بحوث

مجلة علمية محكمة ربع سنوية تصدر عن مركز لندن

للإستشارات و البحوث في الشارقة

العدد الثاني- ديسمبر 2014

الفهرس

افتتاحية..... 1

دور التخطيط الاستراتيجي والبرمجة في مجال البحث التربوي وأثره على التعليم العالي في البلدان العربية : د. ذهب نايف الشمري 2

السياسات العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي: د. داليا محمد نبيل المنهراوي 9

الأمل وعلاقته بالألم النفسي الناتج عن انخفاض مشاعر المواطنة لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة الاسكندرية: أ. جيهان محمد شفيق عبد الغني..... 21

علاقة بعض الوسائل الاعلامية على السلوك العنيف عند الطفل في المجتمع الكويتي: د.سهير حسين البيلي و د. يعقوب يوسف الكندري..... 37

العنف ضد المسنين – دراسة نظرية : أ. سميرة بداوي 66

دور الترويج الالكتروني في ترقية أداء الخدمات السياحية: أ. لعقاقنة فضيلة 82

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الخدمات السياحية للمكلف بالعلاقات العامة : أ.بركان أسماء..... 95

افتتاحية

تؤثر العلوم الإنسانية والإجتماعية بشكل عام في صناعة الفرد وهندسة فكره، وحيث أن التنمية الشاملة لا تقتصر على نتائج الثورة التكنولوجية فحسب فإن المفكرين الإجتماعيين لهم دورهم في هذا المجال، ولذلك جاء العدد الثاني من مجلة بحوث يحمل مجموعة من الدراسات حررها ثلة من الباحثين من ربوع الوطن العربين يؤمنون بالأخذ والعطاء، والقبول والرفض، والإثبات والنفي، بهما معا يكون الفكر و بدونهما لا يكون، فلا الإثبات المطلق، ولا الرفض الكامل يعد فكرا.

من هذا المنطلق تهدف مجلة بحوث إلى صنع حركية علمية، ولون من ألوان الحوار الخصب المثمر البناء بين المشتغلين في حقل العلوم الإنسانية والإجتماعية في كامل أرجاء الوطن العربي على الخصوص والعالم الإسلامي على العموم، أملا في بعث الفكرين العربي والإسلامي من جديد وإعانتهما على النهوض من سباتهما العميق الذي أراده البعض أن يكون أبديا.

ولذلك فإن هيئة مجلة بحوث وعلى رأسها مدير عام المجلة الشيخة ميسون القاسمي تفتح الأبواب لكل الاقلام، من باحثين ومفكرين وباللغات الثلاث، العربية ، والإنجليزية، والفرنسية، للمساهمة في إثراء الساحة الفكرية والعلمية بعصارة أبحاثهم، لتحقيق النهضة المنشودة .

والله من وراء القصد وهو يهدي السبيل .

رئيس التحرير

أ.د أحمد براح

دور التخطيط الاستراتيجي والبرمجة في مجال البحث التربوي وأثره على التعليم العالي في البلدان العربية

الدكتورة: ذهب نايف الشمري

دكتوراه في الإدارة والتخطيط التربوي، أستاذ مساعد، قسم التربية، كلية التربية، جامعة حائل/السعودية.

d.alshammary@uoh.edu.sa - Dr_thahab@yahoo.com

مقدمة الدراسة

كثرت تعقيدات هذا العصر وتشابكاته، بكثرة من يعيشون فيه، وتداخلت المهام واختلطت الأوراق، لكن مع كل هذه التعقيدات ظهر التخطيط الذي يحل كل هذه الإشكالات، ويضعها ضمن أجندة مرتبة حسب الأولويات والمهام التي يتطلع الشخص والمؤسسة لتحقيق غاياته من خلالها. إلا أن التخطيط ذاته يحتاج إلى تخطيط كي يظهر بالشكل المناسب، ويخدم مصلحة المخطط في تحقيق أهدافه. ولاشك في أن التخطيط يدخل في كل شيء إلا أن صورته تتضح جلية في التخطيط للمنظمات الكبرى التي تعول الكثير من المؤسسات والثروات والموارد باختلافها والتي تسعى من خلال التخطيط لعملية تنموية تعود على الدولة والأفراد بالنفع والفائدة. ومن مميزات التخطيط والبرمجة في المجال التربوي التخطيط الاستراتيجي التخطيط الاستراتيجي هو صنع الاختيارات. فهو عملية تهدف لدعم القادة لكي يكونوا على وعي بأهدافهم ووسائلهم. وبذلك فالتخطيط الاستراتيجي هو

أداة إدارية، ولا تستخدم إلا لغرض واحد – مثل بقية الأدوات الإدارية الأخرى – ألا وهو مساعدة المؤسسة في أداء عمل أفضل. ويمكن للتخطيط الاستراتيجي أن يساعد المنظمة على أن تركز نظرتها وأولوياتها في الاستجابة للتغيرات الحادثة في البيئة من حولها وأن يضمن أن أفراد المنظمة يعملون باتجاه تحقيق نفس الأهداف. وبالطبع فالمقصود بكلمة «استراتيجي» هو إضفاء صفة النظرة طويلة الأمد والشمول على التخطيط. ويشمل عادة التخطيط تحديد الحاجات وصياغة الأهداف واختيار الطرائق والوسائل لتحقيق هذه الأهداف ونحن هنا لا نتكلم على مستوى التخطيط الكلي (مستوى الوزارة) إنما التخطيط على المستوى المحلي حيث أن المجتمع المحلي معني بصورة مباشرة بالاحتياجات التعليمية كتشييد مدارس والجامعات أو غرف صفية أو توفير أجهزة ووسائل تعليمية لمدارس المنطقة حيث إن نظام اللامركزية يدعم ويحفز هذا التوجه للسكان ويدفعهم للمشاركة في صياغة القرارات التربوية أو على أساس تقديم اقتراحات بناءه. وتجدر الإشارة ان الخطة الوطنية في نظام اللامركزية تنبع من المستويات القاعدية.

ويمكن ان تأخذ مشاركة المجتمع في تهيئة الخطة المحلية والوطنية من خلال النشاطات التخطيطية التمهيدية وتأخذ هذه المشاركة أشكالا متعددة:

أ. مشاركة مباشرة وغير مباشرة في المشاريع التي تديرها الوزارة.

ب. مشاركة المجتمع المحلي في اللجان التربوية المحلية، في مناقشة تلك المقترحات المعدة من أجل تنمية المنطقة.

ج. المشاركة في مناقشة الدراسات التي لها علاقة بالبنية التحتية للمدارس والجامعات والطرق في المناطق النائية والعمالة والجامعات التي ستبنى في المستقبل (الخارطة الجامعية).

مشكلة الدراسة

ترى الباحثة أن من أهم معوقات التخطيط الاستراتيجي والمشكلات التي تواجهه هي مشكلات المتابعة وتنفيذ الخطط، حيث إن كثيراً من الخطط جيدة الصياغة ومتكاملة العناصر لا ينجح القائمون على الإدارات في تنفيذها لاعتبارات كثيرة أهمها – حسب ما ترى الباحثة من خلال خبرتها العملية – ضعف الثقافة بأهمية التخطيط الاستراتيجي، وقلة الخبرات والمؤهلات الإدارية المتعلقة بأدوات الإدارة الاستراتيجية.

وهذا يدفعنا للتأكيد بأن العمليات التي تؤدي إلى وضع الخطة الاستراتيجية الجيدة يجب أن:

- يشترك كل فرد فيها.
- ليست مقيدة أو محدودة بافتراضات تأخذها الشركة بأكملها كأمور مفروغ منها.

- تتجدد بشكل دائم، وتدفع إلى إلقاء أسئلة جديدة.
- لا تترك للمخططين أن ينفردوا بها.
- تستلزم قدراً كبيراً من النقاش والتداول.

وأوضحت الأبحاث العلمية التحدي الكبير الذي ستواجهه مؤسسات التعليم العالي في تنفيذ الخطط الاستراتيجية الخاصة بها. إن ذكر هذه التحديات لا يعني بأي حال من الأحوال ترك العمل والتخلي عن التخطيط الاستراتيجي، بل على العكس فإن معرفتنا بوجود هذه التحديات الكبيرة لهو مدعاة لنا لأن نستعد لها وأن نبذل أقصى الجهد في مقاومتها. ولعل القائمة التالية والتي أعدها ستيرلنج Στερλινγ (2003)، بناء على خبرات العديد من المدراء التنفيذيين وما توصل إليه الباحثون الأكاديميون، تساعد المسئولين بمؤسسات التعليم العالي على التخطيط الجيد لمرحلة تنفيذ خططها الاستراتيجية:

- الحرص على بناء خطة استراتيجية للمؤسسة تتوافق مع بنائها التنظيمي وقدراتها وامكانياتها؛
- الأخذ بعين الاعتبار ردود أفعال الآخرين لخطتك الاستراتيجية؛
- أشراك المسئولين في عملية تطوير الخطة الاستراتيجية؛
- المواظبة على إيصال المعلومات الكافية لمنسوبي المؤسسة فيما يخص الخطة الاستراتيجية؛
- الحرص على التخطيط الجيد للبرامج والمشاريع وادعمها بالميزانيات الكافية؛
- ضرورة تنسى المتابعة، وضع نظاماً مناسباً للمساءلة؛
- الحرص على الأفعال الرمزية التي تبين مدى جدية المسئولين بالمؤسسة التعليمية في تنفيذ الخطة الاستراتيجية ومدى تقديرهم للقائمين على التنفيذ. حقق التوافق ما بين نظم المعلومات الإدارية والخطة الاستراتيجي بالإضافة إلى ان هناك عقبات تواجه استخدام التخطيط الاستراتيجي.

رغم تعدد المزايا التي تحققها المنظمات المعتمدة لمفهوم التخطيط الاستراتيجي إلا أن ثمة عدداً من المنظمات لا تستطيع استخدامه لأسباب تتعلق بـ:

1. وجود بيئة تتصف بالتعقيد والتغير المستمرين بحيث يصبح التخطيط متقادماً قبل أن يكتمل؛
2. ظهور المشاكل أمام التخطيط الاستراتيجي يعطي انطباعاً سيئاً عن هذا التخطيط في أذهان المدراء؛
3. قصور الموارد المتاحة للمنظمة ربما كانت عقبة أمام استخدام مفهوم التخطيط الاستراتيجي؛
4. التخطيط الفعال يحتاج إلى وقت وتكلفة.

أهمية الدراسة

- ✓ مواجهة عدم التأكد في بيئة عمل المنظمة
- ✓ التوصيف والتقييم المنهجي لبيئة عمل المنظمة ووضع استراتيجيات التعامل الفعال معها.
- ✓ تطوير إمكانيات المنظمة للتعرف على وتحليل الفرص والقيود والتهديدات وتقويمها ووضع سبل التعامل الفعال معها.
- ✓ تدعيم قدرة المنظمة في تحديد نقاط القوة وأوجه الضعف لديها وتحديد متطلبات التعامل الفعال معها.
- ✓ توفير المرونة لدى المنظمة للتكيف مع التغيرات غير المتوقعة.
- ✓ توفر أدوات التنبؤ والتقدير لاتجاهات عناصر بيئة عمل المنظمة
- ✓ تحديد وتوجيه المسارات الاستراتيجية للمنظمة.
- ✓ صياغة وتطوير رسالة المنظمة وأهدافها.
- ✓ تحديد وتوجيه مسار العمل في المنظمة.
- ✓ تحديد وصياغة الغايات والأهداف الاستراتيجية للمنظمة التعليمية.
- ✓ تحديد وتوفير متطلبات تحسين الأداء وتحقيق نمو وتقدم المنظمة التعليمية.
- ✓ التأكد من ربط الأهداف الاستراتيجية لطموحات وأهداف أصحاب الأموال والإدارة العليا ومصلحة أعضاء المنظمة التعليمية.
- ✓ توجيه الموارد والإمكانيات إلى الاستخدامات الاقتصادية.
- ✓ توجيه الجهود البحثية لتطوير أداء المنظمة وتدعيم موقفها التنافسي.
- ✓ التأكد من تحقيق الترابط بين رسالة المنظمة وأهدافها وما يتم وضعه من سياسات وقواعد وأنظمة عمل.

أهداف الدراسة

يكمن الهدف الرئيس من هذه الدراسة في التعرف على التخطيط الاستراتيجي والبرمجة في المجال التربوي ويتفرع من هذا الهدف عدد من الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مدى إسهام التعليم العالي على مستوى الدول العربية في إعداد الكفاءات العالية.
2. معرفة مواصفات التخطيط والبرمجة في المجال التربوي التخطيط الاستراتيجي.
3. التوصل إلى الفرق بين البرمجة والتخطيط الاستراتيجي، ودور كلاً منهما في المجال التربوي.

4. دور على التخطيط الاستراتيجي والبرمجة في المجال التربوي وتأثيره على التعليم العالي في الدول العربية.

منهج الدراسة

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي الذي يقوم على وصف الظاهرة وصفاً دقيقاً من خلال جمع المعلومات والعمل على تصنيفها والتعبير عنها كماً وكيفاً وذلك للوصول إلى استنتاجات تسهم في التعرف.

النتائج وتوصيات الدراسة

وتضمنت النتائج خمسة محاور هي:

1. مصادر بناء الاستراتيجية والمبادئ الرئيسية لنجاحها؛
2. تحليل للوضعية في المؤسسات التعليمية؛
3. ثم تحديد الرؤية والرسالة والاهداف؛
4. وضع إطار استراتيجي؛
5. رسم خطة تنفيذية استراتيجية.

وتضمنت الخاتمة توصيات تكميلية لنجاح التخطيط الاستراتيجي، منها:

1. ضرورة مشاركة جميع الجهات في التخطيط والتنفيذ، والحصول على الضمانات اللازمة للتنفيذ؛
2. توفير الموارد البشرية المؤهلة؛
3. وضع آليات للمتابعة والرقابة والتقويم المستمر؛
4. حشد الموارد المالية؛
5. تصميم خطة إعلامية بالاستراتيجية؛
6. الانفتاح على كل جديد في مجال التخطيط التربوي.

كما اقترحت الدراسة إجراء مزيد من الدراسات المتعمقة على مستوى كل مجال، وفي إطار مقارن بين الدول العربية، ومع غيرها من الدول التي حققت نجاحات ملموسة.

المراجع :

1. أبو زيد، ذياب محمود (2003) التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في القطاعين العام والخاص، دراسة ميدانية مقارنة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
2. الحارثي، سعاد (2006) خفض التكاليف في مؤسسات التعليم العالي باتباع أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية، مكتب التربية العربي لدول الخليج العربي، الرياض.
3. الخطيب، أحمد ومعايعة عادل(2006) الإدارة الإبداعية للجامعات: نماذج حديثة. (الطبعة الأولى)، جدارا للكتاب العالمي، عمان.
4. الربيعي،سعيد بن حمد(2007) التعليم العالي في عصر المعرفة «التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل»، دار الشروق، الأردن.
5. الزهراني، سعيد عبد الله(□□□□) التخطيط الاستراتيجي لمؤسسات التعليم العالي، مركز البحوث التربوية النفسية بجامعة أم القرى. مكة المكرمة.
6. السالم، مؤيد(2000) التكامل بين التخطيط الاستراتيجي والممارسات الخاصة بإدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال العربية، وقائع مؤتمر إدارة الموارد البشرية وتحديات القرن الجديد، جامعة اليرموك، اربد، الأردن، 18-20.
7. الغزالي، كرمه ماجد عباس(2000) التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات العامة الأردنية – دراسة ميدانية من وجهة نظر الإدارة العليا. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك، الأردن.
8. الكبيسي، عامر خضير(2005) التخطيط الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،كلية التدريب، الرياض.
9. بدران، شبل والدهشان، جمال (2003) التجديد في التعليم الجامعي. (الطبعة الأولى)، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة.
10. بسيوني، اسماعيل علي (2005) التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في الشركات السعودية الكبرى، مركز البحوث وتنمية الموارد البشرية، جامعة الملك سعود، القصيم.
11. درويس، مايكل وآخرون (2006) التخطيط الاستراتيجي الناجح، مترجم، وزارة التعليم العالي، مكتبة العبيكان، الرياض.

12. غراب، كامل السيد (1997) الإدارة الاستراتيجية النظرية والتطبيق، دار القلم للنشر والتوزيع، الإمارات العربية المتحدة.

13. هاينز، ستيفن (2001) التخطيط الاستراتيجي الناجح. (الطبعة الأولى)، (رفاعي حمد وسيد عبد المتعال، مترجم)، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة.

14. وزارة التخطيط، (2004) خطة التنمية السابعة، المملكة العربية السعودية–الرياض.

15. L, Caling. (1991). A comparison of strategic planning practices in united states and Korean banks, management decision, pp 24- 28.

16. Robinson, Gran. (1986). Strategic Management Techniques, Butter worth's.

17. Druker, Pete. (1974), Management: Tasks, Responsibilities, and Practice. London: Hein Mann.

18. Glaister, K & Flashaw J. (1999). Strategic Planning: Still Going Strong. Long Range Planning, DAI, 32 (1), 107 – 116.

السياسات العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي

الدكتورة. داليا محمد نبيل المنهراوي

أستاذ مساعد، قسم وسائل وتكنولوجيا التعليم، مشرفه وحدة التعليم الإلكتروني ووحدة العلاقات العامة كلية التربية – جامعة حائل/السعودية

Dalia-tec@hotmail.com

مقدمة الدراسة

في ظلّ التحولات الاقتصادية والتطور العلمي والتكنولوجي السّريع الذي يشهده العالم خيارات الدول العربية في تكوين العنصر البشري وإعطائه الأولوية في استراتيجية التنمية الوطنية.

ويواجه التعليم العالي في مرحلته الحيوية الحالية جملة من التحديات المتعلقة أساساً بمقتضيات الإسهام في بناء مجتمع المعرفة في اقتصاد معولم، وضرورات الإعداد الأفضل للحياة المهنية والتكوين لمهن الغد، واستباق النسق المتسارع للتطورات التكنولوجية والعلمية. ويتطلب في ظل هذه الرهانات تحت جملة متكاملة من آليات التجديد وتوظيفها لتأمين الإطار الملائم لتطوير قطاع التعليم العالي. وتنبع الحلول الإصلاحيّة المعتمدة ومشاريع التجديد المبتكرة من واقع التطورات التي شهدها القطاع، وخصوصيات الجامعات العربية في تفاعلها مع محيطها الاقتصادي والاجتماعي والثقافي.

وتأخذ الاستراتيجية بعين الاعتبار احتياجات المجتمع العربي والمستقبلية المتوائمة مع أهداف التنمية وخططها، وذلك بهدف تخريج طلبة مؤهلين قادرين على تلبية هذه الاحتياجات، من خلال رسم السياسات، وتحديد الإجراءات اللازمة لتوفير البيئة الملائمة لهذا التطوير، ومن خلال المحاور التي تدور حولها هذه الاستراتيجية، سواء من حيث أسس القبول في الجامعات، أو من حيث البرامج الدراسية، أو من حيث أسس الاعتماد وضبط الجودة والنوعية أو من حيث تشجيع الإبداع في البحث العلمي فلسفة التعليم العالي هي مجموعة من القواعد والقوانين التي تحكم العملية التعليمية بأبعادها التنظيمية الداخلية والخارجية التي يتحتم على القيادات العلمية والإدارية في التعليم العالي امتلاكها والإيمان بها من أجل بناء إستراتيجية مستقبلية للتعليم العالي. ومن هذا المنطلق فإنه يجب التأكيد على القيم الحضارية المستمدة من أصالة التراث، ومعطيات الحاضر تحقيقاً للتوجهات العامة الآتية:

- بناء الإنسان الواعي المتسلح بالعلم والمعرفة والقادر على الإبداع والتعامل مع مستجدات العصر على نحو متفتح وهادف ويحترم التنوّع والتمايز والحوار بين الثقافات.
- تهيئة البيئة المناسبة لتعزيز قدرات العاملين في التعليم العالي، بما يؤدي إلى تطوير واقع الوزارة ومؤسساتها العلمية والبحثية.
- بناء مجتمع معرفي متطور يرتكز على المضامين القيميّة ويتعامل مع مستجدات العصر وتحدياته.
- العمل على توفير متطلبات الحياة اللائقة للعاملين في قطاع التعليم العالي بما يتناسب مع دورهم الحيوي في خدمة المجتمع وبشكل خاص أساتذة الجامعات/الهيئات.

والنظر بجدية إلى مجموعة من الركائز الأساسية في إطار التوجهات العامة لفلسفتها، والتي تُعد مؤثرة في مسيرة التعليم العالي وتستهدف تنشيط مجمل الفعاليات المرتبطة بقيادة متطلبات التعليم العالي والبحث العلمي وهذه الركائز هي:

الركائز الأساسية التي يجب أن توجد داخل منظومة التعليم العالي:

1. **البيئة الجامعية:** تطوير البيئة الجامعية من خلال:

- لتوجه نحو لا مركزية الإدارة الجامعية في إطار قانون التعليم العالي.
- الجامعة حرم آمن ذو قدسية واستقلالية.

- تعزيز مكانة الأستاذ الجامعي ودوره.
- البناء العلمي والقيميّ للطالب الجامعي وتعزيز روح المواطنة فيه.
- العدالة والمساواة في التعامل.

2. **التنمية البشرية المستدامة:**

- إعداد مواصفات دقيقة لأعضاء الهيئة التدريسية وموظفي التعليم العالي.
- التنمية المستدامة لقدرات التدريسي الجامعي العلمية والبحثية.
- تحديد مواصفات دقيقة للخريجين (تطابق معايير الجودة العالمية).

3. **تقنية برامج التعليم:**

- التوجه نحو تقانة التعليم العالي.
- استحداث الجامعات المتخصصة والكليات والأقسام العلمية المرتبطة بحافات العلوم.
- تحديث طرائق التدريس ووسائلها على وفق الأسس المعتمدة في الجامعات الرصينة.
- تطوير المكتبات الجامعية وتدعيم التوجّه نحو المكتبة الإلكترونية.

4. **البحث العلمي:**

يعد البحث العلمي النظري والتطبيقي أساس تقدم الشعوب والأمم، ولذا يتوجب إعطاءه دوراً مهماً كونه المرتكز الأساس في تطوير التعليم العالي لتحقيق التطور العلمي والترصين الثقافي.

5. **البعد الحضاري:**

- الأخذ بنظر الاعتبار خصوصية الواقع الثقافي
- تأكيد أهمية التراث العلمي العربي الإسلامي.
- الاهتمام بسلامة اللغة العربية والتواصل مع اللغات الأخرى.

6. **التعليم الخاص (الأهلي):**

- متابعة ترصين مساهمات الجامعات والكليات الأهلية في تأكيد انسجام متطلباتها بما يتوافق مع سياسات وتوجهات الوزارة وحاجة سوق العمل.
- التأكيد على ان تنحى الجامعات والكليات الأهلية منحى التكامل وليس التشابه في الاختصاصات العلمية والإنسانية مع الجامعات الرسمية.

7. **مستقبل التعليم العالي:**

التتطلع إلى اعتماد أنماط التعليم المعاصر وتطوير نماذج متوافقة مع نُظم وسياسات التعليم العالي.

8. **الهيكل الإداري:**

- إعادة النظر في الهياكل التنظيمية لمركز الوزارة ومؤسساتها.
- إنجاز متطلبات التوصيف الوظيفي للعاملين في مؤسسات التعليم العالي.

9. الدراسات العليا:

- ترصين الدراسات العليا وفتح آفاق مستقبلية في تخصصات جديدة.
- برمجة البعثات وتنشيط حركة الزمالات والمنح الدراسية.
- تفعيل برامج الدراسات العليا المشتركة مع الجامعات الرصينة.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

1. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديث مساقاتها في جميع البرامج التعليمية من حيث المحتوى وأساليب التدريس والتقويم.
2. السعي إلى إنشاء المكتبة الإلكترونية.
3. تطبيق نظام الحكومة الالكترونية بين الوزارة ومؤسساتها، وبين المؤسسات وتشكيلاتها لتسهيل الاجراءات العلمية والإدارية.
4. تطوير قدرات أعضاء هيئة التدريس في استخدام التكنولوجيا في التعليم والتعلّم.
5. توفير البنى الأساسية والمستلزمات اللازمة لتمكين أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة من استخدام التكنولوجيا ومنها الاجتماعات الفيديوية.
6. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برامج التعلّم الأخرى وتشجيع المؤسسات التعليمية على التعاون لتحقيق ذلك.

التمويـــــل

1. الاستمرار في إعادة هيكلة التمويل المالي للجامعات / الهيئات بما يكفل رفدها بالموارد اللازمة.
2. إنشاء صندوق التكافل الاجتماعي للطلبة المحتاجين (في التعليم الرسمي والأهلي) وتخصيص نسبة من الدعم الحكومي السنوي لهذه الصندوق.

3. استكمال البنية التحتية للمؤسسات التعليمية الجديدة والمختبرات وتحديثها وتجهيزها، بالاستفادة من الدعم الحكومي الإضافي.
4. تخصيص جزء من الدعم الحكومي الإضافي لتمويل تخصصات ومراكز التميز في الجامعات.
5. توزيع التخصيص المالي السنوي بين المؤسسات التعليمية الرسمية وفقاً لأعداد الطلبة واحتياجاتها.
6. اجتذاب الطلبة الوافدين وتسهيل إجراءات تسجيلهم في المؤسسات التعليمية العراقية وإقامتهم.

ضبط الجودة والاعتمادية

1. استحداث هيئة مستقلة في ديوان الوزارة (هيئة الجودة والاعتماد الأكاديمي) لضبط الجودة والاعتمادية والأداء الدولي تتولى مهمة تقويم جودة أداء المؤسسات التعليمية والبحثية وفقاً للمعايير الدولية المعتمدة.
2. استحداث أقسام لضبط الجودة في المؤسسات التعليمية تتولى مهمة تطبيق معايير الجودة على مجمل النشاطات والفعاليات العلمية والتربوية.
3. تفعيل المشاركة في مجلس ضمان الجودة والاعتماد والهيئات العربية المشتركة من خلال المساهمة بإرساء مواصفات عربية للجودة والتميّز الاكاديمي وهياكل وآليات للتقويم والاعتماد تأخذ بعين الاعتبار المعاصرة والخصوصية الوطنية.

العلاقات الدولية

1. تنشيط دور دائرة البعثات والعلاقات الثقافية في متابعة مهام وواجبات الملحقيات الثقافية.
2. تفعيل دور الملحقيات الثقافية لفتح آفاق التواصل مع الجامعات الرصينة والنشاطات العلمية والثقافية في تلك الدول.

الإبداع والبحث العلمي

1. إن الاهتمام بالبحث العلمي والتطوير والإبداع يستدعي التوجه نحو ترسيخ أسس هيئة للبحث العلمي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والتي تضم ممثلين عن مؤسسات التعليم العالي والقطاع العام والخاص والمؤسسات التي تعني بالبحث العلمي للعمل على:
   أ. توحيد الجهود العلمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي والمؤسسات الأخرى.
   ب. دعم صندوق تمويل البحث العلمي في الوزارة.

ج. التوجه نحو البحوث التطبيقية والاستشرافية الأكثر فائدة لتلبية حاجات المجتمع.

د. توثيق العلاقات مع مؤسسات البحث العلمي العامة والخاصة لإجراء البحوث لمصلحتها.

هـ. تشجيع نشر الإنتاج العلمي، وتوحيد الجهود لإصدار المجلات العلمية المتخصصة المحكمة على المستوى الوطني.

و. بناء قاعدة بيانات كاملة عن البحوث العلمية والباحثين ورسائل الماجستير وأطاريح الدكتوراة (دراسات عليا) ومشاريع التخرج وإتاحتها للجميع.

2. توفير التمويل اللازم للبحث العلمي.
3. تهيئة الفرق البحثية الكفوءة وتوفير الفرص المناسبة لها لاكتساب الخبرات اللازمة.
4. استحداث مراكز التميز في الجامعات بما يتناسب مع التخصصات النوعية فيها.
5. إقامة شراكة فعلية وتنظيمية وفنية بين الجامعات وقطاعات التنمية والانتاج والخدمات المختلفة.
6. تعظيم استخدام الموارد والإمكانات المتوافرة في المؤسسات التعليمية فيما بينها لأغراض البحث العلمي والتعاون مع القطاعات الإنتاجية المختلفة.
7. توفير الآليات اللازمة لاحتضان ورعاية الموهوبين من الطلبة ممن يمتلكون القدرة على التميز والإبداع.
8. تخصيص جزء من موارد مؤسسات التعليم العالي لإغراض البحث العلمي ودعم الباحثين المتميزين.

الإدارة

1. استخدام التقنيات والبرامج الحديثة في العمل الإداري وعلى سبيل المثال لا الحصر (نظام المعلومات الإداري MIΣ، البرمجيات المتقدمة προγραμμινγ Αδϖανχε).
2. اعتماد اختيار القيادات الجامعية على وفق آلية محددة تعتمد معايير الكفاءة والمهنية والإدارة الحديثة وعلى أسس تنافسية.
3. تبني الأساليب العلمية في الإدارة والتنفيذ والتوسع في تفويض الصلاحيات في الجامعات.
4. تبني مبدأ الشفافية والمساءلة في إدارة التعليم العالي.
5. تحسين إدارة قطاع الإبداع والبحث العلمي.
6. استحداث مكاتب في الجامعات للتواصل العلمي مع الخريجين وتطويرهم.
7. استحداث البوابة الإلكترونية.

القوانين والتشريعات

1. تعديل قوانين التعليم العالي والمؤسسات التعليمية لتنفيذ السياسات الخاصة بتشكيل الهيئات المقترحة.
2. إعادة النظر في التشريعات الخاصة بما يكفل:

أ. تعديل قانون الشركات لتخصيص نسبة 1% من الأرباح السنوية للشركات وتحويلها لصندوق البحث العلمي.

ب. استمرار تطوير الأنظمة والتعليمات المتعلقة بأسس الترقيات العلمية والتفرغ العلمي والايفادات التدريسية في المؤسسات العلمية العامة والخاصة.

ت. تعديل الأنظمة والتعليمات الخاصة بالبعثات الدراسية.

ج. تعديل القوانين والأنظمة الكفيلة بزيادة مشاركة القطاع الخاص في مجالس الكليات / المعاهد، والجامعات/الهيئات ذات الاختصاص المشابه.

د. تشريع قانون صندوق تكافل الطلبة المحتاجين.

هـ. تشريع قانون لإنشاء صناديق تمويل دراسة الطلبة داخل القطر وخارجه.

و. تعديل قانون الجامعات والكليات الأهلية المرقم (13) لسنة 1996 المعدل وبما يتلاءم والظرف الحالي وحاجة المجتمع.

ي. تشريع قانون للجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي.

مشكلة الدراسة

يواجه التعليم خاصة في الدول العربية، أزمة تتمثل في سياسات الإصلاح الهيكلي وعدم الاستقرار السياسي التي أرهقت ميزانية مؤسساته، بالإضافة إلى بطالة الشباب وهجرة الكفاءات التي قوضت الثقة في التعليم العالي.

كما أدى التوجه الكبير نحو العلوم الاجتماعية إلى اختلال التوازن بين فئات المتخرجين المتوافرين في السوق مما خيب آمال حملة الشهادات وأرباب العمل على حد سواء في نوعية المعارف التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي.

ندرة تحقيق التكامل والتنسيق في المجهودات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي والحاجة إلى إنشاء قاعدة بيانات للبحث والتطوير عن طريق رصد مخرجات البحث والتطوير للجامعات وقياس مدى تفاعلها مع قطاعات الصناعة والخدمات.

أهمية الدراسة

ربط خطط البحث العلمي والتطوير التكنولوجي وبرامجهما بخطط التنمية وحاجات المجتمع وتوثيق التعاون مع القطاع الخاص تحقيق التكامل والتنسيق في المجهودات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي:

1. قيام كل مؤسسة تعليم عالٍ بتقديم تقرير تقييمي عن تجربتها في مجالات التعاون العلمي مع مراكز البحث العلمي الإقليمية والدولية والجهات المانحة للدعم العلمي بهدف تعميم الفائدة.
2. قيام كل مؤسسة تعليم عالٍ بتقديم تقرير سنوي عن نشاطاتها البحثية.
3. إنشاء «هيئة مشتركة لإدارة المختبرات والأجهزة التخصصية في مؤسسات التعليم العالي» تكون مهامها:
   أ. حصر الأجهزة المتخصصة ذات الاستخدام المشترك.
   ب. وضع أنظمة وتعليمات لتحديد كيفية اعتماد الباحثين المؤهلين لاستخدام الأجهزة، ولبرمجة استعمالها، وتحديد رسوم استخدامها.
   ج. تحديد أنواع التجهيزات الجديدة المطلوبة للاستخدام المشترك.
4. إنشاء مكتبة إلكترونية شاملة تشترك فيها مؤسسات التعليم العالي وتتم إدارتها بصورة مشتركة. وتضم المكتبة كشافاً إلكترونياً للدوريات والكشافات والمخطوطات والوثائق التاريخية وقواعد البيانات كافة الموجودة في كل مؤسسة.
5. تشكيل هيئة تنسيق مشتركة من مؤسسات التعليم العالي لأغراض المؤتمرات الإقليمية والدولية على أن تقوم كل مؤسسة بتزويد هذه الهيئة بخطتها السنوية المقترحة للمؤتمرات والندوات وورش العمل.
6. قيام كل مؤسسة تعليم عالٍ ببناء قاعدة بيانات للإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس والباحثين فيها ولأطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير كافة. وتكون قاعدة البيانات هذه متاحة على شبكة المكتبة الإلكترونية.

أهداف الدراسة

1. إعداد كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في حقول المعرفة المختلفة تلبي حاجات المجتمع.

2. توفير البيئة الأكاديمية والنفسية والاجتماعية الداعمة للإبداع والتميز والابتكار وصقل المواهب.
3. تشجيع البحث العلمي ودعمه ورفع مستواه وبخاصة البحث العلمي التطبيقي الموجه لخدمة المجتمع وتنميته.
4. إيجاد ارتباط مؤسسي وثيق بين القطاعين العام والخاص من جهة ومؤسسات التعليم العالي من جهة أخرى للاستفادة من الطاقات المؤهلة في هذه المؤسسات في تطوير هذين القطاعين عن طريق الاستشارات والبحث العلمي التطبيقي.

منهجية البحث

تستخدم الدراسة الحالية «المنهج الوصفي التحليلي» وهو المنهج الذي يهتم بما هو كائن وتفسيره والعمل على تحديد العلاقات بين خطط البحث العلمي والتطوير التكنولوجي وبرامجهما بخطط التنمية وحاجات المجتمع.

مصطلحات البحث

- **استراتيجيات التخطيط**: وهي ذلك النوع من التخطيط الذي يهتم أساساً بتصميم استراتيجيات التخطيط تجعل من المؤسسة قادرة على الاستخدام الأمثل لمواردها والاستجابة لفهم المتغيرات في البيئة الخارجية وتقييم القوى الداخلية وجوانب الضعف في المؤسسة، وتطوير رؤى لمستقبل تلك المؤسسات، والطرق المستخدمة لإنجاز تلك المهام، وتطبيق تلك الخطط من خلال نظام مراقبة ومتابعة. وتحديد التغيرات الضرورية والتعديلات التي يمكن إجراؤها على تلك الخطط.

  وتتناول استراتيجيات التخطيط في التعليم العالي، إعداد تقديرات للاحتياجات لجانبي الطلب والعرض من التخصصات لخدمة التنمية الكلية والقطاعية والجغرافية، وتحتاج إلى مسوحات ميدانية للخطط الخمسية والعشرية للبلاد، وحصر للطاقات والإمكانات المتاحة، وخطط البعثات الداخلية والخارجية وخطط البحث العلمي والتكنولوجي وغير ذلك.
- **التعليم العالي**: ويقصد به جميع مراحل التعليم بعد الثانوية العامة ويشمل الدبلوم والبكالوريوس والماجستير والدكتوراة، وجميع أنواعه النظرية والتطبيقية.

الخلاصة والتوصيات

شهد قطاع التعليم الجامعي الخاص في الدول العربية، نموًا سريعًا وأصبح قادرًا على المنافسة في المستويين العربي والدولي واستقطاب المزيد من الطلاب العرب والأجانب. خدمة الأعداد الكبيرة من الطلبة الراغبين في

إكمال دراستهم الجامعيه. من أجل ذلك يصبح ضمان الجودة لمخرجات هذه الجامعات من خريجين متميزين ومزودين بالمهارات التكنولوجية والمعرفية مطلبا رئيسا لأنه من المؤشرات الحقيقية للتنمية والنهضة ومن أجل مواجهة متطلبات سوق الأعمال المحلية والإقليمية والدولية.

ومع ضرورة التوجه للاستفادة من تجارب الدول المتقدمة علميا في برامج الاعتماد والجودة الأكاديمية، إلا أن تبني المعايير المحددة لاعتماد مؤسسات التعليم العالي في هذه الدول، دون موائمتها للبيئة المحلية لكل دوله لن يحقق الغرض منه بسبب الاختلافات الثقافية. كذلك لا يمكن للاعتماد الأكاديمي وحده حل كافة مشاكل التعليم العالي بمؤسساته العامة والخاصة مع الاختلافات السائدة بينهما، فالمعايير المحددة للحصول على الاعتماد لتخصص ما قد لا توائم متطلبات تخصص آخر. لهذه الغاية ومن أجل ضمان مستقبل واعد للتعليم العالي في الأردن، هناك ضرورة للاستمرار في ضبط جودة التعليم ونوعيته والارتقاء بمستواه، ليتواءم مع احتياجات السوق المحلية والإقليمية والعالمية، وتحديث الخطط الدراسية وتطبيق معايير الاعتماد على الجامعات الحكومية والخاصة، ودعم هيئة الاعتماد في إنشاء بنك للامتحانات واختبارات الكفاءة، كما وأنه من الضروري السعي لإيجاد تعاون فيما بين الجامعات الرسمية الحكومية مع الجامعات الخاصة، وبخاصة في إجراء البحوث المشتركة وتخصيص موازنات كافية للبحث العلمي، والاهتمام بفروع العلوم المختلفة وعلى رأسها علوم المستقبل التي يحتاجها اقتصاد المعرفة، وإيجاد الكوادر العلمية المتخصصة فيها، كما وأنه من الضرورة بمكان إيجاد إستراتيجية واضحة توفر مخرجات متميزة بالأدوات البحثية التطويرية والريادية، وفي نوعية الخريجين المتميزين وطرح مشاريعهم بشكل يتوافق مع متطلبات السوق.

المراجع:

- آبس، جيرولد (1992)، ترجمة شحدة نافع، التعليم العالي في مجتمع متعلم، دار البشير للنشر، عمان الأردن.
- بدران، عدنان (2001) رأس المال البشري والغدارة بالجودة، استراتيجيات لعصر العولمة في التعليم العربي، (تحديات الألفية الثالثة)، أبو ظبي، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.
- بدران، شبل (1993)، دراسات في سياسة التعليم في الوطن العربي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- الدبوبي، عبد الله (2003)، أهمية التعليم العالي في التنمية وفي الاستثمارات والموارد حاضراً ومستقبلاً، بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي (رؤية شاملة دورة في الارتقاء بخطط التنمية والإصلاح والتحديث حاضراً ومستقبلاً)، دمشق، 1-2003/9/3.
- ديلور، جاك (1996)، اليوطوبيا الضرورية، التعليم ذلك الكنز المكنون، تقرير مقدم إلى اليونسكو، مركز الكتب الأردني ، عمان / الأردن.
- رحمة، انطون(1992)، تأملات في المشكلات والعقبات التي تواجه التعليم العالي في المشرق العربي، مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية (يونوباس).
- فرجاني، نادر (2002)، تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام (2002) منشورات برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي الإنترنت.
- فرجاني، نادر (1999)، سلسلة دراسات التنمية البشرية (11) التنمية الإنسانية واكتساب المعرفي المتقدمة في البلدان العربية، دور التعليم العالي والبحث والتطوير التكنولوجي، الأمم المتحدة، نيويورك.
- القاسم، صبحي (2002) نوعية التعليم العالي في الوطن العربي/ قضايا وأفكار، بحث مقدم إلى (مؤتمر التعليم العالي في الأردن بين الواقع والطموح)، جامعة الزرقاء الأهلية، 1996.
- مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية (1980) تأملات في مستقبل التعليم في المنطقة العربية خلال العقدين 1981-2000، وثيقة العمل الرئيسية (بيروت، مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية).

- موسى، محمود أحمد، خلفيات النظام التعليمي العربي وفلسفته، (المستقبل العربي، العدد 42، 44، 1982).
- ناصر، أكرم (2002) الموارد البشرية وعصر المعلومات، دراسة، الإنترنت.
- النجار، فريد(1999)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، رؤى التنمية المتواصلة، اتيراك للنشر والتوزيع القاهرة.
- النواب، نبيل يعقوب، وفرجاني، نادر (1988)، مستقبل التعليم والبطالة في الوطن العربي، (الكويت، المعهد العربي للتخطيط، الحلقة النقاشية الحادية عشرة، ديسمبر 1987، إبريل 1987/ الكويت).

الأمل وعلاقته بالألم النفسي الناتج عن انخفاض مشاعر المواطنة لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة الإسكندرية

الأستاذة : جيهان محمد شفيق عبد الغني خالد

مدرسة قسم / مصر.

gihane_sh@yahoo.com

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى كشف نوع العلاقة بين الأمل والألم النفسي وانخفاض مشاعر المواطنة، ومعرفة الفروق بين هذه المتغيرات والتي يمكن أن تعزى إلى متغير النوع، والتخصص العلمي. بلغت عينة الدراسة (250) طالباً وطالبة من جامعة الإسكندرية. استخدمت الباحثة مقياس الأمل ومقياس الألم النفسي، وقامت بتصميم مقياس انخفاض مشاعر المواطنة، وبلغ معامل ثبات ألفا للثلاثة مقاييس (897.0). أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الأمل والألم النفسي، وكذلك بين الألم النفسي وانخفاض مشاعر المواطنة، وكان متوسط درجات الطلاب أعلى على متغير الأمل وانخفاض مشاعر المواطنة، وقد حصل طلاب وطالبات كلية الطب البشري على متوسط أعلى في متغير انخفاض مشاعر المواطنة.

مقدمة

الأمل عملية تفكير إيجابية موجهة نحو الهدف، تجعلنا نتحمل المعاناة والألم النفسي في عصر غابت فيه الحقوق والعدالة، والمساواة، مما أدى إلى انخفاض مشاعر المواطنة والانتماء(عبيد، 2006، ص 6). والحياة قد تستمر بجسد يتألم أو عاجز ولكنها لا تستمر بنفس، حطمها الفشل والهزيمة وهدها الحزن وأنهكتها الصراعات (صادق، 1986، ص 41).

مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في أننا نواجه عصر تفكك أبناء الوطن الواحد نتيجة الألم النفسي الناتج عن الظلم مما أدى إلى انخفاض مشاعر المواطنة. ويمكننا حصر مشكلة البحث في التساؤلات الآتية: ما طبيعة العلاقة بين الأول والأمل النفسي وانخفاض مشاعر المواطنة؟ هل توجد فروق بين الجنسين في متغيرات الدراسة ترجع إلى عاملي الجنس والتخصص العلمي؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الفروق بين طلاب وطالبات جامعة الإسكندرية في كل من الأمل والألم النفسي وانخفاض مشاعر المواطنة، وما إذا كانت تلك الفروق ترجع إلى الجنس والتخصص العلمي.

أهمية الدراسة

تجمع هذه الدراسة بين ثلاثة فروع هامة وهى علم النفس الإيجابي والمرضي والسياسي وهو أمر نادر، فضلاً عن توفير مقياس لانخفاض مشاعر المواطنة.

مفاهيم الدراسة

1. **الأمل:** عملية توقّع تتضمن تفاعلاً بين كل من التفكير والمشاعر الموجهة نحو إنجاز الفرد في المستقبل والتي تكون ذات مغزى وأهمية بالنسبة له (Stephenson, 1991). ويرتبط الأمل بالهناء والقدرة على حل المشكلات ومواجهتها (Scolveno ,Yarcheski & 1994,Mahon) وهو عامل مهم في التقييم الإيجابي للأحداث السيئة (عبد الخالق، 2004) والعلاج النفسي.
2. **الألم النفسي:** يشيع مصطلح الألم في المجال الطبي والرعاية الصحية. ويعرف الألم بأنه إحساس تصاحبه استجابات غير مستحبة بفعل مؤثر، والمؤثر هو الباعث أو السبب، والاستجابة هي الخبرة التي يعيشها

الإنسان، وما يعنى الإنسان هو الخبرة التي يعيشها، وخبرة الألم هي خبرة معاناة، والمعاناة هي حالة نفسية، أي أن الألم هو خبرة نفسية (صادق، 1986، ص 15). ومن أهم العوامل النفسية المؤثرة على إدراك الألم: الخوف والانتباه واليقظة للألمالقلق والتفكير الكارثي في الألم والتجنب (McCracken, 1997; Sullivan, Bishop & Pivik, 1995) وينتهي الألم المزمن المستمر بالاكتئاب (Turk; Okifuji & Scharff, 1995) أوبالفهم الجيد والتكيف لإزالة الضغوط وتخفيف الإجهاد (Morley; Eccleston & Williams, 1999) ويعد التفكير الإيجابي أحد سبل السيطرة على مشاعر الألم(Adams, 2005)

3. **انخفاض مشاعر المواطنة:** المواطنة هي العواطف والمشاعر القوية التي يحس بها المواطن اتجاه وطنه (الحقيل، 1417، ص30). وتتأثر مشاعر المواطنة بالعوامل والظروف المتعلقة بالمواطن أو الوطن وبناء عليه قد تكون المواطنة إيجابية وهنا يشعر الفرد بقوة انتمائه الوطني، وقد تكون المواطنة سلبية بمعنى انتماء الفرد للوطن ولكنه لا يرى منه إلا السلبيات ولا يقوم بأي عمل إيجابي، وقد تكون المواطنة زائفة وفيها يظهر الفرد حاملاً شعارات ظاهرية فقط، بينما في الواقعلايعتز بوطنه، وأخيراً قد تكون المواطنة مطلقة وفيها يجمع المواطن بين دوره الإيجابي والسلبي اتجاه المجتمعوفقاً للظروف التي يعيش فيها، ووفقاً لدوره فيها (السويدي، 2001، ص18). وتعرف الباحثة انخفاض مشاعر المواطنة (المواطنة السلبية) بأنها شعور المواطن بالعجز والقلق والألم النفسي نتيجة ضياع الحقوق والحريات ومن ثم انخفاض مشاعر المواطنة والانتماء.

الدراسات السابقة

هدفت دراسة هيبرك وفريتش (Υπριχη & Φριχση 2004)، إلى فحص العلاقة بين قائمة اضطراب الشخصية الإكتئابية وكل من الأمل، والتفاؤل، ونوعية الحياة، على عينة قوامها (332) طالباً وطالبة جامعيين. وقد أسفرت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الأمل والتوجه نحو الحياة في اتجاه الذكور.

وهدفت دراسة (Scott; Duangado, Vaughn, Aldridge & Villoas, 2010)إلى فحص قدرة مكونا الأمل (السبل والإرادة) في مواجهة مشقة الحياة اليومية، على عينة قوامها (126) طالباً وطالبة جامعيين ذوي المستوى الاجتماعي والاقتصادي المنخفض وأسفرت النتائج عن أهمية الأمل في مواجهة المشقة، حيث ظهر ارتباط جوهري بين الأمل وحل المشكلات. ودلت نتائج التحليل الارتباطي لإحدى الدراسات أن

هناك علاقة بين قبول الألم والتفاؤل مع الضغط النفسي والعجز من الألم والأمل والضيق النفسي، حيث يساعد الأمل والتفاؤل في خفض المعاناة من الألم. (Wright, Wren, Somersault, Goetz, Fras, Hulth, et al., 2011)

هدفت دراسة الخليفي (١٩٩٨) إلى معرفة أثر الخبرات النفسية المؤلمة في الطفولة على المشكلات السلوكية التي يعاني منها المراهق والناتجة عن العدوان العراقي على الكويت، وقد أسفرت النتائج أن المراهقين الذين تعرض أحد أفراد أسرتهم للتعذيب أو الاعتقالات أو فقدان المسكن أو الوقوع تحت التهديد والخوف هم أكثر معاناةً وألماً، وأن الإناث أكثر تأثراً بالضغوط النفسية. وتؤكد أحدث الدراسات أن التفاؤل له تأثير إيجابيٌ على مسار تجربة الألم (Goodin & bulls, 2013) وإن التفكير المتفائل والتصور الأفضل للذات في المستقبل يساعد على تنمية التوقعات المستقبلية الإيجابية. (Peters Linton, Flink& Boersma, 2010).

هدفت دراسة جلبي (٢٠١٣) إلى معرفة العلاقة بين الاندماج الاجتماعي والمواطنة لدى المصريين بعد ثورة ٢٥ يناير وذلك من خلال تحليل الأوضاع في مصر قبل وبعد الثورة. وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج مفادها أن الأوضاع المزرية قبل الثورة من تفاوت فرص التعليم وتدني الرعاية الصحية وانخفاض مستوى الرفاهية الاجتماعية واتساع دوائر الفقر وضعف الإحساس بالهوية والمواطنة وتحمل المرأة لعبء رعاية الأسرة عوامل أدت إلى تفجير بركان الثورة، وأن الفترة القادمة تحتاج منا تعزيز الاندماج الاجتماعي المبني على المواطنة وتوسيع مجال الحقوق، ذلك لأن ضياع الحقوق وانتشار الفقر وعدم المساواة بين أفراد الشعب قبل الثورة أدى إلى انتشار مصطلح أزمة المواطنة. (عبيد، ٢٠٠٦)

فروض الدراسة

1. توجد علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين الأمل والألم النفسي.
2. توجد علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين الألم النفسي وانخفاض مستوى المواطنة.
3. توجد علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين الأمل وانخفاض مشاعر المواطنة.
4. يوجد فروق دالة إحصائياً في متغيرات الدراسة ترجع إلى عامل الجنس.
5. يوجد فروق دالة إحصائياًً في متغيرات الدراسة ترجع إلى التخصص العلمي. (الطب – الحقوق)

المنهج والإجراءات

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، وتم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في جميع العمليات الإحصائية.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة الكلية من (250) طالباً وطالبة من جامعة الإسكندرية تراوحت أعمارهم بين (18-26) عام والجدول (1) يوضح تقسيم العينة.

جدول (1): تقسيم عينة الدراسة الكلية (ن = 250)

النوع / التخصص العلمي	الذكور ن = 135	الإناث ن = 115	الإجمالى ن = 250
الطب البشري	97	64	161
الحقوق	38	51	89

أدوات الدراسة

- مقياس سنايدر للأمل، ترجمه إلى العربية (عبد الخالق، 2004) ويتكون من (12) بنداً، بينهم (4) بنود تحذف درجتهم عند التصحيح، ويتم الإجابة عليه من خلال أربع بدائل، وتتراوح الدرجة عليه بين (8-32). ويتمتع المقياس بثبات وصدق مرتفعان. قامت الباحثة بحساب معامل الثبات الفا كرونباخ للمقياس وبلغ (899.0)
- مقياس الألم النفسي (الحمداني، 2008)، ويتكون من (30) بنداً ويتم الإجابة عليه من خلال مقياس ليكرت الخماسي، وتتراوح الدرجة عليه بين (30-150)، ويتمتع المقياس بثبات عالي قدره (88.0) وقد قامت الباحثة بحساب معامل الثبات ألفا وبلغ (91.0).
- مقياس انخفاض مشاعر المواطنة، قامت الباحثة بتصميم هذا المقياس وذلك بعد الإطلاع على الأطر النظرية والقياسية للمواطنة، وصاغت خمسة عشر بنداً تتمحور حول الحزن والأسى وضياع الحقوق وانخفاض مشاعر الانتماء والمواطنة. تم إيجاد معامل ثابت ألفا كرونباخ على عينة قوامها (٢٥٠) من طلاب جامعة

الإسكندرية وبلغ (887.0). وعرض المقياس على خمس من أساتذة علم النفس بمصر لتحكيمه ولم يتم حذف أي بند، كما حُسب الصدق العاملي لبنود المقياس بطريقة المكونات العاملية، وحُسب الارتباط بين البند والدرجة الكلية على المقياس بعد استبعاد هذا البند (Guilford, 1994) . ولم يتم حذف أي بند حيث كانت الارتباطات قوية ودالة وأسفرت نتائج التحليل العاملي بعد التدوير المائل عن أربعة عوامل سميت على التوالي وفقاً لأقوى التشبعات: الكرامة، والخوف من المستقبل، وضياع الحريات، والتباعد الاجتماعي. ويتم الإجابة على المقياس من خلال خمسة بدائل، وتتراوح الدرجة بين (١٥-٧٥). وقد بلغ معامل ثبات ألفا الإجمالي لمقاييس الدراسة الثلاثة (897.0).[1]

النتائج: ينص الفرض الأول على أنه :توجد علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين الأمل والألم النفسي.

جدول (2) مصفوفة معاملات الارتباط

بين الأمل والألم النفسى وانخفاض مشاعر المواطنة (ن = 250)

المتغيرات	الأمل	الألم النفسى	انخفاض المشاعر
الأمل	1		
الألم النفسي	-453.0**	1	
انخفاض مشاعر المواطنة	104.0-	211.0-**	1

** دالة عند 0.01

يتضح من الجدول رقم (1) وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة عند مستوى 01.0 بين الأمل والألم النفسي، وبهذا تحقق الفرض الأول. فالأمل ينتمي إلى الانفعالات الموجبة وهو قوة دافعة تساعد على حل المشكلات ومواجهتها بمهارة (Yarcheski et al, 1994) والتقييم الإيجابي للأحداث السلبية (عبد الخالق، 2004؛ Synder et al, 1991) وبالتالي كلما زاد الأمل قلت مشاعر الألم النفسي.

[1] كافة المعاملات الاحصائية متوفرة لدى الباحثة لمن يرغب الاطلاع عليها .

ينص الفرض الثانى على أنه: توجد علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين الألم النفسي وانخفاض مشاعر المواطنة. يتضح من جدول رقم (2) وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة وبهذا تحقق الفرض الثاني. وهذه النتيجة تعني أن الأفراد الذين يعانون من انخفاض مشاعر المواطنة تزداد لديهم مشاعر الألم النفسي نتيجة غياب الحقوق وتدني مستوى الرعاية الصحية والتعليمية.

ينص الفرض الثالث على أنه: يوجد علاقة ارتباطية سالبة بين الأمل وانخفاض مشاعر المواطنة. ويتضح من جدول (2) أن العلاقة بين الأمل وانخفاض مشاعر المواطنة سالبة ولكنها غير دالة إحصائياً.

ينص الفرض الرابع على أنه: يوجد فروق دالة إحصائياً في متغيرات الدراسة ترجع إلى عامل الجنس.

جدول (3) اختبار (ت) لدرجات أفراد العينة (ن = 250)

في مقياس الأمل والألم النفسي وانخفاض مشاعر لمواطنة تبعاً لمتغير النوع

المتغيرات / العينة	ذكور (ن = 135)		إناث (ن = 115)		قيمة «ت»	مستوى الدلالة
	م	ع	م	ع		
الأمل	.29 111	698.3	.28 261	750.2	130.2	043.0*
الألم النفسي	.72 578	.20 660	.84 913	.17 093	.25 892	0001.0 **
انخفاض مشاعر المواطنة	.57 970	407.7	.55 591	708.6	984.6	009.0 *

* دالة عند 05.0 – ** دالة عند 01.0

يتضح من جدول رقم (3) وجود فروق دالة إحصائياً ترجع إلى تأثير نوع الجنس، حيث حصل الذكور على متوسطات درجات أعلى في متغيري الأمل وانخفاض مشاعر المواطنة، وهذه النتيجة تشير إلى دور الأمل في

تخطي الأحداث السيئة وإلى طبيعة الرجل التي تتميز بالمثابرة والإقدام ومواجهة الأزمات بشجاعة واتزان رغم الألم (Huprich & Fricsh, 2004). هذا بالإضافة إلى الطبيعة المصرية التي تتسم بالصبر وروح الفكاهة عند الأزمات.

ينص الفرض الرابع على أنه: يوجد فروق دالة إحصائياً في متغيرات الدراسة ترجع إلى عامل التخصص العلمي.

جدول (4) اختبار «ت» لدرجات أفراد العينة (ن = 250) في مقياس الأمل والألم النفسي وانخفاض مشاعر المواطنة تبعاً لمتغير التخصص العلمي

المتغيرات / التخصص العلمي	كلية الطب البشري (ن = 161)		كلية الحقوق (ن = 89)		قيمة «ت»	مستوى الدلالة
	م	ع	م	ع		
الأمـل	.27 629	009.3	.29 323	334.3	.15 831	001.0 *
الألم النفسي	.75 168	.17 331	.79 956	.21 243	304.3	040.0 **
انخفاض مشاعر المواطنة	.57 730	280.5	.56 403	015.8	065.1	162.0

يتضح من جدول رقم (4) وجود فروق دالة إحصائياً ترجع إلى تأثير نوع التخصص العلمي، حيث حصلت عينة كلية الحقوق على متوسطات أعلى في متغيري الأمل والألم النفسي، وقد يرجع السبب إلى أن طلاب الكليات النظرية لديهم فراغ فطبيعة الدراسة لا تحتاج مجهود. كما حصلت عينة كلية الطب على متوسط أعلى في متغير انخفاض مشاعر المواطنة؛ وقد يكون السبب أن طلاب الكليات العملية يعتمدون في دراستهم على التحليل والنقد ووضع الحلول؛ والأوضاع الحالية للبلاد يصعب معها إيجاد حل سريع ومُرضي. إن نتائج هذه الدراسة تبرز

مدى خطورة انخفاض مشاعر المواطنة والألم النفسي الكامن وما يتمتع به الشباب المصري من نظرة إيجابية للحياة رغم الضغوط الناجمة من ضياع الحقوق والحريات.

التوصيات

توصي الباحثة بضرورة تفعيل العدالة الاجتماعية والمساواة وأن تشمل البحوث المستقبلية آفاق جديدة تهتم بعلم النفس السياسي وأضرار الألم النفسي.

المراجع

1- جلبي، على عبد الرازق (مارس٢٠١٣). الاندماج الاجتماعي والمواطنة النشطة: مصر بعد ثورة ٢٥يناير نموذجاً. المؤتمر السنوي الثاني للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المركز العربي للأبحاث والدراسات.

2- الحقيل، سلمان عبد الرحمن(١٤١٧هـ). الوطنية ومتطلباتها في ضوء تعاليم الإسلام، الرياض، مطابع التقنية للأوفست.

3- الخليفي، محمد أحمد(١٩٩٨). الفروق بين المراهقين الكويتين ذوي المشكلات السلوكية والمراهقين العاديين من حيث الضغوط النفسية في مرحلة الطفولة أثناء العدوان العراقي، مجلة الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، ٨، ٦٥-١١٨.

4- السويدي، جمال سند(٢٠٠١). نحو استراتيجية وطنية لتنمية قيم المواطنة والانتماء، دراسة مقدمة إلى ندوة التربية وبناء المواطنة، جامعة البحرية، كلية التربية.

5- صادق، عادل (1986). الألم النفسي والعضوي. القاهرة، توزيع الأهرام.

6- عبد الخالق، أحمد محمد (2004). الصيغة العربية لمقياس «سنايدر للأمل»، مجلة دراسات نفسية، 2، 14، 183 ، 192.

7- عبيد، منى مكرم (2006). المواطنة، مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، القاهرة، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية، عدد 15.

8- Adams, M. (2005). *Positive thinking can overcome pain, study suggests the Health ranger. Editor of Natural News. com.*

9- Goodin, BR & Bulls, HW. (2013). Optimism and the experience of pain: benefits of seeing the glass as half full. *cur Pain Headache, 5, 329.*

10- Guilford, J. (1954). *Psychometric Methods. New York: McGraw-Hill.*

11- Huprich, S. K. & Frisch, M. B. (2004). The depressive personality disorder inventory and its relationship to quality life, Hopefulness, and optimism. *Journal of Personality assessment, 83, 22-28.*

12- McCracken, LM. (1997). Attention to pain in persons with chronic pain: behavioural approach. *Behavior Therapy, 28, 271, 284.*

13- Morly, S. Eccleston, C & Williams, A. (1999).Systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials of cognitive behaviour therapy and behaviour therapy for chronic pain in adults, excluding headache. *Pain,80,1-13.*

14-Peters, ML; Flink, IK, Boersma, K. & Linton, ST. (2010). Manipulating optimism can imagining a best possible self be used to increase positive future expectancies? *The journal of Positive Psychology, 3, 204-211.*

15- Scott, R. ; Duangado, K.; Vaughn, A.; Albridge, A. & Villoas, F. (2010). Dispositional Hope and the personality to cope: A daily diary assessment of minority adolescents. *Cultural diversity and Ethnic minority Psychology, 16, 191-198.*

16- Snyder, C. R.; Irving, L. & Anderson, J. R. (1991). *Hope and Health: Measuring the will and the ways. In C. R. Snyder & D. R. Forsyth (Eds.), Handbook of social and Clinical Psychology: The health perspective, 285-305, Elinsford, NY: Pergamon.*

17- Stephenson, C. (1991). The concept of hope revisited for nursing. *Journal of advanced Nursing, 16, 1456-1461.*

18- Sullivan, MJL; Bishop, SR & Pivik, J. (1995). The pain catastrophizing scale; development and validation. Psychology Assessment, 7, 524-32.

19- Truck, DC; Okifuji, A. & Scharff, L. (1995). Chronic pain and depression-role of perceived impact and perceived control in different age cohorts. *Journal of Pain 61, 93-101.*

20- Wright, MA; Wren, AA; Somers, TJ; Goets, MC; Fras, AM; Huh, BK; Rogers, LL & Keefe, FJ. (2011). Pain acceptance, Hope, And optimism: relationships to pain adjustment in patients with chronic musculasketal pain. journal of pain, 11, 1155-1162.

21- Yarcheski, A; Scoloveno, M. & Mahon, N. (1994). Social support and Well-being in adolescents: the mediating role of hopefulness. *Nursing research, 43, 288-292.*

الملاحق

(1) مقياس الأمل

م	العبارة	خطأ تماماً	خطأ غالباً	صحيح غالباً	صحيح تماماً
	أستطيع أن أفكر في عدة طرق للتخلص من مأزق				
	أسعى بكل همة لتحقيق أهدافي				
	أشعر بالتعب في معظم الوقت				
	لكل مشكلة أكثر من طريقة لحلها				
	أنهزم بسهولة في أي جدال				
	هناك أكثر من طريقة عندي للحصول على الأشياء المهمة لي في الحياة				
	أشعر بالقلق على صحتي				
	أعرف أنه بإمكاني أن أجد وسيلة لحل المشاكل حتى عندما تثبط عزيمة الآخرين				
	لقد أحسنت تجاربى السابقة إعدادى للمستقبل				

	أنا ناجح جداً في حياتي				
	عادة يصيبني القلق حول شيء أو آخر				
	عادة أحقق الأهداف التي وضعتها لنفسي				

العبارات المظللة تحذف عند التصحيح

(2) مقياس الألم النفسي

م	العبـــــارات	تعـرضت لـذلـك بدرجـــة				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	لم أتعرض لذلك مطلقاً
	نظرت إلى عالمي الخاص ورأيته حزيناً					
	مرت بى مواقف صعبة جعلتنى أتمنى الموت					
	شعرت بأن الحياة لم تعد لها معنى					
	راودتني لحظات رغبت فيها بالصراخ بأعلى صوتي					
	تعرضت لمواقف محرجة ففكرت بالانتحار والتخلص من الحياة					
	تراودنى كوابيس ليلية وأحلام مزعجة					
	تنتابنى مخاوف بصورة مستمرة					
	بدأت أميل إلى الانطواء والانعزال					

	تنتابنى نوبات انفعالية					
	بكيت كثيراً حتى أصبت بالصداع أحسست باحتباس الكلام					
	لم أستطع الوقوف على قدمى من شدة الألم					
	بدأت أتنفس بصعوبة بدأت أشعر بضعف شهيتى للطعام					
	أشعر بألم حاد في جميع مفاصل جسدي					
	أشعر باضطراب في مستوى نبضات قلبي					
	أشعر برعشة باضطراب في جسدي من شدة ما أعانيه من إجهاد أحس بالتلعثم عند الحديث					
	شعوري بالضيق وقلة الراحة جعلني أشعر بالغثيان أحاول كسب محبة الآخرين أشعر بالعجز لتحقيق أهدافي					
	لا أحب الأجواء المرحة لا أستطيع إقامة علاقات عاطفية مع الآخرين ابتعدت عن ممارسة الطقوس الدينية					
	أشعر بأن قيمتي الاجتماعية بدأت تضعف					

	أعانى من التردد في اتخاذ القرار					
	أشعر بالوحدة والابتعاد عن المجتمع					
	أشعر أن الروابط والعلاقات الاجتماعية بدأت تضعف بينى وبين الآخرين					
	بدأ يتكون لدى إحساس بأني لست جزءاً من المجتمع					
	بدأت أشعر بوجود معيار قيم يربطني بالآخرين.					

(3) مقياس انخفاض مشاعر المواطنة

م	العـــبـــارة	أعترض	أعترض بشدة	محايد	أوافق	أوافق بشدة
	يؤلمني ضياع الحريات في وطني					
	أشعر بالخوف من المستقبل					
	أختفى الأمل من حياتي					
	تنتابني أفكار مزعجة نتيجة الأحداث الحالية					
	أمارس حقي في حرية التعبير عن شؤون الوطن					
	أشعر باختناق من عدم الأمان في الشارع					
	غياب العدالة الاجتماعية يسبب لي ألم يصعب شرحه					
	أشعر بالأسى من انقسام الشعب المصري					

	أفتقد مشاعر الانتماء للوطن					
	أعاني من الإحباط بسبب عدم استقرار الوطن					
	أشعر بحزن لغياب المساواة والعدالة في وطني					
	حان وقت أن يحيا المواطن بكرامة على أرض مصر					
	أساهم في أعمال تطوعية من أجل الوطن					
	ضاعت العلاقات الإيجابية بين المواطن والوطن					
	أعشق تراب مصر					

علاقة بعض الوسائل الاعلامية على السلوك العنيف عند الطفل في المجتمع الكويتي: دراسة ميدانية

د. سهير حسين البيلي

دكتوراة في فلسفة التربية، مستشار تربوي بمكتب الإنماء الاجتماعي، ديوان سمو رئيس مجلس الوزراء (إدارة البحوث والتخطيط)، الكويت/مصر. *selbialy_soso@hotmail.com*

أ.د. يعقوب يوسف الكندري

أستاذ الاجتماع والأنثروبولوجيا، قسم الاجتماع الخدمة الاجتماعية، مدير مركز دراسات الخليج والجزيرة العربية/الكويت. *alkandari66@hotmail.com*

ملخص

اهتمت الدراسات الاجتماعية والسلوكية والتربوية بالطفل وسلوكه بشكل عام. وقد أفردت العديد من هذه الدراسات أهمية خاصة للسلوك العنيف أو العدوان تحديداً عند الطفل وأثر وعلاقة بعض المتغيرات الاجتماعية والثقافية على هذا السلوك. وقد ركزت دراسات عديدة على عملية التنشئة الاجتماعية في تحديد هذا السلوك الذي من الممكن أن يتم اكتسابه من مؤسسة اجتماعية متعددة أهمها مؤسسة الأسرة. ولقد كشفت مجموعة من الدراسات عن تأثير ودور المؤسسات الإعلامية على سلوك الطفل بشكل عام. وتحاول هذه الدراسة التركيز على علاقة السلوك العنيف عند الطفل ببعض الأجهزة الإعلامية وبالتحديد جهازي التلفاز، وألعاب الفيديو. فتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة السلوك العنيف عند الأبناء ببعض المتغيرات التي تتعلق باستخدام ألعاب الفيديو للأطفال، والسلوك المتعلق بمشاهدة ومتابعة البرامج التلفزيونية المتعددة والأفلام عندهم. فتسلط الدراسة الضوء على هذه العلاقة وبين بعض الوسائل الإعلامية بالسلوك العنيف للطفل. تم تطبيق الدراسة على عينة قدرها 640 شاب تتراوح أعمارهم بين 17 إلى 24 عاماً وطلب منهم استرجاع بعض المعلومات الخاصة بمشاهدة التلفاز وألعاب الفيديو عندما كانوا في مراحل الطفولة الأولى، وهو منهج متبع في العديد من الدراسات. ولقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسة للدراسة والتي تضمنت العديد من المعلومات الديموغرافية والاجتماعية الخاصة بالمستجيب. ولقد تم تطوير مقياس خاص بسوء استخدام التلفاز بواسطة الباحثين، وكذلك تم تطوير مقياس آخر

عن سوء استخدام ألعاب الفيديو. هذا بالإضافة إلى الاعتماد على مقياس خاص للسلوك العدواني الذي تم تطبيقه في العديد من الدراسات المحلية. ولقد تم إدخال وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وتم استخدام اختبار (ت) للكشف عن الفروق، ومعامل الارتباط بيرسون للكشف عن قوة ودرجة العلاقة. ولقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين السلوك العنيف للمستجيب، وسوء استخدامه لجهازي التلفاز وألعاب الفيديو في مرحلة الطفولة والعديد من المتغيرات ذات الصلة. هذا بالإضافة إلى أن الدراسة كشفت عن وجود فروق دالة إحصائياً في مشاهدة بعض الأفلام في مرحلة الطفولة والسلوك العنيف. فتشير نتائج الدراسة إلى أن مرحلة الطفولة والأجهزة الإعلامية المرتبطة بها كان لها تأثيراً مهماً على حياة الشاب، وعلى سلوكه العدواني.

مقدمة

تعد ظاهرة العنف من الظواهر التي تعاني منها المجتمعات سواءً القديمة أو الحديثة، النامية أو المتقدمة، ولا يخلو مجتمع من المجتمعات من ثقافة العنف ولكنها تختلف من مجتمع لآخر وفق متغيراته الثقافية، والاجتماعية والسياسية. ويمثل العنف عند الأطفال خاصةً ظاهرة عالمية تجاوزت الحدود الجغرافية، والفوارق الطبقية والخصوصيات الثقافية، والحضارية، وقد مثل هذا تحدياً هاماً، وزاد من اهتمام الباحثين لتناول هذه المشكلة من جوانب عدة، ومن مختلف التخصصات وذلك لما لمرحلة الطفولة من أهمية حيث أنها تمثل أهم المراحل في حياة الفرد ففيها توضع اللبنة الأولى لبناء الشخصية السوية من جميع النواحي الجسمية، والنفسية، والسلوكية. وكلما كانت مرحلة الطفولة يسودها علاقات سوية كلما أثر ذلك على السلوك النفسي والاجتماعي للطفل وكذلك في مراحل عمره المختلفة من المراهقة والشباب، أما إذا اتسم الجو المحيط بالطفل بالاضطراب والعنف أثر ذلك عليه وظهرت لديه سلوكيات العنف وما يتمخض عنها من مشكلات سلوكية عديدة تنم على عدم التمتع بمناخ أسري سوي.

فمن الطبيعي في حياة الطفل أن يغضب أو يثور أو يتشاجر مع أطفال آخرين وهو سلوك طبيعي لدى الطفل، إلا أن العنف غير المبرر الذي يتجاوز السلوكيات الطبيعية يعد مؤشر يدل على اضطرابات كامنة يعاني منها الطفل (بركو، مزوز 5: 2010،). فما هي الأسباب وراء ممارسة الطفل للعنف؟ هل هي رد فعل يمارس لعنف يمارس عليه أم أنه تقليد لعنف يشاهده كثيراً ويتعايش معه على أنه أمراً طبيعياً مقبولاً من قبل الآخرين.

وقد أفردت العديد من هذه الدراسات أهمية خاصة للسلوك العنيف أو العدوان تحديدا عند الطفل وأثر وعلاقة بعض المتغيرات الاجتماعية والثقافية على هذا السلوك. وقد ركزت دراسات عديدة على عملية التنشئة الاجتماعية في تحديد هذا السلوك الذي من الممكن أن يتم اكتسابه من مؤسسات اجتماعية متعددة أهمها

مؤسسة الأسرة وما تتبعه الكثير من الأسر من أساليب غير تربوية مباشرة كالإيذاء البدني والإهمال، وغير مباشرة تتمثل في مشاهدة العنف داخل الأسرة. كما كشفت مجموعة أخرى من الدراسات عن تأثير ودور المؤسسات الإعلامية على سلوك الطفل العنيف.

وفي دراستنا الحالية سوف يتم التركيز على علاقة السلوك العنيف عند الطفل ببعض الأجهزة الإعلامية وبالتحديد جهازي التلفاز، وألعاب الفيديو، حيث أنهما يعتبران من أهم وأخطر مؤسسات التنشئة الاجتماعية للطفل وذلك من خلال ما تقدمه من برامج تحمل في طياتها مشاهد عنف وجريمة موجهة في إطارٍ جذاب أو فكاهي وله تأثيراته الخطيرة فيما بعد على سلوك الطفل.

ومن هنا تأتي أهمية البحث الحالي من خلال الآتي:

- يلعب التلفزيون دوراً مهما في عملية التنشئة الاجتماعية للطفل باعتباره يقدم رسالة جاذبة للمعلومات ومحرضاً قوياً على أنواع السلوك.
- يؤثر كل من التلفزيون والألعاب الإلكترونية على الطفل تأثيراً كبيراً حيث يرتبط تأثير التلفزيون بالصورة والقصة، والانفعال الذهني والحركي بالنسبة للألعاب الإلكترونية.
- يبدأ الأطفال مشاهدة التلفزيون وممارسة الألعاب الإلكترونية قبل التحاقهم بالمدرسة ودون الحاجة لمعرفة القراءة والكتابة، ويقضي الأطفال ساعات طويلة في متابعة تلك البرامج والألعاب وذلك له تأثيراته الخطيرة على سلوكيات الأطفال.
- تساهم وسيلة التلفزيون والألعاب الإلكترونية كذلك في دعم سلوك اللامبالاة تجاه العديد من القيم والسلوكيات التي يتقمصها الطفل من خلال مشاهدته للبرامج أو ممارسته للألعاب والتي يعتبرها الطفل من الأشياء العادية.
- تمثل تلك الأجهزة للعديد من الأطفال البديل للأسرة في تلقي المعلومات دون توجيه وضبط لما تبثه تلك البرامج أو الالعاب التي يمارسها الطفل.

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- التعرف على علاقة السلوك العنيف عند الأطفال بمشاهدة ومتابعة البرامج التلفزيونية والأفلام المتنوعة التي تبث العنف لديهم.

- التعرف على علاقة السلوك العنيف عند الأبناء ببعض المتغيرات التي تتعلق باستخدام ألعاب الفيديو للأطفال.
- رصد العلاقة بين مشاهدة التلفزيون واستخدام الألعاب الإلكترونية عند الأطفال بالسلوك العنيف لديهم في الطفولة ومرحلة الشباب.

أسئلة الدراسة

تحاول الدراسة الإجابة على مجموعة من الأسئلة والتي تتمثل بالآتي:

1. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقياس السلوك العدواني للأبناء ومقياسي سوء استخدام جهاز التلفاز، وألعاب الفيديو؟
2. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقياس السلوك العدواني للأبناء وبعض المتغيرات المرتبطة بمشاهدة التلفاز، وألعاب الفيديو؟
3. هل هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في معدلات السلوك العدواني للطفل ومدى الحرص من عدمه على متابعة بعض الأنواع من الأفلام؟
4. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقياس السلوك العدواني عند الأبناء وبين بعض المتغيرات المتعلقة بسلوك الطفل مع جهاز التلفاز؟
5. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقياس السلوك العدواني عند الأبناء وبين بعض المتغيرات المتعلقة بسلوك الطفل مع ألعاب الفيديو؟
6. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إذا ما كان الوالدين (الأب والأم) يشاهدان التلفاز مع الأبناء وبين بعض المتغيرات المتعلقة بسلوك الأبناء مع جهاز التلفاز؟
7. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إذا ما كان كلا الوالدين (الأب والأم) أو أحدهما يشتركان مع المستجيب في شراء واختيار ألعاب الفيديو وبين بعض المتغيرات المتعلقة بسلوك الأبناء مع ألعاب الفيديو؟

مصطلحات الدراسة

العنف: ↔العنف لغوياً؛ في القواميس والمعاجم العربية له معانٍ عدة منها الشدة، والقسوة، وهى ضد اللين وتعني، الخرق بالأمر وقلة الرفق به وهو ضد الرفق≈ (ابن منظور نقلاً عن عبدالله، معتز 2005: 32). ↔وعنف عنفاً أي أخذه بشدة وقسوة≈ (المعجم الوسيط: 1985، 613). وفي قاموس اللغة الإنجليزية (Webst 1979, :40-20) يعرف العنف على أنه ممارسة القوة البدنية بقصد الضرر والإيذاء، وأن العنف هو قوة تدميرية كبيرة تسبب كثيراً من الخوف كما أنه يضعف الأفراد ويجعلهم أقل فاعلية في المجتمع.

ويعرف العنف أيضاً بأنه ↔استخدام القوة المادية لإلحاق الأذى والضرر بأشخاص أو ممتلكات. (العتيبي فهد 1427: 12)

↔وحسب التقرير الدولي؛ فإن العنف هو الاستخدام المعتمد للقوة أو الطاقة البدنية المهدد بها أو الفعلية ضد أي فرد من قبل فرد أو جماعة تؤدي إلى ضرر فعلي أو محتمل لصحته أو بقائه على قيد الحياة أو نحو كرامته≈ (ماجد داوي، 2008: 5) وفي تعريف آخر ↔أن العنف هو فعل أو إيذاء معنوي، أو مادي، أو لساني، أو يدوي ويمارس فردياً أو جماعياً، ومنظماً في كل حالة≈. (العتيبي فهد1427 :12)

السلوك العنيف عند الطفل: هو العنف الذي يمارسه الطفل في سلوكه ضد الآخرين سواءً كان ذلك بوعي أو بعدم وعيه لأبعاد ذلك العنف، ويحدث هذا نتيجة ضغوط نفسية يتعرض لها الطفل من قبل الأسرة أو نتيجة تقمصه للأفعال العنيفة من خلال ما يشاهده من برامج وأفلام العنف، أو ممارسته للألعاب الإلكترونية التي تحمل في طياتها عنفاً موجهاً.

وسائل الإعلام: ↔هو مصطلح يطلق على أي وسيلة أو تقنية أو منظمة أو مؤسسة تجارية أو أخرى غير ربحية عامة أو خاصة رسمية أو غير رسمية مهمتها نشر الأخبار ونقل المعلومات≈ (المطيري، معصومة 2010:3). ↔إلا أن الإعلام يتناول مهاماً متنوعة أخرى، تتعدى موضوع نشر الأخبار إلى الترفيه والتسلية خصوصاً بعد الثورة التلفزيونية وانتشارها الواسع، ويطلق على التكنولوجيا التي تقوم بمهمة الإعلام والمؤسسات التي تديرها اسم وسائل الإعلام≈ (رضوان، 2009). ↔كما يقصد بوسائل الإعلام أيضاً المؤسسات الأهلية، الحكومية والرسمية وغير الرسمية التي تنشر الثقافة وتعرف الأفراد بالتراث قديمه وحديثه، وتعنى بالنواحي التربوية كهدف لتكيف الفرد مع الجماعة المحلية إذ تعتبر عنصر أساس من عناصر التنشئة، ومن هذه المؤسسات: الإذاعة والتلفزيون والصحف ودور السينما والمسارح≈. (موسى، 2011)

وقد عرف محمد خضر الإعلام بأنه «الوسيلة الرئيسة التي تقوم بالاتصال بين البشر من خلال أهداف محددة توضع عن طريق تخطيط متقن بغرض التعريف عما يجري داخل الوطن الواحد بواسطة الأخبار والأنباء المختلفة الأنواع والتعليم والترفيه وإشباعاً لرغباتهم في فهم ما يحيط بهم من ظواهر». (المنظمة المهنية والقانونية للإعلام الإلكتروني في العالم UNIEM).

التلفاز: هو وسيلة إلكترونية لاقطة للبث الفضائي ويمارس مشاهدته الأطفال والكبار لشغل أوقات الفراغ وكذلك لاكتساب المعلومات والقيم الثقافية من خلال. (المطيري، معصومة 4: 2010)

الألعاب الإلكترونية: يعرفها (سالين وزيمرمان، 86: 2004) بأنها «عبارة عن الألعاب المتوفرة على هيئة إلكترونية». كما تعرف إجرائياً بأنها جميع أنواع الألعاب المتوفرة على هيئات إلكترونية، وتشمل ألعاب الحاسب، وألعاب الإنترنت، وألعاب الفيديو Playstation وألعاب الهواتف النقالة، وألعاب الأجهزة الكفية. (المحمولة palm devices). (نقلاً عن الهدلق، عبد الله 1432)

أسباب السلوك العنيف عند الأطفال: أشار العديد من الباحثين على أن هناك الكثير من العوامل المسببة للعنف عند الأطفال وهي عوامل متداخلة ومرتبطة ومن أهمها: المعاملة الوالدية ومشاهدة الأطفال العنف والتي تنقسم إلى:

أولاً– مشاهدة العنف داخل الأسرة بين الآباء.

ثانياً– مشاهدة العنف في البرامج التلفزيونية واستخدام الألعاب الإلكترونية.

ويأتي مشاهدة الأطفال للبرامج التلفزيونية المتضمنة لبرامج وأفلام مشبعة بعنف سواء كان هذا العنف لفظي أو سلوكي ولأوقات طويلة، وكذلك أيضا استخدام الألعاب الإلكترونية المتضمنة عنف لها أهم وأخطر المؤثرات على السلوك العنيف لدى الطفل وأيضاً يمتد ليشمل مرحلتي المراهقة والشباب.

وفي ظل ما يعيشه العالم من نواتج العولمة على الثقافة العربية وتعاظم ثورة المعلومات والاتصالات التي تمثلت في شبكات الإنترنت والفضائيات والألعاب الإلكترونية التي تحول العالم بفضلها إلى قرية صغيرة ووجدت الثقافة الغربية (الأمريكية تحديداً)انتشاراً كبيراً على كافة المستويات فكانت بمثابة غزواً جديداً اختلف عن النمط القديم من الاستعمار العسكري. وكان من نتاج هذه العولمة أنها صبغت الثقافة العربية بثقافتها الاستهلاكية، وثقافة العنف والجنس وذلك عبر ما تبثه الفضائيات وشبكات الإنترنت وألعاب الأطفال الإلكترونية.

كما ظهر لدينا صناعة ثقافية موجهة للأطفال، وذلك من خلال برامج الكارتون، ومسابقات وأغاني تحمل الفكر والقيم الغربية، بل أن الكثير منها تمت ترجمته ودبلجته بشكل علمي مدروس على أيدي خبراء في الإعلام

والثقافة والتكنولوجيا المتقدمة، فجاءت تلك البرامج مدمرة للقيم الإنسانية ولقدرة الطفل على إعمال العقل، بل عملت على تسطيح فكره ومن ناحية أخرى حولتهم إلى طاقة استهلاكية عبثية مدمرة (محمد الزيود، 2010: 6). وانسحب ذلك أيضاً على الألعاب الإلكترونية بما تحمله من عنف.

وصاحب ذلك تراجع دور الأسرة وشهدت تفككاً في بنيتها، وأصبحت لا تمثل مرجعية أخلاقية وقيمية للأبناء وذلك نتيجة غياب الأب والأم عن الأسرة وتخليهم عن قيامهم بأدوارهم الأساسية سعياً وراء المادة من أجل الوصول إلى مجتمع الرفاه، واحتلت وسائل الإعلام التلفزيوني والفضائيات وشبكات الإنترنت والألعاب الإلكترونية مكانة الوالدين داخل الأسرة في التوجيه القيمي الأخلاقي. وعلى الرغم من حق الطفل في التمتع بمنجزات عصره من وسائل التقنيات الحديثة والتكنولوجية وألعاب شيقة ومبهرة إلا أن ذلك لا بد أن يكون في صورة مقننة وموجهة من الأسرة.

فقد أشارت بعض الدراسات أن أطفال ما قبل المدرسة يقضون ساعات طويلة في مشاهدة برامج التلفزيون تتراوح ما بين 45 دقيقة في المتوسط يومياً عند طفل الثالثة ويزداد هذا الرقم إلى ساعتين يومياً عند طفل الخامسة ثم يرتفع إلى ثلاث ساعات يومياً لطفل الحادية عشر (قناوي، هدى 62:2008). وأشارت المطيري، معصومة (6: 2010) أن العديد من الدراسات أوضحت أن نسبة كبيرة من الأطفال في الوطن العربي في المرحلة الابتدائية يقضون حوالي 1000ساعة سنوياً أمام وسائل الإعلام (تلفاز وألعاب إلكترونية) أي ما يعادل ضعف ما يجلسونه في حجرة الدراسة وهذا مؤشر خطير خاصةً في تلك المرحلة. وتظهر خطورة التلفزيون كمصدر للمعلومات الموثوق به ونظراً لاستخدامه أكثر من حاسة في تلقيها تضيف الألوان لها مزيداً من الواقعية كما تزيد فاعليتها واستيعاب الطفل وفهمه لمعلوماتها (شتا، راوية 60: 2006). أما خطورة الألعاب الإلكترونية بالإضافة إلى ما تثيره من واقعية مثلها في ذلك مثل التلفزيون فإنه يضاف إلى ذلك التفاعل الحركي والانفعالي والذهني في أعلى مستوياته من الاندماج والمعايشة الحقيقية لمشاهد الإثارة والعنف.

وقد أحصى المركز الدولي للطفولة أربعة عوامل تمثل دور التلفزيون في نقل العنف عند الأطفال (إيزابيل نورديل 1994: 151-152):

1. التقليد؛ حيث يتقمص الطفل الشخصية التي يقلد تصرفاتها أو التي يتبنى آراءها، وهنا تكون عملية المحاكاة إرادية.
2. التشبع؛ وتكون فيه عملية التمثيل والتقليد غير واعية (فلا يختار الطفل بطله)
3. تبدد التثبيط؛ وتتمثل في تشجيع صور تلفزيونية معينة انتقال الطفل إلى مرحلة الفعل.

4. تبدد التحسيس: وتعني مرحلة ما بعد تكيف الطفل مع أحداث العنف نتيجة تكرارها فإنه لم يعد يتأثر بها بل ينظر إليها على أنها أمور طبيعية وعادية.

وقد أشار كل من المعهد الوطني للصحة العقلية، وأكاديمية طب الأطفال الأمريكية، وجمعية علماء النفس الأمريكيين، بشكل صريح أن العنف التلفازي يرتبط بالعدوانية عند الأطفال.

في حين تناولت العديد من الدراسات أثر وسائل الإعلام في انتشار العنف عند الأطفال ففي دراسة سلوتسف وزملاءه Slotsveetal (2008). أشار الباحثون أن مشاهدة العنف التلفزيوني كان له الأثر في تشجيع وتطوير السلوكيات والاتجاهات العدوانية والعنيفة عند الأطفال وقد أجريت الدراسة على 130 طالب من جامعة تكساس لمعرفة رؤيتهم ومدى إدراكهم للعنف التلفزيوني وتأثيره على سلوكهم منذ أن كانوا أطفالاً حتى الوقت الراهن وهم بالجامعة. وبينت النتائج إلى أن هناك علاقة بين مشاهدة العنف التلفزيوني في مرحلة الطفولة وتأثيرها على العنف عند الأطفال واستمرارها في شخصياتهم عند الكبر.

وفي دراسة ويرنر وزملاءه Werner. et (2008)تناولت أثر الإعلام بشكل عام على عنف الشباب وهذه الدراسة من الدراسات التتابعية التي تابعت نمو العينة منذ نهاية مرحلة الطفولة إلى مرحلة المراهقة من عمر 12 إلى 14 سنة. وبينت الدارسة أن مشاهدة الأطفال للتلفزيون خاصةً أفلام القتل والرعب وأيضاً الألعاب الإلكترونية العنيفة لها أثرها على ظاهرة العنف والجنوح لديهم بدرجة عالية خاصةً مع وصولهم لمرحلة المراهقة عمر 14 سنة، كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مجموعة من المتغيرات الأخرى والتي أسهمت بدورها في ارتفاع مستوى العنف عند الأطفال والمراهقين منها: عوامل اقتصادية مثل الفقر، وعوامل اجتماعية مثل العنف عند الآباء ومستواهم التعليمي وقبول الآباء، والمناخ الدراسي عموماً وأيضاً داخل الصف الدراسي، ورغم أثر كل هذه المتغيرات إلا أن المشاهدة التلفزيونية وأفلام العنف والألعاب الإلكترونية كان لها الأثر الأكبر في نمو العنف لدى عينة الدراسة.

وفي نشرة حول العنف في التلفزيون ناقش سزافلك (Szaflck 2011) دور التلفزيون وما يمكن أن تؤثر مشاهدة العنف في هذا الجهاز في ارتكاب الجرائم، وأوضح الباحث أن التلفزيون له من القوة والتأثير خاصةً على الأطفال ومشاهدتهم للعنف حيث يجد الأطفال فيها واقعية نتيجة تكراراها فيقبلون على تقليدها خاصةً إذا لم يكن في تلك البرامج أو الأفلام ما يعطي قيمه العقاب لفعل هذا العنف. وقد أشار الباحث أنه رغم أن التلفزيون له دوره الكبير في عنف الأطفال إلا أن العامل الرئيس هو غياب الآباء وعدم وجودهم في حياة أبنائهم فأصبح التلفزيون يقوم بدور جليس الأطفال الإلكتروني ولذلك فإنهم يتعلمون السلوك من التلفزيون وليس من آبائهم.

وتشير دراسة أعدها مدير الإعلام بالمجلس العربي للتنمية والطفولة، (نقلاً عن: خالد الحليبي 1430: 14) أن البرامج التلفزيونية المخصصة للأطفال التي يصدرها الغرب إلى العالم العربي تحمل في ثناياها كل ألوان التطرف والعدوانية وذلك يزيد من احتمال حدوث العنف لدى أكثر من 70% من الأطفال، كما أشار إلى أن البرامج الأميركية التي تعد المصدر الأول لاستيراد برامج الأطفال حصلت فيها برامج العنف على حوالي 9.99% وفقاً لإحصاءات حديثة.

وفي دراسة فهد العتيبي (1427: 3) حول مشاهدة العنف في الرسوم المتحركة وانعكاساتها على رسوم الأطفال خلال الفترة من 9 إلى 11 سنة وجد الباحث أن مشاهدة العنف في برامج الرسوم المتحركة له دور كبير في ظهور مشاهد العنف في رسوم الأطفال في تلك الفترة. فقد احتوت رسوم الأطفال على 225 رمزاً للعنف من أصل 273 رمزاً أي ما نسبته 4.82% من مجموع رموز العنف في رسوم الأطفال.

وفي دراسة عبدالله الهدلق (1432-1431) هدفت إلى التعرف على إيجابيات وسلبيات الألعاب الإلكترونية ودوافع ممارستها من وجهة نظر طلاب التعليم العام بمدينة الرياض وطبق الباحث استبانة على عدد العينة التي بلغت 359 طالباً وتوصل الباحث إلى أن هناك أثر إيجابية وسلبية لممارسة تلك الألعاب ولكن مثلت الآثار السلبية بصورة أكبر وتنوعت الأضرار إلى أضرار سلوكية وأمنية ودينية وصحية وأكاديمية واجتماعية وأضرار عامة وكل منها يندرج تحته العديد من الآثار السلبية.

وقد أشارت جمعية أطباء الأطفال الأمريكية إلى أن التعرض لوسائل الإعلام ومنها التلفزيون وأفلام الفيديو وألعاب الكمبيوتر والإنترنت يحمل معه إيجابيات وسلبيات ومن أهم تلك الإيجابيات اختيار البرامج التلفزيونية ذات المغزى التعليمي، وإنماء التفكير العلمي، أما على الجانب السلبي فجاء على رأس تلك السلبيات تبني العنف، وتعلم أساليب الانحراف والجريمة، قلة الحركة والنشاط، واعتلال الصحة العامة، ضعف التحصيل الدراسي، تدخين السجائر، وتعاطي المسكرات والمخدرات، وعلى مستوى العلاقات الاجتماعية الانعزال عن الآخرين من الأسرة والأصدقاء (المطيري، معصومة 2010: 4-5). وأشارت العديد من الدراسات أن الكثير من الأطفال بالإضافة أنهم يكتسبون العنف عن هذه الألعاب إلا أن الكثير يصابون بأمراض عصبية وصرع دماغي نتيجة تركيزهم لفترات طويلة على تلك الألعاب.

منهجية الدراسة

ينتهج البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي القائم على تحليل الظاهرة وذلك من خلال الدراسات التي تناولت أثر الإعلام خاصة التلفزيون والألعاب الإلكترونية في انتشار العنف عند الأطفال.

أولاً– العينة: شملت عينة الدراسة فئة الشباب البالغين من الجنسين والتي تراوحت أعمارهم بين (17 عاماً إلى سن 25 عاماً). وقد بلغ حجم العينة 642 شاب من الجنسين. ولقد كان هدف اختيار هذه الشريحة العمرية لاستذكار بعض الأحداث الخاصة التي مروا فيها خلال عملية التنشئة الاجتماعية في مراحلهم العمرية أثناء فترة الطفولة. وهي فترة استرجاع يمكن أن تحقق الهدف المطلوب. وهو إجراء قامت به العديد من الدراسات الاجتماعية والسلوكية التي أشارت إلى عملية استرجاع المعلومات وتحقيقها لهدف الدراسة. ولقد حرص الباحثين على أن تكون عينة الدراسة موزعة على كافة محافظات الكويت الستة. ولقد تم الاعتماد على العينة المتاحة، وقد حرص الباحثين على أن يكون التطوع في الإجابة عن بنود وأداة الدراسة، وذلك لأهمية التطوع في مصداقية الإجابات خاصةً لدى هذه الشريحة العمرية. وقد تم توزيع الاستمارة على أفراد العينة من الفئات الشبابية المختلفة أينما وجدوا سواءً في الجامعة أو الهيئة العامة للتعليم التطبيقي أو في التجمعات الشبابية المختلفة والمتعددة.

ثانياً– أداة الدراسة ومتغيراتها: لقد كان الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة، وقد شملت استمارة البحث على مجموعة المتغيرات الخاصة والتي تعتبر أكبر دراسة قام بها الباحثين. ولعل المتغيرات الأساسية التي تم الاعتماد عليها بالدراسة بالإضافة إلى عمر المستجيب، والجنس تمثلت ببعض المقاييس الآتية:

1. مقياس السلوك العدواني: وهو مقياس من إعداد باص وبيري (Buss & Perry, 1992) وتم تعريبه وتطبيقه على دراسات محلية متعددة (هدى جعفر Al-Husaini, 2004 يعقوب الكندري ، دراسة غير منشورة)، ويتكون المقياس من (29 عبارة) موزعة على أبعاد أربعة تتمثل في العدوان البدني، والعدوان اللفظي، والغضب، والحدة، ومن أمثلة عبارات هذا المقياس: "في بعض الأحيان لا أستطيع السيطرة على رغبة قوية في ضرب شخص آخر"، "وألجأ إلى العنف لحفظ حقوق إذا دعت الضرورة إلى ذلك"، "وحطمت بعض الأشياء عندما كنت في نوبة غضب"، "وأستطيع أن أمنع نفسي من الدخول في جدال حين يختلف الآخرون معي"، "وأشعر أحياناً كأني قنبلة على وشك الانفجار ويصعب علي التحكم في انفعالاتي"..إلخ، وهناك أربعة مقاييس خاصة للإجابة عن بنود العبارات تبدأ بأعارض بشدة = (صفر)، وتنتهي بأوافق بشدة = (3).

2. **مقياس سوء استخدام التلفاز:** وهو من تصميم الباحثين، ويحدد سوء استخدام المستجيب لجهاز التلفاز، والذي يعتبر من الأجهزة الإعلامية المهمة والملتصقة بالطفل. والذي يتكون من (14) عبارة. ومن أمثلة هذا المقياس: "كنت أشاهد برامج التلفزيون بعد الساعة 8 مساء"، و"كان والدي يشاهد التلفزيون معي"، و"كانت والدتي تشاهد التلفزيون معي"، و"احتوت الرسوم المتحركة التي كنت أشاهدها على شخصيات أبطال (مثل سوبرمان، بات مان، سبايدر مان...)" و"تحتوي البرامج التي كنت أشاهدها على مشاهد قتالية (مثل حرب، قتل، ضرب..)"، و"أشاهد برامج وأفلام تستخدم فيها الأسلحة"، و"أقوم بتقليد بعض شخصيات الأبطال بعد مشاهدتها بالتلفاز"، و"أشاهد برامج وأفلام تعرض فيها صور من الدماء"، و"أشاهد برامج وأفلام قتال وصراع"...
3. **مقياس سوء استخدام ألعاب الفيديو:** وهو أيضاً من تصميم الباحثين، ويحدد سوء استخدام المستجيب لألعاب الفيديو، والذي يعتبر من الألعاب التي انتشرت بشكل كبير في المجتمع المحلي بين الأبناء. ومن أمثلة المقياس: "أستخدم ألعاب الفيديو التي تحتوي على إطلاق النار"، و"أستخدم ألعاب الفيديو التي فيها أسلحة (سكين، عصي، بنادق..)" و"أستخدم ألعاب الفيديو التي تحتوي على أفعال عنيفة"، و"ألعب بألعاب الفيديو الخاصة بالمصارعة"، و"ألعب بألعاب الفيديو ذات الطبيعة القتالية باليد".

لقد مرت المقاييس بالطرق المعتادة من اختبارات الصدق والثبات. ولقد تم الاعتماد على الصدق الظاهري للمقياسين الثاني والثالث، من خلال القيام بمراجعته من قبل ستة أعضاء هيئة تدريس في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الكويت، وقد تم الأخذ بما قدموه من تعديلات، وأكدوا على أن العبارات الواردة تقيس ما وضعت له. أما ثبات الأداة، فقد تم الاعتماد على قياس الألفا كرونباخ والتي أشارت النتائج على درجة عالية من الثبات لهذه المقاييس الثلاثة والتي تمثلت بـ (91، 90، و89 على التوالي)

هذا بالإضافة على أن الاستمارة قد احتوت على بعض الأسئلة الخاصة بمعدلات استخدام التلفاز وألعاب الفيديو مثل: معدل عدد الساعات مشاهدة التلفاز في الأيام العادية، وفي أيام العطل والإجازات، ومعدل عدد الساعات التي يلعب بها المستجيب ألعاب الفيديو (فيديو قيم) في الأيام العادية، وفي أيام العطل والإجازات، ومعدل عدد الساعات لمتابعة الرسوم المتحركة، بالإضافة إلى أفضل الأفلام الأجنبية التي يحرص المستجيب على متابعتها باستمرار مثل أفلام الجريمة، والدراما، والكوميديا، والرعب، والرومانسي، وأفلام الأطفال، والمغامرة، والخيالية، والحروب، والإثارة..

ثالثاً – الوسائل الإحصائية : سوف يتم إدخال البيانات في برامج SPSS النسخة 19 وسوف يتم استخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي، وسوف يتم الاعتماد على:

1. المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.
2. اختيار (ت) لقياس الفروق بين المتغيرات.
3. اختيار العلاقة Pearson Correlation لقياس درجة وقوة الارتباط بين المتغيرات.

النتائج: اتجهت الدراسة لقياس أحد العوامل المهمة والمؤثرة على سلوك الطفل والأبناء، والمتمثلة في التعرض إلى الوسائل الإعلامية وتأثيرها. وقد حاولت الدراسة بالكشف عن قوة ودرجة العلاقة بين السلوك العنيف للأبناء وبعض المتغيرات المرتبطة بمُشاهدة التلفاز وألعاب الفيديو تحديداً. وكذلك حاولت الدراسة بالكشف عن هذا السلوك العدواني وعلاقته مع مقياس سوء استخدام جهاز التلفاز، وسوء استخدام ألعاب الفيديو. والجدول (1) يوضح هذه العلاقة.

جدول (1) يوضح قوة ودرجة العلاقة بين مقياس السلوك العدواني للأبناء وبعض المتغيرات المرتبطة بمشاهدة التلفاز وألعاب الفيديو

المتغير	قوة ودرجة العلاقة
مقياس سوء استخدام التلفاز	.289**
مقياس سوء استخدام ألعاب الفيديو	.209**
معدل مشاهدة التلفاز في الأيام العادية	.108**
معدل مشاهدة التلفاز في العطل ونهاية الأسبوع	.104**
معدل اللعب بألعاب الفيديو في الأيام العادية	.055
معدل اللعب بألعاب الفيديو في العطل ونهاية الأسبوع	.073
معدل مشاهدة أفلام الرسوم المتحركة	.143
معدل التعلق بالأفلام الأجنبية	.-067
	.-076

مدى التعلق بالرسوم المتحركة مدى التعلق بألعاب الفيديو	.-095*

تُشير النتائج إلى أن هُناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك العنيف للأبناء، وبين سوء استخدام جهاز التلفاز وألعاب الفيديو الخاصة بالطفل. والعلاقة هُنا إيجابية ودالة عند مستوى (01.0)، بمعنى أنهُ كُلما زاد من سوء استخدام جهازي التلفاز وألعاب الفيديو، زاد معهُ مُعدلات السلوك العنيف للأبناء.

وقد أشارت النتائج أيضاً فيما يتعلق بالسلوكيات المرتبطة بمُشاهدة التلفاز وألعاب الفيديو إلى أن هُناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوك العدواني للأبناء وبين مُعدل مُشاهدة التلفاز في الأيام العادية، ومُعدل مُشاهدة التلفاز في عُطلة نهاية الأُسبوع، والعلاقة هُنا إيجابية ودالة إحصائياً عند مستوى (01.0) فكُلما زادت مُعدلات مُشاهدة التلفاز في الأيام العادية وعُطلة نهاية الأُسبوع زاد معهُ السلوك العدواني للأبناء. ولم تكشف الدراسة عن وجود علاقة بين مُعدل اللعب بألعاب الفيديو في الأيام العادية وعُطلة نهاية الأُسبوع وبين السلوك العدواني للأبناء. وقد كشفت النتائج علاقة عكسية بين السلوك العدواني وألعاب الفيديو، بمعنى أن الانخفاض في مُعدلات السلوك العدواني للأبناء يرتبط بزيادة في مُعدلات مدى تعلُق الأبناء بألعاب الفيديو، والعلاقة هُنا دالة عند المستوى (05.0). وفي المقابل، لم تكشف نتائج الدراسة على وجود علاقة دالة إحصائياً بين السلوك العدواني للأبناء في مُعدل مُشاهدة أفلام الرسوم المتحركة، ومدى التعلُق بالأفلام الأجنبية، وكذلك مدى التعلُق بالرسوم المتحركة.

ولقد حاولت الدراسة التركيز على نوعية الأفلام التي يحرص الأبناء على مُشاهدتها، وما هي أفضلها التي يحرص على مُتابعتها، وتم تحديد أكثر من خيار من أفلام مُتعددة شملت أفلام الجريمة، والدراما، والكوميديا، والرُعب، والرومانسية، وأفلام الأطفال، والمغامرة، والأفلام الخيالية، وأفلام الحرب، والإثارة، وكذلك إن كان يُتابع من عدمه. ولاختبار إذا كانت هُناك فروقاً دالة إحصائياً في مُعدلات السلوك العدواني للأبناء في مدى الحرص من عدمه لمشاهدة أو مُتابعة أنواع الأفلام المذكورة، فقد تم استخدام اختبار (ت). والجدول (2) يوضح هذه الفروق.

جدول (2) يوضح الفروق في معدلات السلوك العدواني للطفل

في مدى الحرص من عدمه بمتابعة أنواع الأفلام

مدى المتابعة للأفلام	أفلام الجريمة		ت
	م	ع	
لا يتابع	58.58	35.14	-1.79**
يتابع	86.60	92.12	
مدى المتابعة للأفلام	أفلام الدراما		ت
	م	ع	
لا يتابع	43.59	34.14	718
يتابع	43.58	66.12	
مدى المتابعة للأفلام	أفلام الكوميديا		ت
	م	ع	
لا يتابع	76.59	21.13	2 .1
يتابع	59.58	85.14	
مدى المتابعة للأفلام	أفلام الرعب		ت
	م	ع	
لا يتابع	76.58	45.14	-963
يتابع	88.59	31.13	
مدى المتابعة للأفلام	أفلام الرومانسية		ت
	م	ع	

مدى المتابعة للأفلام	أفلام الأطفال			
	م	ع		
لا يتابع	70.59	56.14	24.1	ت
يتابع	17.58	64.12		
مدى المتابعة للأفلام	أفلام المغامرة			
	م	ع		
لا يتابع	56.59	88.13	28.1	ت
يتابع	67.57	60.14		
مدى المتابعة للأفلام	أفلام الخيال			
	م	ع		
لا يتابع	87.59	46.14	45.1	ت
يتابع	16.58	16.13		
مدى المتابعة للأفلام	أفلام الحروب			
	م	ع		
لا يتابع	52.58	08.14	**61.2-	ت
يتابع	40.62	20.13		
مدى المتابعة للأفلام	أفلام الإثارة			
	م	ع		
لا يتابع	82.58	37.14	16.1-	ت
يتابع	35.60	83.12		

مدى المتابعة للأفلام	يتابع أم لا		ت	
	م	ع		
لا يتابع	08.59	37.14	393-	
يتابع	59.59	93.12		
لا يتابع	08.59	86.13	21.1-	
يتابع	86.62	37.17		

*** P< 0.05 ** P< 0.01**

كشفت نتائج الدراسة كما هو موضح في جدول (2) إلى أن هُناك فروقاً دالة إحصائياً بين المتابعين وغير المتابعين لأفلام الجريمة والأفلام الخيالية في مُعدلات السلوك العدواني لصالح المتابعين. بمعنى أن المتابعين من الأبناء لأفلام الجريمة، وأفلام الخيال سجلوا مُعدلات أعلى في مُعدل السلوك العدواني من غير الحريصين على المتابعة بدالة إحصائية تبلُغ (05.0) لأفلام الجريمة، و(01.0) لأفلام الخيال. ولم تكشف نتائج الدراسة بعدم وجود فروق دالة إحصائياً بين المتابعين وغير المتابعين لأفلام الدراما، والكوميديا، وأفلام الرعب، والرومانسية، وأفلام الأطفال، والمغامرة، وأفلام الحروب، والإثارة، أو المتابع من عدمه لكافة الأفلام في مُعدل السلوك العدواني.

ولجهازي التلفاز وألعاب الفيديو بعض الأثر على سلوك الطفل، وقد جاءت الدراسة محاولة للكشف عن علاقة السلوك العدواني للأبناء ببعض المتغيرات المرتبطة بالسلوك المرتبط باستخدام هذين الجهازين. والجدول (3) و(4) يوضحان العلاقة وقوتها ودرجتها بين مقياس العدوان، والممارسات السلوكية باستخدام معامل الارتباط بيرسون.

جدول (3) يوضح درجة وقوة العلاقة بين مقياس العدوان عند الطفل

وبين المتغيرات المتعلقة بسلوك الطفل مع جهاز التلفاز

	العبارة	درجة وقوة العلاقة
1	كنت أشاهد برامج التلفزيون بعد الساعة 8 مساءً	.152**
2	كان والدي يشاهد التلفزيون معي	.095*
3	كانت والدتي تشاهد التلفزيون معي	.057
4	احتوت الرسوم المتحركة التي كنت أشاهدها على شخصيات أبطال (مثل سوبرمان، بات مان، سبايدر مان...)	.150**
5	تحتوي البرامج التي كنت أشاهدها على مشاهد قتالية (مثل حرب، قتل، ضرب..)	.167**
6	أشاهد برامج وأفلام تستخدم فيها الأسلحة	.146**
7	أقوم بتقليد بعض شخصيات الأبطال بعد مشاهدتها بالتلفاز	.110**
8	أشاهد برامج وأفلام تعرض فيها صور من الدماء	.176**
9	أشاهد برامج وأفلام قتال وصراع	.185**
10	أشاهد أفلام أجنبية	.103*
11	أشاهد المصارعة الحرة	.147**
12	أشاهد برامج غير مخصصة للأطفال	.218**
13	أسهر على التلفاز أثناء العطلة الصيفية والإجازات	.201**
14	أسهر على جهاز التلفاز بالأيام العادية	.132**

*** P< 0.05 ** P< 0.01**

يكشف الجدول (3) عن وجود علاقة إيجابية بين السلوك العدواني للأبناء وكافة المتغيرات المرتبطة بسلوك الطفل المرتبطة بجهاز التلفاز عدا مدى مُشاهدة الأُم للتلفاز مع الأبناء. فقد أشارت النتائج إلى أن زيادة مُعدلات السلوك العدواني للأبناء ارتبط مع زيادة مُعدلات مُشاهدة الأبناء لبرامج التلفاز بعد الساعة الثامنة مساءً، وقلة مُشاهدة الأب التلفاز مع الأبناء (عبارة سلبية تم عكسها في التحليل)، وزيادة في احتواء الرسوم المتحركة التي كان يُشاهدها على شخصيات أبطال مثل سوبرمان، وبات مان، وسبايدرمان، وكذلك ارتبطت زيادة العدوان مع زيادة في مُعدلات احتواء البرامج التي كان يُشاهدها الطفل على مشاهد قتالية مثل حروب، وقتل، وتدمير، وضرب، وكذلك مع الزيادة في القيام بتقليد بعض الشخصيات الأبطال بعد مُشاهدتها بالتلفاز، ومُشاهدة برامج وأفلام تُعرض فيها صور من الدماء، وأفلام وبرامج قتال وصراع، وكذلك الارتباط مع مُشاهدة الأفلام الأجنبية،

والمصارعة الحُرة، والبرامج غير المخصصة للأطفال، بالإضافة إلى زيادة في مُعدلات السهر على التلفاز أثناء العُطلة الصيفية والإجازات، وكذلك في الأيام العادية. فقد ارتبط السلوك العدواني للأبناء بهذه السلوكيات. فالزيادة في مُعدلات السلوك العدواني ارتبطت بالزيادة في هذه السلوكيات.

أما فيما يتعلق بالسلوكيات المرتبطة بألعاب الفيديو وعلاقتها بالسلوك العدواني، فالجدول (4) يوضح هذه العلاقة.

جدول (4) يوضح درجة وقوة العلاقة بين مقياس العدوان عند الطفل

وبين المتغيرات المتعلقة بسلوك الطفل مع ألعاب الفيديو

	العبارة	درجة وقوة العلاقة
1	أستخدم ألعاب الفيديو التي تحتوي على إطلاق النار	.130**
2	أستخدم ألعاب الفيديو التي فيها أسلحة (سكين، عصي، بنادق..)	.155**
3	أستخدم ألعاب الفيديو التي تحتوي على أفعال عنيفة	.182**
4	ألعب بألعاب الفيديو الخاصة بالمصارعة	.188**
5	ألعب بألعاب الفيديو ذات الطبيعة القتالية باليد	.169**
6	كان والديّ (أو أحدهما) يشتركان معي في شراء واختيار ألعاب الفيديو	.072
7	كان والديّ (أو أحدهما) يلعبان معي	.028
8	أنتحل شخصية قتالية في ألعاب الفيديو	.195**

*** P< 0.05 ** P< 0.01**

لقد كشفت النتائج من خلال الجدول (4) إلى أن هُناك علاقة دالة إحصائياً بين مُعدلات السلوك العدواني للأبناء. وبين بعض مُعدلات استخدام ألعاب الفيديو. وجاءت هذه العلاقة علاقة إيجابية. فالزيادة في مُعدلات السلوك العدواني للأبناء قابلة زيادة في مُعدلات استخدام ألعاب الفيديو التي تحتوي على إطلاق نار، والتي تُستخدم فيها الأسلحة مثل السكاكين، والعصي، والبنادق وغيرها، وكذلك ارتبط مع زيادة استخدام ألعاب

الفيديو التي تحتوي على أعمال عنيفة، أيضاً الزيادة في اللعب بألعاب الفيديو الخاصة بالمصارعة، والألعاب ذات الطبيعة القتالية، بالإضافة إلى الزيادة في درجة انتحال الابن للشخصيات القتالية في ألعاب الفيديو. ولقد جاءت هذه العلاقة دالة إحصائياً في كافة هذه البنود عند المستوى (01.0). ولم تكشف النتائج عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين مُعدلات السلوك العدواني. وبين إن كان أحد الوالدين أو أحدهُما يشتركان مع الابن في شراء واختيار ألعاب الفيديو، وكذلك إذا كان أحدهُما أو كليهما يلعبان مع الابن.

وللكشف عن سلوك الوالدين إن كانا يُشاهدان التلفاز مع الأبناء من عدمه، وقيامهما باللعب مع الابن ومُشاركته ألعاب الفيديو من عدمه، فإن الجداول (5)، و(6)، و(7)، و(8) توضح هذه العلاقة. فالجدول (5) يوضح درجة وقوة العلاقة بين إذا كان الأب يُشاهد التلفزيون مع الابن وبين المتغيرات المتعلقة بسلوك الطفل مع جهاز التلفاز والمذكورة سابقاً.

جدول (5) يوضح درجة وقوة العلاقة بين إذا كان الأب يشاهد التلفزيون مع الطفل وبين المتغيرات المتعلقة بسلوك الطفل مع جهاز التلفاز

	العبارة	درجة وقوة العلاقة
1	كنت أشاهد برامج التلفزيون بعد الساعة 8 مساءً	.102*
2	احتوت الرسوم المتحركة التي كنت أشاهدها على شخصيات أبطال (مثل سوبرمان، بات مان، سبايدر مان...)	.001
3	تحتوي البرامج التي كنت أشاهدها على مشاهد قتالية (مثل حرب، قتل، ضرب..)	.054
4	أشاهد برامج وأفلام تستخدم فيها الأسلحة	.070
5	أقوم بتقليد بعض شخصيات الأبطال بعد مشاهدتها بالتلفاز	.-065
6	أشاهد برامج وأفلام تعرض فيها صور من الدماء	.061
7	أشاهد برامج وأفلام قتال وصراع	.038
8	أشاهد أفلام أجنبية	.031
9	أشاهد المصارعة الحرة	.004
10	أشاهد برامج غير مخصصة للأطفال	.004
11	أسهر على التلفاز أثناء العطلة الصيفية والإجازات	.-003
12	أسهر على جهاز التلفاز بالأيام العادية	.068

*** P< 0.05 ** P< 0.01**

يوضح الجدول (5) إلى أنهُ توجد علاقة إيجابية بين درجة مُشاهدة الأب للتلفاز مع الابن، وبين درجة مُشاهدة الابن للتلفاز وبرامجه بعد الساعة الثامنة مساءً، والعلاقة دالة إحصائياً عند مستوى (05.0). ولم

تكشف نتائج الدراسة عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين إن كان الأب يُشاهد التلفاز مع الابن وبقية المتغيرات المرتبطة بالسلوكيات الخاصة بمُشاهدة الابن للتلفاز. أما على مستوى الأُم، فقد كشفت نتائج الدراسة الشيء نفسه، وهو ما يُبينهُ الجدول (6).

جدول (6) يوضح درجة وقوة العلاقة بين إذا كانت الأم تشاهد التلفزيون مع الطفل وبين المتغيرات المتعلقة بسلوك الطفل مع جهاز التلفاز

	العبارة	درجة وقوة العلاقة
1	كنت أشاهد برامج التلفزيون بعد الساعة 8 مساءً	.111**
2	احتوت الرسوم المتحركة التي كنت أشاهدها على شخصيات أبطال (مثل سوبرمان، بات مان، سبايدر مان...)	.-005
3	تحتوي البرامج التي كنت أشاهدها على مشاهد قتالية (مثل حرب، قتل، ضرب..)	.037
4	أشاهد برامج وأفلام تستخدم فيها الأسلحة	.069
5	أقوم بتقليد بعض شخصيات الأبطال بعد مشاهدتها بالتلفاز	.061
6	أشاهد برامج وأفلام تعرض فيها صور من الدماء	.070
7	أشاهد برامج وأفلام قتال وصراع	.086
8	أشاهد أفلام أجنبية	.079
9	أشاهد المصارعة الحرة	.-027
10	أشاهد برامج غير مخصصة للأطفال	.018
11	أسهر على التلفاز أثناء العطلة الصيفية والإجازات	.-41
12	أسهر على جهاز التلفاز بالأيام العادية	.-21

*** P< 0.05 ** P< 0.01**

يُشير الجدول (6) إلى أنهُ توجد علاقة إيجابية أيضاً بين مُشاهدة الأُم للتلفاز مع الابن، وبين درجة مُشاهدة الابن للتلفاز بعد الساعة الثامنة مساءً، والعلاقة دالة إحصائياً عند مستوى (01.0)، ولم تكشف نتائج الدراسة عن وجود علاقة دالة بين إن كانت الأُم تُشاهد التلفاز مع الابن وبقية المتغيرات المرتبطة بالسلوكيات الخاصة بمُشاهدة الابن للتلفاز.

وفيما يتعلق بألعاب الفيديو، فالجدول (7) يوضح درجة وقوة العلاقة بين إن كان أحد الوالدين أو كليهما يشتركان مع الابن في شراء واختيار ألعاب الفيديو، وبين بعض المتغيرات المتعلقة بسلوك الابن مع ألعاب الفيديو.

جدول (7) يوضح درجة وقوة العلاقة بين كان أحد الوالدين أو كلاهما يشتركان مع المستجيب في شراء واختيار ألعاب الفيديو وبين المتغيرات المتعلقة بسلوك الطفل مع ألعاب الفيديو

	العبارة	درجة وقوة العلاقة
1	أستخدم ألعاب الفيديو التي تحتوي على إطلاق النار	.011
2	أستخدم ألعاب الفيديو التي فيها أسلحة (سكين، عصي، بنادق..)	.020
3	أستخدم ألعاب الفيديو التي تحتوي على أفعال عنيفة	.-016
4	ألعب بألعاب الفيديو الخاصة بالمصارعة	.118**
5	ألعب بألعاب الفيديو ذات الطبيعة القتالية باليد	.-078*
6	أنتحل شخصية قتالية في ألعاب الفيديو	.186**

*** P< 0.05 ** P< 0.01**

يوضح جدول (7) إلى أن هُناك علاقة بين درجة السلوك الوالدي بقيام أحدهُما أو كلاهما بالاشتراك مع الابن في شراء واختيار ألعاب الفيديو وبين درجة قيام الأبناء باللعب بألعاب الفيديو الخاصة بالمصارعة، وألعاب الفيديو ذات الطبيعة القتالية باليد، وكذلك انتحال شخصية قتالية في ألعاب الفيديو. والعلاقة هُنا علاقة عكسية، بمعنى أنهُ كُلما قلت مُشاركة الأبوين أو أحدهُما في شراء واختيار ألعاب الفيديو، كُلما زادت معهُ استخدامات الابن للألعاب الخاصة بالمصارعة، وألعاب الفيديو ذات الطبيعة القتالية، وقيام الابن بانتحال شخصية قتالية في ألعاب الفيديو. والعلاقة تراوحت بين مستوى (01.0 و05.0)، ولم تكشف نتائج الدراسة عن وجود العلاقة بين السلوك الوالدي والمتغيرات الأُخرى. بمعنى أن الأبوين شاركا الأبناء في اختيار بعض الألعاب المتعلقة بالمصارعة وذات الطبيعة القتالية، وانتحال أبنائهم لشخصيات قتالية بألعاب الفيديو.

ويوضح الجدول (8) درجة قوة العلاقة بين أحد الوالدين أو كليهما إن كانا يلعبان مع الابن بألعاب الفيديو وبين بعض المتغيرات المتعلقة بسلوك الطفل مع ألعاب الفيديو.

جدول (8) يوضح درجة وقوة العلاقة بين أحد الوالدين أو كليهما يلعبان مع المستجيب بألعاب الفيديو وبين المتغيرات المتعلقة بسلوك الطفل مع ألعاب الفيديو

	العبارة	درجة وقوة العلاقة
1	أستخدم ألعاب الفيديو التي تحتوي على إطلاق النار	.- 010
2	أستخدم ألعاب الفيديو التي فيها أسلحة (سكين، عصي، بنادق..)	.- 010
3	أستخدم ألعاب الفيديو التي تحتوي على أفعال عنيفة	.- 015
4	ألعب بألعاب الفيديو الخاصة بالمصارعة	.- 021
5	ألعب بألعاب الفيديو ذات الطبيعة القتالية باليد	. 029
6	أنتحل شخصية قتالية في ألعاب الفيديو	.- 200**

*** P< 0.05 ** P< 0.01**

يكشف الجدول (8) عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عكسية بين درجة قيام أحد الوالدين أو كليهما في الاشتراك مع الابن في شراء واختيار ألعاب الفيديو وبين مُتغير انتحال الابن لشخصية قتالية في هذه الألعاب. بمعنى أن الأبوين أو أحدهما يشتركان مع الابن في مدى انتحالهم لشخصيات قتالية في ألعاب الفيديو.

خاتمة

كشفت نتائج الدراسة أثر الإعلام بأجهزته المختلفة وبالتحديد مُشاهدة التلفاز وبشكل غير مُناسب، وكذلك الاعتماد واستخدام ألعاب الفيديو للصغار على السلوك العدواني للابن. فهي مؤثرات يكتسبها الطفل في مراحله العُمرية الأُولى، ومن ثم تنعكس على سلوكه عندما يكبر. وهذا ما استعرضته نتائج الدراسة من تكوين الشخصية العدائية في المراحل الأُولى من عُمر الأبناء، والتي تترسخ بعض من هذه العمليات التربوية التي اكتسبها الطفل في هذه المرحلة، وتنعكس على سلوكه، وعلى حياته الاجتماعية عندما يكبر. فقد كشفت نتائج الدراسة عن هذا التأثير لهذه الوسائل الإعلامية.

فقد كشفت نتائج الدراسة إلى أن زيادة في مُعدلات السلوك العدواني للأبناء من أفراد العينة، يُقابله زيادة في مُعدلات مُشاهدة التلفاز في الأيام العادية، وفي عُطلة نهاية الأُسبوع، وكشفت الدراسة أيضاً أنهُ كُلما زاد سوء استخدام التلفاز، كُلما زاد معهُ السلوك العدواني. فجهاز التلفاز من الأجهزة الإعلامية التي أحدثت ولازالت تُحدث تأثيرات مُتعددة على السلوك الإنساني. فهُناك العديد من الدراسات التي أشارت إلى تأثير هذا الجهاز على السلوك الإنساني بشكل عام. فقد أشارت بعض الدراسات على أثر هذا الجهاز على سبيل المثال على العُزلة الاجتماعية وقضاء ساعات طويلة بانعزال اجتماعي عن الآخر، وأشارت دراسات أُخرى إلى ارتباطها بمُعدلات السمنة وزيادة حجم الجسم، وبالتحديد لدى الأطفال، وذلك بحُكم قضاء ساعات طويلة أمام التلفاز. وقد يكون التأثير عندما لا يكون هُناك مجموعة من الضوابط والقيود التي يضعها الوالدين على مُشاهدة أبنائهم للتلفاز، وتحديد ساعات ومواعيد مُحددة. وهي التي يُمكن أن تفقد دور الأبوين في السيطرة على أبنائهم نظراً لما يتمتع به جهاز التلفاز من إغراءات تسهم بشكل كبير في جذب الطفل لساعات طويلة، وقد تمتد إلى ساعات مُتأخرة من الليل، وقد تؤثر على جوانب عديدة من حياتهم، وبالتحديد تحصيلهم العلمي. فهُناك تأثير بالغ الأهمية لهذا الجهاز على سلوك الطفل، وأيضاً سلوكه المستقبلي كما كشفت عنهُ نتائج الدراسة.

وقد لا يختلف الأمر كثيراً عن الحديث عن ألعاب الفيديو التي يُمارسها الأطفال، وحتى المراهقين، وفي بعض الأحيان الكبار أيضاً. ولعل القيام بمُمارسة هذه الألعاب بحد ذاته لا يُعتبر فيه إشكالية. وخاصةً وأن العديد من هذه الألعاب تُعتبر ألعاباً تعليمية، وترفيهية، وتربوية، وهذا الذي كشفتهُ نتائج الدراسة التي بينت أنهُ لا علاقة دالة إحصائياً بين السلوك العدواني بشكل عام، وبين مُعدل اللعب بألعاب الفيديو بالأيام العادية، وفي عُطلة نهاية الأُسبوع، وكذلك زيادة مُعدلات السلوك العدواني بين الأبناء الذي قابلهُ انخفاض في مدى تعلُق الابن في ألعاب الفيديو. ولعل يُمكن تبرير ذلك بعدة جوانب: أولها كما تمت الإشارة إلى أن العديد من

هذه الألعاب، هي ألعاب تعليمية، وترفيهية، وتربوية، وقد يتم الاستفادة منها على هذا الجانب، أما الأمر الآخر، وهو أن الدراسة لم تكشف عن الفروق بين الجنسين في هذا الجانب، وهو كما يعتقد الباحثان مبحث مُهم، وهدف آخر لدراسة أُخرى يُفترض أن يتم تطبيقها. فقد يكون أكثر استخدامات الأبناء الذكور هي الاستخدامات الخاصة بالألعاب العنيفة التي من الممكن أن يكون لها تأثيراً سلبياً على السلوك عند هذه الشريحة تحديداً باختلاف شريحة الإناث التي يُمكن أن يكون لها استخدامات مُتعددة ذات أهداف أُخرى. فاستخدامات ألعاب الفيديو بين الجنسين مُختلفة بلا شك. فطبيعة الاستخدام تختلف بين الجنسين كما هو مُتوقع، وكما يحتاج إلى دراسات أُخرى للتحقُّق من ذلك. وفي المقابل لهذا كُله، فإن الاستخدام السيئ، والتي تم فحصه واختباره من خلال مقياس ثم الاعتماد عليه لأغراض هذه الدراسة، كشف عن أن هُناك علاقة بين سوء استخدام هذه الألعاب، مع السلوك العنيف للابن. فكُلما زاد سوء استخدام هذه الوسائل أو الألعاب، قابلهُ زيادة في مُعدلات السلوك العنيف للابن. وهو أيضاً ما أشارت إليه الدراسة بنتائجها عن ما تم قياس المتغيرات الخاصة بسلوك الابن مع ألعاب الفيديو. فقد أشارت النتائج إلى أن استخدام ألعاب الفيديو التي تحتوي على إطلاق نار، وعلى استخدام أسلحة مثل السكين، والعصي، والبنادق، وكذلك التي تحوي على أعمال عنيفة، وكذلك ألعاب المصارعة، وألعاب ذات الطبيعة القتالية باليد، وانتحال الابن لشخصيات قتالية ارتبطت جميعها بمُعدل ارتفاع السلوك العنيف عند الأبناء. فزيادة استخدام ألعاب الفيديو بهذه الوسائل، يُقابلهُ زيادة في مُعدلات السلوك العدواني. وهذا يؤكد على ما تمت الإشارة إليه إلى أن ألعاب الفيديو بحد ذاتها لم تكشف نتائج الدراسة ارتباطها السلبي على السلوك العدواني للابن، إنما طبيعة الاستخدام، وما يحويه الاستخدام من مادة هو كفيل بإحداث تأثير على سلوك الابن العنيف.

وهو أمر مُختلف تماماً عن جهاز التلفاز الذي ارتبط فقط بسوء الاستخدام لهذا الجهاز بمُعدلات السلوك العدواني، ولعل أبرزها كما تمت الإشارة إليه هو قضاء ساعات طويلة أمامه في الأيام العادية، وفي عُطله نهاية الأُسبوع وكذلك الإفراط في مُشاهدته إلى ما بعد الساعة الثامنة مساءً في الوقت الذي لا يُفترض أن يكون مُخصصاً لمشاهدة الأطفال. فهذه المتغيرات ارتبطت بالسلوك العدواني، وهي مُتغيرات ارتبطت بما يُسمى بالعُزلة الاجتماعية، والتي تُعتبر بُعداً رئيسياً من أبعاد الاغتراب الاجتماعي، والتي بينت بعض الدراسات إلى ارتباطها أي العُزلة بالسلوك العدواني (يعقوب يوسف الكندري، غ. م).

أما قضية المتغيرات الخاصة بالتلفاز، مثل مُشاهدة أفلام الرسوم المتحركة، والأفلام بشكل عام، وبرامج قتل وصراع، وأفلام فيها صور من الدماء، والمصارعة الحُرة وغيرها من المتغيرات المذكورة، فلم تكشف نتائج الدراسة عن وجود علاقة دالة إحصائياً. وهي كما تمت الإشارة قد لا تحدث إلا من خلال عُزلة اجتماعية، واستخدام الابن لهذا الجهاز بمفرده، وليست بمُشاركة الآخرين، وإن كان هُناك حاجة ماسة لدراسات أُخرى ترتبط بهذا الموضوع. مع التأكيد على أن الدراسة شملت الذكور والإناث، ولم يكن من أهدافها التركيز على الفروق بين الجنسين، والذي من الممكن جداً أن تكشف عن بعض الفروق في بعض من المتغيرات.

ولعل ذلك أيضاً على نوعية الأفلام التي يُشاهدها الأبناء وارتباطها بالسلوك العدواني. وبدون التميُز أو التفريق بين الذكور والإناث في هذه الدراسة، فقد كشفت النتائج عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين أفلام الجريمة تحديداً، وأفلام الخيال مع السلوك العدواني للابن. ولم تكشف الدراسة عن وجود تلك العلاقة مع بقية الأنواع الأُخرى من الأفلام. فأفلام الجريمة، والخيال من يُشاهدها هو الأكثر في سلوكه العدواني. فأفلام الجريمة والخيال من الممكن أن تُعلم الابن الطُرق التي من خلالها يسلُك سلوكاً عدوانياً يُحقق من خلاله إيذاء الآخر. فالجريمة تكشف عن السلوكيات العدوانية، والخيال تطلق عنان الابن للتفكير إلى ما وراء الواقع، وهو أمر علمي يُركز عليه الباحثون في تشجيع الأبناء على هذا النوع من الخيال، إلا أنهُ إذا انعكس تأثيره على الواقع السلبي، فقد يكون ذو تأثير أكبر. ولم تكشف الدراسة عن وجود فروق مع الأفلام الأُخرى على الرغم من الحاجة الماسة إلى الكشف عن الفروق بين الجنسين هُنا، والتي بدون شك سيكون لها أثر.

ولعل من الواضح من خلال نتائج الدراسة أنهُ لا تأثير على الوالدين إذا كان الأب أو الأُم يُشاهد التلفاز مع الطفل وبين المتغيرات المتعلقة بسلوك الطفل مع الجهاز. فلم تكشف نتائج الدراسة عن علاقة دالة إحصائياً إلا عند مُشاهدة البرامج التلفزيونية بعد الساعة الثامنة. وهذا يوضح دور الأُسرة السلبي تجاه استخدام التلفاز مع الأبناء. فعدم وجود العلاقة يكشف عن أن هُناك غياب لدور الأُسرة في عملية المراقبة والتوجيه، وهو الأمر الذي يكون مُختلفاً نوعاً ما إن كان أحد الوالدين أو كلاهُما يشتركان مع المستجيب في شراء واختيار ألعاب الفيديو، تكشف الدراسة عن وجود علاقة عكسية بين قيام الأبوين أو أحدهما بمُشاركة الابن في شراء واختيار ألعاب الفيديو، وبين قيام الابن باللعب بألعاب الفيديو الخاصة بالمصارعة، وألعاب الفيديو ذات الطبيعة القتالية باليد، وانتحال الابن لشخصية قتالية في ألعاب الفيديو. فكُلما زادت مُشاركة الأبوين في شراء واختيار ألعاب الفيديو، كُلما قل اعتمادهم على استخدام مثل هذه الألعاب، وهو الأمر الذي يُظهر نوعاً ما دورهم في هذا الجانب بعكس دورهم في جهاز التلفاز. وقد يرجع ذلك إلى أن جهاز التلفاز جهاز عام لكافة أفراد الأُسرة ويتم مُشاهدته

بشكل روتيني اعتيادي بعكس جهاز الألعاب الإلكترونية المخصصة للابن. ولكن أيضاً يُظهر الدور السلبي للوالدين في عدم كشف النتائج عن علاقة دالة إحصائياً بين قيام أحد الوالدين أو كليهما بالقيام باللعب مع المستجيب وبين بعض المتغيرات المتعلقة بسلوك الطفل السلبي مع ألعاب الطفل باستثناء ما كشفت عنهُ نتائج الدراسة عن تلك العلاقة العكسية بين لعب الوالدين مع الأبناء، وانتحال شخصية قتالية في ألعاب الفيديو. وهي مؤشر يدل على أن هُناك مُشاركة غير فعّالة بالنسبة للوالدين مع الأبناء عند استخدام اللعب بالألعاب الإلكترونية.

لا شك أن للألعاب الإلكترونية فعالية مُهمة، وتأثير كبير على سلوك الطفل، ولاشك أيضاً أن جهاز التلفاز الذي تعددت فيه الدراسات، والتي تُشير إلى ذلك يجعل من الأهمية القيام بالتركيز على الأُسرة ودورها في مواجهة هذا المتغير الإعلامي. إن غياب الدور الرقابي والتوجيهي للأُسرة وللوالدين يُعطي مؤشراً لسوء استخدام هذه الوسائل الإعلامية، والتي لا يُمكن في العصر الحديث السيطرة عليها، وعلى إغراءاتها إلا من خلال التركيز على الأُسرة، والقيام بأدوارها الرقابية والتوجيهية. ولاشك أيضاً أن هُناك العديد من المتغيرات التي يُفترض أن يتم التركيز عليها لدراسات قادمة وخاصة تلك التي تتعلق بالفروق بين الجنسين، وأثر وعلاقة هذه الأجهزة الإعلامية عليها.

التوصيات

وفي محاولة لوضع حد لظاهرة السلوك العنيف عن الأطفال فإنه يمكن التوصية بالآتي:

- مشاركة الآباء أبنائهم فيما يشاهدونه على شاشة التلفاز وفي اختيارهم أنواع الألعاب التي يمارسونها على أجهزة الألعاب الإلكترونية.
- خلق مناخ من الحوار الهادئ والبناء بين الطفل والأسرة لمناقشة ما يشاهدونه في وسائل الإعلام.
- تحديد الوقت المخصص لاستخدام الطفل وسائل الإعلام ما بين التلفاز والألعاب الإلكترونية وتبني أنشطة بديلة اجتماعية ورياضية وترفيهية.
- تجنيب الأطفال أقل من عامين عن متابعة وإدمان برامج التلفاز والألعاب الإلكترونية خاصة المتوفرة على أجهزة المحمول.
- تنمية المفاهيم الأساسية لدى أطفالنا التي تحفظ لهم هوياتهم وسط آليات العولمة العنيفة التي تحاول طمس هويات الشعوب، من هذه المفاهيم؛ الأسرة ومسؤوليات أفرادها وطبيعة العلاقات بينهم، والآداب

الاجتماعية، والعرف، العادات والتقاليد الاجتماعية، وأيضاً تنمية المفاهيم الوطنية التي تتضمن مفهوم الدين واللغة والتاريخ والوحدة العربية، وذلك لمواجهة فكر العولمة لتأكيد الذات والهوية.

- تنمية مفهوم العولمة لدى أطفالنا فأطفالنا يمارسون المفهوم ولا يدركون معناه فهم يمارسون آليات العولمة من إنترنت ويشاهدون القنوات الفضائية، ويعيشون ثورة المعلومات في اقتنائهم الأجهزة الحديثة من ألعاب وغيرها ويمارسون ثقافة الاستهلاك في المبلس والمأكل دون إدراك للمفهوم وما وراءه من خطر يحدق بهم وبمستقبلهم. ولذلك فنحن نعول على دور كل من الأسرة والمدرسة، ووسائل الإعلام طرح ومناقشه تلك المفاهيم بصورة تنمي العقلية الناقدة لأبنائنا وتجعلهم يدركون سلبيات وإيجابيات تلك المفاهيم.
- زرع الوازع الديني لدى الأطفال فالدين له من الأهمية الكبرى في تنمية المفاهيم والآداب والقيم الاجتماعية لدى الأطفال والكبار.

قائمة المراجع :

- إيزابيل بورديل (1994)، ترجمة، غصون عمار: تأثير العنف التلفزيوني في الأطفال – الثقافة العالمية – العدد 66 السنة الحادية عشر، سبتمبر 1994م المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب/ الكويت.

- المنظمة المهنية والقانونية للإعلام الإلكتروني في العالم UNIEM، دراسة حول الإعلام الإلكتروني الجزائر www.uniem.org/index

- خالد الحليبي (1430) العنف الأسري أسبابه ومظاهره وآثاره وعلاجه/ الإحساء. www.alukah.net

- خالص مسور: العولمة والغزو الثقافي وتأثيره على الشباب. www. alnoor.se/article

- راوية هلال شتا (2006). حاجات المراهقين الثقافية والإعلامية، مركز الإسكندرية للكتاب.

- رضوان (2009). تعريف بوسائل الإعلام وأنواع وسائل الإعلام، منتدى علوم الإعلام والاتصال اختصاص علوم إنسانية /الجزائر.

- صمويل هنتجتون (1998). صدام الحضارات، إعادة صنع النظام العالمي، ترجمة طلعت الشايب، دار سطور /القاهرة.

- عبدالله بن عبد العزيز الهدلق (1432-1431) اتجاهات وسلبيات الألعاب الإلكترونية ودوافع ممارستها من وجهة نظر طلاب التعليم العام بمدينة الرياض. alukah.www

- فهد بن غزالي العتيبي (1427). مشاهدة العنف في الرسوم المتحركة وانعكاساتها على رسوم الأطفال خلال الفترة من (11-9سنة)، دراسة وصفية، القاهرة كلية التربية، القاهرة جامعة الملك سعود.

- ماجد يوسف داوي: العنف ضد الأطفال وانعكاسه على مفهوم الذات http://www.gemyakurda.net majeddawe@hotmail.com 2008.

- محمد عابد الجابري (1997). قضايا في الفكر المعاصر، القاهرة مركز دراسات الوحدة العربية، القاهرة 1997م.

- مزوز بركو (2010). العنف عند الأطفال وأشكال العقاب الممارس على الطفل العنيف - الطبعة الأولى الكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

- معتز سيد عبد الله (2005). العنف في الحياة الجامعية أسبابه ومظاهره والحلول المقترحة، مركز البحوث والدراسات النفسية، كلية الآداب جامعة القاهرة.

- معصومة المطيري (2010). أثر الإعلام العربي على نشأة الطفل وعلاقته بالأسرة - ورقة عمل مقدمة لمؤتمر ↔الأسرة والإعلام العربي: نحو أدوار جديدة للإعلام الأسري≈، 2-2010/3، الدوحة، قطر، المجلس العربي للطفولة والتنمية.

- موسى (2011). وسائل الإعلام والتنشئة الاجتماعية، الجزائر جامعة زين عاشور، الجلفة، كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية،منتدى علوم الإعلام والاتصال.

- هانس بيتر مارتين، هارالد شومان (1998). ترجمة عدنان عباس علي: فخ العولمة الاعتداء على الديمقراطية والرفاهي، عالم المعرفة،عدد 238/ الكويت.

- هدى محمد قناوي (2008) الطفل تنشئته وحاجاته، الأنجلو المصرية/ القاهرة.

- يحي اليحياوي (2001) في عنف العولمة/ الرباط. *elyahyaow. org/violence*

- Al-Husaini, Meshari (2004). An Investigation Into Factors That May Contribute to School Violence in Male High Schools in Kuwait. Ph. D. Dissertation. Virginia Polytechnic Institute and State University.

- Buss, A. H., & Perry, M. (1992). The Aggression Questionnaire. Journal of Personality and Social Psychology, 63, 452-459.

- Maker, A. H, Kemmel. M & Peterson, C. (1998). Long-Term Psychological Consequences in woman witnessing parental physical conflict and experiencing abuse in childhood. Journal of Interperantal Violence.

- Szflck, K. (2011). Violence on T V: The Desensitizing Of America. March, 10, 2011.

- Tiffany slotsve, Alex del Carmen, Mary Sarver &Rita J. Villareal-Watkins (2008) Television Violence and Aggression, A Retrospective Study, University of Texas at Arlington.

- Webster, Learner' s Dictionary. Merriam 1997. Merriam Webster. com/Dictionary/Violence.

- Werner H. Hopf,Gunter L. Huber,and Rudolf H. Wel (2008). Media Violence and Youth Violence A. 2 year Longitudinal Study. Journal of Media Psychology. -VOL. 20 (3).

العنف ضد المسنين : دراسة نظرية .

الأستاذة : سميرة بداوي
باحثة – جامعة البليدة 2 .

ملخص

تمثل ظاهرة العنف التي يتعرض لها المسنون من بين أهم الظواهر الاجتماعية التي بدأت تأخذ مكانها في المجتمع الجزائري و ذلك نتيجة التغير الاجتماعي الذي يواجهه المجتمع ، والذي اثر تأثيرا سلبيا على وضعية المسن داخل الأسرة و على العلاقات الاجتماعية فيما بين الأفراد في الأسرة الواحدة ، و نتيجة لمجموعة من العوامل و الظروف الاجتماعية والاقتصادية و غيرها فلقد أصبح المسن يتعرض لمختلف أشكال العنف و الإساءة و الإهمال المتواصل من طرف أفراد الأسرة أو في مراكز الرعاية الاجتماعية وعليه فان ظاهرة الإساءة للمسنين تتطلب منا البحث و الدراسة ومنه سوف نحاول إبراز أهم مظاهر وأسباب العنف ضد المسنين في المجتمع الجزائري.

إشكالية الدراسة

العنف من بين أولى مظاهر السلوك التي رافقت المسيرة الإنسانية منذ بدايتها الأولى، ومرتبط بنظمها الاجتماعية، لكن الاختلاف يكمن في أوجهه و شدته ففي كل مجتمع أيا كان تقليديا أو حديثا، نجد مجموعة من الأفراد تخرج عن المعايير والقيم و القوانين التي وضعها لنفسه من أجل ضبط وتيرة الحياة و مع شيوع ظاهرة العنف في البناءات الاجتماعية للمجتمعات البشرية ظهرت الحاجة الماسة لتكثيف الجهود لدراستها و تحليل أبعادها المختلفة و الوقوف على العوامل التي تؤدي إلى انتشارها للسيطرة عليها أنيا من أجل العلاج ومستقبليا من أجل الوقاية حيث تعد مشكلة العنف في مختلف المجتمعات إحدى المشكلات الكبيرة التي بدأت تلقى اهتماما بالغا من طرف الباحثين أو المتخصصين في مختلف المجالات و التخصصات المسنين من هذا المجتمع لم يسلموا من هذه الظاهرة (العنف)، فأصبح العنف ضدهم ظاهرة واضحة للعيان، فمن المألوف أن نطالع حوادث اعتداء ضدهم (المسنين) من طرف بعض الأفراد على صفحات الجرائد و المجلات بالرغم من محاولات حكومات العالم والمنظمات الحقوقية من خلال قرارات دولية و محلية بسن قوانين لحماية هذه الفئة من المجتمع إلا أن الجهد المطلوب يبقى كبيرا جدا ، ولكن على رغم خطورة هذه مشكلة (العنف ضد المسنين) أو ما يطلق عليهم تسمية «**الضحية الصامتة**» في المجتمعات البشرية ومن بينها المجتمع الجزائري، فإنها لم تحظى بالاهتمام حتى السنوات القليلة الماضية ، حيث ركزت معظم أبحاث العنف الأسري على دراسة العنف الموجه ضد الزوجات والأطفال ،و لعل ظاهرة العنف ضد المسنين داخل الأسرة في مجتمعنا، تقتضي منا تأمل هذا الموضوع الذي يمثل مشكلة جوهرية تستحق البحث في ضوء التشخيص الدقيق للعوامل التي تؤدي إلى مثل هذا السلوك، فمكانة المسنين عرفت عدة تغيرات تبعا للتغيرات التي طالت المجتمع الجزائري كالتحولات الاقتصادية و العلمية و الثقافية و التقنية و الصناعية، فقد كانوا قديما يحتلون مراكز أساسية داخل العائلة من خلال الرئاسة والقيادة والاستشارة كمركز للخبرة و التجربة و الدراية و الوقار إلا أنه بعد هذه التحولات و التغيرات التي شملت المجتمع أخذت هذه المكانة تتغير ،فهم الآن ضحية لمختلف أشكال العنف شدة من ضرب وإهانات لفظية ،كما أنهم يعانون من أشد أشكال العنف وطأة على متلقيه دون أن يتعرضوا للضرب أو الاهانة اللفظية ، بل يعنفون بكل أدب و احترام بالعزل، و التهميش والإهمال وعدم الاهتمام من طرف المجتمع المحيط بهم و من قبل أسرهم بالذات، و الإيداع بمراكز العجزة التي لا توفر لهم التوافق النفسي والاجتماعي الذي هم بحاجة إليه ،هذا ما يولد عندهم أزمة الاغتراب و الانسحاب واليأس والقنوط، و الشعور بأن خبراتهم و تجاربهم الاجتماعية غير نافعة، بعدما كانوا يمثلون الحيوية النابضة بالحركة الإنتاج ، مما قد يدفع بهم إلى عدم الرغبة في الحياة نتيجة لما يعانون من متاعب نفسية وأيضا لفراغ حياتهم الاجتماعية و العاطفية و قلة النفع، و ظاهرة العنف ضد المسنين لم تأتي من فراغ أو من تلقاء نفسها، و ليست مستقلة عما يعتري المجتمع من تغيرات جذرية بل هي مرتبطة ارتباطا وثيقا بهذه التحولات التي يعيشها مجتمعنا على جميع الأصعدة (اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، أسرية...) ومنه فإننا نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- كشف الحقيقة و تفسير بعض الظواهر التي كانت تبدو لنا غامضة، و محاولة التعرف على واقعها للوصول إلى نتائج تفيد المعرفة العلمية؛
- كذلك إلى إظهار مختلف جوانب الظاهرة من خلال إبراز أشكال العنف الذي يتعرض له المسنون، والنتائج المترتبة عليه سواء بالنسبة للمسن نفسه وأيضا ما تخلفه هذه الظاهرة من خلل في الحياة الاجتماعية للأفراد داخل المجتمع.

أولا:مفهوم العنف

يعرفه **لورنس«Lawrence»** بأنه «مجموعة الأعمال التي ينتج منها أو يمكن أن ينتج عنها التسبب في أذى كبير للحياة أو لشروطها المادية ، ومن ذلك ندرك أي أذى بيولوجي ينتجه أو ضغوط جسدية شديدة أو تخريب للممتلكات أو آلام نفسية تترتب على حدوثه»، و يقول عالم الاجتماع الأمريكي **هـ.نيوبرج «H.NIEBURG»** بان العنف هو «أفعال التدمير والتخريب وإلحاق الأضرار و الخسائر التي توجه إلى أهداف أو ضحايا مختارة أو ظروف بيئية أو وسائل أو أدوات و التي تكون أثارها ذات صفة سياسية من شانها تعديل أو تقييد أو تحويل سلوك الآخرين من موقف المساومة و التي لها نتائج على النظام الاجتماعي» ، وقد عرفه **عبد الرحمن العيسوي** بأنه «أسلوب بدائي غير متحضر يشكل في كثير من الأحيان جريمة يعاقب عليها المجتمع وككل الجرائم ينخر كيان المجتمع وينال من وحدته و تماسكه و استقراره» ، أما **محمد عاطف غيث** فيعتبر العنف« فعل ممنوع قانونا و غير موافق عليه من طرف المجتمع» ،وهو تعبير صارم عن القوة التي تمارس لإجبار فرد أو جماعة على القيام بعمل أو أعمال محددة يريدها فرد أو جماعة أخرى ، و يعبر العنف عن القوة الظاهرة حين تتخذ أسلوبا فيزيقيا (الضرب أو الحبس أو الإعدام) ، أو يأخذ صورة الضغط الاجتماعي و تعتمد مشروعيته على اعتراف المجتمع به، ويعرفه **باندورا «BANDURA»**بأنه« حالة انفعالية تنتهي بإيقاع الأذى أو الضرر بالأخر ،سواء كان هذا الأخر فردا أو شيئا ،فهو يتضمن الإيذاء البدني، والهجوم اللفظي وتحطيم الممتلكات وقد يصل إلى حد التهديد بالقتل أو بالقتل" ويعرفه **ستراوس «STRAUS»** بأنه «استخدام السلطة بغير عدل واستخدام القوة التي ينتج عنها ضرر أو إصابة أو معاناة»، ويعرف أيضا بأنه الإيذاء باليد أو باللسان بالفعل أو بالكلمة في الحقل التصادمي مع الأخر ،انه بالدرجة الأولى حالة تدرس بذاتها و لكنها غير مستقلة عن موجباتها ومبرراتها ومساراتها التاريخية ،وهو بالدرجة الثانية حالة مركبة من حيث ظهورها وأداؤها وترا بطاتها حالة ذاتية لها موضوعها (الأنا في مواجهة الأخر، حالة وضعية لا تقبل الانخفاض ولا التبسيط السطحي ، و هو بالدرجة الثالثة يتسم بسمة الأداء الفردي أو الأداء الجماعي ،الأداء المؤسس على ردة فعل أو على مبادأة المؤسس على انسياق أو على اختيار ، وهو في حالة تجربة نفسية –اجتماعية من تجارب إيذاء الأخر ولكنها تجربة لا تنفصل عن تغيرات المجتمع وثقافته السياسية ، ولا تتماها حصرا بالاضطرابات الجماعية و الثورات (اليسارية واليمينية على سواء) والحروب المحلية والقومية والدولية ويعرف أيضا بأنه سلوك إيذائي قوامه إنكار الأخر كقيمة مماثلة للأنا أو

للنحن ، كقيمة تستحق الحياة والاحترام ، مرتكزة استبعاد الأخر من حلبة التغالب إما بخفضه إلى تابع و إما بنفيه خارج الساحة (إخراج من اللعبة) و إما بتصفيته معنويا أو جسديا، إذن معنى العنف هو عدم الاعتراف بالأخر ،رفضه و تحويله إلى الشيء المناسب للحاجة العنيفة عدم الاعتراف لا يعني عدم المعرفة بل يعني معرفة مقبولة هنا الفاعل العنفي يراقب القابل ،و يصوره و يتصوره بالطريقة المناسبة لرسم صورته (الضحية) و للتحكم بصيرورته ، إن معرفة الفاعل للقابل تتم في سياق اللعبة العنيفة إما مباشرة (الفرد في مواجهة الأخر كما هو ، الآخرين كما هم) ، و إما مداورة من خلال صورة مفهومة عن الأخر (صورة سياسية ، دينية، عنصرية ...الخ).

ثانيا:مفهوم المسن:

عرف **ابن منظور** المسن في لغة العرب بأنه الرجل الكبير فقال" أسن الرجل " : كبر وكبرت سنه ، يسن أسنانا فهو مسن ، كما تستخدم العرب ألفاظا مرادفة للمسن ، فنقول كذلك **شيخ** و هو من استبانت فيه السن ، و يظهر عليه الشيب ، و بعضهم يطلقها على من جاوز الخمسين ، و قد يقول **هرم** و هو أقصى الكبر ، و نقول كذلك **كهل** ، و جميع هذه الألفاظ تدل على كبر السن، و يرى **محمد فهمي** أن المسن « هو كل من بلغ الستين عاما فأكثر » ، إلا أن بعض وجهات النظر ترى تقسيم المسنين من خلال مدخل العمر الزمني إلى فئات أكثر تخصصا ، و تشمل **الكهل** من(60-70)عاما ، ثم يليها **الشيخ** من (75-85) عاما ، ثم **الهرم** من (85-100) عاما ، و أخيرا **المعمر** من بلغ 100 عاما فأكثر .

ثالثا:مكانة المسنين داخل الأسرة الجزائرية

يتضح من خلال الواقع الاجتماعي المنحرف عن منهج الله تعالى أن وضعية المسن داخل الأسرة تثير بعض التساؤلات و أحيانا تثير الإشفاق على أحد الطرفين أو على الطرفين معا ، ذلك أن بعض الأسر لا تتوفر إمكانيات تساعدها على القيام بواجب الرعاية المطلوبة لمن وصلوا السن الثالث أو العكس هناك إمكانيات ولكن هناك إهمال وعدم الشعور بالواجب خصوصا في حالة تفكك الأسرة ا عدم انسجام أفرادها علما بان العلاقات العائلية تمتد بطبيعة الحال إلى الإخوة و الأعمام و العمات و الأخوال و الخالات و الأقارب ، و تتنوع أوضاع المسنين و واقع حياتهم و ظروف عيشهم ،بحيث هناك من كانوا يمارسون أعمالا في قطاعات عمومية أو شبه عمومية ، حيث يشملهم نظام المعاش فيحالون على التقاعد عندما يبلغون من العمر 60 سنة ، و قد يختلف تحديد سن التقاعد من بلد لأخر ، و على آية حال فهؤلاء المحالون على التقاعد لا يعانون من مشاكل الشيخوخة بالقدر الذي يعاني منها الذين لا معاش لهم ، لذلك فالمساعدة التي تمنحها صناديق التقاعد لها دور في التخفيف من أزمة الشيخوخة سواء كان المسن رب أسرة أو يعيش داخل أسرة في الحالتين لكون وضعيته اقل تأثرا من وضعية الذي أصبح شيخا و لا معاش له ، فيجد نفسه عالة على نفسه و على أسرته لكونه لا يتلقى أية مساعدة مبرمجة تمكنه من مواجهة متطلبات ما تبقى من حياته ، علما بان المرحلة المتأخرة من عمر الإنسان تزداد حاجياته إلى

التغذية المتوازنة و إلى العلاج ، و بالتالي إلى الرعاية الصحية والاجتماعية و النفسية المتكاملة و أين هو ذلك في اسر تعاني ظروفا قاسية من حيث الوضع الاقتصادي و الاجتماعي، ومن شان الأوضاع القاسية و المتردية أن تؤثر في نفسية المسن و تجعله يعاني التوتر و القلق ارتفاع معدل الضغط الدموي، و مما يزيد الطين بله أن طرفا من فئة المسنين يصبح على هامش الحياة ، فلا تقاعد و لا تأمين صحي ، ولا موارد منتظمة ولا دخلا قارا مهما كان حجمه لذلك فان مرحلة الشيخوخة على هذا الشكل تعتبر قاسية جدا ، و هناك صور و نماذج في بعض المجتمعات تؤكد ذلك و تقضي إعادة التفكير بكيفية جدية في أوضاع و مكانة الشيخوخة و المسنين التي تعيش في القرى النائية والأرياف و أحياء الصفيح و الأكواخ الأحياء الشعبية بالمدن ، و شمولية الرعاية الاجتماعية و الصحية لهذه الفئة ضرورة ملحة ، إذ كل فرد لا يبدوا انه ساهم بقليل وبكثير في تكوين أسرة و بناء مجتمع و تقديم خدمة من الخدمات ذات النفع العام.

رابعا: تاريخ بداية الاهتمام العلمي بظاهرة العنف ضد المسنين

من المشاكل الأسرية – الاجتماعية المعاصرة في أدبيات وبحوث علم الاجتماع الحديث- هي عدم معاملة المتقدم بالسن من قبل أفراد أسرته معاملة سمحة و كريمة و محترمة ، و رب سائل يسأل لماذا ، و كيف انتبه الباحثون في علم الاجتماع الآن إلى هذا الإيذاء لهذه الشريحة العمرية ، و لم ينتبهوا إليها سابقا ؟ هل هو راجع لدوافع مصلحيه مادية ، أم دينية أم أخلاقية أم ماذا ؟ ، و هل هذا الاهتمام سائد عند جميع علماء الاجتماع في كافة المجتمعات الإنسانية بدوية، ريفية، حضرية، صناعية، معلوماتية أم يرجع لعوامل أخرى.

للإجابة على هذه التساؤلات المشروعة نرجع إلى الحالات التي واجهها الباحثون في شؤون الأسرة في المجتمع الأمريكي المعاصر التي سبقت اهتمامهم بالشريحة العمرية المسنة وفتحت لهم الأبواب للدخول إليها و التعرف على أوضاعها الصحية و الاجتماعية والنفسية و المالية و معالجة مشاكلها التي تعاني منها ، و هي انه في العقد السادس من القرن العشرين برز اهتمام الباحثين بظاهرة ضرب و إيذاء المرأة و تسليط الضياء عليها و الدفاع عنها، وفي أواخر العقد السابع من القرن نفسه ومع بداية العقد الثامن عشر كرست بحوث عديدة اهتمامها على إيذاء الطفل و إهماله وضرب المرأة بشكل يلفت النظر، هذه الاهتمامات البحثية نبهت و لفتت انتباه الباحثين إلى وجود حالة مشابهة لما يدرسونها و يبحثون فيها وهي إهمال المسن و التعامل الخشن و القاسي الذي يتم مع المسن و هو يعيش مع أفراد أسرته و ليس في مراكز إيواء المسنين ، علاوة على ذلك كانت هناك شكاوي من بعض أفراد المجتمع المحلي تطالب بالاهتمام بهؤلاء الأفراد الذين خدموا المجتمع و وصلوا إلى عمر عجزوا بعده عن الإسهام بالعملية الإنتاجية و التأثير على مصالح المجتمع الأمر الذي أقعدهم في منازلهم غير قادرين على تعقيدات الحياة اليومية و مواجهة متطلباتها المتعددة والمتنوعة فضلا عن عدم وجود وقت كافي لأفراد أسرهم بالبقاء معهم والعناية بهم بسبب العمل خارج المنزل لمدة طويلة ثمانية ساعات يومية على الأقل ، لذلك يكونون مضطرين

لإهمالهم أو عدم التفرغ لهم و العناية بهم ، كل ذلك جعل المسئولين عن إدارة المجتمع المحلي بإقامة مؤتمر أو ندوة خاصة بدراسة أوضاع المسنين الذين يعيشون في وسط مجتمعهم ، ومن خلال ذلك توصلوا إلى إقرار مشروع استراتيجي يتدخل في معالجة الظاهرة السلبية التي يعيشها المسن و تقديم العون له سواء أكان ذلك من منزله – أسرته –، أو في مراكز إيواء المسنين و لم يستوعبوا وضع المعتني الذي يكون من احد أفراد أسرة المسن أو احد أقاربه أو معارفه التي تتضمن طاقة و جهد محدودا لا يستطيع صاحبها أو المعتني أن يقدم أو يعالج الطلبات والخدمات بشكل مستمر للمسن لأنه (المعتني) يصل إلى درجة الإجهاد والتعب من جراء ذلك و لا سيما أن المسن تكون طلباته متكررة إلى جانب عناده و عدم رضاه على أي شيء و عدم قدرته على الاهتمام بنظافته تلبية احتياجاته ، هذا من جانب ومن جانب أخر يتعرض المسن إلى الإيذاء الجسدي القاسي من احد أقاربه الطامعين فيما يملك من مال أو مقتنيات فيحاول سرقته بحجة العناية بنظافته و تلبية احتياجاته، و هذا غالبا ما يحصل جميع هذه الأحداث القاسية جلبت انتباه و اهتمام الباحثين المهتمين بالشؤون الأسرية و السلوك العنيف بجانب علماء الإجرام إلى تناولها بالدراسة و العلاج (علما بان مثل هذه الأحداث التي تقع للمسن لم تكن سائدة بشكل منتشر في المجتمع التقليدي والمحافظ)، وهناك العديد من الاختصاصات الاجتماعية و المؤسسات الإنسانية تهتم بدراسة واقع إيذاء المسنين و إهمالهم من قبل الأسرة و المجتمع مثل الممرضات والأطباء والأخصائيين الاجتماعيين ، المحامين ، ضباط الشرطة و دوائر إطفاء الحريق و الجيران الأقارب و هيئة المحكمة ومراكز الصحة العقلية في المجتمع المحلي و برامج التغذية التي توصل الغذاء إلى المنازل والمحللين النفسانيين المستشفيات و التمريض المنزلي و محاكم إثبات صحة الوصية ، جميعهم يهدفون إلى تقديم رعاية و عناية طبية صحية و غذائية و سكنية للمسن كل على حسب اختصاصه ، و بالذات مع المسنين الذين يعيشون في منازلهم لأنهم يحتاجون إلى العون بدءا بالعناية الغذائية و الدوائية و الكسائية و النظافية و التنظيفية أدائية خارج المنزل مثل التسوق أو مراجعة العيادات الطبية أو إصلاح أضرار منزلية و سواها .

خامسا:أنواع الإساءة ضد كبار السن

1. الإهمال:

و هو الإهمال الدائم أو المنقطع أو القصور في حمايته من خطر قد يتعرض له ، و من أنواع الإهمال الحرمان من الضروريات و الإهمال الطبي و العاطفي ، و يشمل على إهمال الأسرة أو القائم برعاية كبار السن له و عدم إشرافهما عليه ما يؤدي إلى تضرره،و يرى بعض الباحثين أن هناك اختلاف بين مفهوم الإساءة لكبار السن ومفهوم الإهمال ، و من ثم يحددون أنواع الإهمال الذي يتعرض له المسن في الجوانب التالية:

- **الإهمال السلبي:**

المتمثل في عدم مقدرة الأسرة على إشباع حاجات المسن الصحية و النفسية الاجتماعية و الاقتصادية بسبب ظروف الأسرة الاقتصادية أو بسبب تركيبة الأسرة ، بسبب نقص الوعي المرتبط برعاية المسن .

- **الإهمال غير المقصود:**

ذلك عندما يتعرض المسن لإهمال غير واضح أو بسبب عدم وجود من يعتني به ، وغالبا لا يشعر المسن بهذا الإهمال اعتقادا منه انه ليس بالإمكان الحصول على ما هو أكثر.

- **الإهمال المقصود:**

الذي يتمثل في الإهمال المتعمد لحاجات المسن من جانب الأسرة كعدم الاهتمام بصحته وعلاجه، وإهمال المواعيد المخصصة لتناول الأدوية، و عدم الاهتمام بتغذيته ومسكنه وملبسه و نظافته.

- **الإهمال النفسي:**

ذلك من جانب المسن نفسه و خصوصا في مجال الإهمال الصحي و الغذائي.

- **الإهمال النفسي و العاطفي:**

من خلال عدم مخاطبته و التحدث إليه ، و عدم إشراكه في الأمور الأسرية، وفي هذا الصدد ترى **الضبع** أن من أهم مظاهر إهمال كبار السن و معاملتهم ما يلي:

- عدم توفير الرعاية الطبية و النفسية و الاجتماعية المناسبة لهم .
- الحرمان من الطعام.
- الإشراف غير الملائم.
- التهديد و التوبيخ و التخويف و الحبس و العزل.
- سرقة نقوده و أشيائه الخاصة.
- اغتصاب حقوقه و حرمانه من ممتلكاته.
- طرده من المنزل و التخلي عنه.

2. الإساءة البدنية أو الجسدية:

هو إهمال بدني متعمد كإمساك الدواء أو الغذاء عنه أو توجيه أذى مادي له أوالعض أو اللكم أو الصفع أو الرفس أو الخنق أو الربط أو القطع أو الحرق أو الكبت أو الحرمان المادي ،و يعد هذا النوع من الإساءة من أكثر الأنواع التي يمكن اكتشافه بسهولة نظرا لأن نتائجه تكون واضحة للعيان ، و قد يترتب عليه هلاك أو موت المسن.

- **الإساءة النفسية:**

و هو استخدام أساليب تسبب الألم النفسي كالسخرية منه أو النبذ أو التهديد أ التخويف أو توجيه عبارات جارحة ، و حرمانه من المحبة و العطف و الحنان ، أو إجباره على القيام بأشياء غير واقعية أو إكراه المسن و إذلاله و تهديده بالهجر أو الطرد من المنزل أو مكان الرعاية.

- **الإساءة الجنسية:**

هو الاستغلال الجنسي الفعلي أو المحتمل ، و يعني أي اتصال قسري حيلي أو تلاعب من أي شخص أو في أي صورة من صور التحرش الجنسي .

- **الإساءة الاقتصادية:**

يتضمن هذا النمط من أنماط الإساءة سوء إدارة الموارد المالية للمسنين بدون علمه مثل سرقة مبالغ قليلة من أمواله، و حرمانه من حقوقه المالية و سوء استخدام أمواله ممتلكاته مقابل القيام برعايته و التزوير في توقيع المسن على الشيكات أو وثائق أخرى.

- **انتهاك الحقوق(الإساءة الاجتماعية):**

يعد انتهاك الحقوق أو الإساءة الاجتماعية احد الأشكال الشائعة لسوء معاملة كبار السن ، و يتمثل هذا النمط من الإساءة من خلال إجبار المسن على ترك منزله ، و إنكار حقه في المشاركة في النشاطات الاجتماعية ممارسة حقوقه في الحياة كالآخرين أو إجباره على الإقامة في مؤسسات الرعاية و حرمانه من استخدام ماله الخاص، و حرمانه من الزواج بهدف التحكم بشكل اكبر في المسن.

كما يقسم **زعبي** العنف الموجه ضد كبار السن إلى أربعة أنواع رئيسية :

1. **عنف جسدي** : و هو كل تصرف يؤدي إلى الم جسدي عند المسنين مثل الضرب ، الدفع ، الحرق، وغيره...

2. **عنف نفسي** : و هو كل تصرف يؤدي إلى الم نفسي لدى المسنين مثل : تهديد ، تحقير ، عزل ، شتم ، و غيره...
3. **الإهمال**: هو السيطرة على مصادر دخل و أملاك المسن مثل السيطرة على منحة الشيخوخة، السرقة، إجبار المسن على التنازل على أملاكه و غيره...

سادسا:الآثار المترتبة على العنف ضد المسنين

تختلف نتائج و أثار العنف على متلقيه باختلاف شدته و نوعه و الأساليب و الوسائل المستخدمة في ممارسته ، و كذلك باختلاف الشخص المتلقي في حد ذاته و نظرا لما يعانيه المسن من وهن و ضعف جسدي و عدم قدرته على المقاومة من جهة و كذلك الحالة النفسية التي تميز المسن في تلك المرحلة من عمره تجعل هذا العنف يعود بنتائج و أثار جد سلبية على هؤلاء المسنين حيث تؤثر على حالتهم الجسدية و الصحية و النفسية و المالية وقد تدفع بهم إلى ممارسة العنف ضد أنفسهم كتعبير على رفضهم للظلم الذي يعانونه من قبل أفراد أسرهم و من بين نتائج هذا العنف الممارس نجد :

1. **الآثار المترتبة عن الإيذاء و الإهمال الجسدي:**

يترتب عن الإيذاء الجسدي للمسن معاناته من ألام جسدية تنتج وجعا أو فقدان احد وظائف الأعضاء الجسدية يضمنها الرضوض و التواء المفاصل أو كسر احد العظام أو ألام داخلية أو تشقق في البشرة أو جفافها أو نزيف دموي داخلي ، جلطة دموية ذات تأثير مؤلم على الأعضاء الحيوية للجسم ، علما أن إصابات المسن هذه تكون بطيئة الشفاء و الالتئام و تكلف الدولة مبالغ طائلة ، و كذلك قد يعجز المسن على توفير مبالغ العلاج والرعاية.

2. **الآثار المترتبة على الإهمال و الإيذاء النفسي:**

يؤدي هذا النوع من الإهمال خاصة الذي في حالة الإيذاء باستخدام العنف اللفظي أو الرمزي إلى شعور المسن بالهم و الغم و الدونية ، الأمر الذي يجعله يتذمر من أي شيء ومن كل شيء ، فغالبا ما نجد أفراد الأسرة يطلقون مختلف التسميات على المسن مثل المجنون ، المخبول ، الخرف ، الأبله ، و غيرها من التسميات الجارحة المكروهة لذلك يمكن القول بان أثار هذا النوع من العنف تفوق أثارها عن الآثار الذي يخلفه الإيلام الجسدي ، كل هذا يجعل المسن يشعر بالمهانة و الذل و التعاسة لان الإيلام الجسدي قد يستمر لفترة من الوقت في حين أن الإيلام النفسي فان فترته تطول و يؤذي الحواس كلها بحيث تجعل المسن يتمنى الموت و يحسبه أفضل من معاناته وآلامه التي يعاني منها.

3. **الآثار المترتبة عن الإيذاء المالي:**

الإيذاء المالي للمسن يكون في حالة امتلاكه لقدر ما من الثروة و التي تكون مطمع من طرف أبنائه و أحفاده و أفراد أسرته، حيث يكون فريسة جد سهلة لهؤلاء نظرا لتقدمه في العمر و انعزاله اجتماعيا و ضعف مداركه و ابتعاده عن مجريات الحياة المعاصرة و التغيرات التقنية السريعة تجعله يخضع بسهولة لنصب و إيهام و احتيال الآخرين و إقناعه بالتوقيع على أوراق قانونية لا تخدم مصلحته أو سحب بعض أو جميع أمواله من البنوك لتجريده من أملاكه جميعها دون أن يعلم ، و ذلك عن طريق الإيهام و الخداع و الانتحال أو الإلباس أو الادعاء من قبل احد أبناءه أو أحفاده أو طبيبه الخاص أو محاميه أو أي شخص يتعامل معه في حياته اليومية ، أي يكون فريسة دسمة و سهلة الاصطياد لأنها ضعيفة الإدراك وقليلة المعرفة لما يحصل من تغيرات سريعة في الأمور و المعاملات البنكية أو تسجيل العقار أ تحويله إلى مالك أخر.

سابعا: الحماية القانونية للمسن في قانون العقوبات الجزائري.

تستوجب مرحلة الشيخوخة لرعاية شاملة وكاملة للمسن من كل النواحي الأمر الذي أدى إلى تضافر جهود السلطات العمومية والمجتمع المدني لضمان أحسن حماية لهذه الشريحة الهشة من المجتمع في إطار الاحترام المطلق لمبادئ كرامة الإنسان، وفي إطار التكافل بفئة المسنين قامت السلطات العمومية بنهج إستراتجية شاملة و كاملة بسن قوانين لحماية حقوق الأشخاص حيث يتطرق الدستور الجزائري إلى حقوقهم من خلال المواد **58-56-65** منه مشيرا فيها إلى أن الأسرة هي النواة الأساسية للمجتمع و أن الشخص المسن محمي من طرف الدولة ، ولقد وضع **قانون العقوبات** نصوصا عقابية لكل التجاوزات التي قد يتعرض لها الأشخاص المسنين خاصة في المادة **276** من قانون العقوبات ، و لقد أعطى **قانون الصحة** عدة امتيازات للأشخاص المسنين كما تنص عليه المادة **92** و المادة **94** في **قانون الصحة** حيث أكد على مراعاة كرامتهم و حساسيتهم الخاصة و مراعاة ظروفهم وينص **قانون الأسرة** على وجوب نفقة الفروع على الأصول في المادة **77** منه، هذا و في الإطار السياسة الاجتماعية الجديدة التي انتهجتها الدولة الجزائرية اعتمد مجلس الدولة على قانون جديد ينص على الحبس في السجن كل شخص يديع والديه في مراكز العجزة و مدة السجن تتراوح ما بين سنة(01) ،ثلاث(03) سنوات، خمس سنوات(05) إلى عشر سنوات (10) ، و قد يعد الحكم بالسجن المؤبد ضد الأشخاص الذين يسيئون معاملة المسنين إلى حد العنف و تهديد حياتهم.

ثامنا:الجهود المبذولة لرعاية المسنين و الحد من الظاهرة في الجزائر.

باعتبار أن فئة كبار السن والمسنين يمثلون أهم فئات المجتمع التي ضحت بعمرها وأفنت سنوات حياتها في البذل والعطاء من اجل رقي المجتمع فان توفير برامج الرعاية الاجتماعية يصبح مطلبا حيويا وضرورة تتحمل

مسؤوليتها الأجيال الحالية و القادمة، في الجزائر يستفيد الشخص المسن من اهتمام خاص من طرف الدولة إذ يتمثل في وزارة الحماية الاجتماعية و أيضا وزارة التضامن الوطني و هذا لإعادة وضع ميكانيزمات و أيضا لمواجهة الظروف الاجتماعية للشخص المسن ماديا و معنويا و رفاهيته ضمن المجتمع.

و من اجل هذا اتخذت عدة إجراءات للتكفل بالمسن منها :

- مجانية العلاج و مجانية الأدوية.
- إمكانية الإيواء للأشخاص بدون عائلة.
- الاستفادة من حماية اجتماعية من خلال عقود و برامج مع الحركات الجمعوية.
- لقد تم إنشاء لجنة وطنية لحماية المسنين سنة *1999* م في إطار إحياء السنة العالمية للمسنين و لقد وضعت هذه اللجنة خطة عمل وطنية لصالح المسنين و أولوياتها:
- الحماية القانونية و الصحية و الاجتماعية للمسنين و إجراءات أخرى كمجانية العلاج والتمريض و إنشاء مراكز التقاعد و مرافق أخرى لرعاية الشيخوخة.

نظام المعاشات:

المعاش هو عبارة عن مبلغ من المال يقدم شهريا المؤمن عند منها:سن التقاعد أو وفاته و ترتفع نسبته إذا كان ناشئا عن إصابة عمل في حالتي العجز و الوفاة،و حتى يكون للمسن حق في المعاش لابد من توفير شروط معينة منها :

- بلوغ السن المحددة.
- بلوغ مدة الاشتراك في التامين 15 سنة ، و هذا ما نص عليه القانون رقم 18-83 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتقاعد و الحد الأقصى للمعاش لا يمكن أن يكون أعلى من 80 % من الأجر الخاضع للاشتراكات في الضمان الاجتماعي ، أما الحد الأدنى لا يمكن أن يكون اقل من 75% من الأجر الوطني المضمون.

مراكز الشيخوخة في الجزائر:

من بين السياسات في الجزائر لحماية المسنين بناء مراكز للإيواء كحل لمشكل التشرد في الشوارع و التسول الذي أصبح يشكل ظاهرة اجتماعية خطيرة و هذه المراكز ليست فكرة مشجعة لتخلي الأبناء عن أبائهم.

أهداف المراكز :

إن الهدف الرئيسي من بناء مراكز العجزة هو التكفل بالمسنين و تقديم لهم الرعاية وتحقيق متطلباتهم ، ويتم هذا من طرف عمال المركز والمختصين ، فالمسن بقدومه لمراكز العجزة يبحث عن الراحة النفسية والأمان بعد أن فقد مكانته الاجتماعية مما يجعله يحس بأنه شخص غير مرغوب فيه.

و لقد تم إنشاء هذه المراكز بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 80-82 المؤرخ في 15 مارس 1980 يتضمن إحداث دور المسنين و المعوقين و تنظيمها و سيرها.

تاسعا:موقف الإسلام من الإساءة للمسنين

تتميز أوضاع المسنين في المجتمع الإسلامي بخصوصيات لها علاقة وطيدة بالواقع الذي يطبع حياة المجتمع ويحدد العلاقات الإنسانية العامة بين أفراده و ذلك في ضوء الشريعة الإسلامية الخالدة التي نصت في مجال الرعاية الاجتماعية لفئة الشيوخ و المسنين على ما يضمن لهم حياة الكرامة و الآمن و الاطمئنان و تنقسم هذه الرعاية إلى قسمين هما الرعاية العائلية ورعاية اجتماعية وهذه الرعاية تعتبر بحد ذاتها كفالة منبثقة عن نظام التكافل الاجتماعي في الإسلام ، و لقد جاءت عدة شروح وتفاسير لهذه المسألة في كتب ومؤلفات استمدت مادتها الأساسية من الكتاب و السنة ، و من الآيات التي جاءت بهذا الخصوص فالكفالة والرعاية تتجسد في واجبات الرعاية والنفقة و المعاملة بالحسنى لفائدة الآباء والأمهات نجد قوله تعالى في سورة العنكبوت:«و وصينا الإنسان بوالديه حسنا».

وقوله تعالى في سورة الإسراء:« **و قضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه و بالوالدين إحسانا إما يبلغن عندك الكبر احدهما أو كلاهما فلا تقل لهما أف و لا تنهرهما و قل لهما قولا كريما و اخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا**»، هذه هي الأخلاق القرآنية في حق الأبوين، ثم إن الشريعة الإسلامية اتسعت أفاقها في حق الأبوين لتبين أن هذه الرعاية و الكفالة يمتد واجبها لتشمل النفقة على الإخوة والأعمام والعمات والأخوال والخالات، و هناك الشطر الثاني و الذي يتكفل بكفالة ورعاية المسنين اجتماعيا في إطار نظام الزكاة ،وبفضل التضامن العائلي والاجتماعي لم تكن إشكالية الشيخوخة بالخطورة والأزمة التي توجد عليها في بعض المجتمعات المادية بما فيها المتقدمة صناعيا و تكنولوجيا ، وبفضل المرونة التي يتميز بها السلوك العائلي والاجتماعي في المجتمع الإسلامي حصل التخفيف من حدة مشاكل الشيخوخة حيث تعززت مكانة المسن في مجال الرعاية الاجتماعية بما تقدمه مؤسسات الأوقاف والشؤون الإسلامية من خدمات ، ذلك أن الوقف يقوم بدور مهم لفائدة الشيوخ و المسنين والعجزة إلى جانب استمرارية الرسالة المحمدية وسلامة العقيدة الإسلامية ترسيخها في القلوب ، تثبيتها في النفوس ، و دعمها للجهود الهادفة إلى رعاية المسنين إيمانا بان الرعاية الاجتماعية لعالم الشيوخ ضرورة و حتمية و واجب إنساني ، فقد اتفقت أراء على إعطاء مزيد من العناية لمن بلغوا

مرحلة السن الثالث مع السهر على راحتهم وتطبيق كل التوصيات القرارات الهادفة إلى ضمان حقوقهم مع تشجيع تكوين الجمعيات التي تعنى بالمسنين ، وتضافر الجهود على أساس التنسيق بين المنظمات التي تهتم بقضايا الشيخوخة على أن يشمل هذا التنسيق كل مجالات التعاون بين المنظمات و الجمعيات العاملة في هذا المجال والميدان ، والقطاعات المكلفة بالعمل الاجتماعي وإدماج برامج ومشاريع العمل التي تخص فئة المسنين ضمن المخططات التنموية.

خاتمة

إن العنف هو الطريقة التي يستخدمها الفرد للوصول إلى أهدافه غير المشروعة عن طريق استخدام مجموعة من الأساليب التي تختلف شدتها من فرد لأخر ، ويختلف معها درجة تأثر الفرد به و لقد اكتشفنا مما سبق أن هذه الظاهرة لم تعد تقتصر على الطفل و المرأة بل أصبحت تطال فئة كانت تحتل في زمن قريب مكانة عالية في الأسرة و فضلها المولى عز جل و اوجب رعايتها واحترامها في آياته الكريمة من القران ، إلا أن التغير الاجتماعي الذي حدث في البناء الأسري و القيم الاجتماعية التي تلقاها الفرد خلال عملية التنشئة الاجتماعية حالت دون إمكانية العمل بها حيث أصبح المسن يعاني من العديد من المشاكل داخل الأسرة من إهمال و إيذاء و تعنيف حيث غابت قيم الحب و المودة و الاحترام حلت محلها النزعة المادية و الفردية عند الأفراد التي جعلتهم يمارسون مختلف أنواع العنف ضد المسن داخل الأسرة بين عنف لفظي و معنوي سواء كان إيذاء جسدي أو نفسي أو إهمال أو إساءة و غيرها باستعمال أساليب جد قاسية لا يستطيع المسن تحملها نظرا لكبر سنه من جهة و حاجته إلى الحماية و الرعاية و التي يجد مكانها الحرمان والظلم و القهر مما يسبب للمسن حالات من العزلة الاجتماعية و الشعور بالاغتراب ، ومن النتائج المتوصل إليها في العديد من الدراسات أن العنف المعنوي هو اشد أنواع العنف على المسن و الأخطر من ذلك أن المسن عند شعوره بالعزلة و الحرمان يقوم بالانتقام من الآخرين عن طريق إلحاق الأذى بنفسه سواء جسديا أو نفسيا كعدم تناول الدواء و عدم العلاج و غيرها من أنواع الإساءة إلى الذات وعليه فيجب على الدولة بالدرجة الأولى والمجتمع بالدرجة الثانية من تكثيف الجهود من اجل وضع سياسة اجتماعية توفر للمسن الحماية والرعاية و الاستقرار الذي يجعله يعيش ما تبقى من حياته في امن و سلام مادي ومعنوي.

المراجع :

القرآن الكريم.

أحاديث من السنة النبوية الشريفة.

1-حسين عبد الحميد رشوان،**الأسرة و المجتمع ،دراسة في علم اجتماع الأسرة**،الإسكندرية ،مؤسسة شباب الجامعة، 2003.

2- سلوى الخولي ، **الأسرة والحياة العائلية**، مصر ، دار المعرفة ، ط2 ، 1997.

عبد العزيز بن علي الغريب، ناصر بن صالح العود : **الحماية الاجتماعية لكبار السن**، الرياض ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،2007.

3- فاتن شريف: **الأسرة و القرابة ، دراسات في الانتروبولوجيا الاجتماعية** ، الإسكندرية ،دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، ط1،2006.

4- محمد بسري إبراهيم دعيسة، **أوضاع المسنين في الثقافات المختلفة(دراسة انثروبولوجية مقارنة)** ، القاهرة، دار المطبوعات الجديدة،1991.

5- مصطفى محمد احمد الفقي، **رعاية المسنين بين العلوم الوضعية التطور الإسلامي**، الإسكندرية،المكتب الجامعي الحديث، 2008.

6- محمد غريب احمد السيد وآخرون: **دراسة أسرية**، مصر،دار المعرفة الجامعية، 1997

7- إحسان محمد الحسن، **تأثير الغزو الثقافي على سلوك الشباب العربي (دراسة ميدانية تحليلية)** ،الرياض،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،بدون سنة.

8-إ حسان محمد الحسن، **علم اجتماع الجريمة**، ، الأردن ،دار وائل للنشر، ط1،2008.

9-إجلال إسماعيل حلمي، **العنف الأسري**، مصر،دار قباء للطباعو النشر و التوزيع، بدون سنة.

10- تهاني محمد عثمان منيب و عزة محمد سليمان، **العنف لدى الشباب الجامعي**،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،2007.

11- جمال معتوق، **مدخل إلى علم الاجتماع الجنائي**، ، الجزائر، دار بن مرابط للنشر و الطباعة، ط1 ،2008.

12- عبد العزيز بن علي و ناصر بن صالح العود ، **الحماية الاجتماعية لكبار السن** ، الرياض ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ،2007.

13- عباس أبو شامة عبد المحمود،محمد الأمين البشرى ،**العنف الأسري في ظل العولمة**، الرياض،،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.

14 -souaber(Hassan), ouali(Amar) : les personnes âgées en Algérie réalités et persprictives, enquête algérienne sur la sante de la famille études approfondies ministre de la sante de la population et de la reforme hospitalière, Alger, 2007.

المجلات و الدوريات:

15- تقرير الجمعية الوطنية لمساعدة الأشخاص المسنين، فعاليات الندوة الأولى حول الحماية الاجتماعية ، الجزء الأول، الجزائر 30-31 ماي .

16- إقامة الجسور بين الأجيال، مجلة رسالة اليونسكو، 10 أكتوبر 1982.

17- علال البوزيدي، **مكانة الشيخوخة**،مجلة تيار الإسلام ، العدد السادس للسنة الخامسة عشر،يناير،1990.

دور الترويج الإلكتروني في ترقية أداء الخدمات السياحية

أ.لعقاقنة فضيلة

البريد الإلكتروني:**bessmalakhale@yahoo.com**

ملخص

لقد شهد العالم قفزة نوعية ومعتبرة في تطوير العلم والتقنيات الإلكترونية نتيجة عدة تغيرات متعاقبة طرأت علي وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال والتي عملت علي تسهيل عجلة التبادل الإقتصادي والثقافي وغيرها من المجالات الأخرى التي أصبحت تري فيها هذه الدعائم الإلكترونية قاعدة أساسية في تحقيق نوع من التوازن و التكافؤ علي مستوي الإنتاج والتسويق والمعرفة وبتالي فإن الأسواق والتسويق أصبحت تقوم علي أسس ومبادئ مختلفة ومنه فإن أي منظمة صناعية أو تجارية أو خدماتية وغيرها أصبحت تعتمد علي التسويق الإلكتروني أو ما يسمي بالتسويق الرقمي الذي يعتمد بالأساس علي الأنترنت وهذا نظرا لمزاياها المتعددة وهذا ماجعل القطاع السياحي بدوره يتبناه ويعتمد عليه في ترويج خدماته السياحية المختلفة فالقطاع السياحى كغيره من القطاعات أصبح يولي إهتماما كبيرا بالوسائط الإلكترونية التي باتت تعتبر بمثابة القاعدة الأساسية لنجاح خططها وبرامجها السياحية المختلفة والتي تعمل علي ترجمتها علي الصعيد المحلي و الأجنبي كيف لا وقد أصبحت هذه التكنولوجيا الحديثة هي لغة تواصل وتفاعل المجتمعات وأصبحت السوق والخدمات السياحية تفرض مواكبة هذه التطورات والإنجازات التكنولوجية .

الكلمات المفتاح : الترويج الإلكتروني ،السياحة الإلكترونية، الأنترنت ،الترويج الإلكتروني السياحي .

تمهيد:

ينطوي الترويج الإلكتروني علي مجموعة من الطرق والوسائل والتقنيات الحديثة التي تستخدم من أجل تطوير نشاط معين وجعله يرتقي إلي مستوي أفضل وهذا من دون شك ما سعت إلي تحقيقه شبكة الأنترنت ونظرا لرواج الكبير الذي عرفته جعلت رجال التسويق يعملون علي تنشيط شبكات المعلومات المتقدمة للإعتماد عليها في العمليات الترويجية وهذا ما يجل أيضا القطاع السياحي يعتمد ويقوم بالأساس علي الترويج الإلكتروني إذ أصبح يعتمد علي التسويق الإلكتروني في الترويج والإعلان عن خدماته المختلفة سواء كان هذا في السياحة المحلية أو الدولية فقد تحولت الوظائف التسويقية إلى مفهوم جديد وباتت تأخذ شكلا أكثر فعالية مع التكنولوجيا الرقمية إلا أنها لم تستبعد أو تنكر نظريات التسويق التقليدية وإنما استطاعت الاستفادة منها في تطوير أو إيجاد حلول لمشاكلها وأخرجت ظاهرة جديدة تسمى الترويج الالكتروني حيث أصبحت المؤسسات السياحية تقوم بجزء كبير من معاملاتها مع السياح عن طريق الإنترنت والشبكات العالمية الأخرى والتساؤل المطروح : كيف يساهم الترويج الإلكتروني في تطوير وترقية الخدمات السياحية ؟

وللإجابة علي الإشكال المطروح سنتناول المحاور التالية :

أولا: الترويج الإلكتروني

ثانيا:الترويج السياحي

ثالثا: الترويج الإلكتروني السياحي

رابعا: دور الترويج الإلكتروني في ترقية الخدمات السياحية في الجزائر

أولا : الترويج الإلكتروني

1. مفهوم الترويج :

يعرف الترويج " بأنه التنسيق بين جهود البائع في إقامة منافذ للمعلومات و في تسهيل بيع السلعة أو الخدمة أو في قبول فكرة معينة ". (1)

كما يمكن تعريفه علي أنه "تحريك سلوك المستهلك لشراء المنتج أو طلب الخدمة أو الحوصول علي إستجابة معينة منه ."(2)

يحدد إستراتجية التسويق الأهداف العامة للمؤسسة و الموارد المتاحة و من جهة أخرى ، إستراتيجية التسويق هي التي تحدد إستراتيجية الترويج ، و الترويج كعنصر من عناصر المزيج التسويقي بتأثر بالقرارات المتعلقة بالمنتج ، السعر ، و التوزيع .

يهدف الترويج من خلال المعلومات التي يقدمها إلى خلق الانتباه ، إثارة الاهتمام و كذلك تدعيم السلوك الشرائي ، فعن طريق الترويج تقدم المعلومات و يطلع المستهلك على كل ماهو جديد

2. **عناصر المزيج الترويجي :**

يقصد بالمزيج الترويجي مجموعة الأدوات والوسائل المكتوبة، السمعية والبصرية التي تمكن المؤسسة من الاتصال بكل شركائها وزبائنها، هذا الاتصال يتم من خلال الإعلان، البيع الشخصي، ترويج المبيعات، العلاقات العامة وثائق المؤسسة والمعارض الدولية...

- **الإعلان**

يعرف الإعلان حسب جمعية التسويق الأمريكية: "هو أي شكل من أشكال تقديم الأفكار عن السلع والخدمات أو المؤسسات بالوسائل غير الشخصية عن طريق مؤسسات معينة نظير مبالغ مالية متفق عليها"(3)

وطبقا لهذا التعريف فإن الإعلان يتميز عن غيره من عناصر المزيج الترويجي بما يلي:

- أنه جهود غير شخصية حيث يتم الاتصال بين المعلن وجمهور المستهلكين بطريق غير مباشر وباستخدام وسائل النشر المختلفة كالصحف، المجلات، الراديو والتلفزيون...

- الإعلان يدفع عنه أجراً محدداً وهذا ما يميزه عن الدعاية التي لا يدفع عنها مقابل.

- **البيع الشخصي**

غالبا ما يكون الإعلان أهم عناصر المزيج الترويجي بالنسبة للعديد من المؤسسات في الأسواق الدولية، إلا أنه في حالة قيام المؤسسة بتسويق منتجات صناعية أو منتوجات خاصة ذات جودة عالية وسعر مرتفع، فإن الأهمية النسبية للإعلان في هذه الحالة تكون أقل من العناصر الأخرى للمزيج الترويجي وبالتالي يعتبر البيع الشخصي الوسيلة الأحسن والمناسبة لمثل هذه المنتوجات.

ويعرّف البيع الشخصي بأنه "التقديم الشخصي والشفهي لمنتج أو خدمة أو فكرة بهدف دفع الزبون نحو شراء المنتج والاقتناع بها".(4)

كما تظهر أهمية البيع الشخصي من خلال قدرة رجل البيع على إقناع العملاء بالطرق التي تناسبهم وأن يوصل إليهم الرسالة الترويجية باللغة التي يفهمونها والأسلوب الذي يتلاءم مع ظروفهم الخاصة، وبذلك يتيح الاتصال الشخصي الفرصة لمندوب البيع أن يتعرف على عميله وأن يفهم ظروفه الخاصة ثم يكيف حديثه بما يلائم هذا الزبون

- **ترويج المبيعات**

ترويج المبيعات عبارة عن: مجموعة من التقنيات والوسائل الترويجية المستخدمة عند تنفيذ الخطة التسويقية للمؤسسة من أجل خلق أو تغير سلوك الشراء لدى المستهلكين في المدى القصير أو الطويل.

فترويج المبيعات ما هو إلا محاولات إغراء مباشرة تؤدي إلى عقد صفقات بيع، فهو يهدف إلى جذب مشترين جدد وإيجاد أسواق جديدة وزيادة عدد العملاء بمجموعة من الوسائل كالهدايا، تخفيض السعر على أساس الكمية، مسابقات...الخ.

- **العلاقات العامة**

يعرف معهد العلاقات العامة البريطاني العلاقات العامة بأنها: "الجهود الإدارية المرسومة والمستمرة التي تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين المؤسسة وجمهورها"(5)

فالعلاقات العامة إذا تعني إقامة علاقات طيبة بين المؤسسة وجمهورها في الأسواق الدولية على أسس من التواصل وبناء الثقة والمنفعة المتبادلة بهدف تحسين صورتها بشكل مستمر، ويشكل جمهور المؤسسة بالأسواق الدولية فئات متعددة مثل المستوردين والموزعين، الوكلاء، المستهلكين، الصحافة، أجهزة الإعلام، البنوك وأجهزة الدولة كالجمارك، الضرائب، السلطات الصحية وغيرها.

ويرتبط دور العلاقات العامة بأنشطة المؤسسة ككل وصورتها الذهنية في الأسواق المختلفة، ومما لاشك فيه أن ذلك يؤثر أيضا على فرصة نجاح الجهود التسويقية للمؤسسة، ذلك لأن الصورة الذهنية الطيبة تساهم في إقناع الموزعين المرتقبين بالتعامل في منتجات المؤسسة وتحفز المستهلكين على شرائها واستعمالها.

و تنطوي سياسة الترويج على عدد من الجوانب يمكن ذكرها باختصار كالآتي:

- تحديد و وضع الأهداف الأساسية و الفرعية ، القصيرة و الطويلة الأجل .
- تحديد ميزانية الترويج .
- اختيار الجاذبية ، الجاذبيات البيعية المناسبة للمنتج (خصومات نقدية ، التخفيض في الأسعار ، الخدمات المقدمة ، الجودة ، تطوير أو تغيير أو تحسين المنتج) .
- تحديد القطاعات السوقية المستهدفة .
- تحديد و اختيار وسائل الترويج و الملائمة .
- التنفيذ و المتابعة و التقييم المرحلي و النهائي للنتائج .

3. الترويج الإلكتروني:

-إستخدام الأنترنت في الأنشطة الترويجية :(6)

أ-الإعلان من خلال شبكة الإنترنت : تعتبر شبكة الأنترنت خير وسيلة للإتصال في الوقت الراهن لأنها مكنت إدارة التسويق من بث الرسائل اللإعلانية إلى أعداد كبيرة من الأفراد كذلك وفرت للأفراد إمكانية الحصول على المعلومات التي يبحثون عنها حول السلع و الخدمات وهيئة لهم المعلومات المطلوبة عن أنواع السلع ، خصائصها ، أسعارها و غيرها .

تحقيق أهداف الإعلان من خلال شبكة الأنترنت

-إخبار المستهلكين بنزول منتوج جديد

-تحقيق عملية الإتصال بالمستهلكين

-الإحتفاظ بالزبائن و عدم إعطاء للمنافسة لكسبهم

-حث و إقناع الزبائن على الشراء

-الصمود بوجه المنافسة

-التعريف بالمؤسسة

ب-إستخدام الأنترنت في تنمية العلاقات العامة :

وفرت شبكة الإتصال العالمية إمكانية الإتصال بأعداد كبيرة من الأفراد و أن هذه الإمكانية ساعدت إدارة التسويق علي إيجاد علاقات متينة مع الزبائن وتنمية العلاقات العامة حيث تعتبر أحد الأدوات التسويقية الفعالة و التي تستطيع من خلالها إدارة التسويق الإتصال بمجموعة واسعة من الأفراد من خلال مجموعة من البرامج المصممة لإيجاد صورة طيبة عن المؤسسة و لأنشطتها و ذلك من خلال :

- تقديم الأخبار والمعلومات الإيجابية عن المنظمة من خلال وسائل الإعلام ولقد إعتمدت الكثير من المنظمات في الوقت الحاضر علي إيصال هذه المعلومات عن طريق مجموعة الأخبار على الأنترنت أو من خلال البريد الإلكتروني

- و التزويد بالمعلومات Yahoo -ويستطيع الأفراد البحث من خلال أو باستخدام الإنترنت-التزويد بالمعلومات التي تحدد وفق البرامج المحددة .email)

ج- دعم الأنترنت لعملية تنشيط المبيعات (7)

توفر الانترنت للمسوقين قناة فعالة تمكنهم من توصيل كل ما يتعلق بتنشيط المبيعات غلى الجماهير المستهدفة و تأخذ نشاطات تنشيط المبيعات أشكال مختلفة مثل الهدايا و المسابقات و رسائل التقدير كما تقدم العديد من المؤسسات عبر الانترنت هدايا رمزية للزائرين لموقعها تشجيعا لهم لزيارتهم للموقع أو من اجل الإستفسار أو طلب معلومات .

د-دعم الأنترنت للبيع الشخصي:

يمثل البيع الشخصي عملية الإتصال الشخصي و التفاوض بين رجل البيع والزبون أو أكثر من الزبائن المرتقبين من أجل إتمام عملية التعامل إن رجال البيع عند إتصالهم بالزبائن يقومون بممارسة الأنشطة الإعلانية وتنشيط المبيعات إضافة إلى تحقيق عملية التبادل .وبما أن المنظمات تواجه مشاكل في الحصول علي رجال بيع الكفاءة تستطيع الإعتماد عليهم في مجال البيع الشخصي ، فإن البريد الإلكتروني ، وشبكة الأنترنت ساعدت إدارة التسويق علي ذلك و هذا بالبحث عن رجال بيع تتوفر فيهم المواصفات المطلوبة وذلك من خلال الدخول علي المواقع الذين يبحثون عن عمل حيث يقومون بتثبيت العنوان والمؤهلات و مجال العمل الذي يرغبون في العمل فيه و خبراتهم السابقة و الأماكن التي عملوا فيها .

4. دور الأنترنت في الترويج الإلكتروني:

للأنترنت دور كبير في الترويج الإلكتروني وتتمثل فيما يلي : (8)

-تقدم الأنترنت بديل ترويجي أقل تكلفة من التكاليف المرتبطة بالترويج االتقليدي

-تتمثل أهمية الأنترنت في الموقع و الذي يتيح جمع كل من تخطيط المنتج و تسعيره و ترويجه وتوزيعه في حزمة واحدة متكاملة ومتفاعلة ، علي عكس التشتت في التسويق التقليدي ....فالصفحات الترويجية عبر الأنترنت و المصممة بحرفية شديدة يمكن أن توفر خدمة إعلانية جيدة

-تعتبر الأنترنت هي الأكثر ملائمة للإتصالات غير شخصية مثل الإعلان و العلاقات العامة وتنشيط المبيعات

-للأنترنت دور كبير في الإعلان حيث أن الموقع الويب يعطي فرصة لتوفير معلومات أكثر عن خصائص المنتج و فوائد أكثر مما تفعله الوسائل الإعلانية الأخرى .

5. خصائص الترويج الإلكتروني الناجح عبر الأنترنت: (9)

- تحديد المعلومات التي يحتاجها العميل
- تقديم سلعة جديدة مطلوبة من قبل المستهلك
- التركيز علي كل ما يلائم المستهلك و رغابته و راحته
- إستغلال التكنولوجيا لإضافة خدمات وإمكانيات جديدة
- الحصول معلومات بالقدر الكافي
- الجاذبية والتحديث الدائم لموقع المؤسسة علي اللأنترنت

ثانيا : الترويج السياحي

1-مفهوم السياحة :

يمكن أن نعرفها علي أنها "هو عملية إنتقال الإنسان من مكان لآخر لفترة زمنية بطريقة مشروعة تحقق المتعة النفسية."(10)

-وهي" حركة و إنتقال فرد أو مجموعة من الأفراد لقضاء وقت الفراغ في مكان ليس بمكان الإقامة المعتاد إلى مكان آخر بغرض الترويح و الترفيه عن النفس أو لتحقيق مصالح أو أهداف معينة ."(11)

- تعريف المنظمة العالمية للسياحة عرفت السياحة على أنها "هي جزء فرعي من السفر ، و تشمل بالدرجة الأولى على أنشطة الأفراد الذين يسافرون و يقيمون في أماكن تقع خارج بيئتهم المعتادة بقصد الراحة و الإستجمام و العمل و الأغراض الأخرى."(12)

ومنه يمكن أن نعتبر أن السياحة عبارة عن إنتقال الإنسان من مكان إلى مكان و من زمان إلى زمان أو الإنتقال في البلد لمدة يجب أن لا تقل عن 24 ساعة بحيث يجب أن تكون من أجل الإقامة الدائمة و أغراضها قد تكون من أجل الدين أو الثقافة أو الرياضة أو العمل.

ويعتبر السائح "كل شخص يقوم بتنقل خارج إقامته المعتادة و هذا لمدة لا تقل عن 24 ساعة و لا تزيد عن 4 أشهر بدافع من الدوافع التالية : قضاء عطلة ، القيام بمهمة معينة ، إجتماع أو مشاركة في تظاهرة [13]

- كما يعرف على أنه "هو الشخص الذي يسافر خارج محل إقامته الأصل أو الإعتيادي و لإى سبب غير الكسب المادي أو الدراسة سواء كان داخل بلده (السائح الوطني) أو في داخل بلد غير بلده (السائح الأجنبي) (14).

ومنه فهوالشخص الذي يسافر لتحقيق رغباته المعنوية و المادية حيث أن أسباب السفر و الزيادة تكون من أجل الترفيه و الراحة و قضاء العطل.

2-مفهوم الترويج السياحي :

يعرف بأنه "نشاط إداري وفني تقوم به المنشآت السياحية داخل الدولة وخارجها في سبيل تحديد الأسواق السياحية المرتقبة والتعرف عليها والتأثير فيها، بهدف تنمية وزيادة الحركة السياحية القادمة منها وتحقيق التوافق بين المنتج السياحي ودوافع السائحين"(15)

ومنه فهو كافة الجهود والأنشطة المنظمة التي يتم تأديتها بتناغم مدروس من مقدمي الخدمة السياحية كافة بعناصرها أو أجزائها المختلفة التي تهدف إلى إشباع أذواق المتلقين أو الراغبين في السياحة بشتى صورها .

3- العناصر التي يتضمنها الترويج السياحي (16)

-تحديد المجموعات السياحية المتوقع الاتصال بهم عن طريق المكاتب السياحية المتواجدة في المناطق المنوي التسويق إليها، وتقدير مختلف الطلب لدى أفراد هذه المجموعات.

-خلق تصور مفصل وواضح لدى هذه المجموعات عن المنطقة المطلوب تسويقها.

-تحديد مكاتب السياحة والسفر بشكل محلي أو إقليمي أو عالمي والتنسيق مع تلك المكاتب بهدف استقبال تلك المجموعات السياحية.

-تحديد المنشآت السياحية القادرة على استقطاب تلك المجموعات وذلك من خلال التعاون والتنسيق مع المكاتب السياحية.

-عمل كافة الأنشطة المؤدية إلى إشباع حاجات هذه المجموعات ورغباتها مثل سهولة الانتقال وذلك من خلال التنويع في وسائل المواصلات والتسهيل في منح تأشيرة السفر وتوفير أماكن الإقامة....الخ.

-توفير البنية المناسبة من شبكات المواصلات والاتصالات.

ثالثا : الترويج الإلكتروني السياحي

1-الأدوات المستخدمة في الترويج السياحي الإلكتروني (17)

أ-إنشاء موقع ويب خاص لعرض الخدمات السياحية والفندقية و إبراز مواصفاتهاو أسعارها و نظم توزيعها و أساليب و قنوات الدفع الإلكتروني و التقليدي كما يتضمن الموقع كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالمناطق السياحية المتواجدة من أجل الترويج لها و دفع السائح إلي زيارتها

ب-إستخدام تكنولوجيا المجتمعات الإفتراضية السياحية و التي تسمح لأعضائها بإجراء نقاشات حول موضوعات محددة ، لفترات زمنية طويلة

ج-الأشرطة الإعلانية وتتضمن معلومات مختصرة حول المؤسسة السياحية و موقعها الإلكتروني و قد تكون هذه الأشرطة ثابتة أو متحركة ، وتتضمن أشكالاو صورا مصممة في شكل رسالة موجهة للزائر .

د-البريد الإلكتروني : يعتبر محور التسويق المباشر ، فهو يعد وسيلة إتصال سريعة جدا إذ تصل الرسالة إلى أي مكان في العالم خلال ثوان ، كما يتيح للمرسل إرسال رسالة واحدة بما تتضمنه من صور و رسومات إلي أكثر من شخص في أن واحد .

2-أهمية الترويج السياحي الإلكتروني :(18)

*تسيير تقديم المعلومات التي تعتمد عليها السياحة من خلال تأمين المعلومات على مدار الساعة في إيطار تعدد أماكن البحث عن المعلومات ، حيث تتسم الخدمات السياحية كونها منتجات تتباين فيها المعلومات بشكل كبير فلا يمكن قياس جودتها إلى بتجربة

*تحقيق رغبات السائح و تلبية إحتياجاته و ذالك بإمكانية قياس السائح بإجراء العديد من المقارنات بين المواقع الإلكترونية السياحية المختلفة و إختيار الأنسب منها

*تخفيض تكاليف الخمات السياحية المقدمة ومن ثم تمتع المنتج السياحي بميزة مقارنة نتيجة لإنخفاض الأسعار فمن شأن إستخدام السياحة الإلكترونية التقليل من تكاليف الترويج السياحي

*سهولة تطوير المنتج السياحي و ظهور الأنشطة السياحية الجديدة مع شرائح السائحين المختلفة و ذالك من خلال قياس الرأي التي يمكن من خلالها معرفة التوجهات السياحية الجديدة و الخدمات الأساسية و المكملة التي يحتاجها السائحون

*زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات السياحية بما يسهم في زيادة مبيعاتها و إيراداتها و أرباحها ، وهو ما يعكس في النهاية على زيادة القيمة المضافة للقطاع السياحي في الناتج المحلي الإجمالي .

رابعا : دور الترويج الإلكتروني في ترقية الخدمات السياحية في الجزائر

1- الخطوات الأولى للسياحة الإلكترونية في الجزائر(19)

تجدر الإشارة إلى عرض وضعية مواقع الواب السياحية بالجزائر ، فهناك عدد من المواقع بعضها يعود إلى القطاع العام و بعضها الاخر يعود للقطاع الخاص ، من بينها البوابة الرائدة المسماة " الجزائر سياحة" ،

"www.algeriantourism.com" و تعمل هذه البوابة على تأمين الإتصال و الحجز مع مختلف وكالات السفر و الخطوط الجوية و الفنادق السياحية وصولا إلى ما يتناسب مع ميزانية أي سائح و التي يضمن الموقع من خلاله عملية الحجز ، و يعرض موقع " الجزائر سياحة" كافة المعلومات المتعلقة بالرحلات السياحية التي تنظم تباعا إلى الأماكن السياحية بالجزائر خصوصا منها الصحراوية.

أيضا يعرض الديوان الوطني للسياحة التابع لوزارة تهيئة الإقليم و البيئة و السياحة ، معلومات سياحية "www.ont-dz.org" حول الأماكن السياحية المصنفة من طرف اليونسكو و غيرها و يحتوي على عناوين لوكالات سياحية وطنية ، و إلى غيرها من المؤسسات السياحية بالبلاد من فنادق و مطاعم ، مخيمات،متاحف، إلا أن هذا الموقع يخلو من التفاعلية و الديناميكية المطلوبة في مثل هذه المواقع ، و يفتقر إلى الربط بمختلف الفاعلين في قطاع السياحة ، خصوصا الفنادق، ووكالات السفر ، و يجد المتصفح لموقع الديوان الوطني الجزائري للسياحة "www.onat-dz. com." أنه لا يختلف كثيرا عن سابقه.

2- أهمية الترويج الإلكتروني في رفع الخدمات السياحية وتطويرها:

شهدت فترة السبعينات نمو الصناعة الخدمية بشكل ملفت للنظر وهذا من خلال انتشار تداولها وكثرة الطلب للاستفادة منها، و على هذا فإن الخدمات و ليست المنتجات هي سمة العصر الحالي، و قد عرفت الخدمات السياحية توسعا كبيرا خاصة في الدول المتطورة و أصبحت كقطاع جوهري في إقتصادياتها و المحرك الأساسي و الفعال في الاقتصاد العالمي. وبالرغم من الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية لترقية القطاع السياحي والعمل علي ترويج الخدمات السياحية بأفضل التقنيات والوسائل التكنولوجية وهذا نظرا للمنافسة الشديدة التي بات يشهدها هذا القطاع علي شتي الأصعدة والمجالات حيث أصبحت المؤسسات السياحية تتفاعل مع زبائنها من خلال المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني وغيرها من التقنيات التكنولوجية التي ساهمت في تفاعلها و إندماجها مع زبائنها ومعرفة تطلباتهم وإنشغلاتهم المختلفة والعمل علي تلبيتها ولا كن للأسف الشديد فالواقع يثبت لنا أن الخدمات السياحية الجزائرية لم تصل بعد إلي المستوى المطلوب والمرغوب يمكنها من التموقع في السوق السياحية العربية و العالمية، ولكن ينبغي الإشارة أن الجزائر تمتلك طاقات بشرية وطبيعية مذهلة ولو تم تسليط الضوء عليها وتنمية الثقافة السياحية في مجتمعها والعمل على الإستعانة بتكنولوجيا كدعامة ضرورية لترويج الخدمات السياحية لأصبحت من أكثر الدول رواجا وتطورا وتميزا في هذا القطاع المهم من جميع النواحي خاصة من الجانب الحضاري و الإقتصادي .

الخاتمة:

إن الترويج الالكتروني أصبح كنموذج أساسي ومهم في القطاع السياحي فقد غيرت الانترنت وجه عالم التجارة و الأعمال إلى الأبد ويجب على المؤسسة و الشركة السياحية أن تعي هذه الاتجاهات حيث يسمح الترويج الإلكتروني للمؤسسات أن تمارس أعمالها بطريقة لم تكن متاحة من قبل وقد بدأت الشركات السياحية الكبرى و الصغرى في جميع أنحاء العالم بتأسيس مواقع تسويقية إلكترونية ، وهذا ما يجب علي السياحة الجزائرية أن تقوم به كي ترتقي إلي مستوي قطاع خدمات متميز يملك مؤهلات تمكنه من التموقع في السوق السياحية العربية والعالمية فالخدمة السياحة اليوم أصبحت تتطلب نوعية وجودة من أجل الإقبال عليها وهذا بطبيعة الحال لا يتجسد إلا من خلال الوسائط الإلكترونية وتكنولوجية التي تساهم وبفاعلية في ترجتمها في الواقع وجعلها أكثر تداولا وإنتشارا ومنه السماح للقطاع السياحي بتنفيذ وقولبة خططه وبرامجه ضمن هذا النسق التكنولوجي فهي بمثابة نافذة لتواصل مع شتى المجتمعات والتفاعل معها ومنه لابد على المؤسسات الجزائرية بستخدامها وتكريسها في تنفيذ خططها وبرامجها والترويج لها بأكثر ديناميكية وهذا ماتسعى الجزائر من خلال مؤسساتها السياحية الوصول إليه وبلوغه .

النتائج المتوصل إليها:

-إرساء ثقافة سياحية الإلكترونية لدى الموظف بالدرجة الأولى ثم على المجتمع بالدرجة الثانية وتشجيع السياحة الداخلية والخارجية والتواصل بينهم عن طريق الوسائط الإلكترونية .

-ضرورة تطوير السياحة الإلكترونية و تعميق الوعي بأهميتها و عوائدها.

-العمل على جودة صناعة السياحة الإلكترونية بتوفير يد عاملة مدربة مؤهلة لأداء الخدمة بإستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وفقا لمقاييس الإحترافية في مجال الفندقة و الإرشاد السياحي

- إرساء قواعد تكوينية في الشبكة العنكبوتية تدخل التسويق الالكتروني ضمن الدراسة التكوينية على كل المستويات في القطاع السياحي.

-ضرورة تكريس جسور للتواصل و التفاعل مع الفئات المختلفة في المجتمع (السياح).

- تطوير أساليب الترويج الالكتروني لدى مختلف المؤسسات السياحية وكذا اعتماد نظام الشبكات الالكترونية في القطاع السياحي .

-العمل على الإستخدام الأمثل لترويج السياحي لدفع عجلة التنمية الإقتصادية وفرض البقاء و الوجود في السوق السياحية

- الترويج السياحي الإلكتروني لابد من متابعته ومعرفة نقاط قوته وضعفه والعمل علي تطويرها وتكريسها لخدم المنتج السياحي وترويجه بأحسن الطرق الإلكترونية المتواجدة فالوسيلة لها دورها أيضا فى جذب إنتباه السائح لها.

الإقتراحات والتوصيات:

– تشجيع التعاون في القطاع السياحي بين القطاع العام والخاص وزيادة التحفيزات والإعفاءات الضريبية وحثهم علي إرساء الثقافة الإلكترونية بين موظفي هذا القطاع.

-خلق تخصصات في مجال السياحة والفندقة على مستوى الجامعات تكون في المستوي العالمي .

-يجب على الدولة الإهتمام بالبنى التحتية والهياكل القاعدية للقطاع السياحي الإلكتروني .

-إنشاء مراكز تكوين متخصصة في الميدان السياحية الإلكترونية .

-إشهار أوسع لوجهة الجزائر في وسائل الإعلام والإتصال والوسائط التكنولوجية المختلفة .

في ضوء النتائج السابقة فإننا ندرج جملة من الإتجاهات المستقبلية العملية للإنتقال و الإرتقاء بواقع السياحة في الجزائر من السياحة التقليدية إلى السياحة الإلكترونية يمكن أن **نورد الاتجاهات المستقبلية فيما يلي:**

1- ضرورة قيام المؤسسات الجزائرية السياحية باستمرار بالتعرف على كل ما هو جديد ومطروح من تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومحاولة استثماره من قبل أفراد ذو خبرة ودراية في هذا المجال .

2- لإعتماد على أساليب التسويق الالكتروني في المؤسسات السياحية الجزائرية كفيل بإيصال منتجاتها إلى أقصى بقعة من العالم بأقل التكاليف و بأيسر الجهود.

3- يجب إعادة النظر في مواصفات الموارد البشرية العاملة بالجهاز السياحي والاستعانة بالخبراء الملمين بالتكنولوجيا.

4- الإستغلال الأمثل للإمكانيات السياحية التي تتوفر عليها الجزائر و ذلك من خلال الإستفادة من التجارب السابقة للدول المتقدمة في مجال السياحة الإلكترونية.

آفاق الدراسة :

إن دراستنا لموضوع **دور الترويج الإلكتروني في ترقية أداء الخدمات السياحية** دفعنا إلي طرح العديد من التساؤلات نذكر منها :

1-ماهي البرامج والإستراتيجيات التي تتبعها المؤسسة الجزائرية لتطوير وترسيخ الترويج السياحي الإلكتروني ؟

2-ماهي العوائق التي تحول دون تحقيق جودة وفعالية المنتج السياحي الجزائري ؟

3- ماهو العائق الذي يعرقل أن تكون الجزائر من الدول الرائجة في السياحة الإلكترونية ؟ومتى تصبح الجزائر من الدول الأكثر رواجا وتطورا في القطاع السياحي بصفة عامة وفي القطاع السياحي الإلكتروني بصفة خاصة ؟

قائمة المراجع

(1) : بشير عباس العلاق ، الترويج و الإعلان : "أسس و نظريات ، تطبيقات : مدخل متكامل " ، دار اليازوري العلمية ،8 عمان ، الأردن ، 1998 ، ص 12 .

(2) عصام الدين أمين أبو علفة ،إتجاهت تسويقية معاصرة التسويق الدولي،مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع،القاهرة، الطبعة الأولي ،2003، ص 37.

(3) -الحديدي منى : الإعلان – ط1- الدار المصرية اللبنانية – مصر 1999- ص 23.

(4) محمود جاسم الصميدعي ، مداخل التسويق المتقدم، دار الهدى للنشر ، عمان الأردن ص 263.

(5) جميل أحمد خضر : العلاقات العامة – دار الميسرة للنشر والتوزيع– عمان ،الأردن 1998- ص 23.

(6)محمود جاسم الصميدعي،ردينة عثمان يوسف،تكنولوجيا التسويق،عمان ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، 2004،ص189-196.

(7) بشير العلاق ،التسويق الإلكتروني ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ،ص165.

(8) عبد الله فرغلى على موسى ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي و الإلكتروني،إتراك للنشر و الوزيع،الطبعة الأولي ، 2008،ص199-201

(9) نفس المرجع ، ص 202-203.

(10)– ماهر عبد العزيز توفيق ،صناعة السياحة، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 1997 .ص21.

(11) نفس المرجع ، ص09.

(12) دليلة مسدوي ،"دور المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ترقية و نمو القطاع السياحي" –دراسة حالة ولاية بومرداس،مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، فرع تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، جامعة إمحمد بوقرة بومرداس ، 2009، ص 27.

13- Tinard Yres ,le tourisme :économie et management ,édition: science international ,1994 , p :1.

(14)سعاد قاسم ، "أسباب إرتكاب الإنحرافات في المناطق السياحية "– دراسة ميدانية بولايتي الجزائر العاصمة و تيبازة، مذكرة ماجستير ، جامعة سعد دحلب البليدة ، كلية الآداب و العلوم الاجتماعية ، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا ، تخصص جريمة و إنحراف، 2009-2010، ص 46.

(15)أحمد الجلاد،السياحة بين النظرية والتطبيق، عالم الكتاب، القاهرة ، 2007 ، ص82.

(16)بزة صالح ، "تنمية السوق السياحية بالجزائر" – دراسة حالة ولاية المسيلة-، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، فرع إستراتيجية السوق، جامعة محمد بوضياف، دون ذكر السنة.، صص: 28-29.

(17)-العايب أحسن ،" دور الترويج في تسويق الخدمات الفندقية "–دراسة حالة فندق السيبوس الدولي عنابة ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ،شعبة مانجمت ، تخصص تسويق ، مدرسة الدكتوراه "إقتصاد –مانجمنت-"، جامعة 20أوت 1955 –سكيكدة -، 2008-2009،ص138-139.

(18)-محمد عبد حسين الطائي ،التجارة الإلكترونية ،دار الثقافة للنشر و التوزيع ،عمان ، الطبعة الأولى ،2010،ص382-383

(19)-تحانوت خيرة ، حاوشين إبتسام ، "واقع السياحة الإلكترونية في الدول العربية"، المؤتمر العلمي الدولي حول : السياحة رهان التنمية المستديمة –دراسة تجارب بعض الدول ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ، جامعة البليدة ، الجزائر ، يومي 24-25 أفريل 2012، ص16.

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الخدمات السياحية للمكلف بالعلاقات العامة

أ:بركان أسماء

العنوان الالكتروني:asmaberkane@yahoo.com

ملخص

لقد شهد العالم خلال النّصف الثّاني من القرن الماضي تطوّرات مذهلة ومتسارعة في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتّصالات، والتي أصبحت أحد أكبر مشاغل العالم في عصرنا هذا، وهي وسيلة جدّ مهمّة تعتمد عليها أغلب المؤسّسات اليوم ومن بين هذه المؤسسات نجد المؤسسة السياحية وهذا راجع للتّطوّر الحاصل في مختلف تقنيّات الاتّصال، والتي بدورها تعمل على تحسين وتطوير أداء خدمات المكلف بالعلاقات العامة خاصّة حيث تعتبر الخدمات السياحية من بين أهم فروع الخدمات وأكثرها ديناميكية عبر العالم. فالسياحة حاليا هي صناعة تجارية وقطاع إقتصادي واعد ومتفاوت الأهمية من بلد لآخر و هذا تبعا لحجم الموارد السياحية التي تتوفر عليها والإمكانات المادية، المالية، البشرية و التكنولوجية المصخرة لتأهيلها في المستقبل وجعلها مقصدا سياحيا، ولعل الاتجاه نحو تحسين جودة الخدمات السياحية يمثل الشغل الشاغل للمكلف بالعلاقات العامة بغية النهوض بالاقتصاد المحلي و هذا إن دل على شيء إنما يدل على تفطن القائم بالعلاقات العامة و إدراكه لأهمية هذا القطاع. من خلال إستخدامه لأهم المستحدثات و الوسائط الإلكترونية.

تمهيد

سنتطرق في هذه المداخلة إلى عناصر جوهرية في ميدان العلاقات العامة السياحية، وهي تلك المتمثلة في معرفة أهم مقومات التي تطور أداء خدمات المكلف بالعلاقات العامة في مؤسسة السياحية من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والكيفيات الواجب إتباعها قصد تكوينهم وتدريبهم ، من حيث التأكيد على ضرورة اختيار المكلف بالعلاقات العامة المناسب في المكان المناسب ، من حيث الصفات والمؤهلات ، بحيث يسمح له بدراسة ومعرفة وإدراك مع أي نوع من الجمهور يتعامل ، و ماهي الوسائل و الوسائط الإلكترونية التي يجب التعامل معها حيث شهد العصر الحديث تقدما ملحوظا في الوسائل المستخدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال سواء من حيث الوقت أو من حيث مدى فعاليتها أم قلة تكاليفها وسهولة استخدامها ورجل العلاقات العامة هو المسير الذي يجمع في يده كل الوسائل وعليه، أن يختار أقواها أثرا بالنسبة للجمهور وعليه أيضا أن يعرف كيف يختار الوسائل المناسبة في الوقت المناسب أيضا، وبذلك يتمكن من أداء رسالته و ذلك من خلال تطوير أداء خدماته حيث يوفر الوقت والجهد والمال وتتنوع هذه الوسائل على مستوى المؤسسة السياحية فإنها تصنف وفقا لطبيعة الجمهور المستهدف و كما يشهد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى العالم نموا ملحوظا واهتماما متزايدا خلال السنوات القليلة الماضية، فكان له الأثر في جميع نواحي الحياة، لاسيما الجانب الاقتصادي وبالخصوص القطاع السياحي، مما ساهم في تطوير الخدمات السياحية وخصوصا الخدمات السياحية الإلكترونية المقدمة من طرف المكلف بالعلاقات العامة

(1) **الإشكال المطروح : كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير أداء الخدمات سياحية للمكلف بالعلاقات العامة في المؤسسة السياحية؟**

و للإجابة على هذه الإشكالية نتناول المحاور التالية:

أولا: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

ثانيا:دور المكلف بالعلاقات العامة في تطوير أداء الخدمات السياحية

ثالثا:أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء الخدمات السياحية للمكلف بالعلاقات العامة

أولا: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تقنية القرن العشرين وما بعده، حيث يمكن تعلم أو ممارسة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال دون إمتلاك الكثير من المعدات باهظة الثمن وهكذا فإنه من الممكن للناس في العديد من الدول النامية للحصول على وظائف تتعلق بتكنولوجيا المعلومات، وهي أنظمة بالغة الدقة من مجموعة أدوات تستخدم لتخزين وتحليل و معالجة وبث ونقل المعلومات بجميع أشكالها، المعلومات التي هي من صنع الإنسان وفق معايير تطبيقها برامج الحواسيب والتكنولوجيا الأخرى للحصول على معلومات.

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

- تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنه:" كافة الأنشطة التكنولوجية والاقتصادية والأكاديمية والتنظيمية التي تتعلق بالتكنولوجيات الخاصة بتمكين الأفراد والمنظمات من معالجة المعلومات ونقلها في أي وقت ومكان على نحو أسرع وأكثر فعالية"(2)

- و تعرف كذلك تكنولوجيا المعلومات والإتصال " مجموعة من الأفراد والبيانات و الإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أ جل الوصول إلى أهداف المنظمة "(3)

2- الملامح المميزة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

شهد العالم خلال النصف الثاني من القرن العشرين ثورة كبيرة وتطورات متلاحقة وسريعة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن ملامحها ومظاهرها ما يلي:

- النمو السريع في التجارة الالكترونية حيث تعتبر هذه الأخيرة من أهم التطبيقات العملية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال .

- حدوث تطور كبير في تقديم الخدمات السياحية إلكترونيا باستخدام أحدث و سائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و هو ما يعرف بالخدمات السياحية الالكترونية، حيث ساهمت التكنولوجيا بشكل كبير في خفض تكاليف التشغيل في المؤسسة السياحية مما زاد من سرعة الأداء ومن الدقة في انجاز العمل للمكلف بالعلاقات العامة، وظهر ما يسمى بالسياحة الإلكترونية.

- حدوث معدلات غير مسبوقة في تطور التكنولوجيا ذاتها ، حيث شهد العالم استخداما واسع النطاق للعديد من الأجهزة الجديدة التي لم تكن معروفة من قبل 10 أو 15 عاما، مثل الانتشار الكبير للحواسيب، تجهيزات الانترنيت، الهواتف المحمولة والكاميرات ....الخ.

- ظهور نماذج أعمال جديدة في قطاع الاتصال و تحديدا في مجال الانترنيت مع مطلع التسعينات لم تكن معروفة.

- كما يتسم مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتمحور الشديد حول إنتاج المعرفة وتوفيرها ومعالجتها(4).

3- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

- **التفاعلية** :أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا تمكن أن يكون في نفس الوقت مرسل ومستقبل، فالمعنيين بعملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار والمهام وهو ما يتمخض عنه نوع من التفاعل بين المؤسسات و الأشخاص.

- **التزامنية:** وتعني بذلك استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين في الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه ففي البريد الالكتروني مثلا نجد أن الرسالة ترسل مباشرة من المرسل إلى المستقبل ودون تواجد هذا الأخير أثناء العملية.

- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية(ICT) مثال فالانترنت تتمتع باستمرارية عملها على الدوام فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنيت على مستوى العالم بأسره.

- **قابلية التواصل**: ونعني بذلك إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة
- **قابلية التحرك**: وهي إمكانية نقل المعلومة من وسط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- **الشيوع والانتشار**: هو قابلية هذه الشركة للتوسع أكثر فأكثر لتشمل مساحات غير محدودة من العالم.
- **العالمية والكونية**: هو المحيط الذي تعيش فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف محيط عملها(5)

4- وظائف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال: تدر (ICT) فوائد كثيرة على مستوى كافة النشاطات الاقتصادية لاسيما المتعلقة بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة نذكر منها ما يلي(6):

- اتاحة المعلومات الدقيقة للمؤسسات بما يسمح باتخاذ القرارات الصائبة.
- جعل الاتصال أكثر سرعة و كفاءة و اقل كلفة بين المؤسسات و محيطها.
- توفير سبل فعالة لتسيير الموارد البشرية المتوفرة لدى المؤسسات.
- الاقتصاد في الوقت و الجهد و الموارد.
- زيادة الثروة المعرفية و اعطاء فكرة واضحة حول مستجدات الوضع الخارجي.
- إقامة علاقات جديدة مع شركاء المؤسسة و بناء اتصالات مستمرة.

ثانيا: دور المكلف بالعلاقات العامة في تطوير أداء الخدمات السياحية

تعتبر الخدمة السياحية المتطورة و المتنوعة التي يتيحها المكلف بالعلاقات العامة من بين أهم وسائل التي جعلت من الممكن تطوير المؤسسة السياحية الحديثة ، مما جعل المكلف بالعلاقات العامة يعمل على تطوير و تحسين الخدمات المقدمة للعملاء .

1- أهمية المكلف بالعلاقات العامة في المؤسسة السياحية:هو المتخصص الذي عينته المنشاة و تعتمد عليه في إعداد و تنفيذ برامج و خطط العلاقات العامة و متابعة نتائجها و اقتراح ما يتعلق بالعلاقات العامة على الإدارة العليا ..

الشروط الواجب توفرها في المكلف العلاقات العامة بالمؤسسة السياحية:هناك شروط أساسية لابد من توفرها في المشتغل بمهنة العلاقات العامة في المؤسسة السياحية وهي:

- **مؤهلات موظف العلاقات العامة في المؤسسة السياحية** :تسعى جمعيات واتحادات العلاقات العامة في مختلف أنحاء العالم وباستمرار لرفع مستويات العلاقات العامة والوصول بها إلى أعلى مراتب المهنية والتخصص، وهذا من خلال وضع ضوابط ودساتير لسلوك العاملين فيها، وتحديد مؤهلاتهم ومتطلباتهم المهنية والأخلاقية، وأحد تلك الدساتير ذلك الذي وضعته جمعية العلاقات العامة الأمريكية عام 1970 والذي أصبح المنطلق

الأساسي الذي أخذت به إتحادات أخرى مثل: الإتحاد الأوروبي للعلاقات العامة ، المعهد البريطاني للعلاقات العامة...وأكثر الجوانب التي يتم التأكيد عليها خلال **وضع الأسس المهنية للعلاقات العامة هي:**

أ) جعل المصلحة العامة في أولويات العمل والتنظيم قبل المصالح الذاتية، وذلك لتمييز العلاقات العامة عن الدعاية والإعلان، والتمسك بأخلاقيات المهنة.

ب) وضع امتحان كفاءة لاختبار مؤهلات المتقدم إلى وظيفة العلاقات العامة ومن متطلبات امتحان التأهيل امتلاك معرفة نظرية واسعة في مجالات العلاقات العامة، والإلمام بكتابة النصوص الإعلامية والدعائية وهناك جانبان أساسيين يتطلبهما المشتغل في العلاقات العامة وهما القابليات والصفات الشخصية والتأهيل العلمي (7):

- **الصفات الشخصية:** وهي المواهب أو الصفات الطبيعية التي تولد مع الفرد وتصقلها التجارب، وهذه الشروط تتعلق أساسا بشخصية الفرد المرشح لشغل وظيفة في مجال العلاقات العامة والتي يجب أن تشمل على:

✓ **حسن المظهر والقوام، الأناقة ورقة الحديث:** لعل حسن المظهر من الأشياء الهامة في عمل أخصائي العلاقات العامة لأن من المعروف أن الانطباع الأول في المقابلة الشخصية أو الإتصال المباشر بالناس له تأثير على نجاح المقابلة أو فشلها، فالشخصية القوية هنا توحي بالاحترام والجاذبية والتأثير القوى على الآخرين.

✓ **اللباقة في التخاطب:** القدرة على التحدث مع الآخرين والتأثير فيهم، واستخدام الألفاظ الجيدة، كذلك القدرة على الاستماع إلى الآخرين والاهتمام بأحاديثهم "حسن الإنصات"(8).

✓ **الموضوعية:** وهي القدرة على الحكم على الأمور بنزاهة وتجرد وحيادية بلا تحيز أو تميز.

✓ **حب الاستطلاع:** إن حاجة موظف العلاقات العامة الدائمة إلى المعلومات تتطلب منه السعي الدائم وبرغبة قوية لاستطلاع الأخبار والمعلومات المتعلقة بعمله من أجل كشف الحقائق وتفسيرها.

✓ **الخيال الخصب:** العلاقات العامة نشاط دائم وإبداع وقدرة على التخيل ومن الصفات المطلوبة لرجل العلاقات العامة أن يكون ذا مخيلة واسعة خصبة تجعل بمقدوره تخيل وتصور قراراته على الآخرين قبل اتخاذها.

✓ **الشجاعة:** يواجه رجال العلاقات العامة أمورا حرجة في علاقة مؤسسته بالجمهور ويحتاج إلى اتخاذ قرارات حاسمة وحازمة وسريعة أحيانا لذا يحتاج إلى شجاعة وسرعة بديهة يتطلبها عمله.

✓ **الاستمرارية في الحضور:** أي المواظبة وهي تتصدر قائمة الصفات الشخصية لما تمثله وتعكس عن المؤسسة التي يعمل بها(9).

✓ **الاتزان:** يتضمن الإتصال بالأفراد وخلق انطباع طيب عند الجماهير المؤسسة كما يساعد الاتزان على مواجهة المشكلات والأزمات في هدوء واتخاذ السياسات الحكمية التي تؤدى إلى التغلب عليها(10).

✓ **الحس الفني:** لا بد أن يتحلى كل من يعمل في نشاط إعلامي بالذوق المرهف والحس الفني، حتى يستطيع التأثير في المحيط الذى يعمل خلاله وهذه الصفة من الملكات الطبيعية يمكن تنميتها أيضا بالدراسة والمثابرة والثقافة العامة.

✓ **قدرة المثابرة والاحتمال**:لما كانت غالبية أهداف العلاقات العامة بعيدة المدى وتتطلب الصبر كان على العامل فيها أن يتحلى بالجد والصبر والمثابرة(11).

- **التأهيل العلمي**: إن رجل العلاقات العامة هو رجل إدارة وإعلام في آن واحد ويمتد عمله باتجاهين ويساهم في تحقيق أهداف مؤسسته ولا بد أن يشمل إعداده الدراسي المواضيع التي تساعده في أداء وظيفته الإدارية والإعلامية ومن المهم أن يكون ملما بالحقول التالية:

✓ **اللغة**: أن يكون متمكنا من لغة أجنبية شائعة الاستعمال إضافة إلى لغة الأم بإعتبار أن طبيعة عمل أي منشأة تستدعي توفر هذه الميزة في أخصائي العلاقات العامة بحكم تعاملها مع الأجانب.

✓ **الكتابة والخبرة الصحفية**: لابد لرجل العلاقات العامة أن يكون ملما بفن الكتابة، والصحافة لأنها أقرب الخبرات لرجل العلاقات كإعلامي يحتاج إلى صياغة الأخبار والإعلان ونشر المواضيع.

✓ **الإدارة والاقتصاد**: لا بد لمنتسبي العلاقات العامة من الإلمام بأولويات الإقتصاد والإدارة لمعرفة ما يجرى في إدارته ومؤسسته إداريا وماليا، والمؤثرات الإقتصادية السائدة في الداخل والخارج.

✓ **علم النفس**: يحتاج موظف العلاقات العامة إلى مقدار من الإلمام بعلم النفس لمعرفة دوافع النفس البشرية ليستطيع التأثير في الأفكار وفي شخصيات الجماهير التي يقابلها.

✓ **علم الاجتماع**: يعيش الفرد ضمن جماعات متعددة ذات تأثير على سلوكه ونمط تفكيره ولا بد لأخصائي العلاقات العامة في أي منشأة أن يتفهم طبيعتها وأساليب اتصالها وقوة ارتباطاتها.

✓ **الإحصاء وأصول البحث العلمي**: يعتمد نجاح العلاقات العامة والمؤسسة على الإلمام بأسلوب البحث العلمي والإحصاء وجمع المعلومات والمعالجة بالحاسوب وتقنياته وصولا إلى تحليل الظواهر وإدخال المعطيات وتبويب النتائج ومعرفة اتجاهات الرأي العام ...الخ(12).

7 – أن يكون على دراية كبيرة بالمعلومات المتخصصة في اتصال من حيث الأدوات الفنية ومن حيث الأساليب المناسبة في الاستخدام.

برامج المكلف بالعلاقات العامة في المؤسسة السياحية.

تكتسي البرامج في مجال العلاقات العامة أهمية كبيرة خاصة في المجال السياحي بحيث يقع على عاتق المكلف بالعلاقات العامة مهمة الإعداد لها لأن نجاح أو فشل المؤسسة بكاملها يعكس بالدرجة الأولى قدرة هذا المبرمج سواء العلمية أو الشخصية ، وعليه ففي المؤسسة السياحية يقوم رئيس خليه الإتصال بالإعداد لبرنامج الإتصال السنوي ويساعده في ذلك مكلف بالاتصال والعلاقات العامة و تنقسم برامج العلاقات العامة المؤسسة السياحية إلى ثلاثة أنواع:

✓ **برنامج الإعلام الخارجي**:يعتبر برنامج الإعلام الخارجي ضمن البرامج المهمة والأساسية على مستوى المؤسسة، وهذا لأنه في مجمل محتواه يحتوى على خطط مدروسة هدفها الأول والأخير توفير كل المعلومات الهادفة

إلى تنوير السائح و الموظف عن الخدمات السياحية المقدمة وكسب ثقته بما يسمح بتحسين صورة المؤسسة وإعطائها الدفع القوى لتحقيق أهدافها.ومن أمثلة ما يقوم به مكتب العلاقات العامة في المؤسسة وضع المخطط الإتصالي إضافة إلى ذلك يقوم رجل العلاقات العامة في المؤسسة على تنظيم الأبواب المفتوحة الخاصة بالمؤسسة في مناطق مختلفة من الوطن كما يعمل على تنظيم بعض الزيارات إلى بعض المناطق السياحية والهياكل الأثرية قصد التحسيس و كسب المزيد من الجمهور .

✓ **برنامج الإعلام الداخلي**:تتضمن برامج الإعلام الداخلي شبكة الاتصالات الداخلية أي على مستوى المؤسسة فقط بحيث أنها تكون موجهة من المكلف بالعلاقات العامة إلى كل العاملين داخل المؤسسة على اختلاف مركزهم، ويشمل برنامج الإعلام الداخلي النشرات الداخلية للمؤسسة تهتم بإعلام الموظفين بالقرارات العليا الصادرة عن الجهات العليا داخل المؤسسة، كما يضم هذا البرنامج عقد الاجتماعات واللقاءات الدورية وهذا بين مختلف المستويات، ويكون ذلك بغرض مناقشة بعض القضايا والنقاط ذات الاهتمام المشترك للعاملين داخل المنشأة.

✓ **برنامج التصدي للشائعات والدعاية المغرضة**: تعتبر الشائعات والدعاية الكاذبة من أخطر العناصر التي تسيء إلى سمعة المؤسسة، وتضيق مجالات اتصالها خاصة مع جمهورها الخارجي، وعليه يجب على المكلف بالعلاقات العامة بالمؤسسة الإسراع لمواجهتها والقضاء عليه، وهذا من خلال إعداد برنامج خاص للتصدي لها واحتواءها بشكل سريع وفعال وبدون أضرار.وهنا يأتي دور رجل العلاقات العامة الذى لا بد أن يكون على وعي تام بمضمون الشائعة أو الدعاية الكاذبة وهذا قصد التحديد الدقيق لها من حيث " المصدر الذى جاءت منه ومدى انتشارها وقوة تأثيرها كما يقوم أخصائي العلاقات العامة بإجراء فحص مبدئي لعينة من جمهور المؤسسة" ، وهذا بغرض قياس مدى اقتناع الجمهور بالشائعة أو ما يعرف بقياس اتجاهات الرأي العام، ممثلة في قادة الرأي لينتهي في الأخير إلى رسم البرنامج وهذا على ضوء ما توصل إليه من نتائج.

من أهم مزايا أخصائي العلاقات العامة (13):

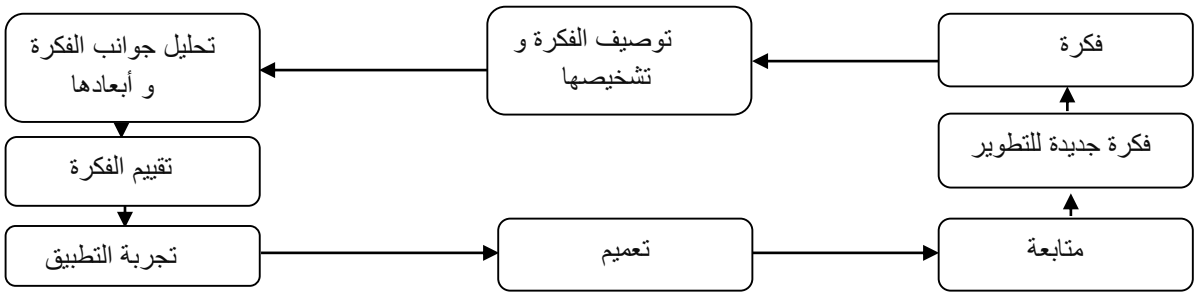
- يعرف الخلفيات الخاصة بمشكلات المنشاة و يعرف طبيعة التنظيمات غير الرسمية التي قد تربط بعض الأفراد بغض النظر عن المستوى الاداري لكل منهم مما يجعل الحلول التي يفترضها الاخصائي واقعية .
- طول خبرته داخل المنشاة و معالجته المستمرة لمشكلاتها يجعله يكتسب خبرة متخصصة في علاج هذا النوع من المشكلات .
- يخطر باحترام و تقدير العاملين بالمنشاة مما يجعله قادر على الالمام بالتفاصيل المتعلقة بحقائق الموقف و لا يلقى الحرج الذي قد يواجهه المستشار الخارجي عند الاتصال بهؤلاء الافراد.
- يحافظ على اساس المنشاة الى قد يطلع عليها خلال بحثه للمشكلات او تطبيقه لبرنامج او خطة العلاقات العامة

2- ماهية الخدمات السياحية

تعريف الخدمات السياحية :هي تلك الأنشطة التي تكون غير مادية و التي يمكن تقديمها بشكل منفصل أو مستقل و التي تعمل بدورها على إشباع لرغبات و حاجات السياح المقدمة من طرف المكلف بالعلاقات العامة.

مراحل تطور الخدمات السياحية

الشكل رقم 01: مراحل تطور الخدمات السياحية(14)



المصدر :نعيم الظاهر،سراب إلياس ،مبادئ السياحة ،سلسلة السياحة و الفندقة 1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ،عمان ، الطبعة الثانية ، 3007، ص252.

ووفقا لهذا الشكل فإن تطوير الخدمات السياحية يبدأ أولا بفكرة معينة ثم القيام بتحليل جوانبها للوصول إلى الفكرة التي سوف يحققها و يتعين حجم التكاليف التي ستتحملها المؤسسة جراء هذا التطوير مقارنة بالعائد المنتظر ثم تقوم بتقييمه ، حيث تستخدم في البداية هذه الفكرة إلى التجربة ثم التوسع تدريجيا وصولا إلى مرحلة التطبيق الشامل ، و في كل هذه المراحل تخضع الفكرة للرقابة من أجل مواجهة الصعوبات و تحسين أدائها بشكل كامل.

خصائص الخدمات السياحية

- **المعنوية "غير ملموسة"**:بما أن الخدمات غير مادية و لا يمكن تذوقها من قبل المستهلك قبل أن يشتريها و بالتالي يتم التركيز على إعلان الفوائد الناجمة عن الخدمة و ليس على الخدمة نفسها .
- **التلازم "عدم إمكانية الفصل "** : لا يمكن فصل الخدمات عن بائعها لأنه يقدم الخدمة و يبنيها و بالتالي قناة اللتوزيع تكون مباشرة مثل :وكلاء السفر.
- **التغاير "عدم التشابه"**: فمثلا شركة النقل الجوي لا تقدم الخدمة نفسها في كل رحلة ، حيث أنها تحدد نوع الخدمة حسب نوع الرحلة و المسافة.
- **قابلية الفناء و الطلب المتذبذب** : حيث أن الخدمات تستهلك بسرعة و لا يمكن تخزينها ، كما أنها متذبذبة أحيانا بسبب الموسمية.

مصادر تطوير الخدمات السياحية للمكلف بالعلاقات العامة

– **المصادر الداخلية لتطوير الخدمات السياحية للمكلف بالعلاقات العامة:** حيث تكون منبع لتطوير الأفكار و تحسين أداء الخدمات السياحية و من أهمها :

-إدارة البحوث و التطوير في الشركة السياحية .

-إدارة التسويق في الشركة السياحية .

-مهام مديرو الشركة السياحية في وضع الأفكار و تطويرها من أجل التقدم.

-مهام موظفوا الشركة السياحية و العاملون فيها التي ترتكز بصفة جوهرية على الإتصال .

-مهام مستشارو الشركة السياحية الذين لهم دور كبير في تطوير الخدمات السياحية و تحسين جودتها

– **المصادر الخارجية لتطوير الخدمات السياحية للمكلف بالعلاقات العامة:**تكون عادة غنية بالأفكار الخاصة بالتطوير و هذا لتنوع في أرائهم و أفكارهم و الذي يصب في تطوير هذه الخدمات نذكر منها:

-عملاء الشركة السياحية من السياح الذين يقدمون تعليقا عن الخدمات السياحية المأداة إليهم سواء بالإستحسان أو الرفض .

- وكالات الإعلان و توكيلات الترويج : حيث تساهم في تقديم النصائح و الإرشادات و الأفكار التي تساعد في تطوير البرامج التي تقدمها الشركة السياحية و تحسينها.
- الجامعات و مراكز البحث العلمي و المعاهد السياحية : حيث تساهم بنتائجها المتحصل عليها من رسائل الماجستير و الدكتوراه في تطوير مزيج الخدمات السياحية.
- الشركات السياحية المنافسة حيث يمكن الإستفادة من خبراتهم و تصميم خدمة مشابهة لهم أو أكثر تفوقا.
- الحكومة و مقتراحاتها : حيث تقوم بإعداد خطط للتنمية السياحية تتضمن عمليات إستثمار ضخمة كترميم الاثار و تنمية المنشأت في منطقة معينة.
- المنظمات و الهيئات السياحية المحلية و العالمية : حيث تقوم الوزارات و الأجهزة و الهيئات السياحية العاملة في الداخل و الخارج بوضع دراسات و بحوث سياحية من أجل تنشيط و الرقابة السياحية الذي يؤدي بدوره إلى تطوير مزيج الخدمات السياحية .

محتوى الخدمات السياحية: تتمثل مكونات الخدمات السياحية في مجموعة من الخدمات و تعرضها المنظمات الخدمية و السياحية.

– **خدمات وكالات السياحة والأسفار:** تقوم مثل هذه المنظمات السياحية و وكلات السفر بتنظيم مختلف عمليات السفر والرحلات و التجوال عبر مختلف دول العالم.كما تسهل للسائح الحصول على الخدمة من أجل

تمكينه من تكوين صورة ذهنية خيالية عن الرحلة قبل القيام بها،فتقوم بتنظيم طريقة التنقل عبر وسائل النقل المختلفة بالإضافة إلى حجز غرف المبيت عبر مراكز الإقامة المختلفة مع ضرورة توفير الأمن و الأمان.

لذا تعد وكالات السياحة و السفر إحدى وسائل الاتصال التي تقوم به بدورها في الإعلان عن السياحة في أي بلد سياحي بريد تسويق مقوماته السياحية.

وتشير إحصائيات المنظمة الدولية للسياحة والأسفار أن نسبة السياح الذين يلجأ في أسفارهم إلى خدمات وكالات السياحة و الأسفار تتراوح بين 10% و 40% من مجموع التدفقات السياحية العالمية. والتي بلغت سنة 2004 أكثر من 800 مليون سائح حازت الجزائر من بينهم على مليون و نصف المليون(13).وهو رقم قدره وزير السياحة في مناسبات مختلفة.كما أصبح عدد الوكالات السياحية يفوق 200 ألف وكالة على المستوى العالمي يوجد منها: 315 وكالة موزعة عبر كامل التراب الوطني الجزائري و من أهم وكالات السياحة و السفر الموجود في الجزائر نجد:

– الديوان الوطني للتنشيط السياحي ONAT النادي السياحي الجزائري TCA الخدمات الدولية للسياحة ITS ،سياحة و أسفار الجزائر TVA K الخدمات الأفريقية للسياحة ATS،تور ATLAS TOUR دام – تور DAM-TOUR(15).

– خدمات النقل:يعد النقل بمختلف أنواعه (البري ،البحري، الجوي) من أهم مكونات الخدمات السياحية و أحد العناصر الأساسية للبنية التحتية و الجزائر تملك خدمات النقل بمختلف أنواعه وهي(14):

* **شبكة النقل البري**: وتقدر بحولي 107000 كلم إضافة إلى مشروع انجاز الطريق السريع شرق- غرب و الذي يشرف عليه المجمع الياباني كوجال و كذا عدة مواقف للسيارات و التي تستطيع أن تستوعب أكثر من 03 ملايين سيارة.

* **شبكة السكة الحديدية**: وتقدر بحوالي : 4000 كلم فيها 200 محطة.

* **النقل البحري** : **10** موانئ متعددة الخدمات و 35 ميناء صيد و ترفيه أهم موانئ النقل نجد ميناء الجزائر ،وهران عنابة وفيما يخص الموانئ التي تصدر المحروقات ،نجد ميناء الجزائر،أرزيو ،سكيكدة، بجاية ،عنابة ،أما النقل البحري للأشخاص أو الأفراد فهو في تطور مستمر حيث نجد أن 30% من الأشخاص ينتقلون عبر مختلف موانئ الوطن بين أوروبا (فرنسا واسبانيا) و الجزائر حيث نجد أن المؤسسة الوطنية للنقل البحري للمسافرين (entmv) هي التي تقوم بتنظيم الرحلات بين أوروبا و 05 موانئ دولية للنقل البحري للمسافرين بالجزائر و هي ميناء الجزائر،عنابة، بجاية ،سكيكدة.

* **النقل الجوي**: 33 مطارا منها حوالي 13 مطار دولي كمطار الجزائر الدولي هواري بومدين،مطار عنابة، قسنطينة، تلمسان ووهران، و أكثر من مدينة (ولاية) جزائرية تمتلك خطوط جوية وطنية (داخلية) 20 منها لها خطوط مباشرة مع مطار الجزائر الداخلي.

وتعتبر الخطوط الجوية الجزائرية من أهم المؤسسات الناشطة في هذا المجال بالجزائر،كما نجد شركات أخرى مثل ALITALIA AIGLE AZURAIR FRANCE

***خدمات الإقامة و الإيواء:**إن نزول السائح في البلد و المكان المزار يستوجب عليه إيجاد مكان لكي يستريح من تعب و قضاء أيام أخرى للراحة أو العمل.

و الجزائر لتخق تملك 1060 فندق عين عبر كامل التراب الوطني من حضرية و صحراوية منها عدة فنادق دولية مثل فندق السوفيتال Sofital الأوراسي El Aurassi الشيراتون Sheraton

الجزائر El Djazair Georges Saint الجزائر الدولي (هيلتون) Hilton الماركير Mercure.

ويعود سبب ضآلة الحصة السوقية للجزائر في سوق السياحة العالمية إلى العجز الفادح في الهياكل الاستقبال و التي لا تتوفر إلى 81 ألف سرير منها 36 ألف تابع للقطاع العام و أن 90 % من الحظيرة الفندقية بالجزائر لا تستجيب للمقاييس الدولية.

وفي دراسة أعدتها شبكة " أورميد" التي تشرف على ترقية الاستثمار في المنطقة المتوسطية و في نفس السياق أشارت إحصائيات وزارة السياحة الجزائرية أن القطاع لا يوفر سوى 81 ألف سرير منها 80% غير مصنفة ،معربة على تفاؤلها بالإستراتيجية التنموية للقطاع إلى غاية 2025(16)مشيرة إلى أن عدد الاستثمارات المتوقعة في الأفق لاسيما على مستوى طاقات الإيواء و أكدت في هذا السياق التطرق لتحديد مبالغ مرتفعة تقدر ب : 4 ملايير دولار 55 ألف سرير سيتم إنجازه في حدود 2010 و 160 ألف سرير في حدود 2013م أي مجموع 195 ألف لتلبية الطلب(17)

– خدمات الاطعام: يعتبر عنصر الإطعام من أهم الخدمات التي تختص بها المنظمات المستقبلية للسواح وخاصة الفنادق ،المطاعم الراقية، و التي تولي اهتمام بالغ في هذا المجال وذلك عن طريق إنشاء فن الطبخ الفندقي وذلك من أجل تحسين جودة الوجبات الفندقية التي تليق بمستوى الفندق أو المطعم، كما أصبح الإطعام مدلول آخر في مجال السياحة (المطاعم والفندقة) وهو التعريف بعادات وثقافات البلدان من خلال الأكلات الخاصة بكل منطقة.

هذا ويلعب الاستقبال والترحيب دور هام في تقديم الخدمة السياحية إذ يعتبر عاملا أساسيا بالنسبة للتنمية السياحية، لأنه عامل محفز لإقبال السواح إلى البلد المزار، ولعل أحسن مثال على ذلك هو إقبال الجزائريين والإنجاب على الصحراء الجزائرية وما يقولونه عن الكرم والترحيب الواسع الذي يجعل السائح منهم يفكر بالعودة ثانية وقد كشف بيان لوزارة السياحة وتهيئة الإقليم أن أزيد من 125 ألف سائح زاروا الجنوب الجزائري وبالتحديد جانت وتمنراست هلال الأشهر الثلاثة الأخيرة من سنة 2007 وهكذا ارتفع عدد الزائرين الأجانب 20% مقارنة لسنة 2006، ويصل السواح لكل من الطاسيلي وجانت عبر رحلات "شارتر" كل شهر، بالإضافة إلى السياح القادمين عبر الرحلات العادية وكذا الوافدين عبر الحدود البرية وتعد كل من جانت، تمنراست، الصاورا ببشار، تيميمون، أهقار، طاسيلي، قلعة التوارق، حظيرة أهقار... من أهم أماكن استقطاب السياح الأجانب

بالجنوب الجزائري بالأخص خلال احتفالات نهاية السنة، علما أن موسم السياحة بالجنوب من فصل الشتاء إلى فصل الربيع.(18)

مما سبق يمكن القول إن قطاع الخدمات العامة وقطاع الخدمات السياحية خاصة يكفي أهمية بالغة من دور ريادي في تنمية وتطوير البلاد ويظهر هذا جليا في اقتصاديات معظم الدول المتقدمة وبعض الدول النامية التي أصبحت تعتمد على قطاع الخدمات السياحية ومكانتها التي لا يستهان بها، بل ومنافستها لقطاعي الزراعة والصناعة.

ثالثا:أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير أداء الخدمات السياحية للمكلف بالعلاقات العامة

تعتبر العلاقات العامة بالمؤسسة السياحية هي فعل وممارسة بالدرجة الأولى، بحيث يقتصر أداء عناصرها على أداء واجبهم من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ، وهذا الأمر يتطلب من القائم بالعلاقات العامة توظيف كل عناصر العملية لاتصالية سواء منها التقنية أو البشرية بشكل ذكي، لذا فاختيار وسيلة الإتصال المناسبة والوقت الذي يتم فيه إرسال الرسالة والعناية بطريقة صياغة الرسالة أين تكون واضحة ومختصرة وذات صلة مباشرة باهتمامات الجمهور المستهدف، هي تفاصيل أساسية تسهل وتحقق البرنامج العام للمؤسسة ولذلك فوسائل الإتصال بالعلاقات العامة هي أدوات مهمة، تعرف المواطن بالسياسة العامة للمؤسسة السياحية .

1-أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الخدمات السياحية للمكلف بالعلاقات العامة

تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنظمة المعلومات، فكلما تقدمت هذه الأنظمة وارتفعت، كلما أتيح للمجتمع أن ينمو ويتطور ويتقدم في جميع المجالات وخاصة القطاع السياحي حيث ما يميز العمل السياحي في عصر العولمة هو تعاظم دور التكنولوجيا السياحية، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمكلف بالعلاقات العامة بغية تطوير أداء خدماته من خلال إعتماده على نظم ووسائل تقديم الخدمات السياحية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمات السياحية تتسم بالسرعة في الأداء والكفاءة، كما قامت صناعة الخدمات السياحية بتوفير نظم ووسائل تقديم الخدمات السياحية. يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل السياحي في عصر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ،حيث اهتم المكلف بالعلاقات العامة في المؤسسة السياحية اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من إحداث تقنيات المعلومات والاتصالات وتطبيقها بكفاءة عالية بغية إبتكار خدمات سياحية مستحدثة وتطوير أساليب تقدمها بما يكفل انسياب الخدمات السياحية من المؤسسة إلى العمل بدقة وسهولة و يسر ،ولعل من أهم ملامح هذه المنظومة الحديثة الانتقال التدريجي من المؤسسة التقليدية التي لها وجود مادي في شكل فروع ومعاملات إلى المؤسسات الإلكترونية التي تعتمد خاصة على شبكة الأنترنت في تقديم خدماتها للعملاء لتصنيف أبعاد غير مسبوقة للعمل السياحي.

2- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على عناصر المزيج التسويقي لتطوير أداء الخدمات السياحية للمكلف بالعلاقات العامة

-المنتج : يحاول المكلف بالعلاقات العامة إستخدام التقنيات التكنولوجية في المجالات التالية :

- تصميم السلع و الخدمات بإستخدام الحاسوب بدلا من أساليب التصميم التقليدية .

- إنتاج السلع و تقديم الخدمات بإستخدام الحاسوب من خلال شبكات الأنترنت و الإكسترانت و الأنترانت ، بالإضافة إلى أساليب أخرى مثل المصنع الإفتراضي و الواقع الإفتراضي و الأساليب الإلكترونية التي لا تتطلب تدخلا من قبل البشر و التي تشمل على آلاف السلع و الخدمات.

- الحصول على معلومات فورية و في الوقت الحقيقي عن أوضاع المنتجات و العلامات التجارية و الحصص التسويقية و ذلك من خلال شبكات الإتصالات المتطورة بنقرة بسيطة من خلال الفأرة أو الربط بشبكات الأنترنت و الإكسترانت.

- بفضل إستخدام الأنترنت أصبح بإمكان المشترين القيام بمقارنة السلع و المنتجات المعروضة على الخط بشكل مباشر و في الوقت الحقيقي مما ينتج لهم فرصة البحث عن أفضل العروض.

- أصبح بالإمكان الحصول على الخدمات الإلكترونية المطلقة و نقصد بها تلك الخدمة التي يحصل عليها العميل دون أي إتصال مادي حيث تتم كافة العمليات المترتبة عن إنتاج الخدمة و توصيلها و ما بعدها بالوسائل الإلكترونية و من أمثلتها : التعليم الإلكتروني ، التعليم عن بعد ، السفر الإلكتروني ، التعاملات المالية الإلكترونية و المزادات الإلكترونية و مئات الخدمات الإلكترونية الأخرى(20).

-التسعير:أسهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إحداث ثورة حقيقية في مجال هيكل الأسعار و أساليبها و إجراءاتها، حيث يمكن توضيح ذلك في الأتي(21) :

- ربط التسعير بالسوق المستهدفة و المكانة التنافسية و المنتج.

- إختيار السعر الأمثل بالإستناد إلى الإستراتيجية الأفضل و كذا تكاليف و منحنى مرونة السعر.

- التحكم بالتغيرات السعرية المفاجئة و إتخاذ القرارات الفورية بشأنها.

- تنامي إستخدام الطرق الإبداعية في التسعير من خلال الأنترنت ، فالتسعير المرن أو الرشيق مفهوم جديد يجد تطبيقاته من خلال الانترنت ففي مجال الأسعار بالتحديد تتوفر تقنيات متطورة عبر الأنترنت تمكن المشتري من إستخدام تقنية أو برامج صغيرة تساعده في البحث عن الأسعار المتوفرة عبر الأنترنت ثم العثور عليها ، و هذا البرنامج يعرف ب shop Bot.

التوزيع: من أبرز تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على التوزيع أنها أسهمت في تقليص دور و أهمية الوسطاء التقليديين لدرجة أن عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أصبح يسمى بعصر عدم التوسط و بروز مصطلح جديد بإسم القنوات الإلكترونية كبديل عن القنوات التقليدية القائمة في العالم الواقعي . و من أبرز هذه القنوات الإلكترونية مايلي :

قناة الكتالوجات ، قناة التلفزيون للمسوق المنزلي ، قناة المصنع المباشر ، قناة الوسيط الإلكترونية .

الترويج :و هو من أكثر عناصر المزيج التسويقي تأثيرا بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تضطلع هذه الأخيرة بمهام أساسية و حيوية لدعم و تفعيل عناصر الترويجي التقليدي و تفعيلها مثل الإعلان الدعاية البيع الشخصي و تنشيط المبيعات لدرجة أنها باتت تحدث تغييرا جوهريا في إتجاهاتها و آلياتها ووسائل إستخدامها للتأثير بالأفراد و الجمهور على حد سواء و من أبرز وسائل الترويج الجديدة و التي تقع ضمن التسويق المباشر و هي: إعلان الإستجابة المباشرة ، الترويسات الإعلانية عبر الأنترنت ، الإعلان عبر الأجهزة النقالة و الإعلان حسب الطلب . و يمثل نظام الشبكة العنكبوتية العالمية عنصرا أو مكون للوسائل الاتصالية و التفاعلية المتعددة من خلال توفير العديد من التسهيلات للمستخدمين ، و التسويق المباشر و هو الإسم الجديد للترويج بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عليه لأنه هو أكثر العناصر تأثيرا لهذه التكنولوجيا.

البيئة المادية : أسهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إحداث تغيير نوعي كبير في عنصر البيئة المادية أو الدليل المادي و قد تمثل هذا التغيير في الأتي :

–التحول من بيئة البلاط و القرميد أي البيئة المؤلفة من المباني و الساحات المادية و المكاتب في العالم الواقعي إلى بيئة إفتراضية مكونة من عتاد ، حاسوب و برمجيات.

– ظهور تقنيات الوسائط المتعددة للتعويض عن البيئة المادية حيث أصبحت الخدمات تقدم بالكامل من خلال هذه البيئة الإفتراضية .

– تقنيات الويب حيث حلت هذه المواقع الإفتراضية محل البيئة المادية المؤلفة من المباني و المتاجر و المخازن بل إن هذه المواقع أصبحت سهلة الوصول بنقرة بسيطة على الفأرة و بهذا تحولت البيئة المادية المحددة مكانيا إلى بيئة إفتراضية متنقلة و متاحة لزائري الأنترنت حول العالم.

الناس:يتكون عنصر الناس في المزيج التسويقي الخدمي لمزودي الخدمة ، متلقي الخدمة ، العلاقات التفاعلية بين مزودي و متلقي الخدمة ، العلاقات مع متلقي الخدمة أنفسهم و لقد أثرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مزودي الخدمة حيث إستبدلهم بالأجهزة و المعدات و البرمجيات و لم يعد هناك حاجة إلى مزودي الخدمة من البشر ، أما بخصوص متلقي الخدمة فقد أصبح إتصالهم مع مزودي الخدمة يتم عبر البرمجيات و الأجهزة و قد إنعكس ذلك على العلاقات التفاعلية بين مزودي الخدمة و متلقيها و التي أصبحت تتم على مدار الساعة و بدون توقف حيث تحكمها نماذج أعمال رقمية راقية أما العلاقات بين متلقي الخدمة فقد إتسع نطاقها و صارت تتم على مستوى العالم من خلال حلقات النقاش حيث يستخدمون الأنترنت في الإتصال و التواصل فيما بينهم.

عمليات الخدمة :حيث أصبحت عملية توصيل أو تسليم الخدمة تتم عبر تقنيات الإتصال المختلفة بدلا من الإتصال الشخصي المباشر و مع تحول الأنترنت إلى قناة تسويقية بديلة قابلة للتطبيق و قيام الأعمال بإستغلال قوة الشبكات الإلكترونية، شهد العديد من عناصر و مكونات الخدمة تحولا إلى خدمة إلكترونية فالإتصال و التواصل مع العملاء و الإستجابة لطلباتهم
بالكامل أصبح يتم عبر الشبكات في الوقت الحقيقي .

فالخدمة الإلكترونية تمنح العملاء رقابة و سيطرة أكبر، إلا أن من الأهمية بمكان التأكيد على أن هذا التحول ليس تحولا بسيطا من طرف إلى آخر أو إستبدال عنصر بعنصر آخر فطبيعة عناصر الخدمة الإلكترونية تختلف بشكل جوهري عن الخدمة التقليدية .

3-دوافع إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة السياحية :أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بمثابة القلب النابض في المؤسسة السياحية ، حيث بات المكلف بالعلاقات العامة يستعملها في المستوى الداخلي و الخارجي في تطوير أداء خدماته و فيما يلي نبرز هذه النقاط(22) :

- الإستعمال على الصعيد الداخلي :

- ربط كل أجراء الؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في أكثر من مبنى.
- التوسع في إستخدام التكنولوجيا يؤدي إلى ظهور إحتياجات كامنة لم تكن موجودة من قبل، مما يدفع بالعاملين بالقطاع السياحي بتطوير هذه المنتجات من أجل تطوير هذه الإحتياجات.
- تقليص تكاليف طباعة المطبوعات والدوريات السياحية مما يؤدي إلى خفض في العمالة الزائدة.
- رفع قدرات العاملين وتدريبهم على إستخدام الأنترنت وتطبيق مختلف البرامج.
- توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.
- الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المنظمة.

- الاستعمال على الصعيد الخارجي(23) :

- توسيع قاعدي للزبائن بنشر الاعلانات والإشهار لمختلف خدمات المؤسسة .
- الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسة السياحية وتلميع علامتها التجارية.
- جعل الإتصال أكثر سرعة وكفاءة وأقل كلفة مع المنظمات ومحيطها.
- متابعة مدى تطور المنظمة مقارنة مع المنظمات الأخرى التي تعمل في نفس النشاط.
- إضفاء حالة من المصداقية وجودة الخدمة، الأمر الذي ينعكس إيجابا على القطاع السياحي.

4- عوامل إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة السياحية للمكلف بالعلاقات العامة

- رغبة المسيرين و مدراء أعمال القطاع بالتعريف بأعمالهم والخدمات التي يقدمونها للسياح .
- النشر الإلكتروني لكل المعلومات التي يرغب السياح في معرفتها.
- تقديم خدمات جيدة للسائح من حيث النوعية و البساطة و السرعة .
- محاولة إكتساب فئات جديدة من السواح عن طريق الإتصال بهم عن طريق الأنترنت.
- الإنفتاح على المؤسسات السياحية الأخرى سواء أكانت محلية أو دولية ، من أجل بقاء المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.

5- أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين الخدمات السياحية : تكتسي تكنولوجيا المعلومات و الإتصال أهمية بالغة لما تقدمه من منافع للمكلف بالعلاقات العامة- لمنتجي الخدمات السياحية و مستهلكيها على حد سواء -و المتمثلة في:

-تيسير تقديم المعلومات التي تعتمد عليها صناعة السياحة ,حيث تتسم الخدمات السياحية بأنها منتجات تتباين فيها المعلومات بشكل كبيرة فلا يمكن قياس جودتها إلا بالتجربة ,وأنها تعتمد بالأساس على ثقة السائح في جودة الخدمات السياحية التي تقدمها الشركات والمؤسسات السياحية ,ومن هنا أصبح بإمكان المستهلك السياحي الحصول علي جميع البيانات والمعلومات التي يحتاجها المنتج السياحي من خلال شبكة الانترنت.

-تخفيض تكاليف الخدمات السياحية المقدمة من ثم تمتع المنتج السياحي بميزة مقارنة نتيجة لانخفاض الأسعار , فمن شأن استخدام السياحة الإلكترونية التقليل من تكاليف التسويق السياحي ,و تكاليف الإنتاج "تسهيل و تسريع التواصل بين منتج الخدمة السياحية و الوسيط".

-سهولة تطوير المنتج السياحي و ظهور أنشطة سياحية جديدة تتفق مع شرائح السائحين المختلفة ,فمن خلالها يمكن معرفة التوجهات السياحية الجديدة و الخدمات الأساسية و المكملة التي يحتاجها السائحون ضمن نطاق السياحة .

- وأخيرا كون شيوع استخدام السياحة الإلكترونية دليلا علي تقدم البنية التكنولوجية و الخدمات الإلكترونية في قطاع السياحة , بما يساهم في تنمية و تطوير قطاع السياحة والتعريف بها أكثر بما يعود بالنفع على البلد المصدر لهذا النوع من السياحة و المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة لهذا النشاط السياحي، و لكن إستفادة ممارسي العلاقات العامة من شبكة الأنترنت سيكون مرهونا بزيادة مستخدمي الأنترنت و بمدى قدرة العاملين في مجال العلاقات العامة على التعامل مع شبكة الأنترنت و إستخدام التقنيات الحديثة في هذا المجال.

خلاصة

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في عصرنا الحاضر بنية أساسية للتنمية عموما و التنمية السياحية على وجه الخصوص ، ولم تعد تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات خيارا فحسب ، بل ضرورة حتمية تفرضها طبيعة و جودة و نوعية الخدمات السياحية من جهة، و إن صناعة السياحة تعتمد بشكل كبير على سرعة المعلومات ، لذا تعد شبكة المعلومات العالمية الأنترنت خدمة أساسية مكملة لها ، فالخدمات السياحية بمختلف أنواعها تعتبر منتجات تتصف بتباين المعلومات بشكل كبير ، لأنه لا يمكن قياس جودته إلا بعد التجربة ، لأن نمو و إنتعاش السياحة الإلكترونية يعتمد بشكل أساسي على ثقة جمهور السياح في جودة الخدمات السياحية التي تقدمها المنشأت و المؤسسات السياحية بمختلف أنواعها و هذا ما يجب على المكلف بالعلاقات العامة أن يحرص أشد الحرص على إستعمالها ليطور أداء خدماته.

من خلال الدراسة النظرية للموضوع تم التوصل إلى النتائج التالية:

– ينطلق النشاط السياحي عبر الوسائط الإلكترونية من خلال تعريف المكلف بالعلاقات العامة للسائح بالمقومات والمواد السياحية التي يتمتع بها البلد و هذا من خلال عرض و تصميم مواقع ينشر فيها خدماته.

– ضرورة قيام المكلف بالعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية السياحية باستمرار بالتعرف على كل ما هو جديد ومطروح من تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومحاولة استثماره من قبل أفراد كفوئين بالشكل الذي يسهم في زيادة كفاءة وفعالية أدائها و تطوير خدماتها .

– اعتماد المكلف بالعلاقات العامة لأساليب التسويق الالكتروني في المؤسسات السياحية الجزائرية كفيل بإيصال منتجاتها إلى أقصى بقعة من العالم بأقل التكاليف وبأيسر الجهود.

– الإقتراحات والتوصيات:

–ضرورة معرفة القائم بالعلاقات العامة لأهم الوسائل التكنولوجية التي تطور أداء خدماته السياحية .

–إنشاء مواقع و صفحات على شبكة الويب للتقليل من الوقت و ربح المال و الجهد و الحصول على المزيد من السياح.

– إستخدام المكلف بالعلاقات العامة لشبكات التواصل الإجتماعي لأنها أصبحت اللغة و أداة التواصل و التعارف بين أفراد المجتمع و في الحقيقة يمكن أن يصبحوا زبائن للمؤسسة.

– آفاق البحث:

تعتبر دراسة القطاع السياحي حقلا خصبا وواسعا للبحث لذلك نتمنى وجود بحوث أخرى تتناول جوانب لم نتمكن من التفصيل فيها ومن بين المواضيع التي تثير نفسها في خاطري العلمي:

- تسويق السياحة الإلكترونية وأثرها على تطوير الخدمات السياحية للقائم بالعلاقات العامة.
- دور العلاقات العامة في تطوير القطاع السياحي في مجال الوسائط الإلكترونية.

- أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات السياحية الإلكترونية

وفي الأخير نتمنى تحول الجزائر إلى قبلة سياحية مرموقة وهذا ما يتطلب تظافر الجهود والرغبة الفعلية في تطوير القطاع والصرامة في تنفيذ المشاريع.

المراجع

1- جمال أبو شنب ،**العلم و التكنولوجيا و المجتمع منذ البداية و حتى الآن**، دار المعرفة الجامعية، مصر،1999،ص.7

2- عبد الحميد بهجت فايد ، **إدارة الإنتاج** ، مكتبة عين الشمش ، مصر ،1997، ص.11

3- فتيحة يحياوي دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تكوين المعرفة التنظيمية —دراسة حالة مؤسسات إتصالات الجزائر –، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال ،جامعة سعد دحلب البليدة ، 2011،ص.26

4عامر إبراهيم قنيدلجي، إيمان فاضل السامرائي،**تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها**، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى،2002، ص156.

5- جليد نور الدين، بركان أمينة، **وسائل الدفع الإلكترونية** ، مطبعة دحماني إلياس ، البليدة ، الطبعة الأولى ، **2010** ،ص- ص165-166.

6- يحي محمد سعيد، **ظاهرة العولمة: الأوهام و الحقائق**، مكتب و مطبعة الاشعاع الفنية، الاسكندرية، 1999، ص353.

7- عبد الكريم راضي الجبوري: **العلاقات العامة فن وإبداع التطوير المؤسسة ونجاح الإدارة**. دار الهلال، الطبعة 1، بيروت، 2001، ص51.

[8] – محمد أحمد المصري: **العلاقات العامة**.مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1995،ص32

[9] –عبد الكريم راضي الجبوري، مرجع سابق، ص53.

10– ريم منير عبوي: **إدارة الأزمات**. دار كنوز المعرفة، ط1، عمان،2007،ص100.

11 – عبد الكريم راضي الجبوري: مرجع سابق، ص54.

12–محمد منير حجاب :العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة،دار الفجر للنشر و التوزيع،القاهرة ،الطبعة 1– 2007 ص139

13–نظام موسى السويدان، سويدان 'شفيق براهيم حداد ' التسويق مفاهيم معاصرة 'دار حامد للنشر والتوزيع ' الأردن ،2003، ص 219.

14–نعيم الظاهر،سراب إلياس ،مبادئ السياحة ،سلسلة السياحة و الفندقة 1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ،عمان ، الطبعة الثانية ، 3007، ص252.

15– نفس المرجع ، ص.253

[16]– برنجي أيمن ، الخدمات السياحية و أثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مجموعة من الفنادق الجزائرية ،مذكرة ماجستير ، جامعة امحمد بوقرة بومرداس ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، فرع الإدارة التسويقية، 2009 ،ص 87.

17مروان السكر ،**السياحة مضمونها و أهدافها** ،دار المجدلاوي،عمان 1994 ،ص 101

18-نفس المرجع ، ص 102.

19 - جمال أبوشنب، مرجع سبق ذكره، ص81

20-حميد الطائي و اخرون ، **الأسس العلمية للتسويق الحديث** ، دار البازوري للنشر و التوزيع' الأردن 2006، .ص ص 341-343.

21-نفس المرجع : ص 343-344.

22- فتيحة يحياوي ، مرجع سابق ، صص : 38-39

23-بختي ابراهيم ، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، **مجلة الباحث**، العدد 07 ، 2009-2010، ص 280.