات الاجتماعية إلا بدرجة قليلة، كما يلاحظ أن عبارات هذا المحور جاء تقدير اثنين منها بدرجة قليلة جدا (3 و 1) وعبارة واحدة بدرجة قليلة (2).

وجاءت العبارة رقم (1) والتي نصت على " تصنيف بعض المفاهيم حسب قواعد محددة ". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (1.84) وبانحراف معياري بلغ (0.93)، وبدرجة تقدير قليلة، مما يظهر معه أن المعلمات أفراد عينة الدراسة يرين أن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة كان تأثيره بدرجة قليلة على قيام الطالبات بتصنيف المفاهيم الموجودة في المنهج وفقا لقواعد محددة تضعها المعلمات.

بينما جاءت العبارة رقم (3) والتي نصت على " تفسير حدوث بعض الظواهر الجغرافية ". في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (1.79)، وبانحراف معياري قدره (0.93) وبدرجة تقدير قليلة جدا، كما جاءت العبارة رقم (2) والتي نصت على " المقارنة بين خصائص بعض الظواهر الطبيعية " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (1.78)، وبانحراف معياري قدره (0.91)، وبدرجة تقدير قليلة جدا، ويشير ذلك إلى أن المعلمات أفراد عينة الدراسة يرين أن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة كان تأثيره بدرجة قليلة جداً في مساعدة الطالبات في تفسير حدوث الظواهر الجغرافية والمقارنة بين الظواهر الطبيعية محل الدراسة.

البعد الثالث التطبيق: لتحديد درجة تقدير معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم لتأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التطبيق لدى الطالبات، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة لكل عبارة من عبارات هذا البعد وللبعد ككل والجدول (10) يوضح ذلك.

**جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارات
البعد الثالث " التطبيق " مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية**

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التأثير
1	استخدام المعلومات الواردة في دروس المادة في مواقف جديدة.	1.76	0.96	1	قليلة جدا
3	إعطاء أمثلة غير واردة في الكتاب حول موضوع معين.	1.70	0.94	2	قليلة جدا
2	تقديم حلول لبعض المشكلات التي توجد في البيئة.	1.60	0.89	3	قليلة جدا
	الدرجة الكلية للبعد	1.68	0.81	---	قليلة جدا

يلاحظ من جدول (10) أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التطبيق لدى الطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم بلغ (1.68)، وبانحراف معياري (0.81) وهو بدرجة قليلة جدا مما يعني أن المعلمات أفراد عينة الدراسة يرين أن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة لم يكن له تأثير على مستوى التطبيق في مادة الدراسات الاجتماعية إلا بدرجة قليلة جدا، كما يلاحظ أن عبارات هذا المحور جاءت بتقديراتها جميعا بدرجة قليلة جدا.

وجاءت العبارة رقم (1) والتي نصت على " استخدام المعلومات الواردة في دروس المادة في مواقف جديدة". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (1.76) وبانحراف معياري بلغ (0.96)، وبدرجة تقدير قليلة جدا، كما جاءت العبارة رقم (3) والتي نصت على " إعطاء أمثلة غير واردة في الكتاب حول موضوع معين". في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (1.70)، وبانحراف معياري قدره (0.94) وبدرجة تقدير قليلة جدا، كما جاءت العبارة رقم (2) والتي نصت على " تقديم حلول لبعض المشكلات التي توجد في البيئة". في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (1.60)، وبانحراف معياري قدره (0.89) وبدرجة تقدير قليلة جدا مما يظهر معه أن المعلمات أفراد عينة الدراسة يرين أن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة كان تأثيره بدرجة قليلة جدا على المهارات المختلفة التي تقع تحت مستوى التطبيق، مع أنه كان يتوقع مع المزايا المختلفة التي يمكن أن تتوفر في البيئة المدرسية كنتيجة لتطبيق الفصول الدراسية الثلاثة مثل زيادة عدد الأيام الدراسية، وتقليل الكم المعرفي في كل فصل دراسي بتقسيم المناهج الدراسية على ثلاثة أجزاء بدلاً من جزأين، أن يكون تأثير التطبيق بصفة عامة بدرجة كبيرة على الأقل على مستوى التطبيق لأنه يمثل مستوى هام من المستويات المعرفية التي من خلالها يمكن أن تمتلك الطالبات مجموعة من المهارات مثل مهارات حل المشكلات، ويقع ضمنها أيضا كمهارات فرعية مجموعة من مهارات التفكير الابداعي المختلفة.

البعد الرابع التحليل: لتحديد درجة تقدير معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم لتأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التحليل لدى الطالبات، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة لكل عبارة من عبارات هذا البعد وللبعد ككل والجدول (11) يوضح ذلك.

**جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارات
البعد الرابع "التحليل" مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية**

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التأثير
1	التحليل الدقيق للمواقف التي من الممكن أن يتعرض لها.	1.77	0.98	1	قليلة جدا
2	اختبار مدى صحة الحلول المقترحة لمشكلة ما.	1.68	0.94	2	قليلة جدا
الدرجة الكلية للبعد					
		1.52	0.88	---	قليلة جدا

يلاحظ من جدول (11) أن المتوسط الحسابي الكلي لبعد تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التحليل لدى الطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم بلغ (1.52)، وانحراف معياري (0.88) وهو بدرجة قليلة جدا مما يعني أن المعلمات أفراد عينة الدراسة يرين أن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة لم يكن له تأثير على مستوى التحليل في مادة الدراسات الاجتماعية إلا بدرجة قليلة جدا، كما يلاحظ أن عبارتي هذا المحور جاءت تقديراتها بدرجة قليلة جدا.

وجاءت العبارة رقم (1) والتي نصت على " التحليل الدقيق للمواقف التي من الممكن أن يتعرض لها". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (1.77) وانحراف معياري بلغ (0.98)، وبدرجة تقدير قليلة جدا، كما جاءت العبارة رقم (2) والتي نصت على " اختبار مدى صحة الحلول المقترحة لمشكلة ما. " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (1.68)، وانحراف معياري قدره (0.94) وبدرجة تقدير قليلة جدا.

البعد الخامس التركيب: لتحديد درجة تقدير معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم لتأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التركيب لدى الطالبات، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة لكل عبارة من عبارات هذا البعد وللبعد ككل والجدول (12) يوضح ذلك.

**جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارات البعد الخامس " التركيب"
مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية**

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التأثير
1	تطوير خطط لمواجهة بعض المواقف.	1.60	0.96	1	قليلة جدا
3	اقتراح حلول غير تقليدية لمواجهة مشكلة ما.	1.45	0.75	2	قليلة جدا
2	تصميم نماذج لبعض الظواهر الطبيعية.	1.44	0.71	3	قليلة جدا
4	تعديل مقترحات الزميلات للأفضل.	1.38	0.72	4	قليلة جدا
الدرجة الكلية للبعد					
		1.46	0.78	---	قليلة جدا

يلاحظ من جدول (12) أن المتوسط الحسابي الكلي لبعث تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التركيب لدى الطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم بلغ (1.46)، وانحراف معياري (0.78) وهو بدرجة قليلة جدا مما يعني أن المعلمات أفراد عينة الدراسة يرين أن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة لم يكن له تأثير على مستوى التركيب في مادة الدراسات الاجتماعية إلا بدرجة قليلة جدا، كما يلاحظ أن عبارات هذا المحور جاءت بتقديراتها جميعا بدرجة قليلة جدا.

وجاءت العبارة رقم (1) والتي نصت على " تطوير خطط لمواجهة بعض المواقف". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (1.60) وانحراف معياري بلغ (0.96)، وبدرجة تقدير قليلة جدا، كما جاءت العبارة رقم (3) والتي نصت على " اقتراح حلول غير تقليدية لمواجهة مشكلة ما." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (1.45)، وانحراف معياري قدره (0.75) وبدرجة تقدير قليلة جدا، كما جاءت العبارة رقم (2) والتي نصت على " تصميم نماذج لبعض الظواهر الطبيعية." في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (1.44)، وانحراف معياري قدره (0.71) وبدرجة تقدير قليلة جدا، كما جاءت العبارة رقم (4) والتي نصت على " تعديل مقترحات الزميلات للأفضل." في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (1.38)، وانحراف معياري قدره (0.72) وبدرجة تقدير قليلة جدا، مما يظهر معه التأثير الضعيف جدا لتطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التركيب من مستويات بلوم المعرفية.

البعد السادس التقويم: لتحديد درجة تقدير معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم لتأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التقويم لدى الطالبات، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة لكل عبارة من عبارات هذا البعد وللبعد ككل والجدول (13) يوضح ذلك.

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لعبارات

البعد السادس " التقويم " مرتبة تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التأثير
2	تبرير تفسيرهن لبعض المواقف.	1.68	0.88	1	ضعيفة جدا
3	الدفاع عن وجهة نظرهن حول أحد الموضوعات.	1.56	0.85	2	ضعيفة جدا
1	تقييم الحلول المقترحة لبعض المشكلات.	1.54	0.98	3	ضعيفة جدا
4	التحقق من صحة الفروض الموضوعية لحل مشكلة ما.	1.42	0.69	4	ضعيفة جدا
الدرجة الكلية للبعد		1.55	0.85	---	ضعيفة جدا

يلاحظ من جدول (13) أن المتوسط الحسابي الكلي لبعث تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التقويم لدى الطالبات من وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة بمنطقة القصيم بلغ (1.55)، وانحراف معياري (0.85) وهو بدرجة قليلة جدا مما يعني أن المعلمات أفراد عينة الدراسة يرين أن تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة لم يكن له تأثير على مستوى التقويم في مادة الدراسات الاجتماعية إلا بدرجة قليلة جدا، كما يلاحظ أن عبارات هذا المحور جاءت بتقديراتها جميعا بدرجة قليلة جدا.

وجاءت العبارة رقم (2) والتي نصت على " تدرير تفسيرهن لبعض المواقف". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (1.68) وبانحراف معياري بلغ (0.88)، وبدرجة تقدير قليلة جداً، كما جاءت العبارة رقم (3) والتي نصت على " الدفاع عن وجهة نظرهن حول أحد الموضوعات" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (1.56)، وبانحراف معياري قدره (0.85) وبدرجة تقدير قليلة جداً، كما جاءت العبارة رقم (1) والتي نصت على " تقييم الحلول المقترحة لبعض المشكلات" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (1.54)، وبانحراف معياري قدره (0.98) وبدرجة تقدير قليلة جداً، كما جاءت العبارة رقم (4) والتي نصت على " التحقق من صحة الفروض الموضوعية لحل مشكلة ما. 1.42 0.69". في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (1.42)، وبانحراف معياري قدره (0.69) وبدرجة تقدير قليلة جداً، مما يظهر معه التأثير الضعيف جداً لتطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على مستوى التقويم من مستويات بلوم المعرفية.

توصيات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإنه يوصى بما يلي:

1. توصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من التحديات التي تواجه الطالبات أثناء تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة وبدرجة تقدير كبيرة جداً، ولذلك توصي الدراسة بمتابعة هذه التحديات والعمل على حلها حتى يمكن تحقيق الأهداف المرسومة لتطبيق الفصول الدراسية الثلاثة.
2. توصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من التحديات التي تواجه المعلمات أثناء تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة وبدرجة تقدير كبيرة، ولذلك فإنه يجب العمل على معالجتها حتى يمكن للمعلمات القيام بالعمل بالطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف التي من أجلها تم تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة وهي بالفعل أهداف طموحة، تجعل من بين أولوياتها الارتقاء بمستوى المعلمات مهنيًا، وذلك بتدريبهم على مهارات جديدة تتناسب مع تطوير المناهج الدراسية طبقاً لخطة موضوعة من قبل وزارة التعليم.
3. توصلت الدراسة إلى وجود مجموعة من التحديات الإدارية التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة وبدرجة تقدير كبيرة، ولذلك يوصى بدراستها والعمل على حلها خصوصاً وأن الجانب الإداري عامل مهم لا يمكن إغفاله لنجاح أي عملية تطوير يتم تطبيقها، وخصوصاً في السنوات الأولى للتطبيق.
4. توصلت الدراسة إلى أنه بصفة عامة فإن تأثير تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة على التحصيل الدراسي للطالبات كان بدرجة تقدير قليلة جداً، ولذلك توصي الدراسة بالعمل على دراسة أسباب انخفاض هذا التأثير سعياً لتحقيق أحد الأهداف الرئيسية لتطبيق الفصول الدراسية الثلاثة هو العمل على رفع المستوى التحصيلي للطالبات.

مقترحات الدراسة:

استكمالاً لدراسة هذا الموضوع فإن الباحثة تقترح ما يلي:

1. إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية من وجهة نظر معلمي الدراسات الاجتماعية في المرحلتين الابتدائية والمتوسطة.
2. إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية من وجهة نظر معلمي ومعلمات الدراسات الاجتماعية بالمرحلة الثانوية.

3. القيام بدراسة للتحديات التي تواجه تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة من وجهة نظر مديري ومديرات المدارس.
4. 4 – القيام بدراسة لاتجاهات معلمات الدراسات الاجتماعية نحو تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة.
5. القيام بدراسة لاتجاهات الطالبات نحو مادة الدراسات الاجتماعية في ضوء تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة.
6. إجراء دراسة تعتمد على برنامج تدريبي مقترح في ضوء أهداف تطبيق الفصول الدراسية الثلاثة لرفع مستوى الكفاءة المهنية لمعلمات الدراسات الاجتماعية.

المراجع

أولا المراجع العربية:

- السدحان، عبد الرحمن عبد العزيز. (2015). الصعوبات التي تواجه تطبيق منظومة التعليم الإلكتروني في جامعة شقراء من وجهة نظر المختصين. مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة - كلية التربية النوعية، (40)، 356 – 390.
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2020). البحث العلمي (مفهومه وأدواته وأساليبه)، ط19، عمان: دار الفكر.
- العنزي، جراح خالد جراح. (2014). معوقات تدريس محتوى كتب العلوم المطورة لمرحلة التعليم العام في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر معلمي العلوم في محافظة القريات. (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة اليرموك.
- العناتي، جهاد محمد محمود (2018) تقييم جودة نظام العام الدراسي الذي يحوي أربعة فصول دراسية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة الأردنية. اتحاد الجامعات العربية-الأمانة العامة (4)، 70-55.
- غربية، سمراء وكعواش، عبد الرحمان. (2018). العوامل المؤثرة على التحصيل الدراسي وتنمية المهارات للتلميذ. مجلة آفاق للعلوم، جامعة زيان عاشور الجلفة، (12)، 78 – 89.
- فلية، فاروق عبده والزكي، أحمد عبد الفتاح. (2004). معجم مصطلحات التربية لفظا واصطلاحا. الاسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- كنعان، مصطفى محمد هادي. (2021) الصعوبات التي تواجه طلبة المرحلة الأساسية العليا في التعلم الإلكتروني عن بعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة في تربية بني كنانة في الأردن. مجلة العلوم التربوية والنفسية، المركز القومي للبحوث غزة، (40)5، 129 – 148.
- وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية (1442 هـ). قرار إداري رقم (28)، الرياض: وزارة التعليم.
- وزارة التعليم، مركز تطوير المناهج (1443 هـ). دليل الخطط الدراسية المطورة – نظام الفصول الدراسية الثلاثة، الرياض: وزارة التعليم، مركز تطوير المناهج.
- الوهيبي، نورة عبد العزيز والخضير، هديل سليمان عبد الله. (2020). الصعوبات التي تواجه تطبيق منظومة مؤشرات قيادة الأداء المدرسي من وجهة نظر أخصائيات التقويم بمكاتب التعليم في مدينة الرياض. المجلة التربوية الدولية المتخصصة، دار سمات للدراسات والأبحاث، (1)9، 123 – 135.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Bair, Mary Antony & Bair, David. (2010). Scheduling Inequality in Math and Science: How Trimesters Hurt Students at Risk of Academic Failure. *American Secondary Education*, 39(1), 78-94.
- Bostwick, Valerie and Fischer, Stefanie and Lang, Matthew. (2019). Semesters or Quarters? The Effect of the Academic Calendar on Postsecondary Student Outcomes. *IZA Discussion Paper No. 12429*, 1-59, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3415775>.
- Dev, A K & Bentley, M G. (2018). SEMESTERS versus TRIMESTERS: A PARADIGM SHIFT. *Education & Professional Development of Engineers in the Maritime Industry*, London, UK, 1-13.
- Murray & Gregory, Patricia Moyer-Packenham. (2014). Relationships between Classroom Schedule Types and Performance on the Algebra I Criterion-Referenced Test. *Journal of Education*, 19(2), 35-43.
- McCreary, Jason; Hausman, Charles. (2001). *Differences in Student Outcomes between Block, Semester, and Trimester Schedules*. ERIC Number: ED457590.
- Pickell, Russell Edward. (2017). *The Effects Of Various High School Scheduling Models On Student Achievement In Michigan*. (Unpublished requirements for the degree of DOCTOR OF EDUCATION), Wayne State University.
- Showell, Joseph L.; Brown, Casey Graham. (2019). Teacher Perceptions of School Culture after the Change from a Semester Schedule to a Trimester Schedule. *International Journal of Educational Leadership Preparation*, 14(1), 128-146.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

- بخات، مساعد سعيد. (2021، 29 يونيو). نظام الثلاثة فصول دراسية مكاسب وتحديات، صحيفة الرياض السعودية، تم استرجاعه من <https://www.alriyadh.com/1893375>.
- بيومي، عمرو والجمال، أمين (2019). أهالي ومختصون: الفصول الدراسية الثلاثة إرهاق للطلبة والأسر ذهنياً ومالياً، صحيفة الإمارات اليوم، تم استرجاعه من <https://www.emaratalyout.com/local-section/education/2019-05-27-1.1217612>.
- الثبيتي، خالد؛ الحقييل، الهنوف. (2022) تجربة الفصول الدراسية الثلاثة (ملف فيديو) مسترجع من <https://www.youtube.com/watch?v=x8UIPfxeaaw>

الديحاني، سعد. (2 يونيو، 2021). *التعليم والفصول الثلاثة*، صحيفة الوطن السعودية، تم استرجاعه من https://www.alwatan.com.sa/article/1077472?utm_campaign=nabdapp.com&utm_medium=referral&utm_source=nabdapp.com&ocid=NabdApp

موقع وزارة التعليم على تويتر، 2022، مسترجع من

https://twitter.com/moe_gov_sa/status/1505156312233091077?s=21

وزارة التعليم (1442 هـ) تصريحات لنائب وزير التعليم فيما يتعلق بنظام الفصول الدراسية الثلاثة، مسترجع من

<https://www.moe.gov.sa/ar/mediacenter/MOENews/Pages/3SE-1442-54.aspx>

جميع الحقوق محفوظة © 2022، الدكتورة/ هيفاء محمد عبد الرحمن الربيعان، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)

وسائل توظيف القوة الناعمة

Soft Power Tools

إعداد الباحث / منير علي محمد بوحماله

باحث أكاديمي في العلوم السياسية، أكاديمية الدراسات العليا، الأكاديمية الليبية، ليبيا

Email: mounir.libya2021@gmail.com

ملخص البحث:

يعتبر مفهوم القوة الناعمة أحد أهم المصطلحات الحديثة نسبيًا وأكثرها تألقًا في الآونة الأخيرة، ومحط اهتمام كثير من المتقنين والأكاديميين ودوائر صنع القرار. ذلك بعد أن قام أحد أهم أقطاب المؤسسة السياسية والأكاديمية الأمريكية البروفيسور "جوزيف ناي من الترويج لهذا المصطلح، بعد أن تمكن بمهارة من توظيف ثنائية الصلب والناعم المستعملة في تقسيم أجهزة وأجزاء الكمبيوتر الذي يتألف من أدوات ناعمة (Software)، وأدوات صلبة (Hardware)، بغية الترويج لمشروعة الاستراتيجية الذي يسعى من خلاله إلى نقل المعركة من الميدان العسكري الصلب إلى الميدان الناعم ووسائله، بغية تشكيل تصورات الآخرين وخياراتهم وجدول أعمالهم: حتى أصبح مفهوم «القوة الناعمة» اليوم جزءًا لا يتجزأ من لغة القادة السياسيين ومنظري علم السياسة في كافة أنحاء العالم في بيئة أدرك فيها النظام الدولي بأنه لم يعد بالإمكان الاعتماد على عوامل القوة العسكرية في تنفيذ الإستراتيجية التي يديرها. لذا تهدف هذه الدراسة إلى التوسع في آليات وأدوات القوة الناعمة التي يتم توظيفها عن بعد تجاه الدول المستهدفة في صورة غير مسبقة من التأثير والمنهجية والإعداد والتجهيز وكيف تم لهذه الدول، التحول من استخدام القوة الصلبة إلى الناعمة وما هي الأهداف التي تستطيع تحقيقها باستخدام القوة الناعمة ولا تستطع تحقيقها باستخدام القوة الصلبة. حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي توضح الآثار المترتبة على توظيف القوة الناعمة كما تم اقتراح بعض التوصيات الخاصة بتلك الآثار.

الكلمات المفتاحية: القوة الناعمة، البرفسور "جوزيف ناي"، مشروع استراتيجي، الميدان العسكري الصلب.

Soft power tools

Mounir Ali Mohamed Bouhamala

Academic researcher in political sciences, Academy of Graduate Studies, Libyan Academy

Abstract:

The concept of soft power is considered one of the most important and relatively modern terms and the most brilliant in recent times, and the focus of the attention of many intellectuals, academics and decision-making circles.

This is after one of the most important leaders of the American political and academic establishment, Professor Joseph Nye, promoted this term, after he was able to skillfully employ the hard and soft binary used in the division of computer hardware and parts, which consists of soft tools (Software) and hard tools (Hardware), In order to promote his strategic project, through which he seeks to transfer the battle from the hard military field to the soft field and its means, in order to form the perceptions of others, their choices and their agendas.

Today, the concept of “soft power” has become an integral part of the language of political leaders and political theorists around the world in an environment in which the international system has realized that it is no longer possible to rely on military force factors in implementing the strategy that it is managing.

Therefore, this study aims to expand the mechanisms and tools of soft power that are employed remotely towards the target countries in an unprecedented form of influence, methodology, preparation and equipment, and how these countries have made the transition from using hard power to soft power, and what are the goals that they can achieve by using soft power and do not You can check it with hard force.

Where this study reached a set of results that explain the effects of employing soft power, and some recommendations for those effects were suggested.

Keywords: Soft power, Professor Joseph Nye, A strategic project, the hard military field.

1. المقدمة

يعتبر مفهوم القوة في العلاقات الدولية، من المفاهيم الأكثر إثارة للجدل، من حيث تحديد ماهيته وكيفية قياسه في أدبيات العلوم السياسية، فالعلاقات الدولية كغيرها من السياسات الأخرى هدفها القوة مهما كانت أهدافها النهائية والبعيدة. تُعد المدرسة الواقعية التي تستمد جذورها الفكرية من كتابات كبار الفلاسفة والمفكرين، من أولى المدارس التي تعاملت مع القوة كمفهوم مركزي على اعتبار النظام الدولي بيئة للفوضى والحروب والمعارك المهلكة، ولا أصل على الإطلاق في وجود سلطة عليا تحمي الأمن الدولي. فالقوة وفق ذلك: هي أي شيء يقيم سيادة الإنسان على الإنسان ويضمن الحفاظ عليها، ويكون ذلك شاملاً لكل العلاقات الاجتماعية التي تهدف إلى تلك الغاية ابتداءً من العنف البدني، وانتهاءً بأكثر الروابط النفسية التي يسيطر بها عقل على عقل آخر.

إن التعاطي مع أزمت الألفية الثالثة ومواجهة التهديدات الجديدة والتكيف مع رهانات عالم متعدد الأقطاب مطلع هذا القرن، دفع بالكثير من رواد المدرسة الواقعية وغيرهم من المفكرين، إلى تغيير آرائهم بشأن سيطرة القوة وفي داخلها القوة العسكرية التي تقوم على القتل والتدمير والإخضاع (عبدالسلام، 2015م، ص38).

والترويج لمفهوم آخر موازي للقوة الصلبة، كأحد أهم أدوات السياسة الخارجية، يقوم على استخدام موارد الدولة المادية وغير المادية وتحويلها إلى قدرات ملموسة، وهو ما يعرف بمصطلح القوة الناعمة كأحد أشكال القوة في هذا القرن. وفي ضوء ما تقدم ستم معالجة موضوع وسائل القوة الناعمة في أجزاء يتضمن، الأول المقدمة والإطار النظري والجزء الثاني سيتناول مفهوم القوة الناعمة، وأما الجزء الثالث سيختص باستعراض وسائل وأركان القوة الناعمة وتحليلها ومناقشتها، ثما الجزء الأخير يستعرض الخاتمة والتوصيات.

1.1. مشكلة الدراسة:

تقوم هذه الدراسة بالبحث في دور القوة الناعمة في تحقيق أهداف الدول الخارجية للدول وكيف يتم لها التحول من استخدام القوة الصلبة إلى الناعمة وما هي الأهداف التي تستطيع إن تحققها باستخدام القوة الناعمة ولم تستطع إن تحققها باستخدام القوة الصلبة.

وفي ضوء ذلك يمكن أن نطرح مشكلة الدراسة في تساؤل رئيسي مفاده:

كيف تطورت العلاقات الدولية خلال مراحلها التاريخية المختلفة ما بين استخدام القوتين الصلبة والناعمة.

ويمكن أن نطرح من خلال ذلك تساؤلات أخرى فرعية:

1. لماذا سلكت بعض الدول استخدام إستراتيجية القوة الناعمة لتحقيق مصالحها، وما هي المصالح التي يمكن ان تحققها.
2. هناك تحولات في مفهوم القوة من المنظور الدولي وخاصة بعد إن عجزت الدول القوية عسكرياً من مواجهة إخطار بسيطة وفشلت في حماية مواطنيها.
3. الاعتماد على القوة الناعمة في تحقيق أهداف السياسة الخارجية يمثل إستراتيجية جديدة وقل تكلفه من استخدام القوة الصلبة.

2.1. أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية الدراسة إلى:

أ- الأهمية العلمية

حيث تحاول هذه الدراسة تقديم إضافة جديدة لطلبة العلم والمعرفة كونها تطرح بالدراسة والتحليل القدرة التأثيرية للقوة الناعمة في مجال العلاقات الدولية.

ب- الأهمية العملية

فنتكمن في كونها تتناول إستراتيجية تطبيق القوة الناعمة وهو ما يعكس التحول في مفهوم القوة من مفهوم تقليدي إلى مفهوم آخر، يحقق أهداف الدول من خلال جعل غيرها من الدول ترغب فيما ترغبه، دون أن تكون هناك حاجة للقوة العسكرية.

3.1. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على إشكالية الموضوع وتأكيد أو رفض الفرضية المطروحة وذلك بغية الوصول إلى الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على وسائل القوة الناعمة " الثقافية والوسائل السياسية والسياسة الخارجية" وكيفية استخدامها في مسار العلاقات الدولية، وما الذي يميزها عن القوة الصلبة.
- إبراز قدرة الدول في استخدام القوة الناعمة في تنفيذ سياستها الخارجية، وكيفية توظيفها في إدارة الصراع مع الدول الأخرى، وما الآثار والنتائج المترتبة عن ذلك.

2. الإطار النظري لمفهوم القوة الناعمة

1.2. تعريف القوة والقوة الناعمة

أولاً: تعريف القوة.

يعتبر مفهوم القوة من المفاهيم الأساسية في العلوم السياسية؛ إذ يحظى باهتمام واسع من دراسي العلاقات الدولية ومنظريها، خاصة أن دراسة النظام الدولي تقوم على دراسة هيكلية وتوزيع القوة والنفوذ فيها، وهو ما يؤثر في سلوك الدول المكون للنظام الدولي وعلاقاتها المختلفة

بالرغم من أن كبار الفلاسفة والعلماء الاجتماعيين والاستراتيجيين وحتى العسكريين قد أفاضوا منذ القدم في تناول مفهوم القوة وأبعاده المختلفة واختلفوا في تعريفه، إلا أنهم وبحسب رأي بعض المفكرين لم تكن تلك الاختلافات جوهرية من الناحية الأكاديمية (سلطان، 2017م).

ويمكن من هنا البدء بالإشارة إلى المدرسة الواقعية، والتي تعتبر من أكبر المدارس النظرية والفكرية التي تناولت بإسهاب مفهوم القوة، وتصدرت لعقود عديدة الفكر السياسي العالمي ولها عدة تعريفات شائكة،

فهي مقارنة الواقع كما هو عليه بموضوعية دون تدخل الذات، وهو أمر بالغ الصعوبة، من حيث أن أي قرار بشري يقع بين حدين لا يمكن الفصل بينهما، وهو الذاتية والموضوعية.

بالتالي فإن جهاز إدراك الواقع ورؤيته يتحقق في نفس الذات، فالذات هي التي تري الواقع في النهاية ويقدر ما تحاول هذه النفس التجرد، فإنها تملئ نوعاً خاصاً من الرؤية الذاتية على نفسها، أما من حيث الممارسة العملية هي أي التدخل في حيثيات الواقع لتغييره، فإن الواقعية تعني الانطلاق في اتخاذ القرار بنفس تغييري، يتجنب الاصطدام بالواقع ومحاولاً الاحتيال عليه والانسجام معه ومع ظروفه بما لا ينعكس سلباً على الذات.

من هنا فإن الكتابة عن المدرسة الواقعية لا يمكن أن يقوم على أساس وصفي أو تقديري، بل تأخذ مكانها في إطار مناقشة المقولات الأساسية لكبار المفكرين، والذين حاولوا الكشف عن المحددات العامة والمميزة والأساسية لهذه المدرسة، التي تناولت مفهوم القوة (قبيسي، 2008م، ص 63).

من أمثال نيقولا ميكافيللي(*) في كتابه (الأمير)، والذي نصح فيه الأمير ألا يُقَمَّ أي معيار أخلاقي في تعامله مع الرعية واستخدام القوة في شكلها المادي، والمتمثل في القهر لتثبيت حكمه.

كذلك المفكر، توماس هوبز(**) في كتابه (اللفياتان)، والذي طرح من خلاله رؤية اعتبرها العديد من المفكرين الأساس الذي انطلقت منه المدرسة الواقعية، ذلك من خلال اعتباره للمجتمعات بأنها خاضعة للعبة المصلحة،

وهي منظمة وتخضع لسلطة الدولة وقوتها على عكس المجتمع الدولي الذي يتسم بكونه فوضوي ومجزأ، وإن التوازن والقوة ضمناً الاستقرار فيه، وأي خلل يصيب التوازن يقود إلى حروب وصراعات تفرض نوعاً جديداً من توازن القوة.

هو الأمر الذي تناوله وطوره بعد ذلك منظر المدرسة الواقعية الحديثة المفكر، كينيث والتز(***)، والذي ضم بدوره ووسع حجم العناصر الداخلة في القوة، وحاول الربط ما بين قوة الدولة المتمثلة بقوتها العسكرية وحجم السكان والنمو الاقتصادي والتطور العسكري وغيرها (الهرمزي، 2018م، ص 124).

بالتالي فإن علماء السياسة قدموا اتجاهات مختلفة لتعريف القوة كأحد المطالب الأساسية لتحقيق أهداف السياسة الخارجية، ذلك من خلال استخدام الوسائل العسكرية وغيرها، من الموارد لإجبار الدول الأخرى على القيام بما تمليه سياسة الدول الفاعلة من وجهة نظر المدرسة الواقعية.

في هذا السياق يمكن الإشارة إلى تعريف القوة: حيث اتفق الباحثون في ميدان العلاقات الدولية على أن القوة تعني القدرة على التحكم والتأثير في سلوك الآخرين من الوحدات الدولية الأخرى، بما يخدم مصالحها أو تحقيقاً للأهداف التي تسعى إليها،

(*) مفكر وفيلسوف سياسي إيطالي إبان عصر النهضة، حيث أصبح مكيافيلي الشخصية الرئيسية والمؤسس للتنظير السياسي الواقعي، والذي أصبحت فيما بعد عصب دراسات العلم السياسي، أشهر كتبه على الإطلاق، كتاب الأمير.

(**) يُعد توماس هوبز أحد أكبر فلاسفة القرن السابع عشر بإنجلترا وأكثرهم شهرة، خصوصاً في المجال القانوني، حيث كان فقيهاً قانونياً ساهم بشكل كبير في بلورة كثير من الأطروحات التي كان على رأسها مفهوم العقد الاجتماعي.

(***) عالم سياسي، ولد بولاية ميتشيغن في عام 1942م، تخرج وعمل بجامعة كولومبيا بنيويورك، وهو مؤسس المدرسة الواقعية البنائية، ومن أشهر كتبه "الإنسان والدولة والحرب".

لهذا عرّفها "جوزيف ناي": بأنها القدرة على التأثير في المحصلات التي تريدها وإن تغير سلوك الآخرين عند الضرورة (قديح، 2107م، ص16).

كما تعني القوة امتلاك الدولة لمصادر مادية أو غير مادية، مثل هيكل القوة العسكرية ومهارات القيادة بالإضافة للمصادر الطبيعية والسياسية والاقتصادية، وهي تعتبر دلائل على قوة الدولة وقدرتها، وطالما إن الدول تتحكم فوق تلك المصادر، فمن السهل التنبؤ بقدرتها على تحقيق أهدافها وامتلاك الدولة لتلك المصادر الملموسة أو غير الملموسة، يعني امتلاكها للقوة والقدرة على تحقيق أهدافها والتأثير بسياساتها الخارجية.

من هنا وبحسب هذا التعريف يمكن تحديد مصادر القوة في المصادر المادية والمعنوية والمتمثلة في المصادر الطبيعية والاقتصادية والعسكرية (قديح، 2107م، ص19):

1- المصادر الطبيعية: وتشمل المصادر الطبيعية السكان والإقليم والموارد ومقدراتها الطبيعية، وبقدر ما تكون هذه المصادر مصدر قوة قد تكون على العكس من ذلك مصدر ضعف لدولة أخرى.

فقد يمنحها الموقع مزايا تجارية ومن ناحية أخرى قد يشكل مصدر تهديد لأنها. فدولة ليبيا مثلاً تُشكلُ البحر معبراً وحيداً وهاماً لصادراتها النفطية، من ناحية أخرى تُشكلُ الصحراء المتاخمة لمنطقة الساحل الإفريقي مصدرًا للقلق تهديد مباشر لأنها، من حيث تدفق المهاجرين والمنظمات الإرهابية والإجرامية.

2- المصادر الاقتصادية: وتشمل التقدم الصناعي والتقني، حيث تعتبر الدول الكبرى في عالمنا اليوم هي الأكثر تطوراً ونفوذاً من الدول التي تفتقر لمثل هذه التقنيات.

3- المصادر العسكرية: وتتمثل في كافة الوسائل العسكرية الجوية والبحرية والبرية، وتعتبر الفاعل الأكبر إلى أن تمّ التنظير على ضرورة الاهتمام والعمل بالمصادر الغير ملموسة التي سيتطرق إليها الطالب في البحث.

هذا التعريف لمفهوم القوة ومصادرهما يضيف مزيداً من التعقيد، الأمر الذي يوجه إلى معالجة موضوع (القوة والقدرة) وذلك بغية إضفاء مزيد من التوضيح على تعريف القوة.

ففي اللغة الانجليزية يتم التفرقة بين لفظين (strength)، والتي تقابلها في اللغة العربية (القوة)، و(power) والتي يقابلها في اللغة العربية القدرة.

في اللغة الانجليزية اتجاهاً في شأن مدلول لفظي (power) في المجال الدولي، يرى الاتجاه الأول أن القوة (power) هي مجموع العوامل المشكلة لقدرة الدولة باعتبارها عوامل قوتها مثل (السكان والموقع والاقتصاد وغيرها).

أما الاتجاه الثاني فيربط القدرة (power) بفكرة العلاقة الإنسانية، أي تأثير الإنسان على عقول وأفكار غيره من الناس، وهذا الاتجاه لا يفصل بحسب رأي بعض المفكرين بين كافة العوامل والعناصر المكونة للقوة في اللغة العربية، بالرغم من أن لفظ القوة يقابل (strength) في اللغة الانجليزية ولا يقابل (power)، والتي تعني القدرة في اللغة العربية.

فإن العديد من المفكرين العرب يفضلون استخدام لفظ (power) للتعبير عن القوة، كونها أقدر في التعبير عن لفظ القوة عربياً، تماشيًا مع الاتجاه الثاني الذي أشرنا إليه، حيث يبدو الأقرب إلى تصوير مفهوم القوة (الحراري، 2015م، ص17).

مما سبق الإشارة إليه يمكن تحديد بعض الخصائص التي تحدد الإطار العام لمفهوم القوة، كأحد المفاهيم المعبرة عن العملية السياسية على المستوى الدولي على النحو الآتي:

- من هذه الخصائص أن القوة نسبية وهي تقدر بأمرين القدرة على تحويل مصادر القوة المتاحة إلى قوة فعّالة، والثاني محصلة قوة الطرف الآخر (خضر، 2014م، ص23).

على الرغم من هذا الأمر، فإن القوة النسبية هي في حالة صراع دائم، ويرجع ذلك إلى أن حالة الاتزان الدولي ما هي إلا حالة مؤقتة بسبب الحركة الشديدة التي تتمتع بها التفاعلات الدولية، يرجع ذلك إلى حالة التغيير المستمر في مقومات وإمكانيات القوة والتغيير في الأهمية النسبية لأي من هذه الإمكانيات، لذا دعا بعض المفكرين إلى القول بأن قوة الدولة لا تتضح إلا بوجود تفاعل دولي، فليس بالإمكان أن نقول بأن الدولة (أ) دولة قوية، وأن الدولة (ب) دولة ضعيفة، وإنما كل طرف يكتسب درجة من القوة النسبية لوزن قوة الطرف الآخر (الحراري، 2015م، ص19).

فالقوة في هذا السياق فرضتها طبيعة العلاقات الدولية التي تتسم بالفوضى وغياب سلطة عليا، الأمر الذي فرض على الدول السعي بشتى الوسائل إلى صنع مصادر قوة، لكونها الأهم لأمنها وتحقيق مصالحها، فهي ليست هدف ولكنها وسيلة لممارسة النفوذ والتأثير الذي يضمن تحقيق أهداف الدولة في إطار مصالحها القومية (قديح، 2107م، ص21) بالتالي فهي ظاهرة تاريخية متواصلة التغيير المستمر والدائم، وتتطوي على مستويات من التطور البطيء في بعض الدول، ومن البروز والتميز في دول أخرى لأسباب خاصة ولفترة معينة، ومهما تعددت الآراء، فإن تجليها المبكر في بعض الدول من إنحاء العالم جعل منها ظاهرة حضارية وعميقة الجذور، كما دفع ارتباطها بالحرب والسلم إلى تحديد شروطها ومقوماتها (سيد، 1991م، ص9).

ثانياً: البدايات الفكرية لمفهوم القوة الناعمة

يعتبر مفهوم القوة الناعمة أحد أهم المصطلحات الحديثة نسبياً وأكثرها تألقاً في الآونة الأخيرة، ومحط اهتمام كثير من المتقنين الأكاديميين ودوائر صنع القرار، (حتى أصبح مفهوم «القوة الناعمة» اليوم جزءاً لا يتجزأ من لغة القادة السياسيين ومنظري علم السياسة والكتاب والإعلاميين، والمتقنين عموماً في كافة أنحاء العالم) (هوشيار، 2013م).

في بيئة أدرك فيها النظام الدولي بعد أعقاب الحرب العالمية الثانية وخسائرها الفادحة بأنه لم يعد بالإمكان الاعتماد على عوامل القوة العسكرية في تنفيذ الإستراتيجية التي يديرها، وبخاصة داخل دوائر صنع القرار في الدول الكبرى، حيث لم تعد القدرات النووية والعسكرية هي الإلية الوحيدة والمركزية في تفعيل أي دور لها على الساحة الإقليمية والدولية، بل حل محلها عنصر أكثر حداثة يتمثل في القوة الناعمة التي أفضت إلى تحولات في مفهوم القوة، ويمكن استخدامها لتخفيف جزء من القوة العسكرية وتحقيق الأهداف المرجوة بأقل التكاليف (سلطان، 2017م، ص43)

على الرغم من أن القوة الناعمة فكرة، موجودة منذ القدم، سواءً عند الفلاسفة الصينيين الذين نادوا بأهمية استخدام القوة الناعمة، لتعزيز السلطة السياسية ومنهم "لا وتسزي" (*) في القرن السابع قبل الميلاد عندما قال: بأنه لا يوجد في الكون مادة أنعم وأضعف

(*) لاو تز ه أو لاو تسو فيلسوف صيني قديم ولد 604 ق.م، وقد عاش في القرن السادس قبل الميلاد، وينسب إليه كتابه الأهم (تأو تي تشينغ)، ولكن بعض المؤرخين يقولون انه شخصية خيالية نتيجة جمع عدة شخصيات أو أنه عاش في القرن الرابع قبل الميلاد.

من الماء، ولكنه قادر على تفتيت أكثر المواد صلابة. أو راجع استخدام المصطلح إلى بداية الاهتمام بالثقافة والدبلوماسية الشعبية والرأي العام في العلاقات الدولية، منذ الحرب الباردة، حيث كانت هناك اجتهادات من قبل بعض العلماء للتركيز على القوة الناعمة من ذلك الإسهام الخاص، بستيفن لوكس (Locks Steven)

الذي يعتبر أن ممارسة السلطة لا تتم فقط في الحالات التي يكون فيها الصراع واضحًا للعيان وحيث تكون عملية اتخاذ القرار عملية واعية، بل يعتبر أن أهم طرق ممارسة السلطة تكون من خلال التحكم في وعي الطرف المنازع ودفعه إلى عدم الاحتجاج وعدم الانتباه إلى الخطر الذي يتهدهه (قعلول، 2019م).

إلا أنه يمكن القول بأن البروفسور (جوزيف س ناي) هو من طور مصطلح القوة الناعمة وقدم مفهومًا ربما يكون أكثر تعقيدًا مما سبق للقوة، حيث اهتم بعناصر القوة غير المادية مثل الثقافة والقيم من خلال مفهوم القوة الناعمة الذي طرحه فمن هو البروفسور، جوزيف ناي؟

2.2. البروفسور، جوزيف صموئيل ناي.

إن المكانة الأكاديمية والوظيفية للكاتب والمفكر الأمريكي جوزيف س ناي الابن (Joseph Nye) كأحد أهم المفكرين في العالم في مجال العلاقات الدولية (ابوعبيد، 2018م) أعطت هذا مصطلح القوة الناعمة أهمية خاصة، فهو أحد أساتذة جامعة هارفارد، ورئيس سابق لمدرسة جون كينيدي بنفس الجامعة، وشغل مناصب رفيعة بالمعهد العالمي للبحوث الإستراتيجية ومبعوثًا للولايات المتحدة الأمريكية في لجنة نزع السلاح التابعة للأمم المتحدة سابقًا.

لذا يمكن القول إن "جوزيف ناي" ليس مجرد باحث أكاديمي منعزل عن الشأن السياسي ومجمل هموم القوة الأمريكية، بل إن توليه لهذه المسؤوليات الرسمية بالإدارة الأمريكية قبل أن يتفرغ للعمل الأكاديمي، حمل معه مشاغله السياسية، حيث لا يخلو طرحه هذا من أهداف سياسية ذات صلة بواقع الهيمنة الأمريكية، والخشية من تراجع حظوظها وضمور دورها تدريجيًا (عبدالسلام، 2015م، ص11).

وقد عرف جوزيف ناي: القوة الناعمة لأول مرة في كتابه (ملزمون بالقيادة)، والذي نشر عام 1990م الذي أشار إلى أن الولايات المتحدة الأمريكية لا تمتلك القوة العسكري والاقتصادية وحسب، بل لها بُعد ثالث أسماه القوة الناعمة، ثم عاد وتناوله مرة أخرى بشكل موجز بكتابه الثاني (مفارقة القوة الأمريكية) في عام 2001م، من ثم قام بتطوير المفهوم وأصبح كنظرية متكاملة في كتابه الشهير (القوة الناعمة وسيلة النجاح في السياسة الدولية) (ناي 2017م، ص14).

حيث يعرف القوة الناعمة بقوله: بأنها القدرة على الحصول على ما تريد عن طريق الجاذبية بدلًا من الإرغام أو دفع الأموال، التي تنشأ بحسب رأيه من جاذبية ثقافة بلد ما ومثله السياسة وبأن سياسة بلده عندما تبدو مشروعة في عيون الآخرين تتسع قوتهم الناعمة.

يضيف ناي، لقد كان لدي أمريكا الكثير من القوة الناعمة منذ زمن طويل وعلينا التفكير في تأثير الحريات الأربع التي تبناها الرئيس "فرانكلين روزفلت" في أوروبا عند نهاية الحرب العالمية الثانية وبأن علينا التفكير بحسب ناي،

في الشباب الذين كانوا خلف الستار الحديدي(*)، وهم يستمعون إلى الموسيقى الأمريكية ونشرات أخبار إذاعة أوربا الحرة(**)، والطلبة الصينيين وهم يرمزون في احتجاجاتهم في ساحة نيا نامين(***) مطالبين بنسخة من تمثال الحرية والأفغان المتحررين في عام 2001م، وهم يطالبون بنسخة من لائحة الحقوق(****) في الطلبة الإيرانيون، وهم يتفرجون خلسة على أشرطة الفيديو الأمريكية وما تذيعه الأقمار الصناعية من برامج، فهذا كله بحسب "جوزيف س ناي" أمثلة عن قوة أمريكا الناعمة، وأضاف بأنه عندما نتمكن من جعل الآخرين يعجبون بمتلك ويريدون ما تريد، فإنك لن تضطر إلى الإنفاق كثيرًا على العصا والجزرات، ويقصد بها الكاتب (عوامل الإرغام والإغراء) لتحريكهم في اتجاهك، فالإغراء بحسب قوله أكثر فاعلية من الإرغام على الدوام (ناي، 2017م، 12)

كما يرى "ناي" بأن أشكال القوة تجاوزت القوة العسكرية في السياسة العالمية اتسمت بأنها أنعم تتضمن القوة القومية والاستقرار الاقتصادي والإنتاج الصناعي والإنتاج التقني ومستويات الادخار والاستثمار وحجم السوق والبنية التحتية والموارد التي يمكن استغلالها، دون أن تنضب والتعليم والكفاءة الإدارية والقدرة العلمية. تتوافق كل من هذه العوامل بشكل إيجابي وبصورة متزايدة مع المعرفة الإنسانية، وبحسب "ناي" ينبغي على القوى الصاعدة في العالم أن تأخذ الإنسانية بعين الاعتبار. فالقوة الناعمة إذًا تعني "القدرة على التأثير في الأهداف المطلوبة وتغيير سلوك الآخرين عند الضرورة، كما يراد بها" القدرة على الحصول على ما تريد من خلال الإقناع وليس الإكراه (زاد و وايت، 2004م).

هكذا نجد إن القوة الناعمة إنما يُراد بها هي "القدرة على الاحتواء وجذب الآخرين، بهدف السيطرة على سلوكهم واهتماماتهم على نحو يخدم مصالح الدولة بوسائل ثقافية وإيديولوجية دون الحاجة للجوء إلى الإرغام والتهديد، وهي بذلك تمثل نوع من الدعم السياسي والمعنوي لقوة الدولة، بعبارة أخرى إن الدولة تتمكن من تحقيق أهدافها من دون الاستخدام المادي المباشر للقوة التقليدية أو التهديد باستخدامها، وهو ما يجعلها نموذجًا سياسيًا واقتصاديًا واجتماعيًا على مستوى العالم (حسن، 20017م، ص62).

وهناك تعريفات متعددة لمفهوم القوة الناعمة: عرّف القوة الناعمة العديد من المختصين من بينهم "ألكسندر فوفنغ" الباحث في مركز آسيا والمحيط الهادئ للدراسات الأمنية، وذلك باعتقاده بأن القوة الناعمة تنطوي على معنيين (العداوي، 2018م):

(*) الستار الحديدي عبارة استخدمها رئيس وزراء بريطانيا ونستون تشرشل، وكانت العبارة تشير إلى سياسة العزلة التي انتهجها الاتحاد السوفيتي السابق بعد الحرب العالمية الثانية، إذ أقام حواجز تجارية ورقابة صارمة، عزلت البلاد ودول أوروبا الشرقية التي كانت تسير في فلكه عن بقية العالم. في الأربعينات من القرن الماضي.

(**) إذاعة أوربا الحرة مؤسسة غير ربحية تتكون من شبكتين للراديو وللإرسال الإذاعي لشرق وسط وأوروبا ومنطقة البلقان والقوقاز ووسط آسيا والشرق الأوسط، وتذيع برامجها بثلاثين لغة يتحدث بها سكان هذه المناطق.

(***) ساحة تيان إن من أو ميدان السماء، ساحة تقع في وسط بكين عاصمة الصين، مساحة الميدان تصل إلى 440 ألف متر مربع، مما يجعلها أكبر ميدان من حيث المساحة في العالم.

(****) يمكن أن تكون إشارة من الكاتب، إلى أن نقل الصلاحيات في انتخابات أفغانستان عام 2004م، أوجد مناهجًا من الضبابية في مجالات مثل حقوق الإنسان، فكثير من الأفغان وبخاصة النساء، يخشون أن تتعرض للإنجازات التي تحققت في حماية حقوق الإنسان وتعزيزها منذ عام 2001م.

- **المعنى الأول:** ضيق يجعل منها قوة شبيهة بقوة التأثير الثقافي للدول، ومن الذين أخذوا بهذا المعنى كل من المؤرخ البريطاني نيل فيرغسون، والكاتب الألماني جوزيف جوف، وغالبية الباحثين في المؤسسات البحثية الصينية.
- **أما المعنى الثاني:** فهو واسع ويجعلها ترادف عدم استخدام القوة العسكرية في تحقيق ما تريده الدول للوصول إلى ما تريد، من خلال امتلاك التأثير الثقافي والقدرة الاقتصادية.
- كما عرّف القوة الناعمة أيضا الكاتب "كاتبي زانق" حيث قال: بأنها القدرة التي تؤكد استخدام الوسائل الحضارية والاقتصادية والدعاية، وهو هنا قد أضاف العوامل الاقتصادية التي استبدها البروفسور جوزيف س ناي.
- ويرى ميشيل فوكو في هذا السياق أيضًا بأن القوة الناعمة: تتضمن إجبارًا وإلزامًا غير مباشرين، وهي تعتمد في ظهورها على القوة الصلبة، وتقوم بأعمال تعجز القوة الصلبة عن القيام بها. والقوة الناعمة ليست دعاية سياسية، بل هي سجل عقلي وقيمي يهدف إلى التأثير على الرأي العام في داخل الدولة وخارجها (محمد، 2017، ص44).
- وعرّفها "Geun Lee": أنها القدرة على خلق التفضيلات والصور الذهنية للذات عن طريق المصادر الرمزية والفكرية، والتي تؤدي إلى تغييرات سلوكية في أفعال الآخرين، لذا يمكن القول إن هذا التعريف للقوة الناعمة يعتمد على مصادرها.
- وتعرف القوة الناعمة كذلك بالـ "Co- optive power" والتي تعني قدرة الدولة على خلق وضع يفرض على الدول الأخرى أن تحدد تفضيلاتها ومصالحها بشكل يتفق مع هذا الإطار الذي تمّ وضعه، أو بمعنى آخر أن تقوم هي بوضع أولويات الأجندة الداخلية لغيرها من الدول (قديح، 2107م، ص40). كما عرّفها "مايكل آيزنشتات" الباحث المتخصص في الدراسات الأمنية والعسكرية في معهد واشنطن لدراسات الشرق الأدنى: بأنها استخدام الأقوال والأفعال والصور الانفعالية في إطار حملة إستراتيجية للتواصل طويلة المدى لتشكيل الحالة النفسية لبلد معاد لأمريكا مثل إيران (لدراسات، 2014م، ص 33).
- من هنا يمكن الإشارة إلى الفرق ما بين القوة الصلبة والقوة الناعمة وأهم النقاط التي ساهمت في استخدام القوة الناعمة، كأداة لتحقيق أهداف السياسات الخارجية للدول، تتمثل في الآتي (شحيل، 2017م):
- لقد كانت القوة الصلبة في الماضي هي الركيزة الأهم لقوة الدولة ويعتمد عليها في المقام الأول لتحقيق الأمن والاستقرار، إلى أن تغيرت تلك النظرة وأصبحت قوة الدولة في عصرنا الحالي تتطلب الجمع بين كافة عناصر الدولة جنبًا إلى جنب لتحقيق الأهداف والغايات العليا للدولة وفق إطار منسق وإستراتيجية شاملة تحقق التعاون والتوازن بين تلك العناصر لتحقيق تلك الأهداف والغايات التي تنشدها الدول.
- فلم تعد القوة العسكرية ركيزة أساسية كما في السابق، حيث أصبح التطور التكنولوجي والقوة الاقتصادية والدبلوماسية أكثر أهمية في عالم متعدد المستويات، مما أدى إلى ظهور العديد من الاتجاهات الفكرية تشير إلى تراجع أهمية الدور العسكري وبروز أنواع أخرى من القوة تحقق نفس النتيجة وبتكلفة مادية وبشرية أقل.
- ولذلك يمكن تحديد أنواع سياسات تلك القوى ومنها:
- سياسات القوة الصلبة Hard Power .

وتعني القوة المشتركة السياسية والاقتصادية والعسكرية، أي القوة في صورتها الخشنة التي تعني الحرب، والتي تستخدم فيها الجيوش لتحقيق الأهداف وحماية المصالح، وقد تراجع دور القوى الصلبة في الألفية الثالثة بفعل تطور تكنولوجيا الاتصالات واستخدام العقوبات الاقتصادية.

- سياسات القوة الناعمة Soft Power .

بعد نهاية الحرب الباردة والتطور التكنولوجي والتسابق ما بين قطبي النظام العالمي والذي تجلى في استخدام أدوات الإقناع والدبلوماسية السياسية والاقتصادية وتوظيف الإبعاد الثقافية والإبداعية إضافة للمنح الاقتصادية والمنح التعليمية وكلها استخدمت في إدارة العلاقات الخارجية، واستفادت الكثير من الدول من تلك المميزات ومنها مصر، فالقوة الناعمة لها جاذبيتها الثقافية والسياسية.

- سياسات القوة الذكية Smart Power .

هي مزيج من القوة الصلبة والقوة الناعمة أي الربط بين التسامح والشدّة وتمثل بالتسامح والمرونة في حين تتمثل القوة الذكية ببعض التشدد وتعني القوة الذكية لدى (جوزيف س ناي) الدمج بين القوة الصلبة (Hard Power) وبين القوة الناعمة (Soft Power) فمن خلال الجمع بين هاتين القوتين اللتين يطلق عليهما القوة الذكية ستمكّن الولايات المتحدة من التعامل مع التحديات العالمية؛ حيث يوجد عدد من التحديات التي تواجهها واشنطن ليست ذات طبيعة عسكرية كصعود الصين قوة اقتصادية وسياسية وظهور إيران بعد الفراغ السياسي والعسكري في العراق كقوة عسكرية ودولة تمتلك قوة ناعمة وذكية، وتتمثل الأدوات الثقافية بقدرتها على فرض السيطرة الاستعمارية باعتبارها الأكثر ذكاءً.

وعليه فإن مجموعة تحولات دولية ساهمت في تراجع دور القوة الصلبة أو على الأقل قلّلت من فاعليتها، تمثلت في:

أولاً: الاعتماد الاقتصادي المتبادل والذي جعل من الصعب استخدام القوة في صورتها القهرية، لما يمثله ذلك من خطر على النمو الاقتصادي والمصالح المالية.

ثانياً: أن الفاعلين غير القوميين، وكذلك الشركات متعددة الجنسية، والمنظمات الدولية سواء الحكومية أو غير الحكومية، وحتى الجماعات الإرهابية، أصبحت قادرة على ممارسة أنواع من القوة كانت مقصورة في السابق على الدول القومية.

ثالثاً: أن انبعاث النزعات القومية قد صعب كثيراً من استخدام القوة، فعلى سبيل المثال، كانت بعض المواقع العسكرية الصغيرة قادرة على إدارة إمبراطورية مثل الإمبراطورية البريطانية، لكن في الوقت الحاضر، فإن الولايات المتحدة وجدت أنه من الصعب السيطرة على الوضع في العراق حتى مع زيادة عدد قواتها.

رابعاً: ساهم انتشار التكنولوجيا، خاصة في مجال تطوير الأسلحة النووية، والأسلحة التي تطبق تكتيكات غير متماثلة، في تعادل قوة الأطراف في أرض المعركة، بغض النظر عن الاختلافات الحقيقية في القوة بينهما.

خامساً: التغيير الحادث في القضايا السياسية، أو بعبارة أخرى قضايا العلاقات الدولية، جعل القوة العسكرية أقل قدرة على حل المشكلات المعاصرة، حيث ظهرت قضايا حديثة مثل الإرهاب والبطالة والتلوث البيئي والفقر وتلك قضايا لن تحل بالجيوش وإنما بالتواصل الاجتماعي وبالتنمية وتحديث المجتمعات.

ودفعت هذه التحولات " جوزيف س ناي" إلى طرح مفهومه عن القوة الناعمة، ونذكر منها الآتي من:

1- لم تبقي الدولة هي الفاعل الرئيسي في العلاقات الدولية، فقد ظهرت إلى جانبها فواعل أخرى تزايد دورها على الساحة الدولية، وتعد تلك الفواعل من غير الدول وحدات لا تتمتع بالسيادة، لكنها تمارس أدوارًا اقتصادية وسياسية وعسكرية، مثل المنظمات الحكومية أو غير الحكومية والمنظمات التجارية والشركات متعددة الجنسيات (قديح، 2107م، ص35).
في هذا السياق يقول البروفسور "جوزيف ناي" بأن هناك انتشارًا للقوة في عصرنا الحالي، ويُعرف هذا الانتشار بقوله: بأن هذا الانتشار هو نتيجة لتزايد القضايا ومحاولات التأثير والتفاعل الواقعة خارج نطاق السيطرة الكاملة للدولة (عبدالحى، 2000، ص22).

بما فيها الدول الأكثر قوة مع ظهور فاعلين جدد يتمتعون بصور جديدة من القوة وقد حدد مستويين لهذا الانتشار في القوة يصفها "جوزيف س ناي" بالآتي:

- **مستوى داخلي:** وهو انتشار يحدث داخل الدولة من خلال زيادة المشاركة السياسية في العملية السياسية وعملية صنع القرار، ومن أمثلتها انتشار القوة بين المؤسسات التنفيذية والتشريعية، أضف إلى ذلك التغيرات التكنولوجية والاجتماعية والذي صاحبها تراجع لدور الدولة وانتقال هذه القوة لصالح الحركات الاجتماعية والإثنية ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص.

- **مستوى خارجي:** وهنا يميز "ناي" بين صورتين لانتشار القوة على المستوى العالمي الأولى، تتمثل في الانتقال من ظاهرة القطب الواحد المهيمن إلى التعددية القطبية وظهور قوى جديدة من الدول، وهي ظاهرة مألوفة والصورة الثانية، وهي انتقال القوة بشكل عام إلى فاعلين من غير الدول، ويعتبرها ناي ظاهرة غير تقليدية وغير مألوفة تفرض تحديات على الدول وسيادتها.

2- إن استخدام القوة الناعمة بات من المواضيع ذات الأهمية البالغة في الأوساط الدولية، فأسلوب التهديد واستخدام الأسلحة التقليدية في الحروب بدأ يواجه انتقادات لأسباب عدة، أهمها التكلفة التي تتكبدها الدول جراء الحروب والأسلحة النووية عالية جداً هذا من جانب، وعدم قدرتها على حل العديد من القضايا المعاصرة كما أشرنا سلفاً، لاسيما أن القوة الناعمة من الممكن أن تؤدي نفس الدور أو التأثير المطلوب فيما يتعلق بتغيير سياسة دولة ما لصالح دولة أخرى.

هو الأمر الذي أكدته منظر القوة الناعمة البروفسور "جوزيف ناي" بقوله: (إن القوتين الصلبة والناعمة مترابطتان؛ لأنهما معاً من جوانب قدرة المرء على تحقيق أغراضه بتأثير على سلوك الآخرين، وما يميز بينهما هو الدرجة في طبيعة السلوك في كون الموارد ملموسة، فالقوة الأمرة أي القدرة على تغيير ما يفعله الآخرون - يمكن أن تركز على الإرغام أو الإغراء، أما قوة التعاون الطوعي - أي القدرة على تشكيل ما يريده الآخرون-، فيمكن أن تركز على جاذبية ثقافة المرء وقيمه أو مقدراته على التلاعب بجدول أعمال الخيارات السياسية بطريقة تجعل الآخرين يعجزون عن التعبير عن بعض التفضيلات (محفوظ، 2021م).

انظر الجدول رقم (1)

موارد القوة الصلبة والقوة الناعمة

صلبة	ناعمة	
الإغراء الإرغام الأمر	جاذبية وضع جدول أعمال تعاوني طوعي	طيف أنماط السلوك
المدفوعات القوة الرشاوى العقوبات	المؤسسات القيم الثقافة السياسات	أرجح الموارد المحتملة

المصدر. جوزيف س ناي، القوة الناعمة وسيلة النجاح في السياسة الدولية، ص 28.

من هنا أصبح هناك إدراك تام في عدم ترجيح العامل العسكري في إدارة تغيير النظام الدولي، فطرحت هذه الإستراتيجية المتمثلة في القوة الناعمة، والتي تركز على إمكانية السيطرة والإقناع وتحجيم العنف إلى أدنى درجاته والترويج للمنطلقات القيمة والمؤسسية لتوسيع النفوذ (سلطان، 2017م، ص34).

3- خلق صورة ذاتية تهدف إلى تحسين الإطار الأمني للدولة، ومن أمثلة ذلك إستراتيجية اليابان وألمانيا بعد الحرب العالمية الثانية؛ بقصد الاندماج في النظام العالمي وخلق صورة لها مغايرة والاندماج في المؤسسات الدولية وتقليل خطر التحالفات التي قد تنشأ ضدها.

4- التحكم في صورة الآخرين للحصول على الدعم اللازم في تحركات الدول على الساحة الدولية. فالدول التي تتبنى قيم عالمية وتدافع عنها كالحرية والديمقراطية... الخ، تكون أكثر قدرة على ممارسة القدرة.

من الأمثلة على ذلك الولايات المتحدة الأمريكية التي تستخدم مثل هذه القيم في جميع تحركاتها، إضافة إلى أن أهمية هذه الإستراتيجية تكمن في تكوين بيئة خارجية في صالح الدول وشركائها، تهدف من خلال ذلك إلى تغيير المستقبل في صالح الدولة ومصالحها (عبدالحى، 2000، ص 47).

3.2. وسائل توظيف القوة الناعمة.

تتمثل القوة الناعمة لأي بلد بشكل أساسي في ثلاثة مصادر رئيسية، وهي تتكون من الآتي: ثقافتها (حيث تجتذب الآخرين)، وقيمها السياسية (حين تتمسك بالأهداف سواء بالداخل والخارج)، وسياساتها الخارجية (حين يراها الآخرون مشروعاً ولها سلطة معنوية) (ناي، مستقبل القوة، 2014م، ص110).

من هنا فإن استخدام وسائل القوة الناعمة وتوظيفها يتم عبر عملية تدريجية وهادئة تهدف إلى تغيير الأفكار والسلوك، وفي النهاية تغيير النظام السياسي في البلد المستهدف هذا التغيير بطبيعة الحال يتطلب وقتاً وتدرج في إلقاء المفاهيم وبالأخص في بُعد الثقافي، الذي قد يؤدي في بعض الأحيان إلى تغيير هوية وروح المجتمع. فالآثار التي تحملها هذه الوسائل عميقة على المجتمع ودائمة؛ وذلك لأن المستهدف من هذه العملية، هي القيم والمبادئ التي تحكم المجتمع، ومن ثم فإنه ليس من السهل جبر الخسائر المترتبة عنها خلافاً للخسائر المترتبة على استخدام القوة الصلبة (للدراست، 2014م، ص40)، هو ما يعني أن ما تخسره في الحرب العسكرية يمكن جبره بسهولة بعد انقضاء مدة من الزمن، إلا أن ما تخلفه القوة الناعمة على المجتمع، ليس على هذه الصورة.

1.3.2. البعد الثقافي.

تلعب الخصائص الاجتماعية والثقافية، كنمط الثقافة السائدة ومبادئه الفكرية والدينية والاجتماعية، دوراً هاماً في حياة الشعوب، لما لها من دور هام في تجسيد هوية المجتمع وشخصيته، وبناءه فكرياً وحضارياً، حيث تكاد القوة الناعمة أن تقتصر حصراً بالثقافة؛ لأن الثقافة تعتبر المصدر الرئيسي والمركز الأساسي للقوة الناعمة بكافة مستوياتها، فهي من مصادر توليد القوة الناعمة لأي دولة.

فالثقافة عنصر جذب كبير لدولة ما، فهي مجموعة من القيم والممارسات في دولة ما، من أدب وفن وتعليم، وعندما ترتبط ثقافة دولة ما بقيم عالمية ومصالح مشتركة يزيد ذلك من إمكانية تحقيق النتائج المرغوبة بقوة الجاذبية والإقناع (الخفاجي، 2017م، ص52).

كما تتفاوت التعريفات التي قدمها الباحثون في العصور المتأخرة للثقافة، فبالنسبة للباحث "روبيرت بيرستد" تغطي الثقافة "ذلك الكل المركب الذي يتألف من كل ما نفكر فيه أو نقوم بعمله أو نمتلكه كأعضاء في المجتمع". يتضمن هذا التعريف البعد الفكري والتصوري للثقافة على أنها جملة القيم والمعتقدات والمعايير والرموز والأيدولوجيات وغيرها من المنتجات العقلية، كما تشير إلى نمط الحياة وطبيعة العلاقات التي تربط بين أفرادها وتوجهاتهم. أما العالم الأمريكي، كليفورد غيرتز، فيُعرف الثقافة على أنها نظام للمعنى يشترك فيه أعضاء جماعة ما، ويحدد لهم مجموعة من الرموز التي يفاهمون خلالها على الطريقة التي يديرون بها تفاعلاتهم وقواعد اللعبة الاجتماعية التي ينخرط فيها اللاعبون (د.ن، 2018م).

من ناحية أخرى، نجد بعض المفكرين يقسم الثقافة إلى قسمين: يتعلق القسم الأول، بثقافة عليا: وهي تعتمد على قيمة المعلومات التي تعطى في مختلف أنواع العلوم، وهي تحاكي النخبة من المثقفين والأساتذة والطلبة، وتلاحظ ذلك في الطلبة الذين يدرسون في غير بلدانهم، فإنهم يعيشون حالة من الفضل للبلد الذي قام بتعليمه، فيعتبر قوة ناعمة لتلك البلد في رسم آراء وسياسات مستقبلية.

أما القسم الثاني فيتعلق بالثقافة الشعبية: وهي الثقافة القائمة على إمتاع الجماهير، كالغناء والأفلام والرياضة... وغيرها. بالرغم من وجود الكثير من المثقفين والمشككين في فائدة الثقافة الشعبية في تغيير قناعات وآراء الآخرين (محمد ص، 2021م، ص5-6).

- في هذا السياق وبغية مزيد من الإيضاح نسرده مثالاً، يعود إلى فترة الحرب الباردة، نبين فيه محاولة كلاً من المعسكر الاشتراكي والمعسكر الرأسمالي استخدام البعد الثقافي، في محاولة لكلاً منهما إلى تعميم ثقافته وسياسته.

نجد مثل هذه الأمثلة في كتابات العديد من المفكرين من أمثال المفكر الماركسي انطونيو غرا مشي، في بحثه عن العناصر المكونة لاستمرار الماركسية.

وإشارته إلى أهمية الثقافة كسبيل يمكن اعتماده في إنجاح الثورة الاشتراكية، حيث اعتبر "غرا مشي" إن أهمية الرأسمالية لا تبني على القوة والمال والسلطة وحسب، بل على عامل القبول الذي تكونه ثقافة الطبقة الحاكمة في أذهان الناس، وبأن حدوث التغيير الاجتماعي يعتمد على ضرورة إنتاج ثقافة بديلة مقاومة للثقافة الرأسمالية المهيمنة على المجتمع؛ بمعنى أنه لحظ من زمن الدور المنشود لأهمية استخدام القوة الناعمة، وبأن هناك حرباً ثقافية قائمة بين النظامين الرأسمالي والاشتراكي (ياغي، 2015م).

وبعد انهيار المعسكر الاشتراكي وخروج الولايات المتحدة منتصرة، اهتم مفكروها بالبُعد الثقافي كأحد أهم أدوات القوة الناعمة، واتجهت أمريكا إلى محاولة تعميم سياستها الكونية، ذلك على اعتبار أن الحياة الأمريكية والنمط الثقافي والاستهلاكي وقيم السوق وسيطرة آليات العرض والطلب والديمقراطية بحسب النموذج الغربي عموماً والأمريكي خصوصاً، ينبغي أن تكون هي القيم الحاكمة للعالم والموجهة لباقي الشعوب والحضارات الأخرى.

نلتمس هذه الأفكار في كتابات كبار مفكريها من أمثال الكاتب والإعلامي الأمريكي "هربر تشيلر" في كتابه (المتلاعبون بالعقول والإعلام الجماهيري والإمبراطورية الأمريكية)، حيث يعتبر إن التوسع الثقافي الكبير على صعيد السياسة الخارجية الأمريكية ما هو إلا جزء من خطة كبرى لوزارة الدفاع "البنتاغون"، ذلك بغية إخضاع العالم للسيطرة العسكرية والمراقبة الإلكترونية ونشر الثقافة التجارية الأمريكية، على أنها (الثقافة الكونية)، وأن التفوق هو السلاح الذي يستخدمه الإعلام الأمريكي التجاري والذي لا تستطيع سوى دولاً قليلة أن تواجهه.

الواقع أن النزعة الأمريكية الرامية إلى السيطرة على العالم ثقافياً يعد اتجاهاً قديماً لدى الولايات المتحدة الأمريكية، ففي الدورة (88) للكونغرس الأمريكي وفي التقرير رقم (1352) الصادر في 1964/4/27م وردت فقرة جاء فيها: (يمكننا أن نحقق بعض أهداف سياستنا الخارجية من خلال التعامل المباشر مع شعوب الدول الأجنبية بدلاً من التعامل مع حكوماتها، ومن خلال استخدام أدوات وتقنيات الاتصال الحديثة، ويمكننا اليوم أن نصل إلى قطاعات كبيرة أو مؤثرة من السكان في هذه البلاد، وأن نقوم بتوجيه إعلامهم والتأثير في اتجاهاتهم بل ويمكن في بعض الأحيان أن نحرضهم على سلوك طريق معين وهذه المجموعات يمكن أن تمارس ضغطاً ملحوظاً وحاسماً على حكوماتها) (علي، 2017م، ص2).

هذا التوجه الأمريكي له بُد آخر يستند إلى نظريات فلسفية تعتبر الصراع القادم ما هو إلا صراع حضاري وثقافي، وهي محاولة لإيجاد مسوغ فلسفي لهذا التحول في مفهوم القوة.

ويمكن أن نلتمس ذلك عند كبار مناصري مدرسة المحافظين الجدد، الذين غيروا من آرائهم السابقة ودعوا إلى ضرورة توظيف القوة الناعمة في تحقيق أهداف ومصالح الإدارة الأمريكية والحد من استخدام القوة الصلبة، من أمثال المفكر الأمريكي "فرانسيس فوكوياما" الذي أسس بشكل غير مباشر لمنهجية الهيمنة الثقافية، الأمر الذي يستدعي في هذا الصدد الوقوف قليلاً عندها.

حيث يُعد "يوشيبورو فرانسيس فوكوياما" الأمريكي الجنسية الياباني الأصل، المولود بمدينة شيكاغو الأمريكية عام 1956م من أقطاب الفكر السياسي الأمريكي المعاصر، وهو صاحب كتاب (نهاية التاريخ والإنسان الأخير) الصادر في عام 1989م، والذي اعتبر فيه بأن انتصار الغرب والديمقراطية الليبرالية وهزيمة الاشتراكية تمثل نهاية التاريخ،

وبأنه لم يعد في ظل المتغيرات الدولية والإقليمية التي يشهدها العقد الأخير من القرن العشرين ما يورق صفو الغرب عمومًا وأمريكا تحديداً؛ لأن العالم بحسب اعتقاده بلغ خط النهاية والتمثل في الانتصار النهائي للديمقراطية الليبرالية، وبأنها سوف تكتسح العالم (محمد ب.، 2014م، ص8).

وبأن على الولايات المتحدة بأن تبقى على استعداد لاستخدام القوة الصلبة في سبيل حماية ونشر الديمقراطية، هذا الطرح الذي شغل أقطاب الفكر السياسي لعقود طويلة تولى عنه منظره "فوكو ياما" لاحقاً في مقال نشر له في صحيفة التايمز في عام 2006م، والذي نفى فيه بأن تكون الحرب العسكرية هي الإجابة الصحيحة لمحاربة الإرهاب، وبأن معركة كسب عقول المسلمين حول العالم هي المعركة الحقيقية، وأن تجسيد الأمن والاستقرار في منطقة الشرق الأوسط يأتي بواسطة الترويج للثقافة الغربية في هذه المنطقة (علي، 2017م، ص7).

من هنا يطرح بعض المفكرين النقاش حول الإشكالية الجدلية القائمة حول كون القوة الناعمة تتجه نحو المخالف أو المتقارب، وكيف يستخدم هذا النوع من القوة في حالة عدم وجود مشترك ثقافي بين الدولة المرسل والدولة المستقبل، ويأتي الرد على هذا من منظر القوة الناعمة البروفسور "جوزيف س ناي" بقوله "بأن يمكن تخطي المشترك الثقافي بين الدولة، وذلك عبر الوكلاء ويقصد بها ممارسة القوة الناعمة عبر وكلاء يكون لهم قدرة كبيرة على التأثير داخل سياقهم"

ويذكر جوزيف س ناي مثلاً فيقول "قد تكون كوريا الجنوبية وكيل الولايات المتحدة الأمريكية في القوة الناعمة في آسيا " لذا فإن القوة الناعمة تعتمد بشكل أساسي على قوة الجذب وإقناع الآخرين بالاعتماد على ثقافة مغايرة وسياق مختلف، ولكن له القدرة على جذب الآخرين نحو نموذج ثقافي وإقناعهم به، وبممارسات الدولة القائمة بالقوة الناعمة نتيجة لهذا الاجتذاب الثقافي (عبدالحى، 2000، ص51).

2.3.2. وسائل سياسية.

تُعد القيم أحد أهم الوسائل التي تستند إليها القوة الناعمة في تحقيق أهداف السياسة الخارجية للدول، فالقيم غايات وأهداف تعمل على تحفيز الإنسان ودفعه نحو وجهة معينة لتحقيق أهدافه.

(ومفهوم القيم عموماً والقيم المادية كلمة (القيمة) وجمعها (القيم) تعتبر من الكلمات التي تتمتع بعدد من المعاني المتباينة، بحسب مجال استخدامها والعلم الذي تذكر فيه الكلمة، وبالمحصلة نجد أننا أمام فئات من القيم المتنوعة، كالقيم الاجتماعية، والقيم العددية، والقيم المادية، والقيم الفنية والنفسية، وتلك القيم بمجملها تختلف في استخداماتها ودلالاتها المتخصصة، وتتفق في أهميتها ومركزيتها في مجالاتها التي تعرف بها) (عساف، 2018م).

لذا يمكن بشكل عام تعريف القيم كالاتي: (بأنها مجموعة من المعتقدات التي يحملها الفرد اتجاه المعاني والأنشطة والأشياء المختلفة والتي تؤثر في توجهاته ورغباته، كما أنها تخلق بشكل نسبي وظاهري بوصلة الشخص في تحديد السلوك المقبول أو المرفوض والصائب من الخاطئ).

بالتالي فإن القيم التي يتبناها المجتمع تؤثر على توازن وثبات المجتمع، وتجعل مكوناته أكثر ترابطاً وتناسقاً، فهي تعطي المجتمع منظومة من المعايير العامة تساعد على مواجهه التغيرات والتحديات الثقافية والأخلاقية (الخلايق، 2016م)، و من هنا جاء أدراك الدول لأهمية نشر القيم ذلك لإيمانها العميق بفعالية هذه الآلية وتحقيقها لنتائج إيجابية بتكاليف منخفضة إذا أحسن تنفيذها.

في هذا الشأن يقول البروفسور جوزيف ناي: "من وجهة نظري فإن الولايات المتحدة الأمريكية إذا أرادت أن تبقى قوية، فعلى الأمريكيين أن ينتبهوا إلى قوتنا الناعم وذلك من خلال وضع برنامج سياسي يرتب الأولويات بالنسبة للآخرين، وإن القدرة على تأسيس الأولويات تميل دائماً إلى الارتباط بمصادر القوة المعنوية، كأن تكون لها ثقافة ومؤسسات ديمقراطية، فلو أن الولايات المتحدة الأمريكية حسب قوله، تمثل قيماً يريد الآخرون إتباعها لكانت الكلفة التي تدفعها القيادة أقل (خشيب، 2012م).

في هذا السياق يقول الكاتب توماس باين^(*) من مجرد شرارة صغيرة توهجت في أمريكا اتقد اللهب الذي يبدو وكأنه لن يخدم، في إشارة إلى توجه الإدارة الأمريكية إلى نشر القيم الديمقراطية ونظامها الليبرالي حول العالم واستخدام ما يلزم لتنفيذ ذلك، ومنها إستراتيجية ناعمة ومحددة تهدف إلى بناء نظام عالمي ينسجم مع القيم السياسية الأمريكية ويقول الكاتب "بودهورتز"^(**) إن أمريكا كانت دائماً أقل أمناً عندما ضعفت وتراجعت الحرية، وستكون أمريكا أكثر أمناً عندما تسير الحرية قدماً، وأنه من غير المحتمل أن تبقى الديمقراطية الأمريكية طويلاً في عالم تسوده معاداة القيم الأمريكية.

بالتالي فإن عملية نشر القيم هي عملية تعميم ثقافي يخص بلد ما بعينه على بلدان العالم أجمع، وهو تعبير على إرادة الهيمنة على العالم، وإن إتباع مثل هذه الإستراتيجية وبخاصة الولايات المتحدة الأمريكية يخضع لعملية تكتيك ووفق إستراتيجية محددة.

تتم وفق النقاط الآتية:

- التدرج والمرحلية والتميز بين الدول واستخدام القوة عند اللزوم للحفاظ على هذه القيم.
 - أن يكون التغيير ناشئاً بالتدرج، وأن يحدث من الداخل لا أن يكون ثورياً ومفروضاً من سلطة خارجية.
 - القدرة على الدمج والموافقة بين هذه القيم والمحافظة على المصالح الحيوية.
- من هنا فإن الولايات المتحدة الأمريكية تستمر في دعم هذه الإستراتيجية ناصحة الشعوب والدول بها، وكما يقول الكاتب "برادلي تاير"^(***) أن يتبعوا النصائح التي يوجهها طاقم الطائرة التجارية الأمريكية للركاب قبل الإقلاع ألزموا أماكنكم- استرخوا- واستمتعوا بالراحة، وسوف تضمن لهم الولايات المتحدة الأمريكية وصولاً آمناً إلى المكان المقصود.

(*) توماس باين، ناشر ومنظر سياسي أمريكي، ومن أبرز فلاسفة عصر التنوير في الولايات المتحدة الأمريكية ومن أشهر أعماله، الأزمنة الأمريكية وكتابه "حقوق الإنسان".

(**) نورمان بودهورتز، سياسي وكاتب أمريكي، ترأس، كوميننتاري وهي مجلة شهرية أمريكية مهتمة بالأمر السياسي واليهودية والمجتمع والثقافة، حيث كان نورمان من الليبرالية الديمقراطية الجديدة لتنتقل المجلة معه بشكل كبير إلى اليمين ما بين 1970 و1980م لتصبح صوت المحافظين الجدد في الولايات المتحدة الأمريكية.

(***) محامي أمريكي ولد في 15 يناير عام 1831م في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوفي في 14 يناير عام 1902م.

3.3. السياسة الخارجية.

تؤدي الوحدات الدولية أدوار مختلفة على الصعيد المحلي والإقليمي والدولي، وهذه الأدوار مهما كانت طبيعة دوافعها وأهدافها التي تسعى إلى تحقيقها سيكون لها بطبيعة الحال تأثير مباشر على محيطها، وعلى أغلب ما يجري داخل النظام الدولي، بالتالي فإن السياسة الخارجية للدول، تمثل محوراً أساسياً ومهماً من محاور العلاقات الدولية في الماضي والحاضر وفي المستقبل المنظور (مقلد، 2011م، ص13).

فهي مكون رئيسي من مكونات القوة الناعمة، ويتضح ذلك من خلال إتباع الدول لسياسات مصممة بشكل جيد يدفع الدول الأخرى إلى أن تحذو حذو الدول التي تستخدم هذه القوة، وبما أن تلك السياسات تمثل السلوك الخارجي للدولة فإنها تقوم على مبادئ تسعى الدول إلى تحقيقها.

وهو ما ينعكس على صورتها الخارجية، وعندما تكون تلك المبادئ والأهداف لها تأثير معنوي على الآخرين، فإن ذلك يعطيها القدرة على الجذب والتأثير وفي النهاية ينعكس ذلك على قوتها الناعمة.

لذا نذكر عدة تعريفات للسياسة الخارجية، بغية إضافة مزيد من التوضيح لهذا الدور الذي تلعبه السياسة الخارجية كأحد أهم أدوات القوة الناعمة (الخفاجي، 2017م، ص56).

من هذه التعريفات تعريف "كورت فالدهايم" (*) والذي عرفها: بأنها تعبر عن مجموعة إجمالية من تلك المبادئ التي في ظلها تُدار علاقات دولة مع الدول الأخرى.

أما السفير "ليون نويل" فيعرفها بأنها فن إدارة علاقات دولة مع الدول الأخرى، في حين يرى "مودلسكي" (*) بأنها نظام الأنشطة الذي تطوره المجتمعات لتغيير سلوكيات الدول الأخرى ولأقلمة أنشطتها طبقاً للبيئة الدولية، المدخلات والمخرجات (ألنعمي، 2010م، ص19).

ويعد تعريف "الدكتور. محمد السيد سليم" هو من اشمل التعريفات للسياسة الخارجية والذي أخذ في الاعتبار الخصائص الأساسية لعملية السياسة الخارجية عندما يصفها بأنها (برنامج العمل العلني الذي يختاره الممثلون الرسميون للوحدة الدولية من بين مجموعة من البدائل البرنامجية المتاحة من أجل تحقيق أهداف محددة في المحيط الخارجي) (سليم، 2001م، ص 12) وهو يتوافق مع تعريف ورؤية البروفسور، جوزيف س ناي، منظر القوة الناعمة والتي يشدد فيها "ناي" إلى أهمية السياسة الخارجية في نشر القيم الأمريكية وثقافتها .

بالتالي فالقوة الناعمة تسعى إلى حشد تعاون الآخرين دون استخدام القوة الصلبة من خلال وضع سياسات قائمة على تحديدات شاملة بعيدة النظر يسهل جعلها جذابة فيما بعد في نظر الآخرين، أو كما قال (مودلسكي) تهدف في النهاية إلى تغيير سلوكيات الدول المستهدفة من خلال كسب عقول وقلوب الشعوب الأخرى، وهو الأمر الذي تعمل العديد من الدول الكبرى على تحقيقه عبر العالم (عبدالحى، 2000، ص46).

(*) أمين عام الأمم من 1 يناير 1972 لغاية 31 ديسمبر 1981م، ورئيس النمسا من 1986 إلى 1992م. ألف كتاب تحت عنوان (النموذج النمساوي) عن السياسة الخارجية النمساوية.

(*) جورج مودلسكي، هو أستاذ في مجال العلوم السياسية بجامعة واشنطن الأمريكية.

- فعلى مستوى السياسة الخارجية البريطانية مثلاً:

وفي سبيل الحفاظ على قوتها جاء الحديث داخل أروقة دوائر صنع القرار بضرورة تقوية الدبلوماسية والثقافة واللغة، فاتجهت إلى التركيز على الشراكة والتعاون من خلال المؤسسات البريطانية في الخارج، والتركيز أيضاً على زيادة الإنفاق على البحث العلمي والتعليم في الجامعات البريطانية المنتشرة في الخارج وفي عصر الاتصالات، فإن لبريطانيا دوراً واسعاً عبر قناة BBC، والتي تُذاع بأكثر من 32 لغة ويصل عدد مستمعيها أسبوعياً إلى 180 مليون حول العالم (غجائي، 2018م، ص10).

- وعلى مستوى السياسة الخارجية الفرنسية:

فقد حاولت فرنسا منذ مطلع التسعينات من القرن الماضي رسم صورة جديدة تتماشى مع المتغيرات التي لحقت النظام الدولي مع نهاية الحرب الباردة، ونتج عنها انفراد الولايات المتحدة الأمريكية بوضعية القوي العظمي أو ما يُعرف بالقطب الواحد، بذلك قامت فرنسا باعتماد إستراتيجية تقوم على ترسيخ المبادئ الفرنسية التي تبنتها منذ تأسيس الجمهورية الفرنسية الخامسة، وحتى تولي الرئيس الحالي "ماكرون" سُدّة الحكم.

وتقوم هذه المبادئ على عدة أسس منها الحفاظ على اللغة الفرنسية على اعتبارها ضرورة لتعزيز دورها في النظام الدولي، وقد بدأت فرنسا جهودها في هذا الصدد مبكراً من خلال إنشاء المجلس الأعلى للغة الفرنسية في عام 1966م، وتم إطلاق قناة دولية ناطقة بالغة الفرنسية وإنشاء أول فرنكوفونية(*) في باريس بحضور وفود 42 دولة، وأصبحت بذلك تدير 200 فرع فرنكوفوني للتعليم العالي في العالم (بخاري، 2009م، ص6).

- وعلى صعيد السياسة الخارجية المصرية:

فقد حضرت لديها باهتمام كبير وفي وقت مبكر من خلال إنشاءها الهيئة العامة للاستعلامات منذ عام 1954م والتي تعمل على شرح السياسة الخارجية للدولة المصرية في عدة مجالات وقضايا مختلفة وتقديم صورتها للرأي العام العالمي. وما يرى بوضوح ومنذ تلك الفترة وعلى مر العقود الماضية أن الدولة المصرية كانت صاحبة سياسة مهيمنة وبخاصة على المستوى الإقليمي، فالثقافة والأفكار المصرية وجاذبية نظامها السياسي وسياستها الخارجية وممارستها الدبلوماسية ظلت تمثل الإلهام لدول المنطقة العربية لفترة طويلة، ساهم في ذلك الجهد السياسي المفكرين والمتفوقين والفنانين والدبلوماسيين ومراكز الأبحاث العلمية ودور العرض والمسارح والإذاعات والتلفزيون، هو الأمر الذي كان له الأثر الكبير على الذاكرة الجماعية للشعوب العربية من المحيط إلى الخليج.

لذا يمكن القول بأن القوة الناعمة مفهوم ينتمي لمدرسة العلاقات الدولية والسياسة الخارجية، ويهدف إلى مساعدة الدول الكبرى التي تنتهجها على تحقيق مصالحها وزيادة نفوذها وقوتها مقارنة بما تملكه القوي الإقليمية الدولية المناوئة لها، بما يحقق لها الهيمنة والسيطرة، ذلك من خلال استخدام الجاذبية بدلاً من الإرغام أو استخدام القوة الصلبة وجعل الآخرين ينفذون إرادة تلك الدول دون إجبار أو إكراه (بوزيد، 2013م، ص79).

(*) الفرنكوفونية Francophone تعبير يُقصد به البلاد والأفراد الناطقين باللغة الفرنسية، وتحاول الفرنكوفونية التعريف بمجموعة الشعوب الناطقة بالفرنسية على المستويين المحلي والدولي، وعقدت هذه الدول أول اجتماعاتها في باريس في عام 1986م.

هو الأمر الذي أكدته منظر القوة الناعمة البروفسور " جوزيف ناي" بقوله: (إن صور الولايات المتحدة وجاذبيتها تتكون من أفكار ومواقف كثيرة، فهي تعتمد على جزء منها على الثقافة، وفي جزء آخر على السياسات الداخلية والقيم، وفي جزء ثالث على مادة السياسة الخارجية وتكتيكاتها وأسلوبها، بالرغم من كون السياسة الخارجية شديدة التقلب وعرض لسيطرة الحكومة) (ناي، القوة الناعمة وسيلة النجاح في السياسة الدولية، 2017م، ص110)

1. أركان القوة الناعمة.

إن تنفيذ أهداف السياسة الخارجية من خلال استخدام وتوظيف إستراتيجية القوة الناعمة ذات الطبيعة المعقدة والحساسية ووضعها موضع التطبيق يتطلب موارد وجهود بشرية وتخطيطاً سياسياً ومراكز وإمكانيات تستثمر لتحقيق هذه الأهداف وقد أوضح ذلك البروفسور "جوزيف س ناي" منظر القوة الناعمة بقوله: بأن القوة الناعمة تقوم على عرض السياسات في سياقها الدولي وتحقيق الاتصال الاستراتيجي عن طريق تطوير مجموعة مواضيع تشبه الحملات الإعلانية والإعلامية والانتخابية وبناء شبكات مع شخصيات أساسية في البيئة المستهدفة.

من هنا فإن القوة الناعمة تتطلب القيام بالآتي (للدراسات، 2014م، ص103):

1. بسط موارد القوة الناعمة في الساحة المستهدفة من جامعات، مشاريع تنموية، علاقات عامة، مراكز أبحاث، ومنظمات مجتمع مدني ووسائل إعلام واتصال.
 2. تجهيز مواد ومواضيع ووسائل وأفكار وشعارات سياسية وإعلامية وثقافية ودبلوماسية تتلاءم مع البيئة المستهدفة، البيئة السياسية الإيرانية مثلاً.
 3. بناء شبكة علاقات عامة وروابط للقيام بوظيفة تسويق وترويج الأفكار والأخبار والتحليلات والتوجهات السياسية والثقافية والإعلامية.
 4. القيام بدراسات واستطلاعات لتحديد المعطيات حول البيئة السياسية المستهدفة، وتحديد مدى جاهزية الجمهور والنخب لتلقي مضمون المواد والرسائل الناعمة.
 5. وجود ظروف ومناسبات وفرص ملائمة.
 6. إنشاء إدارات أو هيئات أو غرف عمليات موحدة على مستوى رفيع لتنسيق الأنشطة والاتصالات وتوزيع الأدوار والمهام.
- هذه الإدارات والهيئات لها طبيعة خاصة في هذا المجال أطلق عليها في وقت مبكر، إدارات وأقسام العلاقات العامة في الكثير من دول العالم.

بالتالي فإن القوة الناعمة تعتمد على تجهيز المواد والمواضيع والشعارات من خلال إنشاء الإدارات والمراكز المتخصصة التي تعمل وفق إستراتيجية محددة وواضحة ووفق معادلة قوامها "من يتواصل مع من وتحت أي ظرف ومن هي الرواية الفائزة؛ لأن المنتصر اليوم هو من تفوز روايته للإحداث"

هو ما عبر عنه البروفسور "جوزيف س ناي" بقوله "لا يمكن لأية حملة تواصل استراتيجي مهما كبرت وتوسعت، ولا لأية قوة ناعمة أن تؤثر، وهي تروج شعارات ومطالب غير مرغوب بها شعبياً في ساحة الخصم " (للدراستات، 2014م، 106)

من هنا فإن رفع مثل هذه الشعارات والقضايا المرغوبة لدى الدول المستهدفة بالقوة الناعمة، ومحاولة البحث عن القواسم المشتركة مثل: الديمقراطية والسلام والحرية وحقوق الإنسان وغيرها، تعتبر من الركائز المهمة التي تعتمد عليها القوة الناعمة.

تأتي أهمية استخدام الدبلوماسية الشعبية والإعلام السياسي الموجه؛ بغية إحداث الأثر المطلوب من قبل الدول التي تستخدم مثل هذا النوع من القوة، وهو ما سيتطرق إليه الباحث بشي من الإيجاز.

4.1. دور الدبلوماسية الشعبية

كانت ولا زالت الدبلوماسية التقليدية تقوم أساساً في التفاعل بين الحكومات وفي الجمع بين الممكن وفن التوفيق وفن الإكراه، فمن جهة كانت أداة رئيسية من أدوات تنفيذ سياسات الصراع على القوة، ومن جهة أخرى فقد تجنبت الاندفاع حول استخدام القوة، مفضلة عليه أسلوب التوفيق والتفاوض والمساومة.

أما اليوم ونتيجة لانتشار التعليم والثورة التكنولوجية واستخدام القوة الناعمة من بعض الدول الكبرى، فقد اتجهت الدول إلى محاولة أن تكون لها اتصال مباشر مع شعوب الدول الأخرى، ويسمى هذا الأسلوب بالدبلوماسية الشعبية. ويمكن من هنا تعريف الدبلوماسية الشعبية: بأنها الأداة التي من خلالها تستطيع الجماهير الشعبية أن تحقق تنفيذ السياسة الخارجية الجماهيرية بين الشعوب وصولاً إلى أهدافها الداخلية الراجعة إليها (المدني، 2016م، ص67).

أما من الناحية التاريخية فإن أصل الكلمة يعود إلى عهد الإغريق، والتي تأتي بمعنى دبلوما "Diploma" أي تصاريح المرور عبر الإمبراطورية أو وثائق السفر ونطلق في تحليلنا من بروز استخدام مصطلح الدبلوماسية الشعبية على نطاق واسع لوصف الممارسات الدبلوماسية الجديدة، وهو ما يهم الدراسة، سواءً من أجل تبرير وشرح سياسات الدول لشعبها أو لغرض مخاطبة الشعوب الأخرى، ومنها الدول المعادية لها، وبخاصة خلال الحرب العالمية الأولى.

ففي تلك الفترة وتحديداً في الثامن عشر من شهر يناير من عام 1918م، والذي اعتبره بعض المفكرين أساساً لبناء النظام الدولي(*) استخدم فيه مصطلح الدبلوماسية الشعبية بشكل رسمي، ومن ثم توالى بعدها استخدام عبارة الدبلوماسية في عدة مواضيع بمعنى المواثيق المفتوحة والمعلنة، حتى أصبحت نادرة الاستخدام وقليل التداول بعد قيام الحرب العالمية الثانية (المديفر، 2014م)

من ثم عاد وبرز هذا المصطلح مرة أخرى على يد وزير خارجية بلجيكا في عام 1946م، عندما قال في الجلسة الافتتاحية لهيئة الأمم المتحدة بأن هذا الزمن هو زمن الدبلوماسية الشعبية.

(*) الثامن عشر من شهر يناير من عام 1918م أعلن الرئيس الأمريكي ويلسون، أمام الكونغرس الأمريكي، ما عرف بمبادئ ويلسون الأربعة عشر والتي كان المقرر استخدامها في مفاوضات السلام من أجل إنهاء الحرب العالمية الأولى.

ففي ستينات القرن العشرين شهدت انتقال المصطلح من ميدان الدبلوماسية الشعبية إلى حقل الاتصال السياسي، والذي يقصد به اتصال هادف يتعلق بالسياسة الدولية، ففي تلك الفترة وتحديداً في عام 1965م، صاغ، السفير "ادموند غالليون" مصطلح الدبلوماسية العامة بمعناه المعاصر (والذي يعني التأثير في تدفق المعلومات والأفكار من بلد ما في دولة أخرى بما يخدم سياستها الخارجية).

هو يشمل أبعاداً من العلاقات الدولية تقع فيما وراء الدبلوماسية التقليدية، كقيام الحكومات بزراعة وغرس رأي عام في البلدان الأخرى، والتفاعلات بين الجماعات الخاصة ومصالحها في بلد مع بلد آخر. وكتابة التقارير والإبلاغ عن الشؤون الخارجية وتأثيراتها في السياسة العامة، وكذا عمليات التواصل مع هؤلاء الذين يشكل الاتصال وظيفتهم الأساسية كالدبلوماسيين، والمراسلين الأجانب، والعاملين في مجال التواصل والتبادل الثقافي (المديفر، 2014م).

من منطلق إدراك الدول لأهمية الدبلوماسية الشعبية وفعاليتها في تحقيق أهدافها وغاياتها بما يتناغم مع سياستها الخارجية، أنشئت الدول العديد من الإدارات والمؤسسات والمراكز التي تُعنى بالدبلوماسية، وهو ما أدى إلى تطورها مبكراً في العديد من الدول في العالم، فالولايات المتحدة مثلاً أسست في عام 1953م وكالة الاستعلامات الأمريكية، والتي أُسند إليها مسؤولية الدبلوماسية الأمريكية، ذلك من أجل العمل على تحقيق أهداف السياسة الخارجية الأمريكية، عن طريق نشر وتفسير السياسة الأمريكية ومواجهة الدعاية المضادة ضد الولايات المتحدة الأمريكية، وقد ضمت إليها محطة صوت أمريكا عام 1978م في ذلك الوقت (بخاري، 2009م، ص6).

حيث حاولت إدارة الرئيس الأمريكي "ريغان"، أن تجعل المؤسساتين معا حتى تستجيب لأغراض الإدارة الأمريكية والفورية إلى أن تمّ في عام 1999م إلغاء وكالة الاستعلامات الأمريكية، وقامت وزارة الخارجية باستيعاب وظائفها لتكون تلك الوظيفة قريبة من مراكز السياسة الأمريكية.

بينما وضعت محطة صوت أمريكا والمحطات الأخرى المتخصصة تحت إشراف هيئة مكونة من الحزبين، هي مجلس حكام الإذاعة وفي الوقت الحالي تدير محطة صوت أمريكا بثلاث وخمسين لغة لجمهور يقدر تعداده بواحد وتسعين مليوناً.

إلا أن هناك تطوراً لافتاً في الولايات المتحدة الأمريكية وبخاصة في عهد الرئيس الأمريكي "ريغان"، حيث قامت حكومته بإنشاء مكتب الدبلوماسية الشعبية، وذلك للإشراف على الدعم المحلي المقدم إلى متهمي "الكونترا في نيكاراغوا" (*) وورد استخدام المصطلح في تلك الفترة أيضاً في جلسات الاستماع حول فضيحة ما يعرف "إيران كونترا" (**)، مما جعل مصطلح الدبلوماسية الشعبية غير مرغوب فيه حينها، إلى أن عاد استخدامها مرة أخرى في مطلع التسعينات داخل دوائر السياسة الخارجية الأمريكية وعلى المستوى الدولي، وبخاصة عقب أحداث 11 سبتمبر من عام 2001م (المديفر، 2014م).

(*) الكونترا كانت من مختلف الجماعات المتمردة المدعومة من الولايات المتحدة والتي كانت نشطة في نيكاراغوا في عام 1979م مثل قوة الديمقراطية النيكاراغوية وغيرها.

(**) قضية إيران كونترا التي عقدت بموجبها الولايات المتحدة الأمريكية في عهد الرئيس ريغان، اتفاق مع إيران لتزويدها بالأسلحة في حربها مع العراق، لقاء إطلاق سراح بعض الأمريكيين المحتجزين في لبنان.

على نفس الخطى حذت دول أخرى حذو الولايات المتحدة الأمريكية في الاهتمام بالدبلوماسية الشعبية، فتطورت مثل هذه الإدارات لتصبح ممارستها ذات مفهوم دولي ففي بريطانيا جرى تأسيس المعهد البريطاني للعلاقات، بهدف تجميع الجهود والخبراء في هذا المجال والتركيز عليها. سواءً بالقوات المسلحة البريطانية أو داخل المؤسسات الاقتصادية والاستشارية بالمملكة، إضافة إلى إنشاء حكومة "بلير" مجلس استراتيجيات الدبلوماسية الشعبية وفي فرنسا أيضًا تم تأسيس جمعية العلاقات وذلك في عام 1955م، والتي تهدف منذ ذلك الوقت إلى تطوير العلاقات الفرنسية حول العالم ونشر سياستها المعلنة وغير المعلنة وتحقيق أهدافها الخارجية (بخاري، 2009م، ص6).

هكذا ومع هذا التطور والاهتمام بها أصبحت الدبلوماسية بشكل عام، تتفرع وتنقسم إلى عدة مسميات ومنه الدبلوماسية الشعبية التي تختلف لما كانت عليه الدبلوماسية التقليدية، وإذا كان هذا التحول في الدبلوماسية ونقلها من طبيعتها الكلاسيكية القديمة إلى دبلوماسية لها استخدامات مختلفة مثل استخدامها في القوة الناعمة. وإن كان الأمر كذلك فما هي أهم الخصائص التي أصبحت تميز الدبلوماسية الحديثة المعاصرة في الوقت الحالي؟ (عبدالفتاح، 2019م، ص248)

- إن من أهم خصائص الدبلوماسية الحديثة هي أنها أصبحت تعمل في بيئة دولية أكثر اتساعاً وتعدداً وتنوعاً من التي كانت تعمل فيها في السابق واتسع نطاق القضايا والموضوعات التي تعالجها.

- الخاصية الثانية التي أصبحت من المعالم الرئيسية للدبلوماسية الحديثة التي يمكن الإشارة إليها، هي إن الدبلوماسية اليوم أصبحت يمكن تسميتها بالدبلوماسية الشاملة والكاملة، وهي نقطة مهمة، فلم يعد الدبلوماسي اليوم قائماً بممارساته التقليدية من حفلات ومآدب وعشاء وكتابة التقارير وغيرها، وإنما أصبح هو الذي يدير وينسق نطاقاً عريضاً من النشاطات والاهتمامات في الدولة المعتمد فيها، فالدبلوماسية الوسيلة الأولى لصنّاع القرار لتسوية قراراتهم وإقناع الآخرين بها في إطار حركة التفاعل الدولي.

لذا يرى بعض المفكرين في سياق ذكر الدبلوماسية الشاملة بأن الدبلوماسية الشاملة أو الكاملة قد استخدمت كسلاح فعّال في الضغط والتأثير جعلتها تختلف اختلافاً جذرياً وشاملاً، من حيث أهدافها واتجاهاتها ووسائلها على الدبلوماسية التقليدية، فالدبلوماسيين الذين أنيطت بهم هذه المهام لم يكونوا مجرد حلقات اتصال بين دولهم والحكومات المعتمدين لديها، وإنما قاموا بدور العملاء لهذه الأنظمة الشمولية ينفذون كل ما تعهد به إليهم من أعمال تفتقر إلى أبسط المبادئ الأخلاقية المتعارف عليها (المدني، 2016م، ص60)

هو ما أشار إليه أيضًا الخبير البريطاني "مارك ليونارد"، حيث يرى بأن الدبلوماسية ليست مجرد علاقات عامة، فنقل المعلومات وإقناع الناس بصورة ايجابية هو جزء منها، وكذلك بناء علاقات على المدى البعيد وتخلق بيئة تمكن الحكومة من تنفيذ سياساتها، هي ما يعتبره الطالب إشارة واضحة في انتقال الدبلوماسية التقليدية إلى بعد آخر أعمق وأشمل. ويشير في هذا الصدد البروفسور "جوزيف ناي" بشكل أكثر وضوحاً، وذلك من خلال تقسيمه للدبلوماسية الشعبية إلى ثلاث أبعاد، تتطلب حصصاً نسبية مختلفة من المعلومات الحكومية نوضحها كالاتي (ناي، القوة الناعمة وسيلة النجاح في السياسة الدولية، 2017م، ص164):

- **البُعد الأول:** هو الاتصالات اليومية وهو ينطوي على توضيح سياق قرارات السياسة المحلية والخارجية، ويرى بأنه وبعد اتخاذ القرارات من قبل المسؤولين الحكوميين يجب التركيز أكثر على الصحف الأجنبية التي اعتبارها الهدف الأول لهذا البعد.
- **أما البُعد الثاني:** فهو تطوير علاقات دائمة مع أشخاص أساسيين على مدى سنوات كثيرة عن طريق المنح الدراسية والمبادلات والتدريب والدورات والوصول إلى قنوات أجهزة الإعلام.
- **أما البُعد الثالث:** فهو الاتصال الاستراتيجي الذي يتم فيه تطوير مجموعة من المواضيع البسيطة، وقد شبه "البروفسور س ناي" ذلك بما يحدث في الحملات الإعلانية والسياسية فالحملة تخطط أحياناً وتجري اتصالات على مدى عام، ذلك لكي تبرز مواضيعها المركزية أو تدفع إلى الأمام سياسة حكومية معينة، وهذا في بعض الأحيان تخطيطه أسهل من تنفيذه. من هنا يمكن القول بأن للدبلوماسية الشعبية أهمية بالغة من قبل الدول التي تستخدم القوة الناعمة، حيث أصبحت الدبلوماسية الشعبية تتعدد أوجه ممارستها وتتنوع تجلياتها، فمنها ما يتم بواسطة السائحين أو البعثات الدراسية والميدانية والوفود والزيارات غير الرسمية وغيرها من الأوجه، منها ما يستهدف وبشكل ممنهج العناصر البشرية المميزة والفاعلة في أنحاء العالم، مثل الطلاب وقادة الرأي العام والمؤثرين باختلاف مستويات هذا النوع من القيادة. هو ما أشار إليه الكاتب "جون جالتونغ" (*) في وصفه لهذا الأمر بأن وجود نخب سياسية وثقافية في الدول التابعة ذات تناغم مع مصالح وأولويات المراكز الدولية وذات انسجام مع رؤيتها العامة، صار يعني في الكثير من الأحيان عن الحضور العسكري.
- ولتحقيق ذلك ينبغي العمل عبر سلسلة من الإجراءات المدروسة تصب في صالح هذا النوع من القوة، حيث نشرت مقالة بعنوان "Taking Soft Power Seriously" (أخذ القوة الناعمة على محمل الجد) للكاتب "Matthew Kroenig" وآخرون تشير إلى جملة من الشروط التي تضمن تحقق الأهداف والنتائج المرغوبة من استخدام القوة الناعمة تتمثل في الآتي (عبدالحى، 2000، ص52):
- **تسويق الأفكار:** فالدولة التي تسعى إلى تشكيل تصورات وتفضيلات الآخرين لابد أن يكون لها نوعاً من التفاعل مع الهدف المراد تغيير اتجاهاته، في إطار عملية تهدف إلى تسويق أفكار الدولة ممارسة القوة.
- **تغيير الاتجاهات والتفضيلات:** من أجل إحداث ذلك التأثير على دولة معينة، فإن صاحب الرسالة لابد وأن يحدث تغييراً في تفضيلات واتجاهات الفاعلين المستهدفين من تلك الرسالة، ويحدث هذا التغيير اعتماداً على ثلاثة عوامل، وهي مصدر الرسالة ومحتوى الرسالة ومستقبل الرسالة، وهو أمر لا ينجح إلا إذا توافرت الثقة والمصداقية في مصدر الرسالة وقدرته على حفظ مصالح الأطراف المستهدفة، ومع وجود الخبرة والقدرة على الجذب والإقناع بجانب المصداقية والثقة والتي تُعد من أهم عوامل نجاح عملية التغيير.

(*) جون جالتونغ، عالم اجتماع نرويجي من مواليد 1930م، والمؤسس الرئيسي لدراسات السلام والصراع من خلال إنشائه لمعهد بحوث السلام في عام 1959م في أوسلو، وعمل كمدير له حتى عام 1970م، ويُعد مؤسس النظرية البنوية.

- **الاتجاهات والتفضيلات وربطها بمخرجات السياسة الخارجية** (عبدالحى، 2000، ص53): لا يتوقف نجاح القوة الناعمة عند تسويق الأفكار وإحداث تغيير ممنهج في الدول المستهدفة، إلا إذا صبَّ في تحسين وتحقيق المخرجات المطلوبة للسياسة الخارجية للدول القائمة بهذه العملية الاتصالية مع غيرها من الدول، لتكون تلك العملية الاتصالية موجهة للشعوب ولصانعي القرار في السياسة الخارجية لتلك الدول المستهدفة، هو ما قد يتم باستخدام الدبلوماسية الحديثة ودور الإعلام السياسي وقدرته على إحداث التأثير المطلوب في الدول المستهدفة.

4.2. دور الإعلام في التحكم والتأثير

يرى العديد من المفكرين بأن الدول الكبرى تحتاج إلى الكثير من الإعلام والتحركات الإعلامية والدبلوماسية لجذب الدول الأخرى وإقناعها بقيمتها وثقافتها وتعميم سياستها الكونية(*)، حتى تكون تلك القيم هي القيم الحاكمة للعالم والموجهة لتفكير ولسلوك الشعوب والثقافات والحضارات الأخرى.

هذا ما أشار إليه البروفسور "جوزيف ناي" بقوله: (إذا كانت الدول صاحبة الجيوش الأقوى هي التي تنتصر في الماضي، فإن الدول صاحبة القصة الإعلامية الأفضل هي التي قد تنتصر في عصر المعلومات) (بن إبراهيم، 2014م)

حيث يشكل الإعلام اليوم أحد أهم دعائم الثورة التكنولوجية في عالم الاتصالات وانعكس ذلك على كل الناس نظرًا للتغيرات المستحدثة في آلياته بالمقارنة مع ما كان عليه في العهود السابقة، حيث أحدث انقلابًا شبه جذري في كل مجالات الحياة وسلوكيات الأفراد وطالت تلك التغييرات الأعراف والتقاليد وحتى القيم الاجتماعية.

من هنا نجحت سياسات الدول الكبرى المرسومة من توجيه دفة الإعلام نحو أهدافها الإستراتيجية، وهو ما عرض البشرية إلى العديد من الأزمات المفتعلة فتوجيه الإعلام نحو تحقيق أهداف السياسة الخارجية بات من مهام الإعلام ووسائله المؤثرة (عبدالفتاح، 2019م، ص75)..

وبصدد دور الإعلام وأهميته البالغة في التحكم والتأثير، نشير هنا إلى قائمة أعدها المفكر الأمريكي توم تشو مسكي والتي تطرق فيها إلى الطرق التي تستعملها وسائل الإعلام لنشر هذه الوسائل؛ بغية السيطرة على شعوب العالم.

حيث حددها تشو مسكي بعشرة استراتيجيات متمثلة في الآتي (ياغي، 2015م، ص12):

1. استراتيجية الإلهاء، وذلك من خلال تحويل انتباه الرأي العام المستهدف عن المشكلات الهامة من خلال بث جملة من الإلهاءات والمعلومات التافهة التي تضع المتلقي في خالة التشتت.
2. ابتكار المشكلات وإحداث ردة الفعل ومن ثم تقديم الحلول، في الوقت الذي يفترض فيه حل المشاكل الأكثر أهمية والخاصة بالحياة اليومية.

(*) السياسة الكونية لا يوجد لها تحديد واحد ولكن بعض المفكرين يعرفها: بأنها قيم كونية يحكمها صوت السياسة وليس صوت العلم فهي قيم يتم فرضها بقوة الإعلام على باقي المجتمعات من قبل الدول الغربية والولايات المتحدة خاصة.

3. استراتيجية التدرج، ويعمل بهذا الأسلوب بغية تقبل إجراء يصعب تقبله، بمعنى إقناع الجمهور بضرورة حصول تغييرات اجتماعية واقتصادية بنحو تدريجي تصاعدي.
 4. يسميها تشو مسكي، استراتيجية التأجيل، وهي طريقة يتم اللجوء إليها من أجل إكساب الأمور المكروهة حالة التقبل، كتقبل إجراء ما في الحاضر يفترض تطبيقه في المستقبل.
 5. ويتجلى في مخاطبة الجمهور وكأنهم مجرد أطفال، بواسطة شخصيات مختارة وخطب معينة، لا تستدعي لدي المتلقي الحس النقدي السليم.
 6. وتنتقل من إثارة العاطفة بدل تفعيل التحليل المنطقي، من خلال تحريك عواطف الناس وإثارة المخاوف والنزعات بكل الطرق.
 7. وتكمن في إبقاء الشعوب في حالة من الجهل والحماقة وإبعادها عن التطور التكنولوجي.
 8. تشجيع الشعوب على استحسان الرداءة، كان يجد الفرد أنه من الرائع أن يكون غيباً.
 9. استبدال حالة التمرد بحالة من الشعور بالذنب، أي جعل الفرد يظن بأنه مسئول عن أخطائه.
 10. إستراتيجية سيطرة الإعلام من خلال تقدم العلوم البيولوجية والنفسية، وهنا يرى تشو مسكي إن التطور العلمي يلعب دوراً في عمليات التأثير؛ بسبب الفجوة المعرفية بين عامة الناس والذين يملكون أدوات السيطرة (صالح، 2011م).
- بالتالي فإن الغاية من استخدام هذه الوسيلة (تهدف إلى تحويل أساليب التفكير والعقول وتحولها إلى عقول مستهلكة غير منتجة، الأمر الذي يضع الأفكار والمعلومات في دائرة استهلاكية ويرجح التعاطي مع الشعوب بمنطق إغراقي شبيه بمنطقة الإغراق السلعي الذي يوقع مستهلك المعلومات في هستيريا الاختيار) (ياغي، 2015م، ص12).
- يمكن ذلك من خلال وظيفة التنشئة السياسية التي يضطلع بها الإعلام وقيامه بنقل الثقافة من جيل إلى آخر، وتركيزه على الفرد وتطويره وفق نموذج معياري مسبق لتعميق التوجهات والقيم السياسية والمراد ترسيخها من خلال التثقيف السياسي الموجهة، حيث يبني الوعي السياسي عادة على تراكم التصورات والآراء والمفاهيم المكتسبة من قبل وتثبيت بعض المفاهيم وتطوير بعضها الآخر، فلإعلام بالغ الأهمية في التعبئة فهو يقوم بتهيئة الأفراد نفسياً وذهنياً لاستقبال الأحداث السياسية والأفكار والقيم الموجهة إليه، من خلال تمهيد الأفراد لتقبل شي معين في إطار سياسات واستراتيجيات مرسومة من قبل، وبالتالي يلعب الإعلام دوراً هاماً في التطوير السياسي ونشر الثقافة عن طريق المواد والبرامج التي يقدمها (عبدالفتاح، 2019م، ص189).
- لذا فإن هذه الأدوات يمكن من خلالها التأثير في تصورات الآخرين وتكوين ثقافتهم وتوجيه سلوكهم والعمل على تشكيل جدول الأعمال السياسي للدول المستهدفة، سواء كانوا أعداء أو منافسين، ذلك من خلال القدرة على جاذبية هذه الدول المتمثلة في ثقافتها وقيمها السياسية وفرض اتصالها على الآخرين، من يتصل أولاً، وكيف، وقدرتها أيضاً على تعميم الروايات الفائزة اليوم من تفوز روايته للأحداث، ومع ذلك توجد تحديات ومصاعب تواجه استخدام القوة الناعمة وتحديات تحد من نجاحها قسمها المهتمين إلى قسمين تتمثل في الآتي:

أولاً: تحدي مؤسسي

هو تحدي يمثل الفجوة القائمة بين مؤسسات القوة الصلبة، والمتمثلة في القوة العسكرية ومؤسسات الأمن التي تعتمد على الإكراه والإجبار ومؤسسات القوة الناعمة التي تدخل ضمن ميزانية الدولة دون إعطائها وزنها الحقيقي. فحجم مؤسسات القوة الصلبة أكبر من نظرائها في القوة الناعمة، من حيث الحجم والثبات والرسوخ، وهو ما يعني أن مؤسسات وإدارات القوة الناعمة تكون خاضعة إلى حد ما لمؤسسات القوة الصلبة كالمؤسسة العسكرية والمخابرات والتي تحدد ما يفعل أو لا يفعل على صعيد القوة الناعمة.

ثانياً: تحدي سياسي

إن مناصري استخدام القوة الناعمة، سواءً على الصعيد النخب السياسية أو على مستوى الناخبين في الدول الديمقراطية، أو حتى دوائر الجماهير والتأييد الشعبي، هي أقل بكثير من مناصري استخدام القوة العسكرية. لهذا السبب وغيره من الأسباب دعا العديد من المفكرين إلى ضرورة إدراك مخزون الدولة من القوتين الناعمة والصلبة، وتحديد وقت استخدام كلا منهما والتعامل معها ليس على أساس كونهما منفصلين، بل على التعامل معها ككل واحد (سليمان، 2016م، ص19).

5. استنتاجات البحث:

1. من الواضح أن القوة الناعمة والصلبة ما هي إلا أدوات لتحقيق مصالح الدول الكبرى وتفوقها المطلق سياسياً واقتصادياً وثقافياً وعسكرياً، فالقوة الناعمة تتناقض مع القوة الصلبة التي تعتمد على مقاييس الكمية كحجم السكان والقدرات العسكرية في حين تستمد القوة الناعمة مصادرها من الثقافة والقيم والسياسة الخارجية عندما تتسم بالجادبية والشرعية في عيون الآخرين.

2. يتضح من خلال البحث بأن سياسة الضغط على الحكومات والأنظمة من لم تعد من أولويات الدول الكبرى وإنما تأتي من خلال الضغط عن طريق الوكلاء والجماعات المناهضة للأنظمة المستهدفة حتى تتمكن الدول الكبرى من خلق وضع معين يفرض على هذه الدول فيحدد أولوياتها وتفضيلاتها أو بمعنى آخر هي من تقوم بوضع هذه الأولويات وأجندتها الداخلية.

3. توصل البحث بأنه لم يعد بالإمكان الاعتماد على الحرب التقليدية وحدها في تحقيق أهداف السياسة الخارجية نظراً للخسائر الفادحة التي قد تتكبدها الدول، مما دفع صانع القرار في العديد من الدول من بينها الولايات المتحدة الأمريكية مثلاً وغيرها من الدول، على اعتماد القوة الناعمة كجزء رئيسي وهام من إستراتيجيتها.

بناء على الاستنتاجات السابقة توصل البحث الى التوصية الآتية:

- من الضروري العمل على الفهم العميق لمفهوم القوة الناعمة واعتباره مشروعاً ممنهج يستهدف المنطقة بأسرها يقتحم بلداننا بغية تعديل القيم والثوابت التي يسعون إلى استبدالها بداخلنا تمهيداً "لبزوغ فجر الشرق الأوسط الجديد" في وصف للرئيس الأمريكي دونالد ترامب.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. احمد نوري أنعمي. (2010م). *السياسة الخارجية*. الاردن: دار زهران للنشر والتوزيع.

2. اسماعيل صبري مقلد. (2011م). العلاقات السياسية الدولية النظرية والواقع. الجيزة، المكتبة الأكاديمية.
3. خالد الحراري. (2015م). مفهوم القوة في السياسة الدولية. مصر: مطابع الاهرام.
4. جوزيف س ناي. (2014م). مستقبل القوة. (احمد عبد الحميد، المترجمون) القاهرة: المركز القومي للترجمة.
5. جوزيف س ناي. (2017م). القوة الناعمة وسيلة النجاح في السياسة الدولية. (محمد البحريني، المترجمون) السعودية: دار العبيكان.
6. رافع علي المدني. (2016م). الدبلوماسية الناعمة الصينية تجاه افريقيا. الاردن: دار الجنان للنشر والتوزيع.
7. رفيق عبدالسلام. (2015م). الولايات المتحدة الأمريكية بين القوة الصلبة والقوة الناعمة (ط4). لبنان: مركز الفكر للدراسات و الابحاث.
8. عمر فاروق سيد. (1991م). قوة الدولة دراسات جيواستراتيجية. القاهرة: مكتبة مدبولي.
9. محمد السيد سليم. (2001م). تحليل السياسة الخارجي، ط2. بيروت: دار الجبل.
10. مركز الحرب الناعمة للدراسات. (2014م). الحرب الناعمة الأسس النظرية التطبيقية. لبنان: جمعية المعارف الاسلامية.
11. هادي قبيسي. (2008م). السياسة الخارجية الأمريكية بين مدرستين المحافظة الجديدة والواقعية. لبنان: الدار العربية للعلوم.
12. زلمي خليل زاد، و جون وايت. (2004م). الدور المتغير للمعلومات في الحرب (ط4). الامارات: مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.

ثانياً: الرسائل الجامعية

1. احمد كامل الخفاجي. (2017م). القوة الناعمة ودورها في توجهات السياسة الخارجية الإيرانية. رسالة ماجستير مقدمة الى كلية العلوم الانسانية: جامعة المصطفى العالمية.
2. ايمان قديح. (2107م). تحول مفهوم القوة في العلاقات الدولية بعد نهاية الحرب الباردة، الجزائر: رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة محمد بوضياف.
3. باسل خليل خضر. (2014م)، أثر التحول في مفهوم القوة على العلاقات الدولية، غزه، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الاقتصاد جامعة الأزهر.
4. بلخيرة محمد. (2014م). السياسة الأمريكية تجاه دول المغرب العربي مع مطلع القرن الحادي والعشرين رسالة دكتوراة مقدمة الى كلية العلوم السياسية: جامعة الجزائر.
5. سماح عبدالصبور عبدالحى. (2000). استخدام القوة الالكترونية في التفاعلات الدولية. رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الاقتصاد والعلوم السياسية: جامعة القاهرة.
6. عمار غجائي. (2018م). السياسة الخارجية الفرنسية تجاه منطقة الساحل الإفريقي. رسالة ماجستير مقدمة لقسم العلوم السياسية، الجزائر: جامعة محمد لمين.
7. نفضية محمد. (2017). القوة الناعمة في العلاقات الدولية. رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر.

ثالثاً: الدوريات والمجلات:

1. احمد محمد بوزيد. (2013م). القوة الناعمة المصرية بين الصعود والتراجع. سياسات عربية، العدد5.
2. أزهار عبدالله حسن. (20017م). إستراتيجية توظيف القوة الذكية في السياسة الخارجية الأمريكية بعد عام 2008م. مجلة تكريت للعلوم السياسية، العدد9.
3. انعام عبدالرضا سلطان. (2017م). القوة وأثرها في إدارة النظام الدولي. مجلة جامعة الانبار للعلوم القانونية والسياسية، العدد13، صفحة ص33.
4. سيف الهرمزي. (مايو، 2018م). مقتربات القوة الذكية كلية من آليات التغيير. سياسات عربية، صفحة ص124.

رابعاً: المواقع الالكترونية:

1. أحمد حسين شحيل. (2017م). استراتيجيات القوة الناعمة. تاريخ الاسترداد 20 3، 2017م، من شبكة النبا المعلوماتية: <https://annabaa.org>
2. أحمد فلول. (2019م). الديمقراطية من منظور أمريكي. تاريخ الاسترداد 19 1، 2019م، من مجلة قلم: Aqlam WWW.com.online.
3. جلال خشيب. (2012م). التوجهات الكبرى للإستراتيجية الأمريكية. تاريخ الاسترداد 13 8، 2012م، من الحوار المتمدن: <http://www.ahewar.org>
4. جودت هوشيار. (2013م). جوزيف ناي ونظرية القوة الناعمة. تاريخ الاسترداد 18 7، 2013م، من الحوار المتمدن: WWW.M.ahewar.org
5. خالد بن إبراهيم. (2014م). قراء في الدبلوماسية. تاريخ الاسترداد 18 6، 2014م، من جريدة الشرق الاوسط: <https://aawsat.com>
6. خالد صالح. (2011م). الاستراتيجيات العشر لخداع الجماهير. تاريخ الاسترداد 16 9، 2011م، من صحيفة الاقتصادية: www.alegt.com
7. دن. (2018م). الثقافة والقوة الناعمة. تاريخ الاسترداد 10 1، 2018م، من الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية: <https://www.politicsdz.com>
8. دانية عساف. (2018م). مفهوم القيم المادية ومظاهرها. تاريخ الاسترداد 10 11، 2018م، من موضوع: <https://mawdoo3.com>
9. سليم كاطع علي. (2017م). أثر البعد الثقافي في السياسة الخارجية الأمريكية. تاريخ الاسترداد 25 7، 2017م، من مركز المستقبل للدراسات الاستراتيجية: <https://annabaa.org>
10. شيماء عويس ابو عبيد. (2018م). القوة في العلاقات الدولية. تاريخ الاسترداد 10 5، 2018م، من المعهد المصري للدراسات: <https://eipsseg.org>
11. صخري محمد. (2021م). جدلية القوة في العلاقات الدولية. تاريخ الاسترداد 10 3، 2021م، من الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية: www.politics-dz.com

12. علي عبدالفتاح. (2019م). الاعلام الدبلوماسي والسياسي. تاريخ الاسترداد 9 8، 2019م، من الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية: <https://www.politicsdz.com>
13. عليوي جواد العرداوي. (2018م). دور القوة الناعمة في إعادة تشكيل الشرق الاوسط. تاريخ الاسترداد 26 8، 2018م، من شبكة النبا المعلوماتية: <https://annabaa.org>
14. عماد المديفر. (2014م). الدبلوماسية الشعبية. تاريخ الاسترداد 3 9، 2014م، من جريدة العرب الاقتصادية: <http://www.aleqt.com>
15. غادة الخلايقة. (2016م). مفهوم القيمة. تاريخ الاسترداد 22 3، 2016م، من موضوع: <https://mawdoo3.com>
16. محمد بخاري. (2009م). تعريف الدبلوماسية الشعبية. تاريخ الاسترداد 3 12، 2009م، من مدونة شخصية: <https://muhammad2009.blogspot.com>.
17. محمد محفوظ. (2021م). المسلمون وقوتهم الناعمة. تاريخ الاسترداد 3 10، 2021م، من شبكة النبا المعلوماتية: <https://annabaa.org>.
18. محمد ياغي. (2015م). الحرب الناعمة وإشكالية الممانعة. تاريخ الاسترداد 10، 2015م، من مركز المعارف للدراسات الاستراتيجية: www.Almaarevcs.org..
19. يمنى سليمان. (2016م). القوة النكية المفهوم والابعاد. تاريخ الاسترداد 12 1، 2016م، من المعهد المصري للدراسات الاستراتيجية: www.eipsseg.org

جميع الحقوق محفوظة © 2022، الباحث/ منير علي محمد بوحاملة، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)

مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية

The Extent to Which the Principles of Comprehensive Quality Management are Applied in Saudi Airports

إعداد الباحث/ تركي بن سلامة بخيت الجهني

ماجستير إدارة أعمال تنفيذي، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة جدة، المملكة العربية السعودية

المخلص:

تهدف الدراسة الى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية، و على مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تحتاج المطارات لتطبيقها كون المطارات تعتبر كيان مستقل ومن القطاعات الخدمية الرائدة، والتعرف على مدى إدراك العاملين بالمطارات على مختلف مستوياتهم الوظيفية بأهمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال تحليل البيانات التي سيتم الحصول عليها من مجموعة من الإدارات المختلفة بالهيئة العامة للطيران المدني، وتحليل استبانة تم توزيعها عشوائيا على مجموعة من الموظفين في المطارات السعودية بعدد (52) استبانة وتعتبر نسبة قليلة لكن تم أخذها كعينة عشوائية لقياس مدى إدراك العاملين بالمطارات على مختلف مستوياتهم الوظيفية بأهمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة. وقد اثبت النتائج انه يتم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر) بالمطارات السعودية بشكل ممتاز جدا ويتم تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة (مشاركة العاملين) بشكل جيد ويحتاج الى تحسين، كما أثبتت ان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات يرفع من رضا العملاء والمسافرين و يرفع من تحسين الإنتاجية وزيادة الأرباح. الا انه لا يتم تطبيق مبدأ (التدريب والتطوير) بشكل كافي.

و يوصي الباحث برفع مستوى التدريب والتطوير واطافة المزيد من الدورات التدريبية بمفهوم الجودة والجودة الشاملة لجميع العاملين بالمطارات بمختلف قطاعاتهم (حيث ان المطار يحوي عدد من القطاعات المستقلة والمنفصلة عن بعضها البعض)، كما يوصي الباحث بإجراء مزيد من الدراسات بهذا الخصوص.

الكلمات المفتاحية: مبادئ الادارة، الجودة الشاملة، مطارات المملكة العربية السعودية.

The Extent to Which the Principles of Comprehensive Quality Management are Applied in Saudi Airports

Abstract:

The study aims to identify the extent to which the principles of total quality management are applied in Saudi airports, and the principles of total quality management that airports need to apply because airports are an independent entity and one of the leading service sectors, and to identify the extent to which airport employees are aware of the importance of the principles of total quality management.

The researcher adopted the descriptive analytical approach by analyzing the data that will be obtained from a group of different departments in the General Authority of Civil Aviation, and analyzing a questionnaire that was randomly distributed to a group of employees at Saudi airports with (52) questionnaires, which is considered a small percentage, but it was taken as a random sample To measure the extent to which airport employees at their various functional levels are aware of the importance of the principles of total quality management.

The results have proven that the principles of total quality management (support of senior management, focus on customers, continuous improvement) are applied in Saudi airports in a very excellent manner, and the principle of total quality management (participation of employees) is well applied and needs improvement. The overall airport experience increases customer and passenger satisfaction, improves productivity and increases profits. However, the principle of (training and development) is not sufficiently applied

The researcher recommends raising the level of training and development and adding more training courses in the concept of quality and total quality for all airport workers in their various sectors (as the airport contains a number of independent and separate sectors), and the researcher recommends conducting more studies in this regard..

Keywords: Management principles, Total quality, Airports in the Kingdom of Saudi Arabia.

1. المقدمة

يشهد العالم في الآونة الأخيرة اهتماماً بالغاً بموضوع الجودة وضمانها، حيث أصبحت الجودة اليوم تشكل سلاحاً تنافسياً هاماً لا يمكن لأي منظمة أو مؤسسة معاصرة أن تواجه التحديات التي يفرضها احتياج العولمة لبيئة الأعمال المعاصرة دون أن تتسلح به.. وسواء كانت هذه مؤسسة إنتاجية أو مؤسسة خدمية أو حتى شركة غير ربحية، فإنه يتحتم عليها الاهتمام بموضوع الجودة وأن تضعه في سلم أولوياتها حتى تتمكن في الصمود في وجه المنافسة العالمية التي تزداد يوماً بعد يوم.

وقد بدأت فكرة الجودة منذ آلاف السنين، حيث امتدت جذورها عندما شيد الفراعنة الأهرامات، وبنى الصينيون سورهم العظيم، وظهرت جلية الحضارات الإغريقية، حيث كانت تعرف وتعني درجة الصلابة، وكما أكدت عليها الحضارة الإسلامية في الآيات والأحاديث الشريفة التي رسخت مبادئ الدقة في أداء العمل، وتعد إدارة الجودة من الفلسفات الإدارية الحديثة نسبياً، وتعني بتحديد ورسم، وتنفيذ سياسة الجودة الشاملة المتعلقة بالأهداف الكلية، والتوجه العام نحو الجودة (في الزهار، 2020).

ونظراً لإهمية إدارة الجودة الشاملة حيث تعتبر أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة والتي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المنظمة وفي فلسفتها وأهدافها كما تعد الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي مؤسسة أو منظمة أن تطبقها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن وتحسين الإنتاجية وزيادة الأرباح وتحسين سمعتها (بدر & المحسون 2017). وأن لأهمية المطارات والتطور السريع في منظومة النقل بشكل عام حيث تكمن أهمية المطارات في أعداد مرتاديه وكم الخدمات التي تقدمها، على حد سوا خدمات النقل (الطيران) أو خدمات الانتظار (وما يكون خلالها من تسوق ومأكل ومشرب وغيرها)، ولأن المطارات تعتبر أحد أهم مرتكزات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وحيث انها في طور التخصص والتحول لشركات قطاع خاص خلال هذه المرحلة وما قد تولده من منافسة بين شركات تشغيل المطارات،

وجاءت فكرة دراسة مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات ومدى أهميتها في خلق ميزة تنافسية بين الشركات المشغلة للمطارات وستهتم الدراسة بالتأكد من تطبيق مبادئ الجودة الشاملة من خلال جميع الخدمات المقدمة في نواحي المطار بدءاً بأوقات الرحلات وبالخدمات الأخرى ومستوى إدراك الموظفين والعاملين في المطار بأهمية الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها وسيتم استخدام الدراسة في المطارات السعودية من خلال الرجوع الى عدة بيانات ومصادر من داخل الهيئة العامة للطيران المدني حيث انها الجهة المشرفة والمرخصة للمطارات السعودية، وستشمل الدراسة تعريف الجودة الشاملة ومبادئها وسيتم تحديد المبادئ التي تنطبق على المطارات وسبل تطبيقها.

1.1. مشكلة البحث والأسئلة البحثية

نظراً للنجاح الملحوظ في الشركات والمؤسسات التي تبنت تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وما مكنها من تحقيق ميزة تنافسية وتطور مستمر والمنافسة العالية، ونظراً لأهمية المطارات ولإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يقع على عاتق جميع العاملين في المطارات السعودية بدءاً من الإدارات العليا ومدى قدرتها على تطبيق وتعزيز ثقافة الجودة الشاملة في قطاع المطارات لذا فإن مشكلة هذا البحث تبلور الأسئلة التالية للبحث:

1. ما مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية؟

2. ماهي مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تحتاج المطارات لتطبيقها كون المطارات تعتبر كيان مستقل ومختلف عن المصانع الإنتاجية او المؤسسات الأخرى؟
3. ما مدى إدراك العاملين بالمطارات على مختلف مستوياتهم الوظيفية بأهمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

2.1. أهداف البحث

تهدف الدراسة الى التعرف على الاتي :

1. التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية.
2. التعرف على مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تحتاج المطارات لتطبيقها كون المطارات تعتبر كيان مستقل ومختلف عن المصانع الإنتاجية او المؤسسات الأخرى.
3. التعرف على مدى إدراك العاملين بالمطارات على مختلف مستوياتهم الوظيفية بأهمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

3.1. أهمية الدراسة

تستمد الدراسة اهميتها من موضوعها العلمي، وكذلك مجال تطبيقها العملي، لذلك يمكن تحديد أهمية الدراسة من خلال الجوانب الآتية:

1. تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة كونها تلقي الضوء على موضوع مهم، حيث تعد الدراسة من أولى الدراسات التي تركز على ادارة الجودة الشاملة ومدى تطبيقه في المطارات في المملكة العربية السعودية.
2. نتائج هذه الدراسة ستساهم بإعطاء نصائح لصناع القرار حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تحتاجها المطارات لتطبيقها.
3. لفت أنظار الإدارات العليا في المطارات السعودية لأهمية إدارة الجودة الشاملة في تطوير الخدمات المقدمة.
4. كما ستوضح مدى إدراك العاملين بأهمية إدارة الجودة الشاملة لتحقيق رضا المسافرين المستخدم للمطار كما ستساهم في تحقيق اعلى مستويات السلامة والتشغيل.
5. التعرف على سبل تطوير الخدمات المقدمة من خلال إدارة الجودة الشاملة في المطارات بالمملكة العربية السعودية.

4.1. حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: سوف تقتصر على دراسة مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية

الحدود البشرية: العاملين في المطارات السعودية الداخلية والدولية

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة للعام 2019-2020

2. الأسلوب البحثي

تم انتهاز المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة كونه المنهج المفيد لمثل هذا النوع من الدراسات وذلك من خلال تحليل البيانات التي سيتم الحصول عليها من مجموعة من الإدارات المختلفة بالهيئة العامة للطيران المدني وتحليل استبانة ستوزع عشوائيا على مجموعة من الموظفين في المطارات السعودية للتأكد من مدى إدراك العاملين بالمطارات على مختلف مستوياتهم الوظيفية بأهمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

1.2. مصادر البيانات

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من المصادر والبيانات لدراستها وتحليلها وقد شملت مصادر البيانات ما يلي:

- مصادر البيانات الثانوية : وتشمل البيانات التي تم الاستعانة بها من الدراسات السابقة.
- مصادر البيانات الأولية : وتشمل البيانات التي تم استنتاجها وتحليلها من كلاً من :
 - 1- تقارير البرنامج الشامل لتقييم جودة خدمات المطارات التابعة للهيئة العاملة للطيران المدني وهو برنامج تقييم دوري شامل يتم على اثره تقييم جودة الخدمة المقدمة في المطارات بشكل سنوي وربع سنوي وشهري، والهدف منه الارتقاء بالخدمات وتحسين تجربة السفر ويحتوي على ثلاثة محاور رئيسية:

المحور الأول (معايير جودة الخدمة بمطارات المملكة)، ويتكون من 19 معياراً أساسياً لجودة الخدمة تقاس بشكل شهري وتمثل الحد الأدنى من المعايير المطلوبة لأهم مراحل رحلة المسافر حيث يتم قياس ومراقبة المعايير بطريقة موحدة، تتضمن هذه المعايير أوقات انتظار المسافرين عند مراحل إجراءات السفر الأساسية وأوقات انتظار أول وآخر حقيبة من الأمتعة لكل رحلة و عدة معايير أخرى تم بنائها وفق أفضل الممارسات العالمية في مجال الطيران، حيث تم تقسيم ووضع المستهدفات بناء على نوع الحركة الجوية وحجمها لكل فئة من فئات المطارات.

المحور الثاني من البرنامج (قائمة تقييم جودة الخدمات في المطارات) حيث تحتوي القائمة على أكثر من 667 عنصراً لتقييم جودة المرافق والخدمات المقدمة في المطارات. يقوم بها مراقبين جودة مدربين من الهيئة لتقييم جودة المرافق والخدمات في المطارات تشمل على سبيل المثال لا الحصر (الموقع الإلكتروني، معلومات المطار، الشاشات واللافتات التوجيهية، المرافق العامة للمطار، نقاط إجراءات السفر التي يمر عبرها المسافر، المعدات الداعمة لحركة المسافرين، مناطق المطاعم والتسوق، خدمة الانترنت، مناطق الانتظار، المناظر الجمالية، النظافة) ويتم زيارة جميع مطارات المملكة التجارية الـ 28 بنهاية كل عام لتحديد درجة المطار في قائمة تدقيق جودة الخدمات في المطارات وتم بناء قائمة تدقيق جودة الخدمات في المطارات وفق أفضل المعايير المعتمدة في تقييم المطارات والفنادق والمطاعم العالمية.

المحور الثالث من البرنامج (استبيان جودة الخدمات في المطارات) والذي يمس المسافرين مباشرةً ويعبر عن مدى رضاه عن الخدمات المقدمة من قبل المطار، حيث يقدم الاستبيان لعينة من المسافرين قبيل صعودهم إلى الطائرة، حيث يحتوي الاستبيان على 34 سؤالاً عن رضا المسافرين عن الخدمات المقدمة و 14 سؤالاً لتحديد نوعية المسافرين ويتم تسليم نتائج الاستبيانات للهيئة بشكل ربع سنوي وقد تم بناء استبيان موحد بين جميع مطارات المملكة بعد مراجعة أفضل الممارسات من بيوت الخبرة العالمية في مجال استبيانات المسافرين.

- 2- استبانة تم توزيعها عشوائياً لعدد من العاملين في المطارات السعودية للتأكد من مدى إدراكهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- 3- لائحة حماية حقوق العملاء الصادرة من الهيئة العامة للطيران المدني.

3. مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

1- دراسة البطي (2022) بعنوان " أثر إدارة الجودة الشاملة على الإبداع الإداري "

هدفت الدراسة الى التعرف على ادارة الجودة الشاملة بأبعادها " اقتناع ودعم الاداء العليا، فريق العمل، تدريب العاملين" على الابداع الاداري، وتم استخدام منهج التحليل الوصفي، والاستبانة في جمع البيانات الأولية، وطبقت هذه الدراسة على العاملين بصندوق التضامن الاجتماعي بسرت، وأوضحت الدراسة عدة نتائج منها، وجود أثر لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها، على الإبداع الإداري، وأوضحت الدراسة بضرورة تبني صندوق التضامن لنظام إدارة الجودة الشاملة في جميع سياساته وبرامجه وإجراءاته، والاهتمام بالإبداع الإداري ومرفعة أهم العوامل المؤثر عليه، والعمل على إزالة وتدنية العقبات التي تقف عائقاً في طريقه.

2- دراسة (هاشم علي و محمد علي 2020) بعنوان " دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الحكومية".

هدفت الدراسة الى التعرف على دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الحكومية، وتمثلت مشكلة الدراسة في البحث عن مدى إسهام تطبيق إدارة الجودة الشاملة إيجاباً في تحقيق تطلعات جمهور المستفيدين وتوقعاتهم واحتياجاتهم ورضاهم عن الخدمات الحكومية المقدمة ويعزز من جودة الخدمات مع سهولة مراقبة الخدمة وضبطها وإجراء الأفعال التصحيحية والوقائية وتحسينها مع دراسة المخاطر المحتملة ووضع الضوابط اللازمة لتفاديها واستئصالها جذرياً ومعالجة الآثار المترتبة على وقوعها، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس الاتحادية، وتم توزيع استبانة لعينة عشوائية من الموظفين وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها، وتمثلت الفرضية الرئيسية في انه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين أداء العاملين في المؤسسة الحكومية). وقد توصل الباحث الى نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين أداء المؤسسات الإنتاجية والخدمية، كما ان هناك علاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر.

وقد أوصى الباحث بالعمل على تفعيل المشاركة والتمكين للعاملين في عمليات صنع القرار من خلال تشكيل فرق العمل التي تتطلب اتخاذ قرارات معينة، دعم ومساندة الإدارة العليا بنشر ثقافة الجودة الشاملة وتدريب العاملين وتعلو تدريب العاملين بمبادئها يحسن من أداء المؤسسة، التعرف على رضا العملاء من خلال الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات يساهم في تحسين الأداء للمؤسسة، تطوير نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الحكومية يوفر المعلومات الدقيقة لإصحاب القرار لإتخاذها في الوقت المناسب.

3- دراسة (محمد، 2019) بعنوان "أثر أبعاد المناخ التنظيمي على جودة الخدمة: دراسة تطبيقية في مطار السليمانية الدولي".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على تأثير المناخ التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة للزبائن في مطار السليمانية الدولي. إذ يسعى البحث إلى تحليل أثر المناخ التنظيمي بأبعادها (الهيكل التنظيمي، وأسلوب القيادة والاتصال، والمشاركة في صنع القرار والتكنولوجيا) على جودة خدمة العملاء في المنظمة المبحوثة. ولبلوغ أهداف البحث واختبار فرضياته تم الاعتماد على استمارة الاستبيان للحصول على المعلومات المطلوبة للجانب العملي، وذلك باستخدام استمارتين منفصلتين، استمارة خاصة بالمناخ التنظيمي التي تم الإجابة على فقراتها من قبل موظفي المؤسسة المبحوثة، أما المعلومات الخاصة بجودة الخدمة؛ وتم الاعتماد على آراء الزبائن (المسافرين) من خلال استمارة خاصة بذلك، وتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي فيهما، وتم توزيع (50) استمارة على الموظفين و(35) استمارة على الزبائن وتم إرجاع كل الاستمارات لدى الموظفين أما الاستمارات لدى الزبائن فقد تم إرجاع 70% منها وخضعت جميع الاستمارات للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS). وأفضى البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها إن هناك أثر معنوية للمناخ التنظيمي بإبعاده (الهيكل التنظيمي-ونمط القيادة-ونمط الاتصالات-والمشاركة في اتخاذ القرارات -واستخدام التكنولوجيا) على جودة الخدمة، وعند اختبار تأثير إبعاد المناخ التنظيمي بشكل منفصل على جودة الخدمة، أفضت النتائج إلى وجود تأثير لاستخدام التكنولوجيا على جودة الخدمة وعدم وجود تأثير للإبعاد الأخرى على المتغير التابع. وقدم الباحثون مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة توجيه إدارة المطارات بالاستمرار في الاعتماد على التكنولوجيا في أداء الأعمال وتقديم الخدمات للزبائن وزيادة العناية والاستفادة من التقنيات والتكنولوجيا ومواكبة التطورات التي تحصل في هذا المجال.

4- دراسة (العريزي و الحسني 2019) بعنوان "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العامة للتأمينات بأمانة العاصمة صنعاء".

هدفت الدراسة الى معرفة مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العامة للتأمينات بأمانة العاصمة صنعاء من وجهة نظر عينة البحث، ومعرفة مستوى الدعم والمساندة الذي تقدمه القيادات الإدارية العليا بالمؤسسة العامة للتأمينات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. واعتمد البحث المنهج الوصفي دراسة الحالة كونه الأنسب لمثل هذا النوع من الأبحاث، وقد أظهرت نتائج البحث أن هناك قصور في فهم وإدراك ودعم إدارة الجودة الشاملة من قبل القيادات الإدارية العليا للمؤسسة العامة للتأمينات من وجهة نظر أفراد عينة البحث وهذا يشكل أحد المعوقات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العامة للتأمينات وأظهرت النتائج بأنه يوجد دور إيجابي للقيادات الإدارية في المؤسسة العامة.

5- دراسة محمد (2018) بعنوان "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة ام درمان الإسلامية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية".

وقد هدفت الدراسة الى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة ام درمان الإسلامية، من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، والى معرفة اثر المتغيرات(النوع، العمر الوظيفة الاكاديمية، والخبرة الاكاديمية) في مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، يتكون مجتمع الدراسة من 106 عضو هيئة تدريس، ولتحقيق اهداف الدراسة، تم تصميم استبيان بغرض جمع البيانات من افراد العينة وقد تم استخدام برنامج (SPSS) لاختبار الفرضيات اعتمادا على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية،

وقد توصلت الدراسة الى مطابقة نتائج الدراسة لثلاثة من الفرضيات. بانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس حول مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية باختلاف متغير(النوع، العمر، الوظيفة الاكاديمية). وأيضا اثبتت الدراسة رفض فرض العدم الذي ينص(لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية باختلاف متغير سنوات الخبرة الكاديمية) وقبول الفرض البديل (توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الادارية باختلاف متغير سنوات الخبرة الكاديمية) واختتمت الدراسة بتوصيات من أهمها، نشر ثقافة الجودة الشاملة بين أعضاء الهيئة التدريسية والاداريين والطلاب والعاملين.

6- دراسة (بدر و المدهون 2017) بعنوان " أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة".

وقد هدفت الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات في المنظمات الاهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة، كذلك سعت إلى التعرف على واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات الاهلية الاجنبية، والتعرف على مقاييس الاداء الذي تتبعه هذه المؤسسات. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبانة تهدف إلى الدراسة الميدانية لمتغيرات مشكلة الدراسة من أجل اختبار الفرضيات، بحيث يتكون مجتمع البحث من العاملين في الادارة العليا (مدير المؤسسة، نائب المدير، رئيس قسم) في المؤسسات والمنظمات غير الحكومية الاهلية الاجنبية التي تعمل في قطاع غزة، وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج وهو وجود اهتمام كبير من قبل المؤسسات الاهلي الاجنبية العاملة في قطاع غزة - محل الدراسة - بمبادئ الجودة الشاملة، وتطبيق هذه المتغيرات بدرجات ومستويات إيجابية متفاوتة، فقد كان أعلى مستوى تطبيق من نصيب التركيز على العملاء وجمهور المستفيدين، بينما اعتبر متغير مشاركة العاملين الاقل من حيث التطبيق، كما وتوصل البحث أيضاً إلى وجود اهتمام كبير من قبل هذه المؤسسات بالاداء المؤسسي لأقسامها ومهامها والعمل الحثيث على تحسين وتطوير وتطبيق هذه المتغيرات بدرجات ومستويات إيجابية متفاوتة من خلال تحقيق رضا المؤسسة والزبائن والعاملين والمجتمع. وأيضاً أظهر البحث أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات مبادئ الجودة الشاملة التي اعتمدها الباحث في الدراسة والاداء المؤسسي المتبع في تلك المؤسسات الاهلية، وقد استخلصت الدراسة عدة توصيات كان من أهمها: ضرورة زيادة اهتمام والتزام إدارة المؤسسات الاهلية الاجنبية في قطاع غزة بتطبيق كافة أبعاد الجودة الشاملة وأثر ذلك على تطوير الاداء المؤسسي الخاص بها، وضرورة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة مع ضرورة العمل على تحسين وإعادة هندسة العمليات الادارية (الهندرة) بهدف تقديم الخدمة بجودة أفضل للزبائن، كذلك استخلصت الدراسة لضرورة وجود النظم الادارية المرنة التي تسهل من تقديم الخدمات بالجودة والسرعة المطلوبتين، وكذلك زيادة الاهتمام بتطوير الاداء المؤسسي لها.

7- دراسة (الكحلوت 2013) بعنوان "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في وزارة النقل والمواصلات في قطاع غزة".

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في وزارة النقل والمواصلات من وجهة نظر العاملين، وكذلك التعرف على درجة اختلاف تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الوزارة باختلاف العمر، والمسمى الوظيفي، ومدة الخدمة، وموقع العمل. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي بهدف تحليل الظاهرة، وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة، واشتمل مجتمع الدراسة العاملين بوزارة النقل والمواصلات بكافة إداراتها ودوائرها، ولصغر المجتمع الاصلي فإن

الدراسة استخدمت أسلوب المسح الشامل في الجانب التطبيقي من دراسته، وذلك عبر توزيع استبانة محكمة على مجتمع الدراسة . وقد أظهرت الدراسة ما يلي:

- لا تدعم المبادئ التالية (الإدارة العليا، اتخاذ القرارات، المشاركة والدافعية، التحسين الشامل، التدريب والتطوير، التركيز على المستفيدين) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة النقل والمواصلات.
- تدعم المبادئ التالية (الهيكل التنظيمي والعلاقات التنظيمية، فرق العمل والعمل الجماعي، أهداف الوزارة والعاملين) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة النقل والمواصلات.

وأوصت الدراسة بزيادة الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها للعاملين وخصوصا الإدارة العليا، كذلك وضع آلية واضحة لاتخاذ القرارات تشارك فيها جموع العاملين، كما نبهت لضرورة تعزيز مستوى معرفة جميع العاملين في وزارة المواصلات في قطاع غزة، بمنهج تطبيق إدارة الجودة من خلال عقد دورات تدريبية لبيان دورها في تحسين الاداء المؤسسي، كذلك التركيز على المستفيد كهدف أساسي من أهداف ادارة الجودة الشاملة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

1- دراسة عباس وكوماري (Abbas & Kumari , 2022) بعنوان " دراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعرفة وأثرها على الأداء التنظيمي: تحليل الأبعاد"

هدف الدراسة الى التعرف على في الارتباط متعدد الأبعاد بين إدارة الجودة الشاملة (TQM) وإدارة المعرفة (KM) وتحقق في كيفية تأثير أبعاد إدارة الجودة الشاملة المختلفة على عمليات إدارة المعارف وكيف تؤثر هذه الرابطة على الأداء التنظيمي (الأداء التشغيلي والمالي) من خلال اعتبار إدارة الجودة وسيلة وسيطة متغير بين إدارة الجودة الشاملة والأداء التنظيمي، وقام الباحث بتجميع بيانات من خدمات وشركات تصنيع مختلفة الحجم، من الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة الموجودة في المملكة المتحدة (المملكة المتحدة. و أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة المعارف والأداء التنظيمي. يظهر أيضاً أن KM له تأثير قوي وإيجابي على الأداء التشغيلي والمالي للشركة ويتوسط جزئياً في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء الشركة. يشير التحليل البعدي إلى أن القيادة والتخطيط الاستراتيجي والتركيز على العملاء وإدارة الموارد البشرية لها تأثير إيجابي كبير على جميع عمليات إدارة المعارف، في حين تم العثور على نتائج مختلطة لإدارة العملية والمعلومات والتحليل. يشير التحليل السياقي إلى أنه باستثناء إنشاء المعرفة، تلعب إدارة الجودة الشاملة دوراً مهماً بنفس القدر بالنسبة لغالبية مؤسسات التصنيع وشركات الخدمات.

2- دراسة كعدان وبرنتيس (Kadan & Prentice , 2019) بعنوان " دور جودة خدمة المطار في اختيار المطار والوجهة"

حظي تأثير جودة الخدمة باهتمام محدود في سياق أبحاث المطارات، وتبحث هذه الدراسة فيما إذا كانت جودة خدمة المطار مرتبطة باختيار المطار والوجهة على وجه التحديد، تفحص الدراسة العلاقة بين جودة خدمة المطار ورضا الركاب والنوايا السلوكية بما في ذلك إعادة استخدام المطار وإعادة زيارة الوجهة، وتتكون العينة من ركاب المغادرة في المطارات الأسترالية الرئيسية.

وأكدت النتائج أن جودة خدمة المطار الإجمالية مرتبطة بشكل كبير بإعادة استخدام المطار وإعادة زيارة الوجهة. يؤدي رضا الركاب وإعادة استخدام المطار إلى تأثيرات وساطة كبيرة بين جودة خدمة المطار ومتغيرات النتائج المقصودة.

3- دراسة لازاروفسكي وتاسكوف (Lazarovski & Taskov , 2014) بعنوان "الحاجة الى تصميم وتنفيذ نظام إدارة الجودة الشاملة لخدمات المطار – مطارات TAV القابضة في مقدونيا"

وقد هدفت الدراسة الى تشخيص الخدمات والعمليات التجارية في شركة تاف للمطارات القابضة في مقدونيا وقد تم استخدام منهجية تحليل بيانات نظام الجودة المستخدم في الشركة للتأكد من مطابقة النظام لمبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحقيق حل للتنشغيل السلس للحركة الجوية في المطار والتأكد من تلبية رغبات وحاجات العملاء مما يحقق لشركة الربح، وقد توصلت الدراسة الى ان نظام إدارة الجودة الشاملة المطبق مناسب وقد أدى الى تلبية احتياجات العملاء وزيادة عدد الركاب مما يعزز من مكانة الشركة في المنافسة الدولية بهذا المجال.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع ومراجعة الدراسات المحلية والعربية والاجنبية، لم يجد الباحث دراسة تناولت ادارة الجودة الشاملة لدى المطارات باستثناء دراسة محمد (2019) تأثير المناخ التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة للزبائن في مطار، وأن أغلبية الدراسات تناولت ادارة الجودة الشاملة وركزت على التعليم والعاملين في المؤسسات الحكومية والمنظمات والشركات ومنها دراسة البطي (2022) درست إدارة الجودة الشاملة على العاملين في المنظمات، ودراسة العنزي والحسيني (2019)، ودراسة هاشم علي وحمد (202)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم ودراسة المدهون (2017) في المؤسسات الأجنبية الأهلية ودراسة الكحلوت (2014) حيث طبقت الدراسات في وزارة النقل والمواصلات. وكما يتضح من خلال الدراسات أعلاه فقد وجد الباحث عدد من الدراسات التي تتعلق بمفهوم الجودة الشاملة بالمؤسسات والهيئات الحكومية والخاصة الا انه لا يوجد دراسات عربية تتعلق بدراسة مبادئ الجودة الشاملة في المطارات او قطاع الطيران بشكل عام وذلك ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة وهو تطرقها لدور مبادئ الجودة الشاملة في المطارات والتأكد من مدى تطبيقها.

ومن خلال الدراسات السابقة يمكن ملاحظة عدد من النقاط الهامة والتي تؤخذ بعين الاعتبار:

1. اتفقت جميع الدراسات السابقة على أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها الإيجابي على نجاح وتيرة العمل وتحقيق الأهداف في شتى المؤسسات والهيئات الحكومية او الخاصة على حد سواء.
2. جميع الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بأستخدام نظام الاستبانة ما عدا دراسة (Lazarovski & Taskov 2014) والتي استخدمت تحليل بيانات نظام الجودة المستخدم في الشركة، مما قد يميز هذه الدراسة التي تقوم بها حيث انها قامت بأستخدام المنهج الوصفي التحليلي بأستخدام نظام الاستبانة لدراسة مدى إدراك العاملين بالمطارات السعودية بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومدى توفر التدريب والتطوير، كما قامت بتحليل بيانات الجودة المستخدمة في المطارات السعودية لدراسة مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة الأخرى في المطارات السعودية.
3. يلاحظ وجود عدد من المبادئ التي قامت الدراسات السابقة بتوضيحها الا ان جميع الدراسات السابقة اتفقت على عدد من المبادئ وهي ستة مبادئ أساسية شملت (دعم الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، التدريب

والتطوير، مشاركة العاملين، واتخاذ القرارات) وهذه المبادئ الستة هي المبادئ التي سيتم التأكد من مدى تطبيقها في المطارات السعودية لتحقيق إدارة الجودة الشاملة.

4. إجراءات الدراسة

1.4. منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليل لوصف مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية، وتم استخدام هذا للمقارنة والتفسير ونتاج معلومات، كما أنه تم استخدام العينة العشوائية في اختياره لعينة الدراسة، واستخدم الاستبانة في جمع البيانات الأولية.

2.4. مجتمع الدراسة:

يتكون مجموع الدراسة من العاملين في المطارات في المملكة العربية السعودية في الإدارات المختلفة بالهيئة العامة للطيران المدني.

3.4. عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من الموظفين العاملين في المطارات السعودية والبالغ عددهم (52) موظفاً.

4.4. أداة الدراسة:

- الاستبانة : تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسية حيث تم اعدادها على النحو التالي:

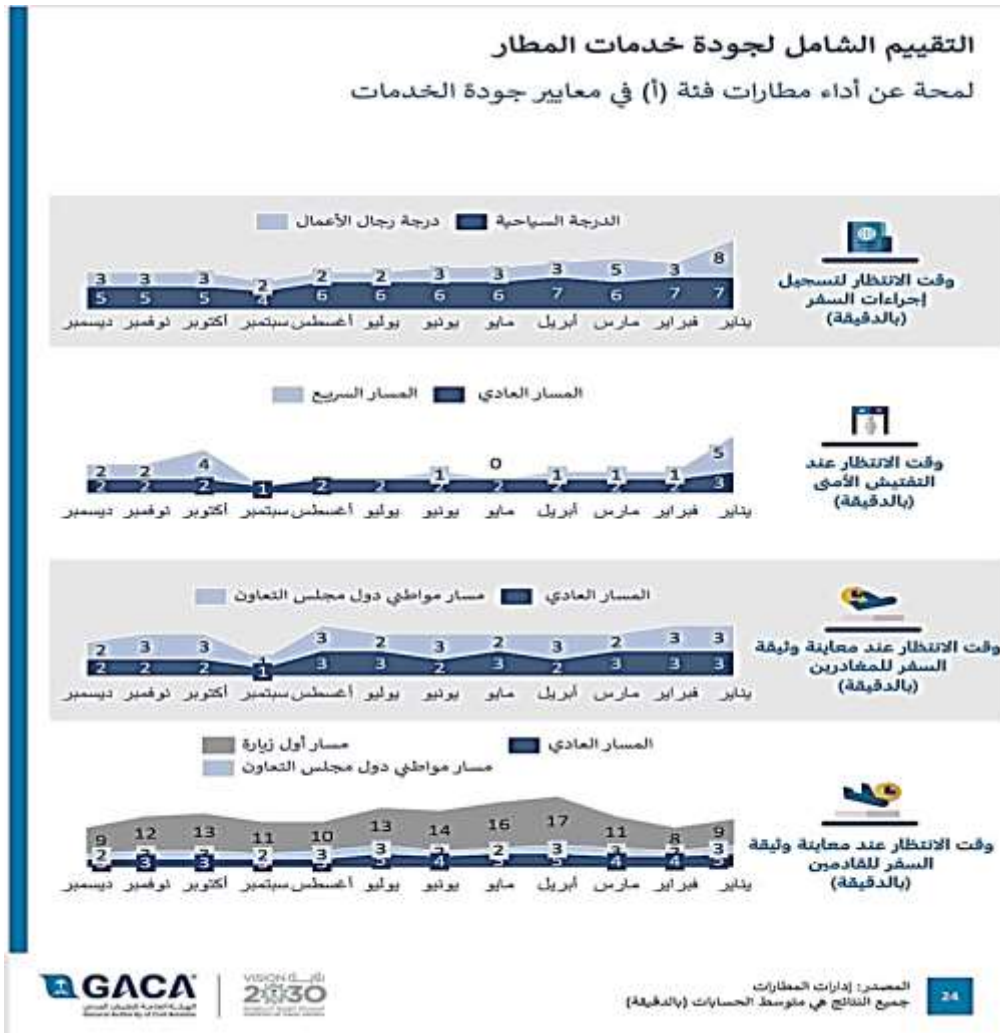
1. إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
2. عرض الاستبانة على لجنة الاشراف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.
3. توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

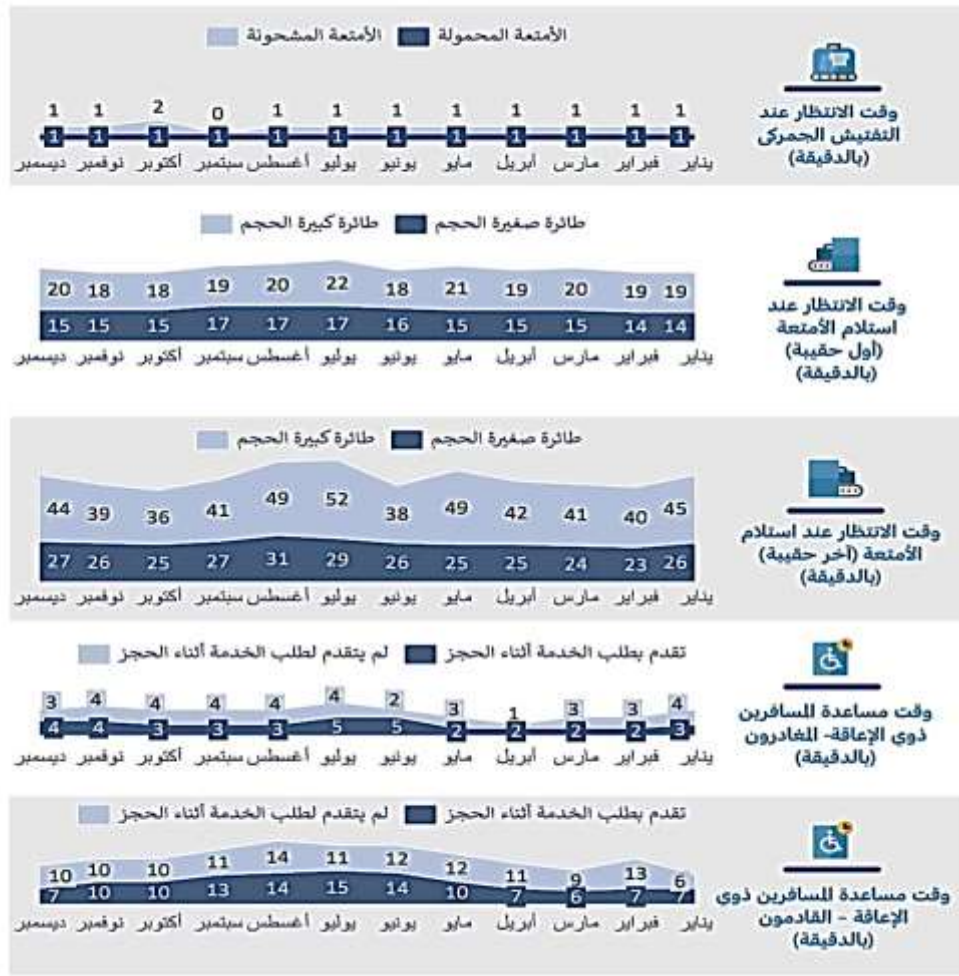
5. مناقشة النتائج البحثية:

بعد تحليل البيانات التي تم التحصل عليها من مصادر البيانات الثانوية والاولية فإن النتائج ستكون عبارة عن عدة نقاط أساسية تشمل ما يلي:

1. المبادئ الأساسية الواجب تطبيقها لتحقيق إدارة الجودة الشاملة والتي تم استنتاجها من مجموعة الدراسات السابقة حيث اتفقت اغلب الدراسات على ستة مبادئ أساسية وهي (دعم الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، التدريب والتطوير، مشاركة العاملين) وسيتم التأكد من مدى توفر كل مبدئ من المبادئ بناءً على البيانات المتوفرة.

2. تبين لنا من خلال تحليل بيانات البرنامج الشامل لتقييم جودة خدمات المطارات المعد من الهيئة العامة للطيران المدني انه قد تم تقسيم مطارات المملكة العربية السعودية الى 3 فئات : الفئة أ وتشمل المطارات الدولية (مطار الرياض، مطار جدة، مطار الملك فهد بالدمام، مطار المدينة). الفئة ب وتشمل كلاً من المطارات التالية (مطار ابها، مطار الملك عبدالله بجازان، مطار نجران، مطار الأمير سلطان بتيوك، مطار الأمير نايف بالقصيم، مطار الطائف، مطار حائل، مطار الأمير عبدالمحسن ببينبع، مطار الجوف، مطار الاحساء). الفئة ج وتشمل المطارات (مطار الوجه، مطار شرورة، مطار بيشة، مطار الباحة، مطار وادي الدواسر، مطار الدوادمي، مطار العلا، مطار القيصومة، مطار رفحاء، مطار طريف، مطار القريات، مطار نيوم)
3. تم تحليل نتائج تقرير معايير جودة الخدمة المقدمة في المطارات السعودية لعام 2019 والمكون من 19 معيار والنتائج كالتالي:



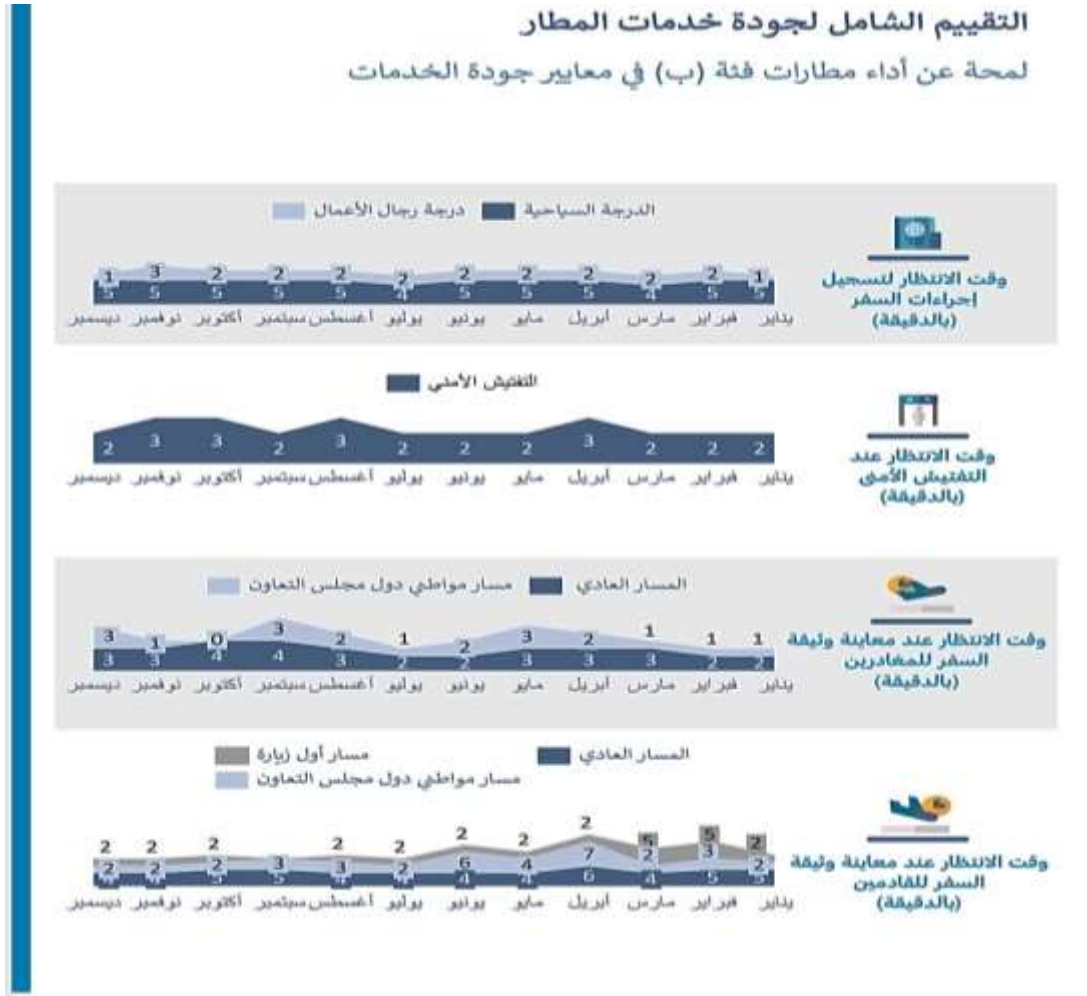


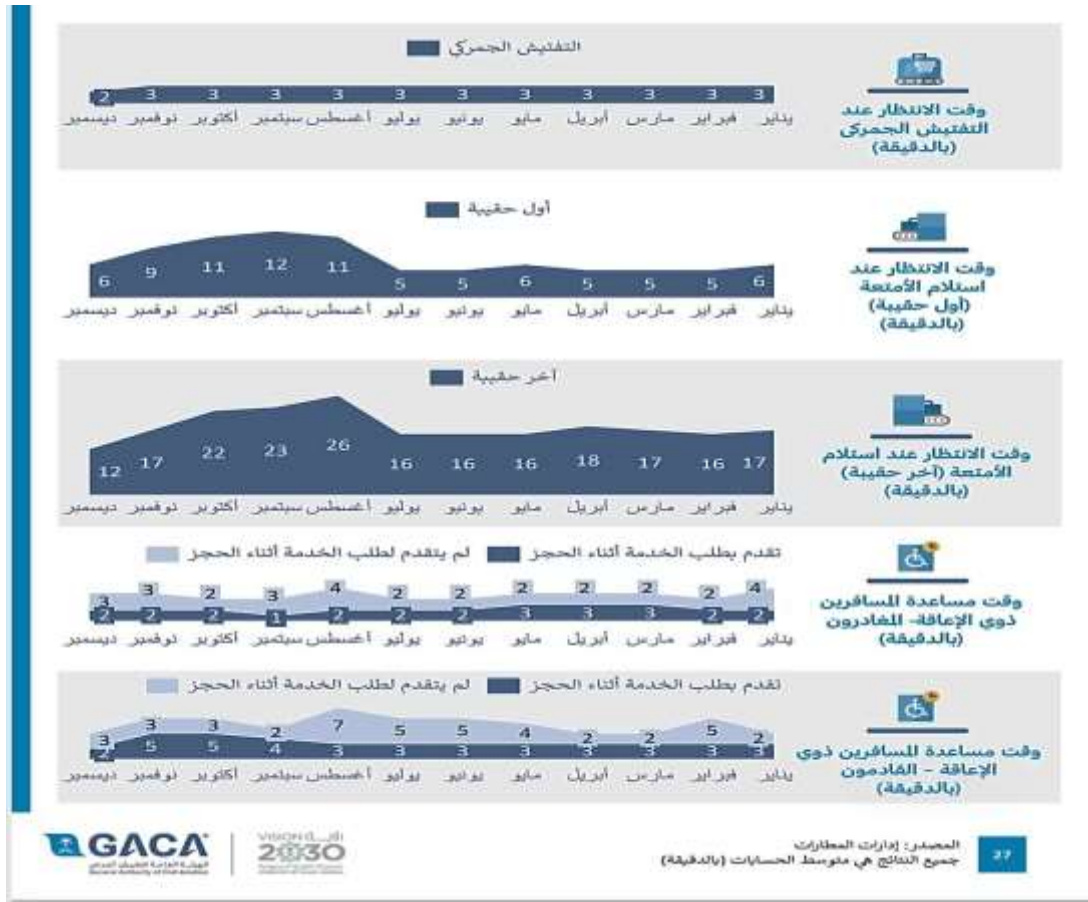
شكل (1) ويوضح الشكل أعلاه نتائج المطارات فئة أ في معايير جودة الخدمات

4. ويوضح الشكل أعلاه نتائج المطارات فئة أ في معايير جودة الخدمات ويوضح:

- وقت الانتظار لتسجيل إجراءات السفر ما بين 3 إلى 8 دقائق في درجة رجال الأعمال وما بين 4 إلى 7 دقائق في الدرجة السياحية.
- وقت الانتظار عن إجراءات التفتيش الأمني ما بين 0 إلى 5 دقائق في المسار السريع وما بين 1 إلى 3 في المسار العادي.
- وقت الانتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين ما بين دقيقة إلى 3 دقائق في المسار العادي ومسار مواطني دول مجلس التعاون الخليجي.
- أعلى وقت يستغرقه المسافر في الانتظار يكون وقت الانتظار عن معاينة وثيقة السفر للقادمين من الخارج للمسافرين اول زيارة للمملكة بمقدار 17 دقيقة والذي كان في شهر ابريل من العام 2019 مما يفضل ان يتم اخذ ذلك بالحسبان ومراجعة نفس الفترة خلال السنوات القادمة ليتم رفع الحلول وزيادة اعداد الموظفين في تلك الفترة عند الحاجة. بينما يستغرق من 2 إلى 4 دقائق في المسار العادي ومسار مواطني دول مجلس التعاون الخليجي.
- يستغرق وقت الانتظار عند التفتيش الجمركي ما بين دقيقة إلى دقيقتين.

- يستغرق وقت الانتظار عند استلام الامتعة بين اول حقيبة واخر حقيبة في اعلى معدل خلال الشهر في الطائرات كبيرة الحجم ما بين 22 دقيقة الى 52 دقيقة والذي كان في شهر يوليو.
- وقت مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة المغادرون يصل الى 5 دقائق والقادمون يصل الى 15 دقيقة.
- ويوضح الشكل أعلاه نتائج المطارات فئة ب في معايير جودة الخدمات ويوضح:
- وقت الانتظار لتسجيل إجراءات السفر ما بين دقيقة واحدة الى 3 دقائق في درجة رجال الاعمال وما بين 4 الى 5 دقائق في الدرجة السياحية.
- وقت الانتظار عن إجراءات التفتيش الأمني ما بين دقيقتين الى 3 دقائق.
- وقت الانتظار عند معاينة وثيقة السفر للمغادرين ما بين دقيقتين الى 4 دقائق في المسار العادي و ما بين دقيقة الى 3 دقائق في مسار مواطني دول مجلس التعاون الخليجي.



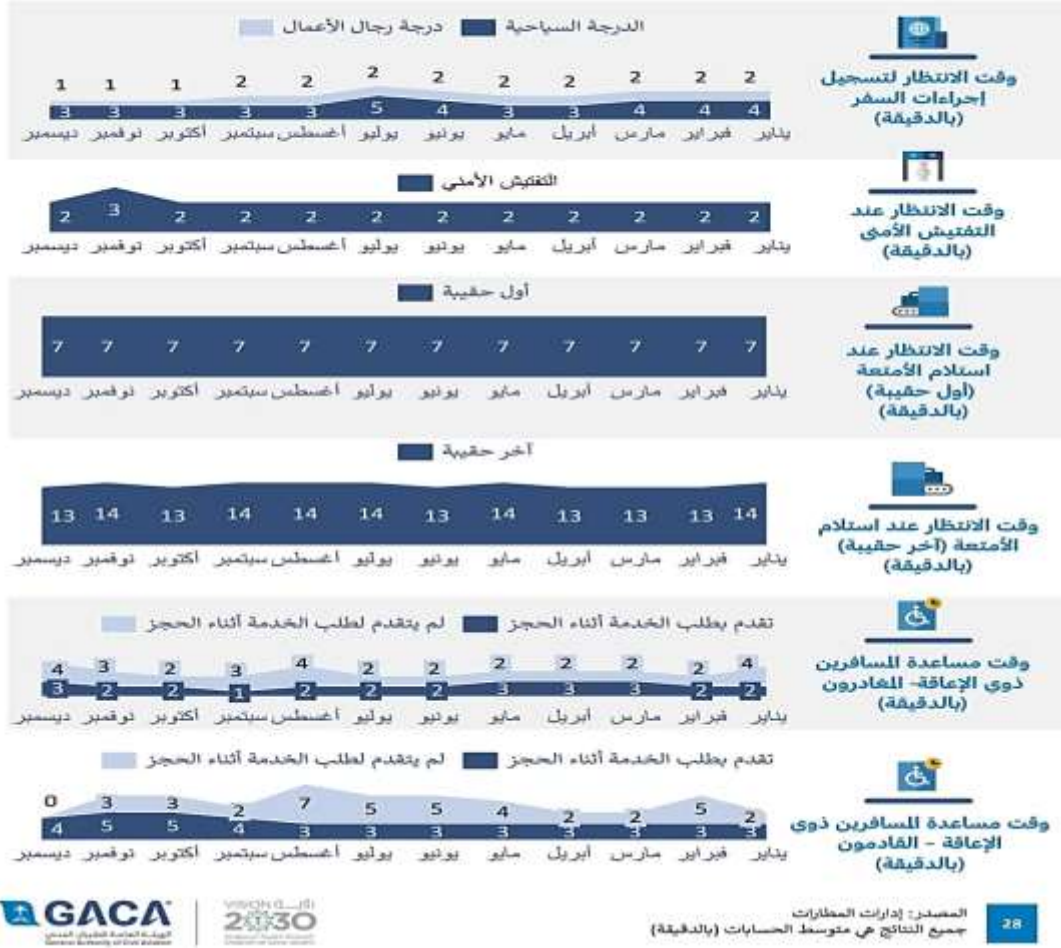


شكل (2) نتائج المطارات فئة ب في معايير جودة الخدمات

- أعلى وقت يستغرقه المسافر في الانتظار يكون وقت الانتظار عن معاينة وثيقة السفر للقادمين من الخارج للمسافرين اول زيارة للمملكة لا يتجاوز 5 دقائق.
- يستغرق وقت الانتظار عند التفتيش الجمركي ما بين دقيقتين الى 3 دقائق.
- يستغرق وقت الانتظار عند استلام الامتعة بين اول حقيبـة و اخر حقيبـة في اعلى معدل خلال السنة ما بين 12 دقيقة الى 26 دقيقة.
- وقت مساعدة المسافرين ذوي الإعاقـة المغادرون يصل الى 4 دقائق والقادمون يصل الى 7 دقائق.

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

لمحة عن أداء مطارات فئة (ج) في معايير جودة الخدمات



شكل (3) نتائج المطارات فئة ج في معايير جودة الخدمات

- وقت الانتظار لتسجيل إجراءات السفر لا يتجاوز 5 دقائق.
- وقت الانتظار عن إجراءات التفتيش الأمني ما بين دقيقتين إلى 3 دقائق.
- يستغرق وقت الانتظار عند استلام الامتعة بين اول حقيبة و اخر حقيبة في اعلى معدل خلال السنة ما بين 7 دقائق الى 14 دقيقة.
- وقت مساعدة المسافرين ذوي الإعاقة والقادمون يصل الى 4 دقائق والقادمون يصل الى 7 دقائق

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

لمحة عامة عن نتائج مطارات المملكة في قائمة تقييم جودة المطارات لفئة (أ)

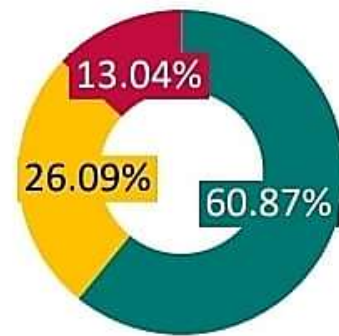
❖ تنقسم قائمة تقييم جودة المطارات لـ (23) تصنيف أساسي وملخص نتائجها لمتوسط المطارات من فئة (أ) موضح في الجدول أدناه:

التصنيف	الدرجة من 100	وزن الفئة	التصنيف	الدرجة من 100	وزن الفئة
فندق المطار	69%	2.4%	المرافق المالية والمصرفية	82%	2.7%
استعلامات المطار	81%	2.7%	الجوازات للمغادرين	83%	5.4%
المرافق العامة	72%	4.2%	المعدات الخاصة بخدمات المسافرين	61%	4.0%
الخدمات العامة	68%	4.8%	المصليات	65%	4.0%
الأجواء العامة	95%	5.4%	دورات المياه	93%	5.4%
استلام الأمتعة	86%	4.5%	المقاعد	92%	5.4%
تصعيد الطائرة	92%	4.9%	التفتيش الأمني	80%	5.4%
تسجيل إجراءات السفر	55%	5.4%	العلامات الإرشادية	65%	5.4%
التفتيش الجمركي	95%	5.4%	مناطق التدخين	68%	2.7%
فترة الانتظار	83%	5.4%	الموقع الإلكتروني	48%	1.3%
شاشات عرض المعلومات	100%	5.4%	خدمة الواي فاي	92%	2.7%
الجوازات للقدامين	89%	5.4%			

شكل (4) تحليل تقرير قائمة تقييم جودة الخدمات في المطارات

1- تم تحليل تقرير قائمة تقييم جودة الخدمات في المطارات والنتائج كالتالي:

نسب تحقيق التصنيفات



نتيجة جيدة
أقل من المأمول
فرص تطويرية

شكل (5) يوضح نتائج المطارات فئة أ في تقييم جودة الخدمات في المطارات

ويوضح الشكل أعلاه نتائج المطارات فئة أ في تقييم جودة الخدمات في المطارات وشملت النتائج:

- تتميز مطارات فئة (أ) ببنية تحتية جيدة ومناسبة لتقديم تجربة سفر مريحة.
- نسبة لا بأس بها (61%) من التصنيفات حصلت على نتيجة جيدة ويمكن أن نرى أن جميع نقاط تجربة المسافرين (من دخول الصالة للسفر للعودة للمطارات من بعد السفر) موفر لها بنية تحتية مناسبة وخدمات لا بأس بها ما عدا تجربة تسجيل إجراءات السفر.
- 3 من أصل 4 مطارات لديها فندقٌ تابعاً للمطار وبسبب عدم وجود فندق تابع لمطار الملك فهد الدولي انعكست نتيجة أقل من النتيجة المأمولة.
- العلامات الإرشادية والمصليات تعتبر من أكثر التصنيفات أهمية ولكن لم تصل إلى نتيجة جيدة لهذا العام و تسع المطارات في تطويرها في قادم الأيام.
- كفرص تطويرية لتجربة تسجيل إجراءات السفر، من الممكن للمطارات توفير مكاتب إصدار وإعادة إصدار التذاكر في المناطق المعقمة والغير معقمة أمنياً (حيث لوحظ قصور فيها) والعمل على توفير الخدمات الذاتية لتسجيل إجراءات السفر من طباعة بطاقات الصعود وشحن الأمتعة وغيرها.
- جودة الموقع الإلكتروني وعدم توفر سيارات كهربائية لذوي الإعاقة كان له أثر سلبي كبير على النتائج النهائية لجميع مطارات فئة (أ).
- بالإضافة الى ذلك فقد حصلت جودة كلا من (شاشة عرض المعلومات، الأجواء العامة، التفتيش الجمركي) على اعلى ثلاث نسب بينما حصلت جودة (الموقع الإلكتروني، تسجيل إجراءات السفر، المعدات الخاصة بخدمات المسافرين) على اقل نسب.

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار لمحة عامة عن نتائج مطارات المملكة في قائمة تقييم جودة المطارات لفئة (ب)

❖ تنقسم قائمة تقييم جودة المطارات لـ (23) تصنيف أساسي وملخص نتائجها لمتوسط المطارات من فئة (ب) موضح في الجدول أدناه:

التصنيف	الدرجة من 100	وزن الفئة	التصنيف	الدرجة من 100	وزن الفئة
فندق المطار	0%	لا ينطبق	المرافق المالية والمصرفية	31%	2.75%
استعلامات المطار	8%	2.8%	الجوازات للمغادرين	42%	5.5%
المرافق العامة	57%	4.3%	المعدات الخاصة بخدمات المسافرين	22%	4.1%
الخدمات العامة	51%	4.9%	المصليات	44%	4.1%
الأجواء العامة	89%	5.5%	دورات المياه	68%	5.5%
استلام الأمتعة	78%	4.6%	المقاعد	76%	5.5%
تصعيد الطائرة	62%	5.0%	التفتيش الأمني	68%	5.5%
تسجيل إجراءات السفر	34%	5.5%	العلامات الإرشادية	57%	5.5%
التفتيش الجمركي	56%	5.5%	مناطق التدخين	30%	2.75%
فترة الانتظار	58%	5.5%	الموقع الإلكتروني	23%	1.38%
شاشات عرض المعلومات	73%	5.5%	خدمة الواي فاي	99%	2.75%
الجوازات للقادمين	50%	5.5%			

شكل (6) يوضح نتائج المطارات فئة ب في تقييم جودة الخدمات في المطارات

نسب تحقيق التصنيفات



ويوضح الشكل أعلاه نتائج المطارات فئة ب في تقييم جودة الخدمات في المطارات وشملت النتائج:

- تتميز مطارات فئة (ب) بأجواء عامة مناسبة وخدمة واي فاي جيدة (وتصنف أنها من أكثر الخدمات المطلوبة من المسافرين على مطارات السعودية).
- نسبة كبيرة جدا من التصنيفات لم تصل إلى المستوى المأمول و يجب على المطارات العمل على تحسينها في المستقبل.
- نظام عرض معلومات الرحلات و استلام الأمتعة والمقاعد ودورات المياه لمطارات فئة (ب) تعتبر من أعلى التصنيفات وتعتبر قريبة جدا من أن تكون نتائجها نتائج جيدة.

جميع النقاط الأساسية لتجربة المسافرين من تسجيل إجراءات السفر والجوازات والتفتيش الأمني ووصولاً للتفتيش الجمركي للقادمين (ما عدا التفتيش الأمني) لم تصل إلى المستوى المأمول.

من أبرز الفرص التطويرية للمطارات من فئة (ب) هي: توفير خدمة تسجيل إجراءات سفر أكثر جودة، العمل على توفير مرافق مالية ومصرفية، توفير المعدات الخاصة بخدمات المسافرين (كالسيارات الكهربائية لذوي الإعاقة (تحسين جودة وتوفير المصليات، والعمل على تطوير الموقع الإلكتروني).

التقييم الشامل لجودة خدمات المطار

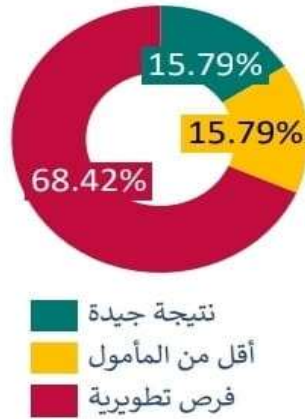
لمحة عامة عن نتائج مطارات المملكة في قائمة تقييم جودة المطارات لفئة (ج)

تنقسم قائمة تقييم جودة المطارات لـ (23) تصنيف أساسي وملخص نتائجها لمتوسط المطارات من فئة (ج) موضح في الجدول أدناه:

التصنيف	الدرجة من 100	وزن الفئة	التصنيف	الدرجة من 100	وزن الفئة
فندق المطار	0%	لا ينطبق	المراقب المالية والمصرفية	31%	3.3%
استعلامات المطار	3%	3.3%	الجوازات للمغادرين	0%	لا ينطبق
المراقب العامة	51%	5.1%	المعدات الخاصة بخدمات المسافرين	6%	4.9%
الخدمات العامة	34%	5.9%	المصليات	26%	4.9%
الأجواء العامة	88%	6.6%	دورات المياه	69%	6.6%
استلام الأمتعة	86%	5.5%	المقاعد	89%	6.6%
تصعيد الطائرة	52%	6.0%	التفتيش الأمني	66%	6.6%
تسجيل إجراءات السفر	61%	6.6%	العلامات الإرشادية	50%	6.6%
التفتيش الجمركي	0%	لا ينطبق	مناطق التدخين	24%	3.3%
فترة الانتظار	13%	6.6%	الموقع الإلكتروني	24%	1.6%
شاشات عرض المعلومات	73%	6.6%	خدمة الواي فاي	50%	3.3%
الجوازات للقادمين	0%	لا ينطبق			

شكل (7) يوضح المطارات فئة ج في تقييم جودة الخدمات في المطارات وشملت

نسب تحقيق التصنيفات

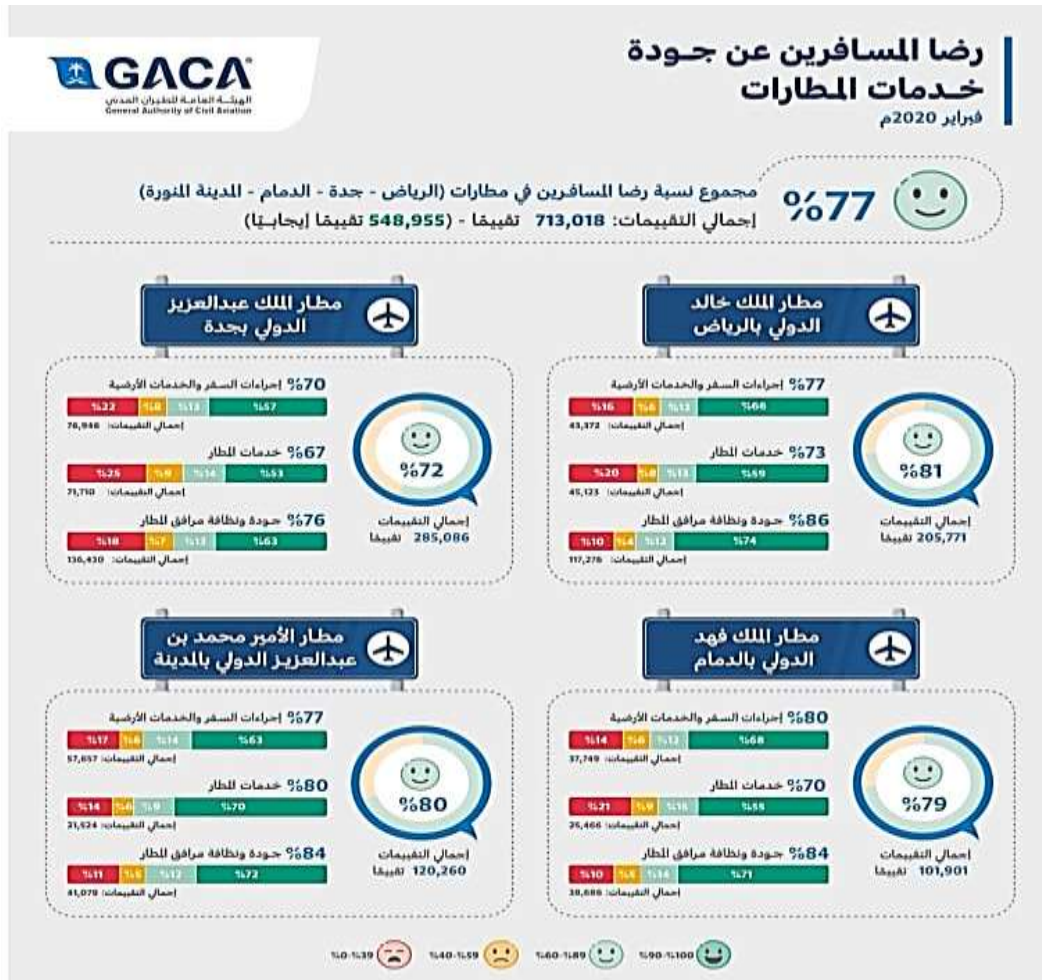


الشكل أعلاه نتائج المطارات فئة ج في تقييم جودة الخدمات في المطارات وشملت النتائج:

- تتميز مطارات فئة (ج) بأجواء عامة مناسبة إضافة إلى نتائج جيدة في استلام الأمتعة والمقاعد.
- نسبة كبيرة من التصنيفات لم تصل إل المستوى المأمول ويجب على المطارات العمل جاهدا لتحسينها.
- النقاط الأساسية لتجربة المسافرين من تسجيل إجراءات السفر والتفتيش الأمني ووصولاً لتصعيد الركاب حصلت على نتائج تتراوح بين 52% و 66% وقليل من العمل عليها بإمكانه رفع مستواها إلى مستوى جيد.

- يوجد لمطارات فئة (ج) الكثير من الفرص التطويرية لتقديم تجربة سفر أفضل، مستقبلاً ومن أبرز الفرص التطويرية التي من شأنها تحسين النتائج بشكل ملحوظ هي توفير استعلامات المطار، تحسين الخدمات العامة للمطار (كتوفير خيارات طعام وتسوق و توفير سلال مهملات) توفير خدمات وتجربة أفضل في فترة الانتظار، توفير معدات خاصة بخدمات المسافرين (كالسيارات الكهربائية لذوي الإعاقة)، وتحسين جودة الموقع الإلكتروني وخدمة الواي فاي في المطارات.

5. تم تحليل استبيان جودة الخدمات في المطارات وكانت النتائج كالتالي:



يوضح شكل (8) يوضح نتائج الاستبيان في المطارات الدولية

تم الرجوع الى نتائج الاستبيان لشهر فبراير 2020 وتم الرجوع الى نتائج الاستبيان في المطارات الدولية فقط وقد لوحظ:

- ان نسبة رضا المسافرين في المطارات الدولية تمثل 77% من نسبة المشاركين في الاستبيان.
- إجمالي التقييمات كانت 713018 تقييم.

تقرير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطارات

أكتوبر 2021 م

ترتيب المطارات حسب أعداد الشكاوى

أخر تصنيفات شكاوى هذا الشهر	نسبة معالجة الشكاوى بمقارنته للمدة لهذا الشهر	عدد الشكاوى التي تم التعامل معها في هذا الشهر	عدد الشكاوى التي لم يتم التعامل معها في هذا الشهر	عدد الشكاوى التي تم التعامل معها في هذا الشهر	عدد الشكاوى التي لم يتم التعامل معها في هذا الشهر	مطار
✈️ 🛫 🛬	%40	14	1	1	1	مطار الملك خالد الدولي
✈️ 🛫 🛬	%55	7	1	1	1	مطار الملك فهد الدولي
✈️ 🛫 🛬	%53	30	3	2	2	مطار الملك عبدالعزيز الدولي
✈️ 🛫 🛬	%100	5	0	2	2	مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي
✈️ 🛫 🛬	%100	2	1	1	1	مطار أبها الدولي
✈️ 🛫 🛬	%100	1	0	1	1	مطار الأمير سلطان بن عبدالعزيز
✈️ 🛫 🛬	%100	1	5	2	2	مطار الطائف الدولي
✈️ 🛫 🛬	%100	3	1	2	2	مطار الملك عبدالعزيز
✈️ 🛫 🛬	%100	2	0	3	3	مطار الأمير نايف الدولي
✈️ 🛫 🛬	%100	2	0	4	4	مطار حائل الدولي
✈️ 🛫 🛬	%100	1	0	4	4	مطار الملك سعود
✈️ 🛫 🛬	%100	2	0	7	7	مطار تبوك
✈️ 🛫 🛬	%100	5	0	10	10	مطار نجران

مجموع الشكاوى 75 ↑ أكتوبر 2021 | 44 ↓ أكتوبر 2020

أنواع تصنيفات الشكاوى لخدمات المطارات



* يتم عرض إحصائيات المطارات التي رصدها عليها شكاوى خلال هذا الشهر

* جميع الإحصائيات المذكورة تم إحصائها بتاريخ 1 نوفمبر 2021

شكل (10) يوضح تقدير مؤشرات أداء الشكاوى لمقدمي خدمات المطار

3- تقرير مؤشرات أداء الشكاوى بالمطارات: ويثبت هذا التقرير وجود التغذية العكسية والاهتمام بالشكاوى المقدمة من المسافرين والمستفيدين.

4- تم تحليل استبيان معارف ومهارات العاملين بالمطارات بمبادئ الجودة الشاملة وكانت النتائج كالتالي:

بداية سيتم عرض خصائص مجتمع الدراسة

جدول (1) توزيع مجتمع الدراسة حسب الإدارة التي يعمل بها الموظف

النسبة المئوية	العدد	الإدارة
22%	11	إدارة المطار
44%	22	قسم العمليات والسلامة
6%	3	القطاعات الامنية
10%	5	الخدمات الارضية
16%	8	موظفي الصالات التنفيذية وكبار الزوار
2%	1	شركات الطيران
100%	52	المجموع

يتضح من الجدول (1) ان نسبة 44% من المشاركين في الاستبيان هم من قسم العمليات والسلامة وهذا نظراً بأنه تم نشر الاستبانة لموظفي العمليات والسلامة بشكل كبير كما ان مجموع المشاركين في الاستبيان يعتبر قليل الا انه تم اخذ هذه النتيجة كعينة فقط.

جدول (2) توزيع مجتمع الدراسة حسب المنصب/المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	العدد	المنصب/المسمى الوظيفي
3.8%	2	مدير عام
34.7%	18	مدير
32.7%	17	مشرف
28.8%	15	موظف
100%	52	المجموع

يتضح من الجدول (2) ان النسب متقاربة بين المسميات الوظيفية المشاركة بالدراسة ما عدا وظيفة مدير عام حصلت على أقل نسبة من المشاركين.

جدول (3) توزيع مجتمع الدراسة حسب الخبرة الوظيفية

النسبة المئوية	العدد	الخبرة
11.5%	6	أقل من سنة
15.4%	8	من سنة الى 5 سنوات

من 5 سنوات الى 10 سنوات	11	%21.1
أكثر من 10 سنوات	27	%52
المجموع	52	%100

من الجدول أعلاه يتضح ان نصف المشاركين خبرتهم الوظيفية أكثر من 10 سنوات.

جدول (4) توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي للمشارك

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
أقل من ثانوي	0	%0
ثانوية عامة	6	%11.5
دبلوم	13	%25
جامعي	26	%50
دراسات عليا	7	%13.5
المجموع	52	%100

يتضح من الجدول أعلاه ان متنوع نسب المؤهلات التعليمية بين المشاركين ما عدا انه لا يوجد من المشاركين من مؤهلة العلمي أقل من ثانوية عامة.

القسم الثاني من الاستبانة يوضح مدى إدراك العاملين في المطارات السعودية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة واشتملت على المحاور التالية :

جدول (5) القسم الثاني من الاستبانة:

1- هل سبق وان تم الحصول على دورات تدريبية تختص بمفهوم الجودة	
درجة الموافقة	النسبة المئوية
موافق بشدة	%23.1
موافق	%30.8
محايد	%21.2
غير موافق	%15.4
غير موافق بشدة	%9.6

2- هل لديك المعرفة بمفاهيم ومبادئ وأساليب إدارة الجودة الشاملة؟	
موافق بشدة	21.2%
موافق	44.2%
محايد	19.2%
غير موافق	9.6%
3- من وجهة نظرك: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطار يحسن من تجربة المسافرين؟	
موافق بشدة	78.8%
موافق	15.4%
4- من وجهة نظرك: تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يرفع من مستويات التشغيل والسلامة في المطار؟	
موافق بشدة	67.3%
موافق	30.8%
5- يوجد لدى الإدارة التي تعمل بها منهج شامل واضح ومكتوب يوضح إجراءات العمل والتشغيل؟	
موافق بشدة	54.9%
موافق	29.4%
محايد	9.8%

من جدول رقم (5) يستخلص التالي:

عدد 50 % تقريبا من المشاركين لم يتحصلوا على دورات تدريبية تختص بمفهوم الجودة وذلك ينعكس على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث ان تدريب الجودة والوعي بمفهومها من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

65 % تقريبا من المشاركين لديهم معرفة بمفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة بينما توجد نسبة 35 % تقريبا بين محايد وغير موافق مما يوضح ان مفهوم الجودة الشاملة لا ينطبق على جميع العاملين وهذا احد أسباب عدم وجود دورات تدريبية تختص بمفهوم الجودة الشاملة.

أجمع جميع المشاركين بأن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطار تحسن من تجربة المسافرين كما اجمعوا بأن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يرفع من مستويات التشغيل والسلامة في المطار.

حصلت نسبة وجود منهج شامل واضح ومكتوب يوضح إجراءات العمل والتشغيل لدى الإدارة التي يعمل بها المشاركون على نسبة 84% بينما حصلت محايد على نسبة 9.8% ويجب أخذ هذه النسبة بالحسبان لضرورة التأكد من وجود منهج واضح ومكتوب لجميع العاملين بالإدارات العاملة بالمطارات.

القسم الثالث من الاستبانة يوضح مستوى التدريب والتطوير واشتملت على المحاور التالية:

جدول (6) القسم الثالث من الاستبانة:

1- عدد الدورات التي تم الحصول عليها في مجال عملك في المطار	
النسبة المئوية	درجة الموافقة
69.2%	أكثر من 3 دورات
19.2%	دورة واحدة فقط
2- يوجد خطة تدريبية سنوية لجميع الموظفين في الإدارة	
17.3%	موافق بشدة
38.5%	موافق
21.2%	محايد
17.3%	غير موافق
3- يتم تحديد الخطة التدريبية حسب احتياج الموظفين بما يتناسب مع مستوياتهم ومؤهلاتهم وبحسب متطلبات الجودة	
23.1%	موافق بشدة
36.5%	موافق
26.9%	محايد
4- تتضمن البرامج التدريبية المهارات القيادية والإدارية والفنية؟	
25%	موافق بشدة
50%	موافق
19.2%	محايد

من جدول رقم (6) يستخلص التالي:

- حصل عدد 69.2% على أكثر من ثلاث دورات وتأتي النتيجة بحكم ان اكثر من نصف المشاركين قد أكمل أكثر من 10 سنوات خبرة وظيفية.

- بعض الإدارات العاملة بالمطار لا يوجد بها خطة تدريبية سنوية لجميع الموظفين او على الأقل ان المشاركين لا يعملون بها وذلك مما يقلل من مستوى التدريب والتطوير في الإدارات العاملة بالمطارات السعودية.
- توجد نسب محايدة لا يستهان بها في انه يتم تحديد خطة التدريبية حسب احتياج الموظفين بما يتناسب مع مستوياتهم ومؤهلاتهم وبحسب متطلبات الجودة وان البرامج التدريبية تتضمن المهارات القيادية والإدارية والفنية. وذلك مما يقلل من مستوى التدريب والتطوير في الإدارات العاملة بالمطارات السعودية.

النتائج النهائية:

- يتبين من البيانات والمناقشة اعلاء انه يتم تطبيق مبدئ الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا) بشكل ممتاز ويتضح ذلك بدعم الإدارة العليا بالهيئة العامة للطيران المدني بإدارة الجودة وحماية العملاء.
- يتبين من البيانات والمناقشة اعلاء انه يتم تطبيق مبدئ الجودة الشاملة (التركيز على العملاء) بشكل ممتاز من خلال تركيز النماذج والاستبيانات أعلاه على تجربة العملاء والمسافرين ومتابعة التغذية العكسية الراجعة وشكاوي العملاء.
- يتبين من البيانات والمناقشة اعلاء انه يتم تطبيق مبدئ الجودة الشاملة (التحسين المستمر) بشكل ممتاز، ويتضح ذلك من خلال اعداد التقارير بشكل دوري (شهري، ربع سنوي، سنوي) ونشرها بموقع الهيئة العامة للطيران المدني وبث روح المنافسة بين المطارات لتصحيح الملاحظات التي تؤثر على جودة الخدمة بالمطارات.
- يتبين من البيانات والمناقشة اعلاء انه يتم تطبيق مبدئ الجودة الشاملة (مشاركة العاملين) بشكل جيد، ويتضح ذلك من خلال مشاركة التقارير مع العاملين بالمطارات كما ان بعض التقارير يتم تعيبتها من المطارات للتأكد من مشاركتهم في تقييم الجودة والمقترحات والاراء التي تدعم الجودة. الا انه يوصي الباحث بزيادة دعم هذا المبدأ ليصل الى اعلى مستوياته لتحقيق اعلى متطلبات إدارة الجودة الشاملة.
- يتبين من البيانات والمناقشة اعلاء انه لا يتم تطبيق مبدئ الجودة الشاملة (التدريب والتطوير) بشكل كافي وذلك من خلال تحليل الاستبانة التي تم توزيعها على عدد من الافراد المستهدفين بالدراسة، ويوصي الباحث بأهمية تفعيل التدريب والتطوير المستمر لجميع العاملين بالمطارات السعودية.
- يتبين ان العاملين بالمطارات السعودية على اتفاق ان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطار تحسن من تجربة المسافر وترفع من مستويات التشغيل والسلامة في المطار.

الخاتمة والتوصيات

- اثبتت النتائج اعلاء انه يتم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (دعم الإدارة العليا، التركيز على العملاء، التحسين المستمر) بالمطارات السعودية بشكل ممتاز جدا ويتم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (مشاركة العاملين) بشكل جيد الا ان الباحث يوصي بزيادة دعم هذا المبدأ ليصل الى اعلى مستوياته لتحقيق اعلى متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

- وتعتبر المطارات السعودية كيان مستقل بذاته ويعتبر من القطاعات الخدمية الرائدة ومختلف عن المصانع الإنتاجية الا ان تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات يرفع من رضا العملاء والمسافرين كما ان تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يرفع من تحسين الإنتاجية وزيادة الأرباح.
- كما يتضح انه لا يتم تطبيق مبدأ (التدريب والتطوير) بشكل كافي مما اثر على مدى إدراك العاملين بالمطارات بأهمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- و ينصح الباحث برفع مستوى التدريب والتطوير واطافة المزيد من الدورات التدريبية بمفهوم الجودة والجودة الشاملة لجميع العاملين بالمطارات بمختلف قطاعاتهم (حيث ان المطار يحتوي على عدد من القطاعات المستقلة والمنفصلة عن بعضها البعض)، كما ينصح الباحث بإجراء مزيد من الدراسات بهذا الخصوص حيث أن احد أهم المعوقات التي واجهت الباحث هي عدم وجود دراسات سابقة في إدارة الجودة في المطارات وقد يتم الاستفادة من هذه الدراسة بحيث تكون نقطة الانطلاق لباقي الدراسات القادمة ومن الدراسات التي يوصي الباحث بإجراها :
- دراسة مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشركة مطارات الرياض.
- دراسة مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشركة مطارات الدمام.
- دراسة مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشركة الخدمات الأرضية.
- طرق التنسيق المناسبة بين الجهات العاملة بالمطارات.

المصادر العلمية

- رشاد محمود بدر؛ محمد إبراهيم المدهون. (2017). أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، (4)25
- الكلوت، محمد محمود؛ محمد محمود. (2013). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في وزارة النقل والمواصلات في قطاع غزة. الاكاديمية، 2013
- محمود عبده حسن محمد العريزي، صالح محمد مصلح الحسني. (2019). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العامة للتأمينات بأمانة العاصمة صنعاء2020. Al-Andalus journal for HumanitiesK & Social Sciences. 2020 Issue 30 p7-42. 36p
- عبد الرحمن محمد إدريس محمد. (2018)، مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال المجلد 5، العدد.
- محمد، هاشم محمد علي؛ علي عبد الرحمن علي. (2020). دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الحكومية. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء الصادرة من الهيئة العامة للطيران المدني.

البطي، أحمد علي مسعود، مجلة الدراسات الاقتصادية، مج5، ع1، جامعة سرت - كلية الاقتصاد.

Mitreva, Elizabeta, Nako Taskov, and Zlatko Lazarovski. "The need for the design and implementation of TQM system for the airport services TAV Airports Holding, Macedonia." (2014): 143-156.

Prentice, C., & Kadan, M. (2019). The role of airport service quality in airport and destination choice. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 40-48.

جميع الحقوق محفوظة © 2022، الباحث/ تركي بن سلامه بخيت الجهني، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)

رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي (دراسة تطبيقية على فرع المدينة المنورة خلال الفترة 1439-1429هـ)

Customer satisfaction with banking services provided by Al-Rajhi Bank (An applied study on the Medina branch during the period 1439-1429 AH)

إعداد الباحث/ فايز لافي العنزي

ماجستير في التمويل الإسلامي، معهد الاقتصاد الإسلامي، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

Email: Faize.Alanize@hotmail.com

المخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الأساسية المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للكشف عن رضا العملاء عن الخدمات المصرفية. يتكون مجتمع الدراسة من عملاء مصرف الراجحي من الجنسين بالتطبيق على فرع المدينة المنورة حيث قام الباحث باستخدام التوزيع الإلكتروني على عينة الدراسة من خلال برنامج قوئل، وقد تم جمع 100 استجابة صحيحة وكاملة واستخدم لتحليل البيانات برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وكانت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث: أنه لا توجد فروق في متوسطات مستويات رضا العملاء عن الخدمات الأساسية للعميل، وبالتالي لا يوجد أثر لمتغير الجنس على رضا العملاء. أظهرت نتائج الدراسة كذلك أن هنالك فروقا في مستويات رضا العملاء عن الخدمات المصرفية تبعا للجنس في كل من العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي، وبالتالي وجود أثر لمتغير الجنس على رضا العملاء عن هذه الأبعاد، وهذه الفروق لصالح الذكور، ووجود أثر لمتغير مجال العمل على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية، لصالح أفراد العينة الذين كان مجال عملهم القطاع الحكومي، كما أنه يوجد أثر لمتغير مدة التعامل مع مصرف الراجحي على رضا العملاء عن بعدي الخدمات الأساسية للعميل لصالح أفراد العينة الذين كانت مدة تعاملهم مع مصرف الراجحي أكثر من 10 أعوام، حيث كانوا الأكثر رضا ضمن عملاء مصرف الراجحي عن الخدمات الأساسية للعميل وخلصت الدراسة إلى الاهتمام بمقترحات العملاء والعمل على حل مشاكلهم ومعرفة الخدمات الجاذبة لهم، مما يميزها لتكون الخيار الأول لدى العميل، والعمل على مواكبة التطور في الخدمات الإلكترونية والعالم الرقمي والمنصات الإلكترونية الإسلامية ونحوها التي تقدم للعملاء الرضا الكامل.

الكلمات المفتاحية: رضا العملاء، الخدمات المصرفية، مصرف الراجحي، التمويل الإسلامي

Customer satisfaction with banking services provided by Al-Rajhi Bank (An applied study on the Medina branch during the period 1439-1429 AH)

Abstract:

The objective of this study is to identify the satisfaction of customers with the basic banking services provided to them by Al Rajhi Bank, Madinah Al Munawara. The researcher used the analytical descriptive method to reveal customer satisfaction with banking services. The study community consists of Al Rajhi Bank customers of both sexes. The researcher used the electronic distribution on the sample of the study through the Google program. 100 correct and complete responses were collected and used to analyze the data of the statistical analysis program (SPSS). The main findings of the researcher were that there are no differences in the average levels of customer satisfaction. The results of the study showed that there are differences in levels of customer satisfaction with banking services according to gender in the (factors that attract the customer to deal with Al Rajhi Bank - measuring the competitiveness in the provision of services with other banks) and therefore the impact of the gender variable on customer satisfaction on these dimensions, and these differences in favor of males, the impact of the variable field of work on customer satisfaction for banking services, , And there is a (Al Rajhi Bank) for the benefit of the respondents who had more than 10 years of dealing with Al Rajhi Bank, where they were the most satisfied among Al Rajhi Bank clients about (The main objective of the study is to take care of customers' suggestions and work to solve their problems and find out the services that attract them. This will make them the first choice for the customer, working to keep abreast of the development of electronic services, the digital world and the electronic platforms. And the like Islamic faith and offering customers full satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Banking Services, Al Rajhi Bank, Islamic Finance

المقدمة:

بدأ مصرف الراجحي، أحد أكبر المصارف الإسلامية في العالم، نشاطه في عام 1957 م. ويتمتع مصرف الراجحي بخبرة تمتد لأكثر من 58 عاماً في مجال الأعمال المصرفية والأنشطة التجارية. وتم افتتاح أول فرع لمصرف للرجال في حي الديرة في الرياض في عام 1957 م، بينما افتتح أول فرع للسيدات في عام 1979 م في حي الشميسي. وقد شهد العام 1978 م، دمج مختلف المؤسسات التي تحمل اسم الراجحي تحت مظلة واحدة في شركة الراجحي المصرفية للتجارة وفي عام 1988 تم تحويل المصرف إلى شركة مساهمة سعودية عامة. وبما أن المصرف يركز إلى مبادئ المصرفية الإسلامية بشكل أساسي، فهو يلعب دوراً رئيسياً وأساسياً في سد الفجوة بين متطلبات المصرفية الحديثة والقيم الجوهرية للشريعة الإسلامية مشكلاً معايير صناعية وتنموية يحتذى بها، ويتمتع مصرف الراجحي، ومقره الرياض بالمملكة العربية السعودية، بمركز مالي قوي وهو يدير أصولاً بقيمة 307 مليار ريال سعودي (80 مليار دولار أمريكي)، ويبلغ رأس ماله 16.25 مليار ريال سعودي (4.3 مليار دولار)، ويعمل فيه أكثر من 9,600 موظفاً، ولديه شبكة واسعة تضم أكثر من 500 فرعاً وأكثر من 4,100 جهاز صراف آلي و 46,000 أجهزة نقاط البيع و 170 مراكز للحوالات المالية، كما أن لديه أكبر قاعدة عملاء بين المصارف السعودية.¹

وسوف تقتصر هذه الدراسة على مصرف الراجحي - فرع المدينة المنورة - باعتباره من أكبر المصارف في المملكة العربية السعودية، حيث حقق المصرف أرباحاً صافية بلغت 6,836 مليون ريال سعودي خلال العام 2016 م.²

يعمل مصرف الراجحي في قطاعات مختلفة، وهو ما يزال في نمو مستمر من خلال تنويع مصادر الدخل وتطوير قطاع الاستثمار والمجموعة المصرفية للشركات، بالإضافة إلى الخدمات المصرفية للأفراد، كما يواصل المصرف تطوير البرامج والمشاريع المصرفية مع التركيز على توفير أحدث الخدمات الإلكترونية والمنتجات الاستثمارية، بهدف توفير خدمات مصرفية واستثمارية مبتكرة، لا سيما الأعمال المصرفية الإلكترونية. وقد حقق مصرف الراجحي الريادة من خلال توفير قنوات إلكترونية جديدة تلبي احتياجات العملاء وتطلعاتهم، وتوفر جهودهم ووقتهم في الوقت نفسه، وقد عمل المصرف أيضاً في عدد من المشاريع الحكومية الإلكترونية بالتعاون مع العديد من الجهات الرسمية.

وللحفاظ على التميز في تقديم الخدمات والتطوير المستمر لا بد من الاهتمام بجودة الخدمات التي تحقق رضا العملاء وبالتالي تسهم في نمو المصرف وحفاظه على عملائه ومكانته السوقية حيث إن المنافسة السوقية من قبل المصارف الإسلامية التي تقدم خدمات مشابهة أو مقاربة لتلك الخدمات التي يقدمها مصرف الراجحي، إذ لا بد للمصرف من تبني استراتيجيات حديثة ومتطورة لتقديم الخدمات المتميزة والملائمة للسوق لإرضاء احتياجات عملائه ورغباتهم وكسب ولائهم، وهنا تتبلور أهمية الدراسة لمعرفة مدى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم للتعرف على اتجاهاتهم وإدراكهم وتوقعاتهم لجودة الخدمات المصرفية. من هذا المنطلق رأى الباحث أهمية دراسة الموضوع لقياس المتطلبات التي تحدد رضا العملاء عن الخدمة المقدمة وهي:

¹ الموقع الرسمي لمصرف الراجحي: <http://www.alrajhibank.com.sa>

² المرجع السابق.

- المتطلبات الأساسية التي يطمع لها العملاء في الخدمات المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة ومدى رضاهم عنها،
- المتطلبات ذات الاتجاه الواحد وهي الخدمات التي يختص بتقديمها مصرف الراجحي للوصول لرضا العملاء.
- المتطلبات الجاذبة للعملاء لضمان ولاء واستمرار تعاملهم مع المصرف من خلال:

أولاً: التعرف على مدى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم وهل ترقى لمستوى الخدمات التي تقدمها البنوك والمصارف الأخرى.

ثانياً: التعرف على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في مصرف الراجحي ومدى تلبيةها لرغبات وتطلعات هؤلاء العملاء. وذلك للخروج بنتائج تعبر بصدق عن الحالة الدراسية باعتبار مصرف الراجحي واحداً من أكبر المصارف الإسلامية في المملكة العربية السعودية وإيجاد حلول. سوف تساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من المصرف.

وبالتالي يستقطب المصرف المزيد من العملاء

مشكلة الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة باعتبار أن رضا العملاء أحد العوامل المهمة في استمرارية عمل المصرف حيث إن الربح الأساسي هو العميل وما يودعه وما يقوم به من معاملات فإن لم تتوفر هذه الخدمات المتميزة والجاذبة للعملاء يفقد المصرف الكثير من عملائه وبالتالي تقل الربحية وحجم المعاملات بالإضافة لوجود عوامل أخرى قد تساهم في إحساس العملاء بعدم الرضا وتؤثر في الربحية وهي عدم قياس جودة الخدمات واعتمادها كما هي فبعض الخدمات قد لا تتلاءم مع البيئة المصرفية أو مع النظم الاقتصادية المعمول بها في البلاد مما يسبب شبهة عند بعض العملاء وبالتالي تجنب هذه الخدمة وأيضاً أن أغلب الموظفين في المصارف الإسلامية ليس لديهم إلمام كافي بمشروعية الخدمات المقدمة ومدى صحتها شرعاً مما ينعكس على أداء الموظف وجودة الخدمة بحد ذاتها، وبذلك يجدون صعوبة في شرحها وبيان أحكامها للعميل، مما يتسبب في فقد الكثير من العملاء، وبالتالي قد يؤدي بهم ذلك إلى الكثير من الخسائر للمصرف ويؤثر سلباً على الربحية المتوقعة، لذلك جاءت الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس التالي :

ما مدى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة؟

ومن السؤال الرئيسي تتفرع الأسئلة التالية:

1. ما مدى رضا العملاء عن الخدمات الأساسية المقدمة لهم؟
2. ما مدى رضا العملاء عن الخدمات ذات الاتجاه الواحد التي يقدمها المصرف؟
3. ما مدى تلبية هذه الخدمات لرغبات العملاء؟

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها مما يلي:

- 1 . الإضافة العلمية للدراسات السابقة، إذ بحسب العلم الباحث لم تجرى أي دراسة تطبيقية على مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة تتعلق رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم.
- 2 . التعرف على مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة وبالتالي التعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف في الخدمات المقدمة وتحسينها مستقبلاً.
- 3 . تسليط الضوء على أهمية رضا العميل ودوره في زيادة الربحية للمصارف وضمان ولائه وتعامله مع المصرف.
- 4 . تسليط الضوء على أثر عدم إمام الموظفين القائمين على تقديم الخدمات المصرفية على رضا العملاء وماله من دور في زيادة ربحية المصرف والحفاظ على العملاء.
- 5 . تسليط الضوء على التنافسية في تقديم الخدمات المصرفية بين مصرف الراجحي والمصارف الأخرى مما يسهم في تحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة من المصرف.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم في مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة من خلال معرفة الخدمات المصرفية الأساسية المقدمة لهم وعلى مدى رضا العملاء عن الخدمات ذات الاتجاه الواحد (الخدمات الخاصة بالمصرف).

منهج الدراسة:

يستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للكشف عن رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة، والمنهج الوصفي كما يعرفها العساف³: بأنه "ذلك النوع من البحوث التي يتم بواسطتها استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة منهم، وذلك بغرض تبسيط تحليل وعرض البيانات المستخرجة من أداة الدراسة، بما يحقق أهداف الدراسة ويجيب عن تساؤلاتها ويختبر فرضياتها". وبالتالي هو أسلوب يعتمد على جمع معلومات وبيانات عن ظاهرة ما أو حدث أو واقع ما وذلك بهدف التعرف على الظاهرة المدروسة وتحديد الوضع الحالي لها للتعرف على جوانب القوة والضعف فيها من أجل معرفة صلاحية هذا الوضع أو مدى الحاجة لأحداث تغييرات جزئية أو أساسية فيه.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء مصرف الراجحي من الجنسين بالتطبيق على فرع مؤسسة الراجحي للصرافة بالمدينة المنورة.

³ العساف صالح بن حمد، المدخل للبحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، ط 4، المملكة العربية السعودية، الرياض، ص

عينة الدراسة:

استخدم الباحث العينة العشوائية البسيطة، حيث قام بتوزيع استبانة إلكترونية باستخدام تطبيق (Drive) (Google) وقد كان عدد الذين استجابوا للدراسة (101) وعند العد الإحصائي تم استبعاد عدد (1) استبانة وذلك لعدم ملئها بالشكل الصحيح و عليه فقد تم تحليل إجابات العينة من خلال (100) استبانة.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على دراسة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة.
- الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة في مصرف الراجحي بالمدينة المنورة – المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: تعالج هذه الدراسة رضا العملاء في المصرف خلال الفترة من 1/10/2017 حتى 30/12/2017 م.

الدراسات السابقة:

1. دراسة الباهي⁴ (2016م) بعنوان "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الأردني الإسلامي عمان

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن، وقد جاءت الاختبار الفرضيات التي طرحت لمعالجة مشكلة البحث، وتم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي في هذه الدراسة. ويتكون مجتمع الدراسة من عملاء البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير أداة الدراسة الاستبانة واشتملت على (14) فقرة لغايات جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة التي غطت (340) مستجيباً، حيث تم استرجاع (282) استبانة منها، وبلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (232) شكلت نسبة (18.84%) وقد تم اختيار عينة ملائمة من عملاء فروع البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان، وفي ضوء ذلك تم جمع البيانات، واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحليلها وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها أن مستوى تأثير أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية محل الدراسة: (سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت، والسرية، والأمان) كانت مرتفعة، مما يتطلب من البنك ضرورة المحافظة على المستوى المرتفع لأبعاد جودة تلك الخدمات ومراقبتها من حين إلى آخر، وإجراء دراسة مقارنة بين البنك الإسلامي الأردني والبنوك الإسلامية الأخرى حول جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ومستوى رضا العملاء، لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة ولكي يكون منافساً قوياً.

⁴ الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد، دراسة ميدانية بعنوان: "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الأردني الإسلامي عمان جامعة الشرق الأوسط كلية إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال 2016 م.

للبنوك الأجنبية الأخرى وللحفاظ على مكانة البنك في القطاع المصرفي وضرورة قيام البنك بدراسات دورية لقياس فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية وضمان رضا العملاء والمحافظة عليهم، خاصة وأن توقعات خبرات العملاء تتفاوت من زبون لآخر، فضلا عن التطور المستمر في مجال التكنولوجيا وأنظمة الاتصال. القيام بدراسة جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال أبعاد أخرى ومتغيرات أخرى لم يتم التطرق لها في هذه الدراسة وقياس مستوى رضا العملاء.

2. دراسة الرياضي⁵ (2016م) بعنوان "أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء في البنك العربي" هدفت الدراسة التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية والممثلة بالملموسية والاعتمادية والأمان والاستجابة والتعاطف في رضا العملاء في البنك العربي، عن طريق دراسة أبعاد جودة الخدمة المصرفية موضوع الدراسة. واستهدفت الدراسة العملاء المستفيدين من خدمات البنك العربي في مدينة الزرقاء. واستخدمت الاستبانة وسيلة للحصول على البيانات، وتكونت عينة الدراسة من 418 عميلاً للبنك واسترد استبانة 398 بنسبة استرداد 95 %، وخضع منها للتحليل 371 استبانة بنسبة 93 % بعد استبعاد الاستبانات غير القابلة للتحليل. أظهرت النتائج أنه يوجد رضا بشكل عام من قبل العملاء عن جودة الخدمة المقدمة من قبل البنك، وحاز الأمان على أفضل قيمة من حيث رضا العملاء عنه؛ لما يتبعه البنك من سياسات تحقق تشعير العميل بالأمان، بالمقابل يُبدِ العملاء رضاهم عن متغير التعاطف كأحد أبعاد الجودة المصرفية. وأثبتت الدراسة أن هناك تأثيراً معنوياً لأبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة على رضا العملاء، وعُدَّ متغير الاستجابة هو الأكثر تأثيراً في تحقيق الرضا. بالمقابل أظهرت النتائج أن متغير الملموسية هو الأقل تأثيراً لتحقيق رضا العملاء من بين المتغيرات الأخرى.

3. دراسة أبو فرعة⁶. (2015م): بعنوان "اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبائن وقيمة الزبون: دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن" هدفت الدراسة إلى اختبار جودة الخدمة، قيمة الزبون، رضا الزبون في كل من المصارف الإسلامية والتجارية في الأردن والقدرة على مواجهة تحديات المنافسة في بينها. ويتكون مجتمع الدراسة من المصرف الإسلامي الأردني عن المصارف الإسلامية والمصرف العربي عن المصارف التجارية. في الدراسة فقد شملت على الزبائن والمتعاملين مع كلا المصرفين والذين تم اختيارهم بشكل عينة ملائمة وقسمت بالتساوي (521) لكل نوع من المصرفين. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الأسلوب التطبيقي لجمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات من خلال استبانة استخدمت، أداة رئيسة لجمع المعلومات في مجال متغيرات الدراسة والتي تكونت من (25) فقرة. وتم استخدام العديد من الوسائل والأساليب الإحصائية منها. وتحليل المسار لاختبار الأثر المباشر وغير المباشر لمتغيرات الدراسة، وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية الاعتمادية الاستجابة الموثوقية والتعاطف) في المصارف الإسلامية بالمقارنة مع المصارف التجارية (الملموسية؛ الاعتمادية؛ الموثوقية والتعاطف) كما بينت الدراسة في تحقيق رضا الزبون عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 005$) وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية الاعتمادية الاستجابة الموثوقية والتعاطف) في المصارف

⁵ الرياضي، سامر فهد، دراسة ميدانية: "أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء في البنك العربي" في مدينة الزرقاء.

⁶ أبو فرعة، رشاد عصام محمد، دراسة مقارنة بعنوان: "اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبائن وقيمة الزبون دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، 2015 م.

الإسلامية بالمقارنة مع المصارف التجارية (الملموسية)؛ الاعتمادية الاستجابية الموثوقية والتعاطف. وأكدت الدراسة وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لقيمة الزبون في تحقيق رضا الزبون في المصارف الإسلامية والتجارية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ولغرض التعرف على الدور الوسيط لقيمة الزبون فقد بينت الدراسة وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية على تحقيق رضا الزبون في المصارف الإسلامية والتجارية في الأردن. كما أثبتت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المصارف الإسلامية والتجارية في الأردن في جودة الخدمة المصرفية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ولم يتأكد للدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المصارف الإسلامية والتجارية في الأردن فيما وقد توصلت الدراسة إلى بعض التوصيات منها ضرورة سعي المصارف لتحسين مستويات جودة عالية من خلال الاهتمام بكافة أبعاد الجودة (الملموسية، الاعتمادية الموثوقية، الاستجابية والتعاطف). كما أكدت الدراسة إلى ضرورة اهتمام المصارف ببناء قيمة للزبائن من خلال العمل بكافة أبعاد قيمة الزبائن (المالية، العاطفية والوظيفية). وأخيراً ضرورة اهتمام المصارف بتحقيق رضا الزبائن لأنه يعد تقييماً شاملاً للخدمة المصرفية وتوجهات المصرف من وجهة نظر الزبائن.

4. دراسة السبني⁷ (2014م) بعنوان قياس جودة الخدمات الإسلامية المصرفية من وجهة نظر العملاء هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة العربية السعودية ومعرفة الأهمية النسبية للأبعاد المختلفة الممثلة لجودة الخدمات المصرفية، وقد اشتملت الدراسة على عينة مقصودة من عملاء مصرفي الراجحي والبلاد الإسلاميين وعددهم (96) فرد وخلصت إلى أن مستوى الجودة الكلية للخدمات المصرفية الإسلامية مرتفع، غير أن أهميتها النسبية تختلف من بعد لآخر فنجد أن في إبعاد الأمان والثقة والجوانب المادية الملموسة مرتفعة جداً وهذا حسن، لكنها بالمقابل لم تعط نفس الاهتمام للجوانب التطبيقية كالاستجابة لرغبات العملاء ومساعدتهم وتطوير الخدمات المقدمة لهم، وكذلك الاهتمام الشخصي بالعميل وأهم من ذلك كله البعد الذي تأسست المصارف الإسلامية من أجله وهو الالتزام الشرعي فقد حصل على أدنى درجة جودة وهي 0.5 .

5. دراسة عبود⁸ (2012م) بعنوان: "قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية. هدفت دراسة قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية " دراسة ميدانية عن بنك سورية الدولي الإسلامي"، إلى التعرف عن مدى رضا العملاء لمستوى جودة هذه الخدمات التي يقدمها البنك محل الدراسة، وأيضاً إلى الكشف عن المنافع التي يمكن أن يحصل عليها بنك سورية الدولي الإسلامي من وراء قياس جودة خدماته، والعمل على تطويرها وصولاً إلى هدف أساس، ألا وهو زيادة حصته السوقية لتعظيم ربحيته، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نورد أهمها - ثبت رفض الفرضية البحثية التي تنص على أنه (لا يوجد "اختلاف" بين توقعات العملاء لأبعاد وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة وبين إدراكهم لمستوى

7 السبني، صادق أحمد عبد الله، دراسة تطبيقية بعنوان "قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من وجهة نظر العملاء" دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية في المملكة العربية السعودية، المملكة العربية السعودية، نجران، جامعة نجران، 2014 م.

8 عبود، خالد صالح، دراسة ميدانية بعنوان "قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية" دراسة ميدانية على بنك سوريا الدولي الإسلامي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الثاني، 2012 م.

الأداء الفعلي لتلك الخدمات بالبنك محل الدراسة) طبقا لتحليل الانحدار المتعدد للأبعاد الخمسة قُبِلت الأبعاد الثلاثة الآتية :
الجوانب المادية الملموسة والاستجابة والتعاطف.

6. دراسة سالم عبد القادر⁹ (2012م) بعنوان " العوامل المؤثرة في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين" هدفت هذه الدراسة إلى تفسير تأثير جودة الخدمات المصرفية الإسلامية المدركة بأبعادها جميعها، ودور صورة المصارف الإسلامية التي يدركها العملاء، وثقة العملاء في المصارف الإسلامية في رضاهم عن خدماتها من أجل الوصول إلى نتائج وتوصيات تساعد على تحسين الوضع التنافسي للمصارف الإسلامية. ولقد اعتمدت الدراسة على ثلاث فرضيات رئيسية تمحورت حول مدى تأثير العوامل السابقة وعلاقتها برضا عملاء المصارف الإسلامية في فلسطين. وقد تكون مجتمع الدراسة من عملاء بعض المصارف الإسلامية العاملة في مدن ثلاث تقع في محافظات رئيسية في الضفة الغربية جمعت منهم البيانات بأسلوب عينة الملاءمة التي اشتملت على (376) عميلاً مع ملاحظة محدودية إمكانية تعميم نتائج البحث على كامل مفردات مجتمع الدراسة، نظراً لاستخدام هذا النوع من العينات. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود تأثير معنوي لأبعاد متغير جودة الخدمات المصرفية الإسلامية مجتمعة في رضا عملاء تلك المصارف. أما بالنسبة لتأثير كل بعد على حدة، فقد أظهرت النتائج وجود تأثير إحصائي معنوي لكل من الاعتمادية والضمان في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية. في حين لم يكن هناك تأثير إحصائي معنوي لمتغيرات الملموسة، والاستجابة، والتعاطف. وجود تأثير معنوي لمتغيرات الدراسة المستقلة مجتمعة (جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، والثقة، والصورة المؤسسية) في رضا العملاء.

7. دراسة الطالب¹⁰ (2010م) بعنوان " قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية تتركز هذه الدراسة على واحدة من الموضوعات المهمة التي تخص إدارات البنوك الإسلامية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية، وهي قياس جودة الخدمات المقدمة من قبل هذه البنوك حتى تتمكن إدارتها من معرفة موقعها التنافسي في بيئتها بهدف مساعدة تلك الإدارات على الانطلاق لرفع مستوى هذه الخدمات في هذه البيئة بقصد زيادة حصتها السوقية التي تفود إلى تعظيم ربحيتها خاصة وأن البيئة التي تعمل فيها البنوك الإسلامية في الأردن تساعدها على تحقيق ذلك سيما أن عدد كبيراً من المواطنين لا يرغب في التعامل مع البنوك التجارية غير الإسلامية من منطلق ديني. ولتحقيق هذه الغاية يقع على المصارف الإسلامية العاملة في البيئة الأردنية أن تتخذ مجموعة من الإجراءات لتحسين جودة خدماتها لكي تكون منافساً قوياً للبنوك التجارية الأخرى كما يجب عليها العمل باستمرار على تحسين وتنويع تلك الخدمات بما يلائم رغبات وتطلعات عملائها من خلال فهم توجهات وتوقعات العملاء تجاه الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية. إن هذه الدراسة ستساعد إدارات البنوك الإسلامية الأردنية وذلك بتزويدها بالمعلومات الضرورية التي تمكنها من معرفة مستوى الخدمات المقدمة لهؤلاء العملاء من وجهة نظرهم ومن ثم تمكينها من اتخاذ كل ما هو ضروري لتلافي النواقص ومعالجة الخلل من خلال تحسين نوعية الخدمات بما يؤدي إلى احتفاظ تلك البنوك بعملائها الحاليين، ومن ثمة جذب عملاء جدد. كما تعتبر هذه الدراسة بمثابة قاعدة معلومات لإدارات البنوك الإسلامية في الأردن

⁹ سالم عبد القادر، دراسة ميدانية بعنوان: "العوامل المؤثرة في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين"، الجامعة الأردنية، عمادة البحث العلمي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال العدد 12 المجلد 8، 2012 م.

¹⁰ الطالب، صلاح عبد الرحمن مصطفى، دراسة تحليلية بعنوان: "قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية" - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة جرش الأهلية، المملكة الأردنية الهاشمية 2010 م.

تمكنها من ترشيد القرارات التي تتخذها. ولتنفيذ هذه الدراسة فقد تم تصميم استبانة وزعت على (400) من عملاء البنك الإسلامي الأردني والبنك العربي الإسلامي الدولي في مدينتي عمان واربد.

الفصل الثاني: تعريف الخدمة المصرفية ورضا العملاء

تمهيد:

شهدت الصناعة المصرفية الإسلامية تطوراً كبيراً في الأنظمة المصرفية ومن ضمنها تطور الخدمات المصرفية الإسلامية، وقد أدى ذلك التطور إلى بلوغ معظم الخدمات المقدمة مرحلة النضوج التي تماثل الخدمات التي تقدمها مختلف الأنظمة المصرفية التقليدية.

هذا بدوره أدى إلى تقليل حدة المنافسة بين المصارف بشأن أنواع الخدمات المصرفية المقدمة، ومن هنا برز مفهوم جودة الخدمة المصرفية بوصفه واحداً من أهم المجالات التي يمكن أن تتنافس المصارف فيما بينها، وهذا يعني أن توجه عملاء المصارف في طلب الخدمات المصرفية الإسلامية ليس فقط لمجرد كسب ولاء العملاء من تقديم تلك الخدمة، وإنما لما تتصف به تلك الخدمات من قيم رمزية يبحث عنها العميل وتشكل بالنسبة إليه جودة أفضل من وجهة نظره، وفي نفس المفهوم ظهرت مفاهيم مثل: خدمة العملاء، والتعاطف مع العملاء، وسرعة الإنجاز السرية المصرفية في التعامل، وأسلوب تقييم الخدمة الخ، بوصفها مجالات للتميز في تقديم الخدمات المصرفية الإسلامية، وهو ما يشكل مفهوم الجودة الخدمة المصرفية.

أولاً: تعريف الخدمة المصرفية

وردت عدة مفاهيم للخدمة المصرفية يمكن ذكر بعض منها على النحو التالي: هي 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 في الوقت نفسه مصدر الربحية للخدمة المصرفية، ويتصف مضمون الخدمة المصرفية بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة تتجسد هاتان المجموعتان من العناصر في بعدين أساسيين هما:

1. البعد المنفعي: مجموعة المنافع المادية المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها من خلال شراء الخدمات المصرفية.
2. البعد السماتي: يتمثل في مجموع الخصائص والسمات التي يتصف بها المضمون المنفعي المباشر للخدمة إذا كان البعد الأول يرتبط بالعميل نفسه فإن البعد الثاني يرتبط بالخدمة المصرفية نفسها ويعبر عن مستوى جودتها ويرتقي بها إلى مستوى توقعات العميل وإدراكاته¹¹

¹¹ الصميدي، محمد جاسم، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، دار المناهج، عمان، الأردن ص 52، 57 2005 م

ويمكن تعريف الخدمات المصرفية¹² بأنها: مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكائن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدر لتلبية حاجتهم و رغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية في الوقت ذاته مصدرا للربح المصرفي من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.

كتعريف شامل يمكن تعريف الخدمات المصرفية يمكن القول بأنها عبارة عن¹³: تصرفات وأنشطة غير ملموسة من طرف إلى طرف آخر وهي عبارة عن كل ما يقدمه المصرف إلى عميلة من منافع يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما تعتبر مصدر لتلبية حاجاتهم و رغباتهم المالية الحالية والمستقبلية وهي في الوقت نفسه مصدر من مصادر أرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين العميل والبنك.

ثانياً: خصائص الخدمة المصرفية¹⁴

من أساسيات المهارة في إتقان فن تقديم الخدمات المصرفية هي إدراك موظفي البنك (المتعاملين مباشرة مع العملاء وغيرهم) للطبيعة المتميزة للخدمة المصرفية ويمكن إيجاز خصائص الخدمة المصرفية في الآتي:

1 . التأكد من تقديم ما يطلبه العميل: فالمتلازمان في ثقة المصرف ليس من الممكن الحكم عليها للمشتري بمعنى أن صعوبة تقييم الخدمات المصرفية لأنها غير ملموسة ولعدم قدرة المصرف على تقديم عرض ملموس للخدمة المصرفية فإن الحكم النهائي على ما يقدمه الموظف سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل من هذه الخدمة.

2 . الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت (التلازم)¹⁵: لأن الإنتاج والاستهلاك للخدمة المصرفية متلازمان، فالعميل لا يستطيع أن يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث وكل ما يتبقى له هو سعادته أو تعاسته من الخدمة التي يصعب عليه حتى أن يعيد وصفها للآخرين بأكثر من شعوره بالسعادة أو التعاسة ولذلك فالاهتمام الرئيسي لرجال التسويق في المصارف هو في العادة خلق المنفعة الزمانية والمكانية للخدمة. (الخدمة الملائمة في الزمان والمكان الصحيحين).

3 . نقص التماثل الخاص: خدمات الجمهور إلى حد ما تتشابه كثيرا لذا يجب على المصارف أن تجد طريقا لإيجاد التوافق وترسيخ ذلك في ذاكرة الجمهور.

¹² سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر – باتنة، الجزائر، ص 32، 2005 م.

¹³ شملخ، ساطع صعيدي، العوامل المؤثرة في قرارات تسعير الخدمات في المصارف العاملة قطاع غزة "دراسة ميدانية"، مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية غزة، ص 55، 2005 م.

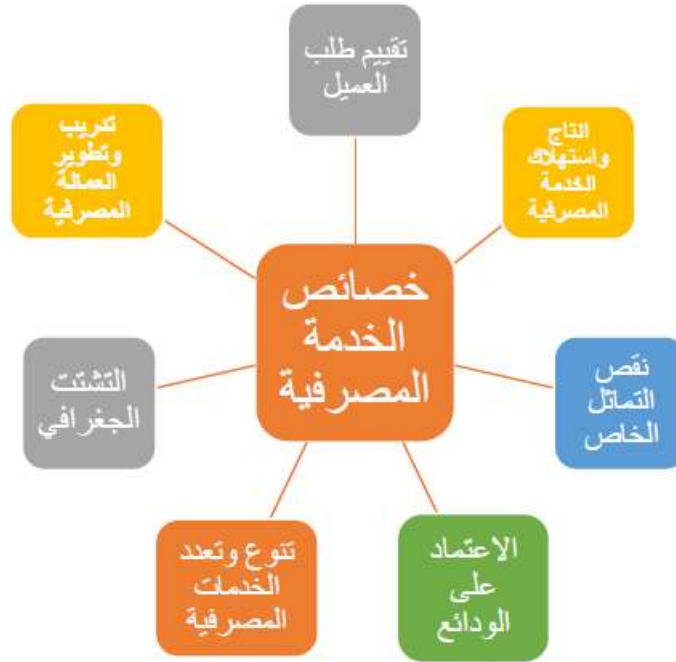
¹⁴ الحداد، عوض بدير، تسويق الخدمات المصرفية، مصر: البيان للطباعة والنشر، ص، 56، 58، 1999 م.

¹⁵ الصميدي، محمود جاسم، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرف مدخل استراتيجي كمي تحليلي، ط 1 ، عمان: دار المناهج للنشر، ص

4. الاعتماد على الودائع: تعتمد المصارف على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية التي تمثل المصدر الأساسي لتمويل المصارف وتحقيق الأرباح للمصرف.
 5. تنوع وتعدد الخدمات المصرفية: المؤسسات المصرفية تعمل على تقديم مدي واسع للخدمات والمنتجات لملاقة الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين في مناطق مختلفة الأمر الذي يزيد من صعوبة تسويق هذه الخدمات.
 6. التشتت الجغرافي (الانتشار): تسعى المصارف إلى امتلاك شبكة من الفروع في شكل متناسب مع تقديم الخدمة المصرفية التي تحقق احتياجات الزبائن باختلاف مناطقهم الجغرافية.
 7. التدريب والتطوير للعمالة المصرفية: تقديم الخدمات المصرفية يتطلب نوعية خاصة من العاملين المهرة والذين يتميزون بسرعة الأداء والدقة في العمل مع توفر الكفاءة العالية ولا يتأتى ذلك إلا من خلال تبني سياسة واضحة ومرنة في تدريب وتطوير قدرات العاملين لتوائم وطبيعة المنتجات التي يقدمها المصرف.
 8. الموازنة بين النمو والمخاطرة: عندما تكون المنتجات المصرفية ذات مخاطرة ولذلك لا بد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من ارتفاع المخاطرة. ويتطلب ذلك التوسع والمرونة في استخدام التحليل المالي للتنبؤ بالمخاطرة والعائد خلال جميع الظروف المتوقع حدوثها أو في ظروف عدم التأكد.
 9. استخدام أحدث التقنيات¹⁶: في ظروف الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية تتطلب الأنشطة المصرفية استخدام أحدث التقنيات لتنفيذها. ويتكامل ذلك مع التدريب والتطوير لخلق المصرفي المتخصص العارف بالتطورات المالية والمصرفية في الإطار الجغرافي الإقليمي والدولي.
 10. المسؤولية الائتمانية: من أهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه وهذا مهم ليس في المصارف فقط بل في اغلب المؤسسات المالية الأخرى ويثير هذا الأمر واجب من واجبات المصارف المتمثل في السرية المصرفية في التعامل مع حسابات الزبون والمعلومات التي يتقدم بها للبنك ويمتد هذا الواجب ليغطي ليس فقط فترة تعامل الزبون مع البنك بل يمتد إلى ما بعد انتهاء تعاملات الزبون مع البنك.
- ويمكن تلخيص هذه الخصائص من خلال الشكل التالي:

¹⁶ العجارمة، تيسير، التسويق المصرفي، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ص 18، 21، 2005 م.

شكل (٢-١) خصائص الخدمة المصرفية



المصدر: من إعداد الباحث

ثالثاً: رضا العملاء:

1 . مفهوم العميل¹⁷:-

هو الشخص الذي يتيح للمؤسسة الفرصة كي تخدمه بشكل جيد، هو الشخص الأكثر أهمية في كل وقت وكل مكان، هو الذي تعتمد عليه المؤسسة في التخطيط لحاضرها ومستقبلها، هو الذي يعبر عن رغباته ومتطلباته وتصبح مهمة المؤسسة أن تلبية له هذه الرغبات وتفي بهذه المطالب، إنه هو الذي يمنح المؤسسة القدرة على الاستمرار وتحقيق النجاح، وهو كذلك قد يكون أحد أسباب خروج المؤسسة من السوق. كما أن العملاء هم السبب الرئيسي بعد الله لتحقيق أرباح لهذه الشركة وبدون العملاء يمكن أن تشهر الشركة إفلاسها لذا يجب على كل الشركات إرضاء عملائها بكل الطرق.

ويعرف العميل بأنه¹⁸ المستخدم النهائي لخدمات المنظمة، وتتأثر قراراته بعوامل داخلية مثل الشخصية والمعتقدات والأساليب والذوايق والذاكرة، وبالعوامل خارجية مثل الموارد وتأثيرات العائلة وجماعات التفضيل والأصدقاء، وقد يكون الزبائن أفراداً أو منظمات.

¹⁷ الملك، هاجر محمد، علي، الطاهر محمد احمد، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العميل، دراسة ميدانية على بنك الصادات،

مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 17، 2017 م ص 55، 2017 م.

¹⁸ المرجع السابق، ص 56، 2017 م.

2 . مفهوم رضا العملاء:

يعد رضا العميل من المفاهيم المهمة في مجال تسويق الخدمات، وأنه أهم منه في مجال السلع المادية (الإنتاجية) وذلك كون العلاقة بينه وبين كل من النمو وتحقيق الأرباح أقوى في الخدمات منه في السلع المادية. وعلى الرغم من وجود علاقة واضحة وأكددة بين مفهومي رضا العميل وجودة الخدمة إلا أن الباحثين في هذا المجال لم يتفقوا على طبيعة هذه العلاقة ونوعها، وعلى مفهوم كل منهما، فمنهم من يرى بأن رضا العميل هو نفسه جودة الخدمة، ومنهم من يرى بأنهما مختلفان.

وهناك عدة تعريفات لرضا العميل منها:

إن الرضا يمثل البهجة التي يشعر بها العميل عندما يحقق التلبية المطلوبة، وما كان يتوقع الحصول عليه من منافع، وأن الرضا يتكون من خلال مقارنة ما يتوقع العميل الحصول عليه، وما يحصل عليه فعلاً، وكذلك إن الرضا يمثل استجابة عاطفية للتجارب التي يمر بها العميل، ويرتبط بالمنتجات أو الخدمات التي قام بشرائها وأن الاستجابة العاطفية تمثل رد فعل العميل الناجمة عن عملية التقييم والإدراك المعرفية مع ما كان يعتقد بأنه سوف يحصل عليه.

ومنهم من عرفها بأن سلوك العميل¹⁹: عبارة عن الأفعال والتصرفات التي يقوم بها الأفراد في التخطيط لشراء منتج أو خدمة ما، ويمثل تعبيراً عن السلوك الإنساني فيما يختص بعملية الشراء، وتلبية الحاجات وأن السلوك هو نشاط خارجي يمثل استجابة لمحفزات بيئية خارجية، والعوامل النفسية مثل: الدوافع والتعلم والإدراك، والصورة الذهنية من أجل تحقيق التلبية، والرضا المطلوب للزبائن.

ويرى الباحث: انه ذلك الشعور الجيد الذي يتولد لدى العميل جراء قيام المصرف بخدمته بصورة ممتازة وتميزة ويكون راضياً كل الرضا.

ولقد تم تحديد ثلاثة مستويات من الرضا بحيث يكون ما حصل عليه العميل من منافع يفوق ما كان يتوقع الحصول عليه. الأمر الذي يضع المستوى الأول: البهجة والسرور في نفس المستوى.

الثاني: عندما يحصل الضيف على ما كان يتوقع الحصول عليه يكون عندما يحصل الضيف على ما كان يتوقع الحصول عليه يكون الضيف راضياً على المستوى.

الثالث: عندما لا يحصل الضيف عما كان يتوقع الحصول عليه، يكون الضيف غير راضي.

¹⁹ مرزوق، عبد العزيز علي، محددات الثقافة التسويقية وانعكاساتها على رضا العملاء دراسة على بنوك القطاع العام بمحافظة المنوفية،

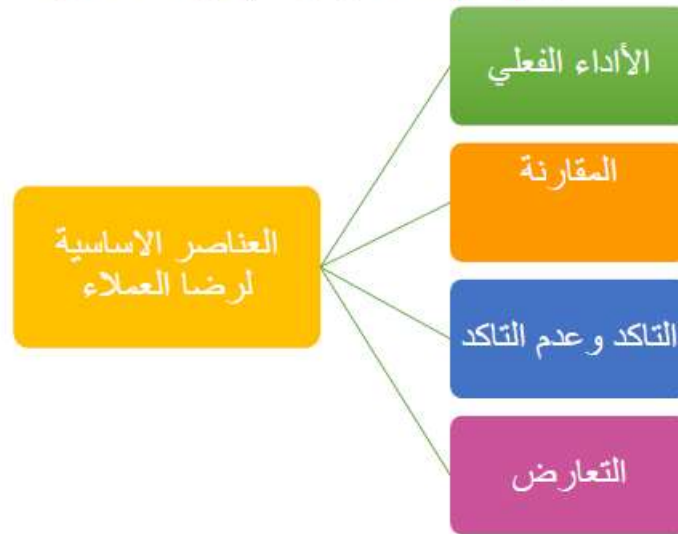
المجلة المصرية للدراسات التجارية - مصر، مجلد 35، العدد 3، ص 22، 2011 م.

3 . العناصر الأساسية لرضا العملاء

يتطلب تحقيق رضا العميل توافر عدة عناصر أهمها²⁰ التوقعات وهي تطلعات أو أفكار العملاء بشأن ارتباط أداء الخدمة بخصائص ومزايا معينة متوقع الحصول عليها منها:

1. الأداء الفعلي: هو مستوى الأداء الذي يدركه العميل عند حصوله على الخدمة.
2. المقارنة: تتحقق بعد الحصول على الخدمة من خلال المقارنة بين إدراك العملاء للاستفادة الفعلية من الخدمة مع توقعاتهم التي سبقت عملية الشراء لها.
3. التأكد أو عدم التأكد: ويتحقق عندما يحدث التأكد بتساوي الأداء الفعلي مع المتوقع، أما عدم التأكد يشير إلى انحراف أداء الخدمة عن المتوقع حيث تكون درجة الانحراف إما موجبة فتسمى عدم التأكد الإيجابي وينتج عنه حدوث الرضا، أو سالبة فيسمى عدم التأكد السلبي وينتج عنه حدوث عدم الرضا.
4. التعارض: عندما تكون مستويات الأداء غير متساوية ويشير ذلك إلى وجود تناقض أو تعارض، حيث رضا العملاء يتحقق فقط إذا كانت مستويات الأداء متساوية أو تفوق مستويات توقعات العملاء.

شكل (٢-٢) العناصر الأساسية لرضا العملاء



المصدر: من إعداد الباحث

²⁰ العباني، حنان معمر أبو عجيبة، بشركة الخطوط الجوية الليبية عضو هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس العنوان: رضا العملاء عن الخدمات المقدمة وعلاقته بسلوكهم الشرائي: دراسة تطبيقية على مكاتب مبيعات فرع طرابلس بشركة الخطوط الجوية الليبية، مجلة الجامعي - النقابة العامة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي - ليبيا، ص 140، 2016 م.

4 . طرق تحقيق رضا العملاء

رضا العملاء على درجة كبيرة من الأهمية ويمكن أن يتحقق من خلال ما يلي²¹:

1 . التعرف على تفضيلات وتوقعات العملاء: تساعد معرفة توقعات العملاء في وضع معايير للخدمة وتحديد الأساليب الأكثر ملائمة لتقديمها، والتعرف على نوعية الحلول التي يمكن إتباعها لمعالجة المشاكل التي قد تعترض عملية تقديم الخدمة بهدف تحقيق رضا العملاء والمحافظة عليهم. ومن أفضل الطرق للنجاح في توطيد العلاقة مع العملاء هي الاستماع جيداً لهم فيما يتعلق بتفضيلاته وتوقعاته.

2 . وضع أهداف عملية لإرضاء العملاء: من الأهمية صياغة أهداف ومتطلبات وتوقعات محددة لكل وظيفة من الوظائف المتعلقة بخدمة العملاء فمثلاً لمشاركة المدير وموظفي التسويق في تحديد الأهداف الوظيفية، مشاركة المدير وموظفي التسويق في تحديد طرق خدمة ورضا العملاء.

رابعاً: نبذة عن مصرف الراجحي²²

بدأ مصرف الراجحي، أحد أكبر المصارف الإسلامية في العالم، نشاطه عام 1957 م. ويتمتع مصرف الراجحي بخبرة كبيرة تمتد لأكثر من 58 عاماً في مجال الأعمال المصرفية، والأنشطة التجارية، وتم افتتاح أول فرع للرجال في (حي الديرة) في الرياض في عام 1957 م، بينما افتتح أول فرع للسيدات في عام 1979 م (بني الشميسي). وقد شهد العام 1978 م، دمج مختلف المؤسسات التي تحمل اسم الراجحي تحت مظلة واحدة هي: "شركة الراجحي المصرفية للتجارة"، وفي عام 1988 م، تم تحويل المصرف إلى شركة مساهمة سعودية عامة، وبما أنّ المصرف يركز في المقام الأول على المبادئ المصرفية الإسلامية، فهو يلعب دوراً رئيساً وأساسياً في سدّ الفجوة بين متطلبات المصرفية الحديثة، والقيم الجوهرية للشريعة الإسلامية، مشكلاً بذلك معايير صناعية وتنموية يحتذى بها. ويتمتع مصرف الراجحي، ومقره الرياض بالمملكة العربية السعودية، بمركز مالي قوي حيث يدير أصولاً بقيمة (307 مليار ريال سعودي)، (80 مليار دولار أمريكي)، ويبلغ رأس ماله (16.25 مليار ريال سعودي)، (4.3 مليار دولار)، ويعمل فيه أكثر من (9,600) موظفاً، ولديه شبكة واسعة تضم أكثر من (500 فرعاً)، وأكثر من (4,100) جهاز صراف آلي، و (46,000) أجهزة نقاط البيع، و (170) مراكز للحوالات المالية، كما أن لديه أكبر قاعدة عملاء بين المصارف السعودية، ولكبر حجم المصرف وحجم التعاملات التي يقوم بها وصعوبة حصرها والاستقصاء عنها في دراسة واحدة قام الباحث باختيار احد الأقسام الهامة في مصرف الراجحي وهو فرع المدينة المنورة حيث يتكون هذا الفرع من 47 فرعاً للرجال وللنساء حيث تم إنشاء أول فرع للراجحي في المدينة المنورة هو فرع المناخة عام 1386 هـ ويزيد عدد الموظفين في إدارة فرع المدينة المنورة عن خمسمائة موظف وموظفه وتصنف هذه الفروع المتفرعة من فرع المدينة المنورة الرئيسي إلى ثلاث فئات (a- b- c) بحسب الأرصدة البنكية ونوع الخدمات المقدمة من الفرع.

²¹ المرجع السابق، ص 141

²² الموقع الرئيسي لمصرف الراجحي: <http://www.alrajhibank.com.sa/ar/pages/default.aspx>

(1) سياسة المصرف

بصفته أحد أكبر المصارف، وأكثرها تقدماً في المملكة العربية السعودية، حقق مصرف الراجحي أرباحاً صافية بلغت (8,126 مليون ريال سعودي)، خلال العام 2016 م.

ويعمل مصرف الراجحي في قطاعات ومجالات مختلفة، وهو ما يزال في نمو مستمر من خلال تنويع مصادر الدخل وتطوير قطاع الاستثمار، والمجموعة المصرفية للشركات بالإضافة إلى الخدمات المصرفية للأفراد.

كما يواصل المصرف تطوير البرامج، والمشاريع المصرفية، مع التركيز على توفير أحدث الخدمات الإلكترونية، والمنتجات الاستثمارية، بهدف توفير خدمات مصرفية واستثمارية مبتكرة، لا سيما الأعمال المصرفية الإلكترونية، وقد حقق مصرف الراجحي الريادة من خلال توفير قنوات إلكترونية جديدة تلبي احتياجات العملاء وتطلعاتهم، وتوفر جهودهم ووقتهم في 19 نفس الوقت، وقد عمل المصرف أيضاً في عدد من المشاريع الحكومية الإلكترونية بالتعاون مع العديد من الجهات الرسمية.

(2) الخدمات الفردية في مصرف الراجحي

شكل (2-3) الخدمات المصرفية الفردية المقدمة من مصرف الراجحي

شكل (3-2) الخدمات المصرفية الفردية المقدمة من مصرف الراجحي



المصدر: من إعداد الباحث نقلاً عن موقع الراجحي www.alrajhibank.com.sa

(3) أبرز العقود التمويلية المرابحة المستخدمة في مصرف الراجحي:

1. عقد المساومة:

في مصرف الراجحي ويسمى منتج وطني لبيع الأسهم، وطريقته أن يطلب العميل من المصرف شراء اسهما في شركة معينة بثمن مؤجل، ومن ثم يقوم البنك بشراء الأسهم بناء على طلب العميل، ويملكها المصرف تملك تمام، أو أن تكون الأسهم في محفظة المصرف، ومن ثم يقوم المصرف ببيع هذه الأسهم على العميل بالأجل على أقساط شهرية دون أن يفصح المصرف رأس مال السلعة الذي اشتراها به المصرف، وإنما يتم التفاوض مع العميل على تحديد ثمن يناسب الطرفان، ويتم تحدد الكمية، واسم الشركة، وللعميل الحق في الاحتفاظ بالأسهم في محفظته، أو أن يطلب من المصرف بيعها له على طرف ثالث.

2. عقد المرابحة لمنتج العقار:

وهو منتج قائم على صيغة المرابحة، وطريقته أن يشتري المصرف عقاراً بصك مستقل سواء أرض، أو فيلا، أو شقة، ومن ثم يبيعها للعميل بالتقسيط بمدة محددة وبهامش ربح يتفق عليه المصرف والعميل.

3. عقد المشاركة والإجارة لمنتج العقار:

وهو منتج قائم على صيغة العميل، والإجارة لشراء عقار بين المصرف والعميل، حيث يتضمن قيام العميل والمصرف بتوقيع اتفاقية مشاركة لشراء منزل، ومن ثم يقوم العميل باستئجار حصة المصرف لفترة زمنية متفق عليها، قد تمتد إلى ثلاثين عام، وفي حال التزام العميل بدفع أقساط الإجارة كاملة يقوم المصرف بتمليكه حصته في المنزل. 4. عقد الإجارة لتمويل السيارات: عقد يقم على صيغة الإجارة يقوم المصرف بشراء السيارة بناء على طلب العميل، ومن ثم يقوم المصرف بتملكها، وبعد ذلك يقوم المصرف بتوقيع عقد إجارة مع العميل لمدة محددة وبعد انتهاء المدة يُخير المصرف العميل بتملكه للسيارة، أو إعادتها دون مقابل.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قام الباحث باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية في الدراسة وهي:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- معامل ألفا كرونباخ وذلك لقياس ثبات أداة الدراسة.
- معامل الارتباط (PEARSON) لتوضيح (الاتساق الداخلي) لأداة الدراسة ولتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- اختبار مربع كاي (χ^2) وذلك لتوضيح دلالة ومعنوية استجابات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة.

أداة الدراسة:

تم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسية لهذه الدراسة حيث أن الاستبيان يعد من أكثر الوسائل شيوعاً وأسهلها في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها وأكثرها توفيراً للوقت بما يتناسب مع وقت الباحث وارتباطاته المتعددة.

وقد قام الباحث بتصميم الاستبانة بالاستفادة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع هذه الدراسة، بالإضافة إلى المقالات العلمية المحكمة والدوريات، والمعلومات المعتمدة من مصادر رسمية، كما تطوير الأداة من قبل الدكتور المشرف على الدراسة. وقد اتبع الباحث الطرق العلمية والإحصائية في تقنيها والتأكد من صدق فقراتها وثباتها كما سيرد لاحقاً، وتكونت الأداة من جزئين على النحو التالي:

الجزء الأول: ويشتمل على المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة وتشمل الخصائص الديموغرافية للعينة وهي: (العمر، المستوى التعليمي، مجال العمل، الوظيفة، مدة تعاملك مع مصرف الراجحي، المصارف الإسلامية التي تعاملت معها، المصارف التقليدية (الربوية التي تعاملت معها)).

الجزء الثاني: ويشتمل على (36) عبارة تقيس رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة وهي مقسمة إلى أربع محاور على النحو التالي:

- المحور الأول: الخدمات الأساسية للعميل: وأشتمل المحور على (10) عبارات.
- المحور الثاني: العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي: وأشتمل المحور على (8) عبارات.
- المحور الثالث: عوامل الرضا عن الخدمات: وأشتمل المحور على (10) عبارات.
- المحور الرابع: قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى: وأشتمل المحور على (8) عبارات.

طريقة تصحيح أداة الدراسة (الاستبانة):

تم تصميم أداة الدراسة من النوع ذو الإجابات المغلقة على مقياس ليكرت المكون من خمسة عبارات تعادل خمسة أوزان حسب الجدول التالي:

جدول (3-1) توزيع أوزان ومدى العبارات

العبارة	الوزن	مدى المتوسط المرجح
موافق بشدة	5	من 4.20 - إلى 5
موافق	4	من 3.40 - لأقل من 4.20
محايد	3	من 2.60 - لأقل من 3.40
غير موافق	2	من 1.80 - لأقل من 2.60
غير موافق بشدة	1	من 1 - لأقل من 1.8

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

صدق وثبات أداة الدراسة:

أولاً: صدق التكوين (الصدق الظاهري)

هو النظام العام للاستبيان أو الصورة الخارجية له من حيث نوع المفردات، وكيفية صياغتها ومدى وضوح هذه المفردات. كذلك يتناول تعليمات الاستبانة ومدى دقتها ودرجة ما تتمتع به من موضوعية كما يشير هذا النوع من الصدق إلى أن الاستبانة مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله وفي الدراسة الحالية تم تصميم الاستبانة من قبل الباحث كما تم تطويرها من قبل الدكتور المشرف على البحث والذي تفضل مشكوراً بإبداء توجيهاته التي تم الأخذ بها لتكون الاستبانة في صورتها النهائية وللتأكد من صدق أداة الدراسة وقدرتها على الإجابة على أسئلة الدراسة قام الباحث بعرضها على الدكتور المشرف بجامعة الملك عبد العزيز، والذي أبدأ ملاحظاته واقتراحاته على بعض فقراتها، وقد تم الأخذ بها ومراجعتها مع المشرف والخروج بصيغة نهائية واخذ الموافقة النهائية على توزيعها.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي لأداة الدراسة عن طريق حساب قيم معاملات ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول (2-3) الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة

رقم الفقرة	مقدار الاتساق	رقم الفقرة	مقدار الاتساق	رقم الفقرة	مقدار الاتساق	رقم الفقرة	مقدار الاتساق
1	0.639 (**)	10	0.705 (**)	19	0.748 (**)	28	0.794 (**)
2	0.696 (**)	11	0.682 (**)	20	0.758 (**)	29	0.444 (**)
3	0.732 (**)	12	0.645 (**)	21	0.749 (**)	30	0.492 (**)
4	0.754 (**)	13	0.743 (**)	22	0.207 (**)	31	0.460 (**)
5	0.730 (**)	14	0.467 (**)	23	0.747 (**)	32	0.343 (**)
6	0.761 (**)	15	0.773 (**)	24	0.710 (**)	33	0.368 (**)
7	0.753 (**)	16	0.392 (**)	25	0.425 (**)	34	0.600 (**)
8	0.711 (**)	17	0.203 (**)	26	0.823 (**)	35	0.649 (**)
9	0.271 (**)	18	0.777 (**)	27	0.820 (**)	36	0.215 (**)

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

من الجدول (2-3) نجد أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على صدق الاتساق الداخلي لعبارات أداة الدراسة (الاستبانة).

كما قام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي لأبعاد أداة الدراسة عن طريق حساب قيم معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للأداة والجدول التالي يبين الدرجات:

جدول (3-3) صدق الاتساق الداخلي لأبعاد أداة الدراسة

معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	محاور الدراسة
0.894 (**)	الخدمات الأساسية للعميل.
0.920 (**)	العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي
0.924 (**)	عوامل الرضا عن الخدمات
0.623 (**)	قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

من الجدول (3-3) نجد أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للأداة كانت دالة إحصائياً حيث تراوحت بين (0.623–0.924) وهي معاملات ارتباط موجبة وعالية، وبالتالي هذا يشير إلى أن أداة الدراسة تتسم بالاتساق الداخلي في جميع محاورها.

ثالثاً: ثبات أداة الدراسة

ويقصد بالثبات انه يعطي نفس النتائج باستمرار إذا استخدمت الأداة أكثر من مرة وتحت ظروف مماثلة، وتم التحقق من ثبات الأداة في الدراسة الحالية باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) والجدول التالي يبين النتائج:

جدول (4-3) معامل ألفا كرونباخ لأبعاد أداة الدراسة

عدد	محاور الدراسة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
1	الخدمات الأساسية للعميل.	10	0.936
2	العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي	10	0.864
3	عوامل الرضا عن الخدمات	8	0.868
4	قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى	8	0.852
	معامل الثبات للأداة ككل	36	0.950

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

من الجدول (4-3) نجد أن قيم معاملات ألفا كرونباخ لمحاور أداة الدراسة تراوحت بين (0.852 – 0.936) بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ للأداة ككل (0.950) وهي قيم مرتفعة جداً وهذا يعني أن البيانات المستخرجة من الاستبيان كانت تتمتع بدرجة ثبات عالية.

نتائج الدراسة

أولاً: النتائج الخاصة بالمتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول (٤-١) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة %
العمر	أقل من ٢٥ عاماً	٤٧	٢٢,١
	من ٢٥ إلى أقل من ٣٠ عاماً	٨٢	٣٨,٥
	من ٣٠ إلى أقل من ٣٥ عاماً	٤٢	١٩,٧
	أكثر من ٣٥ عام	٤٢	١٩,٧
المجموع		١٠٠	%١٠٠
الجنس	ذكر	١٧٠	٧٩,٨
	أنثى	٤١	١٩,٢
المجموع		١٠٠	%١٠٠
المستوى التعليمي	دون الثانوي	٤١	١٩,٢
	دبلوم	٣١	١٤,٦
	بكالوريوس	١١٣	٥٣,١
	ماجستير	٢٢	١٠,٣
	دكتور	٦	٢,٨
	غير ذلك	٤١	١٩,٢
المجموع		١٠٠	%١٠٠
مجال العمل	القطاع الحكومي	٩٦	٤٥,١
	القطاع الخاص	٦٨	٣١,٩
	الأعمال الحرة	٤٩	٢٣,٠
	أخرى تتكرر	٩٦	٤٥,١
المجموع		١٠٠	%١٠٠
مدة تعاملك مع مصرف الراجحي	أقل من عام	٢٥	١١,٧
	١ - ٣ أعوام	٤١	١٩,٢
	٤ - ٦ أعوام	٤٢	١٩,٧
	٧ - ٩ أعوام	٣٥	١٦,٤
	أكثر من ١٠ أعوام	٧٠	٣٢,٩
المجموع		١٠٠	%١٠٠

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

يوضح الجدول (٤-١) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية ومنه نجد أن غالبية أفراد العينة أعمارهم ضمن الفئة العمرية (من ٢٥ إلى أقل من ٣٠ عاماً) وذلك بنسبة (38.5%) يليهم الذين تقع أعمارهم ضمن الفئة (أقل من ٢٥ عاماً) وذلك بنسبة (22.1%) وأخيراً الذين تقع أعمارهم ضمن الفئة (من ٣٠ إلى أقل من ٣٥ عاماً) و (أكثر من ٣٥ عام) بنسبة (19.7%).

شكل (٤-١) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

نجد أن غالبية أفراد العينة من الذكور وذلك بنسبة (79.8%) يليهم الإناث وذلك بنسبة (19.2%).

شكل (٤-٢) توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

نجد أن غالبية أفراد العينة كان مستواهم التعليمي بكالوريوس وذلك بنسبة (53.1%) يليهم الذين كان مستواهم التعليمي دون الثانوي وغير ذلك وذلك بنسبة (19.2%). ثم الذين مستواهم التعليمي دبلوم وذلك بنسبة (14.6%) ثم الذين مستواهم التعليمي ماجستير وذلك بنسبة (10.3%) وأخيراً الدكتوراه بنسبة (2.8%).

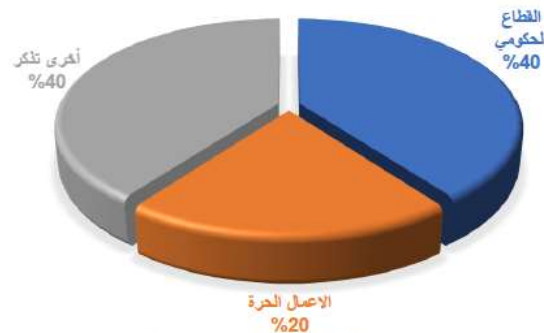
شكل (٤-٣) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

كذلك نجد أن غالبية أفراد العينة مجال عملهم (القطاع الحكومي وأخرى تذكر) وذلك بنسبة (45.1%) يليهم الذين كان مجال عملهم (القطاع الخاص) وذلك بنسبة (31.9%) وبينما نجد أن ما نسبته (23.0%) الأعمال الحرة.

شكل رقم (٤-٤) توزيع أفراد العينة حسب مجال العمل



المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

وقد كان غالبية أفراد العينة مدة تعاملهم مع مصرف الراجحي ضمن الفئة (أكثر من 10 أعوام) وذلك بنسبة (32.9%) يليهم الذين تقع مدة تعاملهم مع مصرف الراجحي ضمن الفئة (من 4 – 6 أعوام) وذلك بنسبة (19.7%) ثم الذين تقع مدة تعاملهم مع مصرف الراجحي ضمن الفئة (1 – 3 أعوام) وذلك بنسبة (19.2%) ثم الذين تقع مدة تعاملهم مع مصرف الراجحي ضمن الفئة (7 – 9 أعوام) وذلك بنسبة (16.4%) وأخيراً الذين كانت مدة تعاملهم مع مصرف الراجحي (م أقل من عام) وذلك بنسبة (11.7%).

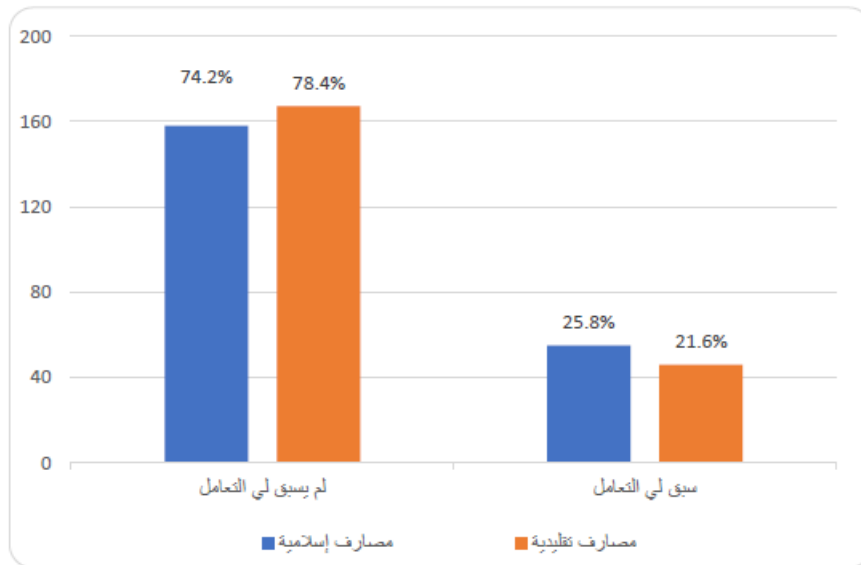
جدول (٤-٢) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية

سابق وتعاملت		لم يسبق لي التعامل		المتغير
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
25,8%	55	74,2%	158	المصارف الإسلامية التي تعاملت معها
21,6%	46	78,4%	167	المصارف التقليدية (الربوية التي تعاملت معها)
100%	100	100%	100	المجموع الكلي

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

نجد أن غالبية أفراد العينة الذين لم يسبق لهم التعامل مع المصارف الإسلامية وذلك بنسبة (74.2%) يليهم الذين سبق لهم التعامل مع المصارف الإسلامية وذلك بنسبة (25.8%). بينما نجد أن غالبية أفراد العينة الذين لم يسبق لهم التعامل مع المصارف التقليدية (الربوية التي تعاملت معها) وذلك بنسبة (78.4%) يليهم الذين سبق لهم التعامل مع المصارف التقليدية (الربوية التي تعاملت معها) وذلك بنسبة (21.6%).

شكل رقم (٤-٥) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدة التعامل مع مصرف الراجحي



المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

ثانياً: النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة السؤال الأول:

ما مدى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الأساسية المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة؟
للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول فقرات محور الخدمات الأساسية للعميل والجدول التالي يبين النتائج:

جدول (٣-٤) المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الأساسية المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات
١	المظهر العام لمصرف الراجحي جذاب ومتميز	٤,٠١	٠,٩٣٩٠	عالية جداً
٢	أشعر بالأمان في التعامل مع مصرف الراجحي	٤,١٦	٠,٩٢٤٦	عالية جداً
٣	مصرف الراجحي يمتاز بسمعة حسنة في خدمة عملائه	٣,٧٢	١,٣٠٠٦	عالية
٤	يسعى مصرف الراجحي لإرضائي ابتكار منتجات إسلامية وخدمات متميزة	٣,٨٩	١,٠٦٠٧	عالية
٥	يحاول مصرف الراجحي اجتذاب العملاء من خلال تقديم خدمات متنوعة ومتميزة وشرعية في نفس الوقت	٣,٨٤	١,١٣١١	عالية
٦	يحاول مصرف الراجحي كسب ثقة العملاء من خلال تقديم الكتيبات التوضيحية والإجابة عن كافة الأسئلة حول المنتجات والعقود الإسلامية (ووجود مشرفين للإجابة الكاملة وإعطاء الموظفين دورات حولها)	٣,٦٥	١,٢٠٥٩	عالية
٧	تعمل الرقابة الشرعية في مصرف الراجحي في التأكد من كافة التعاملات المصرفية والخدمات المقدمة للعملاء	٣,٨٤	١,٠٢٩٢	عالية
٨	المصداقية والتميز وانتشار فروعه في الخدمة المصرفية الإسلامية تسهم في ولائي وتمسكي بالتعامل مع مصرف الراجحي	٤,٠١	١,٠٧٢٨	عالية جداً
٩	هل هناك خدمات أساسية لا يقوم مصرف الراجحي بتقديمها	١,٣٨	١,٢٥٨٨	ضعيفة
١٠	يساند مصرف الراجحي العميل في تحقيق حاجاته من خلال الخدمات التي يقدمها	٣,٩٦	١,٠٠١٤	عالية
	المتوسط العام	٣,٨٥	١,٠٩٢٤	عالية

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

يتضح من الجدول (3-4) أن المتوسط العام لمستوى رضا العملاء عن الخدمات الأساسية المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة بلغ (3.85) وبلغ الانحراف المعياري الكلي (1.0924) وهذه الدرجة تقع ضمن الفترة (3.40 – 4.20) والمتوسط ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي يشير إلى أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الأساسية من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة عالي.

وبالنظر إلى متوسطات استجابات أفراد العينة حول فقرات رضا العملاء عن الخدمات الأساسية من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة، نجد أن الفقرات الدالة على مستوى الرضا عن الخدمات الأساسية والتي جاء مستوى الرضا عنها من قبل عملاء مصرف الراجحي بدرجة 31 عالية جداً تمثلت في: أن المظهر العام لمصرف الراجحي جذاب ومتميز - الشعور بالأمان في التعامل مع مصرف الراجحي - المصداقية والتميز وانتشار فروعه في الخدمة المصرفية الإسلامية تسهم في ولاء وتمسك العملاء بالتعامل مع مصرف الراجحي، حيث كانت متوسطات هذه الفقرات يقع ضمن الفترة (4.20 – 5). والمتوسطات ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي تشير إلى أن الدرجة عالية جداً.

بينما نجد أن الفقرات الدالة على مستوى الرضا عن الخدمات الأساسية والتي جاء مستوى الرضا عنها من قبل عملاء مصرف الراجحي بدرجة عالية تمثلت في: (مصرف الراجحي يمتاز بسمعة حسنة في خدمة عملائه - يسعى مصرف الراجحي لإرضائي بابتكار منتجات إسلامية وخدمات متميزة - يحاول مصرف الراجحي اجتذاب العملاء من خلال تقديم خدمات متنوعة ومتميزة وشرعية في نفس الوقت - يحاول مصرف الراجحي كسب ثقة العملاء من خلال تقديم الكتيبات التوضيحية والإجابة عن كافة الأسئلة حول المنتجات والعقود الإسلامية (وجود مشرفين للإجابة الكاملة وإعطاء الموظفين دورات حولها) - تعمل الرقابة الشرعية في مصرف الراجحي في التأكد من كافة التعاملات المصرفية والخدمات المقدمة للعملاء - ليس هناك خدمات أساسية لا يقوم مصرف الراجحي بتقديمها - يساند مصرف الراجحي العميل في تحقيق حاجاته من خلال الخدمات التي يقدمها) حيث كان متوسط هذه الفقرات يقع ضمن الفترة (3.40 - 4.20) والمتوسطات ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي يشير إلى أن الدرجة عالية.

السؤال الثاني: ما مدى رضا العملاء عن الخدمات ذات الاتجاه الواحد المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول فقرات محور العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي والجدول التالي يبين النتائج:

جدول (4-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات رضا العملاء عن الخدمات ذات الاتجاه الواحد المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات
1	تسهيل الخدمات المقدمة من مصرف الراجحي المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في رضا العميل	4.01	1.0070	عالية جداً
2	وجود هيئة شرعية بالمصرف يعطي أريحية للعميل بالتعامل مع المصرف	4.03	1.0065	عالية جداً
3	العقود الإسلامية في مصرف الراجحي واضحة وتخلوا من الشبهات	3.73	1.0410	عالية
4	أتجنب المعاملات غير الواضحة والتي ربما تشتمل على وفيها شبهات شرعية	4.24	0.8392	عالية جداً
5	الخدمات المتنوعة والمبتكرة في مصرف الراجحي شرعية	3.79	0.9539	عالية
6	توجد خدمات اشك في صحتها لذا ابتعد عن التعامل بها	3.62	1.1414	عالية
7	توجد بعض الرسوم الإدارية ورسوم خدمة تشابه البنوك الربوية	3.80	1.1730	عالية
8	يولي مصرف الراجحي رعاية خاصة بعملائه	3.58	1.3279	عالية
9	تعد خدمة العميل من أهم أولويات مصرف الراجحي	3.64	1.2975	عالية
10	يتفهم المصرف احتياجات عملائه الشخصية	3.69	1.2316	عالية
	المتوسط العام	3.81	1.1019	عالية

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

يتضح من الجدول (4-4) أن المتوسط العام لمستوى رضا العملاء عن الخدمات ذات الاتجاه الواحد المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة بلغ (3.81) وبلغ الانحراف المعياري الكلي (1.1019) وهذه الدرجة تقع ضمن الفترة (3.40 - 4.20) والمتوسط ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي يشير إلى أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات ذات الاتجاه الواحد المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة عالي.

وبالنظر إلى متوسطات استجابات أفراد العينة حول فقرات رضا العملاء عن الخدمات ذات الاتجاه الواحد المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة، نجد أن الفقرات الدالة على مستوى الرضا عن الخدمات ذات الاتجاه الواحد والتي جاء مستوى الرضا عنها من قبل مصرف الراجحي بدرجة عالية جداً تمثلت في: (تسهم الخدمات المقدمة من مصرف الراجحي المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في رضا العميل - وجود هيئة شرعية بالمصرف يعطي أريحية للعميل بالتعامل مع المصرف - أتجنب المعاملات غير الواضحة والتي ربما تشتمل على وفيها شبهات شرعية) حيث كانت متوسطات هذه الفقرات يقع ضمن الفترة (4.20 - 5). والمتوسطات ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي تشير إلى أن الدرجة عالية جداً.

بينما نجد أن الفقرات الدالة على مستوى الرضا عن الخدمات والتي جاء مستوى الرضا عنها من قبل عملاء مصرف الراجحي بدرجة عالية تمثلت في: (العقود الإسلامية في مصرف الراجحي واضحة وتخلوا من الشبهات- الخدمات المتنوعة والمبتكرة في مصرف الراجحي شرعية - توجد خدمات اشك في صحتها لذا ابتعد عن التعامل بها - توجد بعض الرسوم الإدارية ورسوم خدمة تشابه البنوك الربوية، يولي مصرف الراجحي رعاية خاصة بعملائه - تعد خدمة العميل من أهم أولويات مصرف الراجحي، يتفهم المصرف احتياجات عملائه الشخصية) حيث كان متوسط هذه الفقرات يقع ضمن الفترة (3.40 - 4.20) والمتوسطات ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي يشير إلى أن الدرجة عالية.

السؤال الثالث: ما مدى تلبية الخدمات المقدمة من مصرف الراجحي لرغبات العملاء وتلبيةها لمتطلباتهم؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول فقرات محور عوامل الرضا عن الخدمات والجدول التالي يبين النتائج:

جدول (5-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات تلبية الخدمات المقدمة من مصرف الراجحي لرغبات العملاء وتلبيتها لمتطلباتهم

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات
1	يجيب اغلب الموظفين على تساؤلاتي عن الخدمات ومدى مشروعيتها إجابة مرضية ومقنعة	3,85	1,1502	عالية
2	اغلب الموظفين غير ملمين بالضوابط الشرعية للخدمات المصرفية الإسلامية بمصرف الراجحي من خلال تعاملهم مع العملاء	2,54	1,1713	ضعيفة
3	في حالة عدم التأكد يقوم الموظف بمراجعة موقع الهيئة الشرعية للمصرف ومن ثم الإجابة مما يطمئن العميل ويضمن رضاه	3,59	1,1399	عالية
4	يوجد مشرفين في قسم خدمة العملاء للإجابة على كافة الأسئلة المتعلقة بمشروعية الخدمات مما يطمئن العميل ويضمن رضاه	3,63	1,2466	عالية
5	اترك الخدمة أو المعاملة المصرفية في حال ارتباك الموظف وعدم قدرته عن الإجابة الواضحة	3,88	1,0471	عالية
6	أشعر بأن هناك اهتماماً في مصلحتي الشخصية من قبل موظفي المصرف	3,54	1,2792	عالية
7	يستجيب موظفو المصرف بسرعة لطلباتي	3,62	1,2930	عالية
8	موظفو البنك يقومون بتلبية خدماتي بسرعة	3,51	1,3445	عالية
	المتوسط العام	3,65	1,2081	عالية

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

يتضح من الجدول (4-5) أن المتوسط العام لمستوى تلبية الخدمات المقدمة من مصرف الراجحي لرغبات العملاء وتلبيتها لمتطلباتهم بلغ (3.65) وبلغ الانحراف المعياري الكلي (1.2081) وهذه الدرجة تقع ضمن الفترة (3.40 – 4.20) والمتوسط ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي يشير إلى أن مستوى تلبية الخدمات المقدمة من مصرف الراجحي لرغبات العملاء وتلبيتها لمتطلباتهم عالي.

وبالنظر إلى متوسطات استجابات أفراد العينة حول درجة تلبية الخدمات المقدمة من مصرف الراجحي لرغبات العملاء وتلبيتها لمتطلباتهم، نجد أن الفقرات الدالة على مستوى تلبية رغبات العملاء والتي جاء مستوى التلبية منها بدرجة عالية تمثلت في: (يجيب اغلب الموظفين على تساؤلاتي عن الخدمات ومدى مشروعيتها إجابة مرضية ومقنعة - في حالة عدم التأكد يقوم الموظف بمراجعة موقع الهيئة الشرعية للمصرف ومن ثم الإجابة مما يطمئن العميل ويضمن رضاه - يوجد مشرفين في قسم خدمة العملاء للإجابة على كافة الأسئلة المتعلقة بمشروعية الخدمات مما يطمئن العميل ويضمن رضاه - اترك الخدمة أو المعاملة المصرفية في حال ارتباك الموظف وعدم قدرته عن الإجابة الواضحة - أشعر بأن هناك اهتماماً في مصلحتي الشخصية من قبل موظفي المصرف - يستجيب موظفو المصرف بسرعة لطلباتي - موظفو البنك يقومون بتلبية خدماتي بسرعة) حيث كانت متوسطات هذه الفقرات يقع ضمن الفترة (3.40 - 4.20) والمتوسطات ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي تشير إلى أن الدرجة عالية.

بينما جاءت الموافقة على فقرة واحدة ضعيفة وهي (اغلب الموظفين غير ملمين بالضوابط الشرعية للخدمات المصرفية الإسلامية بمصرف الراجحي من خلال تعاملهم مع العملاء) وهي عبارة سلبية مما يشير إلى موافقة أفراد العينة العالية على

عكس هذه العبارة أي أن اغلب الموظفين ملمين بالضوابط الشرعية للخدمات المصرفية الإسلامية بمصرف الراجحي من خلال تعاملهم مع العملاء.

السؤال الرابع: هل هناك تنافسية بين مصرف الراجحي والمصارف الأخرى في تقديم الخدمات الجاذبة والتميزة والغير متوقعة من قبل العملاء وخاصة الخدمات المصرفية الإسلامية؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول فقرات محور قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى والجدول التالي يبين النتائج:

جدول (4-6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول مستوى التنافسية بين مصرف الراجحي والمصارف الأخرى في تقديم الخدمات الجاذبة والتميزة والغير متوقعة من قبل العملاء وخاصة الخدمات المصرفية الإسلامية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرات
1	تقدم المصارف الأخرى منتجات وخدمات إسلامية لا يقدمها الراجحي (تنوع المنتجات)	3.65	1.1416	عالية
2	توضح المصارف الأخرى خدماتها ومعاملاتها ومدى مشروعيتها بصورة واضحة أكثر من مصرف الراجحي (من خلال التواصل مع العملاء. والإعلانات. والتسويق)	3.54	1.1912	عالية
3	تتابع المصارف الأخرى العميل وتتقصى رضاه عن الخدمات أكثر من مصرف الراجحي (من خلال الخدمة والانتشار وتسهيل الإجراءات)	3.65	1.1667	عالية
4	تهتم المصارف الأخرى بجودة الخدمة وتفوق توقعات العملاء (سرعة الإنجاز. سهولة الوصول)	3.81	1.0861	عالية
5	تقدم المصارف الأخرى تطبيقات ذكية وحديثة أفضل وأسهل من التطبيقات المقدمة في مصرف الراجحي (خدمات الهواتف الذكية والتعاملات الإلكترونية المباشرة وغير المباشرة)	3.54	1.2492	عالية
6	يستخدم مصرف الراجحي أحدث التقنيات	4.04	1.0015	عالية جداً
7	يقدم موقع المصرف كافة الخدمات الشخصية التي احتاجها	4.05	0.9798	عالية جداً
8	توجد بعض المميزات في المصارف الأخرى لا تتواجد في مصرف الراجحي	3.74	1.2378	عالية
	المتوسط العام	3.75	1.1317	عالية

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

يتضح من الجدول (4-6) أن المتوسط العام لمستوى التنافسية بين مصرف الراجحي والمصارف الأخرى في تقديم الخدمات الجاذبة والتميزة والغير متوقعة من قبل العملاء وخاصة الخدمات المصرفية الإسلامية بلغ (3.75) بانحراف معياري كلي (1.1317) وهذه الدرجة تقع ضمن الفترة (3.40 – 4.20) والمتوسط ضمن هذه الفترة من التدرج الخماسي يشير إلى أن التنافسية

بين مصرف الراجحي والمصارف الأخرى في تقديم الخدمات الجاذبة والتميزة والغير متوقعة من قبل العملاء وخاصة الخدمات المصرفية الإسلامية من وجهة نظر عملاء مصرف الراجحي عالي.

وبترتيب استجابات أفراد العينة على فقرات التنافسية بين مصرف الراجحي والمصارف الأخرى في تقديم الخدمات الجاذبة والتميزة والغير متوقعة من قبل العملاء وخاصة الخدمات المصرفية الإسلامية نجد أن الفقرة (يقدم موقع المصرف كافة الخدمات الشخصية التي احتاجها) حلت في المرتبة الأولى وذلك بمتوسط (4.05) وفي المرتبة الثانية نجد الفقرة (يستخدم مصرف الراجحي أحدث التقنيات) بمتوسط (4.04). بينما احتلت الفقرة (تهتم المصارف الأخرى بجودة الخدمة وتقوم توقعات العملاء، سرعة الإنجاز، سهولة الوصول المرتبة الثالثة بمتوسط (4.81) واحتلت الفقرة (توجد بعض المميزات في المصارف الأخرى لا تتواجد في مصرف الراجحي) المرتبة الرابعة بمتوسط (3.74) أما في المرتبة الخامسة فقد حلت الفقرة (تقدم المصارف الأخرى منتجات وخدمات إسلامية لا يقدمها الراجحي (تنوع المنتجات) والفقرة (تتابع المصارف الأخرى العميل وتتلقى رضاه عن الخدمات أكثر من مصرف الراجحي (من خلال الخدمة والانتشار وتسهيل الإجراءات) وذلك بمتوسط (3.65) أما في المرتبة الأخيرة فنجد (توضح المصارف الأخرى خدماتها ومعاملاتها ومدى مشروعيتها بصورة واضحة أكثر من مصرف الراجحي (من خلال التواصل مع العملاء. والإعلانات. والتسويق) والفقرة (تقدم 36 المصارف الأخرى تطبيقات ذكية وحديثة أفضل وأسهل من التطبيقات المقدمة في مصرف الراجحي (خدمات الهواتف الذكية والتعاملات الإلكترونية المباشرة وغير المباشرة) وذلك بمتوسط (3.54).

وبالنظر إلى متوسطات استجابات أفراد العينة حول فقرات التنافسية بين مصرف الراجحي والمصارف الأخرى في تقديم الخدمات الجاذبة والتميزة والغير متوقعة من قبل العملاء وخاصة الخدمات المصرفية الإسلامية نجد أن جميع المتوسطات كانت ضمن الفترة (من 3.40 - لأقل من 4.20) وبالتالي هي عالية عدا عبارتين فقط هما العبارة رقم (1، 2) والتي كان متوسطها ضمن الفترة (من 4.20 - لأقل من 5) وهو يشير إلى أن درجة التنافسية في التقنيات ومستوى الخدمات الشخصية مع المصارف الأخرى عالية جداً.

السؤال السادس: هل هناك أثر للمتغيرات الديمغرافية (الجنس - المستوى التعليمي - مجال العمل - مدة تعاملك مع مصرف الراجحي) رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي؟

ولمعرفة هل يوجد أثر للمتغيرات الديمغرافية (الجنس - المستوى التعليمي - مجال العمل - مدة تعاملك مع مصرف الراجحي) على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي، قام الباحث بإجراء اختبار (T) لعينتين مستقلتين واختبار تحليل التباين (ANOVA) والجداول التالية توضح النتائج:

أولاً: الجنس

جدول (٧-٤) اختبار (T) الفروق في متوسطات مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً للجنس

المتغيرات	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الخدمات الأساسية للعميل	ذكر	١٧٠	٣٨,٧٤٧١	٨,٣٣٨٣١	٠,٧٩٥	٠,٤٢٨
	أنثى	٤١	٣٧,٦٠٩٨	٧,٧١٦٤٧		
العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي	ذكر	١٧٠	٣٨,٦٥٢٩	٧,٦٤٧٧٦	٢,٢٣٩	٠,٠٢٦
	أنثى	٤١	٣٥,٧٨٠٥	٦,٠٨٠٧٦		
عوامل الرضا عن الخدمات	ذكر	١٧٠	٢٩,٥٠٥٩	٧,١٢٣٨٠	١,٦٠٦	٠,١١٠
	أنثى	٤١	٢٧,٥٦١٠	٦,٢٣٣١٧		
قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى	ذكر	١٧٠	٣٠,٤٢٣٥	٦,٤٩٨٧٥	٢,٠٠٠	٠,٤٧٠
	أنثى	٤١	٢٨,٢١٩٥	٥,٥٨٣٥١		
الدرجة الكلية	ذكر	١٧٠	١٣٧,٣٢٩٤	٢٥,٤١٠٦٦	١,٩١٨	٠,٠٥٦
	أنثى	٤١	١٢٩,١٧٠٧	١٩,٨٨٩٥٧		

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

من الجدول (4-7) الذي يبين اختبار (T) للفروق في مستويات رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً للجنس نجد أنه لا توجد فروق في متوسطات مستويات رضا العملاء عن كل من (الخدمات الأساسية للعميل - عوامل الرضا عن الخدمات) حيث كانت قيم مستويات الدلالة لقيم (t) أكبر من (0.05) وبالتالي فإنه لا يوجد أثر لمتغير الجنس على رضا العملاء عن هذه الأبعاد.

بينما نجد أن هنالك فروق في مستويات رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً للجنس في كل من (العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي - قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى) حيث كانت قيم مستويات الدلالة لقيم (t) لهذه الأبعاد أقل من (0.05) وبالتالي فإن استجابات أفراد العينة تشير إلى وجود أثر لمتغير الجنس على رضا العملاء عن هذه الأبعاد، وهذه الفروق لصالح الذكور.

ثانياً: المستوى التعليمي

جدول (٤-٨) اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق في مستويات رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة Sig
الخدمات الأساسية للعميل	بين المجموعات	٩٤٠,١٤٣	٤	٢٣٥,٠٣٦	٣,٦٨٢	٠,٠٠٦
	داخل المجموعات	١٣٢٧٨,٥٩٠	٢٠٨	٦٣,٨٣٩		
العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي	بين المجموعات	٣٩١,٠٦٦	٤	٩٧,٧٦٦	١,٧٨٦	٠,١٣٣
	داخل المجموعات	١١٣٨٧,٤٢٣	٢٠٨	٥٤,٧٤٧		
عوامل الرضا عن الخدمات	بين المجموعات	٨٠٨,٨٢٧	٤	٢٠٢,٢٠٧	٤,٣٩٥	٠,٠٠٢
	داخل المجموعات	٩٥٦٩,٠٨٨	٢٠٨	٤٦,٠٠٥		
قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى	بين المجموعات	١١١,٢٨٠	٤	٢٧,٨٢٠	٠,٦٨٣	٠,٦٠٥
	داخل المجموعات	٨٤٧٣,٤٩٠	٢٠٨	٤٠,٧٣٨		
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٧٣٣٢,٠١٧	٤	١٨٣٣,٠٠٤	٣,١٤٩	٠,٠١٥
	داخل المجموعات	١٢١٠٥٩,٧١١	٢٠٨	٥٨٢,٠١٨		

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

من الجدول (4-8) والذي يبين اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق في مستويات رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي نجد أنه لا توجد فروق في مستويات رضا العملاء عن كل من (العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي - قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى) حيث كانت قيم (F) لهذين البعدين غير دالة إحصائياً عند (0.05). بينما نجد أنه توجد فروق في مستويات رضا العملاء عن كل من (الخدمات الأساسية للعميل - عوامل الرضا عن الخدمات) حيث كانت قيم (F) لهذين البعدين دالة عند (0.05). ولمعرفة لمصلحة أي فئة من المستوى التعليمي الفروق في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي، تم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة، والجدول التالي يبين النتائج:

جدول (9-4) اختبار شيفيه لدلالة في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

الأبعاد	الفئات	المقارنات	الفرق في المتوسط	مستوى دلالة الفروث (Sig)
دون الثانوي	دبلوم		- 2.92447	0.669
	بكالوريوس		1.15346	0.960
	ماجستير		4.32040	0.384

0.480	6.53252	دكتوراه		الخدمات الأساسية للعميل
0.669	2.92447	دون الثانوي	دبلوم	
0.180	4.07793	بكالوريوس		
0.035	7.24487 (*)	ماجستير		
0.138	9.45699	دكتوراه		
0.960	- 1.15346	دون الثانوي	بكالوريوس	
0.180	- 4.07793	دبلوم		
0.577	3.16693	ماجستير		
0.631	5.37906	دكتوراه		
0.384	- 4.32040	دون الثانوي	ماجستير	
0.035	7.24487 (*) -	دبلوم		
0.577	- 3.16693	بكالوريوس		
0.985	2.21212	دكتوراه		
0.480	- 6.53252	دون الثانوي	دكتوراه	
0.138	- 9.45699	دبلوم		
0.631	- 5.37906	بكالوريوس		
0.985	- 2.21212	ماجستير		
0.876	- 1.77655	دبلوم	دون الثانوي	عوامل الرضا عن الخدمات
0.547	2.16749	بكالوريوس		
0.086	5.16186	ماجستير		
0.762	4.04065	دكتوراه		
0.876	1.77655	دون الثانوي	دبلوم	
0.088	3.94405	بكالوريوس		
0.011	6.93842 (*)	ماجستير		
0.451	5.81720	دكتوراه		
0.547	- 2.16749	دون الثانوي	بكالوريوس	
0.088	- 3.94405	دبلوم		
0.467	2.99437	ماجستير		
0.979	1.87316	دكتوراه		
0.086	- 5.16186	دون الثانوي		

0.011	6.93842 - (*)	دبلوم	ماجستير
0.467	- 2.99437	بكالوريوس	
0.998	- 1.12121	دكتوراه	
0.762	- 4.04065	دون الثانوي	دكتوراه
0.451	- 5.81720	دبلوم	
0.979	- 1.87316	بكالوريوس	
0.998	1.12121	ماجستير	

* The mean difference is significant at the .05 level.

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

من الجدول (4-9) والذي يبين اختبار (Scheffe- Multiple Comparisons) للمقارنات المتعددة نجد أن المقارنات في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعا لمتغير المستوى التعليمي سجلت فروقا موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لصالح أفراد العينة الذين كان مستواهم التعليمي (ماجستير ودبلوم) حيث كان مستوى رضا العملاء أفراد العينة الذين كان مستواهم التعليمي ماجستير أعلى عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي التي تضمنتها أداة الدراسة.

ثالثاً: مجال العمل

جدول (10-4) اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً لمتغير مجال العمل

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة Sig
الخدمات الأساسية للعميل	بين المجموعات	1010,031	2	505,016	8,029	.000
	داخل المجموعات	13208,701	210	62,899		
العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي	بين المجموعات	781,593	2	390,796	7,463	.0001
	داخل المجموعات	10996,896	210	52,366		
عوامل الرضا عن الخدمات	بين المجموعات	926,620	2	463,310	10,294	.000
	داخل المجموعات	9451,295	210	45,006		
قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى	بين المجموعات	446,963	2	223,482	5,767	.0004
	داخل المجموعات	8137,807	210	38,751		
الدرجة الكلية	بين المجموعات	11782,874	2	5891,437	10,610	.000
	داخل المجموعات	11660,8854	210	555,280		

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

من الجدول (4-10) والذي يبين اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعا لمتغير مجال العمل نجد أن قيم (F) لأبعاد رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من

مصرف الراجحي كانت دالة إحصائية حيث كانت قيم مستويات دلالتها أصغر من (0.05) وبالتالي فإن استجابات أفراد العينة تشير إلى وجود أثر لمتغير مجال العمل على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي.

ولمعرفة لمصلحة أي فئة من فئات مجال العمل الفروق في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي، تم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة، والجدول التالي يبين النتائج:

جدول (٤-١١) اختبار شيفيه لدلالة في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً لمتغير مجال العمل

الأبعاد	الفئات	المقارنات	الفرق في المتوسط	مستوى دلالة الفروق (Sig)
الخدمات الأساسية للعميل	القطاع الحكومي	القطاع الخاص	- ١,٧٤٧٥٥	٠,٣٨٢
		الأعمال الحرة	٥,٥٧٧٣٨ (*)	٠,٠٠٠
	القطاع الخاص	القطاع الحكومي	١,٧٤٧٥٥	٠,٣٨٢
		الأعمال الحرة	-٣,٨٢٩٨٣ (*)	٠,٠٣٨
	الأعمال الحرة	القطاع الحكومي	٥,٥٧٧٣٨ (*)	٠,٠٠٠
		القطاع الخاص	٣,٨٢٩٨٣ (*)	٠,٠٣٨
العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع بنك الراجحي	القطاع الحكومي	القطاع الخاص	-١,٦١٧٦٥	٠,٣٧٢
		الأعمال الحرة	-٤,٩٠٨١٦ (*)	٠,٠٠١
	القطاع الخاص	القطاع الحكومي	١,٦١٧٦٥	٠,٣٧٢
		الأعمال الحرة	-٣,٢٩٠٥٢	٠,٠٥٥
	الأعمال الحرة	القطاع الحكومي	٤,٩٠٨١٦ (*)	٠,٠٠١
		القطاع الخاص	٣,٢٩٠٥٢	٠,٠٥٥
عوامل الرضا عن الخدمات	القطاع الحكومي	القطاع الخاص	-٠,٨٩٦٤٥	٠,٧٠١
		الأعمال الحرة	-٥,٢٤١٢٨ (*)	٠,٠٠٠
	القطاع الخاص	القطاع الحكومي	٠,٨٩٦٤٥	٠,٧٠١
		الأعمال الحرة	-٤,٣٤٤٨٤ (*)	٠,٠٠٣
	الأعمال الحرة	القطاع الحكومي	٥,٢٤١٢٨ (*)	٠,٠٠٠
		القطاع الخاص	٤,٣٤٤٨٤ (*)	٠,٠٠٣
قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى	القطاع الحكومي	القطاع الخاص	-٢,٥٠١٨٤ (*)	٠,٠٤٢
		الأعمال الحرة	-٣,٣٢٧١٧ (*)	٠,٠١١
	القطاع الخاص	القطاع الحكومي	٢,٥٠١٨٤ (*)	٠,٠٤٢
		الأعمال الحرة	-٠,٨٥٣٣	٠,٧٧٩
	الأعمال الحرة	القطاع الحكومي	٣,٣٢٧١٧ (*)	٠,٠١١
		القطاع الخاص	٠,٨٢٥٣٣	٠,٧٧٩

* The mean difference is significant at the .٠٥ level.

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

من الجدول (4-11) والذي يبين اختبار (Scheffe- Multiple Comparisons) للمقارنات المتعددة نجد أن المقارنات في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً لمتغير مجال العمل سجلت فروقا موجبة ودالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لصالح أفراد العينة الذين كان مجال عملهم (الأعمال الحرة والقطاع الحكومي) وكانت هذه الفروق لصالح أفراد العينة الذين كان مجال عملهم القطاع الحكومي وهم الذين كانوا أكثر رضا عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي التي تضمنتها أداة الدراسة.

رابعاً: مدة تعاملك مع مصرف الراجحي

جدول (٤-١٢) اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق في مستويات رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً لمتغير مدة التعامل مع المصرف

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة Sig
الخدمات الأساسية للعميل	بين المجموعات	١٤٩٣,٠٦٨	٤	٣٧٣,٢٦٧	٦,١٠١	٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	١٢٧٢٥,٦٦٤	٢٠٨	٦١,١٨١		
العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي	بين المجموعات	٥٨٩,١٣٥	٤	١٤٧,٢٨٤	٢,٧٣٨	٠,٠٣٠
	داخل المجموعات	١١١٨٩,٣٥٣	٢٠٨	٥٣,٧٩٥		
عوامل الرضا عن الخدمات	بين المجموعات	٧٥٥,٧٤٠	٤	١٠٨,٩٣٥	١,٩٨٤	٠,٠٧٣
	داخل المجموعات	٤٦٢٢,١٧٥	٢٠٨	٤٦,٢٦٠		
قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى	بين المجموعات	٣٧٩,٥٧٧	٤	٣٤,٨٩٤	١,٤٠٦	٠,٠٦١
	داخل المجموعات	٨٢٠٥,١٩٣	٢٠٨	٣٩,٤٤٨		
الدرجة الكلية	بين المجموعات	١٠٨٧٧,١٦٩	٤	٢٧١٩,٢٩٢	٤,٨١٣	٠,٠٠١
	داخل المجموعات	١١٧٥١٤,٥٥٩	٢٠٨	٥٦٤,٩٧٤		

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

من الجدول (4-12) والذي يبين اختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق في مستويات رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً لمتغير مدة التعامل مع المصرف نجد أن قيم (F) لبعدي (عوامل الرضا عن الخدمات - قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى) كانت غير دالة إحصائياً كانت قيم مستويات دلالتها أكبر من (0.05) وبالتالي فإنه لا يوجد أثر لمتغير مدة التعامل مع مصرف الراجحي على رضا العملاء عن هاذين البعدين، بينما كانت قيم (F) لبعدي (الخدمات الأساسية للعميل - العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي) كانت دالة إحصائياً، حيث كانت قيم مستويات دلالتها أقل من (0.05) وبالتالي فإنه يوجد أثر لمتغير مدة التعامل مع مصرف الراجحي على رضا العملاء عن هاذين البعدين.

ولمعرفة مصلحة أو في اتجاه أي فئة من فئات متغير مدة التعامل مع البنك والفروق في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي، تم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة، والجدول التالي يبين النتائج:

جدول (٤-١٣) اختبار شيفيه لدلالة في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً لمتغير مدة تعاملهم

الأبعاد	الفئات	المقارنات	الفرق في المتوسط	مستوى دلالة الفروق (Sig)	
الخدمات الأساسية للعميل	أقل من عام	من ١-٣ أعوام	١,٤٦١٤٦	٠,٩٦٩	
		من ٤-٦ أعوام	٠,٤٥٣٣٣	١,٠٠٠	
		من ٧-٩ أعوام	٠,٧٧٧١٤	٠,٩٩٨	
		أكثر من ١٠ أعوام	٦,٣٠٥٧١(*)	٠,٠٢٠	
	من ١-٣ أعوام	أقل من عام	-١,٤٦١٤٦	٠,٩٦٩	
		من ٤-٦ أعوام	-١,٠٠٨١٣	٠,٩٨٧	
		من ٧-٩ أعوام	-٠,٦٨٤٣٢	٠,٩٩٧	
		أكثر من ١٠ أعوام	٤,٨٤٤٢٥(*)	٠,٠٤٥	
	من ٤-٦ أعوام	أقل من عام	-٠,٤٥٣٣٣	١,٠٠٠	
		من ١-٣ أعوام	١,٠٠٨١٣	٠,٩٨٧	
		من ٧-٩ أعوام	٠,٣٢٣٨١	١,٠٠٠	
		أكثر من ١٠ أعوام	٥,٨٥٢٣٨(*)	٠,٠٠٦	
	من ٧-٩ أعوام	أقل من عام	-٠,٧٧٧١٤	٠,٩٨٩	
		من ١-٣ أعوام	٠,٦٨٤٣٢	٠,٩٩٧	
		من ٤-٦ أعوام	-٠,٣٢٣٨١	١,٠٠٠	
		أكثر من ١٠ أعوام	٥,٥٢٨٥٧(*)	٠,٠٢٢	
		أكثر من ١٠ أعوام	أقل من عام	-٦,٣٠٥٧١(*)	٠,٠٢٠
		من ١-٣ أعوام	-٤,٨٤٤٢٥(*)	٠,٠٤٥	
		من ٤-٦ أعوام	(*) -٥,٨٥٢٣٨	٠,٠٠٦	
		من ٧-٩ أعوام	(*) -٥,٥٢٨٥٧	٠,٠٢٢	

العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع بنك الراجحي	أقل من عام	من ١-٣ أعوام	١,٣٩١٢٢	٠,٩٦٧
		من ٤-٦ أعوام	٠,٩١٦١٩	٠,٩٩٣
		من ٧-٩ أعوام	٢,٢١١٤٣	٠,٨٥٧
		أكثر من ١٠ أعوام	٤,٥١١٤٣	٠,١٤٢
	من ١-٣ أعوام	أقل من عام	-١,٣٩١٢٢	٠,٩٦٧
		من ٤-٦ أعوام	-٠,٤٧٥٠٣	٠,٩٩٩
		من ٧-٩ أعوام	٠,٨٢٠٢١	٠,٩٩٤
		أكثر من ١٠ أعوام	٣,١٢٠٢١	٠,٣٢٥
	من ٤-٦ أعوام	أقل من عام	-٠,٩١٦١٩	٠,٩٩٣
		من ١-٣ أعوام	٠,٤٧٥٠٣	٠,٩٩٩
		من ٧-٩ أعوام	١,٢٩٥٢٤	٠,٩٦٣
		أكثر من ١٠ أعوام	٣,٥٩٥٢٤	٠,١٨٢
	من ٧-٩ أعوام	أقل من عام	-٢,٢١١٤٣	٠,٨٥٧
		من ١-٣ أعوام	-٠,٨٢٠٢١	٠,٩٩٤

	من ٤-٦ أعوام	-١,٢٩٥٢٤	٠,٩٦٣
	أكثر من ١٠ أعوام	٢,٣٠٠٠٠	٠,٦٨٢
	أقل من عام	-٤,٥١١٤٣	٠,١٤٢
	من ١-٣ أعوام	-٣,١٢٠٢١	٠,٣٢٥
	من ٤-٦ أعوام	-٣,٥٩٥٢٤	٠,١٨٢
	من ٧-٩ أعوام	-٢,٣٠٠٠٠	٠,٦٨٢

* The mean difference is significant at the .٠٥ level.

المصدر: من البيانات المشار إليها في الدراسة

من الجدول (4-13) والذي يبين اختبار (Scheffe- Multiple Comparisons) للمقارنات المتعددة نجد أن المقارنات في رضا العملاء عن بعدي (الخدمات الأساسية للعميل - العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي) تبعا لمتغير مدة تعاملهم مع مصرف الراجحي سجلت فروقا موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) لصالح أفراد العينة الذين كانت مدة تعاملهم مع مصرف الراجحي أكثر من 10 أعوام، حيث كانوا الأكثر رضا ضمن عملاء مصرف الراجحي عن (الخدمات الأساسية للعميل - العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي).

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات الأساسية المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة عالي وذلك بمتوسط (3.85) وانحراف معياري (1.0924).
- أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات الأساسية من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة، والتي جاء مستوى الرضا عنها من قبل عملاء مصرف الراجحي بدرجة عالية جداً تمثلت في: المظهر الجذاب والتميز، والشعور بالأمان في التعامل مع المصرف، والمصادقية والتميز وانتشار فروع المصرف.
- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات ذات الاتجاه الواحد المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة عالي وذلك بمتوسط (3.81) وانحراف معياري (1.1019).
- أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات ذات الاتجاه الواحد المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة، والتي جاء مستوى الرضا عنها من قبل مصرف الراجحي بدرجة عالية جداً تمثلت في: أن الخدمات المقدمة من مصرف الراجحي متوافقة مع الشريعة الإسلامية، ووجود هيئة شرعية بالمصرف تعطي أريحية للعميل في التعامل مع المصرف.
- أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات ذات الاتجاه الواحد المقدمة لهم من مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة، والتي جاء مستوى الرضا عنها من قبل مصرف الراجحي بدرجة عالية تمثلت في: أن العقود الإسلامية في مصرف الراجحي واضحة وتخلوا من الشبهات، بالإضافة إلى أن الخدمات المتنوعة والمبتكرة في مصرف الراجحي شرعية.
- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تلبية الخدمات المقدمة من مصرف الراجحي لرغبات العملاء وتلبيتها لمتطلباتهم حسب وجهة نظر عملاء مصرف الراجحي فرع المدينة المنورة عالي وذلك بمتوسط (3.65) وانحراف معياري (1.2081).
- أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات المقدمة من مصرف الراجحي والتي جاء مستوى التلبية منها بدرجة عالية تمثلت في: يجب أغلب الموظفين على تساؤلاتي عن الخدمات ومدى مشروعيتها إجابة مرضية ومقنعة، وأنه في حالة عدم التأكد يقوم الموظف بمراجعة موقع الهيئة الشرعية للمصرف ومن ثم الإجابة مما يطمئن العميل ويضمن رضاه، بالإضافة إلى وجود مشرفين في قسم خدمة العملاء للإجابة عن كافة الأسئلة المتعلقة بمشروعية الخدمات مما يطمئن العميل ويضمن رضاه الأمر الذي يشعر العميل بأن هناك اهتماماً بمصلحته الشخصية من قبل موظفي.

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التنافسية بين مصرف الراجحي والمصارف الأخرى في تقديم الخدمات الجاذبة والمتميزة والغير متوقعة من قبل العملاء وخاصة الخدمات المصرفية الإسلامية وجهة نظر عملاء مصرف الراجحي عالية وذلك بمتوسط (3.75) وانحراف معياري (0.1317).
- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق في متوسطات مستويات رضا العملاء عن كل من (الخدمات الأساسية للعميل- عوامل الرضا عن الخدمات) وبالتالي فإنه لا يوجد أثر لمتغير الجنس على رضا العملاء عن هذه الأبعاد.
- أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك فروق في مستويات رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي تبعاً للجنس في كل من (العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي - قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى) وبالتالي وجود أثر لمتغير الجنس على رضا العملاء عن هذه الأبعاد، وهذه الفروق لصالح الذكور.
- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق في مستويات رضا العملاء عن كل من (العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي - قياس التنافسية في تقديم الخدمات مع المصارف الأخرى) تبعاً للمستوى التعليمي.
- أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد فروق في مستويات رضا العملاء عن كل من (الخدمات الأساسية للعميل - عوامل الرضا عن الخدمات) تبعاً للمستوى التعليمي لصالح أفراد العينة الذين كان مستواهم التعليمي (ماجستير ودبلوم).
- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لمتغير مجال العمل على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من مصرف الراجحي. لصالح أفراد العينة الذين كان مجال عملهم القطاع الحكومي.
- أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر لمتغير مدة التعامل مع مصرف الراجحي على رضا العملاء عن بعدي (الخدمات الأساسية للعميل - العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي) لصالح أفراد العينة الذين كانت مدة تعاملهم مع مصرف الراجحي أكثر من 10 أعوام، حيث كانوا الأكثر رضا ضمن عملاء مصرف الراجحي عن (الخدمات الأساسية للعميل - العوامل الجاذبة للعميل للتعامل مع مصرف الراجحي).

ثانياً: التوصيات

(أ) التوصيات العلمية:

- 1 . القيام بالدراسات الدورية من قبل مصرف الراجحي لقياس فعالية الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء مصرف الراجحي بفرع المدينة مما يضمن رضا العملاء والحفاظ عليهم خاصة أن توقعاتهم وخياراتهم تتفاوت من عميل لآخر فضلاً عن التطور المستمر في تقديم الخدمات للعملاء من قبل المصارف الأخرى.
- 2 الاهتمام بمقترحات العملاء والعمل على حل مشاكلهم ومعرفة الخدمات الجاذبة لهم. وذلك لان العملاء هم جوهر العملية التسويقية للخدمات المصرفية وخاصة الإسلامية.
- 3 . القيام بدراسات خاصة للتعرف على كيفية تطوير الخدمات المصرفية الإسلامية، لتتفوق على الخدمات المقدمة من البنوك التقليدية (الربوية) مما يميزها لتكون الخيار الأول لدى العميل.

4 . العمل على مواكبة التطور في الخدمات الإلكترونية والعالم الرقمي والمنصات الإلكترونية الإسلامية ونحوها والتي تقدم للعملاء التلبية الكاملة في التعاملات الرقمية المصرفية الحديثة من خلال فتح قنوات إلكترونية جديدة ومتطورة والعمل على تطوير القنوات الإلكترونية الموجودة فعلياً.

(ب) التوصيات العملية:

- 1 . الاهتمام بالفروع النسائية وتقديم خدمات خاصة تلائم مع احتياجات المرأة السعودية وخاصة في ظل الظروف الاقتصادية الحالية حيث أظهرت الدراسة أن نسبة الرضا في الفروع الرجالية أعلى.
- 2 . الاهتمام بالعملاء الجدد وقديم خدمات تشبع رغباتهم وتحقق طموحاتهم مما يضمن ولائهم واستمرارهم بالتعامل مع المصرف حيث أظهرت الدراسة رضا العملاء القدامى للمعاملين لأكثر من عشر سنوات مع المصرف.
- 3 . ابتكار المزيد من الخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية بالإضافة لتطوير الخدمات الموجودة بالمصرف حيث أظهرت الدراسة رضا العملاء عن الخدمات المبتكرة.
- 4 . الاهتمام بعملاء القطاع الخاص حيث أظهرت الدراسة أن عملاء القاعات الحكومية أكثر رضا عن الخدمات مما يدل على الاهتمام بهم دون غيرهم.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أبو فزعة، رشاد. (2015 م). اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبائن وقيمة الزبون دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التجارية في الأردن، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال.
- الباهي، صلاح الدين. (2016م). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الأردني الإسلامي عمان جامعة الشرق الأوسط كلية إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال.
- الحداد، عوض. (1999م). تسويق الخدمات المصرفية، مصدر: البيدان للطباعة والنشر.
- الرياضي، سامر. (2004م). أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء في البنك العربي " في مدينة الزرقاء.
- عبد القادر، سالم (2012م). دراسة ميدانية بعنوان: "العوامل المؤثرة في رضا العملاء عن خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين"، الجامعة الأردنية، عمادة البحث العلمي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال العدد 12 المجلد 8.
- السبي، صادق (2014م). دراسة تطبيقية بعنوان "قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من وجهة نظر العملاء " دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية في المملكة العربية السعودية، المملكة العربية السعودية، نجران، جامعة نجران.

عبد الله، سليمة (2005م). دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسويق، جامعة الحاج لخضر – باتنة، الجزائر.

شمخ، ساطع (2005م). العوامل المؤثرة في قرارات تسعير الخدمات في المصارف العاملة قطاع غزة "دراسة ميدانية"، مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية غزة.

الصميدي، محمد؛ يوسف، ردينة. (2005). التسويق المصرفي، دار المناهج، عمان، الأردن.

الصميدي، محمود؛ يوسف، ردينة. (2001م). التسويق المصرف مدخل استراتيجي كمي تحليلي، ط 1، عمان: دار المناهج للنشر، 49.

الطالب، صلاح (2010م). دراسة تحليلية بعنوان: "قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة الأردنية الهاشمية" – كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة جرش الأهلية، المملكة الأردنية الهاشمية

العباني، حنان (2016م). بشركة الخطوط الجوية الليبية عضو هيئة التدريس بقسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس العنوان: رضا العملاء عن الخدمات المقدمة وعلاقته بسلوكهم الشرائي: دراسة تطبيقية على مكاتب مبيعات فرع طرابلس بشركة الخطوط الجوية الليبية، مجلة الجامعي - النقابة العامة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي، ليبيا.

عبود، خالد (2012م). دراسة ميدانية بعنوان " قياس رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية" دراسة ميدانية على بنك سوريا الدولي الإسلامي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28، العدد الثاني.

العجارمة، تيسير (2005م). التسويق المصرفي، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

العساف، صالح بن حمد، (1427هـ). المدخل للبحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، ط 4، المملكة العربية السعودية، الرياض.

مرزوق، عبد العزيز (2011م). محددات الثقافة التسويقية وانعكاساتها على رضا العملاء دراسة على بنوك القطاع العام بمحافظة المنوفية، المجلة المصرية للدراسات التجارية – مصر، مجلد 35، العدد 3.

الملك، هاجر؛ علي، الطاهر. (2017م). جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العميل، دراسة ميدانية على بنك الصادرات، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 17.

ثانياً: المواقع الإلكترونية:

<http://www.alrajhibank.com.sa>

جميع الحقوق محفوظة © 2022، الباحث/ فايز لافي العنزي، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)

المدين المماطل (شرح المعيار رقم ثلاثة من المعايير الشرعية لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية)

Procrastinating Debtor: Explanation of Standard No three of the Shari'a Standards of the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions (AAOIFI)

إعداد الباحث/ عبد الله أيمن هلال

خطيب وواعظ، وزارة العدل والشئون الإسلامية، مملكة البحرين، ماجستير دراسات إسلامية، جامعة كفر الشيخ، جمهورية مصر العربية

Email: bdullaalhelaly@gmail.com

ملخص البحث:

يتناول البحث موضوع "المدين المماطل"، من خلال شرح المعيار الشرعي رقم (3)، الصادر عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية (أيوفي). حيث إن هذه المعايير تعد من أهم ما أنتجه الاجتهاد المعاصر في فقه المعاملات المالية، وقد بلغت إزاء الستين (60) معياراً، وحاز هذا العمل قبولاً واسعاً، ورتبة متقدمة في موضوعه، وبات في الواقع يُمثل مرجعيةً أوليةً لعمليات التمويل الإسلامي ومجال الرقابة الشرعية، حتى سعت كثير من الدول الإسلامية إلى الاعتماد الرسمي لهذه المعايير، وإلزام المؤسسات المالية الإسلامية بالعمل بها، حيث بات أكثر من عشرين دولة إسلامية تتبع المعايير الشرعية (أيوفي) بشكل كامل أو جزئي كدليل إرشادي. (انظر: هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية، 2022، اعتماد معايير الهيئة (أيوفي)، www.aaofi.com) وعلى الرغم من ذلك لم يوجد حتى الآن عملاً يتصدى لشرح نصوص هذا الإنتاج العلمي الضخم.

ومن أجل ذلك قام هذا البحث على شرح نص المعيار الثالث من المعايير الشرعية الخاص بموضوع "المدين المماطل"، شرحاً يبسط معانيه، ويبين حيثيات النظر والترجيح في الوقائع والمسائل التي تناولها في ضوء الشريعة الإسلامية والقانون والجوانب الفنية المصرفية. وقد اشتمل البحث على مقدمة ذكرت فيها سبب اختيار الموضوع وأهميته، والمحاور الرئيسية التي قام عليها البحث، ثم تطرقت إلى دراسة تلك الموضوعات بشيء من التفصيل، ثم اختتمت البحث بذكر أبرز النتائج التي توصل إليها.

الكلمات المفتاحية: المدين المماطل، الكفيل، المقاول (المتعهد)، التعويض، الشرط الجزائي، الجزاءات المعنوية، ثبوت المماطلة.

Procrastinating Debtor: Explanation of Standard No three of the Shari'a Standards of the Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions (AAOIFI)

Abstract:

The research deals with the topic of "debtors in procrastination", through the explanation of Shari'a Standard No. (3), issued by the Accounting and Auditing Organization for Financial Institutions (AAOIFI). Since these standards are among the most important products produced by contemporary jurisprudence in the jurisprudence of financial transactions, they have reached about sixty (60) standards. Many Islamic countries have sought to officially adopt these standards, and to oblige Islamic financial institutions to work with them, as more than twenty Islamic countries are now fully or partially following Shariah standards (AAOIFI) as a guideline. (Accounting and Auditing Organization for Financial Institutions, 2022, Adoption of the Authority's Standards (AAOIFI), www.aoifi.com) Despite that, there has been no work yet to address the texts of this huge scientific production.

For this reason, this research has been based on an explanation of the text of the third criterion of Sharia standards related to the issue of "the procrastinating debtor", an explanation that simplifies its meanings, and shows the rationale for consideration and weighting in the facts and issues that it dealt with in the light of Islamic Sharia, law and technical aspects of banking. The research included an introduction in which I mentioned the reason for choosing the topic and its importance, and the main themes on which the research was based.

Keywords: the procrastinating debtor, the guarantor, the contractor, compensation, the penalty clause, moral penalties, proving procrastination.

المقدمة:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، وعلى آله وصحبه الطاهرين، وبعد:

فإن الدين يُعتبر محرك أساسي للحياة الاقتصادية، حيث تعتمد المؤسسات المصرفية في تعاملها مع الشركات والأفراد على الدين كاستراتيجية.

وقد أباحت الشريعة الإسلامية التعامل بالدين، كما جاء في الكتاب العزيز: "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ" [البقرة:282]، وتعامل النبي صلى الله عليه وسلم بالدين، كما جاء في الصحيح عن عائشة رضي الله عنها: "أن النبي صلى الله عليه وسلم اشترى من يهودي طعاما ورهنه درعا (البخاري، 1995، صفحة 2916/41)" ولكن التعامل بنظام الدين يحمل مخاطر عظيمة تتعلق باحتمال تخلف المدين عن أداء التزاماته، لذلك قام التشريع الإسلامي على مجموعة من الركائز الأخلاقية التي تضبط التعامل بين الدائن والمدين، وتحافظ على حقوق كل طرف منهما، فشدد الشارع الحنيف على وجوب الوفاء بالعقود كما في قوله تعالى "يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ" [المائدة:1]، واستقبح من المدين تخلفه عن أداء الدين في موعده، كما ورد عن النبي صلى الله عليه وسلم: "لي الواجد يحل عرضه وعقوبته (الألباني، 1998، صفحة 261/10)"، وفي المقابل ألزم الدائن بإمهال المدين إذا تعسر، كما جاء في الكتاب العزيز: "وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ" [البقرة:280] وذلك وجه فريد لمعنى التكافل الاجتماعي في الشريعة الإسلامية.

وفي ضوء هذه الأصول ونظرا لأهمية هذا الموضوع يبقى من الضرورات الفقهية البحث في أحكام المدين المماطل والمسائل التي تتعلق بتخلفه عن الالتزامات الناتجة عن الدين، واضطراد النظر الفقهي في المسائل الخاصة بهذا الموضوع والمستجدات العصرية المتعلقة به.

وسوف يعالج البحث الأحكام الخاصة بموضوع "المدين المماطل" عن طريق المحاور الرئيسية التالية:

- 1- الحكم الشرعي لمماطلة المدين القادر على الوفاء.
- 2- التعويض على المدين المماطل عن طريق التعويض الاتفاقي (الشرط الجزائي).
- 3- التعويض على المدين المماطل عن طريق (التعويض القضائي).
- 4- التعويض على المدين المماطل عن طريق (التعويض القانوني).
- 5- الشرط الجزائي في العقود التي يكون موضوع الالتزام فيها غير الدين.
- 6- حكم اشتراط حلول الأقساط جميعها إذا تأخر المديدين المماطل عن السداد.
- 7- الجزاءات المعنوية للمماطلة.
- 8- الكفيل المماطل.
- 9- ثبوت المماطلة.

أهداف البحث:

- 1- العناية بشرح مفصل لنص المعيار رقم (3) من المعايير الشرعية الخاص بموضوع "المدين المماطل".
- 2- تحقيق المناط للمسائل التي قام عليها موضوع البحث، والتمهيد لتوسيع دائرة النظر والتداول لتلك الموضوعات.
- 3- بيان المستندات الشرعية التي اعتمد عليها المعيار في معالجة الأحكام الخاصة بالمدين المماطل.
- 4- يتضمن البحث الإجابة على العديد من الأسئلة التي ترد على موضوع "المدين المماطل"، ومن أبرز الأسئلة العامة التي يجاب عنها البحث:

- ما هي أوجه تفريق الفقه الإسلامي بين المدين القادر على الوفاء، والمدين المتعسر.
- ماهي أنواع "التنفيذ بطريق التعويض" في القانون، وما هو الرأي الشرعي في كل نوع.
- ماهي الجزاءات المادية والمعنوية المشروعة لمعاقبة المدين المماطل.

أهمية البحث:

يعتني التشريع الإسلامي عناية خاصة بأحكام المدين المماطل حيث لها تعلق أصيل بأحكام الربا، وحيث أنّ واقع التعاملات التجارية والمصرفية يقوم في أغلبه على الدين، فإن ذلك كله يوجه الانتباه إلى ضرورة بحث الأحكام الخاصة بالمدين المماطل، ووجهة نظر التشريع الإسلامي في ضمان حقوق الدائن إذا تخلف المدين عن سداد الالتزامات المتعلقة بالدين.

منهجية البحث:

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج التحليلي. وذلك من خلال التطرق للأحكام الشرعية التي نص عليها المعيار رقم (3) من المعايير الشرعية، من خلال بيان حيثيات النظر، والأدلة الشرعية التي تم الاستناد إليها، بالإضافة للإشارة (في الهامش) إلى نصوص المعتمدات في الفقه الإسلامي التي عالجت المبادئ الموضوعية للدراسة، وما يقابلها في التقنين المدني المصري، وبعض التقنينات المدنية العربية، قصدًا لتوسيع الأفق، وبسط حبل النظر من أجل التحريض على استئناف المراجعات الفقهية لاختيار الرأي الأحكم في الامتثال لنصوص الشارع ومقاصده، والأنجع في معالجة الواقع وتحقيق المصالح التي أتى من أجلها الشرع.

ويتضمن المعيار الثالث الخاص بموضوع "المدين المماطل" مجموعة من البنود التي تناولت الأحكام الخاصة بموضوعه، وقد تناول الباحث كل بند على حدة بشرح مفصل، من خلال وضع نص البند في إطار ملون باللون الأحمر، ثم يليه أسفله الشرح الخاص بالبند بخط ملون باللون الأسود.

1. نطاق المعيار:

يتناول هذا المعيار المدين المليء المماطل، والكفيل المليء المماطل، والمقاول أو المتعهد الذي يتأخر عن تنفيذ العمل فيصير مدينًا بمقتضى الشرط الجزائي. ولا يتناول المعيار المدين المعسر، أو المفلس، والمدين المتأخر عن سداد الدين لعذر شرعي.

تعريف المدين المماطل:

الدين/المدين (لغة):

الدال والياء والنون أصل واحد إليه يرجع فروعه كلها = وهو جنس من الانقياد والذل. (بن فارس، 1979)

- فالدين: الطاعة، والدين: الجزاء. - و الدَّيَّانُ: القَهَّارُ وقيل: الحاكم والقاضي، وهو فعَّال من دان الناس أي قَهَرَهُم على الطاعة، وهو من أسماء الله عز وجل. - و دِنْتُ الرجل: أَقْرَضْتُهُ فهو مَدِينٌ و مَدْيُونٌ. - و المَدِينُ: الذي يبيع بدين. (انظر: الزبيدي، 2001، صفحة 49/35)

المماطلة (لغة):

الميم والطاء واللام أصل صحيح يدل على مدَّ الشيء وإطالته، وقيل: "كل ممدود مَمَطُولٌ" - ومنه المَطْلُ في الحق والدَّيْن وهو تَطْوِيلُ العِدَّةِ التي يضرُّها الغريمُ للطالب يقال مَطَّلَهُ ومَطَّلَهُ بحقِّه. (بن منظور، لسان العرب، 1992، صفحة 625/11)

المدين المماطل (اصطلاحًا)

مفهوم الدين عند الحنفية: هو ما يثبت في الذمة بسبب يقتضي ثبوته. (مجلة الأحكام العدلية، المادة: 158) سواء كان نقدًا، ك مبلغ من النقود، أو ما في حكمه من الأشياء التي تثبت في الذمة كالمكيلات أو الموزونات أو المذروعات أو العدديات المتقاربة. ومنشؤه: إما معاوضة كثمن المبيع، أو إتلاف أو قرض، أي إن الدين قد لا يكون ثمنًا، والديون تقضى بأمثالها لا بأعيانها. والأصل في استعمال الدين: التعبير به عن الناحية السالبة في الالتزام النقدي أو ما في حكمه من الأموال المثلية التي تثبت في الذمة بسبب افتراض أو إتلاف. وقد يستعمل لفظ الدين للتعبير عن الناحية الإيجابية في الالتزام، أي ناحية الملتزم له، وهي "الحق". (الزحيلي، 2002، صفحة 174)

والدين في تعبير غير الحنفية (الجمهور): هو كل ما يثبت في الذمة من مال بسبب يقتضي ثبوته. وبه يتبين أن تعريف الدين عند الفقهاء متفق عليه، إلا أن المال عند الحنفية: هو الشيء المادي المحسوس الذي يمكن حيازته، وعند الجمهور أعم من ذلك، فيشمل الأموال المادية والحقوق والمنافع والديون. (هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، 2017، صفحة 108)

والمدين: اسم مفعول، وهو من لزمه الدين. والمماطل: هو المدين الموسر الذي امتنع عن أداء الدين الحال بدون عذر شرعي بعد المطالبة المعهودة. (الزرقا، المدخل إلى نظرية الالتزام، 2013، الصفحات 200-206)

ويتضح من التعريف السابق للدين أنّ الفیصل في التمييز بين الدين والعين هو التعلق بالذمة، فالدين يتعلق بذمة المدين، أمّا العين فلا تتعلّق بذمة المدين، بل يكون الحق عينياً كان أو شخصياً متعلقاً بالعين ذاتها = حيث أنّ الحق العيني والالتزام بالعين ينصبان على العين بالذات فأمكن أن يتعلّق الحق بالعين، ومثال ذلك إذا اشترى شخص أرضاً معروفة الحدود، فإن الملكية تحصل له بمجرد العقد، وتتعلق بعين المبيع ذاته لا شيء آخر وإن كان مماثلاً له أو أفضل منه.

أمّا الدين فمحله مبلغ من النقود أو جملة من الأشياء المثلية، ومن ثمّ تعذر أن يتعلّق الدين بعين معينة بالذات، فلم يبق إلاّ تعليقه بالذمة إذ هي محل الحقوق والواجبات جميعاً، ومثال ذلك إذا اقترض رجل من آخر ألف دينار، فيتعذر إلزامه برد الألف بعينها، وإنما يتعلّق بذمته رد مثل المبلغ.

2. الحكم الشرعي:

1.2. المدين المماطل:

1.1.2. تحريم مماطلة المدين القادر على وفاء الدين.

لا خلاف بين المسلمين في استقباح الظلم، ومماطلة المدين القادر على وفاء الدين ظلم بيّن. قال صلى الله عليه وسلم: "مطل (البخاري، 1995، صفحة 94/3)". الغني ظلم، فإذا أتبع أحدكم على مليء فليتبّع

2.1.2. لا يجوز اشتراط التعويض المالي نقدًا أو عيناً – وهو ما يسمى بالشرط الجزائي – على المدين إذا تأخر عن سداد الدين، سواء نص على مقدار التعويض أم لم ينص، وسواء كان التعويض عن الكسب الفائت (الفرصة الضائعة) أم عن تغيير العملة.

3.1.2. لا تجوز المطالبة القضائية للمدين المماطل، بالتعويض المالي نقدًا أو عيناً عن تأخر الدين.

لا يجوز اشتراط التعويض المالي على المدين إذا تأخر عن سداد الدين، سواء كان بالتعويض الاتفاقي (الشرط الجزائي) بأن يحدد في العقد قيمة تعويضية للضرر المحتمل وقوعه على الدائن إن تخلف مدينه عن الوفاء بالتزامه، أو كان بالتعويض القضائي من خلال المطالبة القضائية للمدين المماطل بالتعويض المالي عن تأخره في تنفيذ التزامه

وقبل اللجوء إلى تفصيلات هذه المسألة، فإن من المفيد أن نمهد ببعض المقدمات المهمة التي قد يؤدي تجاوزها إلى الوقوع في شيء من الخطأ:

(المقدمة الأولى) إن أبرز صور "التنفيذ بطريق التعويض"¹ في الفقه القانوني ثلاثة:

1 أصل هذه النظرية في التشريعات العربية مأخوذ من التشريع الفرنسي،(Exécution par équivalent · Dommagesintérêts)

- الصورة الأولى "التعويض القضائي" ويكون بأن يقيم الدائن على المدين دعوى قضائية يطالبه فيها بتنفيذ إلتزامه بعد أن يُعذره، فيطلب الدائن من القاضي تقدير الضرر الذي أصابه من جراء عدم تنفيذ المدين لالتزامه ومن جراء تأخره في هذا التنفيذ.²

- الصورة الثانية "التعويض القانوني" ويكون من خلال تحديد المشرّع بنص القانون لمقدار التعويض المستحق على تخلف أحد العاقدين عن التزاماته، ولا يقدم المشرّع على هذا الأمر إلا في حالات نادرة يقوم فيها مبرر قوي لمثل هذا الإجراء، ويكون هذا المبرر القوي ما يكافئ الضرر الذي ينجم عن انطواء نصوص تشريعية جامدة على مقادير معينة من التعويض، في حالات متنوعة قد تختلف ظروفها وقد يتفاوت الضرر الذي يقع في كل حالة منها، ومع ذلك يبقى مقدار التعويض عن هذا الضرر المتفاوت جامدًا في النص لا يتغير، كتحديد بعض التقنيات للتعويضات المقدره لإصابات العمل، أو أمراض المهنة، ولعل أبرز الأمثلة على هذه الصورة وأهمها هو التعويض القانوني عن الإلتزام بدفع مبلغ من النقود، حيث جعل القانون لفوائد رؤوس الأموال -تأخيرية كانت أو تعويضية- سعرًا قانونيًا وحد حدًا أقصى للفائدة الاتفاقية.³ (انظر: السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني المصري، ط1، الصفحات 880/2-882)

2 ورد في التقنين المدني المصري:

(م215) إذا استحال على المدين أن ينفذ الإلتزام عينا حكم عليه بالتعويض لعدم الوفاء بالتزامه، ما لم يثبت أن استحالة التنفيذ قد نشأت عن سبب أجنبي لا يد له فيه ويكون الحكم كذلك إذا تأخر المدين في تنفيذ التزامه.

(م221) (1) إذا لم يكن التعويض مقدرا في العقد أو بنص في القانون، فالقاضي هو الذي يقدره، ويشمل التعويض ما لحق الدائن من خسارة وما فاته من كسب، بشرط أن يكون هذا نتيجة طبيعية لعدم الوفاء بالإلتزام أو للتأخر في الوفاء به، ويعتبر الضرر نتيجة طبيعية إذا لم يكن في استطاعة الدائن أن يتوقاه ببذل جهد معقول.

(2) ومع ذلك إذا كان الإلتزام مصدره العقد، فلا يلتزم المدين الذي لم يرتكب غشا أو خطأ جسيما إلا بتعويض الضرر الذي كان يمكن توقعه عادة وقت التعاقد. =

= ويقابله في التقنينات المدنية العربية الأخرى: التقنين المدني السوري (م2016، 222) مطابقة، وفي التقنين المدني الليبي (م218، 224) مطابقة، وفي التقنين المدني العراقي (م255)، وفي التقنين المدني الأردني (م360، 363)، وفي تقنين المعاملات المدنية الإماراتي (م386، 389)، وفي التقنين المدني الكويتي (م293، 300)، وفي التقنين المدني البحريني (م216، 223).

3ورد في التقنين المدني المصري:

(م226) إذا كان محل الإلتزام مبلغا من النقود وكان معلوم المقدار وقت الطلب وتأخر المدين في الوفاء به، كان ملزما بأن يدفع للدائن على سبيل التعويض عن التأخر فوائد قدرها أربعة في المائة في المائة في المسائل المدنية وخمسة في المائة في المسائل التجارية وتسري هذه الفوائد تاريخ المطالبة القضائية بما أن لم يحدد الاتفاق أو العرف التجاري تاريخا آخر لسريانها، وهذا كله ما لم ينص القانون على غيره.

(م227) (1) يجوز للمتعاقد أن يتفقا على سعر آخر للفوائد سواء أكان ذلك في مقابل تأخير الوفاء أم في أية حالة أخرى تشترط فيها الفوائد، على ألا يزيد هذا السعر على سبعة في المائة فإذا اتفقا على هذا السعر وجب تخفيضها إلى سبعة في المائة وتعين رد دفع زائدا على هذا القدر (2) وكل عمولة أو منفعة، أيا كان نوعها اشترطها الدائن إذا زادت هي والفائدة المتفق عليها على الحد الأقصى المتقدم ذكره تعتبر فائدة مستترة وتكون قابلة للتخفيض، إذا ما ثبت أن هذه العمولة أو المنفعة لا تقابلها خدمة حقيقية يكون الدائن قد أداها ولا منفعة مشروعة.

(م228) لا يشترط لاستحقاق فوائد التأخير قانونية كانت أو اتفاقية أن يثبت الدائن ضرر لحقه من هذا التأخير.

- الصورة الثالثة "التعويض الاتفاقي أو الشرط الجزائي" وهو اتفاق المتعاقدين على تقدير سابق للمبلغ المستحق بتأخير تنفيذ الالتزام بعمل. ⁴ (هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، 2017، صفحة 108)

أي أن الدائن والمدين يعمدان إلى الاتفاق مقدما على تقدير هذا التعويض. فيتفقان على مقدار التعويض الذي يستحقه الدائن إذا لم يقم المدين بالالتزامه (وهذا هو التعويض عن عدم التنفيذ)، أو على مقدار التعويض الذي يستحقه الدائن إذا تأخر المدين في تنفيذ التزامه (وهذا هو التعويض عن التأخير). وهذا الاتفاق مقدما على التعويض يسمى بالشرط الجزائي. (السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني المصري، ط1، صفحة 851/2)

وسمي بالشرط الجزائي لأنه يوضع عادة كشرط ضمن شروط العقد الأصلي الذي يستحق التعويض على أساسه. ولكن لا شيء يمنع من أن يكون في اتفاق لاحق لهذا العقد، ولكن قبل وقوع الضرر الذي يقدر الشرط الجزائي التعويض منه، وذلك حتى لا يلتبس بالصلح أو التجديد. ⁵ (السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني المصري، ط1، صفحة 851/2)

ويقابله في التقنينات العربية الأخرى: التقنين المدني السوري المواد (227، 228، 229) مطابقة، وفي التقنين المدني العراقي المواد (171، 172، 173 فقرة أولى) مطابقة، وفي تقنين الموجبات والعقود اللبناني المادة (265) مطابقة، والتقنين المدني الليبي المواد (229، 230) مطابقة.

ومن الجدير بالذكر هنا أن قانون المراجعة العثماني (الصادر في 9 رجب سنة 1404 / 1926م) قد عمل على ذات المبدأ في هذه المسألة، وورد فيه:

"(المادة 1) قد عين الحد الأعظم للفوائد في جميع المداينات العادية والتجارية تسعة في المائة سنويًا اعتبارًا من تاريخ نشر هذا النظام.

(المادة 2) إن عقود الفوائد المنعقدة بحساب اثني عشر في المائة قبل تاريخ هذا النظام مرعية ومعتبرة حتى يوم إعلانه.

(المادة 3) إذا تبين وقوع عقد فائض بين الدائن والمدين زيادة على الحد النظامي إما بتصريح عن ذلك بموجب سند أو بثبوت الضم إلى رأس المال فإن مقدار الفائض ينخفض إلى تسعة بالمائة سنويًا. =

= (المادة 4) يجب ألا تتجاوز فوائد الافتراضات مقدار رأس المال مهما كان عدد السنين التي تمر عليها، وإن كافة الحكام ممنزوعون من الحكم بالفوائد التي تتجاوز رأس المال. " انتهى.

وما زال هذا القانون معمولًا به في بعض البلدان العربية، وصدر في الأردن قرار محكمة تمييز الحقوق رقم 288/1981 تاريخ 1981/6/13 ونص على التالي:

" إن نظام المراجعة العثماني النافذ المفعول في المملكة الأردنية الهاشمية حسب أحكام الدستور هو في حقيقته قانون وليس نظام، وكقانون خاص يتوجب مراعاة أحكامه عملاً بالفقرة الثانية من (المادة 1448) من القانون المدني."

4 وعرف التقنين المدني الفرنسي (م1229) الشرط الجزائي بأنه: "التعويض عن الأضرار التي سيتحملها أحد طرفي الالتزام بسبب عدم تنفيذ الالتزام الأصلي"

5 ورد في التقنين المصري المدني:

"(م223) يجوز للمتعاقد أن يحدد مقدماً قيمة التعويض بالنص عليها في العقد أو في اتفاق لاحق."

ويقابله في التقنينات المدنية العربية الأخرى: في التقنين المدني السوري المادة (م224) مطابقة، وفي التقنين المدني العراقي (م170) فقرة

أولى) مطابقة، وفي التقنين المدني الليبي (م226) مطابقة، وفي تقنين الموجبات والعقود اللبناني (م266) فقرة أولى).

(المقدمة الثانية) يُميز الشرط الجزائي عن باقي صور التعويض عن الضرر مجموعة من الخصائص أهمها خاصيتين:

- **الخاصة الأولى:** الشرط الجزائي من صفته أنه التزام تابع لا التزام أصيل، أما الالتزام الأصيل الذي يتبعه الالتزام بالشرط الجزائي فهو ما التزم به المدين أصلاً بالعقد أو بغيره من مصادر الالتزام، بمعنى أن الشرط الجزائي ليس هو السبب في استحقاق التعويض، فلا يتولد عنه التزام أصلي بالتعويض، ولكن يتولد عنه التزام تبعي بتقدير التعويض بمبلغ معين، ولذلك يقضي الفقه القانوني بامتناع اجتماع الشرط الجزائي عن عدم التنفيذ مع التنفيذ العيني، ولكن يجتمع مع التنفيذ العيني الشرط الجزائي عن التأخر في التنفيذ (السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني المصري، ط1، الصفحات 854/2-860)، بمعنى أن الدائن لا يستطيع أن يطالب المدين إلا بالالتزام الأصلي مادام تنفيذه ممكناً، وكذلك لا يجوز للمدين أن يعرض على الدائن إلا الالتزام الأصلي. وإنما يستطيع الدائن أن يطالب بالشرط الجزائي، ويستطيع المدين أن يعرضه على الدائن، إذا أصبح تنفيذ الالتزام الأصلي مستحيلاً بخطأ المدين.

وينبغي على ما تقدم أن الشرط الجزائي - كالتعويض - لا يعتبر التزاماً تخبيرياً ولا التزاماً بدلياً = فهو ليس بالتزام تخبيرى؛ لأن الدائن لا يستطيع أن يختار بين الالتزام الأصلي والشرط الجزائي فيطلب تنفيذ أيهما، بل هو لا يستطيع أن يطلب إلا تنفيذ الالتزام الأصلي ما دام هذا ممكناً. ولأن المدين هو أيضاً لا يملك هذا الخيار، بل هو لا يستطيع إلا أن يعرض تنفيذ الالتزام الأصلي ما أمكنه ذلك. والشرط الجزائي ليس بالتزام بدلي؛ لأن المدين لا يملك أن يعدل عن تنفيذ الالتزام الأصلي إذا كان ممكناً إلى تنفيذ الشرط الجزائي كبديل عن الالتزام الأصلي. (السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني المصري، ط1، صفحة 861/2)

وإنما الالتزام بالشرط الجزائي هو التزام تابع للالتزام الأصلي، يبقى ببقائه وينقضي بانقضائه، فإذا ما أصبح تنفيذ الالتزام الأصلي مستحيلاً بخطأ المدين، تغير محل الالتزام الأصلي وأصبح تعويضاً تكفل الشرط الجزائي بتقديره. (السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني المصري، ط1، صفحة 862/2)

ويظهر مما سبق أن الشرط الجزائي لا ينطوي على فكرة الجزاء أو العقوبة على النحو الذي قد يوحي به اسمه، فهو مجرد وسيلة للتعويض، ولا يُستحق إلا باستحقاق التعويض ذاته، وتوافر عناصر المسؤولية في مواجهة المدين، وهي الخطأ والضرر وعلاقة السببية، ويشترط كذلك لاستحقاقه أن يقوم الدائن بإعذار المدين، إلا في الحالات المعينة التي لا يشترط فيها الإعذار. (تناغو، 2009، الصفحات 249-250)

-**الخاصة الثانية:** أن القانون يُنظم التعويض عن الضرر الذي لحق بالدائن في حدود التعويض العادل، ويحمي الدائن من الغبن أو الغرر.⁶

6 ورد في التقنين المدني المصري:

1- (م 224) لا يكون التعويض الاتفاقي مستحقاً إذا أثبت المدين أن الدائن لم يلحقه أي ضرر

2- ويجوز للقاضي أن يخفض هذا التعويض إذا أثبت المدين أن التقدير كان مبالغاً فيه إلى درجة كبيرة، أو أن الالتزام الأصلي قد نفذ في جزء منه

حكم تعويض الدائن عن ماطلة المدين.

- لا يجوز شرعاً اشتراط التعويض المالي نقداً أو عيناً على المدين عوض تأخره عن سداد الدين، وبمعنى آخر لا يجوز (التعويض الاتفاقي/الشرط الجزائي) على المدين. لأنه صريح الربا، وهو ربا الجاهلية الذي نزل بتحريمه القرآن، وأجمع على حرمة المسلمون، قال تعالى: "الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ" [البقرة:275].

قال الإمام "ابن عبد البر":

" أجمع العلماء من السلف والخلف أن الربا الذي نزل القرآن بتحريمه هو أن يأخذ صاحب الدين لتأخير دينه بعد حلوله عوضاً عيناً أو عرضاً " (ابن عبد البر، ط2، صفحة 633/2)

وقال الإمام "ابن الخطاب":

"إذا التزم المدعى عليه للمدعي، أنه إن لم يوفه حقه في وقت كذا، فله عليه كذا وكذا، فهذا لا يختلف في بطلانه؛ لأنه صريح الربا، وسواء كان الشيء الملتزم به من جنس الدين أو غيره، وسواء كان شيئاً معيناً أو منفعة.. وحكم بعض قضاة المالكية الفضلاء بموجب الالتزام، وما أظنه إلا غفلة " (بن الخطاب، 1984، صفحة 176)

- ذهب المعيار أيضاً إلى عدم جواز المطالبة القضائية للمدين المماطل بالتعويض المالي نقداً أو عيناً عن تأخير الدين، وهو ما يُسمى في الفقه القانوني "التعويض القضائي"، بجامع المعنى الذي مُنع منه "التعويض القانوني/الشرط الجزائي".

- في المقابل، ذهب بعض الفقهاء المحدثون إلى جواز "التعويض القضائي" على المدين المماطل. بمعنى أن المدين إذا تأخر عن وفاء الدين في مواعده، فيجوز للدائن أن يدعيه أمام القضاء، ويجوز للقاضي أن يحكم له بالتعويض المالي المناسب عن الضرر اللاحق به من عدم تنفيذ المدين لالتزامه، استصحاباً للأصل بجواز عقوبة المدين المماطل، إذ للقاضي باتفاق العلماء تعزيز المدين الموسر المماطل بالحبس والمنع من السفر ونحو ذلك من العقوبات، لأن ماطلته ظلم يُحل العقوبة، قال عليه الصلاة والسلام: "لي الواجد يحل عرضه وعقوبته (الألباني، 1998، صفحة 261/10)"، ولم يوجد نص بمنع العقوبة المالية، فلا مانع.

3- ويقع باطلاً كل اتفاق بخالف أحكام الفقرتين السابقتين.

(م225) إذا جاوز الضرر قيمة التعويض الاتفاقي، فلا يجوز للدائن أن يطالب بأكثر من هذه القيمة إلا إذا ثبت أن المدين قد ارتكب غشاً أو خطأ جسيماً

وتقابل هذه المواد في التقنينات المدنية العربية الأخرى: في التقنين المدني السوري: المادتين (225،226)، وفي التقنين المدني العراقي المادة (170 الفقرتين 2،3)، وفي التقنين المدني الليبي المادتين (227،228)، وفي تقنين الموجبات والعقود اللبناني المادة (226 الفقرتين 2،3) والمادة (227)

ويجب هنا التمييز بين كلا المفهومين: "التعويض القانوني/الشرطي الجزائي" و"التعويض القضائي" - وقد سبق تفصيلهما- فقد يقع الخلط بينهما عند تحرير بعض الفتاوى المعاصرة، ومن ذلك ما ينسبه بعض الباحثين إلى الأستاذ مصطفى الزرقا عليه رحمة الله من القول بجواز (الشرط الجزائي) على المدين، وأظنه من الوهم، فحين التحقيق نجد أن الأستاذ الزرقا عليه رحمة الله قد رجح جواز "التعويض القضائي" للدائن، دون "التعويض الاتفاقي/الشرطي الجزائي". حتى أن بحثه المنشور جاء بعنوان "هل يُقبل شرعاً الحكم على المدين المماطل بالتعويض على الدائن؟" وقد ورد في خاتمة البحث ما نصه الآتي:

الخلاصة:

أولاً: إني أرى أن مبدأ تعويض الدائن عن ضرره نتيجة لتأخير المدين عن وفاء الدين في مواعده هو مبدأ مقبول فقهاً، ولا يوجد في نصوص الشريعة وأصولها ومقاصدها العامة ما يتنافى معه، بل بالعكس يوجد ما يؤيده ويوجبه. واستحقاق هذا التعويض على المدين مشروط بأن لا يكون له معذرة شرعية في هذا التأخير، بل يكون مليئاً مماًطلاً يستحق الوصف بأنه ظالم كالغاصب.

ثانياً: مرجع تقدير معذرة المدين من عدمها، وتقدير ضرر الدائن، يعود إلى القضاء في جميع الأحوال.

ولا يجوز الاتفاق مسبقاً بين الدائن والمدين على تحديد ضرر الدائن من تأخير الوفاء.

ثالثاً: تحدد المحكمة مقدار الضرر والتعويض عنه بما فات الدائن من ربح معتاد في طرق التجارة العامة بأدنى حدوده العادية لو أنه قبض دينه في مواعده واستثمره بالطرق المشروعة الحلال في الإسلام كالمضاربة والمزارعة ونحوهما، ولا عبرة لسعر الفوائد المصرفية وتعتمد المحكمة في هذه التقادير رأي أهل الخبرة في هذا الشأن.

هذا ما أراه في هذا الموضوع، وأرجو أن يكون صواباً موافقاً لروح الشريعة الإسلامية وفقهها الصحيح، والله سبحانه وتعالى أعلم." (الزرقا، هل يقبل شرعاً الحكم على المدين المماطل بالتعويض على الطائن؟، صفحة 112)

- هناك بعض الأنواع التي يعدها الفقه القانوني من جنس (الشرط الجزائي) ولكن لا يترتب عليها التعويض النقدي على المدين المماطل، وقد تكون من البدائل الجائزة كاشتراط حلول جميع أقساط الدين إذا تأخر المدين المماطل عن السداد، وسيأتي في البند (6/1/2).
- منع التشريع الإسلامي لشرط التعويض على المدين في العقود التي محل الالتزام فيها هو الدين، لا ينسحب بالضرورة إلى باقي العقود التي يختلف نوع الالتزام فيها، كالعقود التي تتضمن التزاماً بالعين كبيع العقار المعين، أو التزاماً بالعمل كعقد الاستصناع، أو غيره من أنواع الالتزام، كما سيأتي في البند (3/2) وشرحه.

4.1.2. يتحمل المدين المماطل مصروفات الدعوى كما يتحمل المصروفات التي غرمها الدائن من أجل تحصيل دينه.

يتحمل المدين المماطل المصروفات القضائية، والمصروفات الأخرى المتعلقة بالمماطلة؛ لأنه المتسبب فيها. (هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، 2017، صفحة 102) ورد في مجموع الفتاوى لشيخ الإسلام ابن تيمية: "وسئل عمَّن عليه دين فلم يوفه حتى طولب به عند الحاكم وغيره، وغرم أجره الرحلة. هل الغرم على المدين؟ أم لا؟ فأجاب: الحمد لله، إذا كان الذي عليه الحق قادراً على الوفاء ومطله حتى أحوجه إلى الشكاية فما غرمه بسبب ذلك فهو على الظالم المماطل؛ إذا غرمه على الوجه المعتاد." (بن تيمية، 1995، صفحة 24/3)

5.1.2. يحق للدائن طلب بيع الرهن لتسييله، كما يحق له أن يشترط تفويض المدين له ببيعه من أجل الاستيفاء من ثمنه، دون الرجوع إلى القضاء.

إذا تخلف المدين (المرتهن) عن السداد وقت حلول أجله، فللدائن (الراهن) طلب بيع الرهن لتسييله واستيفاء مستحقته وفقاً لطبيعة العقد. ويصح أن يشترط المدين (المرتهن) على الدائن (الراهن) تفويضه ببيع الرهن واستيفاء مستحقته إن لزمته؛ إذ ذلك من قبيل الوكالة ولا يتنافى ومقتضى العقد.⁷

6.1.2. يجوز اشتراط حلول جميع الأقساط جميعها إذا تأخر المدين المماطل عن سداد قسط منها. والأولى ألا يطبق هذا الشرط إلا بعد إشعار المدين ومضي مدة مناسبة وذلك ما لم توجد ظروف طارئة ينظر المعيار الشرعي رقم (5) البند (1/5). يصح اشتراط حلول الأقساط جميعها إذا تأخر المدين المماطل عن سداد قسط منها؛ لأن الأجل حق للمدين، فله التنازل عنه⁸، وكل شرط لم يخالف مقتضى العقد لزم، لقوله صلى الله عليه وسلم: "المسلمون عند شروطهم". وأما أولوية إشعار المدين قبل التمسك بشرط حلول الأقساط فهو من باب التذكير له وإعطائه مهلة مناسبة للسداد. (انظر: هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، 2017، صفحة 102) قال الإمام "الزيلعي":

"ولو قال: كلما دخل نجم، ولم تؤد فالمال حالّ صح، والمال يصير حالاً." (الزيلعي، 1984، صفحة 132/4)

7 قال شمس الأئمة "السرخسي" في المبسوط:

"للمرتهن أن يبيع الرهن إذا سلط عليه، وليس له أن يبيعه إذا لم يُسلط على ذلك." (78/21)

وقال الإمام "البيهوتي" في شرح المنتهى:

"ومن أبى وفاء دين حال عليه وقد أذن في بيع رهن ولم يرجع عن إنذه، بيع، أي باع الرهن المأذون له في بيعه من مرتهن أو غيره بإذنه، ووفّي مرتهن دينه من ثمنه x لأنه وكيل ربه وإلا يكن إذن في بيعه أو كان إذن ثم رجع لم يبيع ورفع الأمر لحاكم، فأجبر راهن على بيع رهن ليوفي من ثمنه أو على وفاء دين من غير رهن." (114/2)

8نقل "ابن عابدين" في حاشيته عن "الخانية": "لو قال المديون أبطلت الأجل أو تركته صار حالاً" (157/5)

ورود في قرار مجمع الفقه الإسلامي: (الدولي، قرار رقم 51 : 6/2 : ف1)

" يجوز شرعاً أن يشترط البائع بالأجل حلول الأقساط قبل مواعيدها، عند تأخر المدين عن أداء بعضها، ما دام المدين قد رضي بهذا الشرط عند التعاقد."

ويتوجه الانتباه إلى أنّ اشتراط حلول جميع الأقساط إذا تأخر المدين المماثل عن السداد، هو من جنس (الشرط الجزائي) في الفقه القانوني، إلا أنه قد جاز شرعاً؛ لأنه لا يترتب عليه استحداث تعويض مشروط على المدين كما هو المعنى الذي منع من أجله الشرط الجزائي.⁹

7.1.2. إذا كانت العين المباعة في حالات المرابحة قائمة بحالاتها التي كانت عليها، وكان المشتري مماتلاً في أداء الثمن، ثم أفلس، فإن البائع (المؤسسة) يحق له استرداد العين المباعة، بدلاً من الدخول في التفليسة.

إذا كانت العين المباعة في حالات المرابحة قائمة بحالاتها التي كانت عليها، وكان المشتري مماتلاً في أداء الثمن، ثم أفلس، فإن البائع (المؤسسة) يحق له استرداد العين المباعة، بدلاً من الدخول في التفليسة؛ لأن الأصل في التشريع الإسلامي أن الدائن إذا وجد سلعته في مال المفلس، كان أحق بها. قال صلى الله عليه وسلم: "أيا رجل باع متاعاً فأفلس الذي ابتاعه منه ولم يقبض الذي باعه من ثمنه شيئاً فوجده بعينه، فهو أحق به، وإن مات الذي ابتاعه فصاحب المتاع فيه أسوة الغرماء (بن أنس، 1985، صفحة 678/2)"، والحديث يدل على أن لصاحب المتاع أن يأخذ متاعه، ولا يحتاج إلى حكم حاكم (قاض). (انظر: الغرياني، 2002، صفحة 695/3)

لذلك ذهب الجمهور، إلى أنه لو باع سلعته، ولم يقبض ثمنها، وفلس المشتري = كان البائع أحق بسلعته، إن وجدها بعينها، ولا يشاركه فيها سائر الغرماء، سواء كانت السلعة باقية عند البائع، أو استلمها المشتري قبل إفلاسه. (الغرياني، 2002، صفحة 695/3)

وإذا وجد الدائن سلعته بعينها قد رهنها المفلس في دين عليه = فللدائن أن يفتكها من المرتهن، بدفع ما رُهننت به، ويحاصص الغرماء بما دفعه للمرتهن، وله أن يترك سلعته مرهونة عند المرتهن، ويحاصص بثمنها. (الغرياني، 2002، صفحة 695/3)

⁹ يقول الأستاذ "عبد الرزاق السنهوري" عليه رحمة الله:

" اشتراط حلول جميع أقساط الدين إذا تأخر الدين في دفع قسط منها هو أيضاً شرط جزائي ولكن من نوع مختلف، إذ هو هنا ليس مقداره معينة من النقود قدر به التعويض، بل هو تعجيل أقساط مؤجلة. ومثل ذلك ما قضت به محكمة استئناف مصر من أنه إذا اتفق المؤجر والمستأجر على أن يسلم المستأجر عند انتهاء إجارته الأطنان المؤجرة إليه خالية من الزراعة، وشرط في العقد تعويض المؤجر عن الإخلال بهذا الاتفاق بأن الزراعة التي عسى أن تكون قائمة عند انتهاء الإيجار تكون ملكاً للمؤجر، كان الاتفاق الأصلي محيطة وكان الشرط الجزائي صحيحاً معه." (الوسيط 852/2)

ولكن إذا تصرف المفلس قبل الفلاس في سلعة أحد الغرماء بالبيع، أو بأي وجه مشروع من وجوه المعاوضة، فإن الغريم صاحب السلعة إذا وجدها بعينها عند المشتري من المفلس = لا يحق له أخذ سلعته من المشتري لها، بل يكون كغيره أسوة الغرماء، لأن تصرف المفلس قبل الحجر عليه بالبيع، أو غيره، ماض، لا يرد. (الغرياني، 2002، صفحة 695/3)

8.1.2. يجوز أن ينص في عقود المداينة؛ مثل المرابحة على التزام المدين عند المماثلة بالتصدق بمبلغ أو نسبة من الدين بشرط أن يصرف ذلك في وجوه البر عن طريق المؤسسة بالتنسيق مع هيئة الرقابة الشرعية للمؤسسة.

يجوز أن ينص في عقود المداينة؛ مثل المرابحة على التزام المدين عند المماثلة بالتصدق بمبلغ أو نسبة من الدين؛ لأنه من قبيل الالتزام بالتبرع المعروف عند المالكية، فتجري عليه القاعدة المقررة بأن الوعد إن كان معلقاً بفعل يفعله الموعود (وهو ما يعبر عنه الفقهاء بقولهم: مقرونًا بسبب) ودخل الموعود في كلفة بناءً على هذا الوعد، فإنه يجب عليه الوفاء بهذا الوعد ديانة وقضاءً. وهذا القول جارٍ على معتمد المذهب المالكي، والمشهور عن الإمام مالك، وبه أفتى بعض أصحابه كابن القاسم، وسحنون، وجمع من الأئمة.¹⁰

2.2. الكفيل:

1.2.2. يحق للدائن مطالبة أي من الكفيل أو المدين مالم يشترط الكفيل مطالبة المدين أولاً.

2.2.2. يطبق على الكفيل المماطل كل ما ورد ذكره بالنسبة إلى المدين المماطل.

إذا تمت الكفالة كان للدائن أن يطالب الكفيل بأداء الدين عند حلوله عليه (دون أن يتقيد في ذلك بتعذر مطالبة الأصيل)، وله أيضاً مطالبة الأصيل كذلك عند حلول الدين عليه، فإذا كان حالاً عليهما كان له الخيار إن شاء طالب الكفيل بكل الدين وإن شاء طالب الأصيل به أيضاً، وإن شاء طالبهما به كله في وقت واحد، وإن شاء طالب كلا منهما بجزء منه دون أن يتقيد في ذلك بقيد من القيود، غير أنه لا يستوفي الدين إلا مرة واحدة من أحدهما أو منهما جميعاً، فلا يجوز له أن يستوفي كل الدين من كل منهما؛ إذ ليس له إلا دين واحد ولأن أداء واحد منهما يبرئ ذمة الآخر مما أدى. (الخفيف، 2000، صفحة 266)

3.2. المقاول أو المتعهد:

يجوز النص على الشرط الجزائي في عقود المقاولات وعقود الاستصناع وعقود التوريد. وفي حال المماطل عن أداء مبلغ الشرط الجزائي تطبق أحكام المدين المماطل ذات الصلة بالمقاول أو المتعهد. ويجوز حسم المبلغ من استحقاقات المقاول.

10 ورد في المعيار الشرعي رقم (49) الوعد والمواعدة:

" 6/3 الوعد بالتبرعات (مثل الهبة أو العارية) يجب إيفاؤه ديانة إلا لعذر، ولا يلزم قضاءً إلا إذا كان الوعد معلقاً بفعل يفعله الموعود له بناءً على ذلك الوعد، وفيه كلفة، فحينئذ يكون لازماً في القضاء أيضاً، مثل أن يقول لو اشتريت مني هذه البضاعة فأني سأهب لك بضاعة معينة أخرى، وجب عليه الوفاء بهذا الوعد ديانة وقضاءً."

سبق أن الشرط الجزائي لا يجوز في العقود التي يكون موضوع الالتزام فيها الدين؛ وأصل المنع أنه يستحيل إلى بيع الكالئ بالكالئ، فيبيع المدين ما عليه من دين، للدائن، بدين جديد وزيادة المحددة في الشرط الجزائي

وهذا المعنى غير موجود في العقود التي يكون محل الالتزام فيها التزامًا بالعمل كعقود المقاولات، وعقود الاستصناع، أو التزاما بالعين كعقود التوريد (حيث يتعهد الفرد أو الشركة بتوريد أشياء معينة) وكذلك عقد البيع على شيء معين، كبيع عقار.¹¹

11 جاء في ملحق (ب) مستند الأحكام الشرعية للمعيار الشرعي رقم (3) المدين المماطل:

"يجوز النص على الشرط الجزائي في عقود المقاولات والاستصناع والتوريد؛ لأنه من قبيل الشروط الصحيحة المقترنة بالعقد، فلا يحل الحرام، ولا يحرم الحلال؛ لقوله عليه الصلاة والسلام: "المسلمون عند شروطهم، إلا شرطاً أحل حراماً أو حرم حلالاً". ولقول شريح رحمه الله: "من شرط على نفسه طائعا غير مكره فهو عليه"، وقد صدر بشأن ذلك قرار مجمع الفقه الإسلامي الدولي ونصه: "يجوز أن يتضمن عقد الاستصناع شرطاً جزائياً بمقتضى ما اتفق عليه العاقدان، ما لم تكن هناك ظروف قاهرة"، ولأن الأصل في مذهب الإمام أحمد رحمه الله تعالى صحة الشروط المقترنة بالعقود، وهذا ما قرره هيئة كبار العلماء في المملكة العربية السعودية بالإجماع، وفيه: "فإن المجلس يقرر بالإجماع أن الشرط الجزائي الذي يجري اشتراطه في العقود شرط صحيح معتبر". ولا يخفى أن جواز اشتراطه هو في غير الالتزامات النقدية (الاستصناع والمقاولات). (المعايير الشرعية ص101)

وورد في فتوى "دار الإفتاء المصرية" لفضيلة الإمام الأكبر "محمد سيد طنطاوي":

"أجاز بعض الفقهاء الشرط الجزائي، وأوجب الوفاء به، ورتب عليه أثره من حيث المال المشروط؛ فقد نص الحنابلة في البيع على أن من اشترى شيئاً ودفع بعض ثمنه واستأجل لدفع الباقي فاشتراط فيه البائع أنه إن لم يدفع باقي الثمن عند حلول الأجل يصبح ما عجل من الثمن ملكاً للبائع؛ صح هذا الشرط وترتب عليه أثره، ويصير معجل الثمن ملكاً للبائع إن لم يقر المشتري بدفع الباقي في أجله المحدد، وقالوا: إن القاعدة عندهم في الشروط: "أنها جائزة في العقود من الطرفين، إلا شرطاً أحل حراماً أو حرم حلالاً، وإلا ما ورد الشرع بتحريمه بخصوصه". ومثل هذا الشرط لم يرد عن الشارع ما يحرمه، وما دام لم يحل حراماً ولم يحرم حلالاً فإنه يكون مشروعاً.

وجاء في التزامات الحطاب المالكي: أن الزوجة إذا اشترطت على زوجها في عقد النكاح أنه إذا تزوج عليها يلزم بدفع مبلغ كذا من المال إليها؛ صح الشرط ووجب الوفاء به، وإن تزوج عليها يلزم بدفع المال المشروط إليها. وهذا صريح في اعتبار الشرط الجزائي، ووجوب دفع المال المشروط لصاحب الشرط عند عدم الوفاء به. (فتوى رقم: 14564، 14 ديسمبر 1989)

ويقول فضيلة الشيخ "محمد تقي العثماني":

(يجوز الاتفاق في العقد على شرط جزائي بأن الصانع إن تأخر في تسليم المصنوع، فإنه ينقص من ثمنه جزء مقابل للتأخير.. ومن العلماء المعاصرين من رأى أنه أمر مستحدث، وليس في نصوص القرآن والسنة ما يمنعه، والأصل عندهم أن تكون العقود والشروط جائزة، ما لم يقر دليل من القرآن والسنة على حرمة. ومنهم من أجاز هذا الشرط قياساً على الإجارة، حيث يجوز عند جمع من الفقهاء أن يقول المستأجر للخياط: "إن خطته اليوم فيدرهم، وإن خطته غداً فينصف درهم". وهذا جائز عند أبي يوسف ومحمد وعند أحمد في رواية. ولا يجوز عند مالك والشافعي رحمهم الله تعالى، ويجب أجر المثل. وقال أبو حنيفة رحمه الله تعالى: إن خاطه اليوم فله درهم، وإن خاطه غداً لا يزداد على درهم، ولا ينقص عن نصف درهم. وأفتى شيخ مشايخنا التهانوي رحمه الله تعالى بقول أبي يوسف ومحمد رحمهما الله تعالى. ولا شك أن الحاجة داعية إلى مثل هذا الشرط في المقاولات، وبه جرى العمل فيها من غير تكبير، والله سبحانه أعلم.) (فقه البيوع على المذاهب الأربعة ج1 ص609)

4.2. الجزاءات المعنوية للمماظلة:

يحق للمؤسسة إدراج اسم المدين المماطل في قائمة العملاء غير المرغوب التعامل معهم (القائمة السوداء)، وتحذير المؤسسات الأخرى منه، سواء عند استفسارها عنه أم مباشرة بتبادل المؤسسات لتلك القوائم. لا تعتبر الشكوى من مماظلة المدين الموسر من الغيبة المحرمة، بل هو من قبيل التحوط من التعامل معه في المستقبل، وتحذير المؤسسات الأخرى منه يعد من قبيل الترشيده، والنصيحة الواجبة. وقد قال صلى الله عليه وسلم: "لِي الْوَاجِدُ، يُحَلِّ عَقُوبَتَهُ وَعَرْضُهُ (الألباني، 1998، صفحة 261/10)".

5.2. أحكام عامة:

1.5.2. يحق للمؤسسة تتبع أحوال المدين المماطل وتصرفاته المالية بكل الوسائل المشروعة والقانونية.

قد تقرر فقهاً بعض الأحكام لملازمة المدين المماطل، من أجل الاستيفاء مما قد يكون قد أخفاه عن الدائن. ومن ذلك جواز تتبع الدائن لأحوال المدين المماطل. وقد جاء في الحديث: "لي الواجد ظلم، يحل عقوبته وعرضه (الألباني، 1998، صفحة 261/10)" وفيه جواز ملازمته وشكايته ومطالبته بحقه، لحمل المماطل على الوفاء، وهو حق مشروع لأن أموال المدين تكون محلاً لضمان الدائن كما سيأتي في شرح البند (3/5/2).

2.5.2. لا مانع من قبول ما يقدمه المدين المماطل عند السداد من زيادة على الدين على ألا يكون هناك شرط مكتوب أو ملفوظ أو ملحوظ، أو عرف، أو تواطؤ على هذه الزيادة.

إنَّ إضافة زيادة على الدين، بمحض إرادة المدين من غير شرط أو عرف أو عادة هو من قبيل حسن الأداء امتثالاً بقوله تعالى "مَا عَلَى الْمُحْسِنِينَ مِنْ سَبِيلٍ" [التوبة: 91] وفي الحديث: "خيركم أحسنكم قضاءً (النيسابوري، 1955، صفحة 1225/3)". وكان النبي صلى الله عليه وسلم يوفي الدين أحياناً بأكثر منه. ويشترط لجواز ذلك ألا تشترط تلك الزيادة، وألا يكون هناك تعارف عليها، لأنه شرط ملحوظ، ولأن المعروف عرفاً كالمشروط شرطاً. ولا مانع من قبول ما يدفعه المدين من زيادة عمل بمقتضى الأدلة المذكورة.

3.5.2. يجوز أن تشترط المؤسسة في عقد المداينة أنه عند تأخر المدين عن السداد يحق للمؤسسة الاستيفاء من أي حسابات العميل لديها، سواء أكانت جارية أم استثمارية، وذلك دون الحصول على إذن من المدين إذا كانت الأرصدة من عملة الدين نفسه، أما إذا كانت مختلفة عنها فيجب تحديد سعر الصرف على أساس سعر السوق السائد في حينه.

هذا الشرط جائز في العقد لموافقته لمقتضاه، لأن الدائن حين يداين مدينه ويرضى معاملته يعتمد على أمرين: الأول ذمة مدينه، وأنه متى حل الدين سيجد من ضميره وازعاً يدفعه لسداد التزامه، والثاني على أملاك مدينه وأن فيها الوفاء بما التزمه المدين. فإن خاب ظن الدائن في الأولى ولم يف مدينه، كان من حقه استخلاص مستحقاته مما يملكه المدين سداداً لدينه، ذلك أن أموال المدين جميعاً تكون محلاً لضمان المدين

وفي التشريع الإسلامي كما التشريع القانوني يثبت للدائن حق الضمان العام على أملاك مدينه فالمدين حين التزم بالدين يكون قد قدم أملاكه من منقول وعقار حاضرة ومستقبله ضمانا لما التزم به.¹²

وينبني على ذلك أن أثر العقد كما ينصرف إلى العاقدين بالذات (فهما اللذان تعاقدا، وهما اللذان أرادا أن ينصرف أثر العقد إليهما) ينصرف أثر العقد كذلك إلى الدائنين لكل من العاقدين، وذلك بفضل القاعدة السابقة التي تقضي بأن جميع أموال المدين ضمان لدائنيه، فإذا تصرف المدين فزاد في ماله أو أنقصه، انصرف أثر هذا التصرف إلى الدائنين. (انظر: السنهاوري، مصادر الحق، ط1، صفحة 7/5) ذلك أن المدين إذا تصرف في عين مملوكة له فأخرجها عن ملكه، فإن هذه العين التي كانت قبل التصرف داخلة في مجموع ماله، وكانت تبعا لذلك ضامنة لدين الدائن، خرجت بالعقد الذي أبرمه عن ملكه، فخرجت تبعا لذلك من الضمان العام لدين الدائن. ومن هذا الطريق ينصرف أثر العقد الذي أبرمه المدين إلى الدائن: يخرج من ضمان الدائن. وينصرف أثر العقد إلى الدائن أيضا بطريق عكسي لو أن المدين أبرم عقدا أدخل بموجبه عينا في ملكه كأن اشتراها مثلا، فإن هذا العقد ينصرف أثره إلى الدائن هنا لا عن طريق نقص الضمان العام بخروج عين من ملك المدين، بل عن طريق زيادته بدخول عين في ملك المدين.

6.2. ثبوت الماطلة:

تثبت الماطلة إذا تأخر المدين عن السداد في الموعد المحدد بعد المطالبة المعهودة ما لم يثبت المدين إعساره.

إذا حل الأجل المحدد للسداد ولم يقم المدين بالسداد، فإن رجوع الدائن مباشرة على المدين بالمطالبة المعهودة تعد إعدارا للمدين، ويجب عليه تنفيذ التزامه، وكذلك فإن المطالبة القضائية ذاتها تعتبر إعدارا للمدين، فيجب على المدين أن يبادر إلى تنفيذ التزامه بمجرد أن توجه له المطالبة القضائية، وإلا كان مسئولاً عن التأخير. (انظر: السنهاوري، الوسيط في شرح القانون المدني المصري، ط1، صفحة 767/2)

ولكن إذا ثبت إعسار المدين، فيجب شرعاً إمهاله وإنظاره، وتأجيل مطالبته، حتى يتيسر له أداء ما عليه، لقوله تعالى "وإن كان ذو عسرة فنظرة إلى ميسرة" [البقرة: 280]، وقال عليه الصلاة والسلام: "من أنظر معسرا أظله الله في ظله يوم لا ظل إلا ظله." وقال صلى الله عليه وسلم: "من سره أن ينجيته الله من كرب يوم القيامة فلينفس عن معسر، أو يضع عنه". (انظر: هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، 2016)

الخاتمة والنتائج:

من خلال العرض المتقدم يمكن اختزال محصلة البحث في النتائج التالية:

12 ورد في التقنين المدني المصري (م234) "1-أموال المدين جميعها ضامنة للوفاء بديونه. 2- وجميع الدائنين متساوون في هذا الضمان إلا من كان له منهم حق التقدم طبقاً للقانون."، ويقابله في التقنين المدني العراقي (م260)، وفي التقنين المدني السوري (م235)، وفي التقنين المدني الليبي (م237)، وفي التقنين المدني الكويتي (م307)، وفي التقنين المدني الأردني (م365)، وفي تقنين الموجبات والعقود اللبناني (م268-275، 271).

- تحرم مماثلة المدين القادر على وفاء الدين.
- لا يجوز الشرط الجزائي في العقود التي يكون محل الالتزام فيها ديناً.
- يجوز الشرط الجزائي في العقود التي يكون محل الالتزام فيها عيناً أو عملاً، كعقود المقاولات والاستصناع والتوريد.
- يجوز اشتراط حلول الأقساط جميعاً إذا تأخر المدين المماطل عن سداد قسط منها.
- يجوز اشتراط أن يلتزم المدين عند المماثلة بالتصدق بمبلغ معين.
- يُطبق على الكفيل المماطل الأحكام الخاصة بالمدين المماطل.
- إذا ثبت إعسار المدين، فيجب شرعاً إمهاله وإنظاره.

قائمة المصادر والمراجع:

- أحمد بن فارس. (1979). معجم مقاييس اللغة. دمشق: دار الفكر.
- الصادق الغرياني. (2002). مدونة الفقه المالكي. الريان.
- تقي الدين بن تيمية. (1995). مجموع الفتاوى. الرياض: مجمع الملك فهد.
- جمال الدين بن منظور. (1992). لسان العرب. دار صادر.
- سمير عبدالسيد تناغو. (2009). أحكام الالتزام والإثبات. الوفاء.
- شمس الدين محمد بن الخطاب. (1984). تحرير الكلام في مسائل الالتزام. الغرب الإسلامي.
- عبدالرزاق السنهوري. (ط1). الوسيط في شرح القانون المدني المصري. بيروت: إحياء التراث العربي.
- عبدالرزاق السنهوري. (ط1). مصادر الحق. إحياء التراث العربي.
- علي الخفيف. (2000). الضمان في الفقه الإسلامي. الفكر العربي.
- علي حيدر. (1991). درر الحكام شرح مجلة الأحكام. الجيل.
- فخر الدين الزيلعي. (1984). تبيين الحقائق شرح كنز الدقائق. القاهرة: ط. الأميرية.
- مالك بن أنس. (1985). الموطأ. بيروت: إحياء التراث العربي.
- مجلة الأحكام العدلية، المادة: 158. (بلا تاريخ).
- مجمع الفقه الإسلامي الدولي. قرار بشأن البيع بالتقسيط رقم 51 : 6/2 : 1.
- محمد ابن عبد البر. (ط2). الكافي في فقه أهل المدينة. الرياض: مكتبة الرياض الحديثة.
- محمد بن إسماعيل البخاري. (1995). صحيح البخاري. ط. السلطانية.

محمد مرتضى الزبيدي. (2001). *تاج العروس من جواهر القاموس*. الكويت: المجلس الوطني للثقافة.

محمد ناصر الدين الألباني. (1998). *صحيح وضعيف النسائي*. الرياض: المعارف.

مسلم بن الحجاج النيسابوري. (1955). *صحيح مسلم*. عيسى البابي.

مصطفى الزرقا. (2013). *المدخل إلى نظرية الالتزام*. دار القلم.

مصطفى الزرقا. هل يقبل شرعا الحكم على المدين المماطل بالتعويض على الطائن؟ مجلة أبحاث الاقتصاد الإسلامي. العدد: 2، المجلد: 2.

هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية. (2016). *دراسات المعايير الشرعية، البحث رقم 2 التعويض عن الضرر من المدين المماطل لمحمد مصطفى الزحيلي*. دار الميمان.

هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية. (2017). *المعايير الشرعية، المعيار الشرعي رقم 3، ملحق ج مستندات الأحكام الشرعية*.

وهبة الزحيلي. (2002). *المعاملات المالية المعاصرة*. دمشق: دار الفكر.

جميع الحقوق محفوظة © 2022، الباحث/ عبد الله أيمن هلال، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)

الأوبئة في السنة النبوية (دراسة موضوعية)

Epidemics and Plagues in the Prophet's Sunnah (Objective Study)

إعداد الباحثة/ لمياء بنت سليمان بن وائل التويجري

ماجستير الحديث وعلومه، قسم الكتاب والسنة، كلية الدعوة وأصول الدين، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

Email: Lamia.ss.tt@gmail.com

المخلص:

هذا البحث تكلمت فيه عن الوباء والطاعون والمرض بالنسبة لتعريف المتقدمين والمتأخرين والفرق بينهما، أيضاً أصل نشأة كل منهم، وعلاقته بالسنة النبوية، وهل ورد وحدث في الزمن النبوي، وكيف تعامل معه النبي -ﷺ- والصحابة- رضوان الله عليهم-، أيضاً أنواع الأمراض بشكل عام والفرق بينها، وما هي أسبابها، وطرق الوقاية منها بشكل تأصيلي مستند على الكتاب والسنة النبوية، والجمع بينهما وبين العلم الحديث، وتم اختيار موضوع البحث للتعرف على الوباء والطاعون والمرض وطريقة نشأة كل منهم، والفرق بينهم؟، وماهي الخصائص، والتعرف على كيفية انتشار الوباء؟ وهل له مسببات، والتعرف على المنهج النبوي الصحيح عند نزول مثل هذه النوازل، والتأسي به في مواجهتها، انتشار كثير من الأوبئة والأمراض في الآونة الأخيرة مما يوجب دراسة موضوعية نبوية مؤصلة. وبالعلم هناك دراسات سابقة في ذات الموضوع وبحسب ما توصلت إليه أنها في غير إطار السنة النبوية -خصوصا-، وهذا البحث اعتمدت فيه على: المنهج الاستقرائي، التحليلي، وخطة البحث فيه: تحتوي على مقدمة، وثلاثة مباحث، وخاتمة.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها: أن الوباء لفظ يطلق على فساد عام ينتشر انتشار سريع ومتحد الأعراض، الوباء يمكن أن تحصل به العدوى والعكس، الأمراض السارية هي التي يكون فيها عامل عدائي ونوع منها يحصل به الوباء "الانتشار العام المفاجئ"؛ إذ أن بعضها تحصل به العدوى لكن تكون فردية فلا تكون وباء، أو يكون متوطن في إقليم معين دون غيره، الجانب الوقائي من الأمراض في المنهج النبوي مقدم على الجانب العلاجي، عند الرغبة في معرفة الدواء، لا بد من معرفة السبب وأصل المشكلة؛ للقدرة على حلها.

الكلمات المفتاحية: وباء، طاعون، مرض، كورونا، الفرق، أسباب، وقاية.

Epidemics and Plagues in the Prophet's Sunnah (Objective Study)

By: **Lamia Bint suliman Altwijri**

MA in Hadith and its Sciences, Department of Qur'an and Sunnah, College of Faculty of Da`wah and Usul al-Din, Umm Al-Qura University, KSA

E-mail: Lamia.ss.tt@gmail.com

Abstract

This paper discusses the definitions used by ancient and contemporary scholars to describe the concepts of the epidemic, plague and disease and the difference between definitions. It also tracks their origin and their relationship to the Sunnah, their concurrence in the Prophet's time, and how the Prophet (PBUH) and the Companions (RA) dealt with them. In addition, the paper examines the types of diseases in general and the differences between them along with their causes, and ways to prevent them in light of the Holy Qur'an and the Prophet's Sunnah and combined with modern science. The topic of the research was chosen to identify the epidemic, plague and disease, the way each of them originated, the difference between them?, What are the characteristics, and how does the epidemic spread? Does it have causes, recognize the correct prophetic approach when such calamities descend, and follow suit in confronting them, the spread of many epidemics and diseases in recent times, which necessitates an objective and rooted prophetic study. I have found that there are previous studies on the same topic though not within the framework of the Sunnah specifically. The study adopts the inductive-analytical approach, and its plan consists of an introduction, three chapters, and a conclusion. The study reached a set of results, most notably: that the epidemic is a term for general corruption that spreads rapidly and with uniform symptoms, the epidemic can cause infection and vice versa, communicable diseases are those in which there is a hostile factor, and the type of them in which the epidemic occurs is the "sudden general spread"; Since some of them are infected, but they are individual and do not become an epidemic, or they are endemic in a particular region without others. The preventive aspect of diseases in the Prophetic approach is presented over the curative aspect. When wanting to know the medicine, it is necessary to know the cause and the origin of the problem; to be able to solve it.

Keywords: Epidemic, Plague, Disease, Corona, Difference, Causes, Prevention.

المقدمة

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستعديه ونستغفره، ونعوذ بالله من شرور أنفسنا ومن سيئات أعمالنا، من يهده الله فلا مضل له، ومن يضلل فلا هادي له، وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمداً عبده ورسوله.
أما بعد؛

فإن من أعظم النعم على العباد بعد الهداية نعمة العافية والسلامة من الآفات والأمراض، بأن يكون الانسان سليم البدن قوي الجسد قائماً بزمam أموره، ومن شكر الله - ﷻ - على هذه النعمة عبادته على الوجه الذي يرضيه عناً، والحفاظ عليها من الآفات وما يكون سبباً في هلاكها فإن أغلب النعم إذا سُلبت يصعب إعادتها، وقد بين النبي - ﷺ - أن من اجتمع له العافية والأمن والقوت ليومه فقد حصل في يومه هذا على الدنيا بما فيها كما ورد في الحديث:

عن سلمة بن عبيد الله بن محصن الختمي، عن أبيه - ﷺ - قال: قال رسول الله - ﷺ -: (من أصبح منكم معافى في جسده آمناً في سربه عنده قوت يومه فكأنما حيزت له الدنيا)¹، وإن حصل بها ضرر فإن الإسلام جعل للخروج من ذلك الضرر أو المرض أموراً أوضحها في القرآن والسنة النبوية؛ إما بدفع الضرر قبل حدوثه، أو في رفعه عند وقوعه، وعلى ذلك فقد بين النبي - ﷺ - في القرآن والسنة ذلك المنهج، منها ما كان واقعا في زمنه - ﷺ - من طاعون المدائن، وكذلك ما كان في زمن عمر - ﷺ - عند وقوع طاعون عمواس وما بعده أيضاً في أزمنة الصحابة - رضوان الله عليهم - ومن بعدهم من السلف الصالح، وقياساً على ذلك ما حدث في زمننا هذا في مسألة مشابهة للطاعون وهو وباء كورونا أو ما يُسمى بـ "coved-19" وما كان بينهما من أمور مشتركة في الأحكام والنشأة والفرق بينهما، وهو ما بينته في هذا البحث وأسأل الله العون والتوفيق والقبول.

وقد اخترت هذا الموضوع لأسباب:

1. التعرف على الوباء والطاعون والمرض وطريقة نشأة كل منهم، والفرق بينهم؟ وماهي الخصائص؟
2. التعرف على كيفية انتشار الوباء؟ وهل له مسببات؟
3. التعرف على المنهج النبوي الصحيح عند نزول مثل هذه النوازل، والتأسي به في مواجهتها؟
4. انتشار كثير من الأحاديث الضعيفة بين أوساط الناس في أنها منسوبة إلى النبي صلى الله عليه وسلم أو التداوي بما يظن أنه من السنة؟
5. انتشار كثير من الأوبئة والأمراض في الآونة الأخيرة مما يوجب دراسة موضوعية نبوية مُوصلة.
6. إثراء المكتبة العلمية والباحثين بما ورد في السنة بما يخدم أصحابها.

¹ أخرجه وابن ماجه في سننه (أبواب الزهد، باب القناعة) (5 / 253) برقم: (4141) والترمذي في جامعه (أبواب الزهد عن رسول الله صلى الله عليه وسلم) (4 / 167) برقم: (2346) عن سلمه بن عبيدالله - وقيل عبدالله - الختمي مرسلًا.

أهداف البحث:

1. جمع الأحاديث الواردة في موضوع البحث وبيان الصحيح من الضعيف.
2. ذكر الأحاديث الواردة في الأوبئة والأمراض والطواعين والتفريق بين كل منها.
3. بيان النهج النبوي في التعامل مع الجائحات قبل وقوعها من الاحتياطات، وعند وقوعها من التسبب بالأسباب الشفاء، وبعد وقوعها لرفعها عن المصاب.
4. معرفة تاريخ هذه الأوبئة والطواعين ومتى نشأت؟
5. كيفية الحفاظ على النفس البشرية وكيف اعتنى الإسلام بحفظها؟

أهمية البحث:

انتشار الأمراض والأوبئة في الآونة الأخيرة، وتأثيرها على حياة الناس الدينية والدنيوية، مع عدم وجود دراسة موضوعية حديثة شاملة تخص الموضوع، وما يحصل في بعض المجتمعات من انتشار النصوص المنسوبة للسنة وهي ليست منها، أضف إلى ذلك إفادة الباحث والمكتبة العلمية في هذا الموضوع.

الدراسات السابقة:

- بعد البحث والتتبع لما كتب في الأمراض والأوبئة والطواعين وما له صلة بها، وجدت الآتي:

1- كتب ورسائل مختصرة تتكلم عن الطواعين والأحاديث والآثار الواردة فيها منها على سبيل المثال:

- الطواعين لابن أبي الدنيا

- بذل الماعون في فضل الطاعون لابن حجر العسقلاني.

- فنون المنون في الوباء والطاعون لـ يوسف بن حسن عبد الهادي (ابن المبرد) الحنبلي

- تحفة الراغبين في بيان أمر الطواعين لـ زكريا الأنصاري أبي يحيى

- وصف الدواء في كشف آفات الوباء لـ عبد الرحمن بن محمد البسامي؛ في الطب

- ما رواه الواعون في أخبار الطاعون لـ عبد الرحمن بن أبي بكر السيوطي

تقديم الكتب:

هذه الكتب والدراسات إنما هي عن الطواعين والأوبئة من ناحية التخريج للحديث وتوجيهه من ناحية فقهية، والأوبئة تختلف عن الطواعين.

2- بحث نُشر في مجلة علمية تحت عنوان: التدابير الشرعية للتعامل مع الأوبئة لـ د. عابد عبدالله الثبيتي الأستاذ

المشارك بكلية الشريعة بجامعة الطائف،

تخصص الدعوة والثقافة الإسلامية المجلد السادس من العدد السادس والثلاثين لمجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بالإسكندرية.

تقويم البحث: وهو بحث يتحدث عن التدابير والاحتياطات والتي شرعتها الشريعة الإسلامية بشكل عام من ناحية الثقافة الإسلامية وما يخص النظافة المجتمعية.

3- بحث بعنوان: الأحكام الفقهية المتعلقة بالأوبئة التي تصيب البشرية جمع ودراسة مقارنة لـ د. محمد الشاماني، وهو منشور بمجلة جامعة طيبة للآداب والعلوم الانسانية، السنة السابعة العدد 18 لعام 1440 هـ.

تقويم البحث: وهو بحث فقهي يهدف إلى دراسة الأحكام الفقهية مقارنة بين المذاهب الأربعة مع بيان الراجح حسب الاجتهاد.

3-رسالة ماجستير بعنوان: أحكام الأمراض المعدية في الفقه الإسلامي، لـ عبد الإله بن سعود بن ناصر السيف، تخصص فقه، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

تقويم البحث: تحدث فيه عن أحكام الأمراض المعدية والنوازل الحديثة من ناحية فقهية والفروق بينها وبين الطاعون وأحكام الحضانة للمصاب وغيرها.

4-رسالة ماجستير بعنوان: الأمراض المعدية وأثرها على العبادات لـ عبد القادر نوري فزع الجميلي، دراسة فقهية مقارنة من جامعة ال البيت الأردن بتاريخ 2019-4-29م.

تقويم الرسالة: تحدث فيه عن أثر الأمراض المعدية على العبادات المتمثلة بالصلاة والزكاة والحج في مجال فقه النوازل.

5-رسالة ماجستير بعنوان: توزيع الأمراض وانتشارية الأوبئة في المدينة المنورة، لـ إيمان بنت عبد الله بن محمد الصيدلاني.

وهي دراسة في الجغرافيا الطبية من جامعة طيبة كلية التربية للبنات عام 1430 هـ.

تقويم الرسالة: تحدثت فيها عن الأمراض والأوبئة وانتشارها في مجتمع المدينة المنورة من ناحية جغرافية.

وقد اعتمدت في هذا البحث: المنهج الاستقرائي، التحليلي، خطة البحث: تحتوي على مقدمة، وثلاثة مباحث، وخاتمة:

المبحث الأول: التعاريف، ويشتمل على ثلاثة مطالب وهي:

المطلب الأول: تعريف الوباء

المطلب الثاني: تعريف الطاعون

المطلب الثالث: تعريف المرض

المبحث الثاني: أنواع الأمراض والفرق بينها وبين الطاعون، ويشتمل على مطلبين وهي:

المطلب الأول: أنواع الأمراض

المطلب الثاني: الفرق بين الأمراض والطاعون

المبحث الثالث: أسباب الأوبئة والوقاية منها، ويحتوي على مطلبين، وهي:

المطلب الأول: أسباب الأوبئة

المطلب الثاني: الوقاية من الأوبئة

المبحث الأول: التعريف، ويشتمل على ثلاثة مطالب وهي:

المبحث الأول: تعريف الوباء:

لغة: من وبأ: وأرض وبيئة على وزن فعيلة، ووبئة على وزن فعلة، وموبوءة وموبئة: يعني كثيرة الوباء (1).

وأصل الوباء من وبأ وبأه موبوء وبئ، وجمع المهموز منه: أوباء، يقال: أوبأت الأرض فهي موبئة إذا مرضت، ووبئت فهي وبئة، ووبئت بضم الواو فهو موبوءة أي كثيرة الوباء (2)، و الوباء يهمز ولا يهمز، وجمع المقصور بلا همز: أوبية، وفي اصطلاح أهل اللغة: أن الوباء هو المرض العام (3).

تعريف العلماء:

عرف بعض العلماء (4) الوباء بأنه (طاعون)، وعرف ابن سينا (5) الوباء بأنه (نشأ عن فساد جوهر الهواء)، كما ذكر القاضي عياض (6) أن الوباء هو (مرض ولم يفصل)، وابن الأثير (7) مضيفاً على تعريف ابن سينا (بأن الوباء فساد الهواء الذي ينتج عنه فساد الأمزجة، ومعرفة الطاعون بأنه المرض العام)، وابن النفيس (8) ذكر أن الوباء (فساد الهواء مضيفاً سببه والذي هو الأسباب السماوية أو الأرضية)،

(1) ينظر (ابن منظور، 189/1)

(2) (الزبيدي، 478/1)

(3) كابن منظور وأبو بكر الرازي وأبي الفضل الزبيدي ينظر كتاب: مختار الصحاح، (1/332).

(4) كالداودي والخليل بن أحمد، ينظر (النوي، 370/14)

(5) ينظر (ابن سينا، 87/3)

(6) (السبتي، 1978، 277/2)

(7) ينظر (الجزري، 127/3)

(8) ينظر (لمحمد الحسيني، 478/1)

كما ذكر النووي⁽¹⁾ الوباء بتعريف مجمل بأن قال (أن الوباء هو مرض الكثيرين من الناس في جهة من الأرض دون سائر الجهات، يكون مخالفا للمعتاد من الأمراض في كثرته وانتشاره بين الناس وغيرها، يكون المرض نوعا واحدا بخلاف سائر الأوقات، فإن أمراضهم فيها مختلفة) وفي تعريف علم الطب الحديث أنه (مرض من الأمراض المعدية التي تنتشر بشكل مفاجئ وسريع، في مكان جغرافي محدد بشكل غير معتاد)⁽²⁾.

والذي يظهر بحسب ما توصلت إليه من تتبع لأقوال العلماء بأن الاختلاف في الألفاظ دون المعاني إذ أنّ بين غالبيتها ترادف وأن الوباء هو:

مرض من الأمراض المعدية التي تنتشر بشكل مفاجئ وسريع، في مكان جغرافي محدد بشكل غير معتاد، يكون مصدرها بشري أو حيواني، وأحيان تكون لأسباب سماوية قدرية أو موسمية لتقلبات الجو والتحويلات التي تكون بين الفصول.

كما ورد في حديث الذي يرويه جابر بن عبد الله - رضي الله عنه - قال: سمعت رسول الله - ﷺ - يقول: (غطوا الإناء، وأوكوا السقاء، فإن في السنة ليلة ينزل فيها وباء⁽³⁾)، لا يمر بإناء ليس عليه غطاء، أو سقاء ليس عليه وكاء، إلا نزل فيه من ذلك الوباء⁽⁴⁾.

فالوباء هو مرض من الأمراض المعدية السارية التي لها أعراض معينة محددة، تنتشر في مجتمع أو بيئة محددة وتكون محددة الأعراض، في أشخاص متعددين مختلفين من نفس البيئة أو المجتمع في ذات الوقت والزمن، يكون سببها ومنشؤها واحد، وليس بالضرورة أن يكون كل مرض معدٍ وباء والعكس صحيح⁽⁵⁾.

وجود الوباء في الزمن النبوي:

في هجرة الرسول - ﷺ - من مكة إلى الطائف ومن ثم المدينة كان معه الصحابة - رضي الله عنهم - وكان معروفا في الجاهلية أن المدينة بها وباء أو حمى منتشرة فيها وحينما دخلها الصحابة أصيب بعضهم بها كأبو بكر - رضي الله عنه - وبلال - رضي الله عنه - وغيرهما، وتعبوا منها فلما علم بذلك - ﷺ - دعا لهم وللمدينة ولأهلها بأن يرفع الله - سبحانه وتعالى -

(1) (النووي، 370/14)

(2) الأمراض المعدية والمستوطنة (2)

(3) وقد ذكر العلماء من أن تلك الليلة هي غالبا ما يوافق شهر كانون الأول والثاني، آخر شهر في السنة الميلادية، ينظر صحيح مسلم (6 / 107)، قال الجوهرى: والكانون والكانونة الموقد، والكانون المصطفى. والكانونان: شهران في قلب الشتاء، رومية: كانون الأول، وكانون الآخر؛ هكذا يسميهما أهل الروم. قال أبو منصور: وهذان الشهران عند العرب هما الهيران والهباران، وهما شهرا قماح وقماح / (ابن منظور، ج13/ص362).

(4) أخرجه أحمد في مسنده (6 / 3129) برقم: (15057) وعبد بن حميد في المنتخب من مسنده (1 / 345) برقم: (1140) ومسلم في صحيحه (كتاب الأشربة، باب الأمر بتغطية الإناء وإيكاء السقاء)، (6 / 107) برقم: (2014) من طريق القعقاع بن حكيم، عن جابر بن عبد الله مرفوعا.

(5) ينظر كتاب الأمراض المعدية والمستوطنة (2)

عنهم هذا الوباء، وأن يبارك بالمدينة وبمن سكنها وينقل ما بها إلى مهيبة⁽¹⁾ وهي " الجحفة " حالياً ميقات أهل العراق والشام ومصر، فاستجاب الله - عز وجل - له ذلك كما ورد في الحديث الذي ترويه عائشة -رضي الله عنها- أنها قالت: لما قدم رسول الله -ﷺ- وُعِكَ أبو بكر وبلال قالت: فدخلت عليهما، فقلت: يا أبت، كيف تجدك؟ ويا بلال، كيف تجدك؟ قالت: وكان أبو بكر إذا أخذته الحمى يقول:

كل امرئ مصبح في أهله والموت أدنى من شرك نعله

وكان بلال إذا ألقه عنه يرفع عقيرته فيقول:

ألا ليت شعري هل أبيتن ليلة بواد وحولي إذخر وجليل

وهل أردن يوماً مياه مجنة وهل تبدون لي شامة وطفيل

قال قالت عائشة: فجنّت رسول الله صلى الله عليه وسلم فأخبرته، فقال: (اللهم حبيب إلينا المدينة كحبنا مكة أو أشد (2) وصححها (3)، وبارك لنا (4) في صاعها (5) ومدها (6)، وانقل حماها فاجعلها بالجحفة) (7). وفي رواية أخرى بزيادة: (قال بلال -رضي الله عنه-: اللهم العن شيبه بن ربيعة، وعتبة بن ربيعة، وأمّية بن خلف، كما أخرجونا من أرضنا إلى أرض الوباء ثم قال رسول الله -ﷺ-: اللهم حبيب إلينا المدينة كحبنا مكة أو أشد، اللهم بارك لنا في صاعنا وفي مدنا، وصححها لنا، وانقل حماها إلى الجحفة قالت: و قدمننا المدينة وهي أوبأ أرض الله، قالت: فكان بطحان يجري نجلا (8)، تعني ماء أجنا (9). ويستفاد من ذلك أنّ دعوة النبي -ﷺ- مجابة كما اجاب الله - عز وجل - لنبيه بتحبيب المدينة وأن يبارك في ثمارها، وقد ظهر ذلك في نفس الكيل بحيث يكفي المد بها ما لا يكفيها بغيرها، وهو أمر محسوس لمن سكنها.

(1) مهيبة والجحفة: (الجحفة بالضم ثم السكون والفاء، موضع بين مكة والمدينة يقع شرق رابع مع ميل إلى الجنوب على مسافة 22 كيلا كانت قرية كبيرة ذات منبر على طريق المدينة من مكة على أربع مراحل وهي ميقات أهل مصر والشام إن لم يمروا على المدينة فإن مروا بالمدينة فميقاتهم ذو الحليفة وكان اسمها في الماضي مهيبة، الآن تُسمى الجحفة؛ وإنما سميت بذلك لأن السيل اجتحفها وحمل أهلها في بعض الأعوام وهي في طريق هجرة النبي -ﷺ- (-) ينظر (الحموي أبو عبد الله، ص 111/2) و (شُرَاب، ص 88).

(3) (صححها: من الوباء) ينظر (الزرقاني، ج 4/ص 363)

(4) (بارك: أنم وزد) (شرح الزرقاني، ج 4/ص 363)

(5) (صاعها: الصاع هو كيل يسع أربعة أمداد) كتاب النهاية في غريب الحديث والأثر، لابن الأثير (60/3)

(6) (مدها: وهو رطل وثلاث عند أهل الحجاز، فاستجاب الله تعالى له فطيب هواءها وترابها ومسكنها والعيش بها) ينظر (الجزري لابن الأثير، ج 3/ص 60)، (الزرقاني، ج 4/ص 363)

(7) أخرجه البخاري في صحيحه (كتاب فضائل المدينة، باب حدثنا مسدد)، (3 / 23) برقم: (1889)، و(كتاب مناقب الأنصار، باب مقدم النبي صلى الله عليه وسلم وأصحابه المدينة)، (5 / 66) برقم: (3926)، ومسلم في صحيحه (صحيح مسلم، كتاب الحج، باب الترغيب في سكنى المدينة والصبر على لأوائها) (4 / 118) برقم (1376) من طريق عائشة -رضي الله عنها-

(8) نجلا: (أي نزا، وهو الماء القليل، تعني وادي المدينة. ويجمع على أنجال) (الجزري، ج 5/ص 23)

(9) الأجن: (الماء المتغير الطعم واللون) ينظر (ابن منظور، ج 1/ص 61)

وكذلك الرؤيا التي رآها ابن عمر في المرأة الثائرة الرأس وأنها بمهيعة، فأولها رسول الله -ﷺ- أنها وباء المدينة؛ والرؤيا هي كما ذكرها ابن عمر -رضي الله عنه- للنبي -ﷺ- قال: (رأيت كأن امرأة سوداء ثائرة الرأس، خرجت من المدينة، حتى قامت بمهيعة وهي الجحفة فأولها رسول الله -ﷺ- أن وباء المدينة نقل إليها)(1).

المطلب الثاني: تعريف الطاعون

لغة: طاعون على وزن فاعول، فهو مَطْعُون، وطَعِين، إذا أصابه الطاعون، والجمع: طواعين، وهو لفظ مشتق من الطعن وهو القتل بالرماح، ونحر الدم وسفكه بحق أو بغير حق(2).

وقد ورد على نحوين في السنة النبوية بأن عرفه الرسول -ﷺ- أنه: يشبه الدمل يخرج من الأباط والمِراق كما روته عائشة -رضي الله عنها- عن النبي -ﷺ- قالت: ما الطاعون؟ قال: (غدة(3) كغدة البعير، المقيم بها كالشهيد، والفار منه كالفار من الزحف)(4).

وفي لفظ البزار: "قالت عائشة -رضي الله عنها-: قلت: يا رسول الله، هذا الطعن قد عرفناه، فما الطاعون؟ قال: (يشبه الدمل يخرج من الأباط والمِراق، وفيه تزكية أعمالهم، وهو لكل مسلم شهادة(5))، ولفظ آخر (الطاعون شهادة لأمتي، ووخز أعدائكم من الجن، يخرج في أباط الرجال ومِراقها، الفار منه كالفار من الزحف، والصابر عليه كالمجاهد في سبيل الله)(6). وهو داء يظهر على هيئة ورم وبائي سببه ميكروب يصيب الفئران -أعزكم الله- وبعض الحيوانات فتنتقله البراغيث إلى فئران أخرى أو إلى الإنسان.

(1) أخرجه البخاري في صحيحه (كتاب التعبير، باب إذا رأى أنه أخرج الشيء من كورة فأسكنه موضعاً آخر)، (9 / 42) برقم: (7038) من طريق عبد الله بن عمر -رضي الله عنه-.

(2) ينظر (أبو عبد الله الرازي، ج1/ص190).

(3) غدة: من غدد: الغُدَّةُ والغُدَّةُ: كل عقدة في جسد الإنسان أطاف بها شحم. والغُدَّةُ: التي في اللحم، الواحدة غدة وغددة. والغُدَّةُ والغُدَّةُ: كل قطعة صلبة بين العصب. والغُدَّةُ: السلعة يركبها الشحم. والغُدَّةُ: ما بين الشحم والسنام. والغُدَّةُ والغُدَّةُ: طاعون الإبل. (الجزري ابن الأثير، ج3/ص343) و(ابن منظور، ج11/ص15).

(4) أخرجه أحمد في مسنده (11 / 5930) برقم: (25165)، وأبو يعلى الموصلي في مسنده (7 / 397) برقم: (4408)، عن جعفر بن كيسان عن عمرة بنت قيس العدوية،

وأحمد في مسنده (11 / 6034) برقم (25658) عن جعفر بن كيسان عن معاذة بن عبد الله العدوية،

والطبراني في المعجم الأوسط (5/353) برقم (5531) عن عطاء عن عبد الله بن عمر،

وأبو يعلى بإسناد آخر (8 / 125) برقم: (4664) عن صاحب ليث بن أبي سليم عن عطاء، كلهم عن عائشة -رضي الله عنها- مرفوعاً. قال الهيثمي: رجال

أحمد ثقات وبقية الأسانيد حسان. مجمع الزوائد ومنبع الفوائد: (2 / 314)، وقال المنذري: (أسانيد حسان) عون المعبود شرح سنن أبي داود: (3 / 156).

(5) أورده الهيثمي في مجمع الزوائد ومنبع الفوائد (كتاب الجنائز، باب في الطاعون والثابت فيه والفار منه)، (2 / 314) برقم: (3869).

(6) أخرجه الطبراني في الأوسط (5/353) برقم: (5531) عن علي بن مسهر، عن يوسف بن ميمون، عن عطاء، عن ابن عمر، عن عائشة -رضي الله عنها-.

كما ورد في حقيقة سببه أنه وخز الجن في الحديث الذي رواه أبو موسى -رضي الله عنه- قال: قال رسول الله -ﷺ-:
(فناء أمتي بالطعن⁽¹⁾ والطاعون) فقيل: يا رسول الله، هذا الطعن قد عرفناه، فما الطاعون؟ قال: (وخز⁽²⁾ أعدائكم من الجن،
وفي كل شهداء)⁽³⁾ وبلطفة: (وفيه شهادة).

وقد عُبر عنه بالوخز: وهو الطعن إذا كان غير نافذ⁽⁴⁾، لأنه يكون من الداخل إلى خارج الجسد، بخلاف الطعن فإن
أثره يكون بالعكس، فيؤثر بالباطن أولاً ثم يؤثر في الظاهر، وهذا بخلاف طعن الإنس فإنه يقع من الظاهر إلى الباطن فيؤثر
في الظاهر أولاً ثم يؤثر في الباطن.

فيكون كأن الجني يوخز الإنسي من الداخل فتظهر علامة ذلك في الخارج دون أثر طعن عليه أو سفك لدمه من
الخارج وإنما على هيئة مقاربة للكدمات العميقة القوية، والله أعلم.

وقد عرّف العلماء من أهل اللغة والفقهاء والطب من أن الطاعون:

بما عرّفه ابن سينا ذكرًا (أنّ الطاعون مادة سمية تحدث وربما قاتلا، يحدث في المواضع الرخوة والمغابن⁽⁵⁾ من البدن،
مشيرًا إلى أماكنها الغالبة ما تكون تحت الإبط، أو خلف الأذن، أو عند الأرنبة)⁽⁶⁾، وعرفه ابن عبد البر (بأن الطاعون غدة
تخرج من المراق⁽⁷⁾ والآباط، وقد تخرج في الأيدي أو الأصابع وحيث شاء الله)⁽⁸⁾، وعرفه الباجي أبو الوليد بقوله أنه
(مرض يعم الكثير من الناس في جهة من الجهات، بخلاف المعتاد من أمراض الناس، ويكون مرضهم واحدًا بخلاف بقية
الأوقات فتكون الأمراض مختلفة)⁽⁹⁾، وقال أبو بكر ابن العربي (الطاعون هو الوجد الغالب الذي يطفئ الروح كالذبحة،

(1) الطعن: (القتل بالرمح)، (الجزري، ج 3 / ص 127)

(2) وخز: (وخزه بالرمح والخنجر يخزه وخزا: طعنه طعنا غير نافذ، وقيل: هو الطعن النافذ في جنب المطعون. وفي الحديث: فإنه وخز إخوانكم
من الجن؛ الوخز طعن ليس بنافذ) ينظر (ابن منظور، ج 5/ص 428).

(3) أخرجه الطيبلسي في مسنده (1 / 430) برقم: (536) عن زياد بن علاقة عن (رجل)، وأحمد في مسنده (8 / 4496) برقم: (19837) وأبو
يعلى في مسنده (13 / 194) برقم: (7226) من طريق زياد بن علاقة عن أسامة بن شريك، والحاكم في مستدرکه (كتاب الإيمان، الطاعون
شهادة) (1 / 50) برقم: (158) عن أبو بلج، عن أبو بكر بن أبو موسى -ﷺ- -

والبزار في مسنده (8 / 16) برقم: (2986) والطبراني في الأوسط (2 / 105) برقم: (1396) بطرق مختلفة عن زياد بن علاقة، عن يزيد بن
الحارث، كلهم عن أبي موسى الأشعري -ﷺ- - بلفظه ومعناه.

(4) ينظر (الرازي، ج 1 / ص 335).

(5) المغابن: (المغابن: الأرفاغ، وهي بواطن الأفخاذ عند الحوالب، جمع مغبن من غبن الثوب إذا ثناه وعطفه، وهي معاطف الجلد أيضا، وقيل:
المغابن الأرفاغ والآباط، واحدها مغبن). (ابن منظور، ج 13/ص 310)

(6) (ابن سينا، ج 3/ص 164-165)

(7) المراق: (مارق من أسفل البطن ولان)، (ابن منظور، ج 10/ص 342)

(8) ينظر الاستنكار الجامع لمذاهب فقهاء الأمصار وعلماء الأقطار (26 / 71)

(9) (الباجي، 1332، ج 7/ص 198)

وسُمي بذلك لعموم مصابه وسرعة قتله⁽¹⁾، وقد بين القاضي عياض أن أصل الطاعون (هو القروح الخارجة من الجسد)⁽²⁾، وابن الأثير موافقا أبو الوليد الباجي في أنّ الطاعون (هو المرض العام الذي يفسد له الهواء وتفسد به الأمزجة والأبدان)⁽³⁾، والنووي معرفًا الطاعون ووصفا حالاته (أن الطاعون بثر وورم واصفًا أنه مؤلم جدًا، يخرج مع لهب ويسود ما حوله أو يخضر أو يحمر حمرة شديدة بنفسجة كدرة، وأن من أعراضه حصول الخفقان والقيء، وأنه يخرج من الآباط والمراق، وقد يخرج في الأيدي والأصابع وسائد الجسد)⁽⁴⁾ ومن ثمّ ابن حجر الذي يشترك مع النووي بجزء من تعريفه من أنّ (الطاعون ورم ينشأ عن هيجان الدم أو انصباب الدم إلى عضو فيفسده)⁽⁵⁾ و الطب الحديث يعرفه بأنه (عدوى بكتيرية أصلها لدغ القوارض والبراغيث للإنسان أو لحيوان آخر، ومن ثم تمت ملامسة ذلك الحيوان للإنسان ونشأت عنها تلك البكتيريا، وأصل تلك العدوى البكتيرية هي النواقل من الحيوانات كالقوارض والفران والثدييات الصغيرة وبراغيثها عند ملامستها للإنسان أو عضها له، تنتقل بشكل مباشر له وتصيبه بالعدوى)⁽⁶⁾.

وعلى ذلك يمكن الجمع بين الأقوال من أن الظاهر في الطاعون:

أنّه مرض من الأمراض المعدية التي تكون من مادة سمية وهيجان في الدم، سواء كان ذلك من وخز الجن، أو لدغ البراغيث أو كلاهما، نتج عنهما بكتيريا في الدم، مما أدى إلى تحلل تلك البكتيريا وظهورها على شكل أورام في الجسد.

كما أن الطاعون عدوى بكتيرية نشأ عنها هيجان الدم تتسم بأنها معدية يمكن أن تؤدي إلى الوفاة، سببها بكتيريا حيوانية المصدر توجد عادة في بعض النواقل والقوارض (مثل: الفران) والثدييات الصغيرة وبراغيثها، يصاب البشر بعد عضهم بواسطة برغوث يحمل بكتيريا الطاعون أو عن طريق التعامل مع حيوان مصاب به، وتظهر على هيئة ورم وهو المقصد من قول رسول الله ﷺ - حينما سُئل عن وصفه فقال: (غدة كغدة البعير)، كما أن أصلها وخز الجن استشهاده بالحدِيث رسول الله ﷺ -: (وخز الجن) ولا معارضة بينه وبين الحديث السابق؛ لأن الأول يتحدث عن هيئتها والثاني عن منشأها، والحديث الثاني لا يمكن لعلماء الطب التنبؤ فيه، إذ أنه وحي فلا مجال فيه للاجتهاد، ولا طريق لاكتشافه عن طريق العلوم الدنيوية؛ لأنه أمر لا يدرك بالعقل، وإنما يعرف بالشارع، فتكلموا في ذلك على ما اقتضته قواعدهم.

وكتصنيف علمي يمكن أن يُصنف الطاعون بأنه نوع من أنواع الأوبئة و فرع عنها.

(1) عارضة الأحوذِي شرح صحيح الترمذِي (4/ 285)

(2) (السبتي، ج1/ص321)

(3) (الجزري، ج3/ص127)

(4) (النووي، ج3/ص187)

(5) (العسقلاني، ج10/ص189-190)

(6) ينظر موقع: وزارة الصحة السعودي:

#<https://www.moh.gov.sa/HealthAwareness/EducationalContent/Diseases/Infectious/Pages/011.aspx>

المطلب الثالث: تعريف المرض

لغة: المرض: اسم جنس، مَرَضٌ يَمْرَضُ مَرَضًا وَمَرَضًا فهو مريض ومارض، وهو السقم ضد الصحة، والمرض: إضلام الطبيعة، واضطرابها بعد صفاتها واعتدالها، مرض، كفرح، و كل ما خرج بالكائن الحي عن حد الصحة والاعتدال من علة، والتمريض: التوهين وحسن القيام على المريض، وتذرية الطعام⁽¹⁾.

اصطلاحا: حالة الانسان الخارجة عن الطبيعة الصحيحة التي خلقه الله عليها، بأن يكون أحد أعضاء الانسان أو بعضها بأضرار متفرقة فيتوقف أداء تلك الوظائف حتى تعافي الانسان، بناء على تلك الأعراض يفقد المريض القدرة على أداء بعض مهامه بشكل سليم أو كالذي كان معتادًا عليه.

وقد قسم العلماء المرض إلى قسمين:

مرض بدني: وهو المقصود بالتعريف وهو كما ورد في قوله تعالى: { لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَى حَرَجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرَجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرَجٌ ۗ وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ يُدْخِلْهُ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ ۗ وَمَنْ يَتَوَلَّ يَعْذِبْهُ عَذَابًا أَلِيمًا }⁽²⁾، وقوله تعالى: { أَيَّامًا مَعْدُودَاتٍ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ عَلَى سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ وَعَلَى الَّذِينَ يُطِيقُونَهُ فِدْيَةٌ طَعَامٍ مِسْكِينٍ ۗ فَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ ۗ وَأَنْ تَصُومُوا خَيْرٌ لَكُمْ ۗ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ }⁽³⁾.

مرض قلبي: مثل أمراض التي تطرأ على قلب المسلم من شبهات وشك وغيره، كما في قوله تعالى: { فِي قُلُوبِهِمْ مَرَضٌ فَزَادَهُمُ اللَّهُ مَرَضًا ۗ وَلَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ بِمَا كَانُوا يَكْذِبُونَ }⁽⁴⁾. وقوله تعالى: { وَأَمَّا الَّذِينَ فِي قُلُوبِهِمْ مَرَضٌ فَزَادَهُمْ رِجْسًا إِلَى رِجْسِهِمْ وَمَاتُوا وَهُمْ كَافِرُونَ }⁽⁵⁾.

والأمراض بالعموم تنقسم إلى أمراض يُرجى شفائها، وأمراض مميته، منها أمراض مُعْدِيَة، وأخرى غير مُعْدِيَة.

فالأعراض غير مُعْدِيَة: هي التي لا يحصل أثر لمن قام بمخالطة المريض أو المصاب من عدوى أو انتقال للمرض سواء عن طريق الملامسة أو المخالطة.

أمراض مُعْدِيَة: هي التي يحصل بها العدوى والانتشار والتي ورد بها أحاديث تحذر من مخالطة المجذوم مثلا وغيره

من الأمراض كما في حديث النبي -ﷺ-: (لا يوردن ممرض على مصح)⁽⁶⁾، وحديث: (فر من المجذوم فرارك من الأسد)⁽⁷⁾ وليس كل مرض معدي يعتبر وباء، لكن من خصائص الوباء العدوى.

(1) ينظر (الفيروز آبادي، ج 1 /ص 654) و(ابن منظور ج7/ص231).

(2) سورة الفتح:17

(3) سورة البقرة:184

(4) سورة البقرة:10

(5) سورة التوبة:125

(6) سبق تخريجه

(7) سبق تخريجه

الأخذ بأسباب الشفاء:

الأصل أن الانسان يحرص على صحته وعافيته ولا يوردها موارد الضرر، وإن حصل ضرر في المجتمع أو في البيئة، فينبغي العمل بكل ما يدفعه عنه وهو ما يُسمى بالطب الوقائي، وإن حصل للعبد وأصيب أو كان مريضاً فإنه يعمل بالسبب الذي يدفع عنه هذا البلاء وهو ما يُسمى بالطب العلاجي، وقد رغب الله - جل جلاله - بالتداوي وأمر به وإن كان الأمر راجع لإرادة الله إذ هو الشافي المعافي، كما قال تعالى: {وَإِذَا مَرِضْتُ فَهُوَ يَشْفِينِ} (1)، إلا أنه لا بد من فعل الأسباب الموصلة إلى العافية بإذنه - سبحانه وتعالى -، ويمكن بيان الأسباب على مسارين بحيث يكون التداوي:

بأسباب عقديّة: بالاعتقاد والقصد وما ينبغي للمسلم اعتقاده عند مرضه من تفويض ولجوء إليه سبحانه كما قال تعالى: { قَدْ كَانَتْ لَكُمْ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ فِي إِبْرَاهِيمَ وَالَّذِينَ مَعَهُ إِذْ قَالُوا لِقَوْمِهِمْ إِنَّا بُرَاءُ مِنْكُمْ وَمِمَّا تَعْبُدُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ كَفَرْنَا بِكُمْ وَبَدَا بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ الْعَدَاوَةُ وَالْبَغْضَاءُ أَبَدًا حَتَّى تُؤْمِنُوا بِاللَّهِ وَحَدَهُ إِلَّا قَوْلَ إِبْرَاهِيمَ لِأَبِيهِ لَأُبَيِّهَ لَأَسْتَغْفِرَنَّ لَكَ وَمَا أَمْلِكُ لَكَ مِنَ اللَّهِ مِنْ شَيْءٍ ۗ رَبَّنَا عَلَيْنَا نَوَكَلْنَا وَإِلَيْكَ أَنبْنَا وَإِلَيْكَ الْمَصِيرُ } (2).

بأسباب عملية: والأسباب العملية على جانبين:

الأول: الطب النبوي(3): وهو ما ورد عن رسول الله -ﷺ- من أحاديث وآثار توصي بالأخذ بأسباب الشفاء حماية له من الضرر أو رفعاً لما عليه من ضرر أو وجع، وهو يشتمل على نوعين وقائي وعلاجي.

في الجانب الوقائي(4): يكون بدعاء الله بان يديم عليه العافية ويسلمه من الشرور والآفات كما استعاذ -ﷺ- من الجنون والجذام وسيء الأسقام في الحديث الذي يرويه أنس -رضي الله عنه- أن النبي -ﷺ- كان يقول: (اللهم إني أعوذ بك من الجنون، والجذام، والبرص، وسيئ الأسقام)(5)

(1) سورة الشعراء:80

(2) سورة الممتحنة:4

(3) (الطب النبوي: هو ما ورد عن رسول الله - من قول أو فعل تنص على التداوي إما بالقرآن الكريم أو أدعية أو أعشاب نص على ذلك وحث عليها أو أوصى بها أحد من الصحابة -رضي الله عنهم- ليتداوى بها). ينظر (ابن القيم،ص9-11).

(4) الطب الوقائي:(هو علم المحافظة على الفرد والمجتمع في أحسن حالاته الصحية، وذلك عن طريق الوقاية من الأمراض قبل وقوعها، ومنع انتشار العدوى إذا وقعت، صيانة صحة الفرد بتحسين ظروف معيشتهم ومنع الحوادث وأسباب التوتر العصبي). ينظر رسالة: (ماهر الحولي، ص1).

(5) أخرجه الطيالسي في مسنده (3 / 499) برقم: (2120)، وابن أبي شيبة في مصنفه (7 / 454) برقم: (12161)، وأحمد في مسنده (5 / 2749) برقم: (13204) وأبو داود في سننه(كتاب الصلاة، باب في الاستعاذة)، (1 / 569) برقم: (1554)، والبخاري في مسنده (13 / 433) برقم: (7181) والنسائي في سننه (كتاب الاستعاذة، باب الاستعاذة من الجنون)، (1 / 1052) برقم: (5508 / 1) وأبو يعلى في مسنده (5 / 277) برقم: (2897)، ابن حبان في صحيحه (كتاب الرفائق، ذكر ما يستحب للمرء أن يتعوذ بالله جل وعلا من حدوث العاهات به)، (3 / 295) برقم: (1017) والطبراني في الصغير (1 / 198) برقم: (316)، والحاكم في مستدرکه (كتاب الدعاء والتكبير والتهليل والتسبيح والذكر، التعوذ

ومن الجانب العلاجي⁽¹⁾ منها: دعاء الله - جل جلاله - واللجوء إليه - سبحانه وتعالى - بأن يطرق العبد باب التضرع والدعاء، كما ورد عن عائشة - رضي الله عنها -: أن النبي - ﷺ - كان يعوذ بعض أهله يمسح بيده اليمنى ويقول: (اللهم رب الناس، أذهب الباس، اشفه وأنت الشافي، لا شفاء إلا شفاؤك، شفاء لا يغادر سقما)⁽²⁾، وغيره من الأمور التي نص النبي - ﷺ - بأنها سبب في الشفاء وهو باب كبير سأذكرها في مواضعها بإذن الله، منها التداوي بالقرآن وبالأدوية وأيضا ببعض الأعشاب الواردة في السنة لرفع البلاء، وأيضا الاكثار من الصدقة وتعهدها كما رغب النبي - ﷺ - بقوله - ﷺ -: (داووا مرضاكم بالصدقة، وحصنوا أموالكم بالزكاة، وأعدوا للبلاء الدعاء)⁽³⁾.

أيضا في فضل العسل وأنه شفاء ما جاء في قوله تعالى: {ثُمَّ كُلِي مِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ فَاسْلُكِي سُبُلَ رَبِّكِ ذُلُلًا يَخْرُجُ مِنْ بُطُونِهَا شَرَابٌ مُخْتَلِفٌ أَلْوَانُهُ فِيهِ شِفَاءٌ لِلنَّاسِ ۗ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَةً لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ} (4).

ثانياً: الطب الحديث: وهو ينقسم لأقسام:

طب وقائي، وطب علاجي، وطب بديل، وطب تأهيلي، والأولين هما محور حديثنا، إذ أن هذا التطبيب يعتمد على التراكيب الكيميائية، وهو يعتبر خلاصة ما توصل إليه العقل البشري من اكتشاف لدفع ورفع ما يقع على الانسان من بلاء، وينبغي للمسلم أن يبادر في استعمال ما فيه سبب في عافيته وشفائه،

من الجبن وغيره)، (1 / 530) برقم: (1950) من طريق همام بن يحيى، وحماد بن سلمة، وشيبان بن عبد الرحمن، وهشام الدستوائي، كلهم عن قتادة بن دعامة، عن أنس بن مالك - رضي الله عنه - مرفوعا.

وقد قال العلماء في قتادة أنه مدلس، وقال ابن حبان في "الثقات": (كان من علماء الناس بالقرآن والفقهاء، ومن حفاظ أهل زمانه، وكان مدلسا على قدر فيه) (5 / 322) كما قال ابن حجر في تعريف أهل التقديس: (كان حافظ عصره، وهو مشهور بالتدليس)، (ج 1 / ص 146).

(1) العلاجي: (وهو لفظ مشتق من العلاج: وهو إحداث الفعل بالجوارح والمداواة لدفع المرض، ينظر جامع العلوم في اصطلاحات الفنون المؤلف: عبد النبي بن عبد الرسول (267/2)، كما يمكن تعريفه: إصلاح صحة الانسان وحفظها وصيانتها عندما تصاب بأي مرض سواء كان مرضا جسديا أو نفسيا)، ينظر بحث: (محمد عبدالرزاق أسود، ص138)، كما يمكن تعريفه: هو العلم الذي يتحدث عن كيفية المحاولة والقدرة في السيطرة على المرض ورفع والتخلص منه، بهدف إزالة ما بالمصاب من أعراض وتبعات له، والوصول للحالة الطبيعية للإنسان واستقرار أداء الوظائف العضوية له.

(2) أخرجه البخاري في صحيحه (كتاب المرضى، باب دعاء العائد للمريض)، (7 / 121) برقم: (5675)، (كتاب الطب، باب رقية النبي صلى الله عليه وسلم)، (7 / 132) برقم: (5743) ومسلم في صحيحه (كتاب السلام، باب استحباب رقية المريض)، (7 / 15) برقم: (2191)، (كتاب السلام، باب استحباب رقية المريض)، (7 / 15) برقم: (2191) عن عائشة - رضي الله عنها.

(3) أخرجه الطبراني في الأوسط (2 / 274) برقم: (1963)، والبيهقي في سننه الكبير (كتاب الجنائز، باب وضع اليد على المريض والدعاء له بالشفاء)، (3 / 382) برقم: (6689) والطبراني في الكبير (10 / 128) برقم: (10196) عن عبدالله بن مسعود - رضي الله عنه - عن النبي - ﷺ - قال البيهقي سننه الكبرى: (وإنما يعرف هذا المتن عن الحسن البصري عن النبي صلى الله عليه وسلم مرسلا) (3 / 382).

(4) سورة النحل: 69

كما أن الإشادة بالعلاج بعموم الأسباب واردة في السنة النبوية كما ورد عن عبد الله بن مسعود -رضي الله عنه-، عن النبي -ﷺ- قال: (ما أنزل الله داء، إلا أنزل له شفاء) (1).

ومما يثبت أن هناك أمور يمكن الاستعانة بها بالعلوم الدنيوية والتي بها منفعة للمسلم ولم ترد في السنة وينبغي الاجتهاد في الوصول إليها بالعقل البشري أو العرف ما رواه أنس -رضي الله عنه- أن النبي -ﷺ- مر بقوم يلحقون، فقال -ﷺ-: (لو لم تفعلوا لصلح، قال: فخرج شيصا، فمر بهم فقال: ما لنخلكم؟ قالوا: قلت كذا وكذا. قال: أنتم أعلم بأمر دنياكم) (2). فإذا كان الأمر ليس فيه توجيه من الشريعة الإسلامية فيرجع به لأمر الدنيا؛ والله تعالى أعلم.

المبحث الثاني: أنواع الأمراض، والفرق بينها وبين الطاعون

المطلب الأول: أنواع الأمراض

وجود الأمراض ظاهرة في الخلقة البشرية وفي الكون عموما ما يدل على ذلك ما يرويه أبو هريرة -رضي الله عنه-، أن رسول الله -ﷺ- قال لأعرابي: (هل أخذتك أم ملدم؟ قال: يا رسول الله، وما أم ملدم؟ قال: حر يكون بين الجلد والدم. قال: يا رسول الله، ما وجدت هذا، قال: يا أعرابي، هل أخذك هذا الصداع؟ قال: يا رسول الله، وما الصداع؟ قال: عروق تضرب على الإنسان في رأسه، قال: ما وجدت هذا، فلما ولي، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: من أحب أن ينظر إلى رجل من أهل النار فلينظر إلى هذا) (3).

(1) أخرجه البخاري في صحيحه (كتاب الطب، باب ما أنزل الله داء إلا أنزل له شفاء)، (7 / 122) برقم: (5678) وابن أبي شيبة في مصنفه (كتاب الطب، من رخص في الدواء والطب)، (12 / 24) برقم: (23882)، وابن ماجه في سننه (أبواب الطب، باب ما أنزل الله داء إلا أنزل له شفاء)، (4 / 499) برقم: (3439) والبزار في مسنده (16 / 185) برقم: (9303)، والنسائي في سننه (كتاب الطب، الأمر بالدواء)، (7 / 79) برقم: (7513) عن أبو هريرة -رضي الله عنه- مرفوعا.

(2) أخرجه مسلم في صحيحه (كتاب الفضائل، باب وجوب امتثال ما قاله شرعا دون ما ذكره من معاش الدنيا) (7 / 95) برقم: (2363) وأبو يعلى في مسنده (6 / 198) برقم: (3480)، وابن حبان في صحيحه (المقدمة، ذكر البيان بأن قوله صلى الله عليه وسلم وإذا أمرتكم بشيء أراد به من أمور الدين لا من أمور الدنيا) (1 / 201) برقم: (22) عن عائشة -رضي الله عنه- وثابت بن أسلم، عن أنس بن مالك -رضي الله عنه-، عن النبي -ﷺ-.

(3) أخرجه أحمد في مسنده (2 / 1763) برقم: (8511) والبزار في مسنده (14 / 323) برقم: (7981) والنسائي في سننه (كتاب الطب، ثواب من يصرع)، (7 / 50) برقم: (7449) وأبو يعلى في مسنده (11 / 432) برقم: (6556) ابن حبان في صحيحه (كتاب الجنائز وما يتعلق بها مقدما أو مؤخرا، ذكر الإخبار عما يستحب للمسلم أن تعتربه العلل في بعض الأحوال) (7 / 178) برقم: (2916) من طريق محمد بن عمرو، عن أبي سلمة بن عبد الرحمن بن عوف عن أبي هريرة -رضي الله عنه-.

وأحمد في مسنده (2 / 1847) برقم: (8916) والحاكم في مستدركه (كتاب الجنائز، قصة أعرابي لم تأخذه الحمى والصداع قط) (1 / 347) برقم: (1287) من طريق نجيب بن عبد الرحمن، عن سعيد المقبري، عن أبي هريرة -رضي الله عنه-، وقال الحاكم في مستدركه: (أنه صحيح على شرط مسلم ولم يخرجه)، (1 / 347).

وما تزويه عائشة - ﷺ - قال: قال رسول الله - ﷺ -: (ما من مرض، أو وجع يصيب المؤمن إلا كان كفارة لذنوبه، حتى

الشوكة يشاكها، أو النكبة ينكبها)(1)

كما أنّ إحدى أساسيات رفع البلاء والمرض عن الانسان هو التشخيص الصحيح له، ومعرفة أصله ونشأته، ومن أي نوع هو، وإلى أي شيء ينتمي، وما يترتب عليه من مضاعفات، وما هي أبعاده الحياتية والاجتماعية، ليتم بعد ذلك مداواته ومعالجته بما يتناسب مع حالته، إذ أنّ نصف العلاج التشخيص الصحيح.

ووفقاً لذلك فقد قسم العلماء الأمراض إلى أنواع:

1) منها ما هو عَقْدِي: مرض يقدر في عقيدة المسلم من الشبهات الدينية والشك وغيرها.

2) منها ما هو مرض بدني "جسدي": في أعضاء الانسان وجسده، ويمكن تقسيمه إلى نوعين:

-مرض غير معدي: مثل داء السكري، والضغط، والسرطان، وغيرها.

-مرض تحصل به العدوى "معدي": وهو يمكن أن يكون وباء ويمكن أن يكون غير ذلك، وتختلف أسبابه، وتم تفصيل ذلك في مبحث: أنواع الأوبئة.

المطلب الثاني: الفرق بين وباء الطاعون وغيره من الأوبئة

وكما سبق أنّ من صور الأوبئة الطاعون وقد خُص بالذكر والاختصاص لما ورد له في السنة من أقوال وأوصاف تخصه عن غيره، وما يمتاز به عن غيره، وكيف تم التعامل معه، وما رُتب له من ثواب في الصبر عليه.

ووفقاً لذلك فإن أول ما يفارق به الطاعون عن غيره أن أصله وخز الجن ولدغ البراغيث الذي ينتج عنه بكتيريا تكون

في الدم فيحدث إثر ذلك هيجان الدم؛ مكوناً ورمًا ظاهرًا في الجسد وإن اختلفت مواضعه كما في حديث أبي موسى - ﷺ -

قال: قال رسول الله - ﷺ -: (فناء أمتي بالطعن والطاعون) فقيل: يا رسول الله، هذا الطعن قد عرفناه، فما الطاعون؟

قال: (وخز أعدائكم من الجن، وفي كل شهداء) وفي رواية (وفيه شهادة). (2)

(1) أخرجه البخاري في صحيحه كتاب (كتاب المرضى - باب ما جاء في كفارة المرض) (7 / 114) برقم: (5640) ومسلم في صحيحه (كتاب البر والصلة والآداب - باب ثواب المؤمن فيما يصيبه من مرض أو حزن) (8 / 14) برقم: (2572) وابن حبان في صحيحه (كتاب الجنائز وما يتعلق بها مقدما أو مؤخرا - باب ما جاء في الصبر وثواب الأمراض والأعراض - ذكر تكفير الله جل وعلا ذنوب المسلم في الدنيا بالأسقام والأوجاع) (7/188) برقم: (2925) واللفظ له، بطرق مختلفة عن الزهري، وهشام بن عروة، ويزيد بن عبدالله الكندي، عن عروة بن الزبير، عن عائشة - ﷺ - .

(2) أخرجه الطيالسي في مسنده (1 / 430) برقم: (536) عن زياد بن علاقة عن (رجل)، وأحمد في مسنده (8 / 4496) برقم: (19837) وأبو يعلى في مسنده (13 / 194) برقم: (7226) من طريق زياد بن علاقة عن أسامة بن شريك، والحاكم في مستدرکه (كتاب الإيمان، الطاعون شهادة) (1 / 50) برقم: (158) عن أبو بلج، عن أبو بكر بن أبو موسى

كما أن وباء الطاعون لا يدخل المدينة بأن خصها الله - عز وجل - بملائكة تحرسها على مداخلها وأبوابها، وإن دخلها وباء فهو لا يكون طاعوناً لما ورد في حديث رسول الله - ﷺ - الذي يرويه أبو هريرة - رضي الله عنه - قال: قال رسول الله - ﷺ -: (على أنقاب (1) المدينة ملائكة، لا يدخلها الطاعون ولا الدجال) (2).

كذلك الميِّت بالطاعون له أجر شهيد المعركة من الثواب في الآخرة، وإن لم يعامل في الدنيا بمعاملة الشهيد كعدم تغسيله وغيره، وإنما في الثواب الأخرى كما في حديث أنس - ﷺ - عن النبي - ﷺ -: قال: (الطاعون شهادة لكل مسلم) (3) وسيتم تفصيل ذلك في موضعه.

وينبغي العلم أن الطاعون وإن كان بلاء إلا أنه رحمة لهذه الأمة إذ أن الله - سبحانه وتعالى - حما هذا الأمة الإسلامية من أن يلبسهم شيعا ويذيق بعضهم بأس بعض وجعلها على هيئة طعن وطاعون وهي استجابة لدعوة نبي الله - ﷺ - حينما سأل الله - سبحانه وتعالى - بدعوات منها: ألا يلبسهم شيعا ويذيق بعضهم بأس بعض فمُنِع، فدعا الله بأن يجعلها على هذه الهيئة رحمة بهم وذلك ورد في الحديث الموقوف الذي يرويه أيوب، عن أبي قلابة قال: أن الطاعون وقع بالشام، فقال عمرو بن العاص: إن هذا الرجز قد وقع، ففروا منه في الشعاب والأودية. فبلغ ذلك معاذاً فلم يصدقه بالذي قال، فقال: بل هو شهادة ورحمة ودعوة نبيكم صلى الله عليه وسلم، اللهم أعط معاذاً وأهله نصيبهم من رحمتك.

قال أبو قلابة: فعرفت الشهادة وعرفت الرحمة، ولم أدر ما دعوة نبيكم، حتى أنبئت أن رسول الله صلى الله عليه وسلم بينما هو ذات ليلة يصلي إذ قال في دعائه: (حمى إذا أو طاعون، حمى إذا أو طاعون - ثلاث مرات، فلما أصبح قال له إنسان من أهله: يا رسول الله، لقد سمعتك الليلة تدعو بدعاء! قال: وسمعتة؟ قال: نعم. قال: إني سألت ربي عز وجل أن لا يهلك أمتي بسنة فأعطانيها، وسألته أن لا يسلط عليهم عدوا من غيرهم فيستبيحهم فأعطانيها، وسألته أن لا يلبسهم شيعا ويذيق بعضهم بأس بعض، فأبى علي أو قال: فمنعنيها فقلت: حمى إذا أو طاعونا، حمى إذا أو طاعونا، حمى إذا أو طاعونا ثلاث مرات) (4).

والبزار في مسنده (8 / 16) برقم: (2986) والطبراني في الأوسط (2 / 105) برقم: (1396) بطرق مختلفة عن زياد بن علاقة، عن يزيد بن الحارث، كلهم عن أبي موسى الأشعري بلفظه ومعناه.

(1) الأنقاب: (جمع نقب بفتح النون وهو جمع قلة وجمع الكثرة نقاب، وقال ابن وهب: الأنقاب مداخل المدينة، وقيل: هي أبوابها وفوهات طرقها التي يدخل إليها منها، وقال الداودي: هي الطرق التي يسلكها الناس) ينظر عمدة القاري شرح صحيح البخاري العيني (10/243).

(2) أخرجه البخاري في صحيحه (فضائل المدينة، باب لا يدخل الدجال المدينة)، (3 / 22) برقم: (1880) ومسلم في صحيحه (كتاب الحج، باب صيانة المدينة من دخول الطاعون والدجال إليها)، (4 / 120) برقم: (1379) من طريق دينار بن القيراط عن سعد بن أبي وقاص، ومن طريق دينار بن القيراط بطرق مختلفة، ونعيم بن عبد الله المجرم، كلهم عن أبي هريرة مرفوعاً.

(3) أخرجه البخاري في صحيحه (كتاب الجهاد والسير، باب الشهادة سبع سوى القتل)، (4 / 24) برقم: (2830) ومسلم في صحيحه (كتاب الإمارة، باب بيان الشهداء) (6 / 52) برقم: (1916) عن أنس بن مالك - رضي الله عنه -.

(4) أخرجه عبد الرزاق في مصنفه (11 / 149) برقم: (20164) من طريق معمر بن عتابة عن شرحبيل بن حسنة وعمرو بن العاص، وأحمد في مسنده (10/5200) برقم: (22564) من طريق اسماعيل بن أيوب عن أبو قلابة بالوقف واللفظ له،

وفي رواية أخرى مرفوعة عن يزيد بن خمير قال: سمعت شرحبيل بن شفعة يحدث عن عمرو بن العاص: أن الطاعون وقع، فقال عمرو بن العاص: إنه رجس، ففرقوا عنه، وقال شرحبيل بن حسنة: إني قد صحبت رسول الله صلى الله عليه وسلم، وعمرو أضل من جمل أهله، وربما قال شعبة: أضل من بغير أهله، وإنه قال: (إنها رحمة ربكم، ودعوة نبيكم، وموت الصالحين قبلكم، فاجتمعوا ولا تفرقوا عنه). قال: فبلغ ذلك عمرو بن العاص فقال: صدق (1).
والوباء لم ينص به على هذه التعاريف الأوصاف والله أعلم.

المبحث الثالث: أسباب نزول الأوبئة والوقاية منها

المطلب الأول: أسباب نزول الأوبئة

الأسباب تختلف من زمان لآخر ومن بيئة لأخرى، إذ يمكن أن تكون هناك أمور مشتركة منها ويُعلم حقيقتها وأخرى لا يعلم ما هو بحيث تكون من علم الغيب.

وتنقسم لثلاثة أقسام:

(1) أسباب شرعية

(2) أسباب طبية

(3) أسباب جغرافية

الأسباب الشرعية يمكن أن تكون:

أمور غيبية لا يعلم أمرها إلا الله - سبحانه وتعالى - كما في الحديث عن جابر بن عبد الله - رضي الله عنه - قال: سمعت رسول الله - صلى الله عليه وسلم - يقول: (غطوا الإناء، وأكوا السقاء، فإن في السنة ليلة ينزل فيها وباء، لا يمر بإناء ليس عليه غطاء، أو سقاء ليس

والحاكم في مستدرکه (كتاب معرفة الصحابة رضي الله تعالى عنهم، ذكر مناقب أحد الفقهاء الستة من الصحابة معاذ بن جبل رضي الله عنه، وفاة معاذ وآله كلهم من الجمعة إلى الجمعة) (3 / 271) برقم: (5222) من طريق ابن وهب عن عثمان بن العطاء عن أبيه عن معاذ بن جبل بالوقف، قال الهيثمي: (أبو قلابة لم يدرك معاذ بن جبل)، (الهيثمي، ج 2/ ص 311)، وقال ابن حجر في أبو قلابة: (ثقة فاضل، كثير الإرسال)، (العسقلاني، ج 1/ ص 508).

(1) أخرجه أحمد في مسنده (3986/7) رقم (18031) من طريق عفان بن مسلم عن شعبة بن الحجاج عن يزيد بن خمير عن شرحبيل بن شفعة عن عمرو بن العاص عن شرحبيل بن حسنة مرفوعاً، وقال ابن حجر بأنه: (حديث صحيح الإسناد)، (العسقلاني، ج 10/ ص 197).
وأخرجه أحمد في مسنده (3986/7) رقم (18032)، وابن حبان في صحيحه (كتاب الجنائز وما يتعلق بها مقدماً أو مؤخراً، باب ما جاء في الصبر وثواب الأمراض والأعراض، ذكر الإخبار بأن الوباء هو موت الصالحين قبلنا ورحمة الله جل وعلا على خلقه)، (215/7) رقم (2951)، والطبراني في الكبير (305/7) (7210)، كلهم عن شعبة بن الحجاج عن يزيد بن خمير عن شرحبيل بن شفعة عن شرحبيل بن حسنة بالرفع، وقال ابن حجر بأنه: (حديث صحيح الإسناد) فتح الباري شرح صحيح البخاري (197/10).
وكذلك أخرجه أحمد في مسنده (5185 / 10) رقم (22512) من طريق ثابت بن يزيد الأحول عن عاصم بن سليمان عن أبي المنيب عن شرحبيل بن حسنة.

عليه وكاء، إلا نزل فيه من ذلك الوباء(1).

أيضاً تكون الأوبئة ابتلاء واختبار للمسلم فهو سنة ثابتة ماضية من الله -تعالى- في جميع خلقه اختباراً لصدق إيمانهم كما قال تعالى: {أَحْسِبَ النَّاسُ أَنْ يُتْرَكُوا أَنْ يَقُولُوا آمَنَّا وَهُمْ لَا يُفْتَنُونَ} (2). وقال تعالى: {وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ ۗ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ} (3).

ويمكن أن تكون بسبب ارتكاب الذنوب والمعاصي واستفحالها وانتشارها فيكون على هيئة عقاب من الله - عز وجل - كما في الحديث الذي يرويه علي-رضي الله عنه- قال: ألا أخبركم بأفضل آية في كتاب الله، حدثنا بها رسول الله -ﷺ-: {وَمَا أَصَابَكُمْ مِنْ مُصِيبَةٍ فَبِمَا كَسَبَتْ أَيْدِيكُمْ وَيَعْفُو عَنْ كَثِيرٍ} (4) قال -ﷺ-: (سأفسرها لك يا علي: ما أصابك من مرض، أو عقوبة، أو بلاء في الدنيا فيما كسبت أيديكم، والله أكرم من أن يثني عليكم العقوبة في الآخرة، وما عفا الله عنه في الدنيا فالله أجل أن يعود بعد عفو(5)).

(1) أخرجه مسلم في صحيحه (كتاب الأشرية، باب الأمر بتغطية الإناء وإيكاء السقاء)، (6 / 107) برقم: (2014) وأحمد في مسنده (6 / 3129) برقم: (15057) وعبد بن حميد في المنتخب من مسنده (1 / 345) برقم: (1140) من طريق الليث بن سعد، عن يزيد بن عبد الله بن أسامة بن الهاد الليثي، عن يحيى بن سعيد، عن جعفر بن عبد الله بن الحكم، عن القعقاع بن حكيم، عن جابر بن عبد الله مرفوعاً.

(2) [سورة العنكبوت:2-3].

(3) [سورة البقرة:155].

(4) [سورة الشورى:30].

(5) أخرجه أحمد في مسنده (1 / 198) برقم: (659) والترمذي في جامعه (أبواب السفر، باب ما ذكر من التسمية عند دخول الخلاء)، (1 / 596) برقم: (606) وابن ماجه في سننه (أبواب الطهارة وسننها، باب ما يقول الرجل إذا دخل الخلاء)، (1 / 199) برقم: (297) والبخاري في مسنده (2 / 125) برقم: (482) أبو يعلى في مسنده (1 / 351) برقم: (453) والطحاوي في شرح مشكل الآثار (5 / 423) برقم: (2181) والطبراني في الأوسط (6 / 206) برقم: (6201) والطبراني في الصغير (1 / 50) برقم: (46) والدارقطني في سننه (كتاب الحدود والديات وغيره، في الأبواب إذا سرق يقطع)، (4 / 303) برقم: (3509) والحاكم في مستدركه (كتاب الإيمان، فائدة تعجيل العقوبة في الحدود)، (1 / 7) برقم: (13)، (كتاب التفسير، ما قل وكفى خير مما كثر وألهى)، (2 / 445) برقم: (3685) والبيهقي في سننه الكبير (كتاب الأشرية والحد فيها، باب الحدود كفارات)، (8 / 328) برقم: (17671) والضياء المقدسي في الأحاديث المختارة (من حديث أمير المؤمنين أبي الحسن علي بن أبي طالب، وهب بن عبد الله أبو جحيفة السوائي عن علي عليه السلام)، (2 / 384) برقم: (767)

بطرق مختلفة وهي: الحكم النصرى، ويونس بن أبو اسحاق، وعبد الملك بن أبي سليمان، وأبو حمزة ثابت الثمالي.

كلهم عن أبي اسحاق السبيعي، عن أبي جحيفة، عن علي -ﷺ- -

قال الدارقطني: (الصحيح عن أبي إسحاق عن أبي جحيفة، وقال عبد الملك بن أبي سليمان: عن أبي حمزة الثمالي، عن أبي إسحاق، عن أبي جحيفة موقوفاً، ورفع صحیح)، (الدارقطني، ج 3/ص 128). والبخاري هو من رواه موقوفاً في مسنده على أبي جحيفة: ينظر (2 / 125) برقم: (482)

وأخرجه أحمد في مسنده (1/198) برقم: (659)، أبو يعلى في مسنده (1/453) برقم: (608) عن الخضر بن قواس،

والحاكم في مستدركه (كتاب الحدود، أفضل آية في كتاب الله ما أصابكم من مصيبة) (4/388) برقم: (8258) عن أزر بن راشد، كلاهما عن أبي سحيلة، عن علي -ﷺ- -

أما الأسباب الطبية:

الأسباب الطبية تكون بحسب الناقل لها أيًا كان ذلك - هواء، ماء، حيوانات، ملامسة- والذي نتج عنها تلك الأوبئة باختلافها؛ بالمعلوم أن الأوبئة ترجع لأسباب هي (1):

فايروس: الفيروسات أصغر بكثير من الخلايا، والفيروسات في الواقع مجرد كبسولات تحتوي على مادة وراثية، ومن أجل التكاثر تغزو الفيروسات خلايا الجسم، وتسيطر على الآلية التي تجعل الخلايا تعمل، وغالبًا ما يتم تدمير الخلايا المضيفة في نهاية الأمر خلال هذه العملية، من الأوبئة الناتجة عن الفيروسات: فايروس إيبولا، الإيدز، كوفيد19.

بكتيريا: هي كائنات أحادية الخلية لا يمكن رؤيتها إلا بالمجهر، فهي صغيرة لدرجة أنك إذا وضعت الآلاف منها بجانب بعضها، فقد لا تملأ سوى طرف ممسحة القلم الرصاص.

من الأوبئة الناتجة عن البكتيريا: داء السل، والطاعون.

فطريات: هي مجموعة من الكائنات الحيّة المستقلة بذاتها، مثل: منها ما يكون في الغذاء كالكخميرة والفطر، ومنها ما يكون عن في المأكولات -أعزكم الله-.

كائنات أولية: الكائنات الأولية هي كائنات حية وحيدة الخلية تتميز بسلوك مشابه للحيوانات الصغيرة، تصطاد الميكروبات الأخرى وتجمعها لتتغذى عليها. تستوطن العديد من الكائنات الأولية القناة المعوية وهي غير ضارة. لكن هناك كائنات أولية أخرى تُسبب المرض، مثل: الملاريا، داء المقوسات.

ديدان طفيلية: تندرج الديدان الطفيلية ضمن الطفيليات الأكبر حجمًا، إذا دخلت هذه الطفيليات إلى الجسم، فإنها تستوطن في الأمعاء أو الرئتين أو الكبد أو الجلد أو الدماغ، حيث تعيش على العناصر الغذائية داخل الجسم.

الأسباب الجغرافية:

لها أسباب كثيرة منها تقلب فصول السنة، والحروب وما تخلفه من دمار وفساد، التلوث البيئي وضرره على الهواء، والكثافة السكانية في مدينة أو مقاطعة دون أخرى، أيضًا تدني وانخفاض مستوى النظافة في تلك المدن على المستوى الشخصي والمجتمعي، وما يخلفه الفقر إذا اجتمع مع هذه الأسباب (2).

(1) ينظر موقع مايو كلينيك: <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/infectious-diseases/in-depth/germs/art-20045289>

(2) ينظر (الحربش، الإنسان هو المسؤول الأول عن بداية وانتشار ونهاية الأوبئة، 2020، الجزيرة): <https://www.al-jazirah.com/2020/20200626/lp7.htm>

المطلب الثاني: الوقاية من الأوبئة

الوقاية هي تجنب كل ما يؤدي بالمرء إلى الخطر، أو ما يحدث ضرراً عليه وعلى نمط حياته السليم على الصعيد الاجتماعي والصحي وكما قيل الوقاية خير من العلاج، والابتعاد عن مواطن الخطر منهج نبوي وأساسي في انتظام الحياة واستقامتها، وشيء وجب العمل به كما قال تعالى: {وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ} (1).

كما أن تجنب الخطر والابتعاد عما يوجب المهالك يُسمى وقاية وحماية وهو ما سبق ذكره في الطب الوقائي كما ورد عن رسول الله -ﷺ-.

ويمكن تقسيم الوقاية من الأوبئة على ثلاثة جوانب:

1. الوقاية منها بالأذكار والأدعية.

2. الوقاية بالتحصن بالقرآن الكريم.

3. الوقاية بالأعشاب الوارد في السنة النبوية.

الوقاية من الأوبئة بالأذكار والأدعية: يكون بالاستعاذة بالله -ﷻ- وسؤاله العافية من جميع الأسقام والبلايا والمعافاة في الدين والدنيا والآخرة، وأن ينجيه من كل مكروه وبلية كما ورد عن قتادة عن أنس بن مالك -رضي الله عنه-، أن النبي -ﷺ- كان يقول: (اللهم إني أعوذ بك من البرص، والجنون، والجذام، وسيئ الأسقام). (2)

وكذلك ما ورد عن عبد الرحمن بن أبي بكرة أنه قال لأبيه: يا أبت، أسمعك تدعو كل غداة: (اللهم عافني في بدني، اللهم عافني في سمعي، اللهم عافني في بصري، لا إله إلا أنت - تعيدها ثلاثاً حين تصبح وثلاثاً حين تمسي، وتقول: (اللهم إني أعوذ بك من عذاب القبر، لا إله إلا أنت، تعيدها ثلاثاً حين تصبح وثلاثاً حين تمسي) قال: نعم يا بني، فإني سمعت رسول الله -ﷺ- يدعو بهن، فأحب أن أستن بسنته. (3)

كما ينبغي التحصن الدائم للنفس وما أنعم الله -ﷻ- به على عبده سواء كان في حضر أو سفر كما ورد عن خولة بنت

(1) [سورة البقرة: 195].

(2) سبق تخريجه.

(3) أخرجه الطيالسي في مسنده (2 / 199) برقم: (90) وابن أبي شيبعة في مصنفه (15 / 96) برقم: (29794) وأحمد في مسنده (9 / 4722) برقم: (20758)، وأبو داود في سننه (كتاب الأدب، باب ما يقول إذا أصبح)، (4 / 484) برقم: (5090) والنسائي في سننه (كتاب عمل اليوم والليلة، نوع آخر)، (9 / 14) برقم: (9766)، وابن حبان في صحيحه (كتاب الرقائق، ذكر وصف دعوات المكروب)، (3 / 250) برقم: (970) من طريق عبد الجليل بن عطية، عن جعفر بن ميمون، عن عبد الرحمن بن أبي بكرة عن أبيه نفع بن الحارث -رضي الله عنه- مرفوعاً. وقد حكم العلماء على الحديث، فقال أحمد: (ليس بالقوي)، والنسائي قال: (جعفر بن ميمون ليس بالقوي في الحديث) (15/9)، ابن حجر: (أن جعفر بن ميمون صدوق يخطئ).

حكيم السلمية- ﷺ - قالت: سمعت رسول الله -ﷺ- يقول: (من نزل منزلاً، ثم قال: أعوذ بكلمات الله التامات من شر ما خلق لم يضره شيء حتى يرتحل من منزله ذلك)⁽¹⁾.

وفي رواية عن أبي هريرة-رضي الله عنه- عن النبي -ﷺ- قال: (من قال حين يمسي ثلاث مرات أعوذ بكلمات الله التامات (2) من شر ما خلق، لم يضره حمة تلك الليلة)⁽³⁾.

الوقاية بالتحصن بالقرآن الكريم: القرآن هو أفضل وأقوى ما يمكن التحصن به فهو كلام الله -ﷻ- المنزل على نبيه -ﷺ- فهو شفاء من كل داء ودافع كل بلاء، وخير ما يُتَّحَصَّنُ ويتداوى به، ومما نصت عليه السنة النبوية في الأحاديث عن النبي -ﷺ- المعوذتين "سورة الفلق- الناس" والإخلاص، ورد بهم أحاديث كثيرة من أنهن خير ما أنزل على محمد -ﷺ-، وما تعوذ أحد بمثلهن وأن من قرأهن فكأنما قرأ جميع ما أنزل على محمد -ﷺ- كما ورد عن عقبة بن عامر -رضي الله عنه-،

(1) أخرجه أحمد في مسنده (6571/12) برقم: (27767)، والطبراني في معجمه الكبير (239 / 24) برقم: (608) من طريق الحجاج بن أرطاة، عن الربيع بن مالك عن خولة -رضي الله عنها- -

وأخرجه مسلم في صحيحه (كتاب الذكر والدعاء والتوبة والاستغفار، باب في التعوذ من سوء القضاء ودرك الشقاء وغيره)، (8 / 76) برقم: (2708) (1 / 1424) برقم: (803 / 3584) ومالك في الموطأ (كتاب الاستئذان، ما يؤمر به من الكلام في السفر)، وعبد الرزاق في مصنفه (كتاب المناسك، باب ما يقول إذا نزل منزلاً)، (5 / 166) برقم: (9260) وابن أبي شيبة في مصنفه (15 / 214) برقم: (30022) وأحمد في مسنده (12 / 6571) برقم: (27764)، (12 / 6571) برقم: (27765) والدارمي في مسنده (3 / 1753) برقم: (2722) وابن ماجه في سننه (أبواب الطب، باب الفزع والأرق وما يتعوذ منه)، (4 / 567) برقم: (3547) والترمذي في جامعهم (أبواب الدعوات عن رسول الله صلى الله عليه وسلم، باب ما جاء ما يقول إذا نزل منزلاً)، والنسائي في سننه (كتاب عمل اليوم والليلة، ما يقول إذا نزل منزلاً)، (9 / 207) برقم: (10318) (5 / 436) برقم: (3437) وابن خزيمة في صحيحه (كتاب المناسك، باب الاستعاذة عند نزول المنازل)، (4 / 255) برقم: (2566) وابن حبان في صحيحه (كتاب الصلاة، ذكر الشيء الذي إذا قال المسافر في منزله أمن الضرر في كل شيء حتى يرتحل منه)، (6 / 418) برقم: (2700) والطبراني في الكبير (24 / 237) برقم: (603)، (24 / 238) برقم: (604)، والبيهقي في سننه الكبير (كتاب الحج، باب ما يقول إذا نزل منزلاً)، (5 / 253) برقم: (10431) من طريق عامر بن عمرو بن العاص، وسعيد بن المسيب، وبسر بن سعيد بن المسيب، عن سعد بن أبي وقاص، عن خولة بنت حكيم مرفوعاً، ومن طريق بسر بن سعيد مرسلاً، ومن طريق سعيد بن المسيب مرسلاً، ومن طريق سليمان بن يسار مولى ميمونة زوج رسول الله ﷺ.

(2) " أعوذ بكلمات الله التامات من شر ما خلق: قيل: معناه: الكلمات اللاتي لا يلحقها نقص، ولا عيب، كما يلحق كلام البشر. وقيل: معناه: الشافية الكافية. وقيل: الكلمات هنا هي: القرآن؛ فإن الله تعالى قد أخبر عنه بأنه هدى وشفاء، وهذا الأمر على جهة الإرشاد إلى ما يدفع به الأذى، ولما كان ذلك استعاذة بصفات الله تعالى، والتجاء إليه، كان ذلك من باب المندوب إليه، المرغب فيه. وعلى هذا فحق التعوذ بالله تعالى، وبأسمائه وصفاته أن يصدق الله في التجائه إليه، ويتوكل في ذلك عليه، ويحضر ذلك في قلبه، فمتى فعل ذلك وصل إلى منتهى طلبه، ومغفرة ذنبه وقوله: (فإنه لا يضره شيء حتى يرتحل منه) هذا خبر صحيح، وقول صادق، علمنا صدقه دليلاً وتجربة، فإني منذ سمعت هذا الخبر عملت عليه، فلم يضرني شيء إلى أن تركته، فلدغنتني عقرب بالمهدية ليلاً، فتفكرت في نفسي، فإذا بي قد نسيت أن أتعوذ بتلك الكلمات، فقلت لنفسي - داما لها وموبخا - ما قاله ﷺ للرجل الملدوغ: (أما إنك لو قلت حين أمسيت: أعوذ بكلمات الله التامات من شر ما خلق. لم تضرك)". (القرطبي،

قال: كنت أقود برسول الله -ﷺ- راحلته في السفر، فقال: (يا عقبة، ألا أعلمك خير سورتين قرئتا؟ قلت: بلى، قال:

{قل أعوذ برب الفلق} و {قل أعوذ برب الناس} فلما نزل صلى بهما صلاة الغداة، ثم قال: (كيف ترى يا عقبة؟) (1).

وفي رواية أخرى عن عقبة بن عامر قال: بينا أنا أقود برسول الله -ﷺ- راحلته في غزوة إذ قال: (يا عقبة، قل،

فاستمعت. ثم قال: يا عقبة، قل فاستمعت، فقالها الثالثة، فقلت: ما أقول؟ فقال: {قل هو الله أحد} فقرأ السورة حتى ختمها، ثم قرأ {قل أعوذ برب الفلق} وقرأت معه حتى ختمها، ثم قرأ {قل أعوذ برب الناس} فقرأت معه حتى ختمها، ثم قال: ما تعوذ بمثلهن أحد).

وعن عقبة بن عامر -رضي الله عنه- قال: قال رسول الله -ﷺ-: (أنزلت علي فتعوذوا بهن، فإنه لم يتعوذ (2) بمثلهن) يعني

المعوذتين (3).

كذلك عن أبي بن كعب -رضي الله عنه- قال: قال رسول الله -ﷺ-: (من قرأ المعوذات فكأنما قرأ جميع ما أنزل الله تعالى على

محمد -ﷺ-) (4).

كذلك فضل آخر آيتين من سورة البقرة من قرأهما في ليلة كفتاه، وما قرأتا في بيت لم يقربه شيطان لثلاث ليال فيما

(1) أخرجه مسلم في صحيحه (كتاب صلاة المسافرين وقصرها، باب فضل قراءة المعوذتين)، (2 / 200) برقم: (814) والطيالسي في مسنده (2 / 344) برقم: (1096)، وعبد الرزاق في مصنفه (3 / 384) برقم: (6039) والحميدي في مسنده (2 / 101) برقم: (874) وابن أبي شيبة في مصنفه (3 / 252) برقم: (3708) وأحمد في مسنده (7 / 3852) برقم: (17569)، والدارمي في مسنده (4 / 2166) برقم: (3482)، وأبو داود في سننه (كتاب الصلاة، باب في المعوذتين)، (1 / 546) برقم: (1462) والترمذي في جامعته (أبواب الزهد عن رسول الله صلى الله عليه وسلم، باب ما جاء في حفظ اللسان)، (4 / 208) برقم: (2406) والنسائي في سننه (كتاب الافتتاح، باب القراءة في الصبح بالمعوذتين)، (1 / 210) برقم: (1 / 951) وأبو يعلى في مسنده (3 / 276) برقم: (1734)، وابن خزيمة في صحيحه (كتاب الصلاة، باب قراءة المعوذتين في الصلاة ضد قول من زعم أن المعوذتين ليستا من القرآن)، (1 / 578) برقم: (534) وابن حبان في صحيحه (كتاب الرقائق، ذكر البيان بأن القارئ لا يقرأ شيئاً أبلغ له عند الله جل وعلا من قل أعوذ برب الفلق)، (3 / 74) برقم: (795)، والطبراني في الأوسط (2 / 80) برقم: (1311)، والطبراني في الكبير (17 / 270) برقم: (741) والحاكم في مستدركه (كتاب الإمامة وصلاة الجماعة، كان النبي صلى الله عليه وسلم يقرأ في صلاة الفجر بالواقعة ونحوها من السور)، (1 / 240) برقم: (883) والبيهقي في سننه الكبير (2 / 394) برقم: (4116) من طريق: قيس، وجبير بن نفيير، والقاسم بن عبد الرحمن، وأسلم بن زيد التجيبي، وعبد الله بن خبيب الجهني، وابنه معاذ، ومكحول بن الأسلم، وسعيد المقبري، وأبو أمامة الباهلي، وأبو سعيد المقبري وغيرهم كلهم عن عقبة بن عامر.

(2) لبيان عظم فضل هاتين السورتين.

(3) سبق تخريجه.

(4) المطالب العالية بزوائد المسانيد الثمانية (كتاب التفسير، سورة المعوذتين)، (15/480) برقم (3793) من طريق زيد بن الأسلم عن أبيه عن أبي بن كعب مرفوعاً. انفرد به المصنف من هذا الطريق.

يرويه أبي الأشعث، عن النعمان بن بشير - رضي الله عنهما - عن النبي (1) - قال: (إن الله تبارك وتعالى كتب كتابا قبل أن يخلق السماوات والأرض بألفي عام، وأنزل منه آيتين ختم بهما سورة البقرة، ولا تقرأن في دار فيقربها شيطان ثلاث ليال)(2).

وحديث أبي مسعود البدري - قال: قال رسول الله - (الآيتان من آخر سورة البقرة، من قرأهما في ليلة كفتاه) قال عبد الرحمن: فلقيت أبا مسعود وهو يطوف بالبيت، فسألته فحدثني(3).

كما ينبغي التحصن من الجن والاحتماء من أذاهم، فقد أوجد الله لنا سبلاً نستدفع بها ذلك كقراءة آية الكرسي في الصباح والمساء، فمن قرأها أجبر منهم حتى يمسي والعكس، كما في قصة الجنّي مع أبي بن كعب في الحديث الذي يرويه عبد الرحمن عن محمد بن أبي بن كعب، عن أبيه - : أنه كان له جرن من تمر فكان ينقص، فحرسه ذات ليلة فإذا هو بدابة شبه الغلام المحتلم، فسلم عليه فرد عليه السلام، فقال: ما أنت؟ جني أم إنسي؟ قال: لا، بل جني، قال: فناولني يدك، فناوله يده، فإذا يده يد كلب وشعره شعر كلب، قال: هكذا خلق الجن، قال: قد علمت الجن أن ما فيهم رجل أشد مني، قال: فما جاء بك؟ قال: بلغنا أنك تحب الصدقة فجئنا نصيب من طعامك، قال: فما ينجينا منكم؟ قال: هذه الآية التي في سورة البقرة: {...}، من قالها حين يمسي أجبر منا حتى يصبح، ومن قالها حين يصبح أجبر منا حتى يمسي،

(1) أخرجه أحمد في مسنده (8 / 4190) برقم: (18705) والدارمي في مسنده (4 / 2132) برقم: (3430) والترمذي في جامعه (أبواب فضائل القرآن عن رسول الله صلى الله عليه وسلم، باب ما جاء في آخر سورة البقرة)، (5 / 10) برقم: (2882) والبزار في مسنده (8 / 236) برقم: (3296)، والنسائي في سننه (كتاب عمل اليوم والليلة، ذكر ما يجبر من الجن والشيطان وذكر اختلاف الناقلين لخبر أبي فيه)، (9 / 354) برقم: (10736) ابن حبان في صحيحه (كتاب الرقائق، ذكر البيان بأن آخر سورة البقرة إذا قرئ في دار ثلاث ليال أمن أهل الدار دخول الشيطان عليهم)، (3 / 61) برقم: (782) والطبراني في الكبير (21 / 169) برقم: (210) والطبراني في الأوسط (2 / 93) برقم: (1360) والطبراني في الصغير (1 / 104) برقم: (147) والحاكم في مستدركه (كتاب فضائل القرآن، آيتان من آخر سورة البقرة ولا تقرأن في دار فيقربها الشيطان ثلاث ليال)، (1 / 562) برقم: (2073) وكلهم من طريق حماد بن سلمة، عن الأشعث بن عبد الرحمن، عن أبي قلابة، عن أبي الأشعث،

وأخرجه البزار (8 / 237) برقم: (3297) والنسائي (كتاب عمل اليوم والليلة، ذكر ما يجبر من الجن والشيطان وذكر اختلاف الناقلين لخبر أبي فيه) (9 / 354) برقم: (10736) والطبراني في الكبير (21 / 169) برقم: (210) من طريق أبو قلابة عن أبو صالح الحارثي، كلاهما عن النعمان بن بشير - .

حكم العلماء عليه: قال أبو زرعة: (الصحيح: حديث حماد بن سلمة) ينظر العلل لابن أبي حاتم الرازي (616/4) وابن حجر صححه، ينظر (العسقلاني، ج8/ص 672) وقال الحاكم: (هذا حديث صحيح على شرط مسلم ولم يخرجاه) ينظر (الحاكم، ج2/ص 260).

(3) أخرجه البخاري في صحيحه (كتاب المغازي، باب حديثي خليفة)، (5 / 84) برقم: (4008) ومسلم في صحيحه (كتاب صلاة المسافرين وقصرها، باب فضل الفاتحة وخواتيم سورة البقرة)، (2 / 198) برقم: (807) من طريق علقمة بن قيس وعبد الرحمن بن يزيد عن أبو مسعود البدري رضي الله عنه.

فلما أصبح أتى رسول الله صلى الله عليه وسلم وذكر ذلك له، فقال: (صدق الخبيث) (1).

الوقاية بالأعشاب الواردة في السنة النبوية: التصبغ بالعجوة على سبع تمرات منها، أيضًا الشونيز "الحبة السوداء" وأثرها على البدن وأنها سبب في الحماية بإذن الله من السم والسحر كما ورد عن عامر بن سعد قال: سمعت أبي يقول: سمعت رسول الله -ﷺ- يقول: (من اصطبح بسبع تمرات عجوة لم يضره ذلك اليوم سم ولا سحر) (2). كما لها أيضًا منافع أخرى كرفع المناعة وغيرها.

كذلك ما ورد في الحرص على النظافة الشخصية عموماً وخصوصاً: من غسل اليدين والفم والاسنان والجسد، والحفاظ على نظافة الأماكن العامة، والابتعاد عن التزاحم، والبعد عن الأماكن الموبوءة واستخدام الأقنعة وقد ثبت في السنة النبوية الحرص على النظافة الشخصية كما ورد عن أبي هريرة -رضي الله عنه- عن النبي -ﷺ- قال: (الفطرة خمس: الختان، والاستحداد، ونتف الإبط، وقص الشارب، وتقليم الأظفار) (3).

الخاتمة:

الحمد لله أولاً وآخراً، فقد حاولت جاهدة أن أبين في هذا البحث الوباء والطاعون والمرض بتعريف المتقدمين مع المتأخرين والجمع بين التعاريف، والفرق بين كل منهما، وعلاقة ببعضهما ببعض، وما كان من زلل فمن نفسي والشيطان وما كان من صواب فمن الله، ويطيب لي أن أبين أهم ما توصلت إليه من نتائج:

1. الفرق بين الوباء والطاعون، وأن الوباء لفظ يطلق على فساد عام ينتشر انتشار سريع ومتحد الأعراض.
2. الوباء يمكن أن تحصل به العدوى والعكس.

(1) أخرجه النسائي في سننه (كتاب عمل اليوم والليلة، ذكر ما يجبر من الجن والشيطان وذكر اختلاف الناقلين لخبر أبي فيه)، (9 / 352) برقم: (10730) والطبراني في الكبير (1 / 201) برقم: (541) الحاكم في مستدركه (كتاب فضائل القرآن، قراءة آية الكرسي يوجر من الجن)، (1 / 561) برقم: (2072) والضياء في الأحاديث المختارة (4 / 33) برقم: (1260) من طريق يحيى، عن الحضرمي بن لاحق التميمي، عن محمد بن أبي بن كعب،

وابن حبان في صحيحه (كتاب الرقائق، ذكر الاحتراز من الشياطين نعوذ بالله منهم بقراءة آية الكرسي)، (3 / 63) برقم: (784) من طريق ابن أبي بن كعب "الطفيل"

والمقدسي في الأحاديث المختارة (4 / 33) برقم: (1260) عن عبدالله بن أبي بن كعب كلهم عن أبي بن كعب، قال الحاكم في المستدرک: (صحيح الإسناد ولم يخرجاه)، (الحاكم، ج4 / ص33).

(2) أخرجه البخاري في صحيحه (كتاب الأطعمة، باب العجوة)، (7 / 80) برقم: (5445)، (كتاب الطب، باب الدواء بالعجوة للسحر)، (7 / 138) برقم: (5768) ومسلم في صحيحه (كتاب الأشربة، باب فضل تمر المدينة)، (6 / 123) برقم: (2047)، (كتاب الأشربة، باب فضل تمر المدينة) (6 / 123) برقم: (2047) عن عامر بن سعد، عن سعد بن أبي وقاص مرفوعاً.

(3) أخرجه البخاري في صحيحه، (كتاب اللباس، باب قص الشارب)، (7 / 160) برقم: (5889)، (كتاب اللباس - باب تقليم الأظفار)، (7 / 160) برقم: (5891) ومسلم في صحيحه (كتاب الطهارة، باب خصال الفطرة)، (1 / 152) برقم: (257) بطرق مختلفة عن أبو هريرة مرفوعاً.

3. الأمراض السارية هي التي يكون فيها عامل عدائي ونوع منها يحصل به الوباء "الانتشار العام المفاجئ"؛ إذ أن بعضها تحصل به العدوى لكن تكون فردية فلا تكون وباء، أو يكون متوطن في إقليم معين دون غيره.
4. الجانب الوقائي من الأمراض في المنهج النبوي مقدم على الجانب العلاجي.
5. عند الرغبة في معرفة الدواء، لا بد من معرفة السبب وأصل المشكلة؛ للقدرة على حلها.

قائمة المصادر والمراجع:

القرآن الكريم.

الرضواني، محمود عبد الرزاق، أسماء الله الحسنى الثابتة في الكتاب والسنة

القسيري، لأبي القاسم عبدالكريم، (1406-1986)، أسماء الله الحسنى، ط الثانية، دار آزال للطباعة والنشر والتوزيع، مركز بيروت التجاري عام.

تابع لتخصص حماية البيئة، (1429هـ) الأمراض المعدية والمستوطنة

العسقلاني، ابن حجر، بذل الماعون في فضل الطاعون، تحقيق: أحمد عصام عبد القادر الكاتب/ دار العاصمة الرياضية.

الزبيدي، محمد بن محمد بن عبد الرزاق، تاج العروس من جواهر القاموس، المحقق: مجموعة من المحققين، الناشر: دار الهداية.

المباركفوري، صفي الرحمن، تحفة الأحوذى بشرح جامع الترمذي، الناشر: دار الكتب العلمية – بيروت، عدد الأجزاء: 10.

الأنصاري، لأبي يحيى زكريا، تحفة الراغبين في بيان أمر الطواعين، عني به: محمود صالح علام، دار النشر: شجرة الكتاب، الطبعة الأولى 2021-1442.

القرطبي، محمد بن أحمد بن أبي بكر بن فرح الأنصاري، الجامع لأحكام القرآن = تفسير القرطبي، تحقيق: أحمد البردوني وإبراهيم أطفيش، الناشر: دار الكتب المصرية – القاهرة، ط الثانية، 1384 هـ - 1964 م، عدد الأجزاء: 20 جزء، في 10 مجلدات.

العسقلاني، أحمد بن علي بن محمد بن أحمد بن حجر، 1406 – 1986، تقريب التهذيب، المحقق: محمد عوامة، الناشر: دار الرشيد – سوريا، عدد الأجزاء: 1

النووي، محيي الدين بن شرف، تهذيب الأسماء واللغات، إدارة الطباعة الميرتية، دار الكتب العلمية، بيروت

العسقلاني، أحمد بن علي بن محمد بن أحمد بن حجر، 1326 هـ تهذيب التهذيب، الناشر: مطبعة دائرة المعارف

النظامية، الهند، ط الأولى، عدد الأجزاء: 12

- التميمي البستي، محمد بن أحمد بن حبان أبو حاتم، 1393 هـ، الثقات، طبع وزارة المعارف للحكومة العالية الهندية، ط الأولى مطبعة مجلس حيدر آباد الدكن النهدي.
- عبدالرسول، عبدالنبي، 1421 هـ - 2000 م، جامع العلوم في اصطلاحات الفنون، عرب عباراته الفارسية: حسن هاني فحص الناشر: دار الكتب العلمية - لبنان / بيروت، ط الأولى، عدد الأجزاء: 4.
- علي، محمد كرد، 1403-1983، خطط الشام، الناشر: ط الثانية مكتبة النوري - دمشق، و ط الثالثة مؤسسة الأعلمي للمطبوعات بيروت.
- الزرقاني محمد بن عبد الباقي بن يوسف، 1424 هـ - 2003 م، شرح الزرقاني على موطأ الإمام مالك تحقيق: طه عبدالرؤوف سعد، الناشر: مكتبة الثقافة الدينية - القاهرة، ط الأولى، عدد الأجزاء: 4.
- الجوهري الفارابي إسماعيل بن حماد، 1407 هـ - 1987 م، الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية تحقيق: أحمد عبد الغفور عطار، الناشر: دار العلم للملايين - بيروت، ط الرابعة، عدد الأجزاء: 6.
- الجوزية، لابن القيم، 1992 م، الطب النبوي، تحقيق محمد كريم راجح، الناشر: دار ومكتبة الهلال، بيروت- لبنان، ط الثانية.
- التميمي، الرازي، عبد الرحمن بن محمد بن إدريس بن المنذر ابن أبي حاتم، 1427 هـ - 2006 م علل الحديث تحقيق: فريق من الباحثين بإشراف وعناية د/ سعد بن عبد الله الحميد و د/ خالد بن عبد الرحمن الجريسي الناشر: مطابع الحميضي ط: الأولى، عدد الأجزاء: 7.
- الدارقطني، علي بن عمر، العلل، تحقيق وتخريج: محفوظ الرحمن زين الله السلفي، دار طيبة، تكملة الفهارس العامة محمد بن صالح الدباسي، دار ابن جوزي.
- العيني، محمود بن أحمد بن موسى بن أحمد بن حسين، عمدة القاري شرح صحيح البخاري الناشر: دار إحياء التراث العربي - بيروت.
- العظيم آبادي، محمد أشرف بن أمير بن علي بن حيدر، 1415 هـ، عون المعبود شرح سنن أبي داود، الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت، ط الثانية، عدد الأجزاء: 14.
- العسقلاني، أحمد بن علي بن محمد بن محمد بن علي، 1379، فتح الباري بشرح صحيح البخاري، الناشر: دار المعرفة - بيروت، رقم كتبه وأبوابه وأحاديثه: محمد فؤاد عبد الباقي، قام بإخراجه وصححه وأشرف على طبعه: محب الدين الخطيب عدد الأجزاء 13
- الفيروز آبادي أبو طاهر محمد بن يعقوب، 1426 هـ - 2005 م، القاموس المحيط، تحقيق: مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة، بإشراف: محمد نعيم العرقسوسي، الناشر: مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت - لبنان، ط الثامنة، عدد الأجزاء: 1.
- ابن سينا، الحسين بن علي، القانون في الطب، تحقيق محمد أمين الضاوي، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان.

الجرجاني، أحمد بن عدي، الكامل في ضعفاء الرجال، تحقيق: عادل أحمد عبد الموجود، علي محمد معوض، وآخرون، دار الكتب العلمية، لبنان - بيروت، عدد الأجزاء: 9.

الأنصاري الرويفعي الإفريقي محمد بن مكرم بن علي ابن منظور، لسان العرب، الناشر: دار صادر - بيروت، ط الثالثة - 1414 هـ عدد الأجزاء: 15.

الرازي، محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الحنفي 1420 هـ / 1999 م، مختار الصحاح، المحقق: يوسف الشيخ محمد الناشر: المكتبة العصرية - الدار النموذجية، بيروت - صيدا، ط الخامسة، عدد الأجزاء: 1.

المنذري، عبد العظيم بن عبد القوي، 1431 هـ - 2010 م، مختصر سنن أبي داود، المحقق: محمد صبحي بن حسن حلاق (أبو مصعب) الناشر: مكتبة المعارف للنشر والتوزيع، الرياض - المملكة العربية السعودية، ط الأولى، عدد الأجزاء: 3.

السبتي المالكي، عياض بن موسى أبي الفضل، 1978 م، مشارك الأنوار في صحاح الآثار، طبع ونشر: المكتبة العتيقة تونس، ودار التراث القاهرة.

شراب، محمد محمد حسن، 1411-1991 المعالم الأثرية في السنة والسيارة، الناشر: دار القلم دمشق، والدار الشامية بيروت.

البستي المعروف بالخطابي، حمد بن محمد بن إبراهيم بن الخطاب، 1351 هـ - 1932 م معالم السنن، الناشر: المطبعة العلمية - حلب، ط الأولى

القرطبي، أحمد عمر، 1417 - 1996، المفهم لما أشكل من تلخيص مسلم، المحقق: محي الدين ديب مستو - أحمد محمد السيد - يوسف علي بديوي - محمود إبراهيم بزال، سنة النشر: عدد المجلدات: 7، ط 1.

الباجي الاندلسي، سليمان بن خلف بن سعد بن أيوب بن وارب، المنتقى شرح الموطأ إمام دار الهجرة مالك بن أنس - رحمه الله، ط الأولى 1332 هـ، مطبعة السعادة بجوار محافظة مصر، الطبعة الثانية دار الكتاب الإسلامي، القاهرة عدد الأجزاء: 7.

النووي محيي الدين يحيى بن شرف، المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج، الناشر دار احياء التراث العربي - بيروت، ط الثانية.

الجزري المبارك بن محمد بن محمد بن محمد ابن عبد الكريم ابن الأثير، النهاية في غريب الحديث والأثر، 1399 هـ - 1979 م، الناشر: المكتبة العلمية - بيروت، تحقيق: طاهر أحمد الزاوي - محمود محمد الطناحي، عدد الأجزاء: 5

الحسني السهمودي، علي بن عبد الله بن، 1419، وفاء الوفاء بأخبار دار المصطفى، الناشر: دار الكتب العلمية - بيروت، ط الأولى، عدد الأجزاء: 4

حنبل، أحمد بن محمد، 1431 هـ - 2010 م، مسند أحمد، الناشر: جمعية المكنز الإسلامي - دار المنهاج، ط الأولى، عدد

الأجزاء: 12

- ابن أبي شيبة، أبو بكر، 1427 هـ - 2006 م، المصنف لابن أبي شيبة، الناشر: دار القبلة - جدة - السعودية، مؤسسة علوم القرآن - دمشق - سوريا، ط الأولى:، عدد الأجزاء: 21
- مالك بن أنس، 1425 هـ - 2004 م، موطأ مالك، الناشر: مؤسسة زايد بن سلطان آل نهيان للأعمال الخيرية والإنسانية - أبو ظبي - الإمارات، ط الأولى عدد الأجزاء: 8 .
- ابن الجارود الطيالسي، سليمان بن داود، 1420 هـ - 1999 م، مسند أبي داود الطيالسي، الناشر: هجر للطباعة والنشر والتوزيع - مصر، ط الأولى، عدد الأجزاء: 4
- الصنعاني، عبد الرزاق بن همام، 1390: 1403 هـ - 1970: 1983 م مصنف عبد الرزاق، الناشر: المكتب الإسلامي - بيروت - لبنان، ط الثانية، عدد الأجزاء: 12 .
- الحميدي، عبد الله بن الزبير، 1423 هـ - 2002 م، مسند الحميدي، الناشر: دار المأمون للتراث - دمشق، دار المغني للنشر والتوزيع - الرياض، الطبعة: الثانية، عدد الأجزاء: 2.
- ابن حميد، عبد الحميد، 1408 هـ - 1988 م، المنتخب من مسند عبد بن حميد، الناشر: عالم الكتب - بيروت، مكتبة النهضة العربية، الطبعة: الأولى، عدد الأجزاء: 1
- الدارمي، عبد الله بن عبد الرحمن، 1412 هـ - 2000 م، مسند الدارمي، الناشر: دار المغني للنشر والتوزيع - الرياض - السعودية، الطبعة: الأولى، عدد الأجزاء: 4
- السجستاني، أبو داود سليمان، 1418 هـ - 1998 م، المراسيل، الناشر: مؤسسة الرسالة - بيروت - لبنان، الطبعة: الثانية، عدد الأجزاء: 1
- البيزار، أحمد بن عمرو، الأولى 1409: 1430 هـ - 1988: 2009 م البحر الزخار المعروف بمسند البيزار، الناشر: مكتبة العلوم والحكم - المدينة المنورة، مؤسسة علوم القرآن - بيروت، الطبعة:، عدد الأجزاء: 18
- النيسابوري، ابن الجارود، 1428 هـ - 2007 م، المنتقى من السنن المسندة عن رسول الله صلى الله عليه وسلم، الناشر: دار التقوى للطبع والنشر والتوزيع - القاهرة، الطبعة: الأولى، عدد الأجزاء: 1
- ابن علي، أبو يعلى أحمد، 1404: 1410 هـ - 1984: 1990 م، مسند أبي يعلى الموصلي، الناشر: دار المأمون للتراث - دمشق - سوريا، الطبعة: الأولى، عدد الأجزاء: 14 .
- ابن خزيمة، محمد بن إسحاق، 1430 هـ - 2009 م، صحيح ابن خزيمة، الناشر: دار الميمان - الرياض - السعودية، الطبعة: الأولى عدد الأجزاء: 4
- الطحاوي، أبو جعفر، 1414 هـ - 1994 م، شرح معاني الآثار، الناشر: عالم الكتب - بيروت، الطبعة: الأولى، عدد الأجزاء: 5 .

الطحاوي، أبو جعفر، 1415 هـ - 1994 م، شرح مشكل الآثار، الناشر: مؤسسة الرسالة - بيروت - لبنان، الطبعة: الأولى، عدد الأجزاء: 16 .

البُستي، محمد بن حبان، 1414 هـ - 1993 م، صحيح ابن حبان، الناشر: مؤسسة الرسالة - بيروت - لبنان، الطبعة: الثانية، عدد الأجزاء: 18 .

الطبراني، سليمان بن أحمد، المعجم الكبير، الناشر: مكتبة ابن تيمية - القاهرة، أما الأجزاء: (13، 14، 21) فهي بتحقيق فريق من الباحثين بإشراف: سعد بن عبد الله الحميد، وخالد بن عبد الرحمن الجريسي، عدد الأجزاء: 25
الطبراني، سليمان بن أحمد، 1415 هـ - 1995 م المعجم الأوسط، الناشر: دار الحرمين - القاهرة، الطبعة: الأولى، عدد الأجزاء: 10 .

الطبراني، سليمان بن أحمد، 1405 هـ - 1985 م، المعجم الصغير، الناشر: المكتب الإسلامي - بيروت، دار عمار - عمان، الطبعة: الأولى عدد الأجزاء: 2

الدارقطني، علي بن عمر، سنن الدارقطني، 1424 هـ - 2004 م الناشر: مؤسسة الرسالة - بيروت - لبنان، الطبعة: الأولى، عدد الأجزاء: 6 .

النيسابوري، أبو عبد الله الحاكم، المستدرک علی الصحیحین، الناشر: دار المعرفة - بيروت - لبنان، عدد الأجزاء: 5 .
البيهقي، أحمد بن الحسين بن علي، 1352: 1355 هـ، السنن الكبرى، الناشر: مجلس دائرة المعارف العمانية بحيدر آباد الدكن - الهند، الطبعة: الأولى عدد الأجزاء: 10 .

المقدسي، ضياء الدين، 1410: 1420 هـ - 1990: 2000 م، الأحاديث المختارة، الناشر: دار خضر للطباعة والنشر والتوزيع - بيروت - لبنان، الطبعة: الأولى: الثالثة، عدد الأجزاء: 13 .

العسقلاني، أحمد بن علي، 1419: 1420 هـ - 1998: 2000 م، المطالب العالية بزوائد المسانيد الثمانية، الناشر: دار العاصمة، دار الغيث - الرياض - السعودية، الطبعة: الأولى، عدد الأجزاء: 19 .

البحوث المنشورة:

الحولي، ماهر حامد، 2007/1428، "الطب الوقائي في الإسلام"، كلية الشريعة والقانون، الجامعة الإسلامية - غزة.

أسود، محمد عبد الرزاق، 2019، "الطب العلاجي في السنة النبوية"، مجلة: الحديث أو "Hadis"، التابعة للكلية الجامعية الإسلامية العالمية بسلانجور، المجلة الأكاديمية الدولية المحكمة في دراسات الحديث، (المجلد التاسع، العدد 17 م شهر يونيو 2019 م، الرقم التسلسلي للدورية: 15852550).

الجرحي، عزت روبي مجاور، 2017/1439، "العدوى والحجر الصحي (الطب الوقائي) في ضوء السنة النبوية" مجلة الدراسات الإسلامية والبحوث الأكاديمية، (48، 282 - 239).

الصحف:

الحرش، جاسر عبد الله، 2020، "الإنسان هو المسؤول الأول عن بداية وانتشار ونهاية الأوبئة"، صحيفة الجزيرة:

<https://www.al-jazirah.com/2020/20200626/lp7.htm>

مواقع إلكترونية:

1. <https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/plague/symptoms-causes/syc-20351291>
2. <https://www.moh.gov.sa/HealthAwareness/EducationalContent/Diseases/Infectious/Pages/011.aspx#>

جميع الحقوق محفوظة © 2022، الباحثة/ لمياء بنت سليمان بن وائل التويجري، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)

تسويق خدمات المعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي للمكتبة الرقمية السعودية

Marketing Information Services through Social Networking Sites for the Saudi Digital Library

إعداد:

الباحث الأول/ عبد العزيز بن علي عبد الله القحطاني

ماجستير إدارة معلومات، القوات الجوية بقاعدة الملك عبد الله الجوية، المملكة العربية السعودية

Email: abdulaziz.qf@gmail.com

الباحث الثاني: الدكتور/ أمين بن علي ابن أحمد الرباعي

أستاذ مساعد، قسم علم المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية

Email: aaaalrobai@kau.edu.sa

المستخلص

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من 50 موظف من موظفي المكتبة. أعد الباحث قائمة بخدمات المعلومات المتوفرة في المكتبة الرقمية السعودية، واستبانة تكونت من خمسة محاور تناولت دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق للخدمات المعلوماتية للمكتبة الرقمية السعودية. استنتجت الدراسة وجود ملائمة لاستخدام تويتر كمنصة تسويقية لخدمات المعلومات المتوفرة بالمكتبة الرقمية السعودية بدرجة كبيرة، ووجود العديد من أساليب التسويق التفاعلية والعوامل المساندة ضمن موقع تويتر. كما أن هناك إمكانية قياس نجاح استراتيجيات المكتبة الرقمية السعودية لتسويق خدماتها باستخدام العديد من المقاييس المتاحة عبر تويتر، بالإضافة إلى تحقق العديد من المزايا نتيجة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية. كما أظهرت الدراسة جملة من التحديات المعيقة للتوظيف الأمثل لمواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل لها تقدم الدراسة بعض التوصيات لتفعيل دور منصات التواصل الاجتماعي في التسويق لخدمات المعلومات بالمكتبات الرقمية، منها التأكيد على ضرورة اهتمام القائمين على إدارة المكتبة الرقمية السعودية وغيرها من المكتبات الجامعية أو العامة بإنشاء صفحات خاصة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، لتكون منصات تسويقية لخدماتها المعلوماتية، ونافذة للتواصل بين تلك المكتبات والمستفيدين، وضرورة إدراج مواقع التواصل الاجتماعي ضمن الحملات التسويقية للمكتبات الرقمية والعامة، للإفادة من المزايا المتاحة عبر تلك المواقع، وإمكانية الوصول إلى عدد كبير من المستفيدين، وغيرهم من رواد تلك المواقع، كما أوصت بالاهتمام بعقد دورات تدريبية لأمناء المكتبات وغيرهم من العاملين في المكتبات، بحيث تستهدف تلك الدورات تنمية قدراتهم في مجال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية.

الكلمات المفتاحية: تسويق خدمات المعلومات، مواقع التواصل الاجتماعي، المكتبة الرقمية

Marketing Information Services through Social Networking Sites for the Saudi Digital Library

AbdulAziz Ali Abdullah Alqahtani

Master's degree - Scientific specialization: Information Management, King Abdullah Air Base

Dr. Amen Ali Ahmed Alrobai

Assistant professor, Information Science Department at King Abdulaziz University, Saudi Arabia

Abstract:

This study aimed at identifying the role of social media in marketing information services for the Saudi Digital Library (SDL). The descriptive methodology was adopted. The sample of the study comprised 50 employees in SDL. The researcher prepared a list of the information services available in the Saudi Digital Library, and a questionnaire consisted of 5 axes dealt with the role of social media in marketing information services for the Saudi Digital Library. The results of the study showed the appropriateness of using twitter as a marketing platform for the information services available in SDL especially with the existence of many interactive marketing methods and supporting factors through twitter, as well as the ability to measure the success of SDL strategy to market its services by many metrics available through twitter. Moreover, there are many advantages because of using social media in marketing information services for the SDL, and some hindrances impede using social media in marketing information services for the SDL. In light of these results, the researcher proposed some recommendations to reinforce the role of social media in the field of marketing information services for the digital libraries, including the emphasis on the need for those in charge of managing the Saudi Digital Library and other university or public libraries to be interested in creating special pages through social networking sites, to be marketing platforms for their information services, and a window for communication between those libraries and the beneficiaries, and the need to include social networking sites within the marketing campaigns of digital and public libraries, to take advantage of the advantages available through these sites, and the possibility of reaching a large number of beneficiaries, and other pioneers of these sites, it also recommended holding training courses for librarians and other library workers, so that these courses aim to develop their capabilities in the use of social networking sites in providing library and information services.

Keywords: Marketing information services, social networking sites, digital library

مقدمة:

تلعب المكتبات دوراً محورياً في خدمة المجتمع سيما وأنها تعد تجميعاً للمعرفة، وتحتوي على أنواع مختلفة ومتنوعة من مصادر المعلومات وأوعيتها بمختلف أشكال محتوياتها مثل الكتب، الدوريات، المخطوطات، إضافة إلى المواد السمعية والبصرية (سبتي، 2017). لا يقتصر دور المكتبات وعمل المكتبيين على حفظ المعرفة فقط، بل يمتد عملهم إلى مجالات أخرى مثل وضع الخطط التسويقية. ولا تُعد الممارسات الخاصة بوضع تلك الخطط أمراً طارئاً على عمل المكتبيين، بل عرفها المتخصصون في المكتبات منذ وقت بعيد، وحظيت بالاهتمام المهني الواسع، فبفضل التسويق أصبح ترويج خدمات المكتبات أكثر فاعلية، وعلاوة على أهمية وفائدة التسويق فإنها أيضاً تمتد إلى جوانب إدارية أخرى، حيث يمكن للمكتبات من خلال التسويق أن تحصل على الدعم المالي من الجهات التي تتبعها، مما يساعد في تحقيق أهدافها في إيصال تلك الخدمات إلى مختلف مجموعات المستفيدين (محمود، 2017).

وفي هذا السياق كان للمكتبات الأمريكية دوراً رائداً في ابتكار أساليب حديثة لتسويق خدمات المكتبات والمعلومات، ويعزى ذلك التطور إلى الاستفادة من نظريات وعلوم التسويق وخصوصاً تلك الموجهة للمؤسسات الغير الربحية، مثل المكتبات بكونها أحد أنواع المؤسسات الاجتماعية. وقد لا يخفى على المتخصصين الخلط الذي حصل بين مفهومي التسويق والبيع في بداية الأمر عند المكتبيين وأخصائي المعلومات في المكتبات ومختلف المؤسسات المعلوماتية، مما أدى إلى نوع من المعارضة من طرفهم لعمليات وبرامج وأنشطة تسويق الخدمات المكتبية والمعلوماتية (عليان، 2017). إلا وأن ما أفرزته الثورة التقنية الحديثة من أدوات تقنية وتطور في وسائل التواصل، فقد توجهت المكتبات العالمية نحو تسويق خدماتها للمستفيدين عبر تلك التقنيات والوسائل، والتي ساعدت المكتبات في تخطي عقبة الوصول إلى المستفيدين متجاوزةً في ذلك كل العقبات والقيود الجغرافية واللغوية، وتجلت ذلك بشكل أكبر مع ظهور شبكة الانترنت وانتشار استخدامها بين أوساط المستخدمين في التسعينيات من القرن العشرين، مما ساهم بشكل كبير في انتشار خدمات المكتبات (البلوشي، 2012).

نظراً لهذه التطورات، فقد أصبح من الضرورة تبني فكرة الانتقال من الوسائل التقليدية لتسويق خدمات المكتبات إلى التسويق الإلكتروني، بغية إيصال تلك الخدمات إلى أكبر شريحة من المستفيدين. وأدى انتشار وسائل التواصل الاجتماعي بشكل لافت وانغماس المستخدمين فيها إلى النظر إليها كأداة تسويقية مهمة، تعدت مهنتها التقليدية إلى توفير وسائل رقمية لتقديم الخدمة، والاستشارة، والبيع والشراء، والمفاوضة والتسويق، سيما وأن ذلك يواكب تزايداً هائلاً في عدد المستخدمين لوسائل التواصل الاجتماعي، حيث يشير تقرير (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات) إلى أن 91% من مستخدمي الانترنت بالسعودية يتفاعلون مع مواقع التواصل الاجتماعي (خبراني، 2017).

مشكلة الدراسة:

إن أحد عوامل نجاح خدمات المعلومات في المكتبة الرقمية هو طرق تسويق الخدمات فيها، سيما مع ظهور وسائل التواصل الاجتماعي، والتزايد الكبير في استخدامها من قبل مختلف المجتمعات بشكل عام والضرورة الملحة لمحاولة معرفة الدور الذي يمكن أن تقوم به مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات بالمكتبة الرقمية السعودية. ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤل: ما دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية؟

اهداف الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيس من خلال تحقيق بعض الأهداف والتي تتلخص في تحديد دور وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية، وذلك من خلال:

1. تحديد الخدمات المعلوماتية المتوفرة بالمكتبة الرقمية السعودية.
2. معرفة مدى ملائمة استخدام تويتر كمنصة تسويقية لخدمات المعلومات المتوفرة بالمكتبة الرقمية السعودية.
3. التعرف على أساليب التسويق التفاعلية والعوامل المساندة في المكتبة الرقمية السعودية.
4. توضيح المقاييس الأكثر ملائمة لقياس نجاح المكتبة الرقمية السعودية لتسويق خدماتها.
5. التعرف على مزايا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية.
6. التعرف على تحديات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم المكتبات الرقمية:

تعيش المكتبات في العصر الحاضر نقلة نوعية كبيرة تشكل تحولا مهما في شكل خدماتها وطبيعة المعلومات التي تقدمها للمستفيدين، وأخذت تتحول من مكتبات تقليدية إلى مكتبات هجينة مختلطة تجمع بين شكلها التقليدي والالكتروني الحديث (جمعة، 2012). ظهرت العديد من المفاهيم والتعريفات والمسميات العصرية للمكتبة الرقمية، ويبرز منها ثلاثة مصطلحات تعتبر الأكثر شيوعا وهي المكتبة الالكترونية، المكتبة الافتراضية والمكتبة الرقمية، (كابلي، 2012). يتمثل مفهوم المكتبة الإلكترونية النموذجية في تحقيق جملة من المعايير والعناصر، مثل إمكانية الوصول وسهولة فهم اللغة المستخدمة، توفير فهرس رقمي للمكتبة ووسائل لتنظيم المحتوى الموجود في المجموعات المعرفية لديها ودعم خدماتها بمحرك بحث موحد، إضافة الى توفير إمكانيات تتيح التصفح والقدرة على البحث من خيارات بحث متعددة، وتوفير الميئات المعيارية والكاملة لمساعدة عملية الاستكشاف (السيبيعي، 2017).

شكل ظهور المكتبات الرقمية منعطفا هاما في سهولة الوصول إلى المعارف وطرق بثها ونشرها وتبادلها دون حواجز زمانية أو مكانية لكونها مكتبات تستند في الأساس على تقنيات الاتصال والإعلام الآلي، ونتج عن ذلك ظهور مسميات جديدة للمكتبات مثل مكتبة بلا جدران، ومراكز إدارة المعلومات، ومكتبات سطح المكتب، والمكتبات الشبكية، والمراكز العصبية، والمكتبات الإلكترونية، والمكتبات الافتراضية (Chandra, 2003). ويمكن القول أن العامل الرئيس في بروز هذه المفاهيم هو دمج الاتصالات وتقنية الحاسب الآلي وما يرتبط به من صناعات متطورة للبرمجيات بالمكتبات والتي ينصب اهتمامها على الإتاحة والخدمة (Borgman, 2003)، تعتبر المكتبة الرقمية الواجهة الافتراضية للمكتبات التقليدية التي تشتمل على كل من المجموعات المطبوعة والرقمية، وتشتمل على المواد الورقية والالكترونية، كما وتضم المصادر الرقمية المتوافرة خارج الكيان المادي والإداري للمكتبة، وتجرى بها جميع العمليات والخدمات الأساسية التي تمثل العمود الفقري والنظام العصبي للمكتبة (الطراونة، 2012).

أهداف المكتبات الرقمية ووظائفها:

عند الحديث عن أهداف أي مكتبة إلكترونية في مجتمع أكاديمي فإنه لا يمكن فصلها عن الأهداف الأساسية للمكتبة الأكاديمية التقليدية ورسالتها ووظائفها، حيث أنها في الحقيقة الأساس والمرتكز للمكتبة الإلكترونية والتي تُعد وظائفها جزء من وظائف المؤسسة الأكاديمية الأم. يمكن تلخيص أهداف المكتبة الإلكترونية الأكاديمية في الإمداد بالمعلومات وخدماتها لدعم وتحسين مختلف العمليات والإجراءات التعليمية في الجامعات، وتشجيع البحث العلمي ودعمه، وتشجيع التعلم الذاتي للطلاب إضافة إلى خدمة المجتمع. كما يمكن للمكتبة الإلكترونية الأكاديمية تحقيق بعض الأهداف بحسب (نبيل، 2010) من خلال قيامها بتوفير مختلف مصادر المعلومات الإلكترونية ذات الارتباط المباشر وغير مباشر بالمناهج التعليمية والبرامج الأكاديمية والتي توفر أيضاً دعماً مباشراً للأبحاث العلمية، تنظيم مصادر المعلومات الإلكترونية لتسهيل الوصول والاستخدام، تقديم خدمات المعلومات، تقديم الجرعات التدريجية المناسبة للمستفيدين للرفع من جودة استخدام المكتبة الإلكترونية ومصادرها، تطوير المكتبة من خلال الشراكات مع الأفراد والمؤسسات العلمية والثقافية، وأخيراً دعم الكوادر التعليمية والطلاب والباحثين من داخل أو خارج قطاع المؤسسات التعليمية نفسها.

مشكلات المكتبة الرقمية:

يعتبر التقدم التقني للمواد والبرمجيات أحد المعضلات الأساسية التي تواجهها المكتبات الرقمية، وضعف التحكم في المعلومات من قبل مالكي الحقوق الفكرية وصعوبة إدارتها، ويقترن ذلك بالارتفاع النسبي في تكلفة إنشاء تلك المكتبات. إضافة إلى ذلك تبرز مشكلة التكامل بين المكتبات الرقمية المختلفة وبرمجيات الحلول الرابطة بينها. يضاف إلى ذلك الزيادة الهائلة في اقتناء البيانات والمعلومات وتمثيلها في أشكال رقمية متنوعة في الوقت الذي لازالت فيه أساليب الوصول إلى هذه المعلومات تقليدية نوعاً ما، حيث لا يزال يعتمد معظمها على كشافات الكلمات الدالة البسيطة، والاستفسارات ذات السمة العلائقية فعلى سبيل المثال، فإن أساليب البحث والاسترجاع المستخدمة تعود إلى سبعينيات وثمانينيات القرن العشرين. كما وتتقاطع التحديات التقنية مع مختلف التحديات الاجتماعية والتشريعية والاقتصادية (الطراونة، 2012).

التسويق الإلكتروني:

يعتبر التسويق الإلكتروني أحد فروع التسويق العامة، ويُطلق عليه أيضاً اسم التسويق الرقمي، أو التسويق عبر الشبكة، وهو عبارة عن "الاستراتيجية التي تُستخدم في تنظيم طرق تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، وذلك من خلال تحويل السوق الافتراضية إلى واقع ملموس". يعتبر التسويق الإلكتروني عملية مهنية تطبق من خلالها مبادئ علم التسويق العامة من خلال توظيف الوسائط الإلكترونية ويُعد جزءاً رئيسياً من الاستراتيجية التسويقية الشاملة والذي يسعى إلى تحقيق أهدافه من خلال الأدوات التقنية على الشبكة العنكبوتية (بريجية، 2018).

مزايا التسويق الإلكتروني:

أشار (بريجية، 2018) إلى مزايا التسويق الإلكتروني وأجملها في عدم حصر حملات وعمليات التسويق على الشركات والمنظمات الضخمة، وإتاحة ذلك للشركات المتوسطة والصغيرة، بل وحتى للأفراد، إضافة إلى محدودية التكلفة وسهولة التنفيذ قياساً بالوسائل التقليدية، وسهولة العرض للسلع والخدمات، وإمكانية تطوير العلاقة الفاعلة مع العملاء المحتملين بسبب تحقق وسائل التفاعل المباشر والمستدام، إلا أنه وعلى الرغم من مقاومة ذلك كونه يُنصّر تطفلاً وسلباً للخصوصية،

إلا أنّ الاستخدام الصحيح المستند على أفضل الممارسات واستخدام تقنيات التبليغ الطوعي قد يسهم في تجاوز هذه العقبات.

مواقع التواصل الاجتماعي:

على الرغم من أن بداية ظهور الشبكات الاجتماعية يرجع إلى عام 1995، إلا أن بدايتها الحقيقية كان في عام 2005، والذي شهد ظهور شبكات التواصل الاجتماعي، مثل الفيس بوك، وأخذت خدماتها ووظائفها في التطور ليشمل مشاركة الملفات، وتوفير وسائل وخدمات التدوين، وإتاحة المحادثات الفورية، ومشاركة الصور والفيديوهات، والبريد الإلكتروني، وغيرها من الخدمات (معتوق، 2017). وتطورت وسائل التواصل الاجتماعي وفقاً للتطور الذي جرى في عالم الويب نفسه. فقد ارتبطت المرحلة الأولى بالجيل الأول للويب (Web 1.0)، وتم التركيز فيها على خدمات الرسائل القصيرة، وتغير وسائل بناء العلاقات والصدقات، ومن أبرز المواقع في تلك الفترة موقع (Classmate.com) أما المرحلة الثانية فقد ارتبطت بالجيل الثاني من الويب (Web 2.0)، وهي مرحلة نضوج وسائل التواصل الاجتماعي (المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2017). وتعد شبكات التواصل الاجتماعي حالياً من أهم وسائل التواصل الحديثة والتي امتد استخدامها ليشمل مختلف مناشط الحياة سواء كانت ثقافية أو اجتماعية أو سياسية. كما ويعتبر الجيل الثاني هو المرحلة المفصلية للتطور الحقيقي الذي نقل المستخدم من مجرد متلقي ذو إمكانيات تفاعل محدودة إلى مستخدم فعال وإيجابي ومشارك، كما وتم الانتقال من المحتويات مسبقة الإعداد إلى وسائط تفاعلية ينتجها المستخدم ويتشاركونها مع الآخرين (عمران، 2012، 453).

كما وتُظهر الإحصاءات العالمية اقبالاً متزايداً على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل مختلف شرائح الجمهور بتنوع فئاتهم العمرية والذي صحبه تنوع غير مسبوق في أنواع الوسائط وأشكال التفاعل ودعم ذلك الانخفاض المستمر في كلفة الاشتراك بشبكة الانترنت (الرعود، 2012: 47).

مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي:

تعرف مواقع التواصل الاجتماعي بأنها مواقع أو تطبيقات مخصصة لإتاحة القدرة للمستخدمين للتواصل فيما بينهم، من خلال وضع معلومات، تعليقات، رسائل، وصور (القحطاني، 2017). كما تعرف بأنها: "خدمة متوفرة عبر الإنترنت تعمل على ربط ومشاركة وتشبيك عدد كبير من المستخدمين من شتى أرجاء العالم في موقع إلكتروني واحد، يتواصلون معاً مباشرة، ويتبادلون الأفكار والمعلومات، ويناقشون قضايا لها أهمية مشتركة بينهم، ويتمتعون بخدمات الأخبار، والمحادثات الفورية، والبريد الإلكتروني، ومشاركة الملفات الصوتية، والمصورة، وملفات الفيديو، والصوتيات" (المدهون، 2012).

يتضح من التعاريف السابقة أن مواقع التواصل الاجتماعي هي تطبيقات تقدم خدمات متنوعة للأفراد، تتمثل في تبادل المعلومات، والأفكار المشتركة، بطرق متعددة مثل: مشاركة الملفات بمعظم أنواعها، والمحادثات الفورية، والبريد الإلكتروني. كما عرفت على أنها نظام معلوماتي عالمي متصل ببعضه بواسطة عناوين متفرقة معتمدة على بروتوكول الانترنت (الغريب، 2010: 17)، كما عرفت بانها مجموعة مرتبطة من الحواسيب تكون في مجملها شبكة عالمية (الغامدي، 2011: 29)، كما وعرفها القدهي على انها شبكة من مئات المائين من الحاسبات الآلية المرتبطة حول العالم، تتيح تبادل المعلومات والموارد الشبكية بينها (القدهي، 2012: 6). ويمكن اجمال هذه التعاريف في أنها مواقع يتواصل من خلالها ملايين البشر الذين تجمعهم اهتمامات مشتركة ويتاح من خلالها إجراء المحادثات الفورية وارسال الرسائل واتشاء المدونات وتبادل الوسائط المتعددة (صادق، 2011: 9).

يعزى السبب في انتشار شبكات التواصل الاجتماعي الى سهولة استخدامها حيث انها لا تحتاج الى إجراءات معقدة للاشتراك، إضافة الى مجانية ذلك، كما أنها لا تتطلب مهارات معقدة يصعب اكتسابها، إضافة الى إمكانية استخدام العديد من أدوات الاتصال مما اسهم في زيادة القدرة على التفاعل الاجتماعي داخل المنظمات والمؤسسات وبين الافراد لتحقيق المصالح المشتركة (Kuppuswamy,2010: 67-68)، (Pankhurst,2009: 1).

الدراسات السابقة:

دراسة (الحجي والبوسعيدي، 2017) ركزت على التعرف على تجربة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في التسويق والترويج للخدمات في مكتبة جامعة السلطان قابوس الرئيسية، وإتاحة المعرفة للمستخدمين والتعامل مع التعليقات والاستفسارات على مواقع التواصل الاجتماعي، وأظهرت نتائج الدراسة ان استثمار المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي يأتي في عدة محاور وهي التعليمات والتوجيهات المكتبية، خدمات الجامعة والمجتمع الخارجي، ثم الاستثمار في الخدمات المكتبية ومصادر المعلومات.

دراسة (محمود، 2017) فقد تناولت تسويق خدمات المعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي وقدمت دراسة تحليلية لواقع الاستخدام في المكتبات العامة بدولة الإمارات، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداما في تسويق خدمات ومجموعات المكتبات العامة، وأظهرت نتائج الدراسة جوانب إيجابية لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المكتبات، ويأتي في مقدمة هذه المواقع: فيسبوك، تويتر، ثم يوتيوب.

دراسة (خبراني، 2017) فقد تناولت دور وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز، وسعت الى لفت أنظار المكتبات الأكاديمية لتبني وسائل التواصل الاجتماعي كأداة لتسويق خدمات المعلومات لديها لكونها مجانية، وسهلة الاستخدام، وتستوعب شريحة كبيرة من المستخدمين، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج لعل أهمها الصعوبات المتمثلة في الافتقار الى امتلاك خطة تسويقية ذات معالم واضحة ومحددة الأهداف لدى المكتبة لتسويق خدمات المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

دراسة (كليب وعبد الرزاق، 2013) فقد هدفت إلى التعرف على وجهات نظر أخصائي المكتبات العرب في مدى استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي، وأظهرت النتائج رضا معظم أفراد العينة عن الخدمات التي تقدمها تلك المواقع.

دراسة (البلوشي، 2012) فقد عملت على رصد الخدمات المكتبية في جامعات المملكة العربية السعودية والمقدمة تحديداً من خلال منصة الفيسبوك، إضافة الى تحليل تعليقات المستخدمين، والتعرف على مدى استخدام المكتبات الجامعية السعودية لمواقع التواصل الاجتماعي، ورصد خدماتها وخصائصها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن خمس من المكتبات الجامعية السعودية أضافت معلومات عن موقعها الجغرافي على الفيسبوك مع بعض التباينات، فقد انفردت مكتبة جامعة عفت بتحديد أوقات العمل على صفحاتها بالفيسبوك، وانفردت مكتبة الأمير سلمان بجامعة الملك سعود بتقديم الخدمة المرجعية على حائطها بالفيسبوك، كما أظهرت النتائج أن ان تفعيل دور وسائل التواصل الاجتماعي محدود جدا وضعيف.

دراسة (الكندي والصقري، 2012) والتي هدفت إلى معرفة دور شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية مبتكرة وناجعة في المؤسسات المعلوماتية، وكيفية استخدام هذه المنصات في الترويج لتسويق خدمات المعلومات لنحو 35 مكتبة عالمية، ومنها مكتبات جامعية ومكتبات عامة، وتم تحديد مواقع تلك الجامعات عبر موقع "فيس بوك"، وبينت نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها أن المكتبات تسوق خدماتها ضمن أربع فئات وهي: تسويق وإعلام عن المكتبة، تسويق مصادر المعلومات، تسويق المهارات والتدريب المتعلقة باختصاص المعلومات.

دراسة "نكاتا" (Nkata, 2017) والتي هدفت إلى معرفة مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل أمناء المكتبات الجامعية في اليونان، وأثر ذلك على الخدمات المقدمة للطلبة الجامعيين، وأظهرت نتائج الدراسة تقدير الطلبة واستحسانهم لوجود صفحة خاصة بالمكتبة عبر موقع الفيس بوك كأداة معلوماتية، سهلت عليهم العديد من مهام البحث والاطلاع، وأتاحت لهم الاتصال بأشخاص آخرين لهم نفس اهتماماتهم البحثية والدراسية، وأصبح بإمكانهم تصفح بعض الكتب والتواصل المرئي مع أمين المكتبة، واقترح الطلبة إضافة خدمات كزيادة عدد الكتب المصورة عبر الموقع، وإمكانية الاستعارة الإلكترونية، وتأسيس مجموعات نقاش حول المكتبة وخدماتها عبر الفيس بوك.

دراسة "صديقي وكيران" (Siddike & Kiran, 2015) وهدفت إلى التعرف على تصورات المكتبيين الأكاديميين نحو تسويق خدمات المكتبة من خلال مواقع الشبكات الاجتماعية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تصورات إيجابية لدى المكتبيين عن التواصل الإلكتروني من خلال الصوت، وأن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي هام جداً كأداة تسويقية وترويجية لخلق الوعي بخدمات المكتبة، وتعزيز خدماتها.

دراسة "أكبورنور" (AKPORHONOR, 2015) فقد تناولت استخدام المكتبيين لوسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز موارد وخدمات المكتبات والمعلومات في جنوب نيجيريا، تم استخدام طريقة المسح البحثي الوصفي للدراسة، كشفت نتائج الدراسة أن المدونات والفيسبوك هما أكثر وسائل التواصل الاجتماعي استخداماً لترويج موارد وخدمات المعلومات في المكتبات، كما أظهرت أن استخدام المكتبيين لوسائل التواصل الاجتماعي يعزز التواصل في جميع الاتجاهات، ويجعل التواصل مع مستخدمي المكتبة أسهل.

دراسة "تيللا" (Tella, 2013) والتي عملت على دراسة استخدام منصات التواصل الاجتماعي لكل من المكتبات وأمناء المكتبات في مكتبات أكاديمية في ست مقاطعات نيجيرية، وأظهرت النتائج أن الفيس بوك والتويتر يُستخدمان في الغالب من قبل أمناء المكتبات الأكاديمية، ويستفيد أمناء المكتبات الأكاديميون من مواقع التواصل الاجتماعي، من حيث إمكانية التواصل مع الناس في جميع أنحاء العالم، وأن هناك إمكانيات كبيرة لتلك المواقع كوسيلة تفاعلية تركز على المستفيدين من المكتبة وخدمات المعلومات.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

المنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، ويعتمد هذا المنهج على تحديد أبعاد المشكلة موضوع البحث من خلال جمع البيانات المختلفة عن الموضوع، حيث يسعى الباحث إلى وصف خصائص المشكلة، والعوامل المؤثرة فيها، والظروف المتعلقة بها. وبالتالي فهو تجميع للأدلة المتعلقة بموضوع الدراسة، ثم إعادة تبويبها وتصنيفها ومقارنتها وتحليلها، ومن ثم محاولة الخروج بنتائج جديدة (الشوم، 2007، ص 11).

مجتمع وعينة الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة جميع موظفي المكتبة الرقمية السعودية وعددهم 120 موظف، بينما بلغت عينة الدراسة 50 فرداً، أي ما يشكلون أكثر من 40% من مجتمع الدراسة، وتم ذلك في ضوء ما ينصح به الإحصائيون في الدراسات الوصفية باستخدام ما لا يقل عن 20% من أفراد المجتمع الصغير نسبياً (بضع مئات)، 10% لمجتمع كبير (بضع آلاف) 5% لمجتمع كبير جداً (عشرات الآلاف) (أبو النصر، 2017، ص 168). ويوضح جدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر.

جدول (1) توزيع عينة الدراسة

المتغيرات	مستويات المتغيرات	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	34	68%
	انثى	16	32%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	28	56%
	ماجستير	22	44%
العمر	أقل من 30 سنة	14	28%
	من 30 - 40 سنة	28	56%
	أكثر من 40 سنة	8	16%

أدوات الدراسة:

في ضوء اسئلة الدراسة، تم إعداد قائمة بخدمات المعلومات المتوفرة في المكتبة الرقمية السعودية، وتم استخدام استبانة لتحديد دور وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية.

التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، تم تطبيقها على عينة استطلاعية، لا تنتمي إلى عينة الدراسة، وحساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (2): معاملات ارتباط درجة فقرات الاستبانة مع المحاور الرئيسية للاستبانة

المحور الثالث		المحور الثاني		المحور الأول	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
*0.608	41	**0.672	21	**0.853	1
*0.596	42	**0.882	22	**0.744	2
المحور الرابع		**0.830	23	**0.761	3
**0.968	43	**0.810	24	**0.891	4
**0.844	44	**0.820	25	**0.714	5
**0.814	45	**0.672	26	**0.706	6
**0.897	46	**0.882	27	**0.811	7
**0.662	47	**0.830	28	**0.706	8
**0.788	48	**0.810	29	*0.560	9
**0.820	49	**0.830	30	**0.747	10
**0.674	50	*0.638	31	**0.777	11
**0.680	51	**0.724	32	**0.773	12

**0.837	52	**0.811	33	**0.687	13
** مستوى دلالة عند 0.01 * مستوى دلالة عند 0.05	المحور الثالث		**0.706	14	
	**0.735	34	**0.794	15	
	**0.871	35	**0.813	16	
	**0.813	36	المحور الثاني		
	**0.732	37	**0.724	17	
	*0.523	38	*0.564	18	
	**0.697	39	**0.715	19	
	**0.644	40	**0.658	20	

تشير النتائج السابقة الواردة في جدول (2) إلى أن درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة ترتبط بمعامل ارتباط دال مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وبلغ مستوى الدلالة لمعظم الفقرات (0.01)، وللبيض الآخر (0.05)، كذلك تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة، وجاءت النتائج على النحو الموضح في جدول (3):

جدول (3): معاملات ارتباط درجة كل محور مع الدرجة الكلية للاستبانة

معاملات الارتباط	محاور الاستبانة
**0.950	ملائمة استخدام تويتر كمنصة تسويقية لخدمات المعلومات المتوافرة بالمكتبة الرقمية السعودية
*0.596	أساليب التسويق التفاعلية والعوامل المساندة
**0.882	المقاييس الأكثر ملائمة لقياس نجاح استراتيجية المكتبة الرقمية السعودية لتسويق خدماتها
**0.942	مزايا استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية
**0.900	تحديات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية

توضح النتائج الواردة في جدول (3) أن درجة كل محور ترتبط بمعامل ارتباط دال عند مستوى دلالة (0.05) أو (0.01) مع الدرجة الكلية للاستبانة، ومن خلال هذه النتائج يتضح أن الاستبانة تتمتع بدرجة كبيرة من صدق الاتساق الداخلي. **التحقق من ثبات الاستبانة:**

للتحقق من ثبات الاستبانة تم حساب معامل الثبات ألفا-كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة، وللإستبانة ككل، وجاءت النتائج على النحو الموضح في جدول (4).

جدول (4): معاملات الثبات للاستبانة

معاملات الثبات	محاور الاستبانة
0.944	ملائمة استخدام تويتر كمنصة تسويقية لخدمات المعلومات المتوفرة بالمكتبة الرقمية السعودية
0.946	أساليب التسويق التفاعلية والعوامل المساندة
0.858	المقاييس الأكثر ملائمة لقياس نجاح استراتيجية المكتبة الرقمية السعودية لتسويق خدماتها
0.856	مزايا استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية
0.735	تحديات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية
0.965	الاستبانة ككل

ومن تلك النتائج يتضح أن جميع محاور الاستبانة والاستبانة ككل تتمتع بمعاملات ثبات مرتفعة (Cronbach's α) > 0.7 ، مما يؤكد صلاحيتها للتطبيق وتحقيق أهداف الدراسة الحالية.

تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها:

نتائج الإجابة عن السؤال الأول: ماهي الخدمات المعلوماتية التي توفرها المكتبة الرقمية السعودية؟ انطلق البحث للإجابة على هذا السؤال من خلال إعداد قائمة بالخدمات المعلوماتية التي توفرها المكتبة، وتم التطرق إلى خطوات ومراحل إعداد تلك القائمة في الفصل السابق، وجاءت أهم الخدمات: بناء مجموعات النقاش والأعمال التعاونية، تسهيل طرق وأدوات مشاركة المعرفة، المساهمة في تعزيز التعلم عن بعد، اعلام المستفيدين بالمواد الجديدة (الإحاطة الجارية)، توفير خدمات وبرامج موجهة حسب الفئة العمرية، البث الانتقائي للمعلومات والتي تعتمد على إعداد قوائم باهتمامات كل مستفيد.

نتائج الإجابة عن السؤال الثاني: ما مدى ملائمة استخدام تويتر كمنصة تسويقية لخدمات المعلومات المتوفرة بالمكتبة الرقمية السعودية؟ جاءت نتائج الإجابة على المحور الخاص بمدى ملائمة استخدام تويتر كمنصة تسويقية لخدمات المعلومات المتوفرة بالمكتبة الرقمية السعودية (المحور الأول)، على النحو التالي:

جدول (5): نتائج استجابات أفراد العينة على المحور الأول من محاور الاستبانة

م	ملائمة استخدام تويتر كمنصة تسويقية لخدمات المعلومات المتوفرة بالمكتبة الرقمية السعودية	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	درجة الموافقة	الترتيب
1	بناء مجموعات النقاش والأعمال التعاونية	2.65	0.62	كبيرة	11
2	تسهيل طرق وأدوات مشاركة المعرفة	2.68	0.39	كبيرة	10

9	كبيرة	0.40	2.7	المساهمة في تعزيز التعلم عن بعد	3
7	كبيرة	0.60	2.74	اعلام المستفيدين بالمواد الجديدة (الإحاطة الجارية)	4
4	كبيرة	0.61	2.80	توفير خدمات وبرامج موجهة حسب الفئة العمرية	5
5	كبيرة	0.46	2.78	البحث الانتقائي للمعلومات والتي تعتمد على إعداد قوائم باهتمامات كل مستفيد	6
3	كبيرة	0.37	2.82	الإجابة السريعة عن استفسارات المستفيدين	7
13	كبيرة	0.46	2.60	نشر مستجدات المكتبة والأحداث الجارية بها	8
16	كبيرة	0.39	2.42	تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة	9
15	كبيرة	0.61	2.44	تقديم تسهيلات متعلقة بالبحث العلمي، مثل تقديم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببليوجرافيا له عند الضرورة	10
6	كبيرة	0.43	2.76	خدمة طلب مصادر المعلومات	11
12	كبيرة	0.70	2.64	إتاحة مصادر المعلومات	12
2	كبيرة	0.65	2.84	ربط عضوية المستفيد بحساب تويتر لتحفيز انشاء حسابات في المكتبة الرقمية السعودية	13
1	كبيرة	0.55	2.86	الإعارة	14
14	كبيرة	0.49	2.46	خدمة البحث المباشر في مقتنيات المكتبات (الفهرس الآلي)	15
8	كبيرة	0.52	2.72	خدمة الزيارة الاستشارية	16
	كبيرة	0.71	2.68	المحور ككل	

يتضح من تلك الاستجابات اتفاق أفراد العينة بدرجة كبيرة على ملائمة استخدام تويتر كمنصة تسويقية لخدمات المعلومات المتوفرة بالمكتبة الرقمية السعودية، حيث بلغ متوسط الاستجابة على المحور ككل (2.68)، وهو ما يعني درجة اتفاق كبيرة، كذلك جاءت الموافقة بدرجة كبيرة على جميع فقرات هذا المحور، وجاء ترتيب الفقرات الخاصة بملائمة استخدام تويتر كمنصة تسويقية لخدمات المعلومات المتوفرة بالمكتبة الرقمية السعودية: الإعارة، ثم ربط عضوية المستفيد بحساب تويتر لتحفيز انشاء حسابات في المكتبة الرقمية السعودية، ثم الإجابة السريعة عن استفسارات المستفيدين، ثم توفير خدمات وبرامج موجهة حسب الفئة العمرية، والبحث الانتقائي للمعلومات والتي تعتمد على إعداد قوائم باهتمامات كل مستفيد، وخدمة طلب مصادر المعلومات. ويتضح من تلك الاستجابات مناسبة استخدام تويتر كمنصة تسويقية لخدمات المكتبة الرقمية، وجاءت الفقرات الخاصة، وذلك على أكثر من جانب، وذلك فيما يتصل بالجانب التفاعلي لمواقع التواصل الاجتماعي ومن بينها تويتر، من حيث إمكانية حصول المستفيدين على ردود سريعة لاستفساراتهم، والتواصل بشكل سريع مع موظفي المكتبة الرقمية،

أو مع رواد المكتبة الآخرين من خلال مجموعات النقاش، وهو ما يسهل مشاركة المعرفة، وعلى هذا فإن استخدام تويتر كمنصة تسويقية يوجد مجال جديد للتفاعل بين زوار المكتبة وبين موظفيها، وبين زوار المكتبة بعضهم البعض، بالإضافة إلى إتاحة قدر كبير من الخدمات المكتبية لروادها بشكل فوري وسريع.

نتائج الإجابة عن السؤال الثالث: ما أساليب التسويق التفاعلية والعوامل المساندة في المكتبة الرقمية السعودية؟ جاءت نتائج الإجابة على المحور الخاص أساليب التسويق التفاعلية والعوامل المساندة في المكتبة الرقمية السعودية (المحور الثاني)، على النحو الموضح في جدول (6):

جدول (6): نتائج استجابات أفراد العينة على المحور الثاني من محاور الاستبانة

م	أساليب التسويق التفاعلية والعوامل المساندة في المكتبة الرقمية السعودية	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	درجة الموافقة	الترتيب
1	عبارات تشجيعية في صفحات الويب الرسمية للمكتبة الرقمية	2.68	0.60	كبيرة	10
2	طلب تعليقات حول الخدمات التي تقدمها المكتبة الرقمية	2.58	0.49	كبيرة	12
3	البحث عن طرق لزيادة عدد المتابعين لرسم صورة ذهنية لدى الجمهور عن سمعة المكتبة الرقمية السعودية	2.48	0.60	كبيرة	14
4	استخدام إعلانات تويتر (Twitter Ads)	2.84	0.78	كبيرة	4
5	تقديم الجوائز والمكافآت لرواد المكتبة الرقمية السعودية	2.76	0.77	كبيرة	6
6	التسويق غير المباشر عن طريق البحث في تويتر عن تغريدات يتساءل أصحابها عن أمور ذات علاقة بخدمات المكتبة ومحاولة مساعدتهم	2.7	0.82	كبيرة	9
7	استخدام معايير لاختيار الأوسمة – والمعروفة بالهاش تاق – بحيث تكون سهلة التذكر، مختصرة، ولافته للانتباه	2.44	0.78	كبيرة	16
8	انشاء مسابقات تفاعلية كالبحث في المكتبة الرقمية السعودية عن مرجع معين مرتبط بحدث حالي وتقديم بعض المحفزات سواء المالية او المعنوية كإعادة تغريده للفائزين في المسابقة	2.5	0.75	كبيرة	13
9	تنشيط أفضل وأهم التغريدات خصوصاً المرجعية منها	2.72	0.68	كبيرة	8
10	اختيار التوقيت المناسب للتغريدات التسويقية بحيث يتم التأكد من عدم وجود تغريدات أو أحداث متزامنة قد تؤثر على تفاعل الجمهور	2.74	0.70	كبيرة	7
11	عند التخطيط لنشر تغريده تفاعلية تتضمن وسم (هاشتاق) معين، يتم التحقق من عدم وجود سم مماثل ذو نشاط عالي يتزامن مع إطلاق التغريدة.	2.62	0.84	كبيرة	11

17	كبيرة	0.78	2.42	تفضيل تغريده متابع معين كتقدير لمشاركته، بدلاً من الرد عليه	12
5	كبيرة	0.70	2.78	اتاحة الأدوات المساعدة لنشر محتوى معين من موقع المكتبة الرقمية السعودية على تويتر	13
3	كبيرة	0.70	2.86	التغريدات المرتبطة بخدمات تسويقية أو أحداث معينة، يتم تعزيزها بتغريده قصيرة تفاعلية تركز على مشاركة الجمهور والمجتمع	14
2	كبيرة	0.59	2.9	التواصل مع المتابعين عن طريق الرسائل الخاصة	15
1	كبيرة	0.69	2.92	استخدام استطلاعات تويتر كأداة تفاعلية	16
15	كبيرة	0.49	2.46	الدورات التدريبية المجانية للمستخدمين	17
	كبيرة	0.63	2.67	المحور ككل	

يتضح من تلك الاستجابات اتفاق أفراد العينة بدرجة كبيرة على جميع الفقرات الخاصة بأساليب التسويق التفاعلية والعوامل المساندة في المكتبة الرقمية السعودية، حيث بلغ متوسط الاستجابة على المحور ككل (2.67)، وجاء ترتيب الفقرات الخاصة بتلك الأساليب: استخدام استطلاعات تويتر كأداة تفاعلية، والتواصل مع المتابعين عن طريق الرسائل الخاصة، والتغريدات المرتبطة بخدمات تسويقية أو أحداث معينة، يتم تعزيزها بتغريدة قصيرة تفاعلية تركز على مشاركة الجمهور والمجتمع، واستخدام إعلانات تويتر (Twitter Ads)، واتاحة الأدوات المساعدة لنشر محتوى معين من موقع المكتبة الرقمية السعودية على تويتر، وتقديم الجوائز والمكافآت لرواد المكتبة الرقمية السعودية. ويتضح من تلك النتائج تميز الأساليب التسويقية المقترحة عبر تويتر بالجانب التفاعلي، وذلك عبر الإفادة من المزايا العديدة المتاحة عبر تويتر، ومنها: استطلاعات الرأي، التغريدات، الإعلانات، الأوسمة، التعليقات، الرسائل الخاصة، إلى جانب المسابقات التفاعلية، وهو ما يعني أن هناك فرصة كبيرة للتفاعل بين المكتبة الرقمية وزورها عبر تويتر، وتؤكد النتائج السابقة على أهمية التخطيط واختيار التوقيت المناسب لأي نشاط تسويقي عبر تويتر، وتحفيز رواد المكتبة من خلال عدة طرق منها: تقديم الجوائز والمكافآت، والمحفزات المالية والمعنوية، وإعطاء تقدير واهتمام بتغريدات المشاركين.

نتائج الإجابة عن السؤال الرابع: ما المقاييس الأكثر ملائمة لقياس نجاح المكتبة الرقمية السعودية لتسويق خدماتها، جاءت نتائج الإجابة على المحور الخاص بالمقاييس الأكثر ملائمة لقياس نجاح المكتبة الرقمية السعودية لتسويق خدماتها (المحور الثالث)، على النحو الموضح في جدول (7):

جدول (7): نتائج استجابات أفراد العينة على المحور الثالث من محاور الاستبانة

م	المقاييس الأكثر ملائمة لقياس نجاح استراتيجيات المكتبة الرقمية السعودية لتسويق خدماتها	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	درجة الموافقة	الترتيب
1	عدد النقرات التابعة للتغريدة	2.58	0.68	كبيرة	9
2	عدد إعادة التغريدة Re-tweet	2.62	0.42	كبيرة	7

2	كبيرة	0.32	2.84	عدد الإعجابات Likes	3
4	كبيرة	0.38	2.77	عدد الردود على تغريده معينة	4
5	كبيرة	0.35	2.70	عدد مرات المشاهدة	5
1	كبيرة	0.55	2.88	عدد التفضيلات	6
3	كبيرة	0.42	2.78	الزيادة المتزامنة لذكر اسم المكتبة الرقمية السعودية او الإشارة لها (@mension) مع حملة تسويقية معينة	7
8	كبيرة	0.67	2.60	الزيادة المتزامنة لعدد متابعي حساب المكتبة الرقمية السعودية على تويتر مع حملة تسويقية معينة	8
6	كبيرة	0.48	2.64	الزيادة المتزامنة لعدد زوار موقع المكتبة الرقمية السعودية مع حملة تسويقية معينة	9
	كبيرة	0.51	2.71	المحور ككل	

من خلال النتائج الواردة في جدول (7) يتضح أنه يمكن توظيف العديد من المقاييس التي يُمكن للمكتبة الرقمية السعودية استخدامها لقياس نجاح استراتيجيتها لتسويق خدماتها، وجاء ترتيب تلك المقاييس عدد التفضيلات، ثم عدد الإعجابات Likes، ثم الزيادة المتزامنة لذكر اسم المكتبة الرقمية السعودية او الإشارة لها (@mension) مع حملة تسويقية معينة، وعدد الردود على تغريدة معينة، وعدد مرات المشاهدة. وتشير هذه النتائج إلى وجود العديد من الخيارات الخاصة بقياس مدى نجاح استراتيجيات تسويق خدمات المكتبة الرقمية السعودية، وتتميز هذه المقاييس بأنها تعطي مؤشر قوي على معدل تفاعل زوار المكتبة مع تلك الخدمات، وهو ما يميز تلك المقاييس عن غيرها من المقاييس القائمة على قياس رأي الزوار من خلال الاستبانات أو استطلاعات الرأي، والتي قد لا تجد التفاعل الكاف من قبل زوار المكتبة، كذلك تتميز تلك المقاييس بإمكانية وصولها إلى عدد كبير بخلاف المقاييس الأخرى.

نتائج الإجابة عن السؤال الخامس: ما مزايا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية، جاءت نتائج الإجابة على المحور الخاص بمزايا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية (المحور الرابع)، على النحو الموضح في جدول (8):

جدول (8): نتائج استجابات أفراد العينة على المحور الرابع من محاور الاستبانة

م	مزايا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	درجة الموافقة	الترتيب
1	دعاية للمكتبة وخدماتها	2.76	0.84	كبيرة	5
2	أسلوب تسويق للمكتبة وخدماتها	2.82	0.79	كبيرة	3
3	وسيلة للتغذية الراجعة من جانب المستفيدين	2.84	0.91	كبيرة	2
4	خدمة أفراد من المجتمع خارج النطاق الجغرافي لعمل المكتبة	2.78	0.67	كبيرة	4

5	جذب عدد أكبر من المستفيدين	2.86	0.72	كبيرة	1
6	التعريف بأنشطة المكتبة وخدماتها	2.74	0.73	كبيرة	6
المحور ككل		2.80	0.78	كبيرة	

توضح النتائج الواردة في جدول (8) تحقق العديد من المزايا نتيجة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية، وجاءت موافقة أفراد العينة على جميع تلك المزايا بدرجة كبيرة، وجاء ترتيب تلك المزايا حسب استجابات أفراد العينة: جذب عدد أكبر من المستفيدين، وسيلة للتغذية الراجعة من جانب المستفيدين، ثم أسلوب تسويق المكتبة وخدماتها، ثم خدمة أفراد من المجتمع خارج النطاق الجغرافي لعمل المكتبة، ودعاية للمكتبة وخدماتها، وأخيراً التعريف بأنشطة المكتبة وخدماتها. وتشير تلك المزايا إلى جانب هام في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات، وأنشطة المكتبة وخدماتها، وهو ما يتعلق بالانتشار الواسع لاستخدام تلك المواقع من فئات عمرية مختلفة، وبالتالي يُمكن مخاطبة العديد من المستفيدين، وعدم التقيد بالحدود المكانية، والتواصل وخدمة العديد من أفراد المجتمع خارج الجامعة، بالإضافة إلى سهولة تلقي ردود زوار المكتبة عبر تلك الموقع، وهو ما يمثل تغذية راجعة فورية وسريعة على خدمات المكتبة.

نتائج الإجابة عن السؤال السادس: ما تحديات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية؟ جاءت نتائج الإجابة على المحور الخاص بتحديات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية (المحور الخامس)، على النحو الموضح في جدول (9):

جدول (9): نتائج استجابات أفراد العينة على المحور الخامس من محاور الاستبانة

م	تحديات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	درجة الموافقة	الترتيب
1	عدم وجود خطة تسويقية واضحة عبر وسائل التواصل الاجتماعي	2.76	0.74	كبيرة	2
2	الحرية المطلقة في وسائل التواصل أحيانا قد تؤدي إلى نتائج سلبية في التسويق	2.86	0.68	كبيرة	1
3	المشكلات المتعلقة بالملكية الفكرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي	2.68	0.71	كبيرة	4
4	المواقع المزيفة وانتحال شخصية المكتبة	2.74	0.82	كبيرة	3
المحور ككل		2.76	0.72	كبيرة	

تأتي النتائج الواردة في جدول (9) لتشير إلى أنه بالرغم من مزايا استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية، إلا أنه هناك العديد من التحديات الكبيرة من وجهة نظر أفراد العينة، وجاء ترتيب تلك التحديات، حسب استجابات أفراد العينة: الحرية المطلقة في وسائل التواصل أحيانا قد تؤدي إلى نتائج سلبية في التسويق، وعدم وجود خطة تسويقية واضحة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والمواقع المزيفة وانتحال شخصية المكتبة، والمشكلات المتعلقة بالملكية الفكرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وتتعلق تلك التحديات، كما يتضح من استجابات أفراد العينة،

بالحرية المطلقة لمستخدمي تلك المواقع، مما قد يؤدي إلى نتائج سلبية في تسويق خدمات المكتبة، وما يتعلق بالتعامل غير المسؤول من قبل بعض مستخدمي تلك المواقع مع الحملات التسويقية أو الدعائية للمكتبة الرقمية، بالإضافة إلى عدم إدراج تلك المواقع ضمن الخطط التسويقية التي يضعها القائمون على أمر المكتبة الرقمية، أو وجود مواقع بديلة تنتحل شخصية المكتبة أو مسمى قريب للمكتبة الرقمية، وهو ما قد يسبب بعض اللبس عند العديد من زوار المكتبة الرقمية، بالإضافة ما قد يلحقه من ضرر بخدمات المكتبة الرقمية، وما يتعلق بمشكلات الملكية الفكرية عبر تلك المواقع.

ويتضح من النتائج السابقة العديد من النقاط التي يُمكن إيجازها على النحو التالي:

1. أن المكتبة الرقمية السعودية تقدم العديد من الخدمات المعلوماتية التي قد تتلاءم مع استخدام موقع التواصل الاجتماعي تويتر كمنصة تسويقية، واقتراح ذلك بوجود العديد من أساليب التسويق التفاعلية والعوامل المساندة في المكتبة الرقمية السعودية، والتي يُمكن اتاحتها عبر موقع التواصل تويتر.
2. يُمكن للمكتبة الرقمية استخدام العديد من المقاييس لمعرفة مدى نجاح استراتيجياتها في تسويق خدمات المعلومات، وتتميز هذه المقاييس بإعطاء نتائج فورية ومباشرة تعكس مدى التقدم في تسويق خدمات المعلومات.
3. استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية يحقق مزايا عديدة لكل من القائمين على أمر المكتبات والمستفيدين من خدماتها.
4. وجود بعض التحديات التي تعوق استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات.

وتتفق تلك النتائج مع نتائج العديد من الدراسات السابقة، ومنها دراسة (محمود، 2017) والتي أشارت إلى دور تلك المواقع في نشر مستجدات المكتبات وتقاسم المعرفة بين المستخدمين، وبالنسبة للجانب التفاعلي في العلاقة مع المستخدمين، فقد أكدت دراسات (الحجي والبوسعيدي، 2017؛ Siddiki & Kiran, 2015؛ Tella, 2013) على هذا الجانب، وبالنسبة لقياس نجاح الخطط أو استراتيجيات التسويق وانعكاس ذلك على تطوير خدمات المكتبة، فقد أشارت دراستي (كليب وعبد الرزاق، 2013؛ Kidwell, 2010) إلى نجاح تلك المواقع في تسويق خدمات المعلومات، وفيما يتعلق بتحديات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات، فقد اتفقت النتائج الحالية مع نتائج دراسة (خبراني، 2017) بهذا الخصوص.

ملخص نتائج الدراسة والتوصيات:

بناءً على تحليل استبانة الدراسة فإن الدراسة أظهرت النتائج التالية:

1. ان خدمات المعلومات المتوفرة بالمكتبة الرقمية السعودية المتوفرة تتركز حول بناء مجموعات النقاش والأعمال التعاونية، تسهيل طرق وأدوات مشاركة المعرفة، المساهمة في تعزيز التعلم عن بعد، اعلام المستفيدين بالمواد الجديدة (الإحاطة الجارية)، توفير خدمات وبرامج موجهة حسب الفئة العمرية، لبحث الانتقائي للمعلومات والتي تعتمد على إعداد قوائم باهتمامات كل مستفيد، الإجابة السريعة عن استفسارات المستفيدين، وتعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة
2. أظهرت الدراسة ملائمة استخدام تويتر كمنصة تسويقية لخدمات المعلومات المتوفرة بالمكتبة الرقمية السعودية بدرجة كبيرة لتقديم خدمات الإعارة، وربط عضوية المستفيدين بحساب تويتر لتحفيز انشاء حسابات في المكتبة الرقمية

السعودية، والإجابة السريعة عن استفسارات المستفيدين، وتوفير خدمات وبرامج موجهة حسب الفئة العمرية، والمساهمة في تعزيز التعلم عن بعد، وتسهيل طرق وأدوات مشاركة المعرفة، و إتاحة مصادر المعلومات.

3. بالنسبة لأهم أساليب التسويق التفاعلية والعوامل المساندة في المكتبة الرقمية السعودية فقد أظهرت النتائج استخدام استطلاعات تويتر كأداة تفاعلية، والتواصل مع المتابعين عن طريق الرسائل الخاصة، والتغريدات المرتبطة بالخدمات التسويقية والتي يتم تعزيزها بتغريدات قصيرة تفاعلية تركز على مشاركة الجمهور، وإتاحة الأدوات المساعدة لنشر محتوى معين من موقع المكتبة الرقمية السعودية على تويتر، والتسويق غير المباشر عن طريق البحث في تويتر عن تغريدات يتساءل أصحابها عن أمور ذات علاقة بخدمات المكتبة ومحاولة مساعدتهم.

4. أظهرت نتائج الدراسة ان اهم المقاييس الأكثر ملائمة لقياس نجاح المكتبة الرقمية السعودية لتسويق خدماتها هي عدد التفضيلات، وعدد الإعجابات، وعدد الردود على تغريدة معينة، بالإضافة الى عدد مرات المشاهدة، والزيادة المتزامنة لعدد زوار موقع المكتبة الرقمية السعودية مع حملة تسويقية معينة، وعدد إعادة التغريد المصاحبة لها.

5. أظهرت النتائج تحقق عدة مزايا نتيجة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية منها جذب عدد أكبر من المستفيدين، استخدام المنصة كوسيلة للتغذية الراجعة من جانب المستفيدين، وخدمة أفراد من المجتمع خارج النطاق الجغرافي لعمل المكتبة، والتعريف بأنشطة المكتبة وخدماتها.

كما أظهرت الدراسة عدة تحديات تعوق استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات للمكتبة الرقمية السعودية، منها الحرية المطلقة في وسائل التواصل والتي قد تؤدي أحيانا إلى نتائج سلبية في التسويق، عدم وجود خطة تسويقية واضحة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، مشكلة المواقع المزيفة وانتحال شخصية المكتبة، إضافة الى المشكلات المتعلقة بالملكية الفكرية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

توصيات الدراسة:

استناداً الى النتائج التي تم التوصل اليها فان الدراسة توصي بما يلي:

1. التأكيد على ضرورة اهتمام القائمين على إدارة المكتبة الرقمية السعودية وغيرها من المكتبات الجامعية أو العامة بإنشاء صفحات خاصة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، لتكون منصات تسويقية لخدماتها المعلوماتية، وناذة للتواصل بين تلك المكتبات والمستفيدين، للتعرف على آرائهم في مدى جودة الخدمات المقدمة، وتلقي مقترحاتهم بهذا الخصوص.
2. ضرورة إدراج مواقع التواصل الاجتماعي ضمن الحملات التسويقية للمكتبات الرقمية والعامة، للإفادة من المزايا المتاحة عبر تلك المواقع، وإمكانية الوصول إلى عدد كبير من المستفيدين، وغيرهم من رواد تلك المواقع.
3. الاهتمام بعقد دورات تدريبية لأمناء المكتبات وغيرهم من العاملين في المكتبات، بحيث تستهدف تلك الدورات تنمية قدراتهم في مجال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أبو النصر، مدحت محمد. (2017). **مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.**
- البلوشي، هنادي حسن. (2012). **خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك، رسالة ماجستير غير منشورة، جدة: جامعة الملك عبد العزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جده.**
- بريجية، سعيود. (2018). **تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، جامعة جيجل، الجزائر.**
- الحجي، خلفان بن زهران؛ البوسعيدي، محمد بن خميس. (2017). **شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبات الأكاديمية: دراسة حالة المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس، المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم)، نوفمبر: 27-29.**
- جمعية، البسيل. (2016). **تقرير المكتبة العامة المتنقلة (الكتباص) للعام 2016م، بيروت: جمعية البسيل.**
- خبراني، محمد بن علي موسى خبراني. (2017). **دور وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الملك عبد العزيز، المؤتمر الثامن والعشرون: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. القاهرة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 1-30.**
- السبيعي، فيصل بن عبد العزيز. (2017). **تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في خدمات المكتبات ومراكز المعلومات: تجربة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، المجلد (22)، العدد (2)، الرياض، 35-50.**
- سببتي، فرح. (2017). **تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات العامة لبلدية بيروت: دراسة حالة مكتبات جمعية البسيل، المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة-الجودة والاعتمادية. عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، 301-302.**
- الشوم، محمد قاسم. (2007). **منهجية البحث وعلم المكتبات وتحقيق المخطوطات، بيروت: دار الكتب العلمية.**
- صادق، عباس مصطفى. (2011). **الاعلام الجديد: دراسة في مداخله النظرية وخصائصه العامة والبوابة العربية لعلوم الاعلام والاتصال، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.**
- عليان، ربحي مصطفى. (2017). **تسويق خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات: إطار نظري، المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة: الجودة والاعتمادية، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، 325-353.**
- عمران، خالد عبد اللطيف محمد. (2012). **فاعلية استخدام المدونات في تدريس الجغرافيا على التحصيل المعرفي وتنمية مهارات البحث الجغرافي والدافعية للتعليم لدى طلاب الصف الاول الثانوي، المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج العدد (31). 353-425، سوهاج، مصر.**
- الغامدي، عبد الله. (2011). **تردد المراهقين على مقاهي الانترنت وعلاقته ببعض المشكلات النفسية لدى عينة من طلاب**

- المرحلة الثانوية بمكة المكرمة، دراسة ماجستير ارشاد نفسي، كلية التربية، جامعة ام القرى، مكة المكرمة.
الغريب، زاهر (2010). فكرة عامة عن شبكة الانترنت، مجلة الاكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك.
القحطاني، بشير. (2017). تطبيقات الإنترنت في التسويق، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع والطباعة.
القدهي، مشعل بن عبد الله. (2012). المواقع الاباحية على شبكة الانترنت وأثرها على الفرد والمجتمع، المندوبية السامية
للتخطيط، المركز الوطني للتوثيق، الرباط، المملكة المغربية.
كابلي، وسام. (2012). الجيل الثاني لاختصاصي المعلومات: الخصائص والكفاءات واقع استخدام تطبيقات الويب 2.0 من
قبل أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية، مجلة دراسات وأبحاث: الجزائر، 38-55.
كليب، فضل جميل وعبد الرزاق، لى فاخر. (2013). مدى الإفادة من مواقع التواصل الاجتماعي الإلكتروني بين المكتبيين
العرب في المجال المهني، المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات الواقع والتحديات المستقبلية، الاتحاد
العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) بالتعاون مع جامعة طيبة، نوفمبر: 25-28.
محمود، ياسر نبوي. (2017). تسويق خدمات المعلومات عبر مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية لواقع الاستخدام
في المكتبات العامة بدولة الامارات العربية المتحدة، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. المجلد (4)، العدد
(4)، 110-104.
معتوق، خالد سليمان. (مارس، 2017). استخدام تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي أداة للتواصل التعليمي في تدريس
علوم المكتبات والمعلومات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية: دراسة تحليلية، مجلة
مكتبة الملك فهد الوطنية-السعودية، الرياض، 202-253.
المدهون، يحيى ابراهيم. (2012). دور الصحافة الالكترونية الفلسطينية في تدعيم قيم المواطنة لدى طلبة الجامعات بمحافظة
غزة (رسالة ماجستير)، كلية التربية، جامعة الأزهر في غزة، فلسطين.
نبيل، محمد. (2010). خدمات المعلومات، عمان: دار صنعاء للنشر والطباعة والتوزيع.
الطراونة، محمد لامين. (2012). تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية
المركزية بجامعة المسيلة، مجلة الحكمة-مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، الصفحات 55-140.
الكندي، سالم سعيد والصقري، محمد ناصر. (2012). شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية في مؤسسات المعلومات
ودور المستفيدين في العملية التسويقية، المجلة العراقية للمعلومات، المجلد (13)، العدد (1)، 47-80.
الرعود، عبد الله. (2012). دور مواقع التواصل الاجتماعي في التغيير السياسي في تونس ومصر من وجهة
نظر الصحفيين الاردنيين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان

ثانياً: المرجع الأجنبية

Akporhonor, B. (2015). **Librarians' Use of Social Media for Promoting Library and Information Resources and Services in University Libraries in South-South Nigeria**, Information and Knowledge Management.

- Alkindi, S. S. (2013). **Social Networking Sites as Marketing and Outreach Tools of Library and Information Services**, Global Journal of Human Social Science.
- Borgman, P. (2003). **Fundamentals of Collection Development and Management Chicago**: American Library Association.
- Cahia, Peter. (2008). **Marketing Management and Strategy**, New York Prentice-hall.
- Chan, C. (2012). **Marketing the Academic Library with Online Social Network Advertising**, IATUL, and Proceedings.
- Chandra, G. M. (2003). **The Whole Library Handbook 5: Current Data**, Professional Advice, and Curiosa about Libraries and Library Services.
- Jain, P. (2013). Application of Social Media in Marketing Library & Information Services: A Global Perspective. **European Journal of Business, Economics and Accountancy**.
- Kidwell, C. (2010). **Integrating Web 2.0 into a Higher Education Library Service: A Case Study of Trinity College of Music Library Facebook Page**, *Fonts Artist Musicale*, 57(1), 76-85.
- Kuppuswamy. (2010). **Youth of Education the on Sites Web Networking Social and Communicates**, *Virtual of Journal International*, 79-67. pp. 1. No. 2. Vol. Net.
- Ntaka, A. (2017). **The Use of Social Media Sites by University Library Staff to Facilitate Undergraduate Students**, Unpublished Master Thesis, Linnaeus University.
- Siddique, K., & Kiran, K. (2015). **Marketing of Academic Library Services through Social Networking Sites: Implications of Electronic Word-of-Mouth**. *Education for Information*. 31(3), 143-159.
- Tella, A. (2013). **Use of Social Networking Sites by Academic librarians in Six Selected States of Nigeria**, *New Review of Academic Librarianship*. 19(3), 274-290.
- Panckhurst, Marsh Debra, Pellier Mont - Valery - Paul University. (2013), **Platform Learning Collaborative as Web Open the. Ouvertes -archives**. Halshs://http: at available .pdf. Fmdal- panchhurstmarsh/pdf/74/18/29/00/docs/fr. (2013/10/4: on Retrieved).

جميع الحقوق محفوظة © 2022، الباحث/ عبد العزيز علي عبد الله القحطاني، الدكتور/ أمين علي أحمد الرباعي، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)

حكم تشريع حد أدنى لسن الزواج في الفقه الإسلامي

Legislation of a Minimum age for Marriage in Islamic Jurisprudence

إعداد: الدكتور/ محمد مطلق محمد عساف

أستاذ مشارك في الفقه وأصوله، منسق برنامج دكتوراه الفقه وأصوله، رئيس قسم الاقتصاد والتمويل الإسلامي، كلية الدعوة وأصول الدين، جامعة القدس، فلسطين

Email: m.assaf@staff.alquds.edu

الباحث/ معتصم يوسف عمر كميل

باحث دكتوراه في برنامج دكتوراه الفقه وأصوله المشترك بين جامعات القدس والنجاح والخليل، فلسطين

Email: Motasemyousefo@gmail.com

ملخص البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى بيان الحكم الشرعي في مسألة الحد الأدنى للسن الذي يجوز فيه الزواج، فتبدأ بتوضيح مفهوم الزواج في اللغة والاصطلاح، ثم بيان مقاصد الزواج في التشريع الإسلامي، حيث شرع الله تعالى الزواج لمقاصد وحكم عظيمة، فهو ستر للأعراض وحفظ للأنساب، وهو سبب قرابة المصاهرة التي تزيد المودة والمحبة بين الناس. ثم تناولت الدراسة مسألة تزويج الصغار في الفقه الإسلامي وأقوال الفقهاء وأدلتهم ومناقشة أدلة كل قول، وقد تم التوصل إلى ترجيح القول بجواز تزويج الصغار، مع اشتراط عدم جماع الصغيرة إذا لم تطق الجماع. كما تناولت الدراسة بعد ذلك مسألة تشريع حد أدنى لسن الزواج بعد البلوغ، وبينت قول المانعين وأدلتهم، وقول المجيزين وأدلتهم، مع مناقشة أدلة كل قول.

وتم التوصل إلى أن الحكم الأصلي هو عدم جواز تحديد سن الزواج، إلا أنه ينبغي العمل بما جاء في قرارات الدولة حتى لا نقع في الفتنة، ولا بد من تذكير أصحاب القرار بتقوى الله عز وجل، ودعوتهم إلى تغيير هذا القانون الذي يحدد سن الزواج بعد البلوغ، حيث لم يعهد المسلمون زمن الرسول صلى الله عليه وسلم ولا زمن الخلفاء الراشدين ولا في أي عصر من عصور الدولة الإسلامية أن حُدد سن لإباحة الزواج أو الموافقة عليه من قبل ولي الأمر، وفكرة تحديد سن الزواج طرأت في العصر الحديث وابتدأت في العالم الغربي، ثم انتقلت لبعض بلاد المسلمين.

وقد تم في هذه الدراسة اتباع المنهج الوصفي التحليلي المقارن والاستدلال بنصوص القرآن الكريم والسنة النبوية التي تحدثت عن سن الزواج، وتحليل آراء الفقهاء ومناقشتها للتوصل إلى الرأي الراجح.

الكلمات المفتاحية: الزواج، الأحوال الشخصية، الأسرة، الصغار، البلوغ، سن الزواج، القانون، الفقه الإسلامي.

Legislation of a Minimum age for Marriage in Islamic Jurisprudence

Abstract:

This study aims to clarify the legal ruling on the issue of the minimum age at which marriage is permissible. It begins by clarifying the concept of marriage in language and terminology. Then, it clarifies the purposes of marriage in Islamic legislation. Where God Almighty has legislated marriage for great purposes and rulings, it is a covering for honor and preservation of lineages, and it is the cause of intermarriage that increases affection and love between people.

Moreover, it studies the issue of marrying young children in Islamic jurisprudence by showing the sayings and evidence of jurists and discussing the evidence for each statement. It has been concluded that it is more likely to say that it is permissible to marry off young children, with the condition that the young girl should not have intercourse if she cannot endure the intercourse.

The study also dealt after that with the issue of legislating a minimum age for marriage after adulthood. It showed the statement of those who prevented and their evidence, and the statement of those who permitted and their evidence, with a discussion of the evidence for each statement. It was concluded that it is not permissible to determine the age of marriage according to the original ruling, but it is necessary to act according to the decisions of the state in order not to fall into temptation. The decision-makers must be reminded of the fear of God Almighty, And calling on them to change this law, which determines the age of marriage after adulthood. As Muslims did not know in the time of the Messenger, peace and blessings of God be upon him, nor the time of the Rightly Guided Caliphs, nor in any era of the Islamic State that an age for the legalization of marriage or approval of it was determined by the guardian, and the idea of determining the age of marriage arose in the modern era and began in the Western world, then it moved to some Muslim countries.

In this study, the descriptive analytical and comparative approach was followed and inference was made by the texts of the Noble Qur'an and the Prophetic Sunnah that talked about the age of marriage, and the opinions of the jurists were analyzed and discussed to reach the most correct opinion.

Keywords: Marriage, Personal status, Family, Children, Adulthood, Marriage age, Law, Islamic jurisprudence.

مقدمة:

الحمد لله رب العالمين، حمدا كثيرا مباركا فيه كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، الحمد لله على رحمته لخلقه وتوفيقهم لسبيل الجنة، والصلاة والسلام على سيدنا محمد رائد الخير، من جاء بالهدى والبشرى، أما بعد:

فقد شرع الله تعالى الزواج لمقاصد وحكم عظيمة، فهو ستر للأعراض وحفظ للأنساب، وهو سبب قرابة المصاهرة التي تزيد المودة والمحبة بين أهل الزوجة ومن دخل بأدب من الباب، وأركانه وشروطه راسخة رسوخ القباب، بدونها يبطل العقد ويُعاب. وقد دلت نصوص الكتاب والسنة على مشروعية النكاح، منها قوله تعالى: (فَانكِحُوا مَا طَابَ لَكُمْ مِنَ النِّسَاءِ مَتْنِي وَثَلَاثَ وَرُبَاعَ فَإِنْ خِفْتُمْ أَلَّا تَعْدِلُوا فَوَاحِدَةً أَوْ مَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ)¹، وقوله صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "يا معشر الشباب، مَنْ استطاع منكم الباءة فليتزوج، فإنه أغض للبصر، وأحصن للفرج، ومن لم يستطع فعليه بالصوم؛ فإنه له وجاء"².

فالشريعة الإسلامية أمرت بالزواج، ولما كان الزواج مستحبا أقبيل عليه المسلمون، ولأن الشريعة قيدت الزواج بأركان وشروط وجب معرفتها من أجل تطبيقها.

ومن المسائل التي تشغل حيزا في البحث عند أهل العلم مسألة سن الزواج، والحد الأدنى فيه، والذي فيه يُباح الزواج، وحكم تحديده بسن معينة على سبيل الإلزام.

مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة البحث في مسألتين: مسألة كان عليها الخلاف قديما، ومسألة أصبحت تنتشر في العصر الحديث، إذ لم تكن مطبقة في العصور السابقة، أما المسألة الأولى فموضوعها الحد الأدنى للسن الذي يجوز فيه الزواج، وهل حكم الذكر كالأنتى في ذلك؟ وهل يجوز تزويج الصغير؟، وإن جاز تزويجه فهل يجوز الدخول بالصغيرة أو الاستمتاع بها بوطء أو بغير وطء؟، أما المسألة الثانية فهي تحديد سن الزواج، وهذه القضية لم تكن منتشرة عند السابقين، إنما جاءت بها بعض الدول الحديثة بحجة التوافق مع حقوق الإنسان والطفل والمرأة، ولحقت بها باقي الدول.

أهمية الموضوع وأسباب اختياره:

- بيان أن الإسلام قد جمع كل ما يتعلق بفقهاء الزواج.
- ظهور بعض المسلمين الذين يجرمون تزويج الصغيرة ودليلهم العاطفة والشفقة.
- إلزام كثير من الدول في العالم محاكمها ومأذونيتها باشتراط سن معينة قبل إتمام العقد، ومعاقبة المخالفين.
- ظهور المؤسسات الحقوقية والنسوية المطالبة برفع سن الزواج، والتي تشكل وسيلة ضغط للدول فتجبرها على تحديد أعمار مرتفعة تصل إلى ثمانية عشر سنة أو أكثر.

¹ سورة النساء، آية: 3.

² متفق عليه: البخاري، صحيح البخاري (3/7) رقم الحديث: 5065، باب الترغيب في النكاح.

مسلم، صحيح مسلم، (2/1018)، رقم الحديث: 1400، باب استحباب النكاح لمن طابت نفسه.

أهداف البحث:

1. بيان أقوال العلماء في الحد الأدنى لسن الزواج.
2. بيان أقوال العلماء في حكم تحديد سن الزواج.
3. خدمة الفرد والمجتمع من خلال كتابة مثل هذه الأبحاث الجزئية المتخصصة.

الدراسات السابقة:

لم تكن هذه الدراسة في موضوع سن الزواج وحكم تحديده هي الأولى، لكنها أضافت الأفكار والمعلومات الجديدة، ومن أهم الدراسات السابقة ما يلي:

1. بحث بعنوان **تحديد سن الزواج: دراسة تحليلية مقارنة بين الشريعة الإسلامية وقرار الجمعية العامة للأمم المتحدة**، لمحمود زهدي عبد المجيد، الناشر: جامعة الأزهر، كلية الشريعة والقانون، مصر 2008.
2. رسالة ماجستير بعنوان **زواج الصغار في ضوء تحديد سن الزواج**، للباحثة سها القيسي، بإشراف: الدكتور مازن هنية، كلية الشريعة والقانون، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.
3. بحث بعنوان: **تحديد سن الزواج في الفقه الإسلامي**، للباحثة نائفة العنزي، الناشر: جامعة أم درمان الإسلامية، مجلة معالم الدعوة الإسلامية، العدد: 10، السودان، 2018.

منهج البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي المقارن والاستدلال بنصوص القرآن الكريم والسنة النبوية التي تحدثت عن سن الزواج وتحليل آراء الفقهاء ومناقشتها مع الترجيح وذلك باتباع الخطوات التالية:

- أ- جمع النصوص القرآنية والسنة النبوية وآراء الفقهاء.
- ب- مناقشة آراء الفقهاء وتحليلها والترجيح بينها.
- ت- توثيق الآيات القرآنية وتخريج الأحاديث النبوية مع الحكم عليها.

خطة البحث:

تتكون خطة هذا البحث من مقدمة، وثلاثة مطالب، وخاتمة. المقدمة: وفيها بيان أسباب اختيار الموضوع ومشكلته وأهميته وأهدافه ومنهجه والدراسات السابقة.

المطلب الأول: مفهوم الزواج ومقاصده، وفيه فرعان:

الفرع الأول: مفهوم الزواج لغة واصطلاحاً.

الفرع الثاني: مقاصد الزواج في الشريعة الإسلامية.

المطلب الثاني: الحد الأدنى لسن الزواج في الشريعة الإسلامية.

المطلب الثالث الحكم الشرعي من تحديد سن الزواج.

الخاتمة: وفيها أهم النتائج والتوصيات.

المطلب الأول: مفهوم الزواج ومقاصده

الفرع الأول: مفهوم الزواج لغة واصطلاحا

أولا: الزواج والنكاح في اللغة

الرَّوْجُ: "البَعْلُ، والرَّوْجَةُ، وخِلافُ الفَرْدِ، ويقالُ للثَّانِيَيْنِ: هما زَوْجان، وزَوْجَتُهُ امرأةٌ، وتَزَوَّجْتُ امرأةً"¹، " وزواجا قرن بَعْضُهَا بِبَعْضٍ"².

فالزواج عقد قران بين جنسين مختلفين لا ثالث لهما وهما الذكر والأنثى.³

والنكاح لغة الوطاء المباح، قاله الزهري، وقال الجوهري: النكاح الوطاء.⁴

ثانيا: مفهوم الزواج في الاصطلاح

يمكن تعريفه بأنه عقد شرعي يقتضي حل استمتاع كل من الزوجين بالآخر.⁵

ومن تعريفاته أنه عقد يتضمن إباحة استمتاع كل من الزوجين بالآخر على وجه مشروع.⁶

أو هو عقد وضعه الشارع ليفيد حل استمتاع الرجل بالمرأة، وحل استمتاع المرأة بالرجل.⁷

فالزواج عقد بين رجل وامرأة يحل الاستمتاع بينهما، وهذا العقد له أركان وشروط ويتبعه حقوق وواجبات، من قبل الزوج والزوجة، وبسببه ينسب الولد إلى أبويه، ويلحقه أحكام شرعية كثيرة.

الفرع الثاني: مقاصد الزواج في الشريعة الإسلامية

في الزواج الشرعي مقاصد عظيمة ملحوظة، "لذا فكان اعتناء الشريعة بأمر النكاح من أسمى مقاصدها لأن النكاح جذم نظام العائلة"⁸، ولا يظهر أثرها إلا إذا كان الزواج مشروعاً، واستوفى الأركان والشروط المنصوص عليها في القرآن والسنة، فلا نجد هذه المقاصد في الزواج الباطل، كالشغار، والمتعة، والنهارية، والاستبضاع، ومن المقاصد والحكم الملحوظة ما يلي:

¹ الفيروزآبادي(817)، القاموس المحيط، تحقيق: مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة، بإشراف: محمد العرقسوسي، الناشر: مؤسسة الرسالة، بيروت، 2005، ص192.

² مجمع اللغة العربية بالقاهرة، المعجم الوسيط، الناشر: دار الدعوة، ط5، 2001، ج1، ص405.

³ حرم الإسلام أشد تحريم لما يسمى زواج المثليين وأسماء لوطا إذا كان بين ذكر وذكور، وسحاقا إذا كان بين أنثى وأنثى، وأجاز أن يعدد الرجل بالزواج بحد أعلى أربع زوجات، أما الزوجة فلا يمكنها أن تتزوج أكثر من ذكر وهذا معلوم عند المسلمين متفق عليه.

⁴ البهوتي(1051)، شرح منتهى الإرادات - دقائق أولى النهى لشرح المنتهى، الناشر: عالم الكتب، ط1، 1993، ج2، ص651، المرادوي(885)، الإتيان في معرفة الراجح من الخلاف، الناشر: دار إحياء التراث العربي، ط2، بدون تاريخ، ج8، ص4.

⁵ محمد التويجري، موسوعة الفقه الإسلامي، الناشر: بيت الأفكار الدولية، ط1، 2009، ج4، ص9.

⁶ د. مصطفى الخن وغيره، الفقه المنهجي على فقه الإمام الشافعي، الناشر: دار القلم للطباعة، دمشق، ط4، 1992، ج4، ص90.

⁷ الزحيلي، الفقه الإسلامي وأدلته، الناشر: دار الفكر، دمشق، ط4، بدون تاريخ، ج9، ص6513.

⁸ ابن عاشور، محمد الطاهر، مقاصد الشريعة الإسلامية، تحقيق: محمد الميساوي، الناشر: دار النفائس، الأردن، ودار سحنون، تونس، 2019، ص374.

أولاً: إنجاب الأولاد، فعامة الناس يتجهون إلى حب الإنجاب، قال سبحانه: "المال والبنون زينة الحياة الدنيا..."¹، فالابن هو الأقرب على الإنسان لأنه جزء منه ويحمل اسمه ويخفف تعبته وشقوته في الحياة وهو السعادة بذاتها، وهذه السعادة لا تتم دون الزواج².

ثانياً: الحفاظ على النوع الإنساني³، فمن المعلوم أن الإنسان لا يعمر ولا يخلد في الأرض، فإذا لم ينبج انقطع النسل الإنساني، والإنسان المقصود هنا هو الإنسان المسلم.

ثالثاً: عدم اختلاط الأنساب، ففي عقد الزواج الشرعي يُعلم الأب والأم فلا نجد لقطاع، هذا عند المسلمين الأتقياء، ولا نجد ذلك عند من لا يخاف الله، كالبعض الذي يعيش في الغرب فإن نسبة الأولاد الغير معرف نسبهم فاق الأرقام، وبسبب تقدم الطب وتطور الإجهاض، صار أهل تلك البلاد يسمحون بالإجهاض، من أجل أن لا تلد النساء ويكثر اللقطاع ويرمون في أطراف الشوارع، وهذه جريمة أكبر من اختلاط الأنساب ألا وهي قتل الجنين في بطن أمه والله المستعان.

رابعاً: في الزواج ستر للمسلم وحصن يحميه من الوقوع في الفواحش والردائل⁴، لذا جاءت الشريعة الإسلامية بأركان وشروط عظيمة كي تضبط الزواج وتجعله صحيحاً، ومن ذلك تولي الولي عقد الزواج، وكذلك بذل الزوج المهر لزوجته، وحث الإسلام على شهرة الزواج لتحصيل معينين وهما: حث الزوج على مزيد الحصانة للمرأة؛ إذ يعلم أن قد علم الناس اختصاصه بالمرأة، فهو يتعير بكل ما تنطرق به إليها الريبة، والمعنى الآخر أنها تبعث الناس على احترام الزوجة وانتفاء الطمع فيها؛ إذ صارت محصنة⁵.

خامساً: الاستمتاع الجنسي وزيادة المحبة والمودة بين الأزواج⁶، وإنشاء قرابة جديدة، فقد زادت الشريعة عقد النكاح تشريفاً وتنويهاً لم يكونا ملحوظين قبلها، "إذ اعتبرت أساساً لهذا الفضائل ليزيدها المقصد الديني تفضيلاً وحرمة في نفوس الأزواج وفي نظر الناس، بحيث لم يبق معدوداً في عداد الشهوات"⁷ وقد نبه الأمة لذلك قول الله تعالى: "ومن آياته أن خلق لكم من أنفسكم أزواجا لتسكنوا إليها وجعل بينكم مودة ورحمة إن في ذلك آيات لقوم يتفكرون"⁸.

سادساً: الاستقرار والهدوء النفسي لدى الزوجين والمجتمع، فالفطرة الإنسانية تطمئن لوجود زوج شريك مرافق للحياة بأفراحها وحزنها، فقد خلق الله سبحانه وتعالى الزوجة من نفس طبيعة الزوج الخلقية والنفسية والفطرية، وبهذا يسود التوافق والتآلف والاستقرار والاطمئنان، فتسكن نفس الرجل إلى زوجته، فتصير الزوجة بمثابة السكن الذي يعيشه الزوج،

¹سورة الكهف، آية: 46.

² سيد سابق(1420)، فقه السنة، الناشر: دار الكتاب العربي، بيروت، ط3، 1977، ج2، ص22.

³الزحيلي، الفقه الإسلامي وأدلته، مرجع سابق، ج7، ص5155.

⁴ شمس الدين محمد بن عبد الخالق(880)، جواهر العقود، تحقيق: مسعد السعدني، الناشر: دار الكتب العلمية، بيروت، ط1، 1996،

ج2، ص46، ابن قدامة(620)، الكافي في فقه الإمام أحمد، الناشر: دار الكتب العلمية، ط1، 1994، ج3، ص4.

⁵ ابن عاشور، محمد الطاهر، مقاصد الشريعة الإسلامية، مرجع سابق، ص376 – 278.

⁶ أبو الحسن الماوردي(450)، الحاوي الكبير، تحقيق: علي معوض، الناشر: دار الكتب العلمية، بيروت، ط1، 1999، ج9، ص3.

⁷ ابن عاشور، محمد الطاهر، مقاصد الشريعة الإسلامية، مرجع سابق، ص375.

⁸سورة الروم، آية: 21.

فيعيش مع زوجته حياة الهدوء والراحة والمتعة الكاملة، وكأن المرأة الصالحة صورة عن أوصاف الجنة التي لا نستطيع تخيلها، لأنها تذكر زوجها بيوم الآخرة، وتسعده في الدنيا فيتذكر متاع الجنة.

وهنا تتجلى حكمة جعل النكاح مؤبدا وليس مؤجلا، وإلا حدث بين الزوجين تبللات واضطرابات، وانصراف الود للآخر.¹

المطلب الثاني: الحد الأدنى لسن الزواج في الشريعة الإسلامية

لم يعهد المسلمون زمن الرسول صلى الله عليه وسلم أن حُدد سن لإباحة الزواج أو الموافقة عليه من قبل ولي الأمر، وفكرة تحديد سن الزواج طرأت في العصر الحديث وابتدأت في العالم الغربي، ثم انتقلت لبعض بلاد المسلمين.

وقبل مناقشة الآراء يجب الانتباه إلى أن الشخص إذا بلغ يصير كبيرا، ولا يسمى صغيرا كما يروج عند الكثيرين وخاصة الدول الغربية وبعض المؤسسات الحقوقية، فيجعلون الصغر بالعمر أو بالمراهقة وغيرها من المسميات، أما في الشريعة الإسلامية فالصغير هو الذي لم يصل مرحلة البلوغ.²

بداية لم يقل أحد من الفقهاء المعترين بإباحة تزويج من في البطن (الجنين)، فذلك مستبعد إذ لا يوافق القبول الإيجاب، ولا يُعرف جنس الجنين، ولو عُرف بالأجهزة الطبية، ستبقى نسبة الخطأ في هذه الأجهزة محتملة.

قال ابن المسيب: "لا نكاح لمن في البطن"، واعتبره ابن ربيعة باطلا.³

وقد اختلف الفقهاء القدماء على حكم تزويج الصغار قبل مرحلة البلوغ على أقوال:

القول الأول: يجوز تزويج الطفل ولا يجوز الدخول بها إن كانت أنثى حتى تبلغ، وهذا قول كثير من أهل العلم وهو قول بعض الحنفية⁴ وقول الحنابلة⁵.

كان محمد بن مقاتل الرازي رحمه الله يقدرها بتسع سنين، لفعل الرسول الله صلى الله عليه وسلم أنه تزوج وبنى بعائشة وهي بنت تسع سنين⁶، والظاهر أنه كان يبني بها بعد البلوغ⁷.

وربما يحتاج الصغير إلى زوجة، كأن تكون أمه ميتة، والزوجة ستقوم بحاجاته ومصالحه، فزواجه هذا في الحقيقة فيه مصلحة، ومن مقاصد النكاح القيام بمصالح الزوج، غير الجماع وما يتعلق به، وقد روي عن جابر رضي الله عنه، أنه تزوج ثيباً لتصلح من شؤون أخواته، فعلم من ذلك أن للنكاح مقاصد غير مسألة الجماع⁸.

¹ ابن عاشور، محمد الطاهر، مقاصد الشريعة الإسلامية، مرجع سابق، ص379.

² أدق علامات البلوغ للذكر هي الاحتلام، وأما الأنثى فالحيض دال، قال الخرشي(1101) في شرح مختصر خليل: البلوغ عبارة عن قوة تحدث في الشخص يخرج بها من حال الطفولة، الناشر: دار الفكر للطباعة، بيروت، بدون تاريخ، ج5، ص291.

³ القيرواني(386)، النوادر والزيادات على ما في المدونة من غيرها من الأمهات، تحقيق: د. محمد حجي، الناشر: دار الغرب الإسلامي، بيروت، ط1، 1999، ج4، ص396.

⁴ أبو المعالي(616)، المحيط البرهاني في الفقه النعماني، تحقيق: عبد الكريم الجندي، الناشر: دار الكتب العلمية، بيروت، ط1، 2004، ج211، ص43.

⁵ ابن قدامة(620)، المغني، الناشر: مكتبة القاهرة، القاهرة، 1968، ج7، ص41 وص103.

⁶ مسلم، صحيح مسلم (1039/2)، باب تزويج الأب البكر الصغيرة.

⁷ أبو المعالي(616)، المحيط البرهاني في الفقه النعماني، مرجع سابق، ج1، ص211.

⁸ ابن عثيمين(1421)، الشرح الممتع، دار ابن الجوزي، ط1، 1428 هجري، ج12، ص54.

وقال ابن المنذر: أجمع كل من نحفظ عنه من أهل العلم أن نكاح الأب ابنته الصغيرة جائز إذا زوجها من كفاء يجوز له ذلك مع كراهتها وامتناعها¹.

القول الثاني: تحريم تزويج الطفل الذي لم يبلغ الحلم مطلقاً وهذا قول بعض أهل العلم، ومنهم ابن شبرمة وأبو بكر الأصم².

القول الثالث: يكره تزويج الطفل قبل البلوغ وهذا قول الشافعي في القديم³.

القول الرابع: يجوز تزويج الطفل، ويجوز الجماع بالزوجة الطفلة بشرط أن تطبق الجماع وهذا قول أبي حنيفة⁴ وصاحبيه⁵ والمالكية⁶، الشافعية⁷.

ويفهم من قول بعض الحنفية أن الدخول بالزوجة الطفلة في قولهم عند مناقشة خيار الفسخ عند بلوغ الزوجة: "ولو بلغت بعد الدخول..."⁸. أي أنهم يجيزون الدخول قبل البلوغ والله أعلم.

فعددهم لا عبرة للسنن في هذا الباب وإنما العبرة للطائفة، إن كانت سمينة تطبق الجماع؛ كان للزوج أن يدخل بها وإن لم تبلغ تسع سنين، وإن كانت لا تطبق الجماع، لا يحل للزوج أن يدخل مهما بلغت من العمر⁹.

وبهذا يتبين أن الدخول بالصغيرة منوط بقدرتها على الوطء، لا بمجرد العقد، والقاعدة الكلية في ذلك هي قول النبي صلى الله عليه وسلم: لا ضرر ولا ضرار¹⁰.

القول الخامس: يجوز التزويج بشرط ألا يدخل بالزوجة الطفلة حتى تبلغ التسع سنوات قمرية وهو قول بعض الحنفية¹¹.

القول السادس: يجوز تزويج الصغيرة الأنثى ولا يجوز تزويج الصغير الذكر، وهذا قول الظاهرية¹².

الأدلة:

أدلة أصحاب القول الأول:

¹ ابن المنذر (319)، أبو بكر محمد النيسابوري، تحقيق: فؤاد عبد المنعم، الناشر: دار المسلم، 2004، ص78.

² السرخسي (483)، المبسوط، مرجع سابق، ج4، ص212.

³ العمراني، البيان في مذهب الإمام الشافعي، تحقيق: قاسم النوري، دار المنهاج، السعودية، ط1، ج9، ص179.

⁴ البابر تي (786)، العناية شرح الهداية، الناشر: دار الفكر، بدون تاريخ، ج3، ص274.

⁵ ابن مودود الموصلية (683)، الاختيار لتعليل المختار، ج3، ص94، الزيبي (743)، تبين الحقائق شرح كنز الدقائق وحاشية الشلبي، الناشر: المطبعة الكبرى الأميرية، مصر، ط1، 1313 هجري، ج2، ص122.

⁶ القرطبي (463)، الكافي في فقه أهل المدينة، مكتبة الرياض الحديثة، السعودية، ط2، 1980، ج2، ص523، القرافي (684)، الذخيرة، تحقيق: محمد بو خبزة، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 1994، ج10، ص336.

⁷ الشافعي (204)، الأم، الناشر: دار المعرفة، بيروت، 1990، ج5، ص22 وص95.

⁸ ابن مودود الموصلية (683)، الاختيار لتعليل المختار، مرجع سابق، ج3، ص94.

⁹ لجنة علماء برئاسة نظام الدين البخلي، الفتاوى الهندية، دار الفكر، ط2، 1310 هجري، ج1، ص287.

¹⁰ أخرجه ابن ماجة (2340)، وأحمد (5\326)، وقال عنه الألباني: صحيح، في كتابه إرواء الغليل، إرواء الغليل، الناشر: المكتب الإسلامي، بيروت، 1985، ج3، ص408.

¹¹ ابن نجيم، البحر الرائق شرح كنز الدقائق، الناشر: دار الكتاب الإسلامي، ط2، بدون تاريخ، ج3، ص128.

¹² ابن حزم (456)، المحلى بالآثار، الناشر: دار الفكر، بيروت، بدون تاريخ، ج9، ص38 و ص44.

1. عن عائشة قالت: (تزوجني الرسول - صلى الله عليه وسلم - وأنا بنت ست سنين وبنى بي وأنا بنت تسع)¹.

وجه الدلالة: هي أن الرسول صلى الله عليه وسلم قد تزوج عائشة وهي بنت ست سنوات، أي قبل البلوغ، ولا يعقل أن تبلغ المرأة في هذا السن، ودخل بها وكان عمرها تسع سنوات، وبنت التسع تبلغ، قال الشافعي: "رأيت بصنعاء جدة بنت إحدى وعشرين سنة، حاضت ابنة تسع وولدت ابنة عشر، وحاضت البنت ابنة تسع وولدت ابنة عشر"².

2. وقد دل على جواز تزويج الصغيرة قول الله تعالى: (واللاني يئسن من المحيض من نسائكم إن ارتبتم فعدتهن ثلاثة أشهر واللاني لم يحضن)³ فجعل للاني لم يحضن عدة ثلاثة أشهر ولا تكون العدة ثلاثة أشهر إلا من طلاق في نكاح أو فسخ فدل ذلك على جواز تزويج البنت التي لم تصل إلى الحيض⁴.

3. ما فعله الصحابة أنهم زوجوا أولادهم الصغار ولم يعترض عليهم أحد، ومنهم قدامة بن مظعون تزوج بنت الزبير - رضي الله عنه - يوم ولدت، وقال: إن مت فهي خير ورثتي، وإن عشت فهي بنت الزبير، وزوج ابن عمر - رضي الله عنه - بنتا له صغيرة من عروة بن الزبير - رضي الله عنه - وزوج عروة بن الزبير - رضي الله عنه - بنت أخيه ابن أخته وهما صغيران ووهب رجل ابنته الصغيرة من عبد الله بن الحسن فأجاز ذلك علي - رضي الله عنه - وزوجت امرأة ابن مسعود - رضي الله عنه - بنتا لها صغيرة ابنا للمسيب بن نخبة فأجاز ذلك عبد الله - رضي الله عنه.

مناقشة أدلة أصحاب القول الأول:

مناقشة الدليل الأول: حديث عائشة الدال على أن الرسول صلى الله عليه وسلم تزوجها وهي بنت ست سنوات وبنى عليها وهي بنت تسع صحيح، ويدل على أن الرسول عليه الصلاة والسلام قد دخل بعائشة وهي في عمر تسع سنوات، ولكن لا يعني أن الرسول لم يستمتع بها، أو أنه يمنع الدخول بها، فلم يدخل الرسول صلى الله عليه وسلم بها غالبا لأنها لم تكن تطيق الجماع، أو قد يكون أمرا آخر لا نعلمه.

مناقشة الدليل الثاني: الآية تدل على جواز زواج الصغار وليس فيها ما يحرم الاستمتاع بالصغيرة، أو استمتاع الزوجة بزواجها الصغير، أو الدخول بها.

مناقشة الدليل الثالث: فعل الصحابة بتزويج بناتهم صحيح، لكن لا يدل هذا على أن أزواجهن لم يدخلوا بهن.

أدلة أصحاب القول الثاني

1. قوله تعالى: " حَتَّىٰ إِذَا بَلَغُوا النِّكَاحَ " ⁵. وهذه الآية نزلت في الأموال، أي أن اليتيم اختبروه في رأيه وفي عقله كيف هو. إذا عُرِفَ أنه قد أُئِس منه رُشد، دفع إليه ماله. قال: وذلك بعد الاحتلام¹.

¹مسلم، صحيح مسلم (1039/2)، باب تزويج الأب البكر الصغيرة.

² البيهقي، السنن الكبرى، تحقيق: محمد عطا، الناشر: دار الكتب العلمية، بيروت، ط3، 2003، ج1، ص319.

³سورة الطلاق، آية: 4.

⁴ ابن قدامة الجماعلي (682)، الشرح الكبير على متن المقنع، مرجع سابق، ج7، ص386.

⁵سورة النساء، آية رقم: 6.

وقد روى ابن عباس رضي الله عنه في قوله تعالى: "حتى إذا بلغوا النكاح" قال: عند الحلم². إذا كان لا يجوز إعطاء اليتيم المال، وليس أي مال، إنما ماله؛ فمن باب أولى ألا يتزوج، فهو غير قادر على تدبير شؤون البيت، ومن المعلوم أن الزواج يحتاج إلى نفقة، فكيف ينفق الصغير على زوجته وهو لا يملك أهلية التصرف بالمال.

2. مقصود النكاح هو قضاء الشهوة، وشرعا النسل، والصغر يناقيهما، ثم هذا العقد يعقد للعمر وتلزمهما أحكامه بعد البلوغ، فلا يكون لأحد أن يلزمهما ذلك إذ لا ولاية لأحد عليهما بعد البلوغ³.

مناقشة أدلة أصحاب القول الثاني:

مناقشة الدليل الأول: الآية التي استدلت بها أصحاب القول الأول هي آية تتحدث تسليم الأموال لليتامى إذا بلغوا، ولا يقاس عليها قضية الزواج، إذ الزواج عقد له أركان وشروط تختلف عن قضية اليتامى والأموال.

مناقشة الدليل الثاني: وإن كان مقصود النكاح هو قضاء الشهوة، لكن هذا ليس المقصود الأهم والأول، بل إن الحكمة الحقيقية هي ما قاله سبحانه: "وجعلنا بينكم مودة ورحمة"، فالرسول صلى الله عليه وسلم كان يُسأل عن أحب الناس إليه، فكان يقول: "عائشة"، مع أنه تزوجها قبل أن تبلغ لكن المقصود الحقيقي من الزواج لم ينتف.

أدلة أصحاب القول الثالث:

1. حديث عائشة الذي ذكرناه سابقا: " تزوجني الرسول - صلى الله عليه وسلم - وأنا بنت ست سنين... ".
2. لنلا يقع الصغير في أسر الزوج وهو كاره، وهذا يتبعه مفسد كبيرة كالطلاق، فمن المصلحة ألا يتزوج الصغير إذا لم تكن هناك مصلحة معتبرة.

مناقشة أدلة أصحاب القول الثالث:

لا يوجد دليل صريح يدل على أن الزواج من الصغيرة مكروه، ولا نهى صرفته قرينة إلى الكراهية، ولو كانت المصلحة هي ترك زواج الصغيرة لما فعله الرسول صلى الله عليه وسلم.

أدلة أصحاب القول الرابع:

1. تزويج عائشة من الرسول عليه السلام وهي صغيرة⁴.
2. مما يؤكد مراعاة هذا المعنى قبل زفاف عائشة، أنها قالت: أرادت أمي أن تسممني لدخولي على رسول الله صلى الله عليه وسلم فلم أقبل عليها بشيء مما تريد حتى أطعمتني القثاء بالرطب، فسمنت عليه كأحسن السم⁵.

¹ الطبري(310)، تفسير جامع البيان، تحقيق، شاکر، الناشر: مؤسسة الرسالة، ط1، 2000، ج7، ص574.

² الطبري(310)، تفسير جامع البيان، مرجع سابق، ج7، ص575.

³ السرخسي(483)، المبسوط، مرجع سابق، ج4، ص212.

⁴ ذكرت تخريج الحديث سابقا.

⁵ رواه أبو داود (15/4). برقم: 3903، وابن ماجه (436/4)، برقم: 3324، قال الذهبي: صحيح على شرط مسلم، وصححه الألباني في كتابه سلسلة الأحاديث الصحيحة، الناشر: مكتبة المعارف، ط1، 1995، (123/1).

3. لا تسلم الصغيرة التي لا تحتمل الوطاء إلى زوجها حتى تكبر ويزول هذا المانع؛ لأنه قد يحمله فرط الشهوة على الجماع فتتضرر به¹.

مناقشة أدلة أصحاب القول الرابع:

مناقشة الدليل الأول: حديث عائشة الذي يدل على أنها تزوجت صغيرة هو حديث صحيح ومعناه واضح. مناقشة الدليل الثاني: أرادت والدة عائشة تسمينها قبل تسليمها لزوجها، فعندما سمت سُلمت لزوجها، ويحتمل أن تكون بالغة أو غير بالغة.

لو جاز الجماع بالطفلة قبل أن تطيق الجماع لما ترك الرسول زوجته مدة كبيرة وصلت لثلاث سنوات، وكذلك لو جاز ذلك لسلمها أهلها وهي بنت ست، لكن حث أم عائشة على إطعامها وتسمينها يدل على أنهم ينتظرونها لحين أن تتحمل الجماع.

دليل أصحاب القول الخامس

ما روي عن رسول الله - صلى الله عليه وسلم - أنه تزوج عائشة - رضي الله عنها - وهي صغيرة بنت ست سنين وبنى بها وهي بنت تسع سنين²

مناقشة دليل أصحاب القول الخامس:

صحيح أن الرسول صلى الله عليه وسلم دخل بها وهي في عمر تسع سنوات، لكن لا يعني ذلك أنه دخل بها لأنها بلغت عمر تسع سنوات تحديداً أو أنها حاضت وأصبحت بالغة.

أدلة أصحاب القول السادس:

1. أدلتهم هي نفسها الأدلة التي ذكرناها عند أصحاب القول الأول، إلا أنهم استثنوا تزويج الصغير الذكر، ولا يقاس حكمه على حكم الأنثى.

2. إذا تزوجت الأنثى الصغيرة فهناك من سيرعاها وينفق عليها وهو زوجها، أما إذا تزوج الصغير الذكر فإن نفقة زوجته تكون عليه، والصغير ليس أهلاً للإنفاق.

مناقشة أدلة أصحاب القول السادس:

مناقشة الدليل الأول: ما تم نقاشه في أدلة أصحاب القول الأول، كما أن استثناء الصغير الذكر ليس فيه دليل، بل إن الذكر أقدر من الأنثى على تحمل المسؤوليات.

وروي عن عمر أنه زوج ابنه وهو صغير فاختموا إلى زيد فأجازاه جميعاً³.

مناقشة الدليل الثاني: إن كان الصغير لا يتصرف بأمواله، لكن يُعطى حد الكفاية له ولزوجه، فبذلك يستطيع الإنفاق، فالولي الذي قام بتزويج الصغير تجب عليه نفقة الصغير ونفقة زوجته.

الترجيح:

¹ وزارة الأوقاف والشؤون الكويتية، الموسوعة الفقهية الكويتية، الناشر: مطابع دار الصفوة، ط1، 1427 هجري، ج30، ص122.

² صحيح مسلم، سبق تخريجه.

³ عبد الرحمن المقدسي(624)، العدة شرح العمدة، الناشر: دار الحديث، القاهرة، 2003، ص393.

من خلال مناقشة الأدلة يظهر قوة ما ذهب إليه أصحاب القول الرابع، وهو تزويج الطفل، ويجوز الجماع بالزوجة الطفلة بشرط أن تطبيق الجماع، لقوة أدلتهم التي ذكروها.

المطلب الثالث الحكم الشرعي من تحديد سن الزواج

إما أن يكون التحديد بالبلوغ أو بسن بعد البلوغ، وقد تحدثنا في الفروع السابقة عن حكم الزواج قبل البلوغ وهذا داخل في تحديد الزواج بالبلوغ، أما في هذا المطلب، فسيتم بحث مسألة تحديد الزواج بالعمر الرقمي وليس بالبلوغ كتحديد سن 17 أو 18. وقد قامت منظمة الأمم المتحدة بدعوة عالمية إلى تحديد سن الزواج، وفي البداية حددت السن بخمس عشر سنة وذلك في عام 1954¹.

وهناك من الدول من رفعت السن المحدد حتى أصبح أعلى من 15 و16، حتى وصل التحديد إلى 18 سنة شمسية، كما هو الحال في فلسطين على سبيل المثال².

وقد اختلف أهل العلم في حكم تحديد السن الأدنى للزواج على قولين:

القول الأول: ذهب إلى تحريم تحديد سن الزواج بسن محددة، وممن قال بذلك عمر بن الخطاب³ رضي الله عنه، وجمهور الفقهاء القدماء⁴، ومن المعاصرين ابن باز⁵ وهينة كبار العلماء في السعودية⁶، واللجنة الدائمة في السعودية⁷، وإن لم يصرح القدماء بتحريمه لكن كلامهم يدل على أنهم يحرمون التحديد، ومن ذلك قال ابن قدامة رحمه الله: "وإذا زوج الرجل ابنته البكر، فوضعها في كفاءة، فالنكاح ثابت، أما البكر فهي الصغيرة، فلا خلاف فيها، وقال ابن المنذر أجمع كل من نحفظ عنه من أهل العلم أن نكاح الأب ابنته البكر الصغيرة جائز إذا زوجها من كفاء، ويجوز له تزويجها مع كراهيتها وامتناعها"⁸. وقال عمر بن الخطاب رضي الله عنه: "زوجوا أولادكم إذا بلغوا لا تحملوا آثامهم"⁹، ويفهم من كلامه أن تأخير الزواج بالتحديد محرم والله أعلم.

القول الثاني: ذهب أصحابه إلى إباحة تحديد سن أدنى للزواج وهو قول بعض أهل العلم¹.

¹ الجمعية العامة للأمم المتحدة، رقم القرار: 843.

² وجه ديوان قاضي القضاة بتاريخ 2019/12/11 تميماً إلى محاكم نص على العمل بموجب قرار بقانون رقم (29) للعام 2019، بشأن تحديد سن الزواج في دولة فلسطين بثمانية عشر سنة شمسية لكلا الجنسين، اعتباراً من تاريخ 2019/12/29، والتعميم على المأذونين الشرعيين بذلك.

³ ابن الجوزي، أحكام النساء، ص304.

⁴ وإن لم يصرح القدماء بتحريمه لكن هذا يفهم من كلامهم حينما ناقشوا قضية زواج الصغير والصغيرة، وكنت قد ذكرت أقوالهم في المطلب السابق، فقد ذهب الجمهور إلى جواز زواج الصغيرة وأجمعوا على استحباب الزواج، وبعض الصحابة بادروا إلى تزويج أولادهم الصغار ذكورا وإناثاً.

⁵ ابن باز (1420)، مجموع فتاوى ابن باز، تجميع: محمد الشويعر، بدون تاريخ، ج21، ص222.

⁶ هيئة كبار العلماء في السعودية، رقم الفتوى: 179، صدرت بتاريخ: 1415/3/23 هجري.

⁷ اللجنة الدائمة في السعودية، رقم الفتوى: 18734.

⁸ ابن قدامة (620)، المغني، مرجع سابق، ج7، ص40.

⁹ ابن الجوزي، أحكام النساء، ص304.

أدلة أصحاب القول الأول:

1. قالت عائشة رضي الله عنها: (تزوجني النبي صلى الله عليه وسلم وأنا ابنة ست، وبنى بي وأنا ابنة تسع)².
2. ليس لأحد أن يشرع غير ما شرعه الله ورسوله، ولا أن يغير ما شرعه الله ورسوله؛ لأن فيه الكفاية، ومن رأى خلاف ذلك فقد ظلم نفسه وشرع للناس ما لم يأذن به الله؛ فلا يحق لأي أحد وحتى الحاكم أن يحرم ما أحل الله وهذا على إطلاقه، أما تقييد المباح فهذا له شروط، وليس هناك دليل يبيح تقييد سن الزواج، ولو كان في التقييد مصلحة لفعله الرسول صلى الله عليه وسلم وصحابته والتابعون.
3. قال صلى الله عليه وسلم: "من أحدث في أمرنا هذا ما ليس منه فهو رد"³.
4. حض الإسلام على الزواج ورغب فيه والزواج من سنة النبي- صلى الله عليه وسلم - ومن طريقته وهدية عليه الصلاة والسلام، والزواج المبكر أفضل وأولى من تأخير سن الزواج في حق الذكر والأنثى على السواء"⁴، والأدلة على ذلك ما يلي:
 - أ. قال تعالى: (وَأَنْكِحُوا الْأَيَامَى مِنْكُمْ وَالصَّالِحِينَ مِنْ عِبَادِكُمْ وَإِمَائِكُمْ إِنْ يَكُونُوا فُقَرَاءَ يُغْنِهِمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ)⁵
 - ب. حث الرسول صلى الله عليه وسلم وترغيبه بالنكاح، يدل على ذلك قوله: "يَا مَعْشَرَ الشَّبَابِ، مَنْ اسْتَطَاعَ مِنْكُمُ الْبَاءَةَ فَلْيَتَزَوَّجْ، لِأَنَّهُ أَغْضُ لِلْبَصَرِ وَأَحْصَنُ لِلْفَرْجِ"⁶.
 - ت. قال صلى الله عليه وسلم: " إذا خطب إليكم من ترضون دينه وخلقه، فزوجوه، إلا تفعلوا تكن فتنة في الأرض وفساد عريض"⁷.
5. إن الزواج المبكر يحفظ الشباب من الوقوع في الرذيلة، ويشبع الفطرة.

مناقشة أدلة أصحاب القول الأول:

الدليل الأول: الحديث الذي روته عائشة صحيح لا خلاف في سنده، ومعناه بين ظاهر يدل على جواز تزويج الصغيرة إذا زوجها أبوها من كفاء⁸.

¹ ممن ذهب إلى هذا القول علي منصور، مقارنات بين الشريعة والقوانين الوضعية، ص185.

² أخرجه البخاري في النكاح/ باب إنكاح الرجل ولده الصغار (5133)؛ وسبق تخريجه.

³ البخاري، صحيح البخاري، (184/3)، برقم: 2697، باب إذا اصطلحوا على صلح جور فالصلح مردود.

⁴ حسام الدين عفانة، فتاوى يسألونك، مكتبة دنديس، ط1، فلسطين، 1430 هجري، ج3، ص160.

⁵ سورة النور، آية: 32

⁶ متفق عليه، البخاري، مرجع سابق، (3/7)، برقم: 5065، باب الترغيب في النكاح، مسلم، مرجع سابق، (1018/2)، برقم:

1400، باب استحباب النكاح لمن طابت نفسه.

⁷ أخرجه الترمذي (201/1)، وابن ماجه (1967)، والحاكم (164/2 - 165)، قال عنه الألباني: لا بأس به وهو حسن، إرواء الغليل،

الناشر: المكتب الإسلامي، بيروت، 1985، ج6، ص267.

⁸ رواه مسلم، سبق تخريجه.

أما الدليل الثاني والثالث فهما واضحا لا يحتاجان إلى مناقشة.

وزيادة على الدليل الرابع، وهو حث الرسول صلى الله عليه وسلم الشباب أن يتزوجوا إذا استطاعوا الجماع، قال ابن حجر في فتح الباري: "المراد بالباء الجماع ولا مانع من العمل على المعنى الأعم بأن يراد بالباء القدرة على الوطئ ومؤون الزواج"¹ إن كان معنى الباء أي الجماع فإنه يفهم من هذا الحديث تشجيع الرسول صلى الله عليه وسلم للشباب القادرين على الجماع أن يتزوجوا، ومن المعلوم أن الشاب يستطيع الجماع بالبلوغ، والبلوغ يكون مبكرا في بداية الشباب، أي أن الأمر هو أن يتزوج الشاب عند بلوغه في حداثة سنه ولا يؤجل، أما إن كان معنى الباء هو مؤن الزواج، فيكون المعنى أن كل من يستطيع مؤن الزوجة فعليه أن يتزوج، فالشاب صغير السن إن كان بالغاً يستطيع مؤن الزوجة فهو داخل في الأمر، فيكون الزواج بالنسبة إليه مستحبا.

أما عن الدليل الأخير ففيه الكلام يطول، لأنه يمس واقع الشباب اليوم، فإن الشباب اليوم في أمس الحاجة للزواج، وخاصة في ظل الهجمة الشرسة على الإسلام وبث الشهوات عن طريق المسلسلات والأفلام الهابطة، فالزواج يحفظ الفرج والبصر ويعين الشاب على دنياه ويربحة في قضاء حوائجه.

هذا غير المشكلة والأزمة الحقيقية التي يمر بها كثير من الشباب في بعض البلدان، ومنها فلسطين وذلك بعد إعلان رفع سن الزواج إلى سن ١٨ سنة² هذا القرار الذي نُفذ ابتداء من تاريخ 2019/12/29.

فما ذنب الشاب الذي ترك راحته وتعليمه من أجل أن يعمل في الأعمال الشاقة وذلك لتكوين أسرته؛ ثم بعد أن يؤسس نفسه ويشترى أرضا ويبني فيها بيتا ويجمع تكاليف الزواج إذ به لا يستطيع أن يتزوج الفتاة التي طلبها لأن عمرها ١٧ سنة.

أدلة أصحاب القول الثاني:

1. تبيح الشريعة الإسلامية لولي الأمر حق تقييد المباح إن وجدت مصلحة تدعو إلى هذا التقييد، كأن يتزايد عدد السكان إلى حد يحتمل معه هلاكهم جوعا أو فقرا، جاز له أن يرفع سن الزواج إلى حد معين أو العكس.³
2. في تحديد سن أدنى للزواج دفع للضرر الذي قد يلحق الشاب أو الزوجة، فالصغير لا يستطيع الإنفاق، والصغيرة قد لا تطيق الجماع.
3. زيادة حالات الطلاق بين الأزواج الذين تزوجوا في أعمار مبكرة.

مناقشة أدلة أصحاب القول الثاني:

دليلهم الأول لا يُقاس عليه، فهناك فرق بين تقييد المباح وتقييد المستحب، إذ قد يجوز تقييد المباح في بعض الحالات وبشروط، لكن لا يجوز تقييد المستحب، لأن المستحب هو ما أمر به الشارع الحكيم وإن لم يكن على سبيل الإلزام، والزواج مستحب

¹ ابن حجر، فتح الباري شرح صحيح البخاري، الناشر: دار المعرفة، بيروت، 1379 هجري، ج9، ص109.

² وجه ديوان قاضي القضاة بتاريخ 2019/12/11 تميما إلى محاكم نص على العمل بموجب قرار بقانون رقم (29) للعام 2019، بشأن تحديد سن الزواج في دولة فلسطين بثمانية عشر سنة شمسية لكلا الجنسين، اعتبارا من تاريخ 2019/12/29، والتعميم على المأذونين الشرعيين بذلك.

³ علي منصور، مقارنات بين الشريعة والقوانين الوضعية، ط1، الناشر: دار الفتح للطباعة، بيروت، 1970، ص185، محمد محدة، فقه الأسرة، ج1، ط2، الناشر: دار شهاب، الجزائر، 1994، ص131.

وحدثت عليه نصوص الشريعة الإسلامية، ومن ذلك قوله صلى الله عليه وسلم: " إذا خطب إليكم من ترضون دينه وخلقه، فزوجوه، إلا تفعلوا تكن فتنة في الأرض وفساد عريض"¹، فهل بعد هذا الكلام كلام، وهل نوقف أمر الرسول صلى الله عليه وسلم ونقيد ثم نقول إن هذا الكلام لا يتفق مع هذا الزمان، أليس أمر الرسول عليه الصلاة والسلام يصلح لكل زمان ومكان. وأما عن دليلهم الثاني، ففيه ضعف، فالصغير المتزوج لم يتزوج بناء على قرار منه، بل وليه هو الذي أراد تزويجه ابتداءً، وهو الذي ينفق عليه، ويعطيه قدر نفقة زوجته، وقولهم: إن الزوجة الصغيرة لا تطيق الزواج، يرد عليه بأن الذين أجازوا زواج الصغار قيدوا ذلك، فمنهم من اشترط عدم الدخول حتى البلوغ، ومنهم من اشترط الابتعاد عن الجماع إذا كانت لا تطيقه، وهناك من اشترط بلوغ سن تسع سنوات للدخول...، فإذا كان الجماع يضر الفتاة لصغرها؛ فهذا لا يعني منع زواجها، فهناك من النساء من تبلغ سناً كبيرة وتظل لا تطيق الجماع، بل إن المرأة كلما كبرت في السن كلما صعب عليها الجماع وخاصة العجائز، فهل هذا يعني تحريم تزويج العجائز؟.

وأما عن الدليل الثالث الذي فيه أنّ حالات الطلاق بين الأزواج الذين تزوجوا في أعمار مبكرة متزايدة، فهذه حجة على اعتبار المصلحة، وهي حجة واهية ليس عليها دليل نظري، بل كلامهم حجة عليهم، لننظر إلى الواقع الذي نحن فيه الآن، فحالات الطلاق في تزايد مع أن أغلب الناس يزوجون أبناءهم وبناتهم في سن كبيرة وقد تصل إلى ما بعد المرحلة الجامعية (المرحلة التي يكون فيها الشخص قد وصل إلى عمر يزيد عن العشرين سنة شمسية)، بينما كان أجدادنا وجدانتنا قد تزوجوا في أعمار مبكرة، وحالات الطلاق زمانهم شبه معدومة، والتفاهم والمحبة كانت أعظم، فما علاقة سن الزواج في ذلك؟.

الترجيح:

بعد مناقشة الأدلة يمكن ترجيح القول الأول، الذي يمنع تحديد سن أدنى للزواج؛ لقوة أدلتهم الظاهرة. فالحكم الأصلي هو عدم تحديد سن الزواج، إلا أنه ينبغي العمل بما جاء في قرارات الدولة حتى لا تقع في الفتن، ولكن إن كان بالإمكان تغيير هذا القانون دون وقوع الفتن أو الأضرار على المجتمع المسلم فوجب العمل على التغيير، ويكون ذلك بعدة أمور، كتذكير أصحاب القرار بتقوى الله، ودعوتهم إلى تغيير هذا القانون الذي يحدد سن الزواج.

الخاتمة:

وتشتمل على أهم النتائج والتوصيات.

النتائج:

1. دلت نصوص الكتاب والسنة على مشروعية النكاح، كما حض الإسلام على الزواج المبكر ورغب فيه.
2. شرع الله تعالى الزواج لمقاصد وحكم عظيمة، فهو ستر للأعراض وحفظ للأنسب، وهو سبب قرابة المصاهرة التي تزيد المودة والمحبة بين الناس.
3. ذهب جمهور الفقهاء إلى إباحة تزويج الصغير والصغيرة، ولكن مع شروط ومقيدات، فمنهم من اشترط عدم الدخول حتى البلوغ، ومنهم من اشترط عدم جماع الصغيرة إذا لم تطق الجماع، ومنهم من اشترط بلوغ الصغيرة تسع سنوات هجرية،

¹ أخرجه الترمذي (201/1)، وابن ماجه (1967)، والحاكم (164/2 - 165)، قال عنه الألباني: لا بأس به وهو حسن، إرواء الغليل، ج6، ص267.

وهناك من أجاز تزويج الصغيرة فقط دون الصغير، وفي هذا البحث تم ترجيح القول بجواز تزويج الصغار، مع اشتراط عدم جماع الصغيرة إذا لم تطق الجماع.

4. ذهب ابن شبرمة وأبو بكر الأصم إلى تحريم تزويج الصغير والصغيرة، وذهب الظاهرية إلى تحريم تزويج الصغير الذكر.
5. الحكم الأصلي الذي تم ترجيحه هو عدم جواز تحديد سن الزواج، إلا أنه ينبغي العمل بما جاء في قرارات الدولة حتى لا تقع في الفتن، ولا بد من تذكير أصحاب القرار بتقوى الله عز وجل، ودعوتهم إلى تغيير هذا القانون الذي يحدد سن الزواج.

التوصيات:

أولاً: نوصي طلاب العلم والباحثين إلى التطرق لموضوع فوائد الزواج المبكر، وخطر تأخير وتحديد سن الزواج. ثانياً: نوصي أهل الخير من المسلمين أن يقفوا ضد المؤامرات وأصحاب الشبهات الذين يريدون أن يضعوا للمسلمين شريعة توافق أهواءهم.

قائمة المصادر والمراجع:

- القرآن الكريم.
- الألباني (1420)، إرواء الغليل، الناشر: المكتب الإسلامي، بيروت، ط2، 1985.
- الألباني (1420)، سلسلة الأحاديث الصحيحة، الناشر: مكتبة المعارف، ط1، 1995.
- البابرتي (786)، العناية شرح الهداية، الناشر: دار الفكر، بدون تاريخ.
- ابن باز (1420)، مجموع فتاوى ابن باز، تجميع: محمد الشويعر، بدون تاريخ.
- البخاري (256)، صحيح البخاري تحقيق: محمد الناصر، الناشر: دار طوق النجاة، ط1، 1422 هجري.
- البهوتي (1051)، شرح منتهى الإرادات، الناشر: عالم الكتب، ط1، 1993.
- البيهقي (458)، السنن الكبرى، تحقيق: محمد عطا، الناشر: دار الكتب العلمية، بيروت، ط3، 2003.
- الترمذي (179)، سنن الترمذي، تحقيق: بشار معروف، الناشر: دار الغرب الإسلامي، بيروت، 1998.
- الجويني (478)، نهاية المطلب في دراية المذهب، تحقيق: عبد العظيم الديب، دار المنهاج، ط1، 2007.
- ابن حجر (852)، فتح الباري شرح صحيح البخاري، الناشر: دار المعرفة، بيروت، 1379 هجري.
- ابن حزم (456)، المحلى بالآثار، الناشر: دار الفكر، بيروت، بدون تاريخ.
- حسام الدين عفانة، فتاوى يسألونك، الناشر: مكتبة دنديس، ط1، الضفة الغربية _ فلسطين، 1430 هجري.
- الخرشني (1101)، شرح مختصر خليل للخرشي، الناشر: دار الفكر للطباعة، بيروت، بدون تاريخ.
- أبو داود (275)، سنن أبي داود، تحقيق: محمد عبد الحميد، الناشر: المكتبة العصرية، بيروت.
- الزحيلي، الفقه الإسلامي وأدلته، الناشر: دار الفكر، دمشق، ط4، بدون تاريخ.
- الزيلعي (743)، تبيين الحقائق شرح كنز الدقائق وحاشية الشلبي، الناشر: المطبعة الكبرى الأميرية، مصر، ط1، 1313 هجري.

- السرخسي (483)، المبسوط، الناشر: دار المعرفة، بيروت، 1993.
- سيد سابق (1420)، فقه السنة، الناشر: دار الكتاب العربي، بيروت، ط3، 1977.
- الشافعي (204)، الأم، الناشر: دار المعرفة، بيروت، 1990.
- شمس الدين محمد بن عبد الخالق (880)، جواهر العقود، تحقيق: مسعد السعدني، الناشر: دار الكتب العلمية، بيروت، ط1، 1996.
- الطبري (310)، تفسير جامع البيان، تحقيق، شاکر، الناشر: مؤسسة الرسالة، ط1، 2000.
- ابن عاشور، محمد الطاهر. (2019م). مقاصد الشريعة الإسلامية، تحقيق: محمد الميساوي، الناشر: دار النفائس، الأردن، ودار سحنون، تونس.
- عبد الرحمن البغدادي (732)، إرشاد السالك إلى أشرف المسالك في فقه الإمام مالك، الناشر: شركة ومطبعة مصطفى البابي الحلبي، مصر.
- عبد الرحمن المقدسي (624)، العدة شرح العمدة، الناشر: دار الحديث، القاهرة، 2003.
- علي علي منصور. (1970). مقارنات بين الشريعة والقوانين الوضعية، ط1، دار الفتح للطباعة، بيروت.
- العمراني (558)، البيان في مذهب الإمام الشافعي، تحقيق: قاسم النوري، الناشر: دار المنهاج، السعودية، ط1، 2000.
- الفيروز آبادي (817)، القاموس المحيط، تحقيق: مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة، بإشراف: محمد العرقسوسي، الناشر: مؤسسة الرسالة، بيروت، 2005.
- ابن قدامة الجماعلي (682)، الشرح الكبير على متن المقنع، الناشر: دار الكتاب العربي، بيروت.
- ابن قدامة (620)، الكافي في فقه الإمام أحمد، الناشر: دار الكتب العلمية، ط1، 1994.
- ابن قدامة (620)، المغني، الناشر: مكتبة القاهرة، القاهرة، 1968.
- القرافي (684)، الذخيرة، تحقيق: محمد بو خبزة، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 1994.
- القرطبي (463)، الكافي في فقه أهل المدينة، الناشر: مكتبة الرياض الحديثة، السعودية، ط2، 1980.
- القيرواني (386)، النوادر والزيادات على ما في المدونة من غيرها من الأمهات، تحقيق: د. محمد حجي، الناشر: دار الغرب الإسلامي، بيروت، ط1، 1999.
- اللجنة الدائمة في السعودية.
- لجنة علماء برئاسة نظام الدين البخلي، الفتاوى الهندية، الناشر: دار الفكر، ط2، 1310 هجري.
- ابن ماجه (273)، سنن ابن ماجه، تحقيق: محمد عبد الباقي، الناشر: دار إحياء الكتب العربية،
- الماوردي (450)، الحاوي الكبير، تحقيق: علي معوض، الناشر: دار الكتب العلمية، بيروت، ط1، 1999.
- مجمع اللغة العربية بالقاهرة، المعجم الوسيط، الناشر: دار الدعوة، ط5، 2001.
- محمد التويجري، موسوعة الفقه الإسلامي، الناشر: بيت الأفكار الدولية، ط1، 2009.
- محمد محدة، فقه الأسرة، ج1، ط2، الناشر: دار شهاب، الجزائر، 1994.
- المرادوي (885)، الإنصاف في معرفة الراجح من الخلاف، الناشر: دار إحياء التراث العربي، ط2، بدون تاريخ.

- مسلم (261)، صحيح مسلم، تحقيق: محمد الباقي، الناشر: دار إحياء التراث العربي، بيروت.
- مصطفى الخن وغيره، الفقه المنهجي على فقه الإمام الشافعي، الناشر: دار القلم للطباعة، دمشق، ط4، 1992.
- أبو المعالي (616)، المحيط البرهاني في الفقه النعماني، تحقيق: عبد الكريم الجندي، الناشر: دار الكتب العلمية، بيروت، ط1، 2004.
- المنبجي (686)، اللباب في الجمع بين السنة والكتاب، تحقيق: د. محمد المراد، الناشر: دار القلم، سوريا، ط2، 1994.
- ابن مودود الموصلي (683)، الاختيار لتعليل المختار، الناشر: مطبعة الحلبي، القاهرة، 1937.
- ابن نجيم (970)، البحر الرائق شرح كنز الدقائق، الناشر: دار الكتاب الإسلامي، ط2، بدون تاريخ.
- هيئة كبار العلماء في السعودية.
- وزارة الأوقاف والشئون الكويتية، الموسوعة الفقهية الكويتية، مطابع دار الصفاة، ط1، 1427 هجري.

جميع الحقوق محفوظة © 2022، الدكتور/ محمد مطلق محمد عساف، الباحث/ معتصم يوسف عمر كميل، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)

أحكام خطف القاصر المخطوبة والزواج بها

Sentences for kidnapping and marriage of an engaged minor

إعداد الدكتورة/ عائشة عبد الحميد

دكتوراه علوم في القانون الدولي والعلاقات الدولية، أستاذة محاضرة (أ)، جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، الجزائر

Email: draicha614@gmail.com

المخلص:

إن قانون الأسرة رقم 84-11 والمعدل بموجب الأمر رقم 05-02، قد اعتبر كلاهما أن الخطبة هي وعد بالزواج وبالتالي فهي غير ملزمة للطرفين، والعدول عنها جائز من الناحية القانونية. وحتى ولو اقترنت الخطبة بالفاتحة فهذا لا يعد عقدا من الناحية القانونية. وقد اشترط قانون الأسرة بالنسبة لتحديد السن بـ 19 سنة كاملة، وللقاضي الترخيص قبل هذا السن لمصلحة أو ضرورة، وإذا كان هناك دخول بمجرد الخطبة والفتاة قاصر؟

فإذا كانت أهلية الرجل والمرأة للزواج في القانون الجزائري تتحقق باكتمال السنة التاسعة عشر من عمر كل واحد منهما، إلا أن القانون الجزائري منح للقاضي أن يرخص لهما بالزواج قبل ذلك. وقد أسند القانون هذه السلطة إلى رئيس المحكمة دون غيره من القضاة.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها: لا يعتبر دخولا ما تقع بين الزوجين قبل إبرام عقد الزواج من علاقات، بل مجرد عمل غير شرعي، يترتب على العدول عن الخطوبة ضرر مادي أو معنوي لأحد الطرفين جاز الحكم بالتعويض، ومن ثم فإن القضاء بما يخالف هذين المبدأين يعد خرقا للقانون، إن تقدير الضرر مسألة موضوعية من اختصاص وتقدير قضاة الموضوع، أعطى قانون الأسرة للقاضي مهمة الترخيص بالزواج للقاصر لغاية وهدف وهو الحفاظ على مصلحة القاصر بالدرجة الأولى.

وتوصي الدراسة بتطبيق قاعدة القاضي ولي من لا ولي له يجعل من القاضي في شؤون الأسرة قاض مجتهد أمام التطورات المتسارعة في المجتمع، في حدود السلطة التقديرية الممنوحة له. ترخيص الزواج أو الإذن بالزواج قاصرا أمام مرحلة الخطبة وما ينجم عنها من إشكاليات.

الكلمات المفتاحية: قاضي شؤون الأسرة، القاصر، تثبيت الزواج، الدخول، الاجتهاد القضائي.

Sentences for kidnapping and marriage of an engaged minor

Abstract:

Family Law No. 11.84, amended by Order 02.05, both considered the engagement to be a promise of marriage and therefore non-binding to the parties, and its renunciation was legally permissible.

Even if the sermon is accompanied by fatiha, this is not a contract in legal terms.

The Family Code required for the age limit to 19 years, and the judge may license before that age for the benefit or necessity, and if there is entry as soon as the engagement and the girl is a minor?

While the eligibility of men and women to marry in Algerian law is achieved by the completion of the nineteenth year of each of them, Algerian law has granted the judge permission to marry them earlier.

This power has been given to the President of the Court by law only by other judges.

The study reached a set of results, the most prominent of which are: It is not considered the entry of relations that occurred between the spouses before the conclusion of the marriage contract, but rather an illegal act. The two principles are a violation of the law. The assessment of harm is an objective matter of the jurisdiction and discretion of the judges in the matter. The family law gave the judge the task of licensing marriage for a minor for the purpose and goal of preserving the interest of the minor in the first place.

The study recommends applying the rule of the judge and the guardian of the one who does not have a guardian who makes the judge in family affairs a diligent judge in the face of the rapid developments in society, within the limits of the discretionary authority granted to him. A marriage license or permission to marry a minor before the engagement stage and the problems that result from it.

Keywords: Family Judge, Minor, Marriage Stabilization, Entry, Jurisprudence

مقدمة:

ظل الاعتقاد سائدا بأن القاضي المدني ليس له دور إيجابي في الدعوى القضائية التي ينظر فيها، فالدعوى القضائية ملك للخصوم، وهي معركة بينهم يقدم فيها كل خصم ما يدعيه صحيحا من أجل الظفر بالنتيجة. لقد أعطى المشرع الجزائري في ظل قانون الإجراءات المدنية والإدارية الجديد رقم 08-02 للقاضي حرية أكبر حتى يصبح دوره أكثر إيجابية في الملف المدني، وخول له صلاحيات تمكنه من الوصول بنفسه إلى النتيجة المرجوة، وأضحى غير مكتفي بما يقدمه له الخصوم من أسانيد وإثباتات. فقد خص المشرع الجزائري قاضي شؤون الأسرة بسلطة تقديرية واسعة أثناء ممارسته للوظيفة القضائية، فهي لا تقتصر على الفصل في الخصومات فقط بل وتتعدى ذلك إلى العمل الإصلاحي أيضا. حيث تتولى الاجتهاد لإيجاد الحلول الموضوعية لكل ما يطرح أمامه، بالإضافة إلى عمله الإصلاحي الذي خصه إياه المشرع دون سواه من القضاة.

فالقاضي في شؤون الأسرة أمام التزام وواجب، فهو يهدف إلى كشف الحقيقة ومرتبطة بالقانون.

تهدف الدراسة إلى بحث هذه النقاط:

- 1- في الحالات العادية، مسألة العدول عن الخطبة لا ترتب أي آثار من الناحية القانونية، لكن ماذا كنا بصدد خطبة قاصر ثم بعد ذلك تم الدخول قبل إبرام عقد الزواج.
 - 2- من المقرر شرعا، أن الزواج الذي لا يتوفر على الأركان المقررة شرعا يكون باطلا.
 - 3- لا تعتبر العلاقة غير الشرعية بين الرجل والمرأة زواجا.
 - 4- الأصل أن الخطبة في غالب الأحيان هي مقدمة للزواج وليست زواجا.
- وتبرز أهمية البحث من خلال أن قضايا إثبات الدخول تعد من قضايا الحالة، حيث لا تطبق بشأنها المادة 338 من القانون المدني، بل يتعين على قضاة الموضوع القيام بإجراء تحقيق للوصول إلى الحقيقة. وعليه يمكن طرح الإشكالية التالية:
- ما هي سلطات قاضي شؤون الأسرة في حالة الدخول بالفتاة القاصر أثناء مرحلة الخطبة؟ ونقسم المداخلة إلى:
 - أولا: سلطة القاضي في فسخ الخطبة المرتبطة بالفاتحة.
 - ثانيا: إشكالية الدخول أثناء مرحلة الخطبة للقاصر (الفتاة).

أولا- سلطة القاضي في فسخ الخطبة المرتبطة بالفاتحة

إن مسألة التكييف القانوني تعد من أساسيات العمل القضائي، فهي تتطلب الكفاءة والمهارة العاليتين لدى القاضي، ثم إن التكييف يعد مسألة قانونية، فهي تدخل في صميم عمل القاضي، ومنه فقاضي شؤون الأسرة غير مقيد بتكييف الخصوم. بالرجوع إلى نص المادة 29 فقرة 01 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية رقم 08-09 (القانون رقم 08-09، المؤرخ في 25 فيفري 2008)، نجدها تنص على ما يلي: "يكيف القاضي الوقائع والتصرفات محل النزاع التكييف القانوني الصحيح، دون التقيد بتكييف الخصوم".

وبالرجوع كذلك إلى نص المادة 452 من قانون الإجراءات المدنية والإدارية، نجدتها تنص على يلي: "يعاين القاضي وكيف الوقائع المعتمد عليها في تأسيس الأسباب المدعمة لطلب التطبيق طبقاً لأحكام قانون الأسرة ..." (بربارة، 2009، ص357).

فالقاضي هو صاحب الولاية القضائية وصاحب الاختصاص، إذ يفترض به العلم الجيد بالقانون، فهو من جهة لا يتجاهل طلبات الخصوم والخروج عن الوقائع، ومن جهة ثانية فهو مطالب بإعطاء التكيف الصحيح للوقائع. فبصدور القانون رقم 09-08، المؤرخ في 25 فيفري 2008 المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية أصبح للقاضي بصفة عامة ولقاضي شؤون الأسرة بصفة خاصة سلطات واسعة في مجال تكيف الوقائع (لمطاعي، 2012، ص327).

1- شرط السن

حيث أن الأهلية في الزواج هي من المسائل التي تتعلق بالنظام العام، حيث لا يمكن إبرام عقد الزواج بدون مراعاة السن القانوني، ولو ارتضى الطرفان ذلك، قياساً على الأهلية بصفة عامة (حداد، 2006، ص100). والنظام العام هو كل ما يمس مصلحة الجماعة أو مصلحة أي فرد يتصل مباشرة، بمصلحة الجماعة. أو هو مجموع المصالح الأساسية التي يقوم عليها كيان المجتمع سواء كانت سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية. قبل تعديل قانون الأسرة رقم 84-11، كان هناك تعارض كبير بين احتساب سن الرشد من جهة وأهلية الزواج من جهة أخرى.

فالمرأة كانت تعتبر في نظر قانون الأسرة رقم 84-11 (القانون رقم 84-11، المؤرخ في 09 يونيو 1984)، كاملة الأهلية بتمام سن 18 سنة، إلا أنها تكون قاصرة بموجب أحكام المادة 40، من القانون المدني الجزائري (القانون رقم 05-02، المؤرخ في 27 فيفري 2005)، التي تحدد سن الرشد بتمام سن 19 سنة كاملة للجنسين. وكذلك الأمر بالنسبة للرجل الذي كان يعتبر كامل الأهلية في القانون المدني بتمام سن 19 سنة كاملة، ويكون قاصراً لإبرام عقد الزواج المحدد بـ 21 سنة (مليط، 2011، ص28).

ولكن بتعديل قانون الأسرة عام 2005 تم توحيد سن الزواج بين الجنسين، من خلال نص المادة 07 المعدلة. لم ينص المشرع الجزائري على الجزاء التشريعي الناتج عن مخالفة السن القانوني للزواج، إلا في قانون 02 ماي 1930، والقانون رقم 63-224 المؤرخ في 29 جوان 1930، حيث نجد نص المادة 04 من هذا القانون رقم 63-224 تنص على ما يلي:

" فلا يجوز الطعن في عقد الزواج المبرم بين زوجين لم يبلغ أحدهما أو كلاهما السن المشروطة وذلك في حالتين:

- الحالة الأولى: إذ بلغ الزوجان السن القانونية.

- الحالة الثانية: إذا حملت الزوجة التي لم تبلغ سن الرشد بعد (بوفنيش، فيالة، 2017، ص68).

من خلال نص المادة نلاحظ أن المشرع قد جعل عقد الزواج صحيحاً بصفة مطلقة بالنسبة للزوجين وغيرهما. وهنا نثار إشكالية أمام القضاء مفادها:

- إن المشرع قد وضع نصب عينيه مصلحة الفرد والمجتمع، ولكنه لم يقيد ذلك بجزاء، علماً أن نص المادة 22 من قانون الأسرة الجزائري تنص على إمكانية تسجيل العقد أمام القضاء.

• إن مسألة الزواج دون السن القانونية غير متاح على إطلاقه للجميع، لخضوعه للسلطة التقديرية للقاضي في إطار قيدي المصلحة والضرورة.

• إشكالية ارتباط الخطبة بالفاتحة وبالتالي نكون أمام زواج عرفي، ماذا لو تركها بعد فترة خاصة إذا علم أنها حامل فهنا تلجأ الزوجة إلى المحكمة لرفع دعوى إثبات نسب المولود إلى أبيه.

وهذا الأمر ليس يسيرا للزوجة أمام إنكار الأب ونفيه للنسب (مهراوي، 2010، ص51).

2- حالات ارتباط الخطبة بالفاتحة

لقد نظم قانون الأسرة الأحكام المتعلقة بالخطبة في المادة الخامسة منه، بحيث اعتبرها وعدا بالزواج يجوز للطرفين العدول عنها، باعتبارها فترة تمهيدية تسبق مرحلة الزواج.

كما نص أيضا على أنه يمكن أن تقتزن الخطبة بالفاتحة أو تسبقها بمدة غير محددة، بموجب المادة 06 فقرة 01.

فالخطبة من الناحية القانونية وعد بالزواج ولا تكتسي طابعا إلزاميا، يجوز العدول عنها باستعمال الحق المقرر لهما في المادة 5 من قانون الأسرة.

وقد أدخل المشرع الجزائري تعديلا للمادتين 5 و6 من قانون الأسرة، بموجب الأمر 05-02، حيث أن الخطبة:

- الحالة الأولى: وعد بالزواج طبقا للمادة 05 ورتب لها نفس القيمة القانونية في حالة اقتران الفاتحة بالخطبة.

- الحالة الثانية: وهي الاستثناء: أدرج في نص المادة 06 المعدلة، يجعل اقتران الفاتحة بالخطبة زواجا متى توافر

ركن الرضا، والشروط المنصوص عليها في المادة 09 مكرر من قانون الأسرة الجزائري. أي: أن المادة 06 قد

اعتبرت اقتران الفاتحة بالخطبة عقد زواج متى كان ذلك في مجلس العقد وتوافرت فيه ركن الرضا، وشروط

الزواج المحددة في المادة 09 المتعلقة بالأهلية، الصداق، الولي، الشاهدان، وانعدام الموانع الشرعية للزواج

(خرشي، 2018، ص16).

- الحالة الثالثة: ارتباط الخطبة بمجلس العقد وفاتحة وتوفر شروط الزواج، وقبل توثيقه ربما يحدث خلاف بين

الزوجين أو عائلتيهما فيتركها كالمعلقة، لا هي بمتزوجة ولا هي بمطلقة، وربما يتزوج بغيرها، فهي تعتبر متزوجة

شرعا، فلا تستطيع الارتباط بغيره، ولا تستطيع في آن واحد أن تلجأ إلى القضاء لرفع هذا الضرر (سطحي،

ص124).

ثانيا- إشكالية الدخول أثناء مرحلة الخطبة للقاصر (الفتاة):

إذا كانت القاعدة العامة تقضي بأن الاختصاص في دعوى طلب التعويض عن الخطبة يعود لقاضي شؤون الأسرة، وهو

القاضي المختص بموضوع الزواج لأن الخطبة هي مقدمة لعقد الزواج، وهذا وفقا للقواعد الأصلية التي تقرر بأن كل دعوى

ترفع في محكمة موطن المدعى عليه.

وهو ما أخذ به قانون الإجراءات المدنية والإدارية رقم 08-09 في المادة 426 فقرة 01 منه والتي تنص صراحة على

أن المحكمة المختصة إقليميا بالنظر في موضوع العدول عن الخطبة هي مكان تواجد موطن المدعى عليه (بلحاج، 2010،

ص112).

ولكن في قضية الحال سيتحول الأمر من القاصي المدني إلى القاضي الجزائي، لأننا بصدد اعتداء على قاصر لم تكمل السن القانونية وبالتالي نكون أمام جريمة إبعاد قاصر والاعتداء عليها.

1- أركان جريمة الخطف والإبعاد:

أ- فعل الخطف أو الإبعاد:

ويعني ذلك خطف الطفل وأخذه من الحيز المكاني الذي أراده المكلف برعايته أن يقيم فيه ونقله إلى محل آخر بقصد إخفاءه، لم يحدد المشرع طبيعة المكان الذي يخطف منه القاصر وبالتالي فهو كل مكان رضي به المكلف برعاية القاصر بأن يتواجد فيه هذا الأخير، ولذلك فكما قد يكون منزل أبويه قد يكون أيضا منزل أحد الأقارب أو الأصدقاء أو حتى مراكز الترفيهية والترفيه والمخيمات.

ولا أثر على قيام الجريمة ترك القاصر محل إقامته بإرادته وتتبع الخاطف، أما إذا تعمد الهروب من محل إقامته دون تدخل من الخاطف أو تأثير منه فلا يقوم بالإبعاد، كما لا تقوم الجريمة إذا لم يتوفر فعل الإبعاد، فقد قضى بعدم توفره في حق الطبيب الذي استقبل فتاة قاصرة في مكتبه ومارس علاقة جنسية معها.

سنكون هنا أمام جريمة التحرش الجنسي وهو الفعل المنصوص والمعاقب عليه بالمادة 341 مكرر من قانون العقوبات الجزائري (الأمر رقم 66-156، المؤرخ في 8 يونيو 1966).

إن هذا الفعل لم يكن مجرما في القانون الجزائري إلى غاية تعديل قانون العقوبات بموجب القانون رقم 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم.

حيث لم يعد مرتكبا لجريمة التحرش الجنسي، ويعاقب بالحبس من سنة إلى 3 سنوات وبغرامة من 100.000 دج إلى 300.000 دج، كل شخص يستغل سلطة وظيفته أو مهنته عن طريق إصدار الأوامر للغير أو بالتهديد أو بالإكراه أو بممارسة ضغوط عليه قصد إجباره على الاستجابة لرغباته الجنسية.

أما إذا كانت الضحية قاصرا لم تكمل السادسة عشر، فإن العقوبة تكون هي الحبس من سنتين إلى 5 سنوات وبغرامة من 200.000 دج إلى 500.000 دج (بن قوية، 2019، ص 105).

ولم يحدد المشرع كم هي المهلة المشترط توفرها لقيام الجريمة، بحيث ذهب الفقه إلى القول بأن الجريمة تتحقق كلما أحدث الإبعاد خلل في ممارسة أشكال الرعاية من طرف صاحب السلطة على المخطوف، وصاحب السلطة على القاصر قد يكون والديه أو وصيا أوليا أو حاضنا.

وتبقى الجريمة قائمة كلما استمر فعل الإبعاد وبالتالي فهي من نوع الجرائم المستمرة، بحيث تحسب مدة التقادم فيها من يوم توقف حالة استمرار الإبعاد كما تنتهي أيضا ببلوغ المخطوف سن الرشد.

كما لا تطبق حجية الشيء المقضي فيه أو عدم العقاب مرتين، على نفس الوقائع، إذ أن الطابع المستمر للجريمة يمكن من عقاب نفس الجاني بنفس الوقائع إذا ما استمر في ارتكابها رغم وجود حكم إدانة سابق فهي جريمة متجددة كلما تجدد الاستمرار.

كما يشترط لقيام هذه الجريمة أن يتم الإبعاد بدون تحايل ولا إكراه، بحيث إذا توفر هذان الظرفان ستقوم جنائية الخطف الواردة في المادة 293 مكرر 1 المضافة بقانون 01-14 وأصبح العقاب عليها بالسجن المؤبد، وقد تصل إلى الإعدام إذا تعرض القاصر إلى تعذيب أو اعتداء جنسي أو أدى الخطف إلى وفاته أو كان من أجل طلب الفدية.

ب- قصور الضحية

بحيث تشرط المادة 326 من قانون العقوبات أن يكون المخطوف قاصرا لم يكمل سن 18 سنة سواء ذكرا أو أنثى.

ج- القصد الجنائي

ولقيامه يجب أن يعتمد الجاني إخفاء المخطوف عن ذويه ولا يشترط القانون ارتكاب أي اعتداء على المخطوف بل يعاقب على مجرد الإبعاد، فإذا وقع الاعتداء سيثير مسألة تعدد الجرائم التي يتم الفصل فيها وفق أحكام المادة 32 وما بعدها قانون العقوبات.

ينتفي القصد الجنائي كلما ثبت أن الجاني انخدع بهيئة المجني عليه الذي يظهر أنه تعدى سن 18.

ولا عبرة أيضا بالباعث حتى وإن كان مشروعا كما لو كان الغرض من الخطف هو الزواج، رغم أنه قد يستفيد في هذه الحالة من الظروف المخففة.

د- المتابعة**• بالنسبة للشكوى**

لا يشترط القانون تقديم شكوى لتحريك الدعوى العمومية في هذه الجريمة إلا في حالة خاصة وردت في المادة 02-326، وهي حالة إذا كانت المخطوفة أنثى وتزوجت بخاطفها، بحيث لا تحرك الدعوى إلا بعد تقديم شكوى من طرف الأشخاص الذين لهم صفة في طلب إبطال الزواج، فرغم تناقضها مع أحكام قانون الأسرة الجزائري خاصة في الحكم المتعلق بركن حضور الولي في الزواج إلا أن المحكمة العليا أكدت أكثر من مرة على ضرورة الأخذ بعين الاعتبار هذا الزواج. لقد قدم المشرع الجنائي مثلا لحالة الضرورة بالزواج، بنص المادة 326 من قانون العقوبات الجزائري بنصها: "كل من خطف أو أبعده قاصرا لم يكمل 18 سنة، وذلك بغير عنف أو تهديد أو تحايل أو شرع في ذلك فيعاقب بالحبس من سنة إلى 5 سنوات وبغرامة من 20.000 دج إلى 100.000 دج.

وإذا تزوجت القاصر المخطوفة أو المبعده من خاطفها فلا تتخذ إجراءات المتابعة الجزائية ضد الأخير إلا بناء على شكوى من الأشخاص الذين لهم أهلية إبطال الزواج ولا يجوز الحكم عليه إلا بعد القضاء بإبطاله (سعد، 2007، ص100). إن جريمة خطف القصر مقيدة بشكوى، وفي حالة زواج الخاطف من المخطوفة القاصرة، لا يجوز الحكم على الخاطف إلا بعد إبطال عقد الزواج.

وهذا ما قضت به المحكمة العليا في قرارها فيما يخص محاكمة المتهم وإدانته من أجل جنحة إبعاد قاصر (القرار رقم

3137-1، صادر بتاريخ 26 أفريل 2006، مجلة المحكمة العليا، العدد 02، 2013).

وهكذا يكون زواج القاصر المخطوفة بخاطفها حاجزا أمام المتابعة الجزائية.

غير أنه يجوز رفع هذا الحاجز بتوافر شرطين متلازمين هما:

- إبطال الزواج.

- الشكوى المسبقة للأشخاص الذين لهم صفة إبطال الزواج (بوسقيعة، 2019، ص188-189)

بالنسبة للتقادم طبق أحكام المادة 8 مكرر 1 من قانون الإجراءات الجزائية (الأمر رقم 66-155، المؤرخ في 8 يونيو

1966) التي تنص على أنه لا يبدأ سريات التقادم في الجنايات والجناح المرتكبة ضد الحدث إلا ابتداء من بلوغه سن الرشد المدني (19 سنة).

هـ- العقوبة

جريمة خطف أو إبعاد القاصر يعتبرها المشرع جنحة معاقب عليها بالحبس من سنة إلى 5 سنوات وغرامة من 20 ألف إلى 100 ألف دج (طباش، 2018، ص186)

2- موقف القانون الجزائري

يبطل الزواج في القانون الجزائري لسببين:

- إبطال الزواج لانعدام الأهلية

تكتمل أهلية زواج المرأة في الجزائر بتمام 19 سنة (المادة 7 من قانون الأسرة المعدلة بموجب الأمر المؤرخ في 27 فيفري 2005)، وللقاضي أن يرخص بالزواج قبل ذلك لمصلحة أو ضرورة.

لقد نصت الفقرة الأولى من المادة 07 من قانون الأسرة الجزائري المعدلة بالأمر رقم 02-05، على أن أهلية الزواج لكل من الفتى والفتاة لا تكتمل إلا بعد بلوغ سن 19 سنة من العمر، ونصت الفقرة الثانية على أنه يجوز للقاضي أن يرخص لهما أو لأحدهما بالزواج قبل ذلك لمصلحة أو ضرورة، وإن رئيس المحكمة لا يمكنه منح هذه الرخصة إلا بناءً على طلب ولي القاصر أو ممثله القانوني، وعليه أيضا أن يتحقق من وجود مصلحة أو ضرورة مثل أن تكون الفتاة الصغيرة مخطوفة ويريد أهلها تزويجها من خاطفها (سعد، 2018، ص24).

- إبطال الزواج لتخلف ركن من أركانه

نصت المادة 9 مكرر من قانون الأسرة على شروط الزواج وهي علاوة على رضا الزوجين: أهلية الزواج وحضور شاهدين والصداق، وولي الزوجة وانعدام الموانع الشرعية للزواج.

وتضيف المادة 11 من القانون المذكور، المعدلة بموجب الأمر المؤرخ في 27 فيفري 2005، في فقرتها الثانية أن ولي القاصر هو الذي يتولى زواجه، ووليّه هو أبوه فأحد الأقربين، والقاضي ولي من لا ولي له.

وجرمت المادة 77 من الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فيفري 1970 المتعلق بالحالة المدنية عقد الزواج الذي يتم دون حضور الولي حيث نصت على معاقبة ضابط الحالة المدنية أو الموثق الذي يحرر عقد الزواج دون رخصة الأشخاص المؤهلين لحضور عقد الزوجين بالعقوبات المقررة في المادة 441 قانون العقوبات، وهي مخالفة. فما حكم زواج القاصر الذي يتم بدون ولي؟

نصت المادة 33 من قانون الأسرة، المعدلة بموجب الأمر المؤرخ في 27 فيفري 2005، على أنه: "إذا تم الزواج بدون... ولي في حالة وجوبه... يفسخ قبل الدخول... ويثبت بعد الدخول بصداق المثل... (بوسقيعة، 2019، ص194)

نستنتج، مما سبق أن زواج عديمة الأهلية وفاقد التمييز (أقل من 13 سنة) باطلا بطلانا مطلقا في ظل القانون الجزائري (المادة 102 من قانون مدني والمادة 82 قانون الأسرة) ولا يزول البطلان بالإجازة.

أما زواج القاصر التي بلغت سن التمييز 13 سنة دون بلوغ سن الزواج 19 سنة، فحكمه مرهون بالدخول: يفسخ قبل الدخول ويثبت بعده.

من المقرر شرعا أن عدم توافر أهلية الزواج ينتج عنه بطلانه (بلحاج، 2018، ص43)، وبالتالي نكون أمام الزواج الفاسد، وهو النكاح الذي يتخلف أحد أركانه، فإذا كان قبل الدخول يفسخ، وإذا كان بعد الدخول يصح.

والزواج الفاسد قبل الدخول يعتبر باطلا لا أثر له، أما بعد الدخول فيترتب عليه بعض الآثار منها:

- تستحق الزوجة بالزواج الفاسد، صداق المثل (المادة 33 من ق.أ.ج).
 - ثبوت النسب إذا حملت الزوجة (المادتان 34، 40 من ق.أ.ج)
 - تستحق الزوجة عدة الطلاق، إذا كانت تجهل سبب فساد الزواج. غير أنها لا تستحق نفقة الزوجة ولا الميراث، حتى ولو تم الدخول، لأنهما من آثار الزواج الصحيح (المواد 74، 126، 130 من ق.أ.ج)
 - اعتبار العقد الفاسد شبيهة بعد الدخول بالزوجة، فلا يطبق حد الزنا علة الزوجين (المادة 40 من ق.أ.ج) :
 - وجوب الاستبراء لمعرفة براءة رحم المرأة (المادة 34 من ق.أ.ج).
- ويتم تقدير سن الزواج وقت إبرام العقد وليس وقت الدخول (بلحاج، 2012، ص337) ولقد حكمت المحكمة العليا أنه من المقرر شرعا أن عدم توافر أهلية الزواج ينتج عنه البطلان (العربي بلحاج، 2012، ص159).
- وهنا نكون أمام الأهلية الكاملة، أي أن يكون الزوجان بالغين راشدين، إذ حددت المادة 07 من قانون الأسرة الجزائري سن الزواج و 19 سنة كاملة وهو سن الرشد القانوني في القانون المدني في نص المادة 40 منه.
- وبناء على ما سبق: يتبين لنا أن الفقرة الثانية من المادة 326 من قانون العقوبات لا تصلح في ظل التشريع الجزائري إلا في صورة ما إذا تم الدخول ووافق الولي على الزواج بتثبيته.

3- التقادم

تستمر الجريمة مدة الخطف أو الإبعاد، ولا يبدأ سريان التقادم إلا من اليوم الذي ينتهي فيه ذلك الخطف أو الإبعاد. وفي كل الأحوال، وما دام الأمر يتعلق بالخطف أو الإبعاد بدون عنف، يبدأ حساب التقادم من تاريخ بلوغ المخطوف أو المبعد سن الثامنة عشرة سنة كاملة.

- الجزاء

تعاقب المادة 326 على خطف أو إبعاد قاصر لم يكمل 18 سنة بالحبس من سنة إلى 5 سنوات وبغرامة من 20.000 دج إلى 100.000 دج، علاوة على العقوبات التكميلية الاختيارية المقررة للجنح.

خاتمة:

في إطار تعديل قانون الأسرة، أنشأ المشرعون الجزائريون مادة قانونية جديدة تحت رقم المادة 3 مكرر ضمن الأمر رقم 02-05 المعدل والمتمم لقانون الأسرة والتي جاء فيها: "أن النيابة العامة تعد طرفا أصليا في جميع القضايا إلزامية إلى تطبيق هذا القانون".

وعليه نستخلص النتائج التالية:

- 1- لا يعتبر دخولا ما تقع بين الزوجين قبل إبرام عقد الزواج من علاقات، بل مجرد عمل غير شرعي.
- 2- إذا ترتب على العدول عن الخطوبة ضرر مادي أو معنوي لأحد الطرفين جاز الحكم بالتعويض، ومن ثم فإن القضاء بما يخالف هذين المبدأين يعد خرقا للقانون.
- 3- إن تقدير الضرر مسألة موضوعية من اختصاص وتقدير قضاة الموضوع.
- 4- أعطى قانون الأسرة للقاضي مهمة الترخيص بالزواج للقاصر لغاية وهدف وهو الحفاظ على مصلحة القاصر بالدرجة الأولى.

توصيات الدراسة:

- 1- عندما عدل قانون الأسرة سنة 2005 جعل النيابة العامة صلاحية التدخل في عدد من القضايا وأعطاه دورا في إجراءات رفع الدعوى.
- 2- لا تزال بعض قضايا شؤون الأسرة تخضع للقواعد العامة لقانون الإجراءات المدنية والإدارية رقم 08-09.
- 3- تطبيقا لقاعدة القاضي ولي من لا ولي له يجعل من القاضي في شؤون الأسرة قاض مجتهد أمام التطورات المتسارعة في المجتمع، في حدود السلطة التقديرية الممنوحة له.
- 4- يظل ترخيص الزواج أو الإذن بالزواج قاصرا أمام مرحلة الخطبة وما ينجم عنها من إشكاليات.

قائمة المصادر والمراجع:

1. النصوص القانونية:

1. الأمر رقم 66-156، المؤرخ في 8 يونيو 1966، المتضمن قانون العقوبات المعدل والمتمم.
2. الأمر رقم 66-155، المؤرخ في 8 يونيو 1966، المتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل والمتمم.
3. القانون رقم 84-11، المؤرخ في 09 يونيو 1984 المعدل والمتمم.
4. القانون رقم 05-02، المؤرخ في 27 فيفري 2005.
5. القانون رقم 08-09، المؤرخ في 25 فيفري 2008، المتضمن قانون الإجراءات المدنية والإدارية.
6. القرار رقم 1-3137، صادر بتاريخ 26 أبريل 2006، غرفة الجنب والمخالفات، مجلة المحكمة العليا، الجزائر، العدد 02، 2013.

2. الكتب القانونية:

1. أحسن بوسقيعة، (2019)، الوجيز في القانون الجزائي الخاص، دار هومة، الجزائر.
2. بربارة عبد الرحمان، (2009)، شرح قانون الإجراءات المدنية والإدارية، منشورات بغدادي.
3. عبد العزيز سعد، (2007)، الزواج والطلاق في قانون الأسرة الجزائري، دار هومة.
4. عبد العزيز سعد، (2018)، قانون الأسرة الجزائري في ثوبه الجديد، دار هومة، الجزائر.
5. العربي بلحاج، (2012)، أحكام الزواج في ضوء أحكام قانون الأسرة الجديدة، ط1، دار الثقافة، الأردن.
6. العربي بلحاج، (2018)، الزواج والطلاق، دار هومة.
7. العربي بلحاج، (2010)، الوجيز في شرح قانون الأسرة الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
8. عز الدين طباش، (2018)، شرح القسم الخاص من قانون العقوبات، دار بلقيس.

3. المقالات:

1. سامية بن قوية، (2019)، موقف المشرع الجزائري من التحرش الجنسي ضد المرأة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 01.
2. سعاد سطحي، قراءة في تعديلات قانون الأسرة الجزائري، الخطبة والزواج نموذجا، مجلة المعيار، العدد الثاني عشر.

3. عيسى حداد، (2006)، عقد الزواج، دراسة مقارنة، منشورات جامعة باجي مختار – عنابة، الجزائر.
4. لمطاعي نور الدين، (2012)، سلطة قاضي شؤون الأسرة في التكييف القانوني للوقائع، المجلة الجزائرية، للعلوم القانونية، الاقتصادية والسياسية، عدد 03، سبتمبر.
4. المذكرات والرسائل:
1. ابتسام مليط، (2011)، الترخيص بالزواج قبل سن الأهلية في الشريعة الإسلامية والقانون الوضعي، مذكرة ماستر، جامعة سكيكدة.
2. بوفنيش خديجة، فيالة هاجر، (2017)، الأهلية في عقد الزواج، مذكرة ماستر، جامعة جيجل.
3. حسين مهداوي، (2010)، دراسة نقدية للتعديلات الواردة على قانون الأسرة في مسائل الزواج وانحلاله، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان.
4. خراشي فاطمة، (2018)، الخطبة في ظل قانون الأسرة الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة مستغانم.

جميع الحقوق محفوظة © 2022، الدكتورة/ عائشة عبد الحميد، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.

(CC BY NC)