مجلة كلية الإمام الهادي للعلوم التطبيقية والإنسانية

مجلة نصف سنوية تصدرها هيئة تحرير المجلة بالكلية

العدد الخامس - السنة الثانية - شوال ١٤٣٩هـ - يوليو ٢٠١٨م

تقرأ في هذا العدد:

كلمة التحرير - هيئة التحرير

مآلات التدخل الأمريكي في مشكلة دارفور

الصحة النفسية وعلاقتها بالذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس بمحلية بحري - ولاية الخرطوم

دور المراسم في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية

القائم بالاتصال وفاعليته في تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي

أثر وظائف الإدارة على أداء المنظمات

البرامج الإذاعية و دورها في نشر ثقافة السلام

استخدام نظم المعلومات الجغرافية في مجال الشرطي

Utilization of Pair work and Group work for Developing EFL Learners' Oral Communication

المشرف العام:

د. بخيتة الإمام الهادي المهدي

رئيس مجلس أمناء الكلية

رئيس هيئة التحرير:

د. خالد فايت حسب الله - عميد الكلية

أعضاء هيئة التحرير:

د. كامل الشيخ إبراهيم - مدير التحرير

د. النذير قسم السيد آدم - سكرتير التحرير

د. المشرف الأمين الشفيع - نائب سكرتير التحرير

د. عبدالجليل حسن عبدالجليل

د. حامد محمد الحاج أزرق

د. عبدالمنعم المهل

د. بخيتة محمد عثمان

مستشارو التحرير:

بروفيسور: عبدالملك محمد عبدالرحمن

بروفيسور: عبدالباقي عبدالغني

بروفيسور: علي محمد شمو

بروفيسور: حسن محمد صالح

بروفيسور: يوسف الخليفة أبوبكر

بروفيسور: سعاد الفاتح البدوي

دكتور. الصادق الهادي المهدي

دكتور. مصطفى محمد أحمد الصاوي

دكتور. الصادق آدم عمر

دكتور. أزهري التيجاني عوض السيد

المراجعة اللغوية:

الأستاذ: النعيم أحمد يوسف

التصميم والطباعة الأوفست: **الشيخ الأمير محمد**

الاشتراك السنوي (200) جنيه سوداني

حقوق الطبع والنشر محفوظة لكلية الإمام الهادي

ردمد: 1858 - 6031

ISSN 6031 - 1858:

قواعد النشر بالمجلة:

• تقبل البحوث المبتكرة للنشر.
• لا تنشر البحوث إلا بعد خضوعها للتحكيم من مختصين في المجال.
• المواد والأوراق المقدمة للنشر يجب أن لا تكون قد سبق نشرها أو قبولها للنشر بغرض النشر لدى جهة أخرى.

التقدم للنشر:

• تقدم المواد من أصل وصورتين باللغة العربية أو الإنجليزية أو في قرص مدمج مطبوعة على مسافتين وعلى وجه واحد فقط من الورقة، مع ترك بوصة لكل هامش ومرقمة ترقيماً مسلسلاً بما في ذلك الأشكال والجداول وعلى ورق A4.
• يجب الا يزيد البحث عن 25 صفحة وبالإمكان كتابته باللغة العربية او الانجليزية.
• يجب ان يكون هناك مستخلص لكل بحث باللغتين العربية والانجليزية.

يتم تبويب البحث أو الورقة على النحو الآتي:

1. عنوان المقال ويكون مختصراً ومعبراً عن مضمون المقال.
2. اسم الكاتب (الكُتاب) المشاركين مع تبيان العناوين.
3. يكون لكل باحث ملخصان احدهما باللغة العربية والآخر باللغة الإنجليزية شاملاً أهم الحقائق والاستنتاجات بحيث يغني عن قراءة الورقة، ويكون في حدود 200 كلمة.
4. المتن: ويقسم إلى عناوين رئيسة محددة وفق المنهج البحثي المتبع (على سبيل المثال، المقدمة، التجارب، النتائج، المناقشة، الاستنتاج، المراجع، الملاحق).
5. الهوامش: تكون مرقمة ترقيماً مسلسلاً خلال المتن وعند الإشارة إلى مرجع للمرة الأولى يكتب كاملاً على أن يكون المدخل بالاسم الأول متبوعاً باسم العائلة، وعند تكرار الإشارة إلى المرجع نفسه تستخدم اصطلاحات الإحالة المقننة. كما لا يغني ذكر المراجع كاملة في الهوامش من إعداد مراجع كاملة في نهاية المتن.
6. يجوز أن يستخدم المؤلف، بدلاً من الهوامش، نظام اسم - تاريخ - صفحة في المتن، وعليه في هذه الحالة مراعاة القواعد المتبعة في هذا المنهج.

المراجـع:

ترتب هجائياً حسب اسم عائلة المؤلف وتكون جميع العناصر المعرفية للمرجع كاملة، وكذلك أسماء المؤلفين المشاركين كاملة، ولا يقبل (وآخرون) وأيضاً يجب التأكد من أن جميع المراجع الواردة بالمتن مذكورة بالقائمة، كما أنه يجب ألا تكون هناك مراجع بالقائمة لم يشر إليها في المتن.

- ترقم الجداول وتسميتها.
- تقدم الصور الفوتغرافية من نسخ أصلية.
- لا تقبل الصور الملونة إلا إذا كان للون دلالة علمية.
- في حالة عدم إعداد البحث وفقا لما ورد أعلاه من ارشادات فإن البحث سيعاد للباحث دون النظر في اجراء تحكيمه.
- هيئة التحرير غير ملزمة بإعادة البحوث والأوراق التي لم يتم قبولها للنشر.
- في حالة قبول البحث في المجلة يجب عدم نشره في أي مكان آخر وبنفس الصيغة واللغة أو أي لغة أخرى.
- على الباحث ارفاق عنوانه كاملا مع الورقة المقدمة (مكان العمل - رقم الجوال - البريد الإلكتروني).
- كل مضامين البحوث تعبر عن رأي أصحابها ومجلة كلية الإمام الهادي غير مسؤولة عن أي قضايا أو أحكام تلاحق مقدم البحث أو الورقة.
- يحصل مؤلف كل بحث على عدد (3) مستلات من كل بحث بدون مقابل تصله على عنوانه.
- يتم إخطار المتقدمين المقبولة أوراقهم بموعد صدور وطباعة العدد الذي يضم بحوثهم لتأكيد الموافقة النهائية للنشر.

ترسل المكاتبات إلى رئيس هيئة التحرير

كلية الإمام الهادي

أم درمان - الملازمين

البريد الإلكتروني ihc.journal@gmail.com

الموقع الإلكتروني www.ihcsudan.com

المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	كلمة التحرير: هيئة التحرير	6
2	مآلات التدخل الأمريكي في مشكلة دارفور د. إبتهال بابكر نور الدائم السماني	7
3	الصحة النفسية وعلاقتها بالذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس بمحلية بحري - ولاية الخرطوم د. سهير محمد أحمد محمود	41
4	دور المراسم في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية د. النوراني محمد الحسن البشير حسب الله	83
5	القائم بالاتصال وفاعليته في تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي د. صالح موسى علي أ. آيات مجدي محمد محمود	119
6	أثر وظائف الإدارة على أداء المنظمات د. إحسان إبراهيم الله جابو إبراهيم	159
7	البرامج الإذاعية و دورها في نشر ثقافة السلام إعداد: أيوب إبراهيم أرباب آدم	201
8	استخدام نظم المعلومات الجغرافية في مجال الشرطي أ. جلال الدين إبراهيم الطيب حمودة، أ. خالد أحمد محمد اسماعيل، أ. مواهب حاج آدم حسن الطاهر	269
-	Utilization of Pair work and Group work for Developing EFL Learners' Oral Communication إعداد الباحث : محمد إبراهيم عبد الله على	9

كلمة التحرير

◄ أسرة تحرير مجلة كلية الإمام الهادي للعلوم التطبيقية والإنسانية، وهي تدفع بالعدد الخامس من المجلة للعام 2018م لرحاب مجتمع البحث والنشر العلمي يسرها أن تقدم التقدير لكل الحادبين على نجاح واستمرارية صدور المجلة في صورة مشرفة..

يتميز هذا العدد بتنوع المواضيع في مجالات الإعلام والعلاقات العامة.. علم النفس.. الإدارة.. اللغة الإنجليزية.. الحاسوب وتقانة المعلومات حيث نأمل أن تتحقق الفائدة المرجوة..

نؤكد أننا سوف نسير على درب التجويد والتميز بدعم كل المهتمين وتوجيهاتهم وملاحظاتهم المطلوبة مع مشاركتهم بالكتابة الرصينة الأصيلة..

نسأل الله دوام التوفيق..

هيئة التحرير

مآلات التدخل الأمريكي في مشكلة دارفور

د. إبتهال بابكر نور الدائم السماني

جامعة الرباط الوطني

لمستخلص:

مقدمة:

تمثل مشكلة دارفور واحدة من أكبر المشكلات الدولية المعاصرة، وأكثرها تعقيداً، ذلك بأن جذور المشكلة تضرب في أعماق مجتمع ينطوي على تنوع عرقي هائل ألقى به في أتون الحرب الأهلية لسنوات طويلة.

والركيزة الهامة للمشكلة تكمن في ذلك الاهتمام الدولي البائن والواسع النطاق بها، وبتداعياتها برغم كونها في الأساس مسألة داخلية، كان ينظر إليها سابقا على أنها ليست محلاً لتدخل الآخرين.

كما أن الاهتمام الدولي بمشكلة دارفور يتجسد في العديد من القرارات التي أصدرها مجلس الأمن الدولي خلال فترة وجيزة، وكان وراء هذا الموقف قطب النسق الدولي الأوحد، المتمثل في الولايات المتحدة الأمريكية. وهنا برز تساؤل كبير هل كانت السياسة الأمريكية تجاه مشكلة دارفور بغرض إنساني وأخلاقي، أم هناك دافع مرتبط بمصالح قومية للولايات المتحدة في دارفور.

وللإجابة عن ذلك السؤال، الذي يُعد السؤال الرئيس في البحث، نتعرض لمعرفة إقليم دارفور وأهميته، وكيف نشأت المشكلة وتطورت؟، وماهي الأطراف الداخلية؟، وماذا عن موقف الحكومة السودانية منها؟، وكيف كان الموقف الأمريكي على المستويين الشعبي والرسمي؟، هذه الأسئلة سيحاول البحث تقديم إجابة عنها.

مشكلة البحث:

تتلخص مشكلة البحث في دور البعد الدولي، والتدخل الخارجي الأمريكي في تأزيم وتأجيج مشكلة دارفور، التي بدأت بصراع حول الموارد (بين المزارعين والرعاة) حول المياه والأرض، والاهتمام المتزايد للولايات المتحدة في السودان، من خلال التدخل المباشر في الأزمة تمرير خططها الاستعمارية، وتحقيق استراتيجية الهيمنة التي تتبناها، وصراع القوى العظمى على موارد دارفور في ظل التنافس الكبير بين الصين والولايات المتحدة على موارد السودان.

أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من أن دولة السودان أصبحت ذات أهمية كبيرة للاستراتيجية التي تتبناها الولايات المتحدة الأمريكية في أفريقيا، وبالتالي فإقليم دارفور أصبح موقعاً متقدماً في ساحة صراع القوى العظمى، لما يتمتع به الإقليم من موارد طبيعية، وثروات معدنية جعل الإقليم مسرحاً للتدخل الخارجي، وموقعاً لصياغة السناريوهات الأمريكية.

أهداف البحث:

يهدف البحث للكشف عن الأبعاد والعوامل والأدوار الأمريكية المتفاعلة في ازمة دارفور في صياغة متغيرات دولية، وهيمنة أمريكية على مواقع الصراع في دارفور، وهو اهتمام لا يخلو من مصالح قوى عظمى في المنطقة.

منهج البحث:

يعتمد البحث على المنهج التاريخي والوصفي التحليلي من خلال وصف وتحليل الوضع الراهن في دارفور، ودور البعد الدولي والتدخل الأمريكي في تعقيد مشكلة دارفور، وتوصيف العوامل التي أدت لتفاقمها مع محاولة استشراف المستقبل.

إقليم دارفور الموقع والأهمية:

يقع إقليم دارفور في غرب السودان، وهذا الإقليم هو صاحب المشكلة التي أصبحت الشغل الشاغل للسودانيين والعرب والمصريين، والاتحاد الأفريقي، والأمم المتحدة، والمجتمع الدولي، خاصة الدول الغربية، وفي مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية، خلال الفترة التي تلت عام 2003م على الأقل. وتبلغ مساحة دارفور حوالي نصف مليون كيلومتر مربع، أي 20% من مساحة السودان، وهي مساحة كبيرة تعادل مساحة دولة العراق، واقل قليلاً من مساحة فرنسا. وتمتد ما بين خطي عرض 10 و20 شمالاً، وخطي طول 16 و27 شرقاً. وإقليم دارفور يحده شمالاً الصحراء الليبية، وغرباً جمهورية تشاد وجمهورية أفريقيا الوسطى، وإلى الجنوب منه يوجد بحر العرب، ومديرية بحر الغزال، وهي إحدى مديريات جنوب السودان، ويحد الإقليم شرقاً إقليم كردفان. (1)

وينقسم إقليم دارفور إدارياً منذ عام 1994م، إلى ثلاث ولايات هي شمال دارفور وعاصمته الفاشر، وولاية جنوب دارفور وعاصمتها نيالا، ثم ولاية غرب دارفور وعاصمتها الجنينة، وقد بلغ عدد سكان إقليم دارفور بولاياته الثلاث حوالي 4،6 مليون نسمة حسب إحصاء 1993م، وقد زاد

عدد سكان الإقليم كله إلى حوالي 6،7 مليون نسمة حالياً، والجدير بالذكر أن كل ولاية تحكم بواسطة والٍ، وهو بمثابة رئيس حكومة الولاية، ومعه مجلس وزراء مصغّر مكون من ستة وزارات، ومجلس تشريعي يقوم بمهمة التشريع والمراقبة. [2]

وينتمي سكان دارفور إلى قبائل قدرت بثمانين قبيلة، يتحدث أهلها إلى جانب اللغة العربية كثيرا من اللهجات المحلية، مثل لهجة قبيلة الفور، والمساليت، والزغاوة، والميدوب، والفلاني، والهوسا، والبرقو، والطوارق[3]

وتكتسب دارفور تاريخيا بأقاليمها الثلاث، أهمية كبيرة بسبب سيطرتها على مناطق تتوفر فيها الامكانات الزراعية والرعوية، وتتنوع فيها سبل العيش ووسائل الحياة، ولوقوعها على طرق التجارة والقوافل بين الشمال والجنوب، طريق درب الأربعين والموصل إلى مصر، ولوقوعها على الطريق المتجه من الغرب إلى الشرق في مسيرة الأفراد والجماعات المتوجهة إلى الحج في الأماكن المقدسة في الحجاز، أو الهاربة من السلطات الحاكمة، أو الباحثة عن مصدر للعيش والرزق، التي تكون غالباً قادمة من غرب أفريقيا خاصة من نيجيريا وتشاد. [4]

أسباب وتطورات الوضع في دارفور:

في دارفور لا نستطيع الحديث عن تمايز عرقي على نحو دقيق، إلا أن يكون ذلك لأغراض سياسية، خاصة وأن الدين الإسلامي الذي وحد بين جميع السكان في الإقليم يدعو إلى العدل والمساواة، وعدم التمييز بين العناصر والأجناس، ولذلك فمن الشائع وجود علاقات مصاهرة وتزاوج،

فضلاً عن وجود العلاقات الإنتاجية والاقتصادية بين قبائل عربية وقبائل أخرى غير عربية، أما مسألة وجود تمايز قبلي أو عرقي أو طبقي، فأمر يرجع لسوء الأحوال الاقتصادية والاجتماعية إجمالاً، خاصة في السنوات الأخيرة التي شهدت دارفور فيها حالة من الجفاف والتصحر، ما ترتب عليه من الجوع والفقر والتخلف العام، بما فيه التخلف الثقافي، مما ساعد على استمرار التقاليد البالية مع غياب هيبة الدولة المركزية. (5)

ويقول الخبير الاستراتيجي اللواء طلعت مسلم: (أزعجني كثيراً النغمة التي يرددها البعض بما فيهم قوى دولية، بل والاتحاد الأفريقي بأن الصراع في دارفور بين قبائل عربية وهم الرعاة وقبائل ذات اصول أفريقية تعمل بالزراعة)، واستطرد قائلاً: (العرب الموجودون في دارفور أفارقه بالطبيعة، والذي أدى إلى ذلك هو عمليات المصاهرة الدائمة بين كل القبائل باعتبارها مسلمة). (6)

وقد ظلت دارفور سلطنة مستقلة عن سودان وادي النيل حتى الربع الأخير من القرن التاسع عشر الميلادي، وعندما ضم محمد علي باشا السودان إلى مصر في الربع الأول من القرن التاسع عشر، فكر في ضم دارفور، إلا أن هذه الخطوة لم تتم إلا في عهد الخديوي إسماعيل، حين قام الزبير باشا رحمة بضم دارفور للسودان تحت راية الخديوية، وبعد انهيار الدولة المهدية استعادت دارفور استقلالها مرة أخرى، حيث ظلت مستقلة حتى عام 1916م، حيث تم إلحاقها بالسودان بعد استشهاد السلطان علي دينار. (7)

وطوال فترة الحكم الثنائي لم تشهد دارفور اضطرابات أو نزاعات

باستثناء حركة السحيني، ذات المنطلقات الدينية بغرض ابعاد الوجود أو الحكم الأجنبي عن دارفور، ولم تشهد دارفور أي تنمية حقيقية في فترة الحكم الثنائي، الذي اعتمد على موظفين بريطانيين لإدارة الإقليم بمساعدة الإدارة الأهلية، وبعد الاستقلال تحولت السلطة في دارفور إلى النخب الوطنية، وقد شهد الإقليم العديد من النزاعات في الفترة من 1956 وحتى 1980م عندما أدخل نظام الحكم الإقليمي، حيث اتخذ هذا الصراع طابع المحلية، وهو صراع بيني في كل الإقليم، استخدمت فيه الأسلحة التقليدية، وفي الفترة من عام 1983م حتى 1993م تحول الصراع إلى صراع قبلي، تدخلت فيه إلى جانب الحكومة السودانية عناصر خارجية مثل تشاد وليبيا. وفي الأعوام من 1992 وحتى العام 2002م انفجر الصراع بين المجموعات العربية وغير العربية في إقليم دارفور. (8)

ونجد أن هنالك عوامل ساهمت في تأجيج الصراع في دارفور، منها الكوارث الطبيعية، العوامل السياسية، والنهب المسلح، وصراعات دول الجوار وتتفق معظم الآراء على أن بداية الصراع ترجع إلى الثمانينات، عندما تجمعت القبائل العربية تحت اسم التجمع العربي الذي وجد الدعم والمساندة من حزب الأمة في مواجهة المجموعات غير العربية التي كانت تجد الدعم من الحزب الاتحادي الديمقراطي. ولما كانت الأحزاب السياسية التي تولت السلطة التنفيذية في البلاد قد أهملت مصالح الشعب، وانشغلت بمصالحها الخاصة، وبالصراعات الحزبية بينها وبين طائفتي الختمية والأنصار كطوائف دينية، فإن أطرافاً أخرى في أنحاء مختلفة في البلاد قد شهدت قيام حركات وتنظيمات احتجاج سياسي على نطاق واسع، ومن

هذه التنظيمات (جبهة نهضة دارفور) التي بدأ ظهورها في مدينتي نيالا وزالنجي تم امتد نشاطها إلى الفاشر والجنينة، وكان من قيادات تلك الحركة عمر أبكر ود. على حسن تاج الدين، ود. علي الحاج محمد، وجاء تكوين جبهة نهضة دارفور على إثر استئثار الأحزاب التقليدية خاصة حزب الأمة بالدوائر الجغرافية في البرلمان، حيث كان يتم ترشيح قيادات الحزب في تلك الدوائر دون معرفة هذا المرشح بالإقليم أو بأحواله العامة ومشاكله، ومطالبه، وكانت مطالب جبهة نهضة دارفور تنحصر في ضرورة تمثيل دارفور بنواب من داخل الإقليم ذاته، وبوجوب التزام النواب بالسعي لتحقيق التنمية في دارفور، نشر التعليم، وتوفير الخدمات الصحية، وإلغاء الضرائب والرسوم الجمركية، واعتبار الولاء لدارفور أولاً قبل أي اعتبار آخر. (9)

بداية الحراك السياسي في إقليم دارفور:

وفي 1968م أنشئ في مدينة نيالا تنظيم سري باسم حركة (سوني)، التي كان قوامها المتقاعدين من القوات الحكومية، وقد دعم الحزب الشيوعي هذا التنظيم، الذي كان ينحصر وسط قبائل الفور والمساليت والتنجر، وأصدر هذا التنظيم بياناً في يناير 1969م جاء فيه: (إن محافظات دارفور يقل حظها في التنمية بسبب سيطرة فئة الجلابة على الحياة الاقتصادية واستغلالهم لأهلنا البسطاء) (10)، ويضيف البيان الذي نشر في صحيفة الرأي العام: (إن الثورة على الأوضاع الراهنة تتطلب وحدة الفور والمساليت والتنجر، لقطع الطريق أمام انتهازية الجلابة، التي هي جزء من الرأسمالية) (11)، ويعتبر تنظيم حركة سوني أول تنظيم يدعو صراحة إلى حمل السلاح

على غرار حركة الأنانيا بجنوب السودان، وفي وقت لاحق التحقت بعض قيادات حركة سوني ببعض الأحزاب السياسية خاصة الحزب الشيوعي، بينما بقي جزء منها مستقلا بأطروحاته حتى وقوع انقلاب 25 مايو1969م بقيادة جعفر نميري[12].

وفي حكومة مايو، وفي النصف الأول من الثمانينات، انطلقت أول تظاهرة في مدينة الفاشر ضد سياسات الاتحاد الاشتراكي والحكومة، وكان قوامها طلاب مدرسة الفاشر الثانوية، وقد وزع المتظاهرون منشورات تدعو أهل دارفور للتضامن من أجل نيل حقوقهم. [13]

من الأخطاء التي وقعت فيها حكومة الرئيس الأسبق جعفر نميري، أنها قامت بحل الإدارة الأهلية، وتعتبر هذه الخطوة غير موفقة في إقليم مثل دارفور، لأنها تمثل الرابط القوي لمكونات المجتمع الدارفوري، وصادف حل الإدارة الأهلية، أن شهد الإقليم موجة من الجفاف في الأعوام 1981م حتى 1986م، ومما أزم الموقف تحول الصراع إلى صراع حول الموارد، كما حاولت الحكومة في البداية تقنين السلاح، وفي مرحلة أخرى قامت بتسليح القبائل في شمال دارفور، وذلك في الفترة من 1986م وحتى عام 1989م. [14]

مآلات التدخل الأمريكي والأجنبي على دارفور:

مما لا شك فيه أن مشكلة دارفور محلية في أساسها، وقد بدأ ذلك من خلال تحليل أسبابها، إلا أن تدخل القوى الخارجية، وفي مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية، وبريطانيا وإسرائيل وغيرها، كان له أثر سلبي أدى إلى تفاقم الأزمة وانتقالها من أزمة محلية إلى مشكلة إقليمية ودولية، بل

أن القوى الغربية قد اعتبرت هذه الأزمة أسوأ كارثة إنسانية في مطلع القرن الحادي والعشرين. وأصبح إقليم دارفور قاعدة انطلاق لبعض المجموعات الليبية والتشادية في الصراع الدائر بينهم، وقد كان هنالك تدخل من جانب فرنسا الحليف الاستراتيجي لتشاد في هذا الصراع، حيث طلبت من الحكومة السودانية عدم السماح باستغلال أراضيه في الصراع المحتدم بين ليبيا وتشاد. (15)

وقد كانت حكومة الصادق المهدي خلال فترة الديمقراطية الثالثة 86 - 1989م، مثقلة بالمشاكل الداخلية، وتطورات الحرب في الجنوب، والعلاقات المتوترة مع إثيوبيا، الأمر الذي فتح المجال أمام كل من ليبيا والمعارضة التشادية تحت قيادة ابن عمر لأن تتخذ من الإقليم قاعدة عسكرية لتحقيق أهدافها(16). وتحول إقليم دارفور إلى منطقة نفوذ للقوات الأجنبية(17).

كان قرار الحكم الإقليمي الذي صدر في عام 1981م، قد ساهم في ازدياد حدة الصراع المحتدم أصلاً في دارفور، حيث حاول الفور السيطرة على كل المقاعد في إقليم دارفور، من خلال وقوفهم وتأييدهم للحزب الاتحادي الديمقراطي، الأمر الذي جاء بأحمد إبراهيم دريج حاكماً للإقليم، ونتيجة لذلك ظهرت كتلة القبائل العربية في عام 1987م، حيث قامت بإصدار منشور يعبر عن الظلم الاجتماعي الذي وقع عليهم، وتمثل هذه الكتلة ثقل حزب الأمة في دارفور، ثم ظهر بعد ذلك الصراع بين الفور والعرب في الأعوام من 1987م وحتى عام 1989م، والصراع بين المساليت والعرب في الأعوام ما بين 1996م حتى 1999م. (18)

بالإضافة إلى مجموعة الفور والمساليت والمجموعات العربية، ظهرت

مجموعة ثالثة وهي مجموعة الزغاوة، التي حاولت أن تجد لها موطئ قدم من خلال المال والتجارة، والدفع بكوادرها إلى المواقع الدستورية، وقد واجه الزغاوة بعض الصعوبات في مناطقهم في شمال دارفور، بسبب الجفاف والتصحر، واتجهوا إلى تعليم أبنائهم بغرض الوصول بهم إلى المناصب الحكومية، والتنظيمات الشعبية، الأمر الذي أدى إلى ظهور نوع آخر من الصراع في إقليم دارفور. (19)

وقد حاولت الحركة الشعبية في التسعينات توسيع العمل العسكري المسلح ضد نظام الحكم في الخرطوم بنقل الحرب إلى دارفور، وذلك للاستفادة من تقاطع العلاقات بين دول الجوار وإقليم دارفور، والعمل على إيجاد موطئ قدم لها هناك، ولكنها فشلت بعد أن تم القضاء على يحيى بولاد، الذي قام بتأسيس حركة عسكرية معارضة في دارفور في عام 1990م، وذلك بعد أن فشل في تحقيق مطالب أهل دارفور من خلال الحركة الإسلامية التي كان ينتمي إليها، وقد استعان بقوات الحركة الشعبية، وهو خطأ عجل بنهاية حركته، وإعدامه بواسطة القوات الحكومية والعناصر الداعمة لها. (20)

وفي التاسع من يوليو2002م، كانت بداية الضربة للحركات المسلحة، ممثلة في أحداث (قولو) حاضرة محافظة جبل مرة، فقد هاجم مسلحون من أبناء الزغاوة والمليشيات نقطة شرطة المدينة ومكتب الأمن، ومنزل المحافظ، وأسفر الهجوم عن مقتل فرد من الشرطة وآخر من الأمن، ونهب قطع من السلاح، وتوزيع منشورات سياسية باسم جيش تحرير دارفور، وحددت أهداف الحركة الجديدة في تحرير الإقليم من سيطرة الشماليين، بحجة مساهمتهم في تردي الخدمات وتهميش المنطقة. وكانت هذه العملية

في إطار إعلان العداء ضد الدولة، وبداية عمل المجموعات المسلحة، حيث ترك الجناة ورقة بخط اليد يعلنون فيها أنهم جيش تحرير دارفور. وتطور الصراع السياسي إلى عسكري وتمرد مسلح، باحتلال مدينة قولو عاصمة محافظة جبل مرة، وبضرب دارفور في 19 يوليو2004م، وفي مايو2004م أعلنت حركة تحرير السودان دمج قواتها مع قوات التحالف الفيدرالي السوداني، وهي حركة معارضة يقودها أحمد إبراهيم دريج، المنتمي لقبيلة الفور، وهو حاكم سابق لإقليم دارفور، وقد أكد الطرفان أن هدف دمج الحركتين هو التنسيق لمتابعة عملية السلام في السودان [21]، وتوحيد أهل إقليم دارفور الذي تسلط عليه الأضواء حالياً على مدى ثلاثة عقود، ويعيش أوضاعاً مضطربة، ولم يعرف الاستقرار الأمني والسياسي والاقتصادي والاجتماعي بسبب ظواهر سياسية وأمنية وطبيعية أيضاً، فقد عانت المنطقة من فترات الجفاف والتصحر التي قادت الإقليم إلى ثلاث مجاعات كبيرة في الأعوام 1985م، و1992م، 1997م، وقد راح ضحيتها أكثر من 15 ألف مواطن من بينهم ثلاثة آلاف وخمسمائة شرطي[22].

الحركات المسلحة وتنامي الصراع بدارفور:

بدأت ظاهرة النهب المسلح التي تمثل إرهاصاً للنزاع في إقليم دارفور في عام 1982م، وذلك للعديد من الأسباب:

أولاً: الحرب التشادية بين الفصائل، ثم بين حسين هبري وجوكوني عويدي، الذي كان يجد الدعم من ليبيا، وبعد الإطاحة بعويدي دعمت ليبيا الشيخ ابن عمر ضد هبري، حيث ترتب على هذا الصراع دخول أعداد كبيرة من القوات المتناحرة بأسلحتهم إلى إقليم دارفور.

ثانياً: المجاعة التي ضربت إقليم دارفور قبل 1982م، التي ساهمت بدورها في هجرة أعداد كبيرة من أبناء دارفور من مناطقهم إلى مناطق أخرى، حيث حدث احتكاك بين المجموعات المهاجرة والمجموعات المستقرة، وقد تطور هذا الصراع إلى صراع بين المجموعتين.

ثالثاً: تطورت الجريمة من السرقة العادية إلى السرقة باستخدام الأسلحة، التي أصبحت متوفرة في أيدي السكان المحليين.

رابعاً: ضعف أجهزة الدولة، وضعف المرتبات. (23)

ولعل من أهم الأسباب التي ساعدت على انتشار السلاح في إقليم دارفور، قيام ليبيا بتسليح القبائل العربية في دارفور في أواخر السبعينات للاستقواء بها في صراعها مع تشاد حول شريط (أوزو) الحدودي، ومما زاد من كمية السلاح المتدفق إلى الإقليم ايضاً جيش جمهورية أفريقيا الوسطى، ودخول معظمه إلى دارفور، حيث كان معظم أفراده من قبائل سودانية، ونتيجة لهذا الوضع أصبح لدى الكثير من مواطني دارفور إحساس بأن الحكومة لن تستطيع توفير الحماية لهم ولممتلكاتهم من مرتادي الإجرام وعصابات النهب المسلح، ولأن السلاح الذي تحوزه هذه العصابات كان أكثر تطوراً مما في أيدي الشرطة والقوات الحكومية في كثير من الأحوال، ودفعهم هذا الشعور على التسابق للحصول على السلاح الأحدث لحماية أنفسهم، خاصة وأن الإقليم صار قبلة لتجار السلاح الذين يقومون بتهريب أحدث أنواع الأسلحة إليه. (24)

كما أدى التشابك الجغرافي والتاريخي والسياسي بين دارفور والمحيط الإقليمي إلى إضعاف إحساس سكان دارفور بالبعد القومي، وغلبة

الاتجاهات الجهوية والقبلية، فاتجهت القبائل بصراعاتها لخارج الإقليم، فعلى سبيل المثال عندما اندلع الصراع بين العرب والمساليت خلال الفترة بين سنتي 1998م و2001م لجأ كثير من أبناء المساليت إلى تشاد، وشكلوا حركات مسلحة أعلنت التمرد على الحكومة، وتنتمي هذه الحركات لقبائل سودانية لها امتدادات في تشاد وليبيا وأفريقيا الوسطى، مثل قبائل الزغاوة، والفور التي تشكل أغلبية رجال حركة تحرير السودان، وحركة العدل والمساواة. (25)

ويرى بعض المحللين السياسيين في الشأن السوداني أن ما وقع من خلافات سياسية في صفوف حكومة ثورة الإنقاذ، وانقسام الحزب الحاكم إلى حزبين (هما حزب المؤتمر الوطني الذي استمر حاكماً للسودان بزعامة عمر البشير، وحزب المؤتمر الشعبي بزعامة حسن الترابي)، قد ساعد على تأزم الوضع السياسي في إقليم دارفور بدرجة كبيرة، ذلك لأن معظم القيادات الشابة وبعض زعماء القبائل في الإقليم كانوا من أنصار التوجه الإسلامي وزعيمه الروحي حسن الترابي، أي أن زيادة تأزم المشكلة يرجع إلى تأثير الترابي على حركات التمرد التي كانت على علاقة مباشرة مع بعض عناصرها. ولقد اشتد الصراع في دارفور بشكل متزامن مع فترة سجن الترابي الذي يقال إنه ساعد المتمردين لإحراج حكومة البشير. ويشير الرئيس عمر البشير لأن هناك قرائن ومعلومات تشير إلى أن لأنصار الزعيم الإسلامي الترابي، الذي ظل معتقلاً حتى منتصف عام 2005م، دوراً في تضخيم مشكلة دارفور، مع أن الترابي ينفي دائماً عن نفسه هذا الاتهام. (26)

أطماع الولايات المتحدة الأمريكية في أفريقيا:

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية، اللاعب الرئيس في الساحة الأفريقية بشكل عام، وعلى الساحة السودانية بشكل خاص، منذ أن أعلنت تحديها للنفوذ الأوربي التقليدي في أفريقيا، وخصوصاً الفرنسي [27]. حيث تبلورت السياسة الأمريكية بأهداف استراتيجية في دارفور، وبسبب ضعف وهشاشة مختلف القوى السودانية، ولامتلاك أمريكا للكثير من مقاليد الأمور في دول الجوار السوداني، فهي عملت بجد لتسوية مشكلة جنوب السودان بما يحفظ لها أكبر قدر من النفوذ والمصالح في السودان، ولم يعد خافياً أن الإدارة الأمريكية وضعت ما أطلقت عليه تسمية استراتيجية أفريقيا، وهي استراتيجية تهدف إلى وضع القارة الأفريقية تحت نطاق مظلة الهيمنة الأمريكية المباشرة، وقد أكدت العديد من مراكز الدراسات الأمريكية أن استراتيجية أفريقيا تتضمن السعي الأمريكي لتحقيق الأهداف الآتية[28]:

1. السيطرة على الموارد النفطية والمعدنية والزراعية: تسعى أمريكا بتدخلها في إقليم دارفور للسيطرة على النفط، ونقله عن طريق أنبوب تشادي عبر المحيط الأطلسي إلى ساحلها الشرقي، وكذلك الاستيلاء على ما بالإقليم من يورانيوم، فالإقليم به بركة كبيرة من اليورانيوم والحديد والنحاس، ويضاف إلى ذلك ثروته الصمغية العامة والمستخدمة في أغلب صناعاتها، وسلب فرنسا نفوذها في مستعمراتها السابقة.

كما أن خبراء النفط في أمريكا كانوا يعلمون عن النفط السوداني أكثر مما تعلمه حكومة السودان، وأن أمريكا لم ترضَ أبداً بحقيقة أن نفط السودان ـ الذي استخرجته شركات صينية ـ قد أتى من الحقول التي سبق أن اكتشفتها

شركة شيفرون الأمريكية في عام 1974م، ثم غادرت السودان تلبية لرغبة حكومتها، وكان ذلك على إثر تعرض عمالها لهجمات المتمردين. وأصبحت الصين بسبب النفط السوداني، ثاني أكبر دولة مستوردة للنفط بعد الولايات المتحدة الأمريكية، وبحاجاتها المتزايدة للنفط بمعدل 30% سنوياً، ومن المتوقع أن تتفوق عليها، فقد اصبح النفط الأفريقي يحتل المرتبة الأولى في المنافسة بين أمريكا والصين في أفريقيا، وخاصة في السودان، ودارفور على وجه الخصوص.[29]

2. فرض الخطاب الثقافي ـ الاجتماعي على شعوب أفريقيا.

3. تحويل القوة التصويتية (53 دولة) الأفريقية في المنظمات الدولية لصالح التوجهات الأمريكية.

وعلى خلفية هذه الأهداف سعت الدبلوماسية الأمريكية إلى تكريس ما يمكن أن نطلق عليه (جدول أعمال أفريقيا)، الذي يتضمن الأجندة الآتية:

1. القضاء على النفوذ الصيني، وقطع الطريق أمام إحتمالات أي تقدم جديد في العلاقات الصينية الأفريقية.

2. إضعاف النفوذ الغربي، بما يتيح في نهاية القضاء على المنظومة الفرانكفونية الموجودة في أفريقيا، مما يؤدي إلى القضاء على الثقافة الفرنسية واستبدالها بأمركة الدولة الفرانكفونية، وترغيب الدولة الأفريقية الفقيرة بالمساعدات للقبول أكثر فأكثر بالنفوذ الأمريكي.

3. تحقيق الحضور العسكري القوي في أفريقيا بإسقاط القوة العسكرية البرية، عن طريق إقامة القواعد العسكرية الأمريكية في الدول الأفريقية، وإسقاط القوة العسكرية البحرية عن طريق نشر الأساطيل والقواعد البحرية

الأمريكية في السواحل الإقليمية والأفريقية.

4. نشر منظومة الشركات الأمريكية العابرة للقوميات في أفريقيا، بما يتيح ربط الأسواق الأفريقية بالسوق الأمريكي، ويقضي على منافسة الشركات الفرنسية الصينية والبرتغالية والروسية.

5. بناء التحالفات السياسية الأمريكية ـ الأفريقية، ضمن منظومات فرعية اقليمية داخل أفريقيا، بحيث يتم فصل أفريقيا إلى إقاليم، وتضع الإدارة الأمريكية الخطط والتوجهات الخاصة بكل إقليم.

6. تفكيك القوام الإقليمي الأفريقي، تحديدا الاتحاد الأفريقي، بما يمنع تحول القارة الأفريقية إلى كيان جيوسياسي واحد. (30)

من ناحية أخرى تظهر الدراسات والبحوث الإستراتيجية الأمريكية أن الولايات المتحدة تسعى في إطار إعادة الترتيب بأفريقيا إلى إعادة تقسيم القارة السمراء إلى خمسة مناطق رئيسة، تجعل لكل منطقة دولة محورية مسئولة أمام الولايات المتحدة، وذلك لأن أفريقيا كما ذكرنا سابقا، أحد أكبر مصادر المواد الخام والموارد، كما تعتبر من الأسواق الواعدة. وقد قامت الولايات المتحدة بتشكيل قوات أسمتها قوات درء الكوارث الأفريقية (A.C.R.E)، وقاعدتها في كامبا بشمال يوغندا، بغرض تنفيذ استراتيجيتها المعلنة وغير المعلنة. وقد تم تحويلها ضمن قوات أخرى بقيادة موحدة باسم أفريكوم بدءاً من أكتوبر 2007م، ومما تجدر الإشارة إليه أيضا هو إخراج أفريقيا شمال الصحراء، أفريقيا العربية (تونس، ليبيا، الجزائر، موريتانيا) من هذه الإستراتيجية. (31)

أما عن الوجود العسكري الأمريكي فقد تزايد في السنوات القليلة

الماضية بعد ما سمي ب (الحرب على الإرهاب)، فقد قامت الولايات المتحدة الأمريكية في عام 2002م، ونتيجة لأحداث 11 سبتمبر 2001م بإنشاء برنامج عسكري جديد هو العون التدريبي للعمليات الأفريقية الطارئة (African contingency operations training assistance) ويتميز هذا البرنامج بأنه يقدم تدريباً قتاليا هجومياً مع توفير الأسلحة، غير أن أكبر تحول في العسكرية الأمريكية تجاه أفريقيا هو السعي لإقامة قيادة عسكرية خاصة بأفريقيا، وما تزال الولايات المتحدة تبحث عن دولة تستضيفها، وللولايات المتحدة نحو خمس عشرة برنامجاً عسكرياً في أفريقيا، نذكر منها: القوة المشتركة (صمت الأزتيك) التي تأسست في عام 2003م، بواسطة القيادة الأوربية، وتحت قيادة الأسطول السادس، ومهمتها محاربة الإرهاب في شمال وغرب أفريقيا، وأنشئت القوة ضمن مبادرة التصدي للإرهاب في منطقة الساحل، التي شملت تدريب قوات من تشاد والنيجر ومالي وموريتانيا، وإرسال ألف جندي أمريكي إلى المنطقة، وتشير مناطق عمل القوة إلى ارتباطها بمنطقة دارفور.[32]

التوجه الفكري والحضاري لحكومة الإنقاذ:

اشتدت وطأة التدخل الأجنبي في السودان، منذ أن استلمت حكومة الإنقاذ السلطة، وأعلنت عن توجهات فكرية وحضارية حاولت أن تعكس من خلالها قيماً إسلامية، ورغبة في الأصالة والتحرر، فقد ورد في الاستراتيجية القومية الشاملة التي أعلنتها في عام 1992م، أن الغاية القومية التي تسعى الدولة إلى تحقيقها هي تأسيس نهضة حضارية شاملة لتمكن السودان من تحقيق ذاته وإشاعة الحريات لأهله، والارتقاء بحياتهم، وتحقيق المنعة

التي تصون الوجود والقيم، وأن يكون القرار السياسي الخارجي أصيلاً ومتحرراً من الضغوط الخارجية، وأن يكون السودان ذا فاعلية سياسية وعلاقات حدودية وتكاملية في كلا المحورين الإقليمي والدولي. (33)

وقد شكل هذا التوجه والسلوك الفعلي للحكومة السودانية في بداية التسعينات الأساس الذي قامت عليه السياسة الأمريكية تجاه البلاد، وتمثلت هذه السياسة في العمل على تغيير نظام الإنقاذ عبر وسائل الإكراه المختلفة، وقد أشار (أندريو ناتسوس) المبعوث الأمريكي الخاص السابق للسودان، إلى ذلك في مقال في مجلة (فورن أفيرز)، ويعتقد (ناتسيوس) أن التغيير الشامل للنظام صعب، ويقترح بدلاً عنه التغيير التدريجي، وذلك عبر الضغط على المؤتمر الوطني الحزب الرئيس الحاكم في البلاد، لتنفيذ الأجزاء التي تسهم في التحول في اتفاقية السلام الشامل. (34)

قوات الأمم المتحدة:

اصبح للأمم المتحدة وجود ضخم في السودان ذو أبعاد سياسية وعسكرية وانسانية، ويتضح تغلغل الأمم المتحدة في الشأن السوداني في القرارات التي أصدرها مجلس الأمن حول السودان، ففي المدة ما بين عامي 2004 - 2007م أصدر المجلس نحو ثلاثة عشر قراراً مرتبطاً بالسودان، وكان منسق الأمم المتحدة الخاص بالسودان (موكيش كابيلا)، قد وضع اللبنات الأولى للتدخل الأممي في أزمة دارفور، فقد ذكر في مقابلة له مع إذاعة بي بي سي، أن أكثر من مليون شخص يتعرضون للتطهير العرقي، وأن القتال بين المليشيات العربية المدعومة من الحكومة السودانية، والجماعات المحلية تعمل وفقاً لسياسة الأرض المحروقة، والقيام بعمليات اغتصاب بصورة منتظمة. (35)

وأمر مجلس الأمن في قراره رقم 1769، بإرسال قوة حفظ سلام قوامها نحو 26 ألف جندي، لوقف أعمال العنف وحماية المدنيين، كما انتشرت قوات اليوفور على حدود السودان مع تشاد وأفريقيا الوسطى تحت ستار حماية اللاجئين، وقوامها 3300 جندي من ست وعشرين دولة أوربية. (36)

ومن هنا نجد أن الآثار السلبية للوجود العسكري الأجنبي الكثيف داخل السودان ودول الجوار الأفريقي تمثلت في تدويل القضايا السودانية، وبالتالي طغيان المصالح الأجنبية على المصالح الوطنية والقومية، وارتهان الإرادة الوطنية للخارج.

كما أن موقف الولايات المتحدة من نزاع دارفور وسعيها لإدانة السودان، ومحاولتها فرض القوات الأممية بدلاً عن قوات الاتحاد الأفريقي، كل ذلك يظهر تراجعاً واضحاً في العلاقات مع مجهود الحكومة التي تمثل الشمال، في حين أنها تسعى لتوثيق العلاقات مع الحركة الشعبية (المتمردة) التي فتحت مكاتب موالية للولايات المتحدة الأمريكية، كواحدة من الضغوطات التي سعت الولايات المتحدة لفرضها على السودان. وأوضح السيد مستشار رئيس الجمهورية للعلاقات الخارجية في مقابلة تلفزيونية، حيث صرح أن الإدارة الأمريكية أبدت استعدادها لحل نزاع دارفور بساعات، لكن بشرط أن تقوم الحكومة السودانية بإبعاد الشركات الآسيوية العاملة في مجال البترول والاعتراف بإسرائيل. (37)

كما برز ما يسمى بتحالف (أنقذوا دارفور) كواحد من أكبر حركات الناشطين الأمريكيين في التاريخ الحديث، وقد ظهر في 2004م، وكان هذا التحالف ناجحاً وفعالاً في استغلال وتعبئة منتسبيه للضغط على صناع السياسات، من أجل وضع التشريعات لوقف العنف ونشر القوات التابعة

للأمم المتحدة. كما أن الولايات المتحدة قد أرسلت (1،01) مليار دولار إلى دارفور منها 839 مليون دولار أي 83% خصصت لمخيمات اللاجئين، في حين رصد مبلغ 17% فقط لتمويل أنشطة حفظ السلام. وتظهر هذه الأرقام أن الولايات المتحدة الأمريكية كانت في البداية تركز على المساعدات الانسانية، في حين أنه بين عامي 2006م و2008م تحول توزيع الأموال الأمريكية بشكل كبير من المساعدات الإنسانية إلى مهمات حفظ السلام، ومن ناحية أخرى نجد أن عدد القتلى بدارفور تراجع بشكل كبير بعد وقف إطلاق النار في أبريل 2004م، بينما ظل معدل الوفيات يتزايد بسبب الأمراض وسوء التغذية، ونقص المساعدات، فلو كان التحالف أعاد النظر في توزيع الأموال المرصودة لأمكن إنقاذ أرواح كثيرة. (38)

ومهما يكن من أمر، فإن ائتلاف أنقذوا دارفور كان له تأثيره البالغ على الرأي العام الغربي، فيما يتصل بمشكلة دارفور، لاسيما في ظل ظهور ائتلافات تتبنى نفس البرنامج، بل وتحمل ذات المسمى في دول غربية أخرى مثل كندا. كما يرى الكثير من الكُتاب أن التصور الأكثر شيوعاً في أوساط الرأي العام الغربي هو أن الصراع في دارفور يجسد حملة مضغوطة متواصلة من الإبادة الجماعية التي تنتهجها الحكومة الإسلامية في السودان في مواجهة أبناء القبائل الأفريقية الزنجية.

ومن هنا نجد من كل ما سبق أن ائتلاف أنقذوا دارفور الذي أسسته وقادته عشرات من المنظمات والشخصيات اليهودية الأمريكية البارزة، كان له أثر عظيم في توجيه بوصلة الرأي العام الأمريكي والغربي، فيما يتصل بمشكلة دارفور، كما كان له تأثيره البالغ على صانعي القرار الأمريكي في هذه المشكلة.

وبناء على ما تقدم، يمكن القول أن الموقف الأمريكي المعادي لحكومة البشير في مشكلة دارفور، هو امتداد لنظيره المتعلق بمشكلة جنوب السودان السابقة، وأن الموقف في الحالتين يمثل حالة تصفية حسابات مع النظام السوداني ذي التوجهات الإسلامية المرفوضة أمريكياً.

ويشير هنا بعض المحللين الغربيين إلى حقيقة الرفض الأمريكي للنظام السوداني، ولأي نظام آخر يتبنى نهجاً مشابهاً. وبذلك أصبح التدخل في دارفور ينظر إليه باعتباره مجرد حلقة جديدة من حلقات حملة منظمة لتقويض أسس حكومة إسلامية، بكل الوسائل، وفي حالة دارفور يتم التذرع في إطار الضغوط على الحكومة السودانية، بذرائع مثل حفظ السلام، والتدخل الإنساني، ومن ثمَّ التهديد بعمل عسكري دولي. (39)

الولايات المتحدة ومشكلة دارفور داخل أروقة الأمم المتحدة:

لقد ألقت الولايات المتحدة بضغوطها الهائلة على مجلس الأمن، ونجحت في حملة تبني تصورها الكامل لمشكلة دارفور، ومن خلال ذلك مكنت الإدارة الأمريكية من تمرير ما يزيد على عشرة من مشاريع القرارات كان قد تقدم بها المجلس، وبعض تابعيهم في حلف الناتو، وهي قرارات جاءت كلها في إطار انتقاد حكومة الرئيس البشير، واتهامها بعدم التعاون الكامل، وبالتالي المسئولية الكاملة عما يجري في دارفور. وذلك دون أدنى اهتمام بمطالبات روسيا والصين ودول أخرى بضرورة تحميل التنظيمات الدارفورية المناوئة لحكومة الخرطوم المسئولية هي الأخرى. ولقد انطوت هذه القرارات على العديد من المطالب التي تقلص من سيطرة وسيادة الحكومة على أراضي دولتها، إلى جانب النص على جملة عقوبات طالبت بتوقيعها على حكومة الخرطوم. وقد تمت صياغة هذه القرارات بأسلوب

تمهيدي تصعيدي، يكاد يتطابق من حيث حدته مع أسلوب التصريحات العدائية الصادرة عن الإدارة الأمريكية ذاتها. كما يلاحظ المبالغة التي يعكسها عدد من القرارات الصادرة بهذا الصدد قرار مجلس الأمن رقم (1564)، والقرار رقم (1593)، والقرار رقم (1706)، والقرار رقم (1769). [40]

صدور قرار العقوبات الأمريكية على السودان:

في اليوم الثالث من نوفمبر في العام 1997م، صدر بقرار تنفيذي رقم (13067) من الرئيس الأمريكي بيل كلنتون، وبموجب القانون الأمريكي للطوارئ الاقتصادية تم بموجبه تجميد الأصول المالية السودانية، ومن ثم حصاراً اقتصاديا يلزم الشركات الأمريكية بعدم الاستثمار والتعاون الاقتصادي مع السودان. ثم جاء الرئيس الأمريكي جورج دبليو بوش (الابن) فأصدر قراراً تنفيذياً آخراً رقم 13400 في 27 أبريل 2006م، ليزيد استدامة وتعقيد وتشديد العقوبات على السودان. وفي نهاية مايو 2007م وسّع الرئيس الأمريكي الحظر ليشمل شركات وأشخاص لم يكونوا مشمولين بالقرارات السابقة. وقد فرضت هذه العقوبات على السودان وفق المعلن من الإدارة الأمريكية ثلاثة محاور، قضية المنظمات الإنسانية وحريتها في ممارسة عملها وفي دخولها وخروجها من السودان، وتطبيق اتفاقية السلام الشامل بأكملها، ثم إيجاد سلام شامل ودائم في دارفور. بينما ترى الحكومة السودانية أن هذه العقوبات الأمريكية ترجع إلى إتباع الحكومة السودانية النهج الإسلامي طريقاً للحكم، وأنها غير حليفة لإسرائيل، وأنها كانت تأوي أسامة بن لادن، هذا إضافة إلى (تمرد) الحكومة السودانية واتخاذها منهجاً استقلاليا بعيداً عن بيت الطاعة الأمريكي. وتدعم الخرطوم وجهة

نظرها هذه بأنها حاولت تحسين علاقاتها مع واشنطن من خلال تخفيف حدة خطابها الإسلامي والتعاون معها في مكافحة الإرهاب بعد أحداث 11سبتمبر 2001، والسماح لها بالتوسط في الحرب التي كانت تدور في الجنوب بين الحكومة السودانية والحركة الشعبية، والتي توجت بنجاح أمريكي بتوقيع اتفاقية السلام الشامل في 2005م، وأوفت بكافة التزاماتها في الاتفاقية والتي كانت نتيجتها انفصال جنوب السودان. (41)

وقد أُعلنت حركة تحرير دارفور بعد أن شكلت كحركة مسلحة في إرتريا، وقد دعمت الحركة الشعبية لتحرير السودان بقيادة جون قرنق، وساعدت عبد الواحد محمد نور في تكوين حركته، والإعلان عنها رسمياً في إرتريا عن طريق جنوب السودان، ومنه إلى كينيا ثم إلى إرتريا مرة أخرى، وهناك عُرف كزعيم سياسي، وأعلن الزعيمان في مؤتمر صحفي في إرتريا أن هذه الحركة حملت السلاح تعبيراً عن رفضها لما تراه تقاعساً من جميع الحكومات المتعاقبة على السلطة المركزية في السودان، وتطالب الحركة بإخراج دارفور من دائرة التهميش والتخلف عبر التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتوزيع العادل للسلطة والثروة، وتوفير الخدمات الأساسية، كما تطالب بسودان ديمقراطي موحد قائم على الاعتراف الكامل بالتنوع العرقي، لخلق أمة سودانية جديدة، واحترام حقوق دارفور، وقيام حكم لا مركزي يمكنها من حكم نفسها. (42)

ومن هنا نجد التطابق التام في وجهات النظر بين الحركة الشعبية لتحرير السودان في دارفور، ومبادئ الحركة الشعبية التي يقودها جون قرنق في جنوب السودان، مما يؤكد على التنسيق الكامل بينهما، ولنفس الأهداف والمبررات نشأت الحركة الثانية في دارفور، والتي تعتبر من أهم حركات

المعارضة المسلحة في الشمال الأفريقي، وهي حركة العدل والمساواة التي يقودها خليل إبراهيم، التي بدأت بمعارك بعد أن توافدت عليها قيادات المؤتمر الشعبي بعد انشقاقها من المؤتمر الوطني، وبذلك طغت على السطح قضايا الصراع المسلح في دارفور، الذي أسهم في تردي الأوضاع وتحول الإقليم إلى مسرح جريمة، ملجأ للعصابات المسلحة، كل ذلك أدى إلى غياب الأمن والطمأنينة للمواطن، وتدني حاد في الوضع الصحي والتعليمي، مما حدا بالمواطنين للهجرة خارج الإقليم حفاظاً على أرواحهم وممتلكاتهم.

لقد حاولت المنظمات الأمريكية الموجودة في دار فور ترسيخ مفاهيم سالبة ضد كل ما هو عربي ومسلم وقبول كل ما هو أجنبي (خواجة)، بل وتحذر من التعامل مع الكوادر الوطنية بحجة انها تابعة للحكومة السودانية والجماعات الموالية، وتقوم تلك المنظمات ببعض الأنشطة مثل عقد الندوات، والقيام بالزيارات، وعمل الاستبيانات بهدف خلق بلبلة داخل المعسكرات، وتأكيد المفاهيم التي تخدم السياسة الخارجية الامريكية، والخطير في الأمر أن الإعلام العالمي يحصل على ما يلزمه من معلومات من خلال هذه المنظمات التي تؤكد على انتهاك حقوق الانسان في دارفور[43]

ومن أهم الآثار أيضا على دارفور تشجيع حركات التمرد التي زادت عن 20 فصيل، بسبب تأخر حل المشكلة خاصة، ورفض الحركات الكبيرة الدخول في مفاوضات سلمية مع حكومة الخرطوم لحل مشكلة دارفور، واشاعة الفوضى والتمرد. فالحركات المسلحة تتهم الحكومة بعدم تنفيذ أية اتفاقات لوقف اطلاق النار، وتشير المشاكل والصدامات الدائمة لأن بعضها تحركه وتموله الولايات المتحدة، وتدفعه للصدام مع الحكومة والقبائل

الموالية لها. مما سبق نجد أن نجد أن الولايات المتحدة تسعى وتعمل على تأجيج الصراع عبر تنفيذ آلياتها والوقوف أمام توقيع اتفاق سلام شامل في دارفور. (44)

إن الحرب التي نشبت في دارفور أفرزت الكثير من التخريب والدمار، حيث تم حرق مئات القرى وتشريد قاطنيها، وقتل الآلاف من السكان، ونزوح مئات الالوف من السكان إلى مدن السودان المختلفة، والى جمهورية تشاد، وتوقف مشاريع التنمية في الإقليم، كذلك توقف النشاطات الزراعية والتجارية في القرى، ونُهبت أعداد كبيرة من قطعان الماشية، مما أثر سلباً على عمليات الرعي، ونتيجة لهذا الوضع المتردي وصل عدد معسكرات النازحين في ولايات دارفور 91 معسكراً، وحُرم أكثر من 71% من الأطفال من فرص التعليم في المدارس.

الخاتمة:

قمنا في ثنايا هذه الورقة بدراسة تحليلية للسياسة الخارجية الأمريكية تجاه مشكلة دارفور، وهي المشكلة التي تُعد بلا شك أكبر مشكلات العالم المعاصر تعقيداً. وقد حظيت المشكلة باهتمام أمريكي بالغ سواءً من قبل الإدارة الأمريكية ذاتها، أو على صعيد المجتمع الدولي، وهو الاهتمام الذي برره الأمريكيون بمبررات أخلاقية من ناحية الدفاع عن حقوق الإنسان، وإنقاذ شعب دارفور مما يتعرض له من انتهاكات وجراح ضد الإنسانية، وهنا يظهر سؤال البحث: هل كان التدخل الأمريكي في دارفور مدفوعاً بدوافع إنسانية وأخلاقية، أو أن دافعها الحقيقي كان مجرد مصالح قومية أمريكية؟. ومن خلال تحليلنا لمواقف الولايات المتحدة إزاء السودان، سواء كانت المتعلقة بالعقوبات الأمريكية البحتة، أو بتدويل المشكلة وجلب الإدانات الدولية على حكومة الخرطوم، أو بدعم إجراءات المحكمة الجنائية الدولية في مواجهة المسئولين السودانيين وعلى رأسهم الرئيس البشير. من ذلك اتضح لنا جلياً أن الدوافع المعلنة للسياسة الأمريكية ليست هي الدوافع الحقيقية، وأن هذا التدخل حركته دوافع واقعية تتصل مباشرة بالمصالح القومية للولايات المتحدة وحليفتها إسرائيل، ودعم النفوذ الاسرائيلي الممتد داخل القارة الأفريقية، ولاسيما في منطقة حوض النيل، والهادف إلى تطويق مصر، رغم أن هناك مشكلة فعلية في دار فور.

وفي الختام نجد من كل ما تقدم أن التدخل الأمريكي والسياسة الأمريكية هي غاية نهائية قوامها تحقيق المصلحة القومية للولايات المتحدة.

النتائج:

- إن التدخل الأمريكي عقّد المشكلة أكثر من الإسهام في حلها، لأن المجتمع الدولي، وإن توافر له حسن النوايا، ليس لديه فكرة عن طبيعة وخصائص المجتمع السوداني، فالصراع كان بين جماعات وقبائل، وليس بين افراد تدعمهم الحركات المسلحة، فالحركات المسلحة لا تمثل كل قبائل دارفور أو كل سكانها، لذا كان تحرك المجتمع الدولي في جزء منه بشكل خاطئ.

- إن الثروات الطبيعية التي يتمتع بها السودان وعلى راسها النفط واليورانيوم، الذي بدأ استغلاله بصورة تجارية وخروج الولايات المتحدة وشركاتها عن السوق الواعدة، بعد ما كان لهم السبق في اكتشافه.

- سعي الولايات المتحدة لتنفيذ استراتيجية الهيمنة من خلال خلق الفوضى، وذلك بتفتيت السودان عن طريق إثارة الحروب الأهلية، وخلق النزاعات تمهيدا لتقسيم السودان إلى دويلات ليسهل السيطرة عليها، وعلى موارده الغنية، ومنع السودان من التنعم بالاستقرار.

- استفادة الولايات المتحدة من تردي الأوضاع الإنسانية في دارفور، نتيجة لعمليات النهب المسلح في دارفور، وأخذها كمبرر ونافذة لدخولها الإقليم بحجة تقديم المساعدات والمعونات الإنسانية، لكنها في الحقيقة ليست إلا جنود مجندة وأدوات تهدف لتحقيق مصالح أمريكية.

التوصيات:

يوصي البحث بالآتي:

1. أن الحل الجذري لمشكلة دارفور لا يتحقق بمصالحة جزئية، أو اتفاقيات لوقف إطلاق النار، وعودة النازحين، ودفع التعويضات فقط، إنما يتحقق بخروج الأيدي الخفية التي تحرك مسار الأزمة بما يحقق طموحها في البقاء وإشعال الصراع في المنطقة، لتلحق دارفور بجنوب السودان، وبذلك تكون الإستراتيجية الأمريكية قد نجحت في تمزيق السودان، وتقسيمه ليسهل السيطرة عليه، الجدار العازل بين الشمال العربي، والجنوب الأفريقي الغني بالموارد الطبيعية.

2. على المستوى السياسي لابد من حل المشكلة عن طريق التفاوض السلمي بين النخب السياسية والقيادات القبلية والبحث عن مخرج للازمة التي يعاني منها سكان دارفور وذلك بالتفاوض بين الحكومة وحاملي السلاح والخروج برؤية قومية شاملة تتشارك فيها الى جانب الحكومة وممثلي الحركات المتمردة كل القوى والأحزاب السياسية والكفاءات الأكاديمية ومنظمات المجتمع المدني السودانية.

3. يجب على حكومة السودان التعامل مع مشكلة دار فور بجدية وعقلانية أكثر وأن تفوت الفرصة على القوى الخارجية للتدخل في شئون السودان.

4. يقع على كاهل الإعلام السوداني دور كبير ومسئولية عظيمة ليس فقط في توصيل المعلومات والأخبار الصحيحة للعالم الخارجي وإنما التصدي لادعاءات الإعلام الأمريكي التي لها نوايا وأهداف تتناقض مع المصالح السودانية ولتوجيه المجتمع الدارفوري لحل مشاكله وإنجاز عمليات التنمية الواعدة في السودان مع غيره من الدول العربية والأفريقية الراغبة قي التعاون والتنمية المشتركة.

المصادر والمراجع:

1. مديرية دارفور، قصة الإنسان والأرض، وزارة الثقافة السودانية، الخرطوم، 1974م، ص 3-6.

2.مصطفى خوجلي، دارفور البيئة والانسان، ورقة مقدمة في المنتدى العلمي لمستقبل وادي النيل حول أزمة دارفور، بمعهد البحوث والدراسات الأفريقية بجامعة القاهرة، بالاشتراك مع مركز البحوث والدراسات الأفريقية بجامعة أفريقيا العالمية بالخرطوم، 13-14 ديسمبر 2004م، ص 8-9.

3. شمس الهدى إبراهيم إدريس، دارفور المؤامرة الكبرى، شركة مطابع السودان للعملة، الخرطوم، أغسطس 2006م، ص 43.

4. عبد الفتاح مقلد، الإسلام والعروبة في السودان، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1985م، ص 17.

5. صلاح فضل، مشكلة دارفور والسلام في السودان، مطبعة الجمهورية، القاهرة، 2004م، ص 32-33.

6. أماني الطويل، أخطاء الترابي تهدد وحدة السودان، مقال، الأهرام المصرية، 2004/8/4م.

7. عبده مختار موسى، دارفور من أزمة دولة إلى صراع القوى العظمى، الدار العربية للعلوم، مركز الجزيرة للدراسات، بيروت، 2009م، ص 85.

8. المرجع نفسه.

9. زكي البحيري، مشكلة دارفور أصول الأزمة وتداعيات المحكمة الجنائية الدولية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 2010م، ص 124.

10. دارفور الحقيقة الضائعة، المركز السودان للخدمات الصحفية، مارس 2005م، www. smcsudan. net

11. المرجع نفسه.

12. زكي البحيري، مرجع سابق، ص 125.

13. المرجع نفسه.

14. مرتضى الغالي، صراع السلطة والثروة، ب. د، بيروت، 2006م، ص 7.

15. الميدان (صحيفة سودانية)، العدد 1486، 5 فبراير 1988م.

16. جاب سينماب، افريكوم ـ قيادة عسكرية أمريكية جديدة في أفريقيا، ترجمة أحمد عاطف، www.islamonline.net

17. حسن الحاج علي، مصدر أزمات السودان وتحديات أمن المنطقة العربية، شبكة ألوكة، ص 5، www.aluka.net/2014 .
18. رشيدة خشانة، القيادة الأمريكية لأفريقيا، مركز الجزيرة للدراسات والبحوث، قطر، ص 7، www.aljazeera.net
19. مصطفى عثمان إسماعيل، تلفزيون السودان القومي، 15 تشرين الأول، 2007م.
20. عبده مختار موسى، مرجع سابق، ص 243.
21. أحمد محمد دهبان، السياسية الأمريكية تجاه مشكلة دارفور بين اعتبارات المصلحة الدولية ودعاوى أخلاقية، ص 40، www.fac.ksu.edu.sa/wahban
22. المرجع نفسه، ص ص ص 29، 30، 31. حاتم الصديق محمد أحمد، مرجع سابق، ص 6.
23. الميدان (صحيفة)، العدد 1513، الثلاثاء 8 مارس 1988م.
24. حاتم الصديق محمد أحمد، مرجع سابق، ص 7.
25. مرتضى الغالي، مرجع سابق، ص 8.
26. إجلال رأفت، أزمة دارفور أبعادها السياسية والثقافية، المستقبل العربي، لبنان – بيروت، (ب. ت)، ص 156.
27. خالد عبد الله حسين، دارفور الحقيقة الغائبة، المركز السوداني للخدمات الصحفية (SMC)، مطبعة السودان للعملة، أكتوبر 2004م، ص 46.
28. المرجع نفسه، ص 47.
29. حاتم الصديق محمد أحمد، الدور المصري في حل مشكلة دارفور قبل ثورة 25يناير 2011م، ورقة مقدمة في مؤتمر ثورة 25 يناير 2011م، مركز البحوث والدراسات الأفريقية، القاهرة، مايو 2011م، ص 4.
30. خالد حنفي علي، الأطراف الإقليمية الفاعلة وإدارة أزمة دارفور، ورقة مقدمة في المنتدى العلمي لمستقبل وادي النيل، حول أزمة دارفور، المنعقد بمعهد البحوث والدراسات الأفريقية، جامعة القاهرة، بالاشتراك مع مركز البحوث والدراسات الأفريقية بجامعة أفريقيا العالمية في 13-14 ديسمبر 2004م، ص 5.
31. إبتهال بابكر نور الدائم، مرجع سابق، ص 133.
32. المرجع نفسه، ص 144.

33. أماني الطويل، سياسات القوى الكبرى في أفريقيا، ملف السودان الاستراتيجي، العدد (1).
34. عبده مختار موسى، دارفور من أزمة دولة إلى صراع القوى العظمى، الدار العربية للعلوم، مركز الجزيرة للدراسات، 2009م، ص 259.
35. محمد عبد الله سيد أحمد، تدخل أمريكا في دارفور، واقع انساني أم اندفاع نفطي، (مقال) صحيفة السوداني، بتاريخ 2008/02/07م.
36. جولي فؤاد هركل، دور التدخل الخارجي في تاريخ مشكلة دارفور، بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم في الشئون الدولية والدبلوماسية، الأكاديمية السورية الدولية، سوريا، 2010م، ص 15.
37. المرجع نفسه.
38. زكي البحيري، مرجع سابق، ص 201.
39. المرجع نفسه ص 205.
40. خالد حسين، تجديد العقوبات الامريكية على السودان، موقع وزارة الدفاع السودانية، 2013م.
41. المرجع نفسه.
42. وقائع المؤتمر الصحفي في اسمرا، يوليو 2002م، الذي أعلن فيه مبادئ الحركة الشعبية، دار الوثائق القومية، متنوعات، ملف رقم 1، القطعة 168.
43. زكي البحيري، مرجع سابق، ص 258.
44. صلاح الدين حافظ، الأزمة السودانية نموذج الفشل، الأهرام، 30 يوليو 2008م.

الصحة النفسية وعلاقتها بالذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس بمحلية بحري - ولاية الخرطوم

د. سهير محمد أحمد محمود

أستاذ مساعد - كلية غرب النيل الجامعية

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الصحة النفسية وعلاقتها بالذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس بمحلية بحري ولاية الخرطوم، ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة من (300) تلميذ (150) منهم ذكور و(150) منهم إناث تراوحت أعمارهم بين (11-14) سنة، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وذلك من مجتمع الدراسة في العام 2017م، وقد طبقت عليهم مقياس الصحة النفسية كولدبيرغ ومقياس وكسلر (للذاكرة) الطبعة الثالثة. وقد استخدمت الأساليب الإحصائية اختبار بيرسون واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

توجد علاقة ارتباطية عكسية في الصحة النفسية وأبعادها والذاكرة.

لا توجد فروق في الذاكرة تبعاً لمتغير النوع، كما لا يوجد ارتباط في الذاكرة تبعاً لمتغير العمر. من أهم توصيات الدراسة توجيه أنظار المختصين إلى أهمية الصحة النفسية والقدرات العقلية للتلميذ الذي يركز على الجانب الانفعالي والعقلي والصحة العامة وإكساب المجتمع مظاهر الصحة النفسية.

Abstract:

The study aimed to find out the relationship between mental health and the memory of the student s at the basic schools pupils in Khartoum north locality – Khartoum state. To achieve this objective the researcher used the descriptive correlation method. The samples of the study consist s of 300 pupils (150 – male) (150 – female) there ages between (11 – 14) years were picked using simple random way during the academic community in 2017.Kohlberg mental health scale and Wechsler memory “third edition” were applied.The researcher used statistical method such as person statistical test، (T) test for two independent sample.

The study conclude that:

There is significant negative correlation between the mental health dimension and memory.There is no differences in memory depending on the gender type.Also there is no connection according to the age factor variable.

The most important recommendation of the study is to draw the attention of specialists to the importance of mental health and mental abilities of students، which focuses on the emotional، mental and public health and social aspects of mental health.

المقدمة:

تمثل الصحة النفسية ضرورة هامة لابد من تحقيقها في مختلف جوانب حياة الطفل إذ أن تقدم المجتمعات لما يكمن فيها من ثروات طبيعية، بل يتوقف على مستوى الخدمات النفسية والتربوية وغيرها من الخدمات الأخرى التي تساهم في رفع مستوى الصحة النفسية لأطفالها وتكامل شخصياتهم حيث اعتلال صحتهم النفسية يشكل خطراً كبيراً عليهم وعلى مجتمعهم فأطفال اليوم هم شباب المستقبل وأمله، الأمر الذي يتطلب حمايتهم ورعايتهم من المشكلات التي تواجههم (أحمد،2001). كما تعد الذاكرة الجزء الذي يعرفنا بماضينا وكينونتنا، كما أنها جزء أساسي لشعور كل منا بذاته وفرديته. بدون الذاكرة لتصبح الحياة عبارة عن سلسلة من المواقف التي نمر بها دون أن يكون لها معنى، حيث أنها لا ترتبط بماضٍ ولا يمكن الاستفادة منها في المستقبل. والذاكرة تمنح الانسان الفرصة للاستفادة من خبراته وتجاربه السابقة واستخدام قدرته على التوقع في تحديد الكيفية التي سيتصرف بها مع الأحداث التي سيتعرض لها في المستقبل (العامري،2009). يعد موضوع الصحة النفسية والقدرات العقلية من المواضيع المختلفة الأكاديمية والاجتماعية والنفسية والمهنية وغيرها. لقد شغلت معرفة العلاقة بين مجموعة من المتغيرات العقلية كالذاكرة والانتباه وغيره. والاضطرابات النفسية كالاكتئاب والقلق الكثير من العلماء قديماً وحديثاً. ولذلك قامت الباحثة بالربط بين جانب الصحة النفسية والذاكرة للطفل وما يتضمن هذا من عوامل عقلية انفعالية واجتماعية من جهة أخرى.

مشكلة الدراسة:

إن الصحة النفسية والطاقة العقلية للإنسان تعد مظهراً من مظاهر صحته النفسية، تلك الطاقة التي تساعده على تحقيق ذاته، وإشباع حاجاته وتنمي قدرته على التفكير المنظم بحيث يستجيب للأحداث والموضوعات والأشخاص وحتى الأزمات التي يتعرض لها استجابة تكاملية تعبر عن خصائص شخصيته السوية. إن تكامل طاقات الفرد ستؤدي إلى حسن استثمارها مما يؤدي إلى تحقيق إنسانيته، وإن عوامل التكوين العقلي وما يمتلكه الطفل من طاقات عقلية من حيث الذكاء، والابتكار، والإدراك، والانتباه، والذاكرة، وخبرات معرفية أو تحصيلية تعد أحد أبرز مظاهر صحته النفسية.

حيث أن اتساق البحث العلمي في مجال القدرات العقلية قد تصل نسبة المتفوقين خلال الأطفال في القدرات العقلية في ضوء المحاكات المتعددة إلى 20% من مجموع الأطفال في المجتمع بصورة عامة، وهذه النسبة تشير إلى ثروة بشرية هائلة يمكن الإفادة منها في مختلف مجالات الحياة النفسية والاجتماعية والثقافية، فالتفوق العقلي إذاً يعبر عن التكوين العقلي للفرد، وهو من مظاهر نشاطه العقلي والمعرفي، وإن هذا يساعده على تحقيق مستوى مناسب من الصحة النفسية، بما يرتبط به من جوانب انفعالية مختلفة (الخالدي،2001).

وعليه فقد تبلورت مشكلة الدراسة بشكل أدق في السؤال التالي:» ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين الصحة النفسية والذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس بمحلية بحري - ولاية الخرطوم؟».

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1. هل توجد علاقة بين الصحة النفسية وأبعادها والذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس؟

2. هل توجد فروق في الذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس معاً تبعاً لمتغير النوع (ذكر/أنثى)؟

3. هل توجد علاقة ارتباطية في الذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس تبعاً لمتغير العمر؟

أهمية الدراسة: تتضح أهمية الدراسة في الآتي:

1 - توفير بيانات في الصحة النفسية والذاكرة العقلية لدى تلاميذ مرحلة الأساس مما يساعد على معرفة احتياجاتهم، ورفع مستوى وعي أولياء أمور التلاميذ بحاجات وقدرات أبنائهم النفسية والعقلية.

2 - الدراسة الحالية تناولت فئة عمرية مهمة أكد الكثير من العلماء والباحثين أهميتها - تلاميذ مرحلة الأساس - وهي مرحلة نمو حرجة وخطيرة في آن واحد، إذ يسبقها مباشرة كثير من المتغيرات والتطورات النمائية السريعة المتعلقة بمظاهر البلوغ، وما يصاحبها من انعكاس قوي ومؤثر على كل جوانب الشخصية والسلوك.

3 - يتوقع أن تساعد النتائج التي يسعى لها هذا البحث على تقديم المساعدات اللازمة لمقدمي الخدمات النفسية والإرشادية والاجتماعية والتربوية والمهنية والبرامج التعليمية لتلاميذ مرحلة الأساس.

4 - البحث يتناول موضوعاً مهماً في مجال الدراسات النفسية والإكلينيكية والعقلية لدى التلاميذ في السودان، كما يمكن الخروج بمقترحات بحوث جديدة سواء كانت نظرية أم علمية.

هدف الدراسة:

1 - معرفة ما إذا كانت توجد علاقة ارتباطية بين الصحة النفسية وأبعادها، والذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس.

2 - معرفة ما إذا كانت توجد فروق في الذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس تبعاً لمتغير النوع (ذكر/أنثى).

3 - معرفة ما إذا كانت توجد علاقة ارتباطية في الذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس تبعا للعمر.

فروض الدراسة:

1 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصحة النفسية وأبعادها والذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس.

2 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس تبعاً لمتغير النوع (ذكر/أنثى).

3 - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية في الذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس تبعاً لمتغير العمر.

الصحة النفسية:

التعريف النظري: أنها حالة دائمة نسبياً، يكون فيها الفرد متوافقاً نفسياً (شخصياً وانفعالياً أي مع نفسه ومع بيئته)، ويشعر بالسعادة مع نفسه، ومع الآخرين، ويكون قادراً على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وإمكاناته إلى أقصى حد ممكن، ويكون قادراً على مواجهة مطالب الحياة، وتكون شخصيته متكاملة سوية، ويكون سلوكه عادياً، ويكون حسن الخلق بحيث يعيش في سلامة وسلام (زهران، 2003).

التعريف الإجرائي: هو درجة استجابة تلاميذ مرحلة الأساس على فقرات مقياس الصحة النفسية.

تعريف الذاكرة الاصطلاحي: يعرفه أندرسون (Anderson،1995) و (بمل، 2001) أنها دراسة عمليات استقبال المعلومات والاحتفاظ بها واستدعائها عند الحاجة، والتذكر عملية وليس شيئاً أو مهارة فردية.

التعريف الإجرائي للذاكرة: هو الدرجة التي يحصل عليها التلميذ في اختبار وكسلر (الذاكرة) الطبعة الثالثة.

ولاية الخرطوم:

تنقسم ولاية الخرطوم إلى (7) محليات هي: الخرطوم، أم درمان، الخرطوم، بحري، كرري، أم بدة، شرق النيل وجبل أولياء. www. khertoumstate.gov،2008.

الإطار النظري:

أولاً: الصحة النفسية: يرى (حنا، 1998) المذكور في (الأنصاري ومحمود،2007) أنه لا يستقيم مفهوم الصحة النفسية إلا بمفهوم اضطراب الصحة النفسية تماماً، كما نقول أن مفهوم الصحة البدنية لا يستقيم إلا بمفهوم اضطرابات الصحة البدنية، فاللون الأبيض يدرك جيداً على أرضية سوداء (الشكل والأرضية) ومعنى ذلك أنها شيء واحد ولكنهما متباينان.

ويتفق جميع العلماء والأطباء على التعريف العلمي للصحة كما وصفته منظمة الصحة العالمية (World health Organization (WHO والذي ينص على أن الصحة هي: «حالة من الرفاهية والسعادة والكفاية الجسمية والنفسية والاجتماعية التامة، وليست مجرد غياب المرض أو العجز أو الضعف» (عبد الله، 2004).

معايير الصحة النفسية:

هنالك عدة معايير يمكن استخدامها لتحديد من الشاذ؟ ومن السليم نفسيا؟ ومنها ما يلي:

1 - المعيار الذاتي: حيث يتخذ الفرد من ذاته إطاراً مرجعياً يرجع إليه في الحكم على السلوك بالسوية واللاسوية بمعنى أن الإنسان معيار كل شيء فهو الذي يحكم على سلوكه بالسواء والانحراف في ضوء ما يراه هو يقبله ويرضى عنه (زهران، 2003).

2 - المعيار الاجتماعي: يتخذ (عبد الخالق، 1997) من المعايير الاجتماعية أساساً على السلوك بالسوية أو اللاسوية. فالسوي هو المتوافق اجتماعياً واللاسوي هو غير المتوافق اجتماعياً، والتوافق مع المجتمع يعني مسايرة قيمه ومعاييره وقوانينه وأهدافه، ولكن المعايير نسبية من مجتمع لآخر ومن زمن لآخر، ويقصد هنا المعايير داخل المجتمع الذي يعيش فيه الفرد.

3 - المعيار المعرفي: وتعني الصحة النفسية وفقاً لهذا المعيار السعي إلى القدرات العقلية كالاستدلال الذكاء والإدراك والانتباه والفهم والتذكر بحيث تكون القدرات العقلية سليمة في عناصرها (الوشلي، 2003).

4 - المعيار الإسلامي: ذكر (سرى، 2000) هو التماسك الذي يقوم على عمل الواجب ابتغاء مرضاة الله تعالى واجتناب المحرمات والمكروهات خوفاً من سخط الله.

النظريات المفسرة للصحة النفسية:

مدرسة التحليل النفسي:

ذكر فرويد أن الفرد يستطيع أن يحقق الصحة النفسية لذاته ويكون الشخص القادر على منح الحب والعمل المنتج عموماً وتتمثل الصحة النفسية في القدرة على مواجهة الدوافع البيولوجية والغريزية والسيطرة عليها في ضوء الواقع الاجتماعي، كما تتمثل قدرة الأنا على التوفيق بين مطالب الهو و الأنا الأعلى (زهران، 1987).

ويرى فرويد في تفسيره لسلوك الإنسان بأنه محكوم بغرائز لا شعورية في معظمها تمثل رغبات الطفولة القوية التي لم يرض عنها المجتمع، فكبتها حيز التفكير الشعوري إلى مناطق اللاوعي – ويظهر تأثير هذه الرغبات اللا شعورية من خلال متنفسات عدة منها: الأحلام وزلات اللسان والتعبيرات المرضية وبعض ألوان النشاط الفني. وهنا يرى فرويد مجموعتين من الغرائز هما: غرائز الحياة المتمثلة في الجنس، وغرائز الموت متمثلة في العدوان (حسين، 2010).

المدرسة السلوكية:

يشير بيرجن المذكور في (عبد الوهاب، 2017) إلى ان الاضطرابات النفسية ما هي إلا تجمعات سلوكية مكتسبة، وإذا كان الأمر كذلك فما علينا إلا أن نتدخل لتعزيز السلوك الذي يوصف بالصحي ويطابق ذلك إلى ما أكده إسكنر في تصوره للصحة النفسية حيث ينظر إلى السلوك باعتباره متعلماً ويؤثر المحيط في السلوك الصحي، ويركز أصحاب الاتجاه على التعلم هو تغير في السلوك ينجم عنه تغير في الشروط البيئية والتي يتم فهم

التذكر والتعلم فإن الفرد ليس بحاجة إلى معرفة ما يجري في الدماغ بقدر أن يعرف ماذا يدخل إلى الجسد وماذا يخرج منه.

قياس الصحة النفسية:

أورد كل من (عبد الخالق، ;1997 عبد الله، 2004)، إن الصحة النفسية تقاس الصحة النفسية وتحدد لدى الأفراد والمجموعات بعدة طرق، منها:

1 - المقابلة الشخصية:

تعرف المقابلة بأنها: موقف مواجهة ومحادثة بين شخصين; المفحوص والأخصائي النفسي القائم بالمقابلة والذي يقوم بعمله بهدف فهم المفحوص أو العميل وجمع المعلومات عن شخصيته وسلوكه وتعتمد المقابلة على التواصل اللفظي.

2 - مقاييس الاستخبارات:

هي مجموعة من البنود أو الأسئلة أو العبارات المطبوعة يجيب عنها المفحوص بنفسه (بالكتابة غالباً، شفويا أحياناً)، على نمو احتمالات أو فئات للإجابة محددة سلفاُ مثل: نعم، لا (في موقف قياس فردي أو جمعي). وتدور الأسئلة أو البنود حول الجوانب الانفعالية أو الاجتماعية، ويجيب عنها المفحوص وفقاً لمعرفة مشاعره وسلوكه الماضي والحاضر للكشف عن جوانب القوة والضعف فيها والتعرف على متاعبه، وجوانب قلقه، ومشاعر عدم الكفاءة لديه ودرجة التوافق العام عنده، ويساعد على تصنيف الفرد بوجه عام على أنه أكثر أو أقل، سواء أو شذوذ، والهدف منها التعرف إلى أولئك الذين يجب أن يقدم لهم الإرشاد، ويمكن استخدامها في المجالات الإكلينيكية والبحثية، ودراسة السلوك وغير ذلك من المواقف.

ثانياً: الذاكرة:

تعريف الذاكرة: تعد الذاكرة من المفاهيم التي يصعب تعريفها لأننا نصف عملية معرفية معقدة بعمليات عقلية أخرى مثل الانتباه والإدراك والتفكير والتخزين والاستجابة وغيرها، مما يعكس وجهات نظر عديدة حول تركيب الذاكرة وعلاقتها باتجاه معالجة المعلومات وغيرها، ورغم ذلك فقد صيغت العديد من التعريفات المختلفة أحياناً والمتقاربة أحياناً أخرى.

ويعرف (الشرقاوي، 1992) الذاكرة بأنها عملية إدراك للمواقف الماضية بما يشملها من خبرات وأحداث تؤدي دوراً هاماً في حياة الفرد، والقدرة على استرجاع هذه المواقف وما يرتبط بها من خبرات ماضية.

ويرى (شلبي، 2001) أننا نستخدم مصطلح الذاكرة لكي نصف به استدعاء الفرد لخبراته النوعية الكلية للخبرات التي يتذكرها وسبق تخزينها في المخ.

اتفق علماء النفس على أن الذاكرة ترتبط بثلاث عمليات أساسية (Santrok، 2003; Davis and Pallacdion، 2004) وهي:

1 - الترميز أو التشفير: إعطاء المعاني للمثيرات الحسية الجديدة من خلال عمليات التسميع والتكرار والتنظيم والتلخيص وغيرها ليضمن وصول المعلومات إلى الذاكرة الطويلة المدى.

2 - التخزين أو الاحتفاظ: نظام للتخزين المؤقت في الذاكرة القصيرة المدى وآخر دائم في الذاكرة الطويلة المدى تجعل المعلومات جاهزة ومنظمة للاستخدام وقت الحاجة إليها.

الاسترجاع: وتتمثل في ممارسة استدعاء أو استرجاع المعلومات والخبرات السابقة التي تم ترميزها وتخزينها في الذاكرة الطويلة المدى.

نمو الذاكرة:

فقد توصل كل من بلمير ووايت (Pillemer and white،1989) المذكورين في (عبد الله، 2003) إلى منظومتين ومستقلتين للذاكرة هما:

1 - منظومة الذاكرة السلوكية: التي تنمو في مرحلة مبكرة، وتظهر هذه الذاكرة وتعبر عن نفسها في شكل إعادة التشريع والتخيل ويأتي الدليل على هذه الذاكرة السلوكية لدى الأطفال من الدراسات التي أجريت على تذكر الأطفال للعب، ففي إحدى التجارب يطلب من الطفل أن يعيد أحد أشكال اللعب، ويحاول الطفل أن يظهر ما يتذكره من سلوك اللعب الذي قام به في هذا النوع من اللعبة.

2 - منظومة الذاكرة اللفظية: التي تنشأ في السنة الثالثة وبين الثالثة والرابعة يصبح الأطفال قادرين على التحدث عن خبراتهم الماضية وتذكرها، وعلى الرغم من أن هذه الذكريات غير كاملة إلا أنها دقيقة وصحيحة نسبياً.

ودراسة بنيامين وآخرين (Benjamin، et al،1999) إن زمن الرجع يتأثر بعوامل العمر، ففي مرحلة الطفولة يتحسن زمن الرجع كلما ازداد عمر الطفل إلى أن يبلغ أقصى مستوياته فترة البلوغ. وهذا يعني أن زمن الرجع يتناسب مع زيادة النشاط سواء كان هذا النشاط ذهنياً أم جسمياً.

أنواع الذاكرة:

أولاً: الذاكرة قصيرة المدى:

يمكن تعريفها من خلال نموذج اتكسون - شفران حيث يقوم هذا النموذج على افتراض أن المادة موضوع التذكر تفقد أو تخبو خلال (30) ثانية ما لم يتم تكرارها أو تسميعها أو معالجتها على أي نحو. ومن الخصائص الأخرى أنها محدودة السعة تماماً. هذه المحدودية في سعة الذاكرة قصيرة المدى تحدث تماماً عندما تحاول تعلم إجراء جديد من الإجراءات التي تستخدم في القوانين أو المواصفات أو معرفة أو معلومة أخرى محايدة أي غير مشبعة بمحتوى انفعالي ويلز وكارسلون ((Carlson، et al، 1989; Woltz:1988 المذكور في (سعيد، 2010)، وربما يمكنك أن تكون على وعي بمحدودية سعة ذاكرتك قصيرة المدى عندما تحاول حل مشكلة حسابية عقلية أو عندما تقرأ جملاً مركبة ((Carpenter،1992; Waldrop،1987 المذكور في (الزغلول والزغلول، 2003)، وعن حجم وسعة الذاكرة قصيرة المدى فقد استقطبت اهتمام الباحثين كثيراً. وتوجت هذه الجهود بدراسة ميلر بأن الذاكرة قصيرة المدى يمكنها أن تسع (C±V) عن بعض محددات قدرتنا على تجهيز المعلومات، فقد أشار ميلر إلى أن الناس لا يمكنهم الاحتفاظ بالعديد من الفقرات معاً في نفس الوقت في الذاكرة قصيرة المدى وإنما يمكنهم من تذكر حوالي سبع فقرات يضاف إليها أو يخصم منها فقرتين أو بمعنى آخر ما بين (5 - 9) فقرات.

ثانياً: الذاكرة الحسية:

الذاكرة الحسية تستقبل المعلومات وتحملها في صيغة خام أو غير معالجة نسبياً، أي دون إخضاعها للتجهيز أو المعالجة ويعرفها ميدنيك وآخرون (Mednick et al،1975) المذكور في (خليفة وآخرين، 2010) بأنها مخزن متسع السعة يستقبل المعلومات عند أول عرضها وتبقى فيه جزءاً من الثانية حوالي (0.25) من الثانية، وتفقد بسرعة كبيرة ما لم تنتقل إلى الذاكرة قصيرة المدى، ويذكر أدامس بأنه توجد عدة صور للذاكرة الحسية منها الذاكرة البصرية والذاكرة الحسية السمعية.

الذاكرة البصرية (التصويرية):

يذكر نايسير الذاكرة البصرية بأنها مكافئة للذاكرة الأيقونية أو التصويرية، وقد استخدم مفهوم الذاكرة التصويرية للدلالة على الانطباعات التي تجعل المثيرات التي تستقبلها هذه الذاكرة متاحة للتجهيز والمعالجة حتى بعد اختفاء هذه المثيرات (دافيدوف، 2000م).

الذاكرة السمعية:

مصطلح الذاكرة الحسية السمعية مغاير لمصطلح الذاكرة الايقونية الذي أطلقه نايسير وكلاهما يعرف بالذاكرة التي تستقبل المحفز السمعي وتحتفظ به لقدر من الزمن، ويعتبر هذا المفهوم عن الذاكرة الحسية السمعية أو الانطباعات السمعية السريعة التي تظل قائمة بعد أن يختفي المثير السمعي، ومن أمثلة الذاكرة الحسية السمعية سماع تردد الصوت بعد أن يختفي.

ووجد كل من (Darwin، Turvey &Crowdes، 1972) أن زمن الاحتفاظ بالمعلومات في الذاكرة السمعية يبلغ ثانيتين بينما يبلغ في الذاكرة التصويرية جزءاً من الثانية.

ثالثاً: الذاكرة العاملة:

تشير نتائج الدراسات الحديثة إلى أن دور الذاكرة العاملة يتعدى كونها خزاناً أو مرحلة أو نمطاً من أنماط الذاكرة، يتصف بمحدودية السعة ومحدودية الزمن، وذلك لأنها الذاكرة الوحيدة التي تقوم بالعمليات المعرفية الفاعلة في نظام معالجة المعلومات، وهي بذلك تمثل نظاماً متكاملاً في الذاكرة وخصوصاً في اتجاه معالجة المعلومات بشكل عام، فالذاكرة العاملة قادرة على زيادة سعتها ومدة معالجتها من خلال التدريب والتسميع والترميز، كما أن الذاكرة العاملة هي حلقة الوصل بين الذاكرة الحسية والذاكرة طويلة المدى اللتين يمدانها بالمعلومات. ومن هنا بدأ علماء النفس المعرفي باستخدام مفهوم الذاكرة العاملة كمفهوم بديل للذاكرة قصيرة المدى لأنه يعطينا معنى أدق وأكثر واقعية في ضوء وظائفها والنظر إليها كنظام متكامل (Anderson، 1995).

رابعا: الذاكرة طويلة المدى:

وتوصف بأنها المخزن الذي يضم كماً هائلاً من المعلومات والخبرات التي اكتسبها الشخص عبر مراحل حياته المختلفة، وهي ذات سعة غير محدودة بكم معين من المعلومات ولا بزمن محدد في التخزين، حيث تبقى المعلومات مخزنة فيها ما دام الإنسان على قيد الحياة، ولكن قد تحد الذاكرة طويلة المدى بعامل السن، فقد تلاحظ أن الأطفال قادرون منذ الميلاد على حفظ المعلومات في الذاكرة طويلة المدى، ولكن إذا كان الأطفال يخزنون خبراتهم في الذاكرة طويلة المدى، فلماذا لا يتذكر الشباب الأكبر سناً والبالغون أحداث طفولتهم؟

للإجابة عن هذا السؤال يقول (فرويد) أن الطفولة المبكرة مليئة بالصراعات النفسية، ولذلك فهو يفترض أن الناس بصورة لا شعورية يكتبون هذه الذكريات المبكرة لتجنب الشعور بالقلق. من ناحية ثانية فقد وجد أن صغار الفئران مثل الأطفال يولدون بجهاز عصبي مركزي غير كامل النمو وبالتالي لا يحتفظون بذكريات الطفولة المبكرة، وبالمقابل فقد وجد أن الخنازير التي تولد بمخ مكتمل النمو تظهر قدرة في التخزين الدائم والتذكر تشبه القدرة التي تظهرها الخنازير البالغة (دافيدوف، 2000).

وجدير بالذكر أن الذاكرة طويلة المدى تستمد معلوماتها من الذاكرة العاملة، كما تقوم بتزويد الذاكرة العاملة بالمعلومات عند الحاجة إليها، وذلك لإتمام عملية الترميز عند التعامل مع المثيرات الحسية الجديدة ولمساعدة الفرد في عمليات التفكير والتعلم وحل المشكلات (عدنان، 2004).

قياس الذاكرة:

ويقسم الباحثون قياس الذاكرة إلى قياس صريح وقياس ضمني. في النوع من القياس الصريح للذاكرة يطلب من المفحوصين تذكر المعلومات السابق تعلمها أو عرضها عليهم، واكثر أنواع قياس الذاكرة قياساً صريحاً هو استرجاع وفيه يقوم المفحوص بإعادة استرجاع أو إنتاج الفقرات أو المعلومات السابق تعلمها أو عرضها عليه. وهناك قياس آخر للذاكرة قياساً صريحاً وهو التعرف وفيه يطلب من المفحوص أن يميز أو يتعرف على فقرات معينة سبق له تعلمها أو مرورها في خبرته أو عرضها عليه. وعلى النقيض من ذلك القياس الضمني للذاكرة يتطلب أن يقوم المفحوص بأداء مهام معينة تبدو من خلالها درجة تذكر المفحوص. والذاكرة يبدو

تأثر الفرد من خلال تأثير الخبرات السابقة أو الماضية على سلوكنا غير المقصود، وعندما لا نقوم بأي جهد شعوري او إرادي لتذكر أو استرجاع الأحداث الماضية، حيث تبدو في الأفق الكثير من الخبرات وتتراءى للفرد الكثير من الاحداث (Roediger، 1991).

الدراسات السابقة: الدراسات التي تناولت الصحة النفسية:

دراسة الهزاع (1997) التي هدفت لبحث بناء مقياس لقياس الصحة النفسية من مرحلة الطفولة ومعرفة دلالة الفروق بين الذكور والإناث من طلبة الجامعة، وتكونت العينة من (300) طالب وطالبة، واظهرت النتائج بأن الطلبة يعانون من ضغوط نفسية من مرحلة الطفولة التي تشكل لهم أزمات نفسية، ولا توجد فروق بالصحة النفسية لدى كل من الذكور والإناث.

دراسة إبراهيم (2001). هدفت إلى معرفة الصحة النفسية وبعض المتغيرات الأخرى لدى الأطفال من الجنسين، وشملت عينة الدراسة (400) طفل وطفلة، وتوصلت النتائج إلى وجود فروق بين متوسطات درجات الذكور والإناث على أبعاد الصحة النفسية (القلق والاجتماعية، والتقبل والتفاؤل، والاتزان الانفعالي، والاحساس بالثقة، وتحقيق الذات، والإطار المرجعي، والشعور بالأمن، والضبط الذاتي) وجميعها دالة في اتجاه الذكور.

عبدالباسط (2008). وهدفت لمعرفة زمن الرجع التمييزي السمعي وزمن الرجع التمييزي البصري وأربعة أبعاد للذاكرة هي (التجكم العقلي، مدى الذاكرة، الذاكرة البصرية أو الأيقونية وذاكرة التعلم الاقتراني) لدى

مجموعة الطلاب حفظة القرآن الكريم، وقد بلغ حجم العينة (261) طالباً، منهم (107) طلاب من حفظة القرآن الكريم و (154) طالباً من غير الحفظة، ومن أهم النتائج وجدت فروق في زمن الرجع التمييزي السمعي بين الطلاب حفظة القرآن والطلاب غير الحفظة لصالح الحفظة.

عطوة (1991). هدفت لمعرفة ارتقاء الذاكرة اللفظية عبر مرحلة الطفولة (4 - 11) سنة، شملت العينة (168) طفلاً من مراحل ثلاث هي الطفولة المبكرة والمتوسطة والمتأخرة، وأظهرت النتائج زيادة الذاكرة اللفظية بزيادة عمر الطفل من حيث مداها وكفاءتها، كما يزيد استخدام بعض استراتيجياتها كالتسميع الذاتي والتصنيف في فئات وهاديات الاسترجاع بزيادة عمر الطفل أيضاً.

دراسة أنور (2005). هدفت لمعرفة الفروق بين الجنسين في كفاءة ذاكرة الأحداث الشخصية بمكوناتها الاسترجاعية والمستقبلية لدى الأطفال في ظل استخدام الاداء الذاتي الحركي، وشملت العينة (62) طفلاً، منهم (32) ذكور و (30) إناث وبينت النتائج أنه لم توجد فروق كمية بين الجنسين في كفاءة التذكر الاسترجاعي ولا المستقبلي.

المنهج: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي الذي يتناسب مع أهداف هذه الدراسة ويحقق أسئلتها وفرضياتها.

أدوات الدراسة: مقياس الصحة النفسية: اعتمدت الباحثة في قياسها على مقياس الصحة النفسية كولدبيرغ الذي وضعه كولدبيرغ وقننه على البيئة اليمنية (على وادي، 1999م)، والمقياس في صيغته الأصلية يتكون من 60 سؤالاً تغطي الأبعاد الستة وهي أبعاد أعراض الجهاز العصبي والصحة

العامة في (8) بنود، اعراض السلوك الملاحظ والسلوك الشخصي في (10) بنود، أعراض المشاعر الذاتية الخاصة بالقلق والاكتئاب في (5) بنود، أعراض المشاعر الذاتية «عدم الكفاية - التوتر - المزاج - عدم الثقة بالنفس « في (9) بنود، أعراض النوم واليقظة في (7) بنود، أعراض المشاعر الذاتية الخاصة بالقلق والاكتئاب في (11) بنداً، وكل بعد يقيس مجموعة أعراض سلوكية أو نفسية، وقامت الباحثة بتعديل صياغة بعض العبارات حتى تتناسب مع البيئة وعينة الدراسة.

الصدق الظاهري: بعد أن أكملت الباحثة صياغة العبارات قامت بعرضها على عدد من المحكمين والمختصين وذلك لإيجاد الصدق الظاهري وعملية التحكيم، وقد استفادت الباحثة كثيراً من وجهات نظر المحكمين وذلك بتعديل وصياغة وحذف بعض العبارات فأصبح المقياس في صورته النهائية يتكون من (50) عبارة.

الصدق والثبات: لإيجاد الصدق والثبات للمقياس على عينة استطلاعية مكونة من (40) تلميذاً من الجنسين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة، وقد بلغ معامل صدق الاختبار (0.98) ومعامل ثبات الاختبار عن طريق ألفا كرونباخ (0.97).

مقياس الذاكرة: اعتمدت الباحثة في قياسه على مقياس وكسلر لذكاء الأطفال – الطبعة الثالثة (ذاكرة المدى العددي والعكسي والمعلومات)، يُعد اختبار الذاكرة الذي وضعه دافيد وكسلر (David Wechsler) هو حصيلة تجارب ودراسات متفرقة امتدت إلى ما يقارب العشر سنوات (1957-1967)، وقد صمم وكسلر مقياس الذاكرة على غرار مقياسه لقياس

الذكاء (IQ) لدى الراشدين ولدى الأطفال الذي نشره في عام (1939)، وتوجد داخل هذا المقياس مقاييس فرعية مثل مقياس المعلومات الذي يقيس الذاكرة البعيدة. ومقياس إعادة الأرقام الذي يتطلب استدعاء مباشرة من الذاكرة وسوف تستخدم الباحثة في هذا البحث اختبار ذاكرة المدى العددي والمدى العكسي وذاكرة المعلومات. المقنن على الأطفال بالولايات الشمالية بالسودان (الحسين، 2008م).

الصدق والثبات: تم حساب معاملات الثبات عن طريق ألفا كرونباخ للذكاء العملي (0.93) والذكاء اللفظي (0.97)، والذكاء الكلي (0.97).

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من تلاميذ مرحلة الأساس بمحلية بحري - ولاية الخرطوم، ويمثل مجتمع الدراسة تحديداً تلاميذ مرحلة الأساس المسجلين بالإحصاءات بوحدة القياس والتقويم بمحلية بحري - ولاية الخرطوم (2017م) من مدارس كافوري والمزاد والسامراب.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (300) تلميذ، (150) منهم ذكور و(150) منهم إناث، أخذ منهم (100) من مدارس كافوري و(100) من مدارس المزاد، و(100) من مدارس السامراب من تلاميذ مرحلة الأساس من الذكور والإناث، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة وذلك من مجتمع الدراسة.

يمكن وصف خصائص عينة الدراسة من خلال الآتي:

وصف عينة البحث:

جدول (1) يوضح توزيع عينة الدراسة تبعاً للنوع والعمر

المتغيرات	التدرج	ذكور	النسبة	إناث	النسبة
العمر	8 - 9	83	27%	83	27%
	11 - 12	66	22%	68	23%
المجموع		149	49%	151	50%

وتلاحظ الباحثة حسب الجدول أعلاه أن نسبة توزيع الإناث 50% اكبر من نسبة توزيع الذكور 49%، وان نسبة توزيع العمر تصل من 11-12 عند الإناث 23% اكبر من نسبة توزيع الذكور 23%.

فروض الدراسة:

الفرض الأول: ينص الفرض على أنه «توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصحة النفسية والذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس.

ولمعرفة ما إذا كانت توجد علاقة بين الصحة النفسية وبعض القدرات العقلية لدى تلاميذ مرحلة الأساس، قامت الباحثة باستخدام اختبار بيرسون والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (2): يوضح استخدام اختبار بيرسون لمعرفة ما إذا كانت توجد فروق في الصحة النفسية وأبعادها والذاكرة

المتغير	قيمة ارتباط بيرسون			النتيجة
	الذاكرة			
المحاور	مدى عددي	مدي عكسي	المعلومات	
أعراض الجهاز العصبي والصحة العامة	0.308**	0.330**	0245**	وجدت علاقة طردية في جميع أبعاد الذاكرة

أعراض السلوك الملاحظ والسلوك الشخصي	0.474**	0.436**	0.317**	وجدت علاقة طردية في جميع أبعاد الذاكرة
أعراض السلوك الملاحظ المتعلق بالآخرين (اجتماعي)	0.408**	0.336**	0.189**	وجدت علاقة طردية في جميع أبعاد الذاكرة
أعراض المشاعر الذاتية (عدم الكفاية - التوتر - المزاج - عدم الثقة بالنفس)	0.506**	0.441**	0.307**	وجدت علاقة طردية في جميع أبعاد الذاكرة
أعراض النوم واليقظة	0.549**	0.459**	0.309**	وجدت علاقة طردية في جميع أبعاد الذاكرة
أعراض المشاعر الذاتية الخاصة بالقلق والاكتئاب	0.462**	0.431**	0.326**	وجدت علاقة طردية في جميع أبعاد الذاكرة
الصحة النفسية	0.509**	0.461**	0.325**	وجدت علاقة طردية في جميع أبعاد الذاكرة

(*) تعني أن العلاقة دالة تحت مستوى معنوي (0.01) و (**) تعني أن العلاقة دالة تحت مستوى معنوي (0.05).

وبالنظر إلى الجدول اعلاه نلاحظ أن العلاقة بين الصحة النفسية بالدرجة الكلية للذاكرة وكل أبعادها (المدى العددي، المدى العكسي، المعلومات) دالة إحصائياً، حيث أن قيمة معامل ارتباط بيرسون المحسوبة على التوالي بلغ (0.509**،0.461**،0.325**)، وهي قيم جميعها دالة عند مستوى دلالة (0.05) الملاحظ أن علامة الارتباط موجبة، إذن العلاقة طردية وبالتالي يتحقق الفرض أعلاه.

وبالرجوع إلى الجدول أعلاه نجد أن العلاقة بين القلق والاكتئاب بالدرجة

الكلية للذاكرة وكل أبعادها (المدى العددي، المدى العكسي، المعلومات) دالة احصائياً، حيث أن قيمة معامل ارتباط بيرسون المحسوبة على التوالي بلغ (0.509**،0.431**،0.326**)، وهي قيم جميعها دالة عند مستوى دلالة (0.05)، والملاحظ أن علامة الارتباط موجبة، إذن العلاقة طردية.

وبالنظر للجدول أعلاه في بُعد أعراض السلوك الملاحظ المتعلقة بالآخرين (الاجتماعي) بالدرجة الكلية للذاكرة وكل أبعادها (المدى العددي، المدى العكسي، المعلومات) دالة إحصائياً، حيث أن قيمة معامل ارتباط بيرسون المحسوبة على التوالي بلغ (0.408**،0.336**،0.189**)، حيث بلغ مستوى الدالة لها جميعها (0.000) والملاحظ أن علاقة الارتباط موجبة، إذن العلاقة طردية.

وبالرجوع للجدول أعلاه في بُعد أعراض المشاعر الذاتية (عدم الكفاية - التوتر - المزاج - فقدان الثقة بالنفس) بالدرجة الكلية للذاكرة وكل أبعادها (المدى العددي، المدى العكسي، المعلومات) دالة إحصائياً، حيث إن قيمة معامل ارتباط بيرسون المحسوبة على التوالي بلغ (0.506**،0.441**،0.307**)، وهي قيم جميعها دالة عند مستوى دلالة (0.05)، والملاحظ أن علاقة الارتباط موجبة، إذن العلاقة طردية.

وبالرجوع للجدول أعلاه في بُعد أعراض النوم واليقظة بالدرجة الكلية للذاكرة وكل أبعادها (المدى العددي، المدى العكسي، المعلومات) دالة إحصائياً، حيث أن قيمة معامل ارتباط بيرسون المحسوبة على التوالي بلغ (0.549**، 0.459**، 0.309**)، وهي قيم جميعها دالة عند مستوى دلالة (0.05)، والملاحظ أن علاقة الارتباط موجبة، إذن علاقة طردية.

وبالرجوع للجدول أعلاه في بُعد أعراض العصبي بالصحة العامة الكلية للذاكرة وكل أبعادها (المدى العددي، المدى العكسي، المعلومات) دالة إحصائياً، حيث أن قيمة معامل ارتباط بيرسون المحسوبة على التوالي بلغ (0.308**، 0.330**، 0245**)، وهي قيم جميعها دالة عند مستوى دلالة (0.05)، والملاحظ أن علاقة الارتباط موجبة، إذن علاقة طردية.

بُعد الصحة النفسية وعلاقتها بالذاكرة ترى الباحثة أن الصحة النفسية حالة من السعادة والكمال في النواحي النفسية والعقلية والجسمية والاجتماعية، لذلك فإن العقل السليم في الجسم السليم، ويدل ذلك على التفاعل والتكامل التام بين عقل الإنسان وجسمه ونفسه ومجتمعه، وأن جميع العمليات المعرفية العقلية مرتبطة بالصحة النفسية للطفل، وهي تعمل بصورة متكاملة من أجل المعرفة فالذاكرة وعملية التذكر من العمليات التي تؤثر على حياة الطفل.

فكلما كان استماع الطفل للأرقام في اختبار المدى العددي والمدى العكسي بصفاء ذهني للمعلومات وحيوية وإبداع أكثر، كان ثباتها في الذهن أكثر فعالية، مما يعزز قدرته على التخزين واستدعاء المعلومات، ويمكنه من خلالها تمثيل الأرقام والعمليات الحسابية المختلفة التي قد تعمل على تنشيط الخلايا العصبية التي تحمل الإشارات للمخ، مما يحسن من الأداء والفعالية لدى الأطفال، ويذكر (عدنان، 2004) أن الذاكرة طويلة المدى تستمد معلوماتها من الذاكرة العاملة، كما تقوم بتزويد الذاكرة العاملة، كما تقوم بتزويد الذاكرة العاملة بالمعلومات عند الحاجة إليها، وذلك لإتمام عملية الترميز عند التعامل مع المثيرات الحسية الجديدة ولمساعدة الفرد

في عمليات التفكير والتعلم وحل المشكلات.

وترى الباحثة أن إثراء حياة الطفل من خلال البيئة المنبهة للذهن، فالتنبيه الذهني يعتبر أمراً حاسماً للصحة الذهنية وأداء الذاكرة بصورة جيدة يعمل على تنشيط جانب المخ الأيمن والأيسر معاً، مما يؤدي إلى استقرار صحة الطفل النفسية.

أما بُعد أعراض المشاعر الذاتية الخاصة بالقلق والاكتئاب بعد الجهاز العصبي والصحة العامة وعلاقته بالذاكرة، فأظهرت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباطية طردية بالذاكرة في المدى العددي والمدى العكسي وذاكرة المعلومات، وبينت نتيجة دراسة (عبد الباسط، 2008) أنه لا توجد علاقة ارتباط بين السمات الشخصية (العصابية والانبساطية والذهنية) مع أبعاد (التحكم العقلي، مدى الذاكرة البصرية، وذاكرة التعلم الاقتراني) لدى مجموعة الطلاب حفظة القرآن، ونتيجة دراسة (إبراهيم، 2001) توصلت إلى وجود فروع على ابعاد الصحة النفسية (القلق والاتزان الانفعالي وتحقيق الذات).

توضح الباحثة هذه النتيجة في ضوء دينامية الوراثة والبيئة، فقد أشارت دراسات كثيرة إلى أن الاستعداد للقلق والاكتئاب كأي استعداد في الشخصية، له جانبان: جانب فطري يكمن في الخصائص الجينية الفسيولوجية للكائن، وجانب مكتسب من البيئة التي يعيش فيها الإنسان مرحلة الطفولة، ومن التفاعل بين هذين الجانبين تنمو سمة القلق والاكتئاب، وإن كانت معظم الدراسات على القدرات العقلية أثبتت دوراً كبيراً للوراثة في تنميته، فإن معظم الدراسات أشارت إلى دور كبير للبيئة في تنمية سمة القلق مثلاً دراسة

كاتل في القلق أوضحت أن (75%) من الذكاء و(35%) من القلق يرجع إلى الوراثة، وهذا يوضح أن سمة القلق العالية من صنع البيئة أكثر مما أن تكون مستعداً وراثياً (الفيومي، 1991) وأوضحت نتيجة دراسة الهزاع (1997) بأن الطلبة يعانون من ضغوط نفسية من مرحلة الطفولة التي تشكل أزمات نفسية. وترى الباحثة أيضاً أن الخبرات المؤلمة والمتداخلة التي يحدث فيها الصراع والإحباط في الطفولة المسببة للقلق والاكتئاب وعدم الكفاية وعسر المزاج تكتسب من مواقف يدرك فيها الطفل عدم تقبله من قبل الأسرة أو جماعة الرفاق أو البيئة التي من حوله مما يشعره بعدم الطمأنينة وبالتالي تؤثر على قدراته العقلية من الانتباه والذاكرة. وقد أكدت هورني أن البيئة وما تحتويه من تعقيدات، ومتناقضات وما تشتمل عليه من أنواع الحرمان والاحباط، وهذا يعطي الطفل نظرة لا حول ولا قوة له في هذا العالم (فهمي، 1997).

بُعد أعراض السلوك الملاحظ المتعلق بالآخرين (الاجتماعي)، وبُعد السلوك الملاحظ والسلوك الشخصي وعلاقته بالذاكرة، أظهرت النتائج أنه توجد علاقة ارتباطية طردية في الذاكرة في المدى العددي والمدى العكسي وذاكرة المعلومات.

ترى الباحثة أن تعرض الأطفال للتوافق الاجتماعي له تبعاته الخاصة بالعلاقات الاجتماعية داخل الأسرة وخارجها وله أيضاً تبعاته النفسية والجسدية والسلوكية والأكاديمية وبالمدركات الذاتية حيث يتسم الأطفال بمدركات مرتفعة من تقدير الذات التي تؤثر على صحتهم النفسية، ومن أكثر التبعات سموا للتوافق الاجتماعي ذلك التأثير الايجابي الذي يبدو في ارتفاع الذاكرة، وعلى الرغم من ذلك إلا أن هنالك دراسات تشير إلى

أن هؤلاء الأطفال يظهرون وظائف عقلية منخفضة، كما أن أداءهم في المدرسة ضعيف للغاية، ويظهرون مشكلات أكاديمية

مثل انخفاض درجات الأداء المدرسي، وانخفاض درجاتهم في اللغة والقراءة والرياضيات، والرسوب المتكرر، مما يعوق قدرة الطفل على تطوير علاقات صحية مع جماعة الأقران أو البيئة المحيطة به، ويحد من كفاءته ومستوى قدرته العقلية. وأكد (الزغلول، 2003) أن الضغوط العصبية تؤثر سلباً على الذاكرة، لأن تكوين الذاكرة يعتمد على الانتباه، فإن أي شيء يعرقل الانتباه سوف يؤثر على الذاكرة أيضاً، فعندما تكون عمليات التفكير مشغولة تماماً بالأفكار السلبية، فلا مكان لأفكار أخرى من شأنها أن تثير الذاكرة، فترى الباحثة أن سوء التوافق الاجتماعي لدى الأطفال يؤثر سلباً على القدرات العقلية والنفسية لديهم، وعلى العكس من ذلك إن التوافق الاجتماعي والتوافق النفسي يؤثر إيجاباً على الصحة النفسية والذاكرة لدى الأطفال.

بُعد أعراض المشاعر الذاتية (عدم الكفاية - التوتر - المزاج - عدم الثقة بالنفس)، وبعد أعراض النوم واليقظة وعلاقته بالذاكرة، أظهرت النتائج أنه توجد علاقة ارتباطية طردية بالذاكرة في المدى العددي والمدى العكسي وذاكرة المعلومات، كما أظهرت النتائج أنه توجد علاقة ارتباطية طردية بالذاكرة في المدى العددي والعكسي ببُعد أعراض النوم واليقظة.

ترى الباحثة أن ثقة الطفل بنفسه وقدراته العقلية عامل مهم يؤثر في شخصيته وصحته النفسية، وأن هنالك علاقة بين التنشئة الأسرية والقدرات الذهنية والكفاءة الاجتماعية للأطفال، فإذا نشأ الطفل في جو مشبع بالحب والثقة فإنه يتحول إلى شخص قوي متزن نفسياً يستطيع مواجهة إحباطات

الحياة، والعكس إذا اتبع الوالدان مع الطفل أسلوب القسوة فهذا يحول بين الطفل وبين مرونة الابتكار وقد يحجب خصوبة الابداع الذي يؤدي إلى انخفاض الذاكرة وتشتت الانتباه الذي يؤدي بدوره إلى عدم الاحتفاظ بالمعلومات وترميزها وتخزينها واسترجاعها.

إن استراتيجية الذاكرة تعد من أهم وأقوى الاستراتيجيات المتعلمة لدى الانسان والمتمثلة في المهارات المتعلمة والتي يتعلم من خلالها الفرد كيف يوظف قدراته ومهاراته المعرفية والعقلية في مواقف الحياة المختلفة، وكيف يقوم بعمليات استقبال المعلومات وآلية فهمها وتخزينها في الداخل وكيف يقوم باستخراجها وتوظيفها في الحياة اليومية.

الفرض الثاني: ينص الفرض على أنه: « توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذاكرة وأبعادها لدى تلاميذ مرحلة الأساس تبعاً لمتغير النوع (ذكور - إناث).

وللتأكد من صحة هذا الفرض تم استخدام (ت) لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذاكرة وأبعادها لدى تلاميذ مرحلة الأساس تبعاً لمتغير النوع (ذكور - إناث).

جدول رقم (3): يوضح استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذاكرة وأبعادها لدى أطفال تلاميذ مرحلة الأساس:

المتغير		مجموعتي المقارنة	حجم العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	القيمة الاحتمالية	الاستنتاج
الذاكرة	المدى العددي	ذكر	150	4.57	1.98	0.231	0.818	لا توجد فروق دالة إحصائياً
		أنثى	150	4.62	2.11			
	المدى العكسي	ذكر	150	3.22	1.39	0.992	0.322	لا توجد فروق دالة إحصائياً
		أنثى	150	3.06	1.36			
	المعلومات	ذكر	150	8.10	2.12	0.517	0.606	لا توجد فروق دالة إحصائياً
		أنثى	150	7.97	2.32			

يلاحظ من الجدول أعلاه أن متوسط معدل المدى العددي للذاكرة لدى الذكور والإناث (4.57،4.26) على التوالي بانحراف معياري (2.11، 1.98) على التوالي، وكانت قيمة (ت) (0.231) والقيمة الاحتمالية (0.818) وهي تعني أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث.

أيضاً متوسط معدل المدى العكسي للذكور والإناث (8.10، 7.97) على التوالي، بانحراف معياري (2.12، 2.32) على التوالي وكانت قيمة (ت) (0.517) والقيمة الاحتمالية (0.606) وهي تعني أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث.

وإن متوسط ذاكرة المعلومات للذكور والإناث (3.22، 3.06) على التوالي، بانحراف معياري (1.39، 1.36) على التوالي وكانت قيمة (ت) (0.992) والقيمة الاحتمالية (0.322) وهي تعني أنه لا توجد فروق دالة

إحصائياً بين الذكور والإناث.

أما بُعد الذاكرة فأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق في المدى العددي والعكس والمعلومات وبينت دراسة أنور (2005) أنه لا توجد فروق كمية بين الجنسين في كفاءة التذكر الاسترجاعي ولا المستقبلي، ترى الباحثة أن أبعاد المدى الطردي والمدى العكسي في الذاكرة من الأهمية بمكان في العملية المعرفية للأطفال، فالذاكرتين طويلة المدى وقصيرة المدى تعملان على معالجة المعلومات البصرية والسمعية، وأن تضاؤل كفاءة الذاكرة طويلة المدى على التخزين والاسترجاع لدى الأطفال قد يرجع إلى ضعف العمليات التنسيقية التي تقوم الذاكرة العاملة لديهم، ويرجع السبب في ذلك إلى قلة أو فقد الخبرات الحياتية المكتسبة للأطفال، إذا يصعب عليهم الاسترجاع وليس لتخزين، وأن ذاكرة التعرف لدى الأطفال جيدة جداً، فعلى الرغم من أنهم يستطيعون التعرف على الأشياء التي مرت بخبراتهم بصورة جيدة إلا أنهم قد لا يستطيعون تذكرها وقولها بشكل دقيق.

وأيضاً يمكن تفسير هذه النتيجة من واقع ملاحظتها المعملية أثناء تطبيق الاختبار على أفراد العينة من الذكور والإناث، يستطيعو تذكر ما بين (2 - 9) ارقام في الاستدعاء الطردي والعكسي ما بين (2 - 4) ارقام. وذكر ميلر أن الذاكرة قصيرة المدى تحمل حوالي سبع وحدات يمكن أن تكون مجموعة أرقام أو حروف أو مقطع من المعلومات، ذلك لأن الناس يمكنهم تذكر حوالي سبع وحدات أو أرقام أو حروف بصورة عشوائية الترتيب.

أما ذاكرة المعلومات فترجع الباحثة هذه النتيجة إلى أن الأسرة التي يعيش فيها الأطفال من الذكور والإناث، يشمل الجو الثقافي فيها مجموعة من الظروف التي تتوافر في الأسرة والتي تعمل على التكوين العقلي والفكري والانفعالي المناسب للأبناء، ويدخل في ذلك ما يتوفر في البيت من كتب وصحف ودوريات ووسائل لعب، وكذلك مقدار العناية التي توليها الأسرة لهذا الجانب من النمو عند الأبناء فتعمد الأسرة إلى توفير ظروف اقتصادية ثقافية مناسبة للأطفال، فتترك الجو الثقافي في البيت غنياً حراً بعيداً عن أي تفرقة بين الذكور والإناث.

الفرض الثالث: ينص الفرض على أنه: يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية في الذاكرة وأبعادها لدى تلاميذ مرحلة الأساس تبعاً لمتغير العمر.

ولمعرفة ما إذا كانت توجد علاقة بين بعض الذاكرة وأبعادها لدى تلاميذ مرحلة الأساس، قامت الباحثة باستخدام اختبار بيرسون والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (4) يوضح استخدام اختبار بيرسون لمعرفة ما إذا كانت توجد فروق في الذاكرة وأبعادها تبعاً لمتغير العمر

الأبعاد - المحاور		قيمة ارتباط بيرسون		الاستنتاج
		معامل الارتباط مع العمر	القيمة الاحتمالية	
الذاكرة	المدى العددي	0.0430	0.231	لا توجد علاقة دالة احصائياً بين المتغيرين
	المدى العكسي	0.0680	0.121	توجد علاقة عكسية دالة احصائياً بين المتغيرين
	المعلومات	0.1312	0.012	لا توجد علاقة دالة احصائياً بين المتغيرين

ونلاحظ من الجول أعلاه أن العلاقة بين المدى العددي والعمر، حيث أن قيمة معامل ارتباط بيرسون المحسوبة بلغت (0.0430 -) وهي قيمة غير دالة الملاحظ أن علامة الارتباط سالبة، وإن القيمة الاحتمالية (0.231) إذن لا توجد دالة إحصائياً في متغير العمر.

وكذلك نلاحظ أن العلاقة بين المدى العكسي والعمر، حيث أن قيمة

معامل ارتباط بيرسون المحسوبة بلغت (0.0680-)، وهي قيمة غير دالة الملاحظ أن علامة الارتباط سالبة، وان القيمة الاحتمالية (0.121) اذن لا توجد فروق دالة احصائياً في متغير العمر.

وأيضاً نلاحظ أن العلاقة بين ذاكرة المعلومات والعمر، حيث أن قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بلغت (0.1321)،وهي قيمة دالة الملاحظ أن علامة الارتباط موجبة، وإن القيمة الاحتمالية (0.012) إذن توجد علاقة طردية دالة إحصائياً تبعاً لمتغير العمر.

أما بُعد الذاكرة، فأظهرت نتيجة الدراسة أنه لم توجد فروق في الذاكرة وأبعادها في متغير العمر، ما عدا ذاكرة المعلومات توجد علاقة طردية مع العمر، وبينت نتيجة دراسة بنيامين وآخرين (1999) أن زمن الرجع يتأثر بعوامل العمر، ففي مرحلة الطفولة يتحسن زمن الرجع كلما ازداد عمر الطفل إلى أن يبلغ أقصى مستوياته في فترة البلوغ، وهذا يعني أن زمن الرجع يتناسب مع زيادة النشاط سواء أكان هذا النشاط ذهنياً أم جسمياً.

وترى الباحثة إن السنتين الخامسة والسادسة يزداد الوعي الاجتماعي للطفل وتتكون منظومة الذاكرة اللفظية الذاتية المشارك بها اجتماعياً، وذلك بالإضافة إلى ذاكرة الأحداث العامة، وذلك مع نمو ذكائهم ونضج عملياتهم العقلية أو المعرفية خلال سنوات التفكير الحسي في سن الثامنة وأكدت نتيجة دراسة (عطوة، 1991) زيادة الذاكرة اللفظية بزيادة عمر الطفل من حيث مداها وكفاءتها، يزيد استخدام بعض استراتيجياتها كالتسميع الذاتي والتصنيف في فئات وهاديات الاسترجاع بزيادة عمر الطفل أيضاً، كما ارجع الباحث زيادة كفاءة الذاكرة اللفظية بزيادة المعرفة بنسق الذاكرة وزيادة المعرفة العامة وذاكرة الدلالات.

الخاتمة:

سعت الدراسة إلى معرفة الصحة النفسية وعلاقتها بالذاكرة لدى تلاميذ مرحلة الأساس بمحلية ولاية الخرطوم وكذلك معرفة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين ومعرفة الفروق بين الذاكرة بين تلاميذ مرحلة الأساس تبعاً لمتغير النوع ومعرفة الارتباط بين المستوى العمري والذاكرة. وبعد إعمال مناهج البحث وأدواته توصلت الدراسة للنتائج الآتية:

1 - توجد علاقة ارتباطية عكسية في الصحة النفسية وأبعادها «التوافق الاجتماعي وسوء التوافق الاجتماعي»، أعراض المشاعر الذاتية «عدم الكفاية - التوتر - المزاج - عدم الثقة بالنفس»، أعراض النوم واليقظة، اعراض المشاعر الذاتية الخاصة بالقلق والاكتئاب» والمدى العددي والعكسي وذاكرة المعلومات.

2 - لا توجد فروق في ذاكرة المدى العددي والعكسي وذاكرة المعلومات تبعاً لمتغير النوع.

3 - لا يوجد ارتباط دال في ذاكرة المدى العددي والعكسي وذاكرة المعلومات تبعاً لمتغير العمر.

التوصيات:

1 - توجيه أنظار المختصين الى أهمية الصحة النفسية للتلاميذ، الذي يركز على جانب الانفعالي والصحة العامة ودوره في رفع جميع أعراض المشاعر الذاتية من القلق والاكتئاب وفقدان الثقة بالنفس، واعراض السلوك الملاحظ والسلوك الشخصي واعراض المشاعر الذاتية، واكتساب المجتمع مظاهر الصحة النفسية.

2 - إدخال برامج جديدة بمرحلة الأساس لدى النوعين، تعمل على تنمية القدرات العقلية والصحة النفسية، وتوفير المعينات اللازمة من قبل الدولة والمؤسسات.

3 - الاستفادة من منظمات رعاية الطفولة في زيادة وعي المجتمع بمشكلات الصحة النفسية والاضطرابات السلوكية التي يعاني منها الأطفال في كافة الأعمار، وكذلك بالأساليب الوقائية والارشادية المناسبة لمواجهتها.

4 - العمل على تهيئة الآباء والامهات بالتعرف على قدرات أبنائهم وتنميتها بالوسائل المختلفة، سواء نقاط الضعف ومعالجتها، ونقاط القوة وتنميتها.

المراجع:

1. ابراهيم أحمد، (2001). الصحة النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى اطفال المرحلة العمرية (8-12) سنة. موقع رانم. رابطة الاخصائيين النفسيين المصرية. مجلة كلية التربية. جامعة الزقازيق، (31)، 259- 319. مصر.

2. أحمد سهير كامل، (2001). الصحة النفسية للأطفال. القاهرة، مركز الاسكندرية للكتاب.

3. الانصاري، سامية لطفي، ومحمود أحلام حسن. (2007). الصحة النفسية وعلم النفس الاجتماعي والتربية الصحية. القاهرة، دار النهضة المصرية.

4. انوار، عبير محمد.(2005). الفروق بين الجنسين في كفاءة ذاكرة الاحداث بمكوناتها الاستراتيجية والمستقبلية لدى الاطفال في ظل استخدام استراتيجية الاداء الذاتي الحركي. موقع رانم. رابطة الاخصائيين النفسيين المصرية. المجلة المصرية للدراسات النفسية. مج 15/ع (49). اكتوبر. 193- 246.

5. حسين، طه عبدالعظيم. (2010). الصحة النفسية ومشكلاتها لدى الأطفال. القاهرة، دار الجامعة للنشر والتوزيع.

6. الخالدي، أديب. (2001). الصحة النفسية. القاهرة. الدار العربية للنشر والتوزيع.

7. خليفة، وليد السيد أحمد، وسعد، مراد علي عيسى، والمارية، أيمن أحمد.(2010). الذاكرة وما وراء الذاكرة لدى المتخلفين عقلياً ـ في ضوء علم النفس المعرفي. الاسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر.

8. خليفة، وليد السيد، وعيسى، مراد علي.(2008). الاتجاهات الحديثة في التربية الخاصة ـ الديسلكسيا. الاتجاهات الحديثة في التربية الخاصة ـ الديسلكسيا. الاسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر.

9. دافيدوف، ليندا.(2000). الذاكرة، الإدراك، الوعي. ترجمة: نجيب الفونس خزام. مراجعة: فؤاد أبو حطب. القاهرة: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.

10. الهزاع والزبيدي. (1997). دارسة لبناء مقياس الصحة النفسية وعلاقته بالذكور والاناث لمقياس الصحة النفسية لدى طلاب الجامعة. موقع رانم. رابطة الاخصائيين النفسية. جامعة القاهرة. المجلة النفسية للدراسات المصرية.(67)73-101. مصر.

11. الزغلول، رافع النصير، والزغلول، عماد عبدالرحيم. (2003). علم النفس المعرفي. القاهرة: دار الشروق للنشر والتوزيع.

12. زهران، حامد عبد السلام.(2003) الصحة النفسية والعلاج النفسي. ط2. القاهرة: عالم

الكتب.
13. زهران، حامد عبد السلام.(2003) الصحة النفسية والعلاج النفسي. ط4. القاهرة: مكتبة العبيكان.
14. الزيات، فتحي مصطفى. (1995). الأسس المعرفية للتكوين العقلي والمعرفي وتجهيز المعلومات. القاهرة: دار النشر للجامعات.
15. سري، إجلال محمد. (2000).علم النفس العلاجي.ط2. القاهرة: عالم الكتب.
16. سعيد، مراد علي عيسى، والخليفة، وليد السيد، أحمد، وأيمن.(2010). الذاكرة وما وراء الذاكرة لدى المتخلفين عقلياً في ضوء علم النفس المعرفي. القاهرة: دار النهضة.
17. شلبي، محمد أحمد. (2001). مقدمة في علم النفس المعرفي. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع
18. عبدالباسط، محمد حسين. (2008). زمن الرجع التمييزي (سمعي،بصري) وعلاقته بأبعاد الذاكرة وسمات الشخصية لدى الطلبة حفظة القرآن الكريم ـ دراسة مقارنة بين الطلبة حفظة القرآن والطلبة غير الحفظة. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الاسلامية، السودان.
19. عبدالحميد، جابر.(1997). أصول الصحة النفسية.الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
20. عبدالله، محمد قاسم.(2003). سيكولوجية الذاكرة، قضايا واتجاهات حديثة. الكويت: عالم المعرفة
21. عبد الوهاب، صفاء.(2007). الصحة النفسية لدى معاقي العمليات الحربية وعلاقتها ببعض المتغيرات.
22. العدل، عادل.(1999). القدرة على حل المشكلات الاجتماعية وعلاقتها بالذكاء الاجتماعي والمسئولية الاجتماعية ومفهوم الذات الاجتماعي والتحصيل الدراسي.
23. عدنان، العتوم.(2004).علم النفس المعرفي النظرية والتطبيق. عمان: دار الميسرة.
24. عطوة، أحمد محمد.(1991). ارتقاء الذاكرة اللفظية عبر مرحلة الطفولة من 4-11سنة.
25. موقع رانم. رابطة الأخصائيين المصرية. مجلة كلية آداب القاهرة.52، 286- 289.
26. عكاشة، أحمد. (2003).الطب النفسي المعاصر. القاهرة: دار المعار مكتبة الانجلو.
27. علاوي، محمد.(2003). موسوعة الاختبارات النفسية.دار الرياضيين (ب). مركز الكتاب للنشر.
28. علي، إجلال علي موسى. (2009). أثر برنامج العبق (اليوسماسي) في تنمية الذاكرة

السماعية والبصرية لدى تلاميذ مرحلة الأساس بولاية الخرطوم ـ رسالة ماجستير، جامعة الخرطوم، السودان

29. على، اشرف محمد.(2010). علاقة الذكاء وبعض الحاجات النفسية وبعض المتغيرات الاسرية ببعض الاضطرابات العصابية. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الاداب.جامعة ام درمان الاسلامية. السودان. علم النفس.

30. الفيومي، محمد ابراهيم.(1991).القلق الانساني مصادره ـ تياراته ـ العلاج الديني له. ط3. القاهرة:مكتبة الانجلو المصرية.

31. نميري،بتول محمد أحمد.(1994). دراسة تجريبية لتنمية الذكاء والاستعداد الدراسي. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية جامعة الخرطوم. السودان. قسم علم النفس.

32. الوشلي، أمة الرازق محمد أحمد.(2003).الصحة النفسية لدى طلبة جامعة صنعاء وعلقتها بالضغوط النفسية وأساليب التعامل معها وقوة تحمل الشخصية. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة الخرطوم.

المراجع الأجنبية:

33. Anderson، J. (1995). Cognitive Psychology and its implication. 4 edition WH، New york: Freeman and Company.

34. Benjamin، W. Jonathan، P. and Russell، S. (1999): Development of in hibitory control across the life span. Development Psychology، 35: 205 – 213.

35. Darwin، C. Turvey، M. and Crowder، R. G. (1972). An auditory analogus of the sperling partial report procedure: evidence for brief auditory storage. Cognitive Psychology، 3، 255-267.

36. Davis، s. and palladino، J. (2004). Psychology. 4th edition. New Jersey person-prentice Hall.

37. Roediger، H. (1991). Remembering، knowing، and Econstruction the past. Paper presented at the annual convention of American Psychological Association، San Francisco CA.

38. Santrock، J. (2003). Psychology. 7th edition. Boston Mc Graw Hill.

39. http://www.khertoustate.gov،2008.

دور المراسم في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية

د. النوراني محمد الحسن البشير حسب الله

قسم الإعلام والعلاقات العامة - كلية الإمام الهادي

المستخلص:

هدف هذا البحث إلى دراسة إجراءات التعامل مع المواطنين المنطلقة من الدبلوماسية كأساس مرجعي للتعامل ودورها في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية.

وقد تم اختيار إدارة الخدمة الوطنية كواحدة من المؤسسات الأمنية ذات التعامل المباشر والمستمر مع الجمهور.

يقع البحث في إطار المنهج الوصفي وقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسة لجمع المعلومات من المستهدفين عن طريق عينة عشوائية وبلغت العينة 130 مفردة وقد أُجريت مقابلات مع المسئولين عن إدارة الخدمة الوطنية كما استعان الباحث بملاحظاته أثناء فترة الدراسة في إدراك وتفسير بعض المواقف.

أجري البحث بولاية الخرطوم واستغرقت الدراسة الميدانية ثلاثة أشهر. وقد تم عرض وتحليل البيانات باستخدام النسب المئوية.

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن تنظيم المجمعات الإجرائية له أثر كبير في تكوين انطباع إيجابي عن المؤسسة، وأن من أهم المشكلات قلة استيعاب الجمهور للإجراءات وعدم الاهتمام بالأسبقيات.

قدم الباحث مجموعة من المقترحات أهمها ضرورة الاستعانة بالنظام الإلكتروني في استلام وتسليم الشهادات وضرورة الاهتمام بتهيئة وتنظيم المجمعات الإجرائية.

Abstract:

The goal of this research is to study the procedures for dealing with citizens emanating from diplomatic Casas reference to deal. and Their role in promoting mental picture of the security institutions.

National Service has been selected as one of the security institutions to deal with the direct and continuous with the public.

The research is located in the frame of the descriptive approach and use the questionnaire as a main method to collect data from the targeted sample through random sample to 130 single sample. Interviews conducted were with the officials of the National Service and also the researcher has used his observations during the study period to reach and interpret some of the situations.

The research was conducted in Khartoum state and the field study lasted for three months. Been presented and analyzed the data using percentages.

The view and analysis of the data was made the percentage

The research has come to results the most important one of them

Is the complexes of the procedures have a major impact of a positive impression of the institution، and that the most important problems are the lack of absorption from the side of the public for the procedures and the priorities.

Researcher presented a set of proposals، most notably the need to engage the electronic system in the receipt and delivery of certificates

and the need for attention to create and organize the complexes.

مقدمة:

يكاد يجمع معظم أهل الاختصاص بالعلاقات العامة على أن مهنتهم تنحصر في بناء صورة محببة للجمهور عن منشآتهم وذلك عن طريق الأعمال الحسنة و الإعلام الصادق والاتصال في الاتجاهين بحيث ينتج عن ذلك تفاهم متبادل يربط المنشآت بجماهيرها. كما أن الصورة الذهنية الحسنة هي الهدف الذي تسعى إليه العلاقات العامة [1].

وتتبني فلسفة العلاقات العامة على تكوين قاعدة رضا عامة ينطلق منها الجميع إلى تحقيق الأهداف المشتركة، وتمتلك العلاقات العامة من الوسائل والوظائف (كالمراسم) ما يمكنها من ترجمة الرضا إلى واقع معاش تنتج عنه ثقة واحترام متبادل بين العاملين داخل المؤسسة وجمهورها من الخارج.

وعلى الرغم من امتلاك العلاقات العامة للكثير من البرامج إلا أنه لا يمكن لجهاز العلاقات العامة أن يخلق صورة ذهنية جيدة للمؤسسات من غير أن تشترك جهود المنشأة كافة في تحقيق هذا الهدف. فالمؤسسات التي تنتج السلع على سبيل المثال لا يمكن للعلاقات العامة أن تحسن صورتها من غير تجويد هذه السلع وقبول الزبون لها، فإن لم يقبل الزبون هذه السلعة فإن جهود العلاقات العامة تصبح مثلها والدعاية.

والمؤسسات التي لها صلة مباشرة بالجمهور ترتبط صورتها ارتباطاً مباشراً بحسن معاملتهم و تهيئة أماكن جلوسهم وتبسيط إجراءاتهم وتسهيلها لذلك يفترض أن يتزايد فيها الاهتمام بالمراسم ومن ثم فإن الخدمة الوطنية هي

1 محمودالجوهري، العلاقات العامة بين الإدارة والاعلام، ط1،القاهرة، مكتبة الإنجلو المصرية،1968م، ص3

نموذج حي لتلك المؤسسات. لذلك تزداد أهمية معرفة مدى دور المراسم في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات وتزداد معها حاجة الممارسين للعلاقات العامة لمعرفة أسس وقواعد المراسم وتدريب العاملين في العمل الإجرائي لهذه الأسس والقواعد.

وبالرغم من أهمية موضوع المراسم كوظيفة من وظائف العلاقات العامة يجب أن يلتزم به العاملون في مجال العلاقات العامة والعاملون في المجمعات الإجرائية يلاحظ أنهما حظيتا باهتمام قليل سوى في أدبيات العلم أو في مجال الممارسة الفعلية.

الموضوع:

هناك مجموعة من الأسباب دفعت الباحث لاختيار هذا الموضوع للبحث يمكن تلخيصها في الآتي:

أولاً: إحساس الباحث أن مصطلح المراسم لازال في حاجة إلى المزيد من الدراسات والبحوث التي توضح ماهيته وأهميته، وأتى هذا الإحساس للباحث بعد اطلاعه على بعض كتب المراسم والرسائل العلمية التي تناولت هذا الموضوع والتي وجد في بعضها تداخلاً في مفهوم بعض المصطلحات ذات الارتباط بها.

ثانياً: هنالك القليل من الدراسات التي تناولت موضوع المراسم - حسب اطلاع الباحث- لم يحصل على كتاب أو بحث هدف إلى معالجة عنوان هذا البحث وفقاً لتعزيز الصورة الذهنية التي ترغب العلاقات العامة في تكوينها.

ثالثاً: قناعة الباحث بأن البحث في المراسم يمكن أن يقوده لمعالجة الكثير من المشاكل التي تحدث بسبب إخفاق لبعض قواعدها.

أهمية موضوع البحث:

تتمثل أهمية هذا الموضوع في الآتي:

تبرز أهمية هذا البحث في أنه يعتبر - وفقاً لما يأمل الباحث - من البحوث التي تسهم في توضيح وتبيين ماهية المراسم.

1. أهمية الموضوع وحاجة الناس إلى ثقافة المراسم والالتزام بقواعدها وآدابها مع الآخرين.

2. أهمية الموضوع وارتباط الخدمة الوطنية بغالبية المواطنين والأجانب المقيمين في السودان.

3. توفير معلومات تهم الدارسين، الباحثين و الممارسين في مجال العلاقات العامة عن المراسم وفن التعامل.

4. أهمية أن نعيد التذكر في كثير من الآداب الإسلامية النابعة من ديننا الإسلامي ومن تراثنا وعاداتنا وتقاليدنا لعل الجميع يتقيدون بها في كل موقع من مواقع وجودهم.

أهداف البحث:

1. تقديم مادة علمية عن المراسم وفن التعامل كي تسهم في تطويرهما.

2. النظرة للمستقبل من خلال السعي لبناء إطار سلوكي يحكم تصرفاتنا في التعامل مع أنفسنا ومع الآخرين.

3 .توضيح الأسس والقواعد المستخدمة في المراسم وفن التعامل.

4. التعرف على الدور الذي يمكن أن تقوم به المراسم في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات.

5. الوقوف على المشاكل والمعوقات التي تحد من دور المراسم بالخدمة الوطنية.

6. أهمية التعرف على تراثنا فيما يتعلق بجانب بالغ الأهمية من جوانب السلوك طالما أهملناه كثيراً بينما هو يعد أساساً من أساسيات الحضارة و مرتكزاً من مرتكزات التقدم.

مشكلة البحث:

تتسم العلاقات العامة في هذا العصر بدرجة عالية من الأهمية في أغلب مؤسسات المجتمع الحديث، و كان هذا نتيجة التطورات الكبيرة والتغيرات المتعددة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتي أثرت بشكل مباشر على هذه المؤسسات، واتجهت بها نحو الاتصال والتواصل مع جماهيرها بهدف تعزيز الصورة الذهنية، لا سيما من خلال الالتزام بأسس وقواعد المراسم في مجال العلاقات العامة كوظيفة أساسية تقوم بهما العلاقات العامة وتعمل على تعزيز الصورة الذهنية المرغوبة للمؤسسة.

وقد لاحظ الباحث أن الكثير من المؤسسات لا تهتم ولا تلتزم بأسس وقواعد المراسم المتمثلة في (قواعد الأسبقية، التجليس، وتهيئة الصالات، وتبسيط الإجراءات)، بالشكل الذي يساعد على تعزيز الصورة الذهنية الممتازة للمؤسسة، الأمر الذي يعطي مؤشراً بأن تطبيق أسس وقواعد المراسم في الخدمة الوطنية السودانية يشوبه بعض القصور والضعف مما يؤثر بشكل أو بآخر على دورهما في تعزيز الصورة الذهنية للخدمة الوطنية.

لذا يحاول هذا البحث الإجابة عن التساؤل الرئيس الذي يمثل مشكلة البحث وهو ما دور المراسم في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات الأمنية؟ لا سيما الخدمة الوطنية السودانية؟

أسئلة البحث:

تتفرع من مشكلة البحث الأسئلة الفرعية الآتية:

1. مامدى اهتمام إدارة الخدمة الوطنية بقواعد المراسم؟
2. ما الدور الذي يمكن أن تقوم به المراسم في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات؟
3. ماهي الأسس والقواعد المستخدمة في المراسم وفن التعامل؟
4. ما درجة الاهتمام باستخدام قواعد المراسم في تعزيز الصورة الذهنية بالخدمة الوطنية؟
5. الوقوف على المشاكل والمعوقات التي تحد من دور المراسم بالخدمة الوطنية.

منهج البحث:

المنهج الوصفي: هو المنهج الذي يدرس الظواهر الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية الراهنة، دراسة كيفية توضح الظاهرة، ودراسة كمية توضح حجمها وتغييرها ودرجة ارتباطها مع الظاهرة الأخرى.

لما كان الهدف الأساسي للدراسات الوصفية هو تصوير وتحليل، وتكوين خصائص ظاهرة أو مجموعة من الظاهرات، فان أهم منهج نعتمد عليه في تحقيق هذا الهدف هو (منهج المسح) الذي يعتبر جهداً علمياً معتبراً للحصول على بيانات، ومعلومات، وأوصاف عن الظاهرة أو مجموعة الظاهرات موضوع البحث. [2]

---

[0] 2حديد الطيب السراج، الإعلام الإذاعي ودوره في الوعي القومي في السودان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية – كلية الدراسات العليا،1994م، ص 8.

حدود البحث:

(دور المرسم في تعزيز الصورة الذهنية لإدارة الخدمة الوطنية)

الإطار المكاني: ولاية الخرطوم لأن بها إدارة الخدمة الوطنية.

1 - المجمع الإجرائي بالمنسقية العامة للخدمة الوطنية وهي من أكثر الإدارات تعاملا مع الجمهور يوميا وتشمل جميع فئات الجمهور.

الإطار الزماني: يناير 2014.

مجتمع البحث: قام الباحث باختيار عينة عشوائية من جمهور المتعاملين مع الخدمة الوطنية.

أدوات البحث:

قام الباحث باستخدام بعض أدوات جمع المعلومات وذلك على النحو التالي:

1. أدوات البحث المكتبي: وستستخدم هذه الأداة لجمع البيانات الخاصة بالفصول النظرية.
2. شبكة المعلومات العالمية (الانترنت).
3. المقابلة: وتعرف بأنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد آخرين للحصول على بيانات أو معلومات بهدف استخدامها في بحث علمي. (3)

قام الباحث بإجراء مقابلات مع بعض المتخصصين والعاملين في مجال المراسم و مسئولي إدارة العلاقات العامة والمراسم بالخدمة للحصول على المعلومات.

3 علي عجوة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، الطبعة الاولى، علم الكتب، 1983م، ص 82.

4. الملاحظة العلمية.

5. الاستبانة: هي أداة جمع البيانات من المبحوثين عن طريق استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة.

المبحث الأول

مفهوم الصورة الذهنية وتعريفها

يرى بعض العلماء في مجال العلاقات العامة أن محاولة رصد الحقل الدلالي الذي يحتله مفهوم الصورة بشكل عام داخل مختلف ميادين المعرفة، يحتاج إلى الإحاطة بعدد كبير من الكتابات متنوعة التخصصات، حيث تعددت التعريفات وتباينت واختلفت التوجهات بالنظر إلى المداخل المختلفة والمرتبطة بميادين العلوم الإنسانية وهذا مما زاد من غموض مفهوم الصورة أكثر مما ساهم في توضيح معالمه، وهذا التنوع والتعدد لا يقتصر على التعريفات وإنما يمتد إلى أنواع الصورة الذهنية التي نستخدمها، فنحن لا نستعمل نوعا واحدا من الصور الذهنية في حياتنا اليومية، بل أنواعا متعددة منها، «فكل فرد يكوّن صورا ذهنية نتيجة لتفاعله مع البيئة الحقيقية، وبالتالي تختلف الصور الذهنية من شخص إلى آخر لأن خبرة كل فرد لا يمكن أن تتشابه مع خبرة الآخرين، ومن ثم فإن كل فرد يشرح ويفسر خبرته في ضوء تجاربه وخبراته التي يظل يكتسبها طوال حياته «[4]. وحقيقة الأمر أننا لسنا معنيين في بحثنا هذا بالخوض في كل هذه التعريفات بقدر ما نحن بحاجة إلى إلقاء الضوء على مفهوم الصورة الذهنية بشكل عام وبما يخدم الأهداف الموضوعة للبحث.

4 - عديل احمد الشرمان، الصورة الذهنية لدى رجل الشرطة القطري، مرجع سابق، ص 46.

الصورة لغة:

ورد في معجم لسان العرب كلمة (صور) ففي أسماء الله تعالى: المُصَور وهو صور جميع الموجودات ورتبها فأعطى كل شيء منها صورة خاصة وهيئة مفردة متميز بها على اختلافها وكثرتها. كقوله تعالى: (في أي صورة ما شاء ركبك) [5] والصور بكسر الصاد جمع صورة، وتعني حقيقة الشيء وهيئته وتصورت الشيء: توهمت صورته فتصور لي، والتصاوير: التماثيل، ورجل صير شبر أي حسن الصورة، وفي حديث عمر قال: تنعطف عليهم بالعلم قلوب لا تصورها الأرحام أي لا تمثلها [6].

أما كلمة (ذهن) فقد ورد ذكرها: بمعنى الفهم والعقل وجمعها أذهان تقول اجعل ذهنك إلى كذا وكذا ورجل ذهن وذهن كلاهما على النسب وكان ذهناً مغير من ذهن النوادر وذهنت كذا وكذا أي فهمته، ويقال ذهني و استذهنني أي أنساني و ألهاني عن الذكر الجوهري والذهن وهو الفطنة والحفظ وفلان يذاهن الناس أي يفاطنهم و ذاهنني فذاهنته أي كنت أجود منه ذهناً والذهن أيضاً القوة قال أوس بن حجر أنوء برجل بها ذهنها و أعيت بها أُختها الغابرة والغابرة هنا الباقية [7]. و(صورة ذهنية) ظهور هيئة الأشياء في عقول الناس، مما يجعلهم لا يترددون إذا طلب منهم وصفاً، يطلقون الأحكام عليها كأنها شاخصة أمامهم، وذلك لأن لها مثيلاً في عقولهم [8]. قال ابن الأثير في كلام العرب على ظاهرة، وعلى معنى الشيء وهيئته،

5 - سورة الإنفطار: 8

6 - أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم بن منظور، لسان العرب نبيروت،دار صالح، 1980م جى11 مادة صورة،ص 236.

7 - ابن مظور، لسان العرب،ج13،المرجع نفسه، مادة ذهن ص174.

8 - نصرالدين ادم إدريس، الصورة الذهنية لأداء مؤسسات التنمية الإجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا،2010م، 16.

وعلى معنى صفته، صورة الفعل كذا وكذا: هيئته، صورة الأمر كذا وكذا: وصفته.[9].

وفي اللغة الإنجليزية أورد قاموس وبستر في طبعته الثانية تعريفاً لكلمة (image) بأنها تشير إلى (التقدم العقلي لأي شيء لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر أو هي محكاة لتجربة حسية ارتبطت بعواطف معينة وهي أيضاً استرجاع لما اختزنته الذاكرة أو تخيل لما أدركته حواس الرؤية أو السمع أو الشم أو التذوق) ويقودنا هذا التعريف بعيداً عن الوهم فلا شيء غير حقيقي على الإطلاق في الصورة التي تتكون عن فرد معين أو مؤسسة ما في أذهان الأفراد أو الجماعات من وجهة نظرهم[10].

وفي اللغة الفرنسية: تعرف الصورة الذهنية في القاموس الفرنسي على أنها صورة عقلية ونفسية لشخص أو لشيء غائب «وفي المورد» صورة عقلية يشترك في حملها أفراد أو جماعة ما و تمثل رأياً متشابهاً إلى حد الإفراط المشوه أو موقفاً عاطفياً أو قضية أو حدثاً[11] يرى الدكتور عبد العزيز الخزاعة أن المقصود بالصورة: «الانطباعات التي يكونها الفرد عن شخص آخر، أو أشخاص آخرين، أو عن مجموعة، أو عن مجموعات أخرى، وما يصدر عنها من سلوك. ولمحتوى هذه الانطباعات، أو الصور أثر عميق في تفاعلات الفرد مع الآخرين، لذلك تحفل دراسة المصادر المتعددة التي يستقي منها الناس انطباعاتهم عن الآخرين، الأهمية العليا عند دراسة السلوك الإنساني.[12] وشبه جان لوك 1632 – 1704م العقل البشري

9) محمد خليل راشد، فاعلية وظيفة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية، مرجع سابق ص،٦٤
10 محمد منير حجاب، الأتصال الفعال للعلاقات العامة، ط1، القاهرة، دار الفجر، 2007م، ص 169-170.
11 نصرالدين ادم إدريس، الصورة الذهنية لأداء مؤسسات التنمية الإجتماعية ن مرجع سابق،ص 17.
12 المرجع السابق، ص 69 – 70.1

بصفحة بيضاء يترك فيها العالم الخارجي انطباعات، وفي مرحلة الإدراك الأولى يكون العقل سالبا ومع مرور الزمن وبما أن الإنسان لا يستطيع الإحاطة بالعالم الذي يعيش فيه بمجرد ملاحظته لأن العالم الخارجي يقع خارج نطاق إحساسنا وخارج حدود بصرنا وسمعنا لذلك يتشكل فهم الإنسان للعالم الذي يعيش فيه على مراحل من النضج والتطور والحصول على المعلومات ويبرز هنا دور وسائل الإعلام في تحديد شكل وعمق مداركنا. [13] الصورة الذهنية هي مفهوم عقلي شائع بين أفراد جماعة معينة يشير إلى اتجاه هذه الجماعة الأساسي نحو شخص معين أو نظام ما، أو طبقة بعينها، أو جنس بعينه، أو فلسفة سياسية، أو قومية معينة،، أو أي شيء آخر. [14]. ثمة تعريف آخر يتناول الصورة الذهنية من خلال صورة المنظمة فيعرف الصورة الذهنية بأنها :(الانطباعات والمدركات الكلية للجماهير المتعددة للمنظمة تجاه أعمالها وتشكل هذه الانطباعات مواقف جماهير المنظمة الداخلية والخارجية تجاهها)[15].

هي الانطباع الذي يكونه الفرد أو الجماعات إزاء شخص معين أو شعب أو منظمة أو أي شيء آخر يمكن أن يكون له تأثير على حياة الإنسان وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة،وغير المباشرة،و ترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد واتجاهاتهم، بغض النظر عن صحة المعلومات، التي تتضمنها خلال هذه التجارب [16].

13 عبد الحكيم خليل مصطفى، الصورة الذهنية وحملات العلاقات العامة،ط1، الدار العربية للنشر، 2013 م، ص 281.

14 على عجوة، الاسس العلمية للعلاقات العامة،الطبعة الثالثة، عالم الكتب،ص163

15 على عجوة وكريمان فريد، إدارة العلاقات العامة بين الإدارة الاستراتيجية وإدارة الازمات،الطبعة الاولى، القاهرة:عالم الكتب،2005م، ص129.

16 محمد خليل راشد، فاعلية وظيفة العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية، مرجع سابق، ص 65

يرى الباحث أن الصورة الذهنية هي محصلة الانطباعات التي تتكون في عقول الأفراد أو الجماهير عن المؤسسات والشعوب والأفراد. وذلك من الأعمال الصادقة الحسنة التي تقوم بها المؤسسات والأفراد والجمعيات والمنظمات...الخ.

المبحث الثاني

المراسم وفن التعامل

مفهوم المراسم، تطورها وأنواعها:

المراسم ليست كما يتبادر للذهن بأنها استقبال الضيوف حسب أصول معينة فحسب وهذا صحيح، إذ أن المراسم لا تقتصر على ذلك فحسب بل يمكن تعريفها على العموم بأنها نهج ولغة حضارية مشتركة تنظم المعاملات في الحياة، وتعني مجموعة الإجراءات والتنظيمات والأساليب الدولية وقواعد الأسبقية و الأنظمة والأعراف والتقاليد والمبادئ المكتوبة وغير المكتوبة الواجب مراعاتها والتقيد بها في العلاقات الدولية الدبلوماسية والحياة العامة وفي المناسبات الرسمية و المحلية كالاستقبال والاجتماعات والمؤتمرات والحفلات والزيارات والمآدب الرسمية وغيرها[17].

وتعرف المراسم بأنها القواعد والإجراءات والترتيبات المكتوبة وغير المكتوبة أو العرفية التي تحكم التعامل في المواقف المختلفة بالنسبة للدول والمؤسسات والأفراد مثل الدعوات وترتيب الأسبقيات والزيارات والاحتفالات واللقاءات وكافة المناسبات الرسمية والخاصة بهدف تكريم الإنسان والاحتفاء[18] به.

17 ايمن عبدالله النور، قواعد البروتوكول والإتيكيت بين الإسلام والمجتمع الحديث،الخرطوم،شركة مطابع السودان للعملة المحدود، 2009م،ص8.

18

نشأة وتطور المراسم:

لقد عرفت المراسم منذ القدم حيث جاءت معظم رسالات الأنبياء والكتب السماوية تتحدث عن قواعد وآداب السلوك البشري. وفي العصور القديمة عرفت الكثير من قواعد المراسم في العصور الفرعونية والرومانية والبيزنطية، فمن خلال دراسة النقوش المرسومة على جدران المعابد واستقراء بعض المخطوطات الفرعونية مثلا أمكن استخلاص بعض القواعد المتبعة في ذلك العصر عند مقابلة فرعون مصر لكبير الكهنة، أو عند استقبال الرسميين للدولة الفرعونية، أو بعثات الملوك الأخرى، أو مراسم تشييع الملوك في ذلك العصر[19].

والذي يفسر لنا أن الأمم والشعوب القديمة كانت لها تجاربها الخاصة وتعاليمها وروايات سفرائها، ففيما يخص الدولة العربية كان لها في صدرها الأول مجموعة من الضوابط الخاصة بعملية الاستقبال، إذ أن استقبال الممثلين على حدود الدولة العربية واصطحابهم إلى عاصمتها بمثابة موافقة على اعتماده لديها في المهمة المعين لها، فضلاً عن ذلك فقد حرصت على تزويد سفرائها بخطابات الاعتماد وجواز السفر (ورقة الطريق) كما كان يسميها العرب إلى حد أنها بالغت الدول العربية في قواعد ومراسم الاستقبال للسفراء، وقد اقترن ذلك بوجود ديوان يسمى (ديوان الرسائل) الذي يختص بالمكاتبات التي لها صيغتها الخاصة ولغتها النثرية البليغة، كما كان للمعاهدات أصولها، وكان لانتقاء الورق أو لونه أو مداده الذي يكتب به أهمية واضحة. إذ حفظ لنا التاريخ ألوان العناية باستقبال السفارات الواردة ما يعجب ويطرب، من زينة تقام و إجلال

19 عون الشريف قاسم / دبلوماسية محمد / مرجع سابق / ص27.

وإكرام وإعداد وخدم وفضة وذهب وياقوت وجواهر إلى غير ذلك من مظاهر الحفاوة، وهذه المبالغة في الاحتفال والتكريم. تشير إلى أنه طالما أن الرسل يتكلمون باسم من أوفدهم ويحملون كلامهم ويبدون رغباته فإذا أكرموا فكأنما أكرم الملك نفسه، وكلما زادت العناية بهم دل ذلك على مكانة المرسل في نفس المرسل إليه وعلو منزلته لديه فضلاً عن رغبة الملوك في إظهار عظمة وقوة دولهم وعلى النحو الذي يوقع الرهبة في نفوس الوافدين فيقصون على ملوكهم ما شاهدوه وما سمعوه. من هنا نجد أن بعوث قدماء المصريين ووفودهم كانوا يرسلون إلى ملوك الدول الأخرى للمشاركة في حفلات التتويج وتوثيق الروابط.كما تبادل شعوب الصين البدائية البعثات الدبلوماسية مع جيرانهم طبقاً لمراسم محددة وطقوس دينية وقواعد دقيقة. إلى حد أنهم تمسكوا بمراسم صارمة، أما الهند فكانت تجربتهم ممزوجة بتعاليم دينية ذات طابع خاص [20].

والملاحظ من خلال هذا السرد التاريخي للمراسم استخدمت الدول المراسم في بناء الصورة الذهنية، حيث تريد أن تظهر كدول عظمى وقولية لدى وفودها،و وتستخدم في ذلك وضع الزينة والفضة والذهب والياقوت والجواهر إضافة إلى حشد الخدم والإعداد المنظم للحراس وغير ذلك من المظاهر بحيث تبين عظمتها وقوتها لدى الوفود ومن ثم ليقوموا هؤلاء الموفدين بعكس هذه الصورة لملوكهم حتى تقيهم بأس الصراعات والحروب لأن أساس العلاقات بين الدول في تلك العصور قائم على الحروب والمنازعات.

وعملية تطور المراسم لم تكن بمحط الصدفة أو كنتيجة لتتابع

20 1حبيب بشير عبدالله الحضري، دور المراسم في ترسيخ العلاقات الدبلوماسية،مرجع سابق،ص68–69.

زمني بل هي نتيجة لحالة تفاعل بين جوانب الحياة الثقافية والاقتصادية وأنظمة الحكم السائدة وعلى هذا النحو الذي أسهم في تطور وبلورة نظام المراسم الذي تحتل القيم والتقاليد والأعراف جزءاً من مدخلاته. على حين تنشر عملياته إلى التوجيهات والقرارات والإجراءات الصادرة من جهات أعلى وهي المراسم أما المخرجات فلا نتعدى أصول النصرة (الإتيكيت) أهداف إدارة المراسم وبالتالي تعكس حالة الارتقاء في التعامل الإنساني بل والأهم هو تأثير حالة التجديد الذي بلغته الأمم والشعوب في هذا الجانب.

ما تتقدم يتضح لنا جليا ان عملية تطور النظام المراسمي جاءت متشابهة ومواكبة التطور الذي شهدته المجتمعات العالمية مع مراعاة خصوصية أي مجتمع فما وجدناه لشأن العرب قد لا نراه لدى الإغريق الأمر الذي يؤشر لنا جملة متطلبات منها ما يسمى أنظمة الحكم وطبيعة العادات والتقاليد والأعراف وآخر ما يتصرف إلى درجة التصفح والتقدم الذي يكون عليه المجتمع وثم يتمحور في مدى ميل نظام الحكم نحو الدبلوماسية في إطار التعامل الإنساني وما يدل على ذلك أن المراسم الرومانية يغلب عليها الصرامة والحسم وتصطبغ بالصبغة القانونية على حين نجد أن المراسم عند العرب اتصفت بطابع أخلاقي [21].

ويختلف الرأي في تطبيق المراسم من دولة إلى دولة فنجد أن الدول المحافظة مثل إنجلترا مراسمها تميل إلى الصعوبة والتعقيد، وكذلك فرنسا المراسم فيها كبيرة ومتداخلة.وهذا يختلف تماماً عن المراسم الأمريكية التي تميل إلى السهولة والتبسيط ومن المهم أن نذكر أن جميع قواعد

21 المرج السابق، ص 22

المراسم الدبلوماسية المعروفة الآن للعالم قد تم إقرارها في مؤتمر فينا 1815 ومؤتمر ايكس لاشايل 1818م وصار بعد ذلك هو الدستور الذي تنتهجه أي دولة لإنجاح عملها الدبلوماسي أو المتعلق بالعلاقات العامة أو العلاقات الدولية [22].

وقد تم تقنين معظم قواعد المراسم Protocol بشكلها الراهن في مؤتمر فينا 1815م ومؤتمر إكس لاشابل 1818م ثم أكدتها اتفاقية فينا للعلاقات الدبلوماسية عام 1961م، على النحو السابق الإشارة إليه وأصبحت هي القواعد المتفق عليها لتسهيل ممارسة العمل الدبلوماسي، وبالتالي تدعيم وتأسيس العلاقات الناجحة واللازمة لاستقرار المجتمع الدولي.

ومثلما يقوم البروتوكول بين دولة ودولة أخرى وبين ممثلي دولة وزملائهم من ممثلي الدول الأخرى وبين هؤلاء جميعاً وبين السلطات الرسمية في الدولة المعتمدين لديها أو بينهم وبين طبقات المجتمع التي يصلون بها بحكم مناصبهم الرفيعة، كذلك يقوم البروتوكول بين أفراد المجتمع مع بعضهم البعض في مختلف الأوساط الراقية أو ما هو دونها بحسب تقاليد كل طبقة وما اصطلحت عليه وعلى اتباعه في مختلف المناسبات.

تعريف المراسم

قواعد المراسم أو البروتوكول هي مجموعة من الإجراءات والتقاليد التي تسود المعاملات والاتصالات بين الدول بعضها البعض لتنظيم الاستقبالات والحفلات في مختلف المناسبات وترتيبات الزيارات والمآدب الرسمية ونظام المزايا والحصانات وقواعد الأسبقية وقواعد رفع وتنكيس الأعلام وغير ذلك من الإجراءات، تنفيذاً للقواعد الدولية العامة أو بناء على العرف

22 جيلاني حمزة، المراسم والبرتوكول وعلاقتها بالاعلام، ص16

الدولي الذي جرى عليه العمل على مر الزمن.

والمراسم هي إخراج دقيق لإعطاء كل ذي حق حقه، ووضع الأمور في نصابها و الأشياء في مكانها،لذلك نجد أن المراسم تلعب دوراً هاماً وتسهم إسهاماً فاعلاً في تنظيم وصبغ الشكل التنظيمي لسيادة الدولة، وتعتمد المراسم في نهجها لتحقيق ذلك على عدم إغفال أي قاعدة من قواعدها أو عرف من أعرافها الدولية [23].

كذلك عرفت المراسم بأنها « إخراج دقيق لإعطاء كل ذي حق حقه، ووضع الأمور في نصابها و الأشياء في مكانها « وهذا ما يبين حقيقة الأمر بأن المراسم شاملة ليس فقط وظيفة دبلوماسية خاصة كما يتبادل لأذهان الكثير من الناس وهذا التعريف من أفضل التعاريف التي عرفت المراسم ولكنه مختصر لم يشر إلى مهام وواجبات المراسم.

وتعرف المراسم بأنها مجموعة الإجراءات والتقاليد وقواعد اللباقة التي تسود المعاملات الدولية وتقوم تنفيذا للقواعد الدولية بناء على العرف الدولي [24].

الملاحظ معظم التعاريف السابقة ركزت على المراسم كوظيفة دبلوماسية ليس لأنها وظيفة دبلوماسية فقط، بل لأن جل الذين كتبوا في المراسم تناولها من زاوية الدبلوماسية كما أن معظمهم عاملون في المجال الدبلوماسي.

يرى الباحث ومن خلال بحثه الدقيق أن (المراسم، والتشريفات، والبروتوكول) عبارة عن مصطلح واحد وتعنى مدلولاً واحداً وليس هناك أي فرق في معنى و مدلول هذه الكلمات. فكل الكلمات تشير إلى معنى

23 أسامة عوض محمود، دور المراسم في تنظيم شئون الدولة،مرجع سابق، ص 18،19.
24 المرجع السابق،ص393

وأحد ومدلول واحد غير أن المراسم كلمة عربية والتشريفات كلمة تركية وبروتوكول كلمة لاتينية (ومن خلال مقابلة الباحث للكثير من العاملين والباحثين في هذا المجال، توصل إلى أن إدارات المراسم تسمي بإدارة التشريفات لاسيما في دول شرق وغرب أفريقيا). أما الإتيكيت فكلمة من أصل فرنسي كانت تعني البطاقة اللاصقة ثم تحولت للعالم اليوم إلى آداب السلوك وفن التعامل.

علاقة المراسم بفن التعامل (الإتيكيت) ومفهومه:

نشأت آداب السلوك مع نشأة الحضارة وهي قديمة قدم التاريخ، ووجهت نشاط الشعوب المتقدمة على مراحل التاريخ والشعوب الحديثة في الغرب تمارس (إتيكيت) معين يبرز من خلال معالم التهذيب والخطوط الأساسية التي نلتزم بها في حياتها العامة والخاصة. وفي حالة أردنا وضع آداب وسلوك جديدة منبثقة من الحضارة العربية و الإسلامية فينبغي أن نأخذ من ما يلائم حاجاتنا وطبيعتنا علماً بأنها بضاعتنا ردت إلينا [25].

من أين جاءت كلمة إتيكيت (Etiquette):

نجد أول من بدأ في تطبيق (الإتيكيت) بستاني جناييني فرنسي في عهد الملك لويس السادس عشر، فحينما كان يعمل بالحديقة كان يضَجر من توافد الزوار(زوار الملك) دون انتظام بحديقة القصر، لهذا فقد فكر في تصميم بطاقة لتنظيم توافد الزوار و عرضها على الملك فوافق عليها وأمر باستخدامها [26].

كلمة الإتيكيت في الأصل كلمة فرنسية تعني: البطاقة

25 مي عبدالعزيز السديري، اداب المجاملة والإتيكيت، مكتبة الملك فهد، 1422هـ ص 8.

26 االدسوقي الشيخ الأصم، المراسم والبرتوكول، مركز التعليم عن بعد بجامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا،ص 11

وكان الفرنسيون عندما يدعون شخصاً ما لحفل أو ما شابه، يرسلون إليه بطاقة فيها موعد الحفل، ومكانه، ومن سيكون في استقباله،وأين سيجلس، وكل شيء من شأنه أن يجعل هذا الضيف يشعر بالراحة والترحاب من قبل أصحاب الدعوة [27].

المعروف أن كلمة (إتيكيت) دخلت إلى لغات العالم باعتبارها الطريقة السليمة في المجتمع.

أتت كلمة (إتيكيت) من الكلمة الفرنسية Etiquette ومعناها التذكرة الصغيرة، وقد كانت هذه التذكرة الصغيرة في فرنسا تمنح لمن سيشترك في احتفال عام، وكان موضحاً على كل تذكرة التعليمات الخاصة بما سيجري في الاحتفال وكانت هذه التعليمات هي البداية للآداب والقواعد التي عرفت بالإتيكيت. واليوم تقلصت كلمة التذكرة الصغيرة لتشير إلي بطاقة العنوان أي الكارت الصغير المستخدم للتعريف والزيادة أو الاطمئنان على الصحة وإرسال التهاني والشكر.

« يبن لنا ما سبق من أين جاءت كلمة إتيكيت وليس مفهوم ومعنى الإتيكيت اليوم»

يقال: إن أقدم كتاب وضع عن الإتيكيت بمفهومه الحالي كتبه أحد المصريين القدماء عام 256 قبل الميلاد ليرشد ابنه إلى أصول التصرف والتعامل مع الآخرين في المناسبات المختلفة، وبحلول القرن السابع عشر بعد الميلاد وبعد استعمال الشوكة والسكينة بدأت تظهر مؤلفات خاصة عن آداب المائدة [(28)].

27 ايمان ثاقب الإتيكيت، ط1، الجيزة، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية، 2008م،ص 11.

28 عزت علي البحيري، أصول البروتوكول وفن الإتيكيت الدبلوماسي والاجتماعي، مصر، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2007م، ص10.

ويرى الباحث أن (الإتيكيت) بمفهومه الحالي وجد في كل سير الأنبياء والمرسلين من خلال تعاملهم مع الآخرين... وكذلك في الأمر الذي تلقاه سيدنا موسى عليه السلام من ربه بأن يدعو فرعون بالقول اللين **في قوله تعالى:** ﴿ ٱذۡهَبَآ إِلَىٰ فِرۡعَوۡنَ إِنَّهُۥ طَغَىٰ ﴿٤٣﴾ فَقُولَا لَهُۥ قَوۡلٗا لَّيِّنٗا لَّعَلَّهُۥ يَتَذَكَّرُ أَوۡ يَخۡشَىٰ ﴿٤٤﴾ ﴾ **(٢٩)** ويظهر هنا (الإتيكيت) في القول اللين **(قَوْلًا لَيِّنًا)**

وتأدب سيدنا زكريا عليه السلام مع ربه في الآية الكريمة التي تبين لنا تأدب سيدنا زكريا عند منجاته لربه، قال تعالى ﴿ ذِكۡرُ رَحۡمَتِ رَبِّكَ عَبۡدَهُۥ زَكَرِيَّآ ﴿٢﴾ إِذۡ نَادَىٰ رَبَّهُۥ نِدَآءً خَفِيًّا ﴿٣﴾ ﴾ **مريم: ٢ - ٣** (30)**).**

وكذلك كان نبينا عليه أفضل الصلاة والتسليم إتيكيت يمشي بين الناس، ووصفه رب العزة في القرآن الكريم بالخلق العظيم في قوله تعالى: **(وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ)**(31) فقد وصف رب العزة رسوله الكريم عليه أفضل الصلاة والتسليم بالخلق العظيم، فالإتيكيت أخلاق عظيمة يتعامل بها الفرد مع الاخرين، وكذلك وصف الله سبحانه وتعالى بالرحمة وعدم الغلظة، قال تعالى: ﴿ فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ مِنۡ حَوۡلِكَۖ فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا عَزَمۡتَ فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾ ﴾ (32) وفي هذه الآية الكريمة وصف الله تعالى نبيه الكريم عليه أفضل الصلاة والتسليم بالرحمة واللين وعدم الفظاظة وكسب أصحابه واحتوائه لهم.

بهذا يعتبر فن التعامل (الإتيكيت) هو السلوك الراقي الحسن الذي يجب

29 سورة طه الآية 43 - 44
30 سورة مريم الآيات 2 + 3.
31 سورة)القلم الآية 4.
32 سورة آل عمران 159

أن يتصف به موظفو المراسم، وهذا يبن أن الإتيكيت هو السلوك المكمل لقواعد المراسم،بمعنى لا يمكن أن لموظفي المراسم أن يطبقوا قواعد المراسم دون أن يتخلقوا بآداب السلوك.

المبحث الثالث: الدراسة التطبيقية

جدول رقم «1» يوضح العينة بحسب النوع لأفراد العينة المبحوثة بالمنسقية العامة للخدمة الوطنية

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	80	%71
أنثى	33	%29
المجموع	113	100%

من خلال الجدول اعلاه يتضح أن معظم أفراد العينة من فئة الذكور حيث مثلت 71% من العينة الكلية بينما مثلت فئة الإناث 29% من العينة المختارة،وهذا ما يتوافق مع طبيعة عمل وأهداف الخدمة الوطنية التي تستهدف فئة الذكور بلا استثناء ما عدا ذوي الحاجات الخاصة، بينما تستثنى الكثير من عنصر الإناث.

جدول رقم «2» يوضح العينة بحسب المستوى التعليمي لأفراد العينة المبحوثة بالمنسقية العامة للخدمة الوطنية

البيان	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	5	5%
جامعي	92	81%
فوق الجامعي	16	14%
المجموع	113	100%

من خلال الجدول رقم (3) والشكل أعلاه يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة مستواهم التعليمي جامعي حيث بلغت نسبة هؤلاء 81% من أفراد العينة الكلية مما يشير إلى أن أفراد العينة على درجة عالية من الوعي والتعليم، بينما بلغت نسبة 14% من أفراد العينة مستواهم التعليمي فوق الجامعي وهي شريحة أكثر وعياً وإدراكاً، بينما بلغت نسبة 5% من أفراد العينة مستواهم التعليمي ثانون كما واضح أن غالبية أفراد العينة ا من مستوى تعليمي متميز جداً مما يشير إلى وعي و إدراك ونضج فكر المبحوثين ودقة آرائهم وموضوعيتها مما يُثرى هذا البحث العلمي

جدول رقم «3» يوضح مدى اهتمام إدارة المجمع الإجرائي بالمنسقية العامة للخدمة الوطنية بوجود لوحات إرشادية بحسب رأي العينة المبحوثة.

البيان	التكرار	النسبة المئوية س
يهتمون دائماً	53	47%
يهتمون أحيانا	34	30%
لا يهتمون	26	23%
المجموع	113	100%

من خلال الجدول رقم (6) والشكل أعلاه يتضح لنا أن إدارة المجمع الاجرائي بالخدمة الوطنية تهتم دائماً باللوحات الإرشادية حيث بلغت نسبة الذين يرون أن إدارة المجمع الإجرائي يهتمون دائماً بوجود لوحات إرشادية 47% وهذا مؤشر طيب مما تسهل اللوحات الإرشادية سهولة الإجراء وإرضاء المتعاملين، بينما بلغت نسبة الذين يرون أن إدارة المجمع الاجرائي يهتمون احياناً بوجود لوحات إرشادية 30% وتليها نسبة 23%

يرون أن إدارة المجمع الإجرائي لا تهتم بوجود لوحات إرشادية وهذا التباين في آراء المبحوثين عن وجود لوحات إرشادية نعزيه إلى الآراء الخاصة بالأشخاص حيث أن بعض الجمهور يريد وجود لوحات إرشادية كافية تدلهم على الإجراء بأكمله، ولا تعني إجابتهم بعدم وجود لوحات إرشادية نهائياً إنما تدل إجابتهم على عدم وجود لوحات إرشادية تدلهم وترشدهم وتوضح لهم ما يحتاجونه من إجراء. ولكن من الأهمية بمكان وجود لوحات إرشادية توضح وتبين كافة الإجراءات كما ينبغي وجود لوحات إرشادية توضح بدقة نوافذ الإجراءات.

جدول رقم «4» يوضح مدى اهتمام إدارة المجمع الإجرائي بالمنسقية العامة للخدمة الوطنية بوجود أماكن لانتظار المعاملة ووجود مقاعد مريحة بحسب رأي العينة المبحوثة.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
يهتمون دائماً	45	40%
يهتمون أحيانا	48	42%
لا يهتمون	20	18%
المجموع	113	100%

من خلال الجدول رقم (7) يتضح لنا أن إدارة المجمع الإجرائي بالخدمة الوطنية تهتم أحياناً بوجود مقاعد مريحة لانتظار الإجراء حيث بلغت نسبة الذين يؤيدون هذا الرأي 42% وهذا مؤشر سلبي بعدم اهتمام الخدمة الوطنية دائماً بالتجليس وهو من أولويات العمل المراسمي، ويليهم الذين يرون أن إدارة المجمع الإجرائي بالخدمة الوطنية تهتم دائماً بوجود مقاعد مريحة حيث بلغت نسبتهم 40% بينما الذين يرونها لا تهتم بمقاعد مريحة نسبة 18%

وهذا التباين في أجوبة المبحوثين نرجعه إلى حالة أفراد العينة المبحوثة وحالة ازدحام المجمع الإجرائي وفي حالة ازدحام المجمع الإجرائي لاحظ الباحث أن المقاعد الموجودة بالمجمع لا تكفي طالبي الإجراء الأمر الذي قد يعطي انطباعاً سيئاً عن الخدمة الوطنية. كما قد يكون من بين المبحوثين من سافر خارج البلاد بنى تصوره على ما وجده في الخارج.

جدول رقم «5» يوضح مدى اهتمام العاملين بالخدمة الوطنية بإنجاز المعاملة حسب ترتيب أسبقية الحضور، بحسب رأي العينة المبحوثة.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
يهتمون دائماً	37	33%
يهتمون أحيانا	40	35%
لا يهتمون	36	32%
المجموع	113	100%

من خلال الجدول رقم (5) يتضح لنا أن العاملين بالخدمة الوطنية يهتمون أحياناً بإنجاز المعاملة حسب ترتيب أسبقية الحضور حيث بلغت نسبة الذين يشكلون هذا الرأي 35% بينما الذين يرونهم يهتمون دائماً بإنجاز المعاملة حسب ترتيب أسبقية الحضور 33% بينما شكل نسبة الذين يرون أن العاملين بإدارة المجمع الإجرائي بالخدمة الوطنية نسبة 32% وهذا مؤشر سلبي وخطير قد يقود إلى الكثير من المشاكل التي قد تعوق العمل وربما تؤدي إلى الكثير من المظاهر السالبة كتأخير العمل نسبةً لأهمية الاسبقية. فالأسبقية هي التي اوجدت ما يسمى بعلم المراسم في العصر الحديث وإن المؤتمرات التي قامت لوجود قواعد مراسمية كان سبب قيامها

المشاكل التي كثيراً ما تحدث بين رؤساء وملوك الدول والدبلوماسيين لاختلافهما في الأسبقية وإن المؤتمرات العالمية التي قامت لوضع اطر وقوانين وقواعد مراسمية كان السبب الرئيس لقيامها اختلاف قادة الدول والدبلوماسيين حول هذه الاسبقية حيث يرى كل منهم بأسبقيته وأحقيته على الآخرين.

و يرى الباحث عدم الاهتمام بالأسبقية قد يؤدي إلى الكثير من المشاكل و تكوين صورة ذهنية سالبة عن الخدمة الوطنية.

ومن خلال زيارات الباحث للكثير من المجمعات الإجرائية في السودان لاحظ عدم اهتمام المؤسسات العامة بإيجاد نظام للأسبقية بينما معظم المؤسسات الربحية بالسودان تهتم بالأسبقية وتنظمها من خلال وجود تذاكر إلكترونية لاسيما البنوك، ولكن لاحظ الباحث بعض السلوكيات الخاطئة التي تسهم وتساعد وتزيد من مشكلة الأسبقية منها على سبيل المثال دخول وخروج موظفي تلك المؤسسات وكذلك الضباط النظاميين لمكاتب الإجراءات من أبواب الجماهير، وهذه المشكلة يمكن حلها بتخصيص مكتب خاص لإجراءات موظفي تلك المؤسسات وكذلك الضباط الذين يأتون للإجراءات، و كما أن الكثير من السودانيين ليست لديهم ثقافة الأسبقية و الأولوية في الصفوف وهذه ملاحظة حتى في صفوف الأسواق وهذا سلوك سيئ غير حضاري تحدث فيه الكثير من علماء الإسلام ومن بينهم فضيلة الشيخ محمد سيد حاج رحمه الله بأن هذا السلوك سلوك غير جيد وينافي شريعة الإسلام التي تدعو إلى العدل والمساوة وإعطاء كل ذي حق حقه بل تدعو للإيثار (الحب للغير) ليس بأخذ حق الآخرين، ومن المعلوم أن الخدمة الوطنية تبنت الكثير من البرامج التي ترتقي بالمجتمع السوداني وطالما أن الخدمة

الوطنية لها اهتمام بترقية سلوك أفراد المجتمع السوداني ينبغي أن تسهم إسهاماً فاعلاً في تغيير هذا السلوك المشين (أخذ حق الأخرين من خلال تجاوز الصفوف) بتدريب طلاب المعسكرات القادمين من المرحلة الثانوية إلى عزة السودان على أهمية حفظ النظام في الصفوف وعدم أخذ حق الآخرين من خلال تجاوز الصفوف وهم مقبلون إلى حياة مليئة بالمعاملات التي تجمعهم مع الآخرين. ولكن على الرغم من ذلك فالمؤسسات هي المسؤول الوحيد عن ترتيب الاسبقية وهنالك الكثير من التقنيات في هذا العصر اسهمت اسهاماً فاعلاً في حل هذه المشكلة التي تعتبر من اولويات بل من أهم واجبات عمل المراسم.

جدول رقم «6» يوضح مدى مساهمة تهيئة وتنظيم المجمعات الإجرائية في سرعة وسهولة الإجراء بحسب رأي العينة المبحوثة.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
يسهم إلى حد كبير	69	61%
يسهم إلى حد ما	41	36%
لا يسهم	3	2%
المجموع	113	100%

من خلال الجدول رقم (6) يتضح لنا أن تهيئة وتنظيم المجمعات الإجرائية يسهم إلى حد كبير في سرعة وسهولة الإجراء حيث بلغت نسبة الذين يؤيدون هذا الرأي 61% بينما بلغت نسبة الذين يرونها تسهم إلى حدٍ ما 36% والذين يرونها لا تسهم بلغت نسبتهم 3% وهذه نسبة ضعيفة جداً. إذاً فإن تهيئة وتنظيم المجمعات الإجرائية يسهم إلى حد كبير في سرعة وسهولة الإجراء وذلك لأن في تهيئة وتنظيم المكان تحقيق الرضاء النفسي للعاملين بالمجمع الإجرائي وكذلك طالبي الإجراء مما ينعكس على أداء العاملين بالمجمع الإجرائي وارتياح طالبي الإجراء.

جدول رقم «7» يوضح أثر تهيئة وتنظيم المجمعات الإجرائية في تكوين انطباع إيجابي أو سلبي عن المنسقية العامة للخدمة الوطنية بحسب رأي العينة.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
يسهم إلى حد كبير	89	%79
يسهم إلى حد ما	22	%19
لا يسهم	2	%2
المجموع	113	100%

من خلال الجدول رقم (16) والشكل أعلاه يتضح لنا أن تهيئة وتنظيم المجمعات الإجرائية لها أثر كبير في تكوين انطباع إيجابي أو سلبي عن المنسقية العامة للخدمة الوطنية وتبين لنا هذا الرأي من خلال اجابات المبحوثين حيث بلغت نسبة الذين يرون ان له اثراً كبيراً 79% وهذه نسبة عالية جداً توضح لنا أهمية الاعتناء والاهتمام بالمراسم كما أن الاهتمام بالمراسم يكون صورة ذهنية طيبة عن المؤسسات التي تهتم بالمراسم وأن الاخفاق في المراسم يعطي انطباعاً سيئ أو صورة ذهنية سيئة عن تلك المؤسسات التي لا تهتم بالمراسم. ولذلك يجب على المؤسسات أن تهتم اهتماماً كبيراً بالمراسم من (تهيئة وتنظيم وتوفير الخدمات والاهتمام وتنظيم الأسبقيات) لاسيما المؤسسات التي لها تعامل مباشر ومستمر مع الجماهير فالخدمة الوطنية واحدة من تلك المؤسسات التي لها صلة مباشرة بالجمهور فمعظم جمهور الخدمة الوطنية من فئة الشباب (طلاب - موظفين) وهي شريحة من أهم شرائح المجتمع ولذلك يجب أن يتعاظم دور المراسم بالخدمة الوطنية لان المراسم شكل من اشكال الحضارة و تحقيق

العدالة بإعطاء كل ذي حق حقه.

جول رقم (8) يوضح ما هو الانطباع الذي تكون عند أفراد العينة المبحوثة عن الخدمة الوطنية تهيئة من خلال تهيئة وتنظيم المجمعات.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
انطباع حسن	49	43%
انطباع لا باس به	52	42%
انطباع سلبي	12	18%
المجموع	113	100%

من خلال الجدول رقم (29) والشكل أعلاه يتضح أن انطباع الجمهور عن الخدمة الوطنية انطباع لا بأس به وتكون هذا الانطباع من خلال تهيئة وتنظيم المجمعات والتعامل من العاملين بالمجمع الإجرائي، حيث بلغت نسبة اللذين يؤيدون هذا الرأي 46% بينما بلغت نسبة اللذين تكون لديهم انطباع حسن 43.4%، وهذا مؤشر غير إيجابي إلى حد ما. الأمر الذي يبن لنا عدم الاهتمام الكبير من الخدمة الوطنية بالمراسم وفن التعامل وعلى الرغم من ذلك نجد أن انطباع الجمهور عن الخدمة الوطنية تغير كثيراً في الآونة الأخيرة وهذا مما يدل على اهتمام الخدمة الوطنية بالجمهور عكس ما كانت عليه في الماضي وفي رأي الباحث أن الخدمة الوطنية الآن من أفضل المؤسسات التي تسعى إلى تسهيل وتبسيط الإجراءات وقد نجحت إلى حد ما في ذلك ويظهر ذلك النجاح من خلال انطباع الجمهور عن الخدمة الوطنية ومن خلال ملاحظات الباحث عند زيارته المتكررة للكثير من المؤسسات التي لها تعامل مباشر مع الجمهور.

خلص البحث في شقيه النظري والتطبيقي إلى عدد من النتائج والتوصيات على النحو التالي:

أولا: النتائج:

1/ قدم البحث نقدا للمفاهيم الواردة حول مفهوم المراسم والإتيكيت.

2/ خلص البحث لتعريف شامل ومنهجي وموضوعي لمفهوم المراسم والإتيكيت (فن التعامل)

3/ كشف البحث أن العاملين بالخدمة الوطنية يهتمون أحياناً بإنجاز المعاملة حسب ترتيب أسبقية الحضور.

4/ بين البحث أن تهيئة وتنظيم المجمعات الإجرائية يسهم إلى حد كبير في سرعة وسهولة الإجراء

5/ كشف البحث أن تهيئة وتنظيم المجمعات الإجرائية له أثر كبير في تكوين انطباع ايجابي أو سلبي.

6/ توصل البحث إلى أن انطباع الجمهور عن الإدارة المختصة انطباع لا بأس به من خلال تهيئة وتنظيم المجمعات الإجرائية .

7/ تبين أن انطباع عينة البحث عن الخدمة الوطنية انطباع وسطي من خلال تهيئة وتنظيم المجمعات الإجرائية.

ثانياً: التوصيات:

يوصي البحث القائمين على إدارات المجمعات الإجرائية بالخدمة الوطنية.

1 - اعطاء مزيداً من الاهتمام بتهيئة وتنظيم المجمعات الإجرائية.

2 - وضع نظام إلكتروني لتنظيم الأسبقية (ترتيب الصفوف).

3 - التدريب المستمر لمنسوبي المجمعات الإجرائية على قواعد وتطبيق المراسم.

المصادر و المراجع:

1- القرطبي، ابن عمر يوسف،جامع بيان العلم وفضله، ط1، مؤسسة الريان للنشر، 2003م،الجزء الأول،حديث رقم 505.

2. أبو الوفا مصطفى المراغي: السلوك الخلقي الاجتماعي في الإسلام، العدد 69، سلسلة دراسات في الإسلام، القاهرة، المجلس الأعلى للشئون الإسلامية.

3. ابن منظور،أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم، لسان العرب بيروت،دار صالح، 1980م جى11 مادة صورة.

4 /5 - سلطان،أحمد التهامي: الإتيكيت، القاهرة، دار الطلائع للنشر،1997م.

: الإتيكيت دليل لكل بيت، القاهرة، دار الطلائع 2010م

6- احمد بدر، الرأي العام طبيعته وتكوينه وقياسه ودوره في السياسة العامة، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة.

7- اسامة سعد ابو سريع، الصداقة من منظور علم النفس، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، 1978م.

8- اسامة سعد ابو سريع، الصداقة من منظور علم النفس، الكويت، عالم المعرفة، 1993م.

9- ايمان ثاقب، الاتكيت، الطبعة الاولي، دار المعارف والاستثمارات الثقافية/الجيزة مصر 2008م.

10- ايمن عبدالله النور، قواعد البروتوكول والإتيكيت بين الإسلام والمجتمع الحديث،الخرطوم،شركة مطابع السودان للعملة المحدود، 2009م.

11- إيهاب كمال محمد، تحدث بذكاء، القاهرة، دار الحرم للتراث، بدون تاريخ،.

12- جيلاني حمزة، المراسم والبرتوكول، لقاهرة، دار الفكر العربي، 2009م،

13- جين ويلي، فن معاملة الآخرين، ط1، دار الخلود للتراث، 2011م.

14- الدسوقي الشيخ ا، المراسم والبرتوكول، مركز التعليم عن بعد بجامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا،2000م.

16/15– ديل كارنجي: كيف تتعامل مع الناس ترجمة وعرض يوسف أبو الحجاج الأقصري،،ط1،مكتبة جزيرة الورد،2010م.

: دع القلق وابدا الحياة، ترجمة عبدالكريم الخزاعي، الطبعة الاولى، مكتبة جزيرة الورد، القاهرة 2010م.

17- زيادة محمد الشرمان - عبدالغفور عبدالله عبدالسلام، مبادئ في العلاقات العامة، عمان دار صفاء للنشر والتوزيع، 2001.

18- شهاب الدين أحمدبن محمد بن عبدربه، العقد الفريد، الجزء الأول، دار الفكر، 2008م.

19- صلاح غبوشي: كتاب المراسم، الطبعة الخامسة،لبنان، بيروت، شركة المطبوعات للتوزيع و النشر، 2009م.

القائم بالاتصال وفاعليته في تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي

(دراسة وصفية تطبيقية على مجموعة المسار المصرفي والمالي الاستشارية)

د. صالح موسى علي

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

أ. آيات مجدي محمد محمود

كلية الإمام الهادي - إدارة الإعلام والعلاقات العامة

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور القائم بالاتصال في تحسين الصورة الذهنية بمجموعة المسار لدى جمهورها الخارجي، وكذلك الوصول إلى توصيات محددة بشأن أهم الطرق والوسائل لإدارة وتنمية الصورة الذهنية،والتعرف على مدى حرص إدارة مجموعة المسار المصرفية والمالية لحث القائمين بالاتصال على حسن التعامل مع الشركاء، الوصول للكيفية التي عن طريقها يستطيع القائم بالاتصال كسب صورة حسنة عن المجموعة، تكمن مشكلة الدراسة في استفهام ما مدى فاعلية القائم بالاتصال في تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي في المؤسسات الخاصة؟ تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، تم تصميم استبانة لجمع بيانات الدراسة وتم توزيع (35) استبانة لعينة عشوائية بسيطة وتم استرجاع العدد كاملاً، معبأة بالبيانات وصالحة للتحليل توصلت الدراسة لعدة نتائج منها أن الشركاء بالمجموعة أغلبهم من الإناث وذلك يدل على اهتمام المرأة بالمجال المالي وريادتها، وإن المظهر العام وتقديم الخدمة للجمهور مناسب، أثبتت الدراسة وضوح الخدمات التي يوفرها مكتب الاستعلامات والاستفسارات،أثبتت الدراسة أن تعامل القائمين بالاتصال داخل مراكز الخدمة ممتاز، توصلت الدراسة إلى أن القائمين بالاتصال يتعاملون بلطف وبشاشة وذلك يؤثر إيجاباً في صورة المجموعة،وقد أوصت الدارسة بتعيين متخصصين في مجال العلاقات العامة بالمجموعة، الاهتمام بالإعلانات وبرامج العلاقات العامة بطريقة علمية وعملية تساعد في انتشار المجموعة، ضرورة فصل إدارة العلاقات العامة كإدارة مستقلة تقوم بكامل مهامها داخل المجموعة.

الكلمات المفتاحية: القائم بالاتصال - الصورة الذهنية - مجموعة المسار المصرفي والمالي.

Abstract:

The objective of this study is to identify the role of the communicator in improving the mental image of the track group with its external audience، as well as reaching specific recommendations on the most important ways and means of managing and developing the mental image. Access to how the communicator can gain a good picture of the group The problem of the study is to question the effectiveness of the communicator in improving the mental image of the external audience in private institutions. The descriptive approach was used in this study. A questionnaire was designed to collect the study data. A questionnaire was distributed to 35 randomly selected samples. The number was retrieved. The data were valid and analyzed. The study found that most of the partners in the group were females. The study showed that the contact between the callers inside the service centers is excellent، the study found that the operators are dealing gently and bisha The study recommended the appointment of specialists in the field of public relations in the group، attention to advertising and public relations programs in a scientific and practical way to help spread the group، the need to separate the Department of Public Relations as an independent department that performs its full functions within the group.

المقدمة:

من المسلم به أن وسائل الإعلام تؤدي دوراً في تشكيل الآراء والاتجاهات والمفاهيم ومن خلالها يتشكل الرأي العام عن المجتمعات كنتاج لما تقدمه هذه الوسائل من معلومات، والعلاقات العامة باعتبارها علم يهتم بالاتصال الفعال والفهم المتبادل والتعاون المشترك، بما تمتلكه العلاقات العامة من أساليب تستطيع من خلالها تحقيق الأهداف المرجوة منها.

وما يجعل العلاقات العامة قادرة على تغيير الآراء والاتجاهات هو تواصلها مع المجتمع الداخلي والخارجي وقدرتها على قياس الرأي العام وإيجاد الطرق المناسبة لمعالجة القضايا.

وتكمن أهمية العلاقات العامة بالنسبة للجمهور الداخلي والخارجي الذي يضم كل فئات المتعاملين مع المؤسسة فيما تؤديه من تكوين سمعة طيبة وصورة ذهنية ممتازة عن المؤسسة لدى مختلف فئات المتعاملين معها على أساس من الحقائق والمعلومات الصادقة التي تؤدي إلى محو الصورة النمطية التي تتكون بسبب عدم معرفة الآخر والجهل به والأحكام المسبقة التي تعيق الاتصال الفعال والتفاهم وسياستها الموضوعية.

كما أن تزايد الاهتمام بعملية الصورة الذهنية للمنظمات والشركات من أهم أسباب تطور العلاقات العامة كعلم ومهنة لكن الصورة الذهنية لم تعد مجال اهتمام العلاقات العامة فقط ولكنها أصبحت مجال اهتمام الإدارة حيث أصبح المديرون والقادة والمسئولون يحتاجون بشكل متزايد إلى تطوير قدراتهم ومهاراتهم في التعامل مع الجمهور والمساهمة في بناء صورة إيجابية لأنفسهم والمؤسسات التي يعملون في إدارتها (صالح،

2005م، ص35)

أصبح عالمنا اليوم لا يعترف إلا بالدولة القوية القادرة على مواجهة عوامل التنافسية الشديدة في مجال الأعمال والمال، والتي تعتمد في نهضتها على ما تمتلكه من ثروة بشرية، وتوجه كل استثماراتها نحو تنميتها وتمكينها، من خلال أدوات ووسائل العلم النظري والتطبيق العملي المتقدم بهدف رفع الكفاءة الإنتاجية وتميز هذه الثروة البشرية.(مجموعة الـ BFT، 2017م، ص1).

فقد أصبحت بيئة الأعمال تشهد منافسة شديدة بين المؤسسات، خاصة الناشطة منها في قطاع الخدمات المالية، لذا أصبح من الضرورة ان تسعى المؤسسات المالية بشتى الوسائل لجلب الجمهور إليها وكسب تعاطفه والتفوق على منافسيه بالاستناد على قيمتها وشخصيتها وصورتها الذهنية، سيما وأن مفهوم الصورة الذهنية للمؤسسات أخذ يُشكل أبرز أهداف الاتصال في المؤسسة.(سمية، 2015، ص1).

ونظراً للتحولات و التطورات التي تشهدها الساحة الاقتصادية اليوم، فإن المؤسسة آنذاك لم تعد هي نفسها المؤسسة حاليا، فبالإضافة إلى تنوع و تعدد أشكالها و مجالات نشاطها فقد أصبحت أكثر تعقيدا وأصبح الأمر يستدعي البحث والدراسة.

وتبرز أهمية الدراسة من الحاجة الماسة للتعرف على أهم عنصر في عناصر العملية الاتصالية الإعلامية وهو القائم بالاتصال وكشف خصائصه وواقع الدور المهني الذي يقوم به ومعرفة تصوراته عن الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة في المؤسسات الخاصة والتعرف على رضا جمهورها عن خدماتها وتوجهاتها فيما يتعلق بكيفية الارتقاء

بسمعة المؤسسة وتحسينها ورضا الشركاء.

وعلى الرغم من امتلاك العلاقات العامة للكثير من البرامج إلا أنه لا يمكن لجهاز العلاقات العامة وحده تشكيل صورة ذهنية جيدة للمؤسسات من غير أن تشترك جهود المنشأة كافة في تحقيق هذا الهدف.

وعليه تأتي هذه الدراسة لمعرفة الدور الذي يقوم به القائم بالاتصال في تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي لمجموعة المسار المصرفي والمالي الاستشارية.

مشكلة الدراسة:

هي موقف محير أو معقد يتم تحويله أو ترجمته إلى سؤال أو إلى عدد من الأسئلة التي تساعد على توجيه المراحل التالية في الاستعلام عنها، فمن الثابت أنه لا يوجد بحث علمي بدون مشكلة،، فتكمن المشكلة في انه لا يمكن لجهاز العلاقات العامة وحده تكوين صورة ذهنية حسنة عن المجموعة إلا بمساعدة كافة القائمين بالاتصال في إنتاج المضمون الاتصالي للعلاقات العامة بأدوارهم المختلفة عبر وسائل الاتصال.

تتلخص مشكلة الدراسة للتساؤل الرئيس الآتي:

ما مدى فاعلية القائم بالاتصال في تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي في المؤسسات الخاصة؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في المحاور التالية:

1. أهمية القائم بالاتصال وفاعليته في إنتاج الرسالة الإعلامية.
2. أهمية الصورة الذهنية وأبعادها في إقبال الجمهور أو الشركاء على المؤسسات العامة والخاصة.
3. أهمية النتائج التي توصلت إليها الدارسة في خدمة الجمهور والبحث العلمي.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على الدور الذي يمكن أن تقوم به إدارة العلاقات العامة في إكساب العاملين مهارات فن التعامل مع الجمهور.
2. توضيح الصورة الذهنية لدى الجمهور عن مجموعة المسار المصرفي والمالي الاستشارية من خلال دور القائمين بالاتصال.

3. الوصول للكيفية التي عن طريقها يستطيع القائم بالاتصال كسب صورة حسنة عن المجموعة.

4. التعرف على المعوقات التي تحول دون تعامل القائم بالاتصال بأسلوب طيب مع الجمهور.

تقديم المقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين تعامل القائمين بالاتصال مع جمهور المجموعة.

تساؤلات الدراسة:

1. ما هو الدور الذي يمكن أن تقوم به إدارة العلاقات العامة في إكساب العاملين مهارات فن التعامل مع الجمهور؟

2. ما هي الصورة الذهنية لدى الجمهور عن مجموعة المسار المصرفي والمالي الاستشارية من خلال دور القائمين بالاتصال؟

3. ما هي الطريقة التي تؤدي للوصول لتحسين الصورة الذهنية للمجموعة؟

4. ما هي المعوقات التي تحول دون تعامل القائم بالاتصال وفقاً للمعايير المهنية والأخلاقية؟

5. ما هي المقترحات التي يمكن أن تساهم في تحسين تعامل القائمين بالاتصال مع جمهور المجموعة؟

حدود الدراسة ومجالاتها:

المجال البشري: اقتصر المجال البشري للدراسة على جمهور المستفيدين من مجموعة المسار المصرفي والمالي الاستشارية.

المجال المكاني: اقتصر المجال المكاني للدراسة على الجمهور المتعامل مع المجموعة داخل ولاية الخرطوم.

وذلك للأسباب التالية:

1. إنها عاصمة البلاد وتتمركز فيها الشركات والمؤسسات الخاصة والعامة.

2. الكثافة السكانية العالية الأكثر تحضراً.

المجال الزماني: قامت الدارسة بتطبيق الدراسة الميدانية في الفترة ما بين يناير 2016م إلى مايو 2017م.

المجال الموضوعي: يقتصر مجال الدراسة على القائم بالاتصال في المؤسسات الخاصة لتحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي.

أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدارسة في جمع البيانات والمعلومات على مصدرين:

1. الكتب والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت موضوع تحسين الصورة الذهنية.

2. الاستبانة: أعدت الدارسة الاستبانة لجمع البيانات من العينة، وقد استفادت الدارسة من أدبيات الدراسة والدراسات السابقة بالإضافة إلى الاستفادة من ذوي الخبرة والاختصاص، وقد روعي في هذه الأداة أن تكون شاملة لأسئلة ومتغيرات الدراسة.

بالإضافة إلى المعلومات العامة أو خصائص العينة التي تشمل النوع،العمر، المستوى التعليمي، طبيعة العمل، سنوات الخبرة، بالإضافة إلى ذلك تكونت الاستبانة بالنسبة للجمهور الخارجي.

منهج الدراسة: منهج البحث لغوياً وهو مشتق من المنهجية والتي تمثل هي الأخرى إحدى الطرق المهمة للبحث العلمي حيث يتم من خلاله التعرف على بعض الحقائق المجهولة والتي لا نعرفها كما ويتم التعرف عليها من

خلال المعلومات المعروفة كنقطة بدء للتعرف عليها وانتهاءً بنقطة الختام التي تتصف بأنها الوصف التفصيلي للحقائق المجهولة ومعرفتها ويتم أيضاً بيان كمية الجهود التي تم بذلها من خلال جمع المعلومات واستخدامها من مراجع البحث المختلفة وفي النهاية يتم عمل ما يعرف بتقرير البحث ويوصف بأنه البيان الختامي (حسن، 2015م، ص1).

استخدمت الدارسة المنهج الوصفي التطبيقي (التحليلي) لهذه الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

دور في اللغة:

في معجم المعاني:

دَوْر :(اسم)

دوْر:مصدر دارَ

دَوَّر : (فعل)

دوَّرَ يدوِّر، تدويرًا، فهو **مُدوِّر**، والمفعول **مُدوَّر.**

دور اصطلاحا:

هو مجموعة من المسئوليات والأنشطة و الصلاحيات الممنوحة لشخص أو فريق. و يتم تعريف الدور في عملية. ويمكن لشخص أو فريق أن يكون له عدة أدوار، على سبيل المثال دورا مدير التهيئة و مدير التغيير يمكن أن يقوم بهما شخص واحد.

دور إجرائياً:

فالمقصود بدور المهام والواجبات الذي يقوم به القائمون بالاتصال في أصول المقابلات والمعاملات التي تعمل على تعزيز الصورة الذهنية المرغوبة.

القائم بالاتصال:

مفهوم الاتصال اللغة:

في المعجم:

كلمة اتصال، والأصل فيها على المدلول اللفظي لكلمة الاتصال، والأصل فيها في اللغة العربية (وصل): وصل فلان الشيء، وإلى الشيء وصولاً، بمعنى بلغه وانتهى إليه، فنقول (وصلني الخبر ووصل إلى الخبر) (الهيتي، 1978، ص 12).

مفهوم الاتصال اصطلاحا:

ومنها تعريف كارل هوفلاند بأن الاتصال: هو العملية التي يقوم بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال بإرسال مثير عادة ما يكون لفظياً لكي يعدل من سلوك الآخرين، وكذلك ديفيد بيرلوا بأن السلوك الاتصالي يهدف إلى الحصول على استجابة معينة من شخص ما، أو أن الاتصال هو الاستجابة المميزة للفرد نحو مثير معين) (حسين، 1984، ص 14).

الاتصال إجرائياً: إنه تفاعل أو تبادل للمعاني التي تتفاعل بها الرسائل والأشخاص والثقافات والحقائق لفهم وتفسير حدوث هذه المعاني.

الصورة في اللغة:

معجم لسان العرب:

- ورد في معجم لسان العرب كلمة (صور) ففي أسماء الله تعالى: المُصَور وهو صور جميع الموجودات ورتبها فأعطى كل شيء منها صورة خاصة وهيئة مفردة متميز بها على اختلافها وكثرتها. كقوله تعالى: **(فِي أَيِّ صُورَةٍ مَّا شَاءَ رَكَّبَكَ)** (الانفطار، 8).
- والصور بكسر الصاد جمع صورة، وتعني حقيقة الشيء وهيئته

وتصورت الشيء: توهمت صورته فتصور لي، و التصوير: التماثيل، ورجل صير شبر أي حسن الصورة، وفي حديث عمر قال: تنعطف عليهم بالعلم قلوب لا تصورها الأرحام أي لا تمثلها (ابن منظور، 1980م، ص 236).

الصورة الذهنية اصطلاحا:

هي مفهوم عقلي شائع بين أفراد جماعة معينة يشير إلى اتجاه هذه الجماعة الأساسي نحو شخص معين أو نظام ما، أو طبقة بعينها، أو جنس بعينه، أو فلسفة سياسية، أو قومية معينة، أو أي شيء آخر(بن منظور، 1980، ص 200).

الصورة الذهنية إجرائياً:

فالمقصود بالصورة الذهنية الانطباع لدى الجمهور عن مجموعة المسار المصرفي والمالي الاستشارية.

المؤسسات في اللغة:

في معجم المعاني:

مُؤسَّسة :اسم

- الجمع: مؤسَّسات
- صيغة المؤنَّث لمفعول أسَّسَ
- **المؤسَّسة:** منشأة تؤسَّس لغرض معيَّن، أو لمنفعة عامّة ولديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة، **مؤسَّسات** مالية: بنوك.

مؤسسة في المعجم الوسيط: شركة أو كيان قانوني أو أي هيئة أخرى. من أمثلة المؤسسات غير الشركات المنظمة العالمية للمواصفات القياسية، أو منتدى إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. و مصطلح المؤسسة يستخدم

أحياناً للإشارة إلى أي كيان لديه بشر و موارد و ميزانيات. على سبيل المثال مشروع أو وحدة عمل.

المؤسسات اصطلاحا:

هي منظمة اجتماعية تتألف من خليط غير متجانس من الأفراد ثقافة وانحداراً ويمتد ذلك إلى اختلاف اللغة والرأي والتطلع والأماني، وهي منظمة اجتماعية تعيش في بيئة اجتماعية وسط مجتمع معين يؤثر به (الدليمي، 2005م، ص 55).

إجرائياً:

يقصد بالمؤسسات في هذه الدراسة مجموعة المسار المصرفي والمالي الاستشارية.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى بعنوان: الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن القطري:

(الشرمان، 2002م، جامعة أم درمان الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة)

أهداف الدراسة:

1. الوقوف على ملامح الصورة الذهنية لجهاز الشرطة في دولة قطر.

2. الكشف عن العوامل المسببة للصورة الذهنية الإيجابية لدى الجمهور في دولة قطر عن رجل الشرطة وتأثير هذه العوامل على تحقيق الغايات التي ينشدها رجل الشرطة.

3. توجيه الاهتمام وتفعيله للقيام بمزيد من الدراسات والأبحاث لمعرفة واقع الصورة الذهنية لرجل الشرطة وأثرها على تحقيق رسالة الأمن في

المجتمع.

4. توجيه نظر إدارات وأقسام العلاقات العامة في أجهزة الشرطة والأمن إلى ضرورة الاهتمام بهذا الجانب من جوانب عمل العلاقات العامة، وإيلائه الأولوية عند القيام بالدراسات والأبحاث المتعلقة بالعمل بما يمكنها من تصويب برامجها لرأب الصدع في الصورة الذهنية المنطبعة لدى الجماهير نحو رجل الشرطة.

5. طرح تصور يتضمن السبل والآليات الكفيلة بتحسين الصورة المنطبعة في أذهان الجمهور عن رجال الشرطة بالاستناد إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

المنهج المستخدم في الدراسة:

استخدم في الدراسة المنهج الوصفي.

أهم النتائج:

1. إن صورة رجل الشرطة لدى المواطن القطري ايجابية حيث رآها كذلك ما يزيد على (81%) من أفراد العينة.

2. إن نسبة (70%) من أفراد العينة راضية عن أداء رجل الشرطة وسلوكه الشخصي.

3. إن أكثر أجهزة الشرطة سلبية في تعاملهم مع الجمهور هي شرطة المرور، شرطة الإقامة وشئون الوافدين، مع أن أكثر أجهزة الشرطة إيجابية شرطة الدفاع المدني، شرطة النجدة.

4. يرى (63.2%) من أفراد العينة في مناقشة سلبيات وإيجابيات رجل الشرطة سبيلاً لتحسين صورته لدى الجمهور، كما يرى 55.5% من أفراد

العينة ضرورة التوجه للطفل لتحسين صورة رجل الشرطة لديه.

الدراسة الثانية: بعنوان فاعلية العلاقات في بناء الصورة الذهنية للسودان:

(عبد الله، 1998م، جامعة أم درمان الإسلامية، رسالة ماجستير منشورة).

أهداف الدراسة:

1. التعرف على واقع العلاقات العامة بمجلس الإعلام الخارجي.
2. التعرف على الوسائل والأساليب والأنشطة التي تستخدمها العلاقات العامة ومدى مساهماتها في بناء الصورة لذهنية.
3. الخروج بتوصيات علها تسهم في إيجاد حل لمشكلة الباحث.

منهج الدراسة:

المنهج الوصفي التحليلي - منهج الدراسات المسحية.

أهم نتائج الدراسة:

1. اعتماد مجلس الإعلام الخارجي على الأنشطة السياسية وهو الغرض الذي من أجله أنشئ المجلس.، ثم الأنشطة الاجتماعية تليها الثقافية فالاقتصادية.

2. 98% من المجتمع ذكروا أن هنالك جهات تقوم بنفس نشاط المجلس وتأتي وزارة الخارجية كأولى الوزارات التي تقوم بهذا النشاط، وتليها إدارة التعاون الدولي.

3. اعتماد مجلس الإعلام الخارجي على الإعلام المطبوع مثل الكتيبات بنسبة 98%، والنشرات والتقارير بنسبة 84%.

4. هناك عوائق تعترض تنفيذ أنشطة وبرامج مجلس الإعلام الخارجي، مع ضعف استخدام وسائل الإعلام الأجنبية.

5. أنشطة مجلس الإعلام الخارجي أسهمت إلى حد ما في بناء صورة السودان، ذلك لقلة الموارد المالية المخصصة، وضخامة الحملات المعادية للسودان.

الدراسة الثالثة بعنوان: الصورة الذهنية للمصارف السودانية في تصور العملاء:

(خير، 2016م، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، منشورة)

أهداف الدراسة:

وضع أسس لتعامل المصرف مع العميل.

1. التعرف على العوامل المسببة للصورة الذهنية السلبية والإيجابية عن المصرف وتأثير هذه العوامل على الغايات التي تنشدها إدارة المصرف.

2. إبراز أهمية برامج الصورة الذهنية في الترويج للمؤسسة واسمها ببرامج العلاقات العامة لدى جمهور العملاء.

3. الخروج بتوصيات من اجل تحسين الصورة الذهنية في المصارف السودانية لدى جمهور العملاء من خلال ما ستبرزه الدراسة من نتائج.

المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج الوصفي ومنهج الدراسات المسحية.

أهم نتائج الدراسة:

1. عدم اهتمام إدارة العلاقات العامة بالمصرفيين بإجراء البحوث وقياس الرأي العام.

2. عدم وجود أو ضعف التدريب والتأهيل بالمصرفيين.

3. عدم وجود كوادر إعلامية قادرة على الترويج العلاقات العامة على وجهها الصحيح في المصرفيين.

الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

استعرضت الدراسة التي نحن بصددها، العديد من الدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع الصورة الذهنية والمواضيع المرتبطة بها سعياً في إثراء الإطار النظري للدراسة والاستفادة منها في بناء المقاييس المستخدمة في تقييم دور العاملين في تحسين الصورة الذهنية لجمع البيانات وقياس متغيراتها الإحصائية وتفسير النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الحالية. تم تحديد الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة فوجد أن الدراسات السابقة استعرضت (دراسة عديل) (دراسة نصر الدين) التعرف على واقع العلاقات العامة بمجلس الإعلام الخارجي لدولة قطر والسودان أما دراسة (شذى) فاستعرضت دراسة وصفية مقارنة بين البنك الفرنسي وبنك فيصل الإسلامي. أما الدراسة التي نحن بصددها فقد خصصت لدراسة القائم بالاتصال وفاعليته في تشكيل صورة مجموعة المسار المصرفي والمالي لدى شركائها.

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

مفهوم الصورة الذهنية

تعد الصورة الذهنية الموضوع الأساسي في علم العلاقات العامة، تماما كالجسم الإنساني بالنسبة للطب البشري، أو عناصر المادة بالنسبة للعلوم الطبيعية، فالصورة الذهنية image وهي التي تعكس الواقع،وهي التي تحمل المعلومات عنه إلى العقل الإنسان الذي لا يواجه الواقع مباشرة، وإنما يواجهه بطريق غير مباشر هو الوصف، والعلاقات العامة تقوم بجزء كبير من وظيفتها من خلال هذا التقديم غير المباشر للواقع، فكل الكلمات أو الرموز المستخدمة في الاتصال الإنساني ما هي إلا صور ذهنية تحمل معلومات عن واقع معين، وبالتالي تكون رؤيته بطريقة غير مباشرة (عبدالمجيد، 2008م ،ص 112).

نشأة الصورة الذهنية:

ظهر مصطلح الصورة الذهنية إلى الوجود في عام 1908م على يد العالم جراهام دلاس والذي أشار في كتابه الطبيعة البشرية والسياسية إلى أن الناخبين في حاجة إلى تكوين شيء مبسط ودائم ومنظم عند الثقة في مرشح ما (حجاب، 2007م، ص 167).

وكمصطلح له علاقة بالمنشآت التجارية لم يستخدم إلا مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين ثم استخدم في المجالات السياسية والإعلامية والمهنية المختلفة.

تعريف الصورة الذهنية:

يرى بعض العلماء في مجال العلاقات العامة أن محاولة رصد الحقل الدلالي الذي يحتله مفهوم الصورة بشكل عام داخل مختلف ميادين المعرفة، يحتاج إلى الإحاطة بعدد كبير من الكتابات متنوعة التخصصات،حيث تعددت التعريفات وتباينت واختلفت التوجهات بالنظر إلى المداخل المختلفة والمرتبطة بميادين العلوم الإنسانية وهذا مما زاد من غموض مفهوم الصورة أكثر مما ساهم في توضيح معالمها، وهذا التنوع والتعدد لا يقتصر على التعريفات وإنما يمتد إلى أنواع الصورة الذهنية التي نستخدمها، فنحن لا نستعمل نوعا واحدا من الصور الذهنية في حياتنا اليومية، بل أنواعا متعددة منها، « فكل فرد يكون صورا ذهنية نتيجة لتفاعله مع البيئة الحقيقية، وبالتالي تختلف الصور الذهنية من شخص إلى آخر لأن خبرة كل فرد لا يمكن أن تتشابه مع خبرة الآخرين، ومن ثم فإن كل فرد يشرح ويفسر خبرته في ضوء تجاربه وخبراته التي يظل يكتسبها طوال حياته (الشرمان،2001م، ص 46).الصورة النمطية أو الستيريوتايب هذا المصطلح جديد نوعا ما، وتم استخدامه وتوظيفه في اللغة الدارجة العادية، إذ يعبر هذا المصطلح عن ظاهرة تتعلق بتصوّر المجموعات المهمّشة أو ذات الحظ القليل اجتماعيا.

وفقا لمعجم أكسفورد، يعرف الستيريوتايب بأنه الصورة المتداولة بشكل واسع حول موضوع/فئة/ شخص/ جماعة/ ثقافة/ حيث تم افتعال وتبسيط هذه الصورة بشكل مبالغ فيه.

يرى فرانك جفكينز أن مفهوم الصورة الذهنية في العلاقات العامة يعني»الانطباع الصحيح» (عجوة، 2014م، ص 8).

ترى الدارسة أن هذا التعريف من أميز التعريفات في العلاقات العامة بالرغم من عدم وضوحه وقد أراد فرانك جفكينز بالانطباع الصحيح، رسم صورة حقيقية في أذهان الجمهور وذلك من خلال الأعمال والأقوال الصادقة التي تسترضي الجمهور.

أنواع الصورة الذهنية:

1. الصورة المرآة، وهي الصور التي ترى المؤسسة نفسها من خلالها.
2. الصورة الحالية، وهي التي يرى بها الآخرون المؤسسة.
3. الصورة المرغوبة،وهي التي تود المنظمة أن تكونها لنفسها في أذهان الجماهير.
4. الصورة المثلى،هي أمثل صورة يمكن أن تتحقق إذا أخذنا في الاعتبار منافسة المنشآت الأخرى وجهودها في التأثير على الجماهير. ولذلك يمكن أن تسمى بالصورة المتوقعة.
5. الصورة المتعددة، وتحدث عندما يتعرض الأفراد لممثلين مختلفين للمؤسسة يعطي كل منهما انطباع مختلف (عجوة، 2014م، ص 8-9).

المبحث الثاني

العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية

تكوين الصورة الذهنية:

يتفاعل الإنسان مع المجتمع من حوله من خلال التصورات التي يبنيها عن ذلك المجتمع،وتلك التصورات التي تتكون لدى الإنسان ما هي إلا تمثيل مبسط لذلك المجتمع، وينتج هذا التمثيل بسبب ضيق الزمن الذي يعيشه الإنسان في هذه الحياة من جهة، ومحدودية الفرص المتاحة له للتعرف المباشر من جهة أخرى، كذلك يمكن القول إن الإنسان يعيش في عالمين مختلفين، أحدهما: عالمه القريب، وهو محيطه المباشر، وهو عالم صغير ومحدود، ويستقبل المعلومات عنه بنفسه عن طريق التجربة المباشرة (طاش،2004م، ص24-25).

لقد أثبتت الدراسات الاجتماعية والنفسية أن تكوين الصورة الذهنية من العمليات المعقدة التي تخضع لتفاعل العديد من العوامل النفسية والاجتماعية. كما أثبتت الدراسات العديدة في مجال علوم الاتصال أن تأثير الاتصال في تكوين أو تعديل الصورة الذهنية لا ينفصل عن الأوضاع النفسية والاجتماعية التي يعمل في ظلها هذا الاتصال (عجوة،2014م، ص71).

مكونات الصورة الذهنية:

الصورة الذهنية الكلية للمنظمة تتكون من عدة عناصر، وهذه العناصر تندمج ببعضها لتشكيل الصورة الذهنية للمنظمة، وهذه المكونات أو الأبعاد تتمثل في الآتي:

1. صورة العلامة التجارية (Brand Image): وتتمثل في درجة النجاح

المتوقع من الاتصال في تكوين صورة إيجابية عن المنظمة بتأثير الثقة في علاقاتها التجارية.

2. **صورة منتجات** (خدمات المنظمة) products/services Image:

تعتبر منتجات المنظمة من العناصر المكونة للصورة الكلية لها. فمنتجات أية منظمة أو خدماتها ومدى جودتها وتميزها،ومدى قدرتها على مسايرة التغيير في اتجاهات العملاء ومسايرة التطور العلمي في إنتاجها، وطريقة تقديم خدمات ما بعد البيع تؤثر على تقييم الجماهير لا عمال المنظمة ومدى كفاءة إدارتها وتساهم في تكوين صورة طيبة لها لدى الجماهير.

3. **صورة إدارة المنظمة** (فلسفة المنظمة) Management Image:

إدارة المنظمة هي الرمز الذي تعرف به لدى الجماهير، ولذلك فإن فلسفة الإدارة في قيادة العمل في أي منظمة وفي قيامها بالاتصالات الناجحة في إدارة علاقاتها مع الجهات المختلفة تعتبر من العناصر المهمة المكونة لصورتها لدى الجماهير (المشرف،2015م،ص54-56).

4. **برنامج المسئولية الاجتماعية للمنشأة:** وهي تجسد الأعمال الفعلية للمنظمة وسياستها الرسمية تجاه المجتمع ككل وجماهير المنظمة في كل ما يصدر عنها من قرارات وأفعال، أي أنها تهتم بالأعمال الحقيقية للمنظمة.

5. **صورة المنظمة كمكان للعمل** (Corporate Image):

تؤثر انطباعات الجماهير عن المنظمة كمكان للعمل على صورتها الذهنية من حيث توفير بيئة صحية جيدة للعاملين، وخدمات صحية وحوافز وأجور متميزة، كما يؤثر المظهر الخارجي لها من مباني وأثاث ونظافة ونظام العمل على إدراك الجماهير لها كمكان متميز للتعامل.

6. **أداء موظفي المنظمة** (Employees Image):

تتمثل في قدرة موظفي المنظمة على تمثيلها بشكل مشرف لدى الجماهير من خلال التعامل الطيب معهم، وكفاءة وسرعة أداء المهام المنوط بهم مما يعطي انطباعاً ايجابياً نحوها.

7. **كفاءة اتصالات المنظمة:**

تؤثر كفاءة الاتصالات التي تقوم بها المنظمة مع جماهيرها الداخلية والخارجية، وما تنقله المنظمة في رسائلها للجمهور، في تكامل اتصالات المنظمة وتوضيح هويتها، وفلسفتها للجماهير.

المبحث الثالث

برامج الصورة الذهنية

الصورة الذهنية هي الموضوع الأساسي في علم العلاقات العامة تماما كالجسم بالنسبة للطب البشري أو عناصر المادة بالنسبة للعلوم الطبية. فالصورة الذهنية هي التي تعكس الواقع، وهي التي تحمل المعلومات عنه إلى العقل الإنساني تنبغي الإشارة إلى أن مصطلح أو مفهوم «برنامج» له دلالاته المهمة وشروطه الأساسية التي يفترض العناية بها.

«فالبرنامج» دلالة على مجموعة الترتيبات المنهجية والموضوعية والشكلية، العامة والتفصيلية، التي يتم تنظيم المعلومات في صورتها الخاصة بموضوع البرنامج، أي برنامج، على أساسها، بحيث تصبح المعلومات في صورتها النهائية قادرة على تحديد مجموعة الأساسيات التي يتكون منها البرنامج وتقدمها بصورة تلقائية ومنظمة كلما طلب ذلك

(عساف، 2004م، ص147).

يقصد بالبرامج تفصيل الخطة تفصيلاً يجعلها معدة للتنفيذ على مراحل وهناك مجموعة من الاعتبارات التي يجب أن يضعها خبير العلاقات العامة في الحسبان عند إعداد البرامج (البكري، 2014م، ص65-66).

إدارة برامج العلاقات العامة:

المقصود بإدارة برامج البرامج هنا عملية الإشراف ومتابعة وتنفيذ البرامج التي تم تخطيطها. وتبدأ عملية التنفيذ منذ اليوم الأول المحدد في الجدول الزمني للخطة، وهي قد تبدأ قبل ساعة الصفر عندما تحتاج الخطة لإعداد مسبق. ولكنا نفترض أن الإعداد المسبق يدخل ضمن الخطة نفسها، ولهذا فإن مدير البرنامج أو المشرف عليه أن يبدأ بمباشرة العمل حسبما تتضمنه الخطة ومن الأهمية بمكان التأكد على أهمية إدارة برامج العلاقات العامة، لأنها مهما كانت دقيقة في التخطيط وفي ذكر التفاصيل، فإنها قد تفشل بسبب سوء الإدارة والتنفيذ (العناد، 1993م، ص211).

الإطار التطبيقي للدراسة:

الدراسة التحليلية:

قامت الدراسة بتفسير المعلومات وقراءتها واستخلاص النتائج والتوصيات الختامية للدراسة من خلال استخدام برنامج Excel الإحصائي والمعالجة الوصفية حيث استخدمت الوسط الحسابي والنسبة المئوية لوصف اتجاهات المبحوثين نحو العبارة هل هو سلبي أم إيجابي وفقاً (لمقياس ليكارت الخماسي): (موافق بشدة، موافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

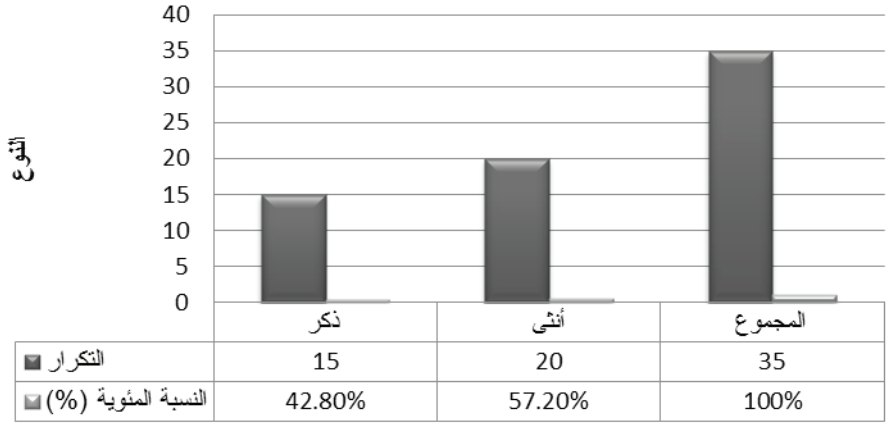
جدول رقم (1)

النوع:

يوضح الجدول رقم (1) والشكل رقم (1) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع.

النوع	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	15	42.8%
أنثى	20	57.2%
المجموع	35	100%

المصدر: إعداد الدارسة من الدراسة الميدانية Excel، 2016م



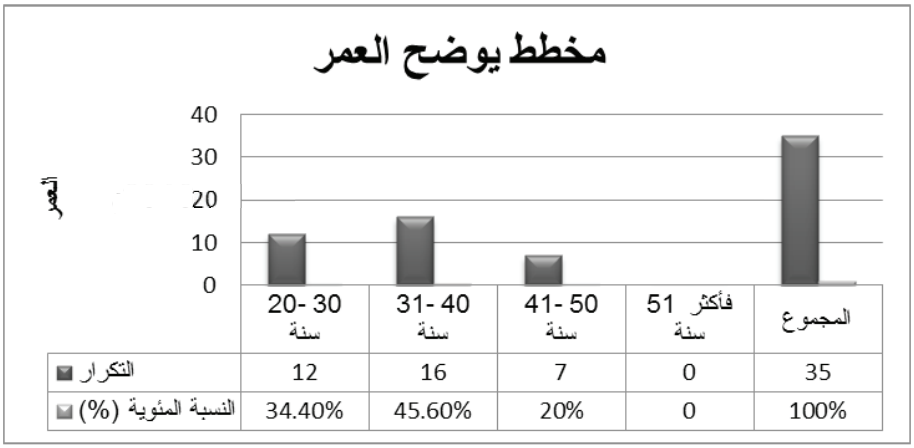
من خلال الجدول أعلاه يتضح أن اغلب شركاء المجموعة من نوع الإناث، الذي يدل على مشاركة المرأة في المجال المالي بنسبة بلغت 57.2%، بينما جاءت فئة الذكور بنسبة 42.8%، وهي نسبة متقاربة لفئة الإناث.

جدول رقم (2)

العمر:

جدول رقم «2» وشكل رقم «2» يوضح وصف أفراد العينة من حيث العمر:

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
20- 30 سنة	12	34.4%
31- 40 سنة	16	45.6%
41- 50 سنة	7	20%
51 فأكثر سنة	لا يوجد	0
المجموع	35	100%



من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 31- 40 سنة حيث بلغت نسبتهم 45.6%، وبينما جاءت فئة 20- 30 سنة 34.4%، حيث بلغت فئة 41 - 50 سنة 20%، وكذلك فئة 51 فأكثر سنة لم تسجل أي تكرار.

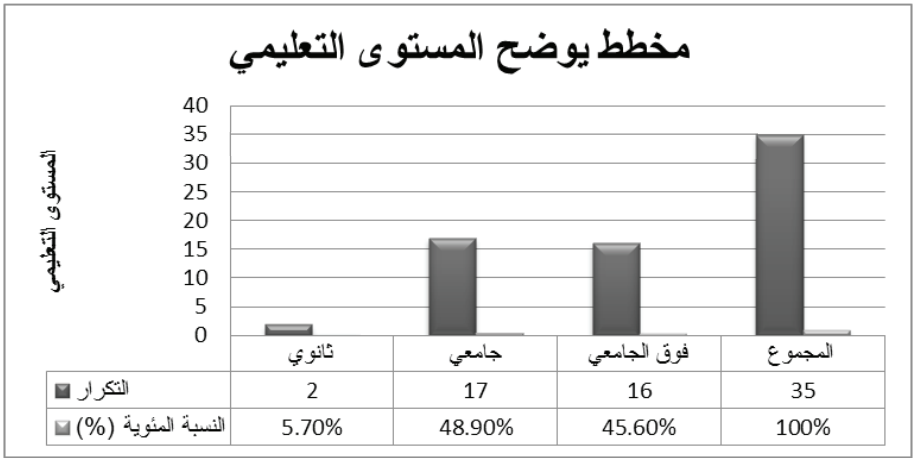
مما يشير أن الفئة العمرية 31-40 سنة هي أكثر شركاء المجموعة ويدل ذلك على فئة الشباب والذين يعول عليهم في التنمية والتطور مما يعطي نتائج أكثر صدقاً ودقة.

جدول رقم (3)

المستوى التعليمي:

جدول رقم «3»: يوضح وصف أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
ثانوي	2	5.7%
جامعي	17	48.9%
فوق الجامعي	16	45.6%
المجموع	35	100%



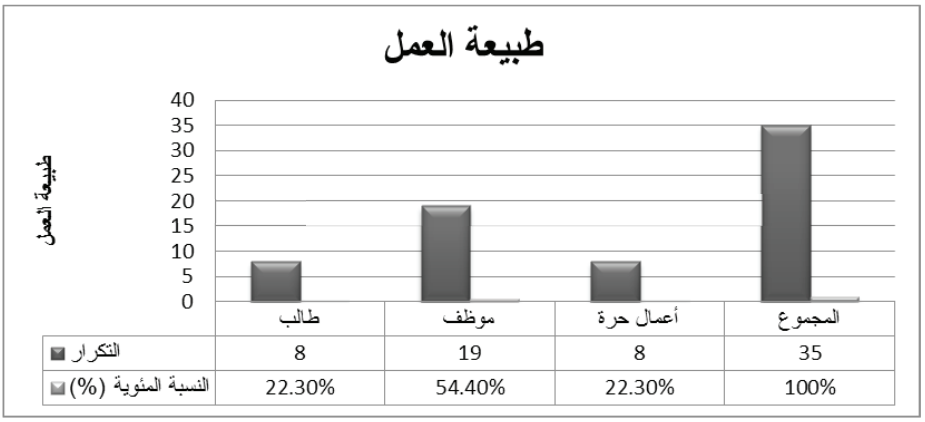
من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أعلى نسبة من المبحوثين في المستوى التعليمي هم فئة جامعي بنسبة 48.9%، بينما بلغت نسبة فوق الجامعي 45.6% وهما نسبتان متقاربتان مما يشير إلى أن شركاء المجموعة من

شريحة المتعلمين، بينما جاءت فئة الثانوي 5.7% من فئة العينة المبحوثة.

جدول (4) طبيعة العمل:

جدول رقم (4) يوضح أفراد العينة من حيث الوظيفة:

طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية (٪)
طالب	٨	٪٢٢,٣
موظف	١٩	٪٥٤,٤
أعمال حرة	٨	٪٢٢,٣
المجموع	٣٥	٪١٠٠



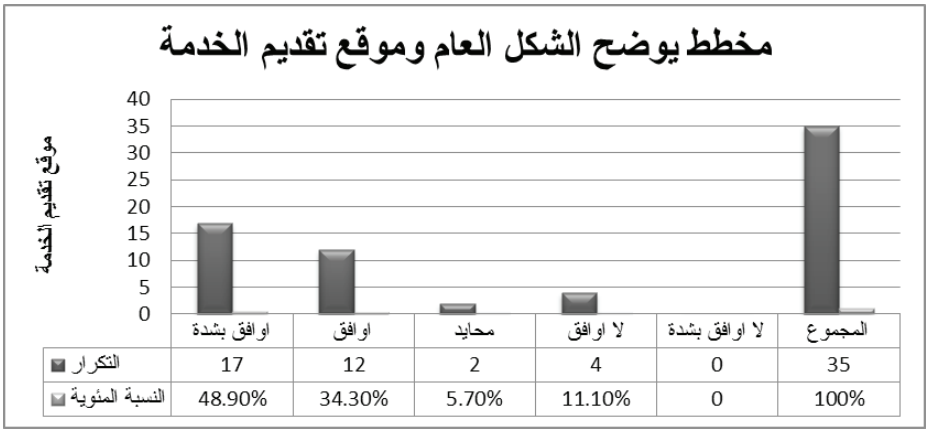
من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أغلب شركاء المجموعة من المبحوثين هم فئة موظف حيث بلغت نسبتهم 54.4% واستنتج من ذلك اهتمام القائمين بالاتصال للبرامج الموجهة لشركاء المجموعة من موظفي الشركات الخاصة والمؤسسات الأخرى، بينما جاءت فئة طالب وأعمال حرة متساوية حيث بلغت 26.7% من فئة المبحوثين.

جدول (5) الشكل العام:

جدول رقم (5) يوضح موقع تقديم الخدمة مناسب:

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
أوافق بشدة	17	48.9%
أوافق	12	34.3%
محايد	2	5.7%
لا أوافق	4	11.1%
لا أوافق بشدة	لايوجد	0
المجموع	35	100%

المصدر: إعداد الدارسة من الدراسة الميدانية 2016 ،Excelم



من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أفراد العينة يشيدون بأن موقع تقديم الخدمة مناسب وذلك يتضح من خلال الفئتين التي تمثل الإيجابية فئة موافقون بشدة حيث بلغت نسبتهم 48.9%، وفئة أوافق بنسبة 34.3% واستنتج من ذلك أن شركاء المجموعة لديهم صورة حسنة عن الشكل العام

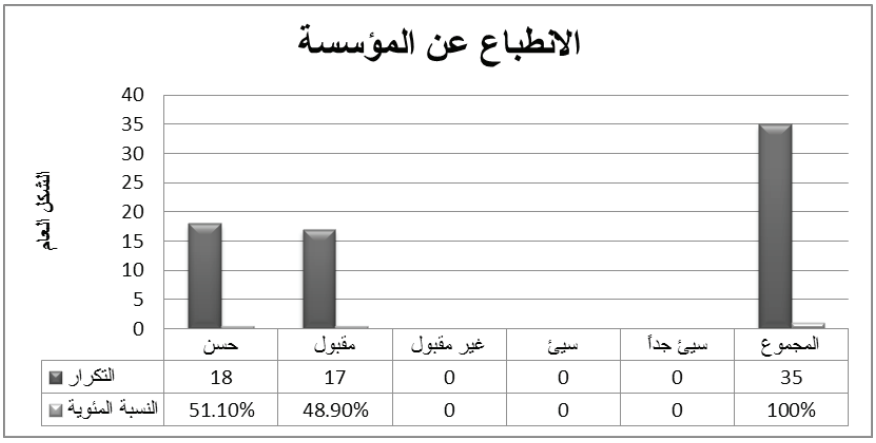
لموقع تقديم الخدمة، بينما جاءت فئة لا أوافق بنسبة 11.1%، وفئة محايد بنسبة 5.7% من أفراد العينة المبحوثة، كذلك لم تسجل فئة لا أوافق بشدة أي تكرار.

جدول رقم (6)

يوضح من خلال الشكل العام ما انطباعك عن المؤسسة:

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
حسن	18	51.1%
مقبول	17	48.9%
غير مقبول	لايوجد	0
سيئ	لا يوجد	0
سيئ جداً	لا يوجد	0
المجموع	35	100%

المصدر: إعداد الدارسة من الدراسة الميدانية 2016، Excelم



من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أفراد العينة لديهم انطباع حسن عن المؤسسة ويظهر ذلك من خلال الفئتين فئة حسن حيث بلغت نسبتهم 51.1% وفئة مقبول بنسبة 48.9% حيث يمثلون نسبة الانطباع 100% وهي

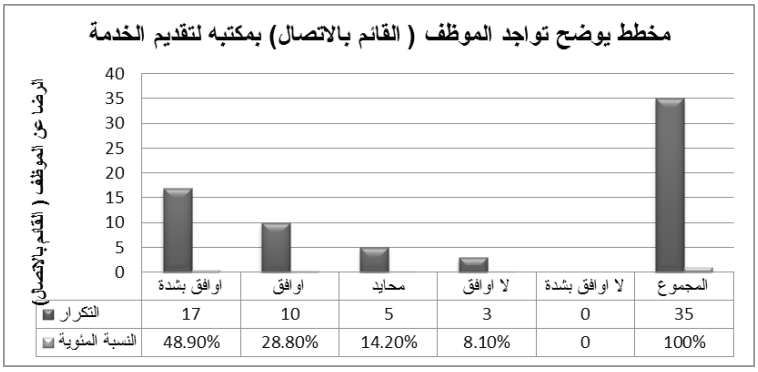
نتيجة إيجابية، واستنتج من ذلك أن القائمين بالاتصال قد أظهروا انطباعاً حسناً عن مجموعة المسار المصرفي والمالي وهذا يشير للصورة الذهنية التي انعكست إلى الجمهور الخارجي، كذلك لم تسجل فئة غير مقبول وسيئ وسيئ جداً أي تكرار.

جدول رقم (7) الرضا عن الموظف:

جدول رقم (7) يوضح تواجد الموظف على مكتبه لتقديم الخدمة:

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
أوافق بشدة	17	48.9%
أوافق	10	28.8%
محايد	5	14.2%
لا أوافق	3	8.1%
لا أوافق بشدة	لا يوجد	0
المجموع	35	100%

المصدر: إعداد الدارسة من الدراسة الميدانية 2016، Excelم



من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أفراد العينة يشيدون بتواجد الموظفين (القائمين بالاتصال) لتقديم الخدمة لهم وذلك من خلال الفئتين الأعلى فئة

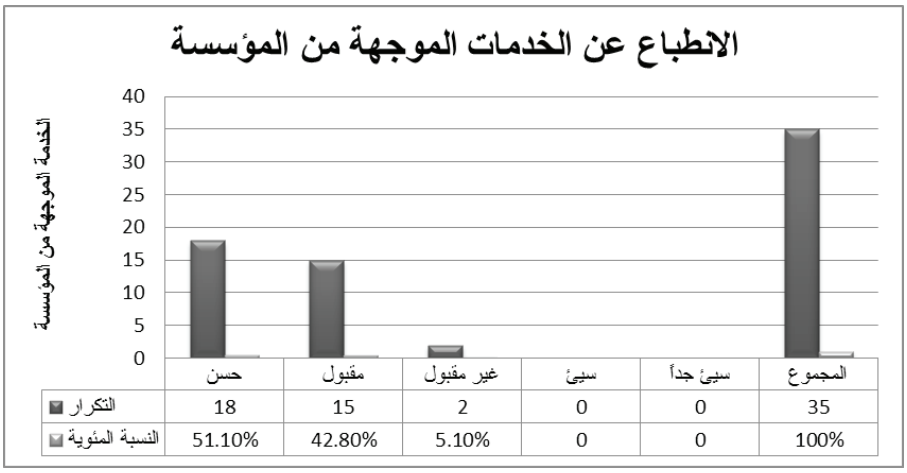
أوافق بشدة حيث بلغت نسبتهم 48.9% و فئة أوافق بنسبة 28.8% حيث يمثلون 77.7 من رأي العينة الكلية للمبحوثين، واستنتج من ذلك أن القائمين بالاتصال يهتمون بتواجدهم بمكاتبهم لتقديم الخدمات لشركائهم وذلك يدل على تحسين الصورة الذهنية عن المجموعة،بينما جاءت فئة محايد بنسبة 14.2%، وفئة لا أوافق 8.1% من أفراد العينة المبحوثة. وكذلك لم تسجل فئة أوافق بشدة أي تكرار.

جدول رقم (8)

يوضح من خلال الخدمة الموجهة من المؤسسة ما هو انطباعك عنها:

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
حسن	18	51.1%
مقبول	15	42.8%
غير **مقبول**	2	5.1%
سيئ	لا يوجد	0
سيئ جداً	لا يوجد	0
المجموع	35	100%

المصدر: إعداد الدارسة من الدراسة الميدانية 2016 ،Excelم



	حسن	مقبول	غير مقبول	سيئ	سيئ جداً	المجموع
التكرار	18	15	2	0	0	35
النسبة المئوية	51.10%	42.80%	5.10%	0	0	100%

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أفراد العينة لديهم انطباع حسن عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة لشركائها ويظهر ذلك من خلال الفئتين فئة حسن حيث بلغت نسبتهم 51.1% وفئة مقبول بنسبة 42.8% حيث يمثلون نسبة الانطباع عن الخدمات الموجهة بنسبة 93.9% وهي نتيجة إيجابية، واستنتج من ذلك أن القائمين بالاتصال قد أظهروا انطباعاً حسناً عن الخدمات التي تقدمها مجموعة المسار المصرفي والمالي من برامج متنوعة تقدمها لشركائها وهذا يثبت صورة جيدة لدى الشركاء، كذلك لم تسجل فئة غير مقبول وسيئ وسيئ جداً أي تكرار.

نتائج الدراسة:

1. توصلت الدراسة إلى أن شركاء المجموعة أغلبهم من الإناث وذلك يدل على اهتمام المرأة بالمجال المالي وريادتها.

2. أثبتت الدراسة أن أكثر الفئة العمرية 31 - 40 سنة وهي أكثر عملاء المجموعة ويدل ذلك على فئة الشباب الذين يعول عليهم في التنمية والتطور مما يعطي نتائج أكثر صدقاً ودقة.

3. أثبتت الدراسة أن أغلب شركاء المجموعة من المبحوثين هم من الموظفين واستنتج من ذلك اهتمام القائمين بالاتصال للبرامج الموجهة لشركاء المجموعة من موظفي الشركات الخاصة والمؤسسات الأخرى.

4. أكدت الدراسة أن أفراد العينة يشيدون بأن موقع تقديم الخدمة مناسب واستنتج من ذلك أن شركاء المجموعة لديهم صورة حسنة عن الشكل العام لموقع تقديم الخدمة.

5. أوضحت الدراسة أن أفراد العينة لديهم انطباع حسن عن المؤسسة واستنتج من ذلك أن القائمين بالاتصال قد أظهروا انطباعاً حسناً عن مجموعة المسار المصرفي والمالي وهذا يشير للصورة الذهنية التي انعكست إلى الجمهور الخارجي.

6. بينت الدراسة أن أغلب أفراد العينة موافقون بشدة على وجود لوحات إرشادية توضح موقع تقديم الخدمة.

7. أثبتت الدراسة أن وجود أماكن للاستراحة والانتظار ينعكس إيجاباً لدى شريك المجموعة عن اهتمامها به.

8. أثبتت الدراسة وضوح الخدمات التي يوفرها مكتب الاستعلامات

والاستفسارات.

9. بينت الدراسة أن المظهر العام للموظف جيد.

10. توصلت الدراسة إلى أن الموظفين (القائمين بالاتصال) يتعاملون بلطف وبشاشة.

11. أظهرت الدراسة سهولة تقديم أي مقترح أو شكوى من قبل العاملين (القائمين بالاتصال).

12. أثبتت الدراسة أن تعامل الموظفين داخل مراكز الخدمة ممتاز.

التوصيات:

1. توصي الدارسة بتعيين متخصصين في مجال العلاقات العامة بالمجموعة.

2. ضرورة فصل إدارة العلاقات العامة كإدارة مستقلة تقوم بكامل مهامها داخل المجموعة.

3. الاهتمام بالإعلانات وبرامج العلاقات العامة التي تساعد في تثبيت الصورة الذهنية بطريقة علمية وعملية وتساعد في انتشار المجموعة بطريقة أوسع.

4. ضرورة زيادة الأطر البشرية (القائمين بالاتصال) حتى لا يؤثر عبء العمل على أداء الموظفين وعكسه في الصورة الذهنية للمجموعة.

5. إعداد برامج ونشرات إعلانية توضح صورة المجموعة لدى الجمهور الخارجي لزيادة الشركاء.

6. إن بناء الصورة الذهنية السالب يهدد المؤسسات والسلم الاجتماعي مما يستوجب النظر بعين الاعتبار لهذا الأمر.

7. عمل دورات تدريبية تختص بفن التعامل مع الآخرين والتواصل الجيد لزيادة وتنمية الذات لدى القائمين بالاتصال.

المصادر:

القرآن الكريم.

المراجع:

1. أحمد سلطان، (2005م) إدارة المراسم اطر ومفاهيم، الطبعة الأولى، دار الأوائل للنشر والتوزيع،عمان.

2. أبوهشيمة طارق، (بدون تاريخ) اللباقة وفن التعامل مع الآخرين، ط1، القاهرة،دار القيروان للنشر والتوزيع.

3. أبو سريع أسامة سعد،(1978م) الصداقة من منظور علم النفس، سلسلة عالم المعرفة، الكويت.

4. العريفي محمد بن عبد الرحمن، (2009م) فنون التعامل مع الناس في ظل السيرة النبوية، القاهرة، دار التوفقية للتراث.

5. الشرمان زيادة محمد - عبدالغفور عبدالله عبد السلام، (2001م) مبادئ في العلاقات العامة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

6. الدليمي عبد الرزاق محمد، (1425هـ2005م) العلاقات العامة والعولمة، الطبعة الأولى، عمان، دار جرير للنشر والتوزيع.

7 العناد عبد الرحمن بن حمود، (بدون تاريخ) تخطيط وإدارة برامج العلاقات العامة،الطبعة الأولى.

8. بدر احمد،(بدون تاريخ) الرأي العام طبيعته وتكوينه وقياسه ودوره في السياسة العامة، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة.

9. ثاقب إيمان،(2008م) الاتيكيت،الطبعة الأولى،دار المعارف،الجيزة مصر.

10. حمزة جيلاني، (2009م) المراسم والبرتوكول، القاهرة، دار الفكر العربي.

11. سلطان أحمد التهامي، الإتيكيت دليل لكل بيت، القاهرة، دار الطلائع 2010م.

12. جودة محفوظ أحمد، دار العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، الطبعة الرابعة عمان، زهروان للطباعة والنشر، 2002م.

13. ناجي هدى عبدالمنعم - أنغام عبدالمنعم ناجي، (2007م) عالم الإتيكيت

والبرتوكول،ط1، مصر ـالقاهرة، مكتبة دار المعرفة.

14.فؤاد بن عبدالعزيز الشلهوبي، (2002م) كتاب الآداب، ط1،الرياض، دار القاسم للنشر.

الكتب العربية والمترجمة:

1. أحمد مدكور،المعجم الوسيط.

2. كارنجي ديل، (2010م) ترجمة وعرض يوسف أبو الحجاج الأقصري، كيف تتعامل مع الناس،ط1،مكتبة جزيرة الورد.

الرسائل العلمية والجامعية:

1. الشرمان عديل أحمد، الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن القطري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا - قسم العلاقات العامة والإعلان، 2002 م.

2. نصر الدين عبد الله، فاعلية العلاقات في بناء الصورة الذهنية للسودان - جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الدراسات العليا،قسم العلاقات العامة،1998م.

3. شذى عبد الرازق محمد خير - الصورة الذهنية للمصارف السودانية في تصور العملاء -جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا- كلية الدراسات العليا - رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علوم الاتصال - 2016م.

4. عبد الله آدم حمد محمد، القائم بالاتصال في العلاقات العامة ومعايير الأداء المهني، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علوم الاتصال - 2015 م.

أثر وظائف الإدارة على أداء المنظمات
دراسة مقارنة بين منظمات القطاع الخاص والعام في السودان

د. إحسان إبراهيم الله جابو إبراهيم
أستاذ مشارك - قسم العلوم الإدارية - كلية الإمام الهادي

المستخلص:

أصبح الحديث عن علاقة الإدارة العامة بإدارة الأعمال وأثرها على أداء المنظمات يشكل هاجساً كبيراً لدى كثير من علماء الإدارة العامة وإدارة الأعمال والدارسين.

فلقد أثبتت الدراسات أن الاتجاهين في الإدارة تربط بينهما المبادئ والوظائف الأساسية للإدارة والتنسيق فى مداخل الأبعاد الفكرية الأمر الذي انعكس على الأداء في القطاعين العام والخاص.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الإدارة العامة وإدارة الأعمال في تطبيق الوظائف الإدارية ومن ثم تأثير ذلك على مسألة تقييم الأداء. أوصت الدراسة بعمل دراسات مكثفة وبحوث مستقبلية تتناول الإدارة العامة ووظائفها في دفع سير أنشطة إدارة الأعمال.

Abstract:

The issue of the relationship between the public Administration & the Business Management & its impact on the performance of the organizations، has become a phenomenon that attract the concern of the scholars and the researchers recently. .

It became the talk about the relationship between the public administration of running the business and its impact on the performances of organizations is a major concern for many of the administration and management of the business and of student scientists.

Studies have shown that the two directions in administration link the basic functions of management and coordination in the entrances dimensions which reflected in the performance in the public and private sectors

Also featured that there is a clear agreement between the administration and the departments of the business and therefore the link between them is the continuation of the format that works to identify and keep intellectual doorways that bring viewpoints between them due to the impact of management functions on the performance of organizations in the private and public sector

- This study aimed to know the difference between the two administrations.

Business management In addition to showing the extent of the depth of the impact of management function on performance improvement

The study found a positive relationship between public administration and business administration in the application of management functions and thus to impact on the issue of performance evaluation

- The study recommended that the work of intensive research and studies dealing with future Functions

administration in advancing the course of Business Management activities.

The study recommended more intensive studies & future researches on the public administration as well as its functions.

المبحث الأول

الإطار العام:

المطلب الأول:

المقدمة:

هنالك اعتقاد لدى كتاب علم الإدارة وممارسي الإدارة ومعظم المجتمعات أن كلمة إدارة تعني إدارة الأعمال لا غير.

إن الإنسان اجتماعي بطبيعته يستطيع أن يعيش مع بني جنسه في مجموعات بشرية ذات اهتمامات مختلفة ومتنوعة لذا «(1) فوجود الإدارة حتمي في كل التجمعات البشرية التي تمتلك إمكانيات مادية وفنية وطبيعية تساعدها على تحقيق أهدافها وتنفيذ واجباتها» ومن ثم فالإدارة بشكل عام هي الركيزة الأساسية لكل عمل مبني على أسس علمية بل لا بد من وجود جهاز تنفيذي إداري فعال يعتمد على أساليب إدارية حديثة تكفل تقديم الخدمات العامة في أقصر وقت وبأقل تكلفة ممكنة.

إن أي تنظيم أياً كان هدفه يحتاج إلى الإدارة مثل الوزارات، الجامعات، المدارس المؤسسات والشركات، وغيرها من هنا كان اهتمام المؤلفين والباحثين بأن يقدموا لدارسي الإدارة العامة والعاملين في ميادينها الأصول والأسس والمبادئ الإدارية العامة ومحاولة ربط هذه الحقائق والمعلومات بواقع الإدارة العلمي.

إن الإدارة بشكل عام هي تكامل مجموعة عمليات إدارية من التخطيط والتنظيم والتشكيل والتوجيه والرقابة تنجز لتحديد وتحقيق الأهداف عن

1 هاني ألخوري، تكنولوجيا المعلومات علي أعتاب القرن الحادي والعشرين،ط1، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق:1998م،ص219

طريق استخدام الموارد البشرية والموارد المادية والمعلوماتية وأن إدارة أي شركة هي نشاط أساسي يقوم به المديرون أو أعضاء مجالس الإدارة للقيام بعملية تحويل الموارد الطبيعية أو غير المنظمة لتحقيق أهداف معينة وفعالة. وهذا يأتي عن طريق استخدام الموارد المادية بفاعلية مع دفع الأفراد وتحفيزهم سعياً للحصول على أقصى طاقاتهم ومقدراتهم في خدمة نشاط المؤسسة وأهدافها.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في كيفية وضع سياسة تقييم أثر وظائف الإدارة على أداء المنظمات والتي تتم بأساليب مختلفة وتحديد شكل الأسلوب المناسب لتقييم مقارنة بين منظمات القطاع الخاص والعام.ومما سبق يمكن أن نطرح بعض التساؤلات والتي تمثل مشكلة هذه الدراسة وهي:

ما هو أثر وظائف الإدارة على أداء إدارات المنظمات الخاصة والعامة؟

ما هو دور تقييم الأداء في تحسين أداء العاملين والأداء بالمنظمة؟.

كيف تؤثر برامج وظائف الإدارة على الأداء بالقطاع الخاص والقطاع العام؟.

أهداف الدراسة:

التعرف على مدى وضوح المفهوم العلمي لكل من الإدارة العامة وإدارة الأعمال.

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر تقييم وظائف الإدارة على أداء المنظمات.

تحديد فرص شغل وظائف الإدارة العليا لاختيار الشخص المناسب في القطاع الخاص والعام.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ومنهج المقارنة لتوضيح أثر وظائف الإدارة على أداء منظمات الأعمال.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في توضيح وحل إشكالية تتعلق بجزء مهم من العمل الإداري وهو أثر الوظائف الإدارية وفعاليتها على أداء منظمات الإدارة العامة وإدارات الأعمال، مع الإشارة إلى أن المنظمات التي تنتهج برامج وظائف الإدارة تصبح أكثر نجاحا وفعالية من تلك التي لاستخدمه.

فروض الدراسة:

توجد علاقة طردية بين الإدارة العامة وإدارات الأعمال.

هنالك دلالة علمية بأن منهجية الشركات الخاصة والعامة تقوم علي خطوات برامج الإدارة.

توجد علاقة بين تقييم الوظائف وزيادة أداء العاملين بالمنظمات الخاصة والعامة.

هيكل الدراسة:

اشتملت هذه الدراسة على أربعة مباحث وكل مبحث احتوى على عدة مطالب وقد جاءت على النحو الآتي:

المبحث الأول:

الإطار العام ومنهجية الدراسة:

المطلب الأول: احتوى على المقدمة - المشكلة - الأهداف - الأهمية - فروض الدراسة.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى:

دراسة (د. أحمد ماهر 2012) بعنوان: مبادئ الإدارة بين العلم والمهارة.

أوضحت الدراسة أن تخطيط الوظائف يتم حسب موجة المؤسسة وحجم العمل والأنشطة المتعددة وهذا ضمنيا يعبر عن الأهداف المرجوة. فالتخطيط هو الوظيفة الإدارية الأولى لأنها تقع في مقدمة وظائف النظم والتوجيه والرقابة. فإن انعدم التخطيط تلغي تلك الوظائف. فالخطة تجعل من الممكن تنظيم الأعمال وتحدد ما يجب عمله في مجال إدارات الأعمال لأنه وجود الخطة يجعل من الممكن توجيه العاملين أي دفعهم والاتصال بهم وقيادتهم وتحقيق أهداف الإدارة.

الدراسة الثانية:

دراسة (محمد عبد الله عبدالرحيم 1976م) بعنوان أساسيات الإدارة والتنظيم.

هدفت الدراسة إلى أن على الإدارة أن تتم ترسيم سياسات إدارية سليمة باستخدام الطرق العلمية بدءاً بتحليل الوظائف وترتيبها وتقيميها، وتدريب العاملين وتوجيههم، وتقييم أدائهم وقياس التكلفة ومراقبة النتائج وصولاً لتحقيق الأهداف.

إن أهمية الإدارة تبرز بشكل واضح وعملي في النقاط التالية:

1/ تنسيق الأنشطة في المنظمات الاقتصادية: بعد ظهور نظام الصناعة الحديث تغيرت المنظمات شكلا ومضمونا وتعقدت الأدوات التي تستخدمها وزادت أهمية الإدارة بزيادة الأخذ بتقسيم العمل والتخصص، لذلك كانت الحاجة إلى التنسيق الذي هو جوهر العملية الإدارية في هذه المنظمات الكبيرة.

الدراسة الثالثة:

دراسة (فتحي قابيل متولي، 1990م) بعنوان: التوجيه الإسلامي في التدريب الإداري.أفادت الدراسة بأن الحاجة إلى الكفاءة في استغلال الموارد أشد بالنسبة للدولة النامية حيث ينحصر جوهر المشكلة الاقتصادية في الدول النامية في الإدارة أولاً، والمدير ثانياً وهي تمثل عنق الزجاجة، أما الجهود المكثفة فللتنمية الإدارية والاجتماعية والاقتصادية. وبالتالي تحتاج الدول النامية إلى ثورة إدارية أكثر من حاجتها إلى ثورة صناعية،ولكن هنالك دول متخلفة إدارياً.

لذلك يقول علماء الاقتصاد بأنه إذا كان هنالك عامل واحد يمكن اعتباره بمثابة المفتاح الوحيد للنمو الاقتصادي في الدول النامية، فإن هذا العامل هو الإدارة وأن جوهر التحدي الحضاري هو التقدم الإداري.

الدراسة الرابعة:

دراسة (محمد كامل عبد الحافظ 2010م) بعنوان: سلسلة وادي النيل في الإدارة - التخطيط.

هدفت الدراسة إلى أن من المنظور التنظيمي: الإدارة هي إنجاز أهداف تنظيمية من خلال الأفراد وموارد أخرى، وبتعريف أكثر تفصيلا للإدارة يتضح أنها أيضاً إنجاز الأهداف من خلال القيام بالوظائف الإدارية الخمس الأساسية (التخطيط، التنظيم، التوظيف، التوجيه، الرقابة).

إن الهدف الشخصي من تعلم الإدارة ينقسم إلى شقين هما:

زيادة مهاراتك.

تعزيز قيمة التطوير الذاتي لديك.

من المؤكد أنك ستطبق أصول الإدارة في عملك وفي حياتك الخاصة

أيضاً. لكن تطبيقها يعتمد على ما نقوم بعمله. فعندما تعمل مع موارد محددة ومعروفة يكمن استخدام الوظائف الخمسة للإدارة. أما في حالات أخرى فقد تستخدم وظيفتين أو ثلاثاً فقط.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ومنهج المقارنة بينهما كامتداد مثمر.

الإدارة العامة: يقصد بالإدارة العامة جميع العمليات أو النشاطات الحكومية التي تهدف إلى تنفيذ السياسة العامة للدولة. فهي موضوع متخصص من المواضيع الأكثر شمولاً وهو «الإدارة»، والإدارة هي تنفيذ الأعمال باستخدام الجهود البشرية والوسائل المادية استخداماً يعتمد على التخطيط والتنظيم والتوجيه، وفق منظومة موحدة تستخدم الرقابة والتغذية الراجعة في تصحيح مساراتها، وتتطلع إلى إدارة عامة تحقيق الأهداف بكفاية وفعالية عاليتين. وتفيد في ذلك العلوم النظرية والتطبيقية، وحين تتعلق هذه الأعمال بتنفيذ السياسة العامة للدولة تسمى الإدارة «إدارة عامة». فالإدارة العامة تشمل كل هيئة عامة، مركزية أو محلية أوكلت إليها السلطة السياسية وظيفة تلبية الحاجات العامة، على اختلاف صورها، وزودتها بالوسائل اللازمة لذلك، وتشمل أيضاً أسلوب عمل هذه الهيئات وطابع علاقاتها فيما بينها وعلاقاتها بالأفراد. ولقد تطور مفهوم الإدارة العامة بتطور المجتمعات وتقدمها وبتطور وظيفة الدولة الحديثة وتحقق هذا التطور بتأثير عوامل متعددة منها:

متطلبات التقدم الاقتصادي، والأزمات الاقتصادية وانتشار الأفكار المشتركة ذات العصف الذهني وظهور النظم السياسية الاشتراكية، مما

جعل الدولة محركاً أساسياً للتطور الاقتصادي والاجتماعي ومسؤولة عن تحقيق العدالة الاجتماعية واستمتاع الجماهير بثمرات هذا التطور والتقدم.

المبحث الثاني

الإطار النظري:

المطلب الأول: تعريف الإدارة العامة:

1/ تتكون الإدارة العامة من:

الإدارة: وتعني النشاط الخاص بالتخطيط والتنظيم والتوجيه وتنمية الكفايات والرقابة لتحقيق الأهداف بأعلى كفاءة ممكنة.

الإدارة العامة. وتعني النشاط الإداري يرتبط بالوظائف،أو بالأنشطة المتكاملة والمرتبطة بالسياسة العامة للدولة،والتي تقوم بها السلطة التنفيذية بوحداتها الإدارية المختلفة والتي ترتبط بتنفيذ السياسة العامة للدولة أي أنها(2) (تتكون من جميع العمليات التي تستهدف تنفيذ السياسة العامة، وعلى هذا يمكن تعريف الإدارة العامة بأنها: النشاط الإداري الخاص بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة للأعمال التي يقوم بها موظفو الحكومة في السلطة التنفيذية، في ضوء القواعد والقوانين للسلطات التشريعية والقضائية ولتحقيق السياسة العامة للدولة، والأهداف القومية السياسية والاقتصادية والاجتماعية وهي(3) (ممارسة الأجهزة الإدارية للدولة لكل من الأعمال المتاحة له أي في سبيل تحقيق الأهداف التي ترمي إليها سياسة الدولة).

---

(2) د.سليمان محمد الطماوي،مبادئ علم الإدارة العامة، تعريف الأستاذ (Leonard D. white) مطبعة جامعة عين شمس، الطبعة السابعة 1987م، ص:17.

3)) د. أحمد شوقي محمود،مبادئ الإدارة العامة 1990 - 1991 م، مكتبة النصر، جامعة القاهرة، ص: 10.

ولا تشتمل الإدارة العامة على ما يدور في نطاق السلطة التشريعية والقضائية ولكن تشمل الجهاز الوظيفي الذي يعاون السلطة التشريعية والسلطات القضائية،وكذلك نشاط القوات المسلحة، بالرغم من أن للإدارة العامة دوراً حتمياً فيما يتعلق بأداء السلطة التشريعية.

المطلب الثاني: الوظائف الإدارية لإدارات الأعمال

إن علم (الإدارة العامة) قد نما وتطور بصفة خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وقد بدأ هذا التطور حوالي عام 1960م عندما أنشئ في مدينة نيويورك مكتب بحوث البلديات (Bureau Municipal Research) وقد تحول اسمه في عام 1931م إلى معهد الإدارة العامة والحق بجامعة سيراكيوز عام 1934م وتوالت الدراسات العلمية للإدارة العامة حتى أصبحت تدرس كمادة في (130) جامعة من الجامعات الأمريكية عام 1953م ولابد أن نشير إلى أن أول من بشر بضرورة دراسة الإدارة العامة دراسة علمية تحليلية (وودر ويلسون)(4) في عام 1887م وكان أستاذاً بجامعة برينتون ورئيس الولايات المتحدة الأمريكية فيما بعد فقد نشر مقالا بعنوان (دراسة الإدارة العامة) (the study of public administration) وقام الكثير من أساتذة الإدارة العامة بكتابة المؤلفات والأبحاث، ويأتي في المقدمة الأساتذة (john. d. minet and Leonard. D. white) والأساتذة (sicklier-Hudson)(5) وغيرهم. وبذلك خطت الإدارة العامة في المجتمعات المتقدمة خطوات واسعة إلا أنها لا زالت في البلدان النامية دون ذلك التقدم وقد

4)) د. أحمد صقر عاشور، الإدارة العامة، 1984 1985-م، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية، ص:7

5)) د.سليمان محمد الطماوي،مبادئ علم الإدارة العامة، تعريف الأستاذ (Leonard D. white) مطبعة جامعة عين شمس، الطبعة السابعة 1987م، ص:17.

ازدادت أهمية الإدارة العامة بمرور السنين وذلك بعد الاتجاه الواضح في الزيادة المستمرة بعد أن تعددت وظائف الدولة من مجرد حفظ الأمن والنظام وجباية الضرائب إلى تقديم الخدمات وصولا لدولة الرفاهية.. فقد أصبحت الدولة في معظم البلاد تضطلع بالكثير من المسؤوليات والواجبات التي كانت تقوم بها المنظمات الخاصة، بالإضافة إلى النشاط الأصلي للدولة وهو حماية الأمن وتحقيق العدالة، أصبحت الدولة تمتلك المصانع والشركات، وتضع القوانين المنظمة للنشاط الاقتصادي، بل وتقوم بالتخطيط الاقتصادي للإسراع في تنمية موارد البلاد، وحسن استقلالها، كما تدخلت الدولة أيضا في الحياة الاجتماعية فتعمل على محاربة البدع والرذائل وتنظيم نشاط الجمعيات الخيرية وتدعو لنشر روح التعاون وتعمل على تنظيم العلاقة بين العمال وأصحاب العمل، بل أصبحنا نرى الدولة تعمل على تشجيع الأدب والفنون، هكذا يمتد نشاط الدولة ويتزايد.

إن الإدارة العامة ترمي إلى رفع الكفاية الإنتاجية للجهاز الحكومي، وتزداد أهمية الإدارة العامة في الهيئات والمؤسسات العامة تتعامل مع الجمهور مباشرة وتعمل الإدارة العامة على تخطيط السياسة العامة للدولة وأهدافها العامة المتمثلة في إشباع حاجات المجتمع كما تعمل على تنظيم الجهاز الإداري للدولة لإدارة النشاط الحكومي لأداء الخدمات العامة وتنفيذ القوانين ومن مهامها أيضا الرقابة على تصرفات القائمين بتنفيذ السياسة العامة للدولة(6)، (مثل جهاز الرقابة الإدارية الذي يقوم بهذه المهمة بالإضافة إلى المجالس التشريعية) كما تقوم بدورها في توجيه وتنمية

6) د. محمد مصطفي الخشروم، د. نبيل محمد موسي، ط ح، مكتبة الشفري، الرياض، 1420 ه 1999- م.

قدرات العاملين في الوظائف العامة مع مراعاة الاعتبارات الإنسانية. ولابد لمنظمات الإدارة العامة من التفاعل مع البيئة أو المجتمع المحيط بالجهاز الإداري للدولة.

أسس وطرق التقسيم التنظيمي:

هنالك أكثر من طريقة لتقسيم العمل وتنظيمه إلى إدارات وأقسام ووحدات. وقد يتخذ أحد الأشكال الآتية: مثلا التنظيم على أساس السلعة أو الخدمة

التنظيم على أساس المناطق الجغرافية

التنظيم على أساس فئات الزبائن

التنظيم على أساس المراحل الإنتاجية

التنظيم على أساس عدد العمال

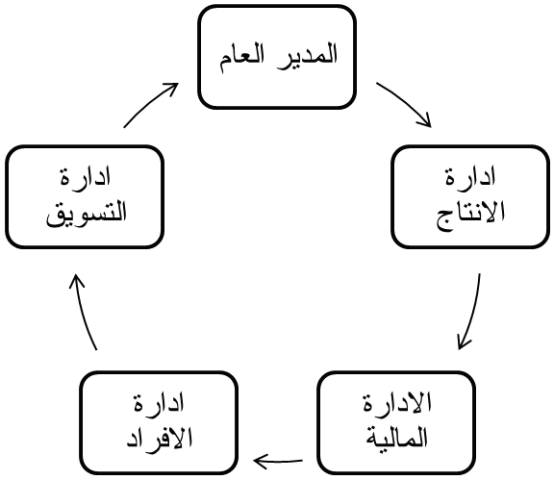
التنظيم على أساس وقت العمل

وما يهم في هذه الأشكال، التنظيم على أساس الوظيفة ويستخدم هذا التقسيم في كثير من الشركات والمصانع بحيث يتم التقسيم وفق الوظائف الرئيسية للمنظمة كإدارة الإنتاج والشئون المالية وإدارة الأفراد والتسويق والمشتريات.

وهذا التقسيم يوجد وفق الوظائف في إدارة الوزرات كوزارة المالية أو وزارة الخارجية أو الصناعة (7). أنظر الشكل التالي:

7 زكي مكي إسماعيل، أصول الإدارة والتنظيم، الطبعة الأولي، منشورات جامعة السودان المفتوحة، الخرطوم:2005م، ص:205

شكل رقم (1)



إدارة الأعمال:

بدأت كعلم حديث منذ عام 1332م عندما طرح المفكر العربي الكبير ابن خلدون في مقدمته الشهيرة أفكاره العظيمة في الاقتصاديات المرتبطة بأداء الأعمال مما يجعله أباً لهذا العلم».

وفي أوائل القرن الحالي بدأت الحركات الفكرية في علم الإدارة انطلاقاً من الأساسيات التي أثارها ابن خلدون، ليصبح للإدارة الحديثة مبادئ وأسس علمية. والسبب في تأخير هذه المبادئ والأسس كان نتيجة لتأخير بلورة الفكر الإداري في مدارس فكرية تثير البحث داخل مسارات العمق العلمي.

مراحل التطوير والنمو للفكر الإداري:

ويلاحظ عن الفترة التي سبقت مولد هذه المدارس أن الأعمال التجارية فيها كانت محددة للغاية، وأن الإدارة كان ينظر لها كفن لا يحتاج إلى أسس

ومبادئ وذلك لعدم توفر مقومات النظريات الإدارية المطلوبة.

وبحلول فترة وبداية الثورة الصناعية الأولى بدأت الحاجة لأنظمة تناسب التغيرات الجديدة و من ثم صار الفكر الإداري يسرع في وضع مبادئه لمقابلة إفرازات الصناعة والمشاكل التي صاحبت الإنتاج الصناعي، والنظر إلى المبادئ الاقتصادية المطلوبة لذلك مع السعي لمعالجة المشكلات الناتجة عن هذا التحول.

ومن هنا كان الحراك الأكبر من الدراسات والبحوث العلمية في ميدان الإدارة «لأن الأمور تعقدت بعد انفصال إدارة المشروعات عن ملكية المشروع ومع الظواهر الجديدة لنقابة العمل ومراكز الضغوط الكبيرة في المشروعات الكبيرة الموزع بين الفرد والآلة».

ووصلت الدفعة الكبرى لمبادئ الإدارة عندما ظهرت المنابر العلمية والمؤلفات المرجعية مثل مؤلف آدم سميث «ثروة الأمم» الذي طرح فيه ثلاث ركائز للإدارة تتمثل في أهمية بناء المهارات والقدرات من واقع الممارسات المتكررة لأداء الأعمال مع ضرورة تقليل كمية الوقت الفاقد عادة، في عمليات التعديلات الضرورية والانتقال من عمل لآخر.

وبذلك تم تركيز الضوء على أهمية الاختراعات والابتكارات وتصميم عدة أنواع من أدوات الإنتاج، بهدف تقليل الجهد والتكلفة لإنجاز الأعمال، وإبراز اقتصاديات تقسيم العمل.

وقد أثبت علمياً أن اختراع الكثير من الآلات والمعدات جعل من الممكن أن تؤدى الآلات نفس الحركات اليدوية المنتظمة التي كان يقوم بها العامل في أداء عمله.

ومن واقع مشاهدات آدم سميث في مواقع العمل أوضح أن التركيز على تقسيم العمل وضرورة تطويره تمكن من تطوير طرق الأداء حتى يكون الأداء منطقيا لعمليات الإنتاج الكبيرة. ونادى بضرورة صياغة قواعد علمية وموضوعية للإدارة في ظل هذه المعطيات. وكان ذلك مدخلاً جديداً للعديد من موارد الإدارة من بعده.

وفى حقبة من الزمان لاحقة استقطبت الإدارة الفكر الاجتماعي الذي ساد بعد آدم سميث.وكان دعاة هذا الفكر حينئذ روبرت أوين وهو أحد علماء الاجتماع وأنصار العمل الجماعي التعاوني.

وكان ذلك مدخلاً جديداً ينادي بأن الصناعة لا تقوم على عوامل الإنتاج التقليدية من مواد وآلات وإنما تعتمد الصناعة على دور العامل في عمليات الإنتاج وهو تحت المؤثرات الداخلية والخارجية.

وأضاف تشارل سبابيج ملاحظاته عن أفكار آدم سميث واصدر مؤلفة «اقتصاديات الآلات والضياع». وفيه أثار عدة تساؤلات حول التنظيم الإداري واقتصاديات الإنتاج ولفت الأنظار إلى علاقة الأجور بالقوى العاملة. وأكد أن عمليات الإنتاج تحتاج إلى المهارة التي يجب أن تحدد وفق مستويات الأجور المدفوعة. وأوضح أن اقتصاديات الإنتاج تفرض مهارات معينة لكل مرحلة بدلا من استخدام أفراد لأداء كل مراحل العملية الإنتاجية.

مفهوم الإدارة: Concept of Management

يمكن تناول مفهوم الإدارة من جانبين: الإدارة كممارسة والإدارة كعلم:

أ: مفهوم الإدارة كممارسة:

الإدارة هنا هي الاستخدام الفعال والكفء للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات والأفكار والوقت من خلال العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط، والتنظيم والتوجيه والرقابة بغرض تحقيق الأهداف.

يقصد بالموارد:

الموارد البشرية: الموظفون الذين يعملون في المنظمة.

الموارد المادية:كل ما يوجد في المنظمة من مباني وأجهزة وآلات...الخ.

الموارد المالية: كل المبالغ المالية المستخدمة لتسيير الأعمال الجارية والاستثمارات الطويلة الأجل.

المعلومات والأفكار: تشمل الأرقام والحقائق والقوانين والأنظمة والإجراءات.

الوقت: ضبط الزمن لإنجاز العمل.

يقصد بالعمليات الإدارية:

التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

الفعالية: effectiveness يقصد بها الاستخدام الاقتصادي للموارد.

الكفاءة: efficiency يقصد بها الاستخدام الاقتصادي للموارد:

أي الاقتصاد في استخدام الموارد وحسن الاستفادة منها، يبين علاقة الموارد والعملية الإدارية، والأهداف ببعضها.

ب: الإدارة كعلم:

هي ذلك الفرع من العلوم الاجتماعية الذي يصف ويفسر ويحلل ويتنبأ بالظواهر الإدارية والسلوك الإنساني الذي يجري في التنظيمات المختلفة

لتحقيق أهداف معينة.

المهارات الإدارية: Management skills

يتطلب من أي مدير أن يتمتع بالمهارات التالية:

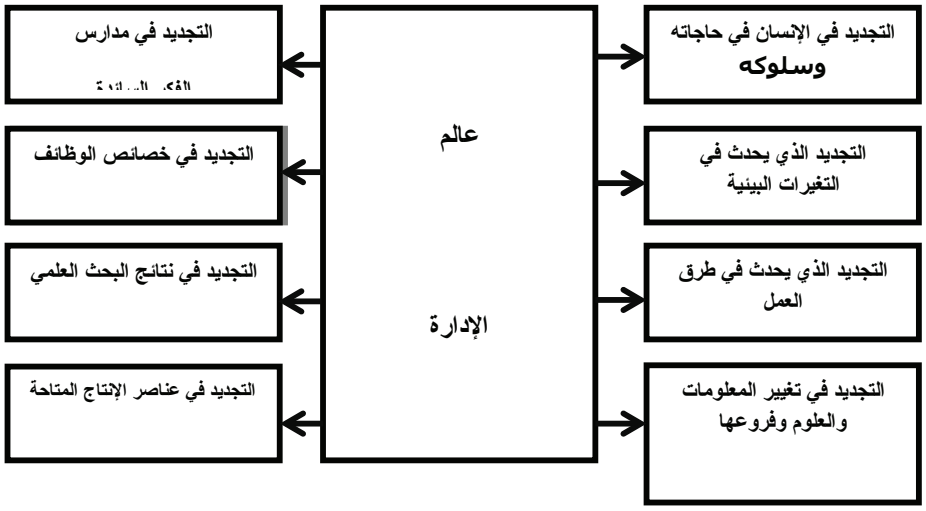
شعارات فكرية: Conceptual skills

كالقدرة على الرؤية والشمولية للمنظمة ككل وربط أجزاء الموضوع ببعضها وهذه المهارات مطلوبة أكثر في الإدارة العليا.

مهارات إنسانية: Human skills

وتعني باختصار القدرة على التعامل مع الآخرين: وهي مطلوبة بشكل متساوي في جميع المستويات الإدارية.

الشكل رقم (4) يوضح عالم الإدارة المعاصرة



الشكل أعلاه يوضح أن الإدارة متجددة ومتطورة طردياً مع ما يدور

حولها. وعندما ازداد عدد المشروعات وكبر حجمها وتولدت مشاكل جديدة أصبح البحث عن مبادئ للرقابة الإدارية أمراً ضرورياً. ووقتها طرح هنري متكاف الأنظمة الخاصة بالرقابة وحسابات تكاليف الإنتاج وبذلك أعطى المرتكز أن الذي قامت عليه مبادئ وأسس الرقابة الإدارية.

الشكل رقم (5) يوضح مراحل التطور والنمو الإداري قبل ظهور المدارس الفكرية التي قادت لظهور المدارس الفكرية

محمد عبد الله عبد الرحيم، أساسيات الإدارة والتنظيم، مطبعة دار التأليف، القاهرة: 1976م

وبالطبع كل من هذه المعلومات تولدت نتيجة إدخال مدخلات جيدة على الإدارة أثناءتطورها وأدت مخرجات هذه المدخلات إلى مخرجات جديدة وبالتالي تكون استمرارية هذه السلسلة مع الزمن حسب حاجة الإنسان

ورغباته وابتكاراته.

ويلاحظ أن الإدارة العامة تختلف عن إدارة الأعمال في عدة جوانب منها الأهداف والمستفيدون ودائمية الوظيفة وأيضاً في معايير اتخاذ القرار وفى أساليب وطرق التقييم وفى المسؤولية وأخيرا الأساس المالي. وفى ما يلي الشرح بالتفصيل:

اختلاف الهدف: فالإدارة العامة تهدف في المقام الأول إلى تقديم خدمات عامة للمواطنين بغض النظر عن العوائد المادية المترتبة على هذه الخدمات أما الإدارة الخاصة فتهدف في المقام الأول إلى الربح المادي.

اختلاف المستفيدين: في القطاع العام تستفيد شريحة كبيرة جدا من المواطنين من الخدمات العامة أما القطاع الخاص فشريحة المستفيدين لا تتعدى العملاء والمساهمين وصاحب المشروع.

من ناحية دائـمية الوظيفة: في الدول التي تنهج النظام المغلق تعتبر الوظيفة دائمة فحتى في حالة إلغاء الوظيفة فإن الموظف يظل في خدمة الدولة ويتقاضى أجرة ويختلف الوضع تماما في الإدارة الخاصة فالوظيفة ذات طابع تعاقدي ويعتمد بقاء الموظف على حسب الحاجة إليه.

معايير اتخاذ القرار : في الإدارة العامة تدخل الاعتبارات السياسية والاجتماعية ويتخذ القرار بعد مداولات ومناقشات طويلة وهو في الآخر ليس قرار شخص واحد أما في إدارة الأعمال فيؤخذ بالاعتبار المعايير الموضوعية والاقتصادية ونادراً ما يؤخذ بغيرها ويرجع ذلك بسبب الهدف الجوهري لإدارة الأعمال وهي الربح المادي فكما قال هورلدكرنتر «الخسارة التي تترتب عن مراعاة شعور الناس تتحملها ميزانية الدولة

بالنسبة للسياسيين أما بالنسبة لأصحاب الأعمال فإنهم يتحملونها ويدفعونها من جيوبهم وذلك يعنى إفلاسه"

أساليب وطرق التقييم: يقيم كل قطاع على أساس هدفه العام فبما أن القطاع الخاص هدفه هو الربح المادي فإن المعايير التي يقوم على أساسها هي معايير اقتصادية بحتة أما في القطاع العام فلا يمكن الاعتماد على المعايير الاقتصادية فقط فكما يقول والدور (Waldo) لا يمكن مثلا أن يقيم أداء قسم الشرطة بمعيار النفقات النقدية التي أنفقها خلال فترة زمنية معينة كما لا يمكن تقييم أدائه على أساس الإيراد الذي حقق ولا يمكن اخذ معيار الربحية لقياس أداء المنظمات العامة حيث لا توجد صلة بين الإيرادات التي تحققها والنفقات التي تتحملها"

المسؤولية: أولا تعرف المسؤولية بأنها الدرجة التي تكون المؤسسة أو المنظمة مسئولة تجاه الآخرين فيما يتعلق بأدائها،فالإدارة العامة مسئولة أمام جهات متعددة فهي مسئولة أمام الجمهور و السلطة التشريعية وغير ذلك أما في القطاع الخاص فالمسؤولية أمام مجلس إدارة المشروع فقط

الأساس المالي : تختلف الإدارات من حيث الإيرادات والمصروفات والجهة المسئولة ففي القطاع العام توجد مصادر متعددة للإيراد تتنوع من الضرائب إلى الإصدار النقدي والرسوم وغيرها. وتتنوع أيضا أوجه الإنفاق على الصحة والتعليم والمواصلات وغيرها. أما بالنسبة لإعداد الميزانية فهي تأخذ وقت طويل بسبب تعدد الجهات المشاركة أما في القطاع الخاص فنجد إيرادهم يعتمد بشكل كبير على الاستثمارات الخاصة بهم.8

8 محمد عبد الله عبد الرحيم، أساسيات الإدارة والتنظيم، مطبعة دار التأليف، القاهرة: 1976م

المدارس العلمية للإدارة الحديثة:

كانت نتائج مسيرة المفكر الإداري الحديث مولد مدارس فكرية متعددة، وصار لكل من هذه المدارس أنصار وفلسفة، ونوجز فيما يلي بنبذة قصيرة عن كل من هذه المدارس.

المدرسة التقليدية:

تتميز هذه المدرسة بأنها تعتمد أساساً على عناصر العمل والهياكل التنظيمية، وهذا يعني تحديد السلطة والمسئوليات ونطاق الإشراف والرقابة، وهذا يجعل من المدرسة التقليدية أكثر حرصاً على ترشيد أعضائها، وتعتبر هذه المدرسة مغلقة بسبب إغلاقها للتنظيم الذي تراه بعيداً عن ظروف العمل المحيطة، ومن نماذجها البيروقراطية وتقسيم العمل مما يجعلها غير ديمقراطية في الأمر الإداري والسلطة والتوجه والرقابة.

ورواد هذه المدرسة هم آدم سميث وتايلور وفايول، وتتسم بالتقليدية لأنها تقوم على تنفيذ عدد من الوظائف والمهام، وتشمل هذه الوظائف والمهام عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف واختيار الأفراد والرقابة.

وتعرضت هذه المدرسة في إطار الأفكار والمداخل الجديدة للإدارة العلمية لكثير من الانتقادات ووصفت بأنها لم تعالج كيفية إجراء التخطيط الإداري والرقابة الإدارية، وعلى الرغم من نقدها إلا أنه لا يزال لها أنصار ومؤيدون، ذلك لأنها السبيل لتفهم معاني الإدارة العلمية والإطار الأول لبناء الأسس والمبادئ للإدارة.

المدرسة التجريبية:

تعتمد هذه المدرسة على نتائج كل الممارسات الفعلية وفى ظل الظروف الموضوعية، وهي تمتاز بأنها نتائج كل الخبرات السابقة في مجالات التجربة ويدافع عن هذه المدرسة الذين يؤمنون بأن الإدارة الفعالة لابد أن تشمل الخبرات العملية لرجال الأعمال والإدارة فيما تحقق عملياً من نجاح أو قصور والاستفادة من ذلك، ولاسيما أن كل العوامل الحقيقية المؤشرة من نتائج التجربة هي عوامل وعناصر وأساليب تطورت مع الزمن وصقلت، وهذا بالتأكيد يعكس السلوك الإدارة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

المدرسة السلوكية:

مع توسع العلم في كل الميادين اتسعت النظرة الإدارية وسادت أفكار ومداخل جديدة اهتمت بسيكولوجية ونفسية الأفراد وظروف العمل في جماعات وبرز دور القيادة وشبكات الاتصالات لمقومات التنظيم الفعال.

وأرتبط ذلك بعمليات التبادل بين الأفراد والتنظيم ومدى عطاء الفرد من جهد مقابل الأجر، وعندئذ صارت من الأهمية بمكان في عالم الإدارة وترسيخ العلاقات الإنسانية التي تدفع بالعمل، وساد كذلك التوجه الإنساني في الأداء وفق تقسيم العمل وتسلسل السلطة وهياكل التنظيم والإشراف التي تدعو لها النظرية التقليدية. ومن هنا كان الاهتمام بنتائج سلوك الفرد التي تخضع لدراسة الدوافع والعلاقات الفردية والاجتماعية التي لها الأثر الكبير في مستوى الأداء، وتبعاً لذلك صار الاهتمام بالفرد كإنسان له مكوناته التي تنعكس على الأداء وتؤثر في مدى الانسجام وتوحيد الجهود وتسخيرها لتحقيق الأهداف، وقامت المدرسة بتعديلات على ضوء دراسة

السلوك الإنساني والنفسي وإفرازاته بين الأفراد داخل التنظيم.

لكي يكون النظام الإداري في كل أجزائه ووظائفه كفئاً، فإن ذلك يحتاج إلى المعلومات وإدارتها وتدفقها داخل قنوات الاتصال، التي تمثل الترابط الكلى بين أجزاء الإدارة المعاصرة، كنظام كلي ومتكامل، ويجب أن يستمر في عطائه. وذلك لأن أي نجاح أو إخفاق أو تعديل أو تغيير في أي جزء من هذا النظام سينتقل إلى الأجزاء الأخرى،كما يحدث في جسم الإنسان (مَثَلُ المؤمنين في تَوَادِّهم وتراحُمهم وتعاطُفهم: مثلُ الجسد، إذا اشتكى منه عضو: تَدَاعَى له سائرُ الجسد بالسَّهَرِ والحُمَّى) كما قال الرسول عليه الصلاة والسلام. وأكثر من ذلك فإن المعلومات بالنسبة للإدارة المعاصرة بالغة الأهمية، لأنها ترشد إدراك الإدارة، وتفجر الطاقات المنتجة والكامنة، وتطلق فكر الإبداع. وكذلك توضح توقعات صانع القرار ومتخذ للأحداث القادمة حسب احتمالات حدوثها، القائمة على كم من المعرفة المعلوماتية، ولاسيما أن القرار قلب الإدارة ونسيجه المعلومات. وكلما كانت الإدارة قادرة على الحصول على المعلومات الصحيحة، فإن هياكلها الإدارية تقوى بالتحليل والتدقيق والاختيار بين البدائل في العمليات التخطيطية، ووضع البرامج والسياسات الاستراتيجية، وخاصة في تعاملها مع التفاعلات الإنسانية داخل العمل، وما يصاحبها من أحداث ومواقف متباينة وأحيانا مفاجئة.

والمعلومات وتدفقها يعتبر من جهة أخرى السند الأول في ثبات الإدارة كنظام له أبعاده ومقوماته. والمعلومات هي الكفيلة بربط أجزائه ليعمل كهدف واحد. وأصبح بالضرورة خلق وظيفة جديدة لإدارة المعلومات

تكون جزءاً من وظائف الإدارة المعاصرة. وعليه ظهرت للوجود نظم المعلومات الإدارية، والتي تبلورت بعدها نظرية نظم المعلومات الإدارية.

نظرية نظم المعلومات الإدارية:

مما سبق استنبط علماء الإدارة من خلال الدراسات الدقيقة والمتأنية والتحليل الهندسي والنفسي، ضرورة صياغة علمية تحقق تكامل النظم الفرعية في الإدارة، لتكون الإطار الكبير والعام، الذي في داخله تكتمل كل الجزئيات وصولاً للهدف الشامل.

ومن هنا كانت تعريفات النظم المعلوماتية للإدارة تنقسم إلى أجزاء تخصصية مما يجعل معها نظماً فرعية وهذه النظم الفرعية تنقسم إلى أجراء أقل وهي أيضا تفرض نظماً فرعية أصغر. وهذا يفيد في عملية التخمين والتطور والابتكار، الذي يبدأ من أصغر وحدة في النظام الإداري، حيث تحلل معطيات كل من الفروع الصغيرة وتكاملها في وحدات فرعية أكبر، حتى يتم بناء نظام كلى سليم، يعكس مدخلات كل فرع ومخرجاته وتفاعلاته ونتائجه. والمنظم بمعناها الواسع تشمل هيكلاً من العلاقات التي يتم التميز فيها طبقاً للسلطة والمركز والأداء.

ونتيجة لذلك تتحدد العلاقات الشخصية وتميل التصرفات السلوكية إلى الالتزام بالأداء فيما هو محدد وملزم. وبذلك لا تحدث أعمال غامضة أو مفاجآت تضر بتحقيق الأهداف، بمعنى أن يكون النظام الكلى للأداء واضحاً ومحدداً ومدوناً ويتضمن مقاييس ومعايير وأسس دقيقة.

اذن إن النظم الفرعية للنظام الإداري هي العملية الناتجة من أي نشاط أو جهد إنساني يأتي في شكل مدخلات من المعلومات ومن مصادر معلومة تناسب، ويمكن جمعها وتحليلها وتسجيلها واستخدامها استخداماً أمثل في

حدود الظروف الموضوعية، بأقصى قدر من الكفاءة وأقل تكلفة ممكنة وخلاصة القول يمكن أن تحدد النظم الإدارية المطلوبة بأنها مجموعة من أجزاء النظام الإداري تعمل معاً في تحديد المنظم الإداري تعمل معاً في تحديد العلاقات، وتربط هذه النظم نوع من الاتصالات وفى حدود تكنولوجية واضحة وسهلة الاستخدام، وترتبط هذه النظم مع المنظم مع بعضها ارتباطا وثيقا ومحكما ومتكاملاً، وتستفيد من نتائج ثورة المعلومات والإحصاءات التي تتضاعف بمعدلات عالية للغاية في شكل كتب ودوريات ومجلات وصحف ومرئيات وخلافه، ومن ثم تكون المعلومات النواة لعلم جديد، متصل بالمعلومات والبيانات التي ترفع من مستوى المعرفة وتمكن الأفراد من الأداء التام.

وتوفر المعلومات المناسبة يعتبر عصب الإدارة المعاصرة وهذا بدوره قاد إلى اختيار المعلومات المفيدة التي تتصف بالآتي:

الملاءمة: بحيث تكون المعلومة مؤكدة وصحيحة تخدم الحاجة لها في اتخاذ قرار وبأقل تكلفة ممكنة.

الدقة: بحيث أن تكون المعلومة مؤكدة وصحيحة تخدم حاجة في وقت معين وخالية من الشكوك. وعدم الدقة في المعلومة يقود إلى خسارة فادحة.

التوقيت: أهمية المعلومات تتوقف على وصول المعلومة في الوقت المطلوبة فيه.

الشمول: المعلومة المطلوبة للإدارة هي التي تكون كافية وتشمل كل الحقائق الأساسية في إنجاز لا يفسدها.

السهولة: يجب أن تكون المعلومة سهلة الحصول من حيث توفرها

وانسيابها داخل قنوات الاتصالات.

المرونة: كما لابد من أن تكون المعلومة مرنة بحيث يمكن استعمالها من عدة جهات.

ومن هذه الخصائص فإن المعلومة المطلوبة هي التي جمعت ومستوفية وكافية ومستمدة من وثائق أو تم لها صياغة ذات قدر عال من التأكد والدقة، والمعلومات أنواع متعددة ومتشابهة ومتخصصة، وهذه المعلومات يفترض فيها أن تكون مبنية على بيانات ومجموعة من الحقائق عن فعل تم أو موقف اتخذ. وأن كفاءة المعلومة تعتمد أصلاً على كفاءة البيانات. وبتحليل البيانات ترشد المعلومة. وعلى الرغم من أن المعلومة تكون دائماً مستنبطة من البيانات إلا أن البيانات لا تؤدى دائماً إلى المعلومة الملائمة، مما يستوجب الاختصار في البيانات لتفادي المعلومات غير المطلوبة وذات التكلفة التي لا ضرورة لها.

الإدارة المعاصرة وتحليل المعلومات:

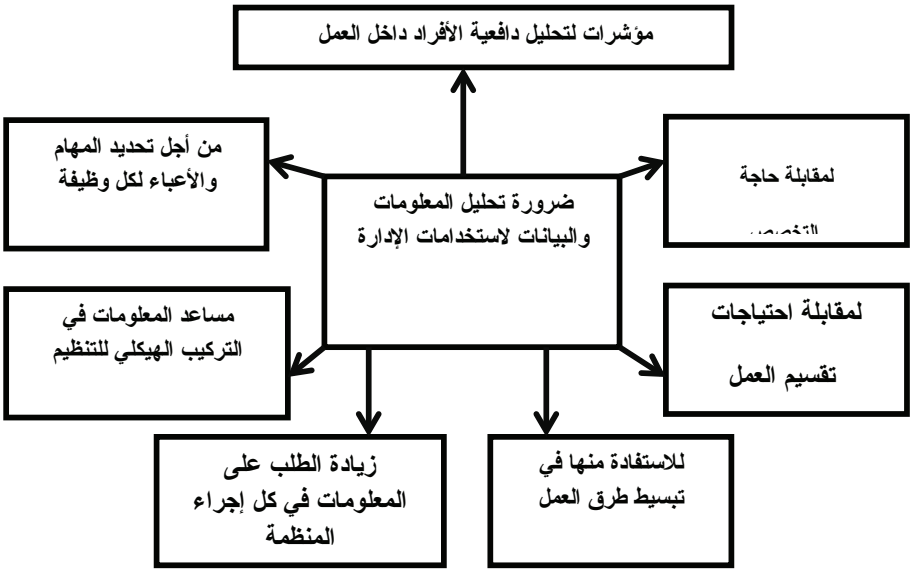
عند توفر المعلومات والبيانات والإحصاءات فإنها تحتاج إلى تصنيف لترتيبها وتنسيقها وذلك لتسهيل قراءة مدلولاتها وإتاحة الفرصة للاستنتاج السليم. ويتم تصنيف هذه المعلومات طبقاً لخواص مشتركة تحددها طبيعة الحاجة إليها، وبعد التأكد من صحتها والحاجة لها، يتم حفظها في الأوعية المناسبة لكل نوع من المعلومات. فمن المعلومات ما هو متاح للجميع ومنها ما هو خاص وما هو سرى، وتحليل المعلومات يتم بإعداد جداول وتوليد بيانات جديدة من المعطيات والمقارنات، والتصنيف للمعلومات الإدارية تصاحبه عمليات أخرى مثل التبويب من حيث التقويم الزمني وتصنيفها

وفرزها في وحدات تمثل كل وحدة من المعلومات فترة زمنية محددة. وقد يكون التبويب حسب التقويم الهيكلي العام حيث تصنف وتفرز المعلومات حسب الإدارات الفرعية أو النظم المعلوماتية المختلفة. وقد يكون التصنيف والتبويب حسب التقويم الكمي، ليساهم في تقسيم المعلومات لمجموعات. وكل مجموعة لها مدى معين من قيم الظاهرة الإدارية موضوع الدراسة والبحث.

ويلاحظ أن تصنيف وتبويب البيانات استوجبته مبادئ التخصص وتقسيم العمل،وتنميط المنتجات، وأساليب وطرق تبسيط العمليات الإنتاجية، وإفراز العمليات الإدارية لمفاهيم وتركيبات هيكلية وسلوكية ودافعية للأفراد، وزيادة الطلب على المعلومات ونسبة للمنافسة وكبر حجم العمليات الإنتاجية، وخاصة في المشروعات الكبيرة ومراكز الإنتاج وزيادة الأعباء على النظم الإدارية المختلفة، وامتداد إشكالها لخرائط التركيب التنظيمي المتغير، وتحديد المهام والأعباء والمسئوليات، وتدفق المعلومات الواردة من المستويات التنفيذية للمستويات العليا صانعة القرار ومصدرة التعليمات والأوامر، والعكس كذلك، وإدراك مشاكل كل ذلك. وتتم مثل هذه العمليات أما يدوياً أو آلياً عندما تكون المعلومات ضخمة وتحتاج إلى جهود أكبر من عملية التحليل والمقارنات، التي تختلق الحركة والحيوية في أجزاء النظام مع العمل الحي في وصف وتصنيف وتقييم وتقويم الوظائف. وبعث الحياة أيضا في الأفراد وشحذ الهمم والفكر ودعم الجماعة الحركية داخل النظام.9

9 محمد عبد الله عبد الرحيم، أساسيات الإدارة والتنظيم، مطبعة دار التأليف، القاهرة: 1976م

الشكل رقم (6) يوضح أهمية تصنيف وتحليل المعلومات للإدارة

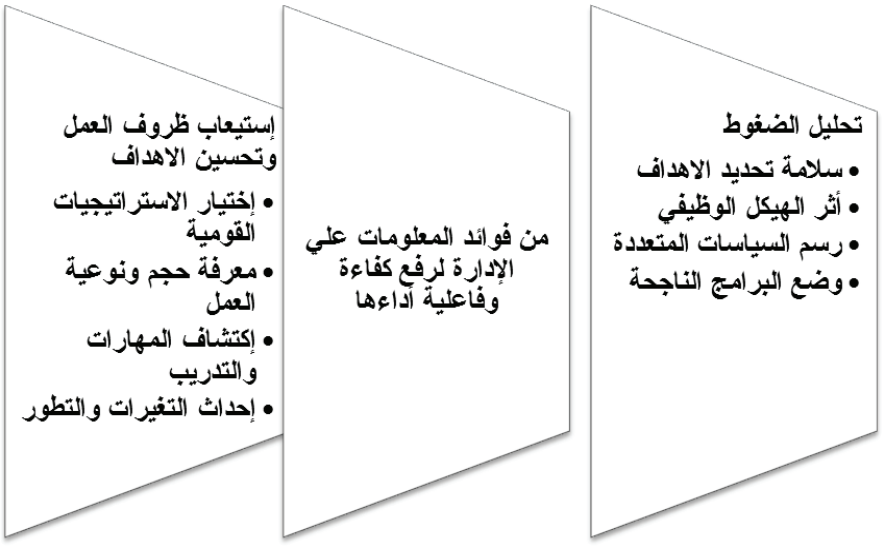


وبالإضافة إلى دعم صفات الجماعات الفعالة في تبادل المعلومات بينها، والمساعدة والدفاع عن المنظمة وكل مكوناتها، والسعي للإصلاح المستمر والتغيير في الاتجاهات الايجابية نحو العمل والمنظمة، والتمتع بالدافعية العالية للأداء الجيد، وممارسة الرقابة والتوجيه الذاتي، الذي يعتبر من أهم نتائج الإدارة الجيدة التي تختلق الجماعات المتزاملة والجماعية المتفاعلة، والتي تجعل الأفراد راغبين في الانخراط تحت لواء هذه الجماعات، واستعدادها لتعديل السلوك والاتجاهات للصالح العام، وتعميق الشعور الايجابي من الانتماء والولاء للجماعة، ونجد أن تصنيف المعلومات معناه وهدفه الأصيل هو معالجة أمراض التنظيم في المؤسسات التي تحتاج

إلى معلومات كثيرة حول كثير من المظاهر المتمثلة في ظاهرة انخفاض الروح المعنوية، وظاهرة اللامبالاة والسلبية، وظاهرة القرارات الرخوية وظاهرة عدم تبادل المعلومات، وظاهرة ضعف التقارير وسلبياتها وعدم وجودها في بعض الأحيان.

ووفرة المعلومات تساعد في علاج أمراض النظم السائدة وتجعل العمل جاداً ومنتجاً والفرد راضياً ومتفاعلاً ومبتكراً، يحقق للإدارة في كل مستويات قدرة من المعرفة والإلمام بما يجري داخل العمل، وما يؤثر فيه وما يستوجب صناعة القرار وتبني الموقف، والشكل رقم (6) يلخص فوائد المعلومات وتحليل المعطيات للإدارة لأداء بكفاءة وفعالية.

الشكل رقم (7) يوضح بعض الفوائد الأساسية التي توفر المعلومات للإدارة حتى تنجز أعمالها بكفاءة



وتأخذ تكلفة توفير المعلومة بعدها التجاري المتمثل في العلاقة بين

المعلومات المرتبة التي يسهل معالجتها، وتساعد في اتخاذ التدابير لتطوير العمل، وهذا يقود إلى جعلها أكثر فعالية في نطاق الظروف الراهنة في حين أن المعلومات غير المرتبة دائما يصعب معها التعامل ومن العسير جداً الاستفادة منها ولتكلفة المعلومة أيضا بعداً فنيا يتمثل في مجموعة واحدة من المعطيات التي يمكن الاستفادة منها كإجابة فورية، وهنالك اعتبارات للبعد الفني في قيمة طلب وتصحيح واستعمال المعطيات من المعلومة.

المبحث الثالث:

دراسة الحالة مقارنة بين منظمات القطاع الخاص والعام في السودان عالميا أصبحت شراكة القطاع الخاص والعام ظاهرة مسيطرة خلال السنوات العشرة الأخيرة نتيجة لنجاحها المطرد وعدم وجود الضغوط المتزايدة علي الميزانية الحكومية بالإضافة إلى القلق العام تجاه عدم كفاءة الخدمات التي تخدمها المؤسسات والوكالات الحكومية. ومن جهة نلاحظ أثر وظائف الإدارة على المنظمات، فقد عملت الوظائف الإدارية على سد الفجوة التي ظهرت في عدم كفاءة الأداء في منظمات القطاع الخاص والعام في السودان وقد طبقت شراكة القطاع الخاص والعام شكل رئيسي في مجالات البنية الأساسية الاقتصادية مثل الاتصالات اللاسلكية والطاقة والمياه والطرق ولكن بدأ مؤخرا الالتفات إلي البنية الأساسية الاجتماعية مثل الصحة والتعليم والخدمات الأخرى و من المتعارف عليه أن هذه الخدمات كان يتم تقديمها بشكل أساسي من قبل القطاع العام إذ يستلزم الكثير منها ضخ استثمارات كبيرة والتي تحتاج إلي وقت طويل قبل أن تبدأ في إعطاء عائد اقتصادي متوازن ومثمر وعادة ما تكون الحكومات راغبة في أن تستمر قدراتها في السيطرة على تقديم تلك الخدمات نظرا لضرورتها للمجتمعات وتميل إلى عملية تسعير هذه الخدمات نتيجة لاعتبارات اجتماعية ضرورية.

إلا أن خدمات البنية الأساسية المقدمة من قبل القطاع العام اتسمت في الكثير من الحالات بأنها ذات درجة كفاءة منخفضة وارتفاع أسعارها وقلة انتشارها وإهمال صيانتها.

أسباب اللجوء إلي الشراكة والتعاون بين القطاع العام والخاص:

إن الشراكة التي يتم بناؤها على أساس سليم بين القطاعين العام والخاص هي اختيار أمثل لتقديم الخدمات سواء من المنظور الإداري أو من المنظور الاستراتيجي.

من الناحية الإدارية تتمثل مزايا شراكة القطاع الخاص والعام في:

الكفاءة الإنتاجية

ضغط المدخلات

التركيز علي المخرجات الاقتصاديات الناتجة عن التوصيات والبناء والتمويل والتشغيل المتكامل للأصول.

الاهتمام بالوظائف الإدارية.

الاستخدام المبدع للأصول.

السعي لتحسين أداء المنظمات.

التوصيف الاقتصادي والإداري والاجتماعي والثقافي للمشروع:

تستطيع هذه المزايا أن تتيح مجموعة من أفضل وأكبر الخدمات باستخدام نفس القدر من الأموال كما يمكن أن تتحقق وفرة للقطاع العام بحيث يمكن من استخدامه في توفير خدمات أخرى واستثمارات في مجالات متعددة.

ونجد أن المقارنة بين القطاع الخاص والعام تكون واضحة فهي تزيد من النمو الاقتصادي وتحقق فرص عمل على المدى الطويل، وبالتالي تكون الكفاءة في توفير الخدمات ودرجة انتشارها يؤدي إلى تخفيف الأعباء التمويلية الواقعة على ميزانية الدولة وبالتالي تعمل على دحر العطالة وخفض معدلات الفقر في السودان.

المطلب الأول:

تصميم وظائف منظمات القطاع الخاص والعام في السودان:

إلى أي مدى ساعد تصميم الوظائف job design في ترقية الأداء بالمنظمات:

تهتم عملية تصميم الوظيفة بتحديد الأهداف والخصائص والمهام والواجبات والخطوات التي يطلبها تنفيذ عمل معين أو وظيفة معينة. وتصميم الوظيفة يقف في مفترق طرق بين أكثر من نشاط إداري. فالتصميم ضروري لاختيار الفرد المناسب للوظيفة المناسبة لا وهو ما ذكر عليه إدارة الموارد البشرية، والتصميم ضروري في إدارة العمليات (إدارة الإنتاج) لأنه يحدد الجوانب الفنية والزمنية المعيارية لتنفيذ عمل معين أو وظيفة معينة والتصميم ضروري في إدارة الأعمال وفي التنظيم تحديدا. لأن نتائج التصميم تحدد إلي درجة كبيرة التكوين التنظيمي للمنظمة وأشكاله وطرق اتصالاته. فإن تفاوت أساتذة الجامعة في تخصصاتهم يجعل عملية التصميم أكثر أهمية وأكثر تعقيدا فأستاذ الجامعة في كلية العلوم الإدارية ليس كغيره وفي كلية الآداب وحتى في كلية العلوم الإدارية نفسها. فمنهم من يتخصص بإدارة الأعمال وآخرون بالمحاسبة أو الاقتصاد ويسمي هذا المبدأ بمبدأ تخصص الوظيفة أو العمل work specialization

المطلب الثاني:

الوظائف الإدارية لإدارات الأعمال:

تعمل العملية الإدارية من خلال برامج أساسيات الإدارة وهي: التخطيط والتنظيم وضع اتخاذ القرار - والقيادة والرقابة. ويعتبر التخطيط الوظيفة الإدارية الأولى والأساسية بالمقارنة مع بقية الوظائف الإدارية. حيث يصعب تنفيذ أي عملية إدارية أو إدارة أصلاً بدون التخطيط، ويتصف التخطيط بثلاثة خصائص تعد بمثابة ثلاثة تحديات للإدارة المعينة وهي:

توقعي ومستقبلي في طبيعته:

1 - تقرر الإدارة من خلاله ما سوف تقوم به وكيفية القيام به قبل القيام به فعلا ولفترة زمنية مستقبلية

2 - يترجم بجملة من القرارات والإجراءات:

يتبع التخطيط جملة من القرارات التي تحدد الحالات المستقبلية المرغوبة والتصرفات المطلوبة لإنجازها.

3 - يركز على الأهداف المستقبلية المرغوبة:

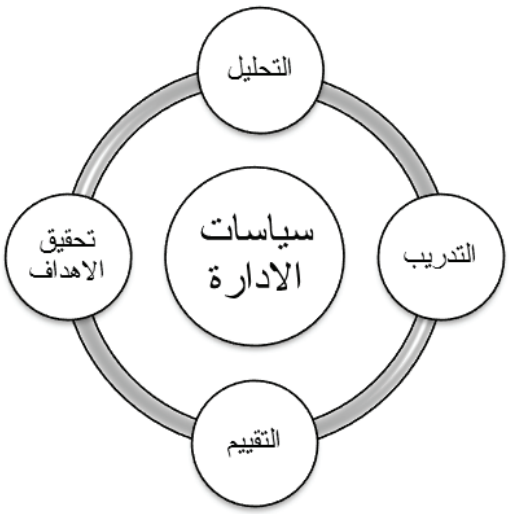
يستهدف التخطيط بذل المجهودات اللازمة لتسهيل عملية إنجاز الأهداف المستقبلية فهو بمثابة الوسيلة والأداة لضمان تحقيق هذه الأهداف.

المطلب الثالث: تحليل البيانات والفرضيات

الفرضية الأولى:

من خلال مداخل الوظائف الإدارية يجب على الإدارة أن ترسم سياسات إدارية سليمة باستخدام الطرق العلمية بدءا بتحليل الوظائف وترتيبها وتقييميها، وتدريب العاملين وتوجيههم وتقييم أدائهم وقياس التكلفة ومراقبة النتائج وصولا لتحقيق الأهداف (10). هذا وقد اتضح أن المتغير المستقل له أثر واضح على المتغير التابع من حيث التغير وحسن سير أداء المنظمات. انظر الشكل التالي:

شكل رقم (2)



الفرضية الثانية:

إن العلاقة التي تربط بين منظمات القطاع الخاص والعام في السودان تظهر من خلال الأداء، وهذا ما يسمي (بالسمات الإدارية) ومن أبرز

هذه السمات العمل الجماعي والتعاوني. فمثلا المنظمات اليابانية تعتمد في العمل على أسلوب الجماعة croup في توزيع المهام والصلاحيات، حيث ينتمي كل فرد في المنظمة إلى جماعة عمل واحدة أو أكثر خلال فترة عمله في المنظمة إلى جماعة عمل واحدة أو أكثر خلال فترة عمله في المنظمة. وهذا الأسلوب اتبعته منظمات القطاع الخاص والعام السودانية فقد أصبحت تهتم بتحسين الإنتاج وذلك يحتاج إلى تدريب في الجودة، وقد أدى هذا التدريب في مجموعات صغيرة إلى خلق سمة الألفة في الجماعة ليست بصوره دائمة ولكنها تتغير حسب الحاجة لا نجاز معالم المنظمة وأصبح الفرد يتلقى في كل مرة مهمة بمجموعة من العاملين بالمنظمة مما دفع ذلك إلى توطيد عرى الألفة والتعاون بأكبر عدد من العاملين بالمنظمة. وهذا يظهر جليا في مجموعات المشاريع الزراعية، مجموعات التعدين،ومجموعات البترول ومجموعات البحوث العلمية.

الفرضية الثالثة:

أوضحت الفرضية أن الوظائف الإدارية. لها أثر إيجابي في تقريب العلاقة بين الإدارة العامة إدارة الأعمال. فمن خلال الدراسة اتضح أن التخطيط له ضرورة لازمة للقيام بأي عمل فيلزم تخطيط العمل واختيار الوسيلة الجيدة لإ نجاز العمل المستهدف.

بينما يقوم التنظيم بتوزيع المسؤوليات بصورة واضحة بالنسبة للأشخاص المكلفين بها، وذلك مع أهمية التأكد من شفافية وفعالية التعامل المتبادل بين الإدارات في تنظيم ومع العملاء. بالإضافة إلى الاهتمام بالمستويات التنظيمية، وان يكون عددها مناسبا للتنظيم وما يقوم به من أعمال وأنشطة مع ضبط الوقت الضائع في العمل.

وقد تلاحظ أن تحسين بيئة العمل وجدولة الأعمال ومراقبتها، وتوزيع العمل بشكل متواز مع تحديد وقت العمل يؤدي إلى زيادة الإنتاج وجودته وتميز أداء المنظمات.

المبحث الرابع

الخاتمة - النتائج والتوصيات:

المطلب الأول: الخاتمة:

بالرغم من المجال الواسع لمنظمات الإدارة العامة إلا أنها كانت في نشأتها ذات أهداف محددة وظلت كدراسة علمية حبيسة تلك الأهداف الضيقة، فهي حتى وقت قصير كانت لا تقوم بوظائف ترتبط أو تتداخل مع ظروف ببيئية معقدة كالظروف التي مرت بها منظمات الأعمال. علما فقد كان أثر الوظائف الإدارية له دور فاعل في تطور الرؤى الإدارية ولقد واجهت منظمات الأعمال وهي الأصغر حجما من الجهاز الحكومي، أهدافا متسعة وكبيرة من الناحية النوعية بحكم وجودها بمجموعة من المؤثرات الصعبة كظروف السوق الاقتصادية وضغوط نقابات العمل والسوق الدولية(10).

كما يلاحظ الآتي في إدارة الأعمال الخاصة:

1 - إذا كان المقصود بالإدارة العامة هي إدارة الأعمال الحكومية نجد أن إدارة الأعمال الخاصة تعني إدارة الأعمال غير الحكومية بمعنى التي تربط ملكيتها بفرد أو مجموعة من الأشخاص.

2 - إن الإدارة هي الإدارة وعملياتها لا تختلف باختلاف المشروعات أو

(10) د. أحمد صقر عاشور، الإدارة العامة مدخل بيئي مقارن، ص:4

الأعمال سواء كانت هذه الأعمال أو تلك المشروعات خدمية أو إنتاجية، صناعية، أو تجارية، حكومية أو خاصة (11).

وهذا يوضح أن المدير يقوم بمهام إدارية تتضمن الوظائف الإدارية المحددة كالتخطيط - التنظيم - القيادة - المتابعة والرقابة.

المطلب الثاني: النتائج والتوصيات

النتائج:

تمثل الإدارة أهمية كبرى لكل مشروع أو منظمة فنجاح المنظمة يعود إلى حسن أداء العاملين بها.

الفرد يعيش ضمن مجتمعات وجماعات متفاعلة ويسعي إلى تحقيق حاجاته ورغباته وأيضاً رفاهيته، وبالتالي لابد من الاعتماد على الإدارة لتنظم له أنشطة حياة أفضل بالنسبة له.

أهمية تسخير الوظائف الإدارية وهو التخطيط والتنظيم والقيادة والتوجيه والرقابة بصورة مثلى لحسن استخدام الموارد البشرية والمعلوماتية والمالية وانضباطها.

تحتاج منظمات القطاع العام والخاص إلي خلق التكامل الذكي بين الأفراد (القوى العاملة) والإنتاج وذلك في إطار تنمية الممارسات البيئية المتميزة لفرق العمل، وتوجيهها وفق استراتيجية مرسومة ومعلومة لديه ومقبولة للعاملين المنفذين بها.

١١

التوصيات:

نسبة لأهمية نظرية الإدارة المعاصرة، ومدرسة علوم الإدارة والتي كانت من أفكار الكثيرين من العلماء منهم: هنري تايلور

فقد جاءت التوصيات على النحو الآتي:

1 - تطبيق برامج الوظائف الإدارية على منظمات إدارات الأعمال بشقيها الخاص والعام.

2 - تطوير المورد البشري من خلال حلقات الجودة الشاملة تطلعا لتحسين الأداء بالمنظمات

3 - تطبيق أسلوب البحث العلمي بالتركيز على الاختيار والتعيين والتدريب، والتحفيز والأجور وتقسيم العمل مع إدارة الوقت.

4 - جدولة scheduling أساسيات الوظائف الإدارية وتوصيفها حسب حجم ونوع المنظمة.

المراجــع:

بيتر. ف. دركر، تحديات الإدارة في القرن الواحد والعشرين، ترجمة د.إبراهيم على الملحم، الإدارة العامة للنشر، المملكة العربية السعودية، 1425ه2004-م.

د. محمد علي الطويل، الإدارة المعاصرة المدخل - المشاكل - الكفاءة، دار الفرحاني، طرابلسي 1997م.

عقيد شرطة/ عمر الحسن علي البشارى، الاتصال والتنمية الإدارية، دار جامعة أم درمان الإسلامية، للطباعة والنشر، 1999م.

سلسلة الإدارة المثلى، القيادة الإدارية الفعالة، حل المشكلات، الفهم - الدعم - المكافآت، الناشرون مكتبة لبنان.

الإدارة العامة المفاهيم - الوظائف - الأنشطة تأليف: د: طلق السواط د:طلعت سندي د:طلال الشريف.

هاني ألخوري،تكنولوجيا المعلومات علي أعتاب القرن الحادي والعشرين،ط1، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق:1998م، ص219

د.سليمان محمد الطماوي،مبادئ علم الإدارة العامة، تعريف الأستاذ (Leonard D. white) مطبعة جامعة عين شمس، الطبعة السابعة 1987م، ص: 17.

د. أحمد شوقي محمود،مبادئ الإدارة العامة1990 1991-م، مكتبة النصر، جامعة القاهرة، ص: 10.

أحمد صقر عاشور، الإدارة العامة مدخل بيئي مقارن، ص:4

د.زكي مكي إسماعيل، أصول الإدارة والتنظيم 2، منشورات جامعة السودان المفتوحة، ط1، الخرطوم: 2005، ص:50

البرامج الإذاعية و دورها في نشر ثقافة السلام

بالتطبيق على إذاعة غرب دارفور برنامج (راديو المجتمع)

إعداد: أيوب إبراهيم أرباب آدم

المستخلص:

جاءت هذه الدراسة بعنوان البرامج الإذاعية و دورها في نشر ثقافة السلام. بالتطبيق علي إذاعة غرب دارفور (الجنينة) برنا مج (راديو المجتمع) 2010 م - 2013م تتلخص مشكلة البحث في التعرف علي الدور الذي يمكن أن تؤديه البرامج الإذاعية في نشر ثقافة السلام، وهذا ما دفع الباحث الى الإحساس بالمشكلة البحثية موضع الدراسة. تتبع أهمية الدراسة من تناولها لمجال ذي أهمية بالغة في حياة الناس يتأثر و يؤثر عليهم في كل مناحي حياتهم سياسيا، اقتصاديا، اجتماعيا وهو مجال الإعلام، وهدفت الدراسة إلى توعية وتبصير الشعوب بأهمية نشر وتعزيز قيم السلام، ومعرفة الدور الذي يمكن أن تؤديه البرامج الإذاعية في نشر ثقافة السلام في ولاية غرب دارفور و معرفة مدى تطور و تحديات إذاعة غرب دارفور (الجنينة). مجتمع الدراسة يتمثل في إذاعة غرب دارفور التي تمثل موضع الدراسة ونعني هنا (برنامج راديو المجتمع) عينة الدراسة بغرض إجراء الدراسة والتحليل.وتم اختيار عينة الدراسة طبقية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لهذه الدراسة .

تتكون الدراسة من أربعة فصول: الفصل الأول تحدث عن الإطار المنهجي للدراسة، والفصل الثاني تحدث عن إنتاج البرامج الإذاعية، والفصل الثالث تحدث عن السلام في الحضارات القديمة، والفصل الرابع تحدث عن الدراسة التطبيقية.أهم نتائج الدراسة.للراديو دور كبير في نشر ثقافة السلام واهتمت إذاعة غرب دارفور بذلك. و بينت الدراسة أن برنامج راديو المجتمع فيما يتعلق بمضمونها الموجه إلى المجتمع يتراوح ما بين

(الجيَد و الجيَد جداً). وتوصي الدراسة بضرورة الاستعانة بالمختصين في دراسات السلام عند التخطيط للبرامج التي تتناول قضايا السلام لتعزيز عناصر المحبة و الإخاء و التعايش السلمي و التقليل من القبلية و التعصب تجاه القبيلة .

Abstract:

This study is entitled Radio programs and their role in spreading the culture of peace. (Radio Community) 2010-2013 The problem of research is to identify the role that radio programs can play in spreading the culture of peace، which led the researcher to feel the problem of research under study. The importance of the study in dealing with a field of great importance in the lives of people is affected and affects them in all aspects of their lives politically، economically، socially and is the field of media. The study aimed at educating and enlightening the people about the importance of spreading and promoting the values of peace، To spread the culture of peace in West Darfur and to know the development and challenges of West Darfur (El Geneina). The study community is represented by Radio West Darfur، which is the subject of study. The study sample was chosen as a class، and the study used descriptive analytical method as the most appropriate method for this study. The study consists of four chapters: the first chapter talks about the methodological framework of the study، the second chapter talks about the production of radio programs، the third

chapter talks about peace in ancient civilizations، and the fourth chapter talks about the applied study. Main results of the study. Radio has played a major role in spreading the culture of peace and Radio West Darfur has been interested in this. The study showed that the community radio program in terms of its content addressed to the community ranged from (good and very good). The study recommends the use of specialists in peace studies when planning programs dealing with peace issues to promote the elements of love and brotherhood and peaceful coexistence and reduce tribalism and intolerance towards the tribe.

المقدمة:

أدي الإعلام بجميع وسائله المحلية والوطنية والإقليمية والدولية من خلال البرامج المقدمة دوراً كبيراً في الصراع في العالم ولا سيما في دارفور سواءً كان دوراً إيجابياً يعزز ثقافة السلام والتعايش السلمي وقبول الأخر والتي كانت موجودة أصلا؛ أو دوراً سلبياً في إبراز وتضخيم أسباب المشكلة لأغراض سياسية لها ارتباطات بأهداف دولية تتقاطع نفوذها في المنطقة، ومن تلك الوسائل التي لا يخفي دورها المتعاظم الإذاعة وبرامجها المقدمة للجمهور ودورها الكبير في نشر الأفكار بما في ذلك قيم السلام بين جمهور المستمعين محلياً أو خارجياً وإحساسهم أنهم أبناء وطن وأحد رغم تعدد اللهجات، وتعد أيضاً وسيلة للاتصال مع العالم الخارجي سواءً بطريق مباشر أو غير مباشر، رسمي أو غير رسمي،وبذلك يصبح العالم قرية صغيرة تضمها بين ذراعيك وتستمع إليها بإذنيك فتؤدي إلى تقارب الأفكار

وتالف القلوب وبناء القيم الوطنية المتعلقة بالبلد،وترسيخ القيم والعادات والتقاليد السليمة وتهذيب سلوك الأفراد والعمل على نقلها والتعريف بها خارج الحدود السياسية والجغرافية.

وترجع أسباب اعتبار الإذاعة في مقدمة الوسائل ذات الأهمية بالنسبة لنشر ثقافة السلام أساساً إلى مزاياها الكبيرة للتواصل مع عدد كبير من جمهور المستمعين، حيث ان البرامج الإذاعية تكاد تكون المصدر الوحيد للمعلومات وتتساوى في ذلك مع التليفزيون وبرامجها او تزيد في المناطق التي تقل بها أجهزة التليفزيون .

وتعد الإذاعة المحلية جهازاً إعلامياً يخدم مجتمعاً محلياً بمعنى أن الإذاعة المحلية تبث برامجها لمخاطبة مجتمع محدود العدد يعيش فوق أرض محدودة المساحة تخاطب مجتمعاً متناسقاً من الناحية الاقتصادية والناحية الثقافية والناحية الاجتماعية بحيث يشكل هذا المجتمع بيئة متجانسة بالرغم من وجود الفروق الفردية التي توجد بالضرورة بين أفراد المجتمع الواحد فهي تتفاعل مع هذا المجتمع تأخذ منه وتعطيه وتقدم له الخدمات المختلفة فالجمهور المستهدف لكل إذاعة محلية هم أفراد هذا المجتمع المحلي كأن يكونوا سكان قرية واحدة أو مجموعة قري متقاربة لتغطية الرقعة الجغرافية المحدودة داخل الدولة.

لذلك حاول الباحث في هذا البحث توضيح دور البرامج الإذاعية في نشر ثقافة السلام في ولاية غرب دارفور من خلال الاستبانة والمقابلات والوصف للأحداث والمعلومات التي تحصل عليها البحث فأتى البحث مقسماً إلى أربعة فصول ثم مباحث بحيث تناول الفصل الأول الإطار

المنهجي للبحث الفصل الثاني إنتاج البرامج الإذاعية، ثم تناول الفصل الثالث السلام في الحضارات القديمة.والفصل الرابع والأخير تناول لب موضوع البحث دور البرامج الإذاعية في نشر ثقافة السلام ومعرفة الدور الإيجابي والسلبي لإذاعة غرب دارفور في نشر ثقافة السلام،والتحديات ومستقبل الإذاعة. (تطبيقاً على برنامج راديو المجتمع بإذاعة غرب دارفور في حاضرتها الجنينة).

موضوع البحث:

موضوع البحث هو دور البرامج الإذاعية في نشر ثقافة السلام في غرب دارفور،فالإعلام أدى دوراً مباشراً في إبراز أزمة دارفور وسلطت الضوء على العديد من الإشكاليات وعبر الإذاعة خاصة، صارت قضية دارفور قضية دولية لذلك يرى الباحث أن للبرامج الإذاعية دوراً كبيراً ادته سواءً في صالح حل الأزمة أو تفاقمها، كذلك تنامى في الآونة الأخيرة مصطلح ثقافة السلام والتعايش السلمي. هذا السلام الذي برز بصورة ملحة بسبب الحروب كان للإذاعة دور كبير في نشره خاصة في ولايات دارفور،ويتضح ذلك في ظهور عدد من الإذاعات الموجهة لدارفور .

أسباب اختيار الموضوع:

1 - اختيار الموضوع هو محاولة البحث والفهم الجيد لوسائل الإعلام ممثلة في الراديو من خلال البرامج المقدمة التي تعمل على تعزيز ونشر ثقافة السلام في المجتمع محاولاً الربط بين الإطار النظري والتطبيقي.

2 - الحاجة إلي التركيز على نشر ثقافة السلام في المجتمع من خلال الراديو.

3 - في الآونة الأخيرة انتشرت شعارات ثقافة السلام والسلام الشامل من قبل الحكومة والمجتمع هذا يحث على معرفة كم هي مقدرات البرامج الإذاعية في نشرها .

4 - إثراء المكتبة الجامعية بدراسة يمكن أن تساهم في نشر ثقافة السلام في المجتمع والقراء .

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في التعرف على الدور الذي يمكن أن تؤديه البرامج الإذاعية في تعزيز ثقافة السلام والعمل على نشره وكيفية بناء النسيج المجتمعي والترابط المجتمعي من خلال برامجها في تناول موضوعاتها، واتباع السياسة الإعلامية الرشيدة.

الكثير من المجتمعات في أطراف السودان في حاجة إلى نشر ثقافة السلام في ظل الحروب التي عانت منها المجتمعات، وتراجع ثقافة السلام خاصة في غرب دارفور بالرغم من أن ثقافة السلام كانت أصيلة ومتعارفاً عليها منذ القدم في دارفور، لذلك يحاول الباحث معرفة أسباب تراجع ثقافة السلام.

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من دور البرامج الإذاعية في نشر ثقافة السلام ومكوناته وبنائه وتطبيقه والحفاظ عليه، وأهمية السلام والضمان الاجتماعي والتكافل المجتمعي وقبول الآخر، لذلك يفترض الباحث أنها متأصلة وموجودة في الثقافات المحلية ومتوارثة يمكن نشرها عن طريق البرامج الإذاعية ومن خلالها نستطيع أن نسهم في نشره، وتعتبر الدراسة من الدراسات

النادرة في مجال البحث العلمي يمكن الاستفادة منها بعد التوصل إلى النتائج والتوصيات وأيضا أهمية البحث في الدور الرئيس الذي يمكن أن تؤديه الإذاعة في نشر ثقافة السلام في ولاية غرب دارفور، ومعرفة مدى تطور وتحديات إذاعة غرب دارفور (الجنينة).

أهداف البحث:

1 - التعرف على التحديات التي تواجه وسائل الإعلام بصفة خاصة الإذاعة و دورها في نشر ثقافة السلام بالمجتمع.

2 - الكشف عن دور الإذاعة في المجتمعات المحلية.

3 - التعرف على البرامج التي تعمل في نشر ثقافة السلام وبنائه والحفاظ عليه.

4 - محاولة تقويم برنامج (راديو المجتمع) في نشر ثقافة السلام وذلك من خلال:

أ- الوقوف على مضمون البرنامج تجاه المجتمع.

ب- الجمهور المستهدف لبرنامج راديو المجتمع.

هـ- أساليب الإعداد والتقديم المتبعة ببرنامج راديو المجتمع.

ح- التعرف على معدل الاستماع لبرنامج راديو المجتمع.

5 - يهدف إلى دفع ثقافة السلام وتعميقها،و تأصيلها عبر أجهزة الإعلام المختلفة، والمتمثلة في الإذاعة المسموعة.

6 - الإسهام في تنشيط البحث العلمي المتخصص في مجال الإذاعة و إثراء المكتبة الإعلامية.

تساؤلات البحث:

هناك محوران للأسئلة محور يتعلق بالبرامج الإذاعية ومحور متعلق بالسلام يسعى من خلالهما الباحث للإجابة عنها من خلال البحث قيد الدراسة وهي:

المحور الأول:

1. هل السياسة التحريرية المتبعة في إذاعة غرب دارفور ساهمت في الحد من دور الإذاعة في نشر ثقافة السلام في المجتمع؟
2. ما هي انعكاسات السياسة العامة المتبعة من قبل الحكومة تجاه ثقافة السلام في المجتمع؟
3. هل لبرنامج (راديو المجتمع) دور في نشر ثقافة السلام في غرب دارفور؟
4. هل للإذاعة دور إيجابي وآخر سلبي أثر في نشر ثقافة السلام في غرب دارفور؟
5. ما هي نوعية البرامج والخطط التي تستخدم في نشر ثقافة السلام؟
6. ما التحديات والإمكانيات المادية والبشرية التي تواجه إذاعة غرب دارفور؟
7. ما هو مستقبل الإذاعة في نشر ثقافة السلام؟

المحور الثاني المتعلق بالسلام:

1 - هل هنالك خطة استراتيجية إعلامية لنشر وتعزيز ثقافة السلام؟

2 - هل السلام قيمة أخلاقية إنسانية لديها جذور بالحضارات الإنسانية؟

3 - ما هي الأسباب التي تؤدي إلى اضمحلال قيمة السلام في المجتمع؟

4 - ما هي العوامل التي تساهم وتعزز قيمة السلام كقيمة أخلاقية في المجتمع؟

5 - هل للدولة استراتيجية قومية شاملة من أجل سلام شامل يعم ربوع البلاد؟

منهج البحث:

يستخدم الباحث المناهج التالية في هذه الدراسة:

1 - المنهج التاريخي: يستخدم المنهج التاريخي للحصول على أنواع من المعرفة عن الماضي من خلال دراسة بعض المشكلات الأساسية والعمليات الاجتماعية الحاضرة، لأننا كثيراً ما يصعب علينا فهم الحاضر دون الرجوع إلى ماضيه(الصديق، 2006: 29).

2 - المنهج الوصفي المسحي التحليلي: يلجأ الباحث إلى استخدام هذا الأسلوب حين يكون على علم ببعض أبعاد وجوانب الظاهرة التي يريد دراستها ولكنه يريد التوصل إلى معرفة قطعية ومعرفة دقيقة وتفصيلية عن عناصر الظاهرة، فهي تحقق فرصاً أفضل لها كما أننا قد نصل إلى استنتاجات تفيد في وضع سياسات أو إجراءات مستقبلية خاصة بها.وهو عبارة عن تغطية موضوع واحد وتجميع كل ما يتعلق به، والمسح Survey هو استخدام طريقة منظمة لتحليل وتفسير وتصوير أو تشخيص الوضع الراهن لمؤسسات المعلومات والمستفيدين منها وما يرتبط بهما (الحلوني، 30:2008).

3 - حدود ومجتمع البحث:

4 - يتضح من العنوان أن القيد الجغرافي للبحث هو ولاية دارفور

بصورة عامة و ولاية غرب دارفور بصورة خاصة وذلك للترابط الجغرافي لغرب دارفور بذلك يكون مجتمع البحث هو ولاية غرب دارفور وسيتقيد الباحث بالفترة الزمنية 2010م - 2013م كحدود للدراسة اختيار هذه الفترة الزمنية لأنها شهدت حراكاً إعلامياً واسعاً في قضايا الوحدة والسلام.

أدوات البحث:

يعتمد هذا البحث على الملاحظة والاستبانة وإجراء بعض المقابلات مع أهل الاختصاص كمصادر أولية و ثانوية من المراجع وكتب،ومجلات ودوريات وصحف وبحوث، وغيرها من المصادر المكتوبة.

الاستبانة: Questioner هي أحدى الأساليب التي تستخدم في جمع البيانات الأولية، من العينة المختارة بتوجيه مجموعة من الأسئلة المعدة، بهدف التعرف على حقائق معينة.

الملاحظة: هي مشاهدة بعض الظواهر التي تتم من خلال الاستعانة بالأدوات والأجهزة التي تتفق مع طبيعة الظاهرة، بهدف معرفة حقائقها وعواملها.

المقابلة: وسيلة من الوسائل التي تسعى لمعرفة المعلومات بها، وهي تتم مع شخص أو أشخاص، بهدف استخلاص أنواع من المعلومات لتستغل في البحث العلمي، أو الاستعانة بها للتوجيه والعلاج.

مصطلحات ومفاهيم البحث:

يعتبر تحديد المفاهيم والمصطلحات العلمية أمراً ضرورياً في البحث العلمي وكلما اتسم التعريف بالدقة والوضوح يسهل على القراء الذين يطلعون على البحث إدراك المعاني والأفكار التي يريد الباحث التعبير عنها.

تعاريف مصطلحات البحث:

دور: تشير إلى معايير السلوك أو القواعد التي تحكم وضعاً معيناً في البناء الاجتماعي والوظيفي أو الأداء الذي يقوم به الإعلام بالنسبة للجمهور في مجالات مختلفة منها التعليم والأخبار والتنمية.

البرامج لغة: سلسة من العمليات الحسابية المعقدة، تجرى على الحاسب الآلي لحل مسألة ما .

البرامج اصطلاحا: هي أشكال فنية تجسد أفكاراً معينة تقدمها المؤسسات الإذاعية والتلفزيونية (للإنسان) لإخباره بالأحداث والمعلومات التي تتعلق بمصالحه وإثراء ثقافته والترفيه عنه لكي يتكيف مع الواقع في استراتيجية واضحة المعالم مستندة إلى وقائع وأسس علمية معروفة ومنطلقة من حاجات الجمهور ورغباته (محمد، 200519 :).

التعريف الاجرائي: يقصد الباحث بالبرامج أنواع او أشكال المحتويات التي تعرض على المستمعين من خلال الإذاعة المسموعة (الراديو).

الإذاعة لغة: لغة اشتقت كلمة إذاعة من أذع الخبر أنشره، والشيء المذاع أو الذي أذيع هو أنتشر وفشي بين الناس، وفي المعاجم العربية تعني كلمة مذياع أنه الرجل الذي أفشى سراً.

الإذاعة اصطلاحاً: إرسال إشارات الأصوات والصور لا سلكياً بواسطة أجهزة تحول الإشارات إلي كهرومغناطيسية، تعني الانتشار المنظم بواسطة الراديو لمواد إخبارية وتعليمية وثقافية تهدف إلى تنمية المجتمع (عبد الهادي، 201033 :).

التعريف الاجرائي: يقصد الباحث بالإذاعة الوسيلة التي تبث البرامج

والمحتويات من أجل الحصول على الأخبار و المعلومات عبر جهاز استقبال (الراديو).

النشر لغة: هو الإذاعة أو الإشاعة، أي جعل الشيء معروفاً بين الناس.

النشر اصطلاحاً: العملية التي يتم بمقتضاها توصيل الرسائل الفكرية التي يبدعها المؤلف إلى القراء أو الإذاعة وتوصيل رسائلها عبر البرامج للجمهور(عبد الهادي،:201034).

التعريف الاجرائي: يقصد الباحث بالنشر العملية التي تقوم بها الإذاعة لإيصال المعلومات و الافكار لقطاع عريض من جمهور المستمعين.

الثقافة لغة: بمعنى أسرع في أخذ الشيء وأدركه، وثقف بمعنى أدّب وربّي وعلّم،و في القاموس المُحيط نجد أن ثقف بمعني أصبح حاذقاً فطيناً ملمًّا بالموضوع من كافة جوانبه، كما نجد فيه أنّ ثقف بمعنى ظفر به وألقى القبض عليه،والثّقاف هو الشيء الذي تُسوّى به الرّماح.

الثقافة اصطلاحاً: هي تقليد مكتسب اجتماعيا يتضمن أساليب حياة أعضاء المجتمع وطرق تفكيرهم وشعورهم وتصرفاتهم وهي تقوم بنقل القيم والعادات والتقاليد الموجودة في المجتمع وتنقل الخبرات السابقة وتعكس أنماط السلوك المختلفة (الجمعية العامة،:5331).

التعريف الاجرائي: يقصد بها تلك طريقة التفكير و التصرف عن طريق القيم و التقاليد و العادات التي تسود المجتمع.

السلام لغة: أسم مصدر من سلّم يسلّم تسليماً .كالكلام والطلاق، وهو بمعنى النجاة التخلص مما لا يُرغب فيه، يقال: (سلم من الأمر) إذا نجا منه، وهذه المادة (السين واللام والميم) تفيد معنى التخلص من الآفات والنجاة منها، فهو بمعنى السلامة (الجمعية العامة،:5331).

السلام اصطلاحاً: معرفة عملية مكتسبة تنطوي على جانب معياري، وتتجلي في سلوك الإنسان الواعي في تعامله في الحياة الاجتماعية مع الوجود على نحو مجمل يشمل المنطلقات والأسس والمبادئ والوسائل الكفيلة بتغليب حالة السلم على الحرب والوسائل السلمية على الوسائل العنيفة .

التعريف الإجرائي: يقصد الباحث بالسلام السلم و الطمأنينة و الأمن و التعايش السلمي في المجتمعات و اختفاء الحرب و العدوان.

الدراسة الأولى: (علي، 2013)

الأهمية:

تكمن أهمية البحث في معرفة السلام من حيث المفهوم والتعريف والمكونات وكيفية بنائه والحافظ عليه، وقبول الآخر، كذلك تعريف مفهوم الثقافة وثقافة السلام التي يفترض الباحث أنها موجودة في الثقافات المحلية ومتوارثة وأنها بواسطة نشرها عن طريق وسائل الإعلام نستطيع أن نسهم في حل مشكلة دارفور، أيضاً يُعرف البحث الدور الرئيسي الذي يمكن أن يؤديه الإعلام في نشر ثقافة السلام في غرب دارفور.

أهم أهداف الدراسة:-

1 - إبراز دور وسائل الإعلام المختلفة لنشر ثقافة السلام والتعايش الاجتماعي .

2 - إبراز الثقافات الإيجابية التي تدعو إلى قبول الآخر ونبذ الحروب.

3 - مساعدة متخذي القرار في اتخاذ قرارات تحقق السلام والاستقرار في دارفور.

المنهج المستخدم:

استخدم الباحث المنهج التاريخي والوصفي ومنهج دراسة الحالة وتحليل المضمون.

أهم نتائج الدراسة:

1 - أن الوسائل الإعلامية الأجنبية والدولية لعبت دوراً كبيراً ومؤثراً في تعريف العالم بدارفور وإنسانها وثقافاتها والصراع الدائر في الإقليم ورفعت من الوعي بالحقوق وحقوق الإنسان ومعاني التعايش السلمي ونبذ العنف .

2 - جهود وسائل الإعلام الدولية والمحلية التي بذلت حتي الآن غير كافية لنشر ثقافة السلام وذلك لأسباب تتعلق بعدم القدرة الفنية والتكنولوجية والكادر المدرب وكذلك السياسات.

3 - ينتظر من وسائل الإعلام دور أكبر من الذي أدته في المستقبل وذلك لارتباط نشر ثقافة السلام بتحقيق السلام في دارفور لذلك سيكون الدور الأكبر بعد وقف الحرب لإزالة آثار الحرب.

أهم التوصيات:

1 - استبدال محطة الاف أم بمحطة الموجة المتوسطة لتغطي كل الولاية.

2 - استعادة النظر في السياسات التحريرية التي تمنع التحدث عن الحقائق.

3 - توفير بيئة عمل صالحة للعاملين.

4 - تدريب العاملين بالحقل الإعلامي وزيادة الكادر.

5 - توفير الدعم لإنتاج البرامج .

الدراسة الثانية: (محمد، 2005)

أهمية البحث:

1 - أهمية وسائل الاتصال وخاصة التليفزيون كوسيلة اتصال فعالة لما له من مميزات إقناعية في تلقي المعلومة التي تؤثر في الفكر والمواقف و السلوك.

2 - حق وسائل الاتصال من توفير التدفق الحر للمعلومات وتقديم صورة تمثل فئات المجتمع دون الخضوع لرقابة الأجهزة الحكومية.

3 - مقدرة التليفزيون علي مخاطبة المشاهدين رغم تباينهم المعرفي من خلال الصورة وارتباطها بتكنولوجيا الاتصال.

4 - السودان مقبل على تأسيس قنوات فضائية عامة وخاصة .

5 - حق المجتمع في حماية الآداب العامة والمحافظة على قيمه وعاداته وتقاليده.

أهم أهداف الدراسة:

1 - توضيح تأثير حرية التعبير على برامج الحوار التلفزيونية.

2 - إيضاح دور البرامج الحوارية وتأثيرها على التنشئة السياسية.

3 - تقييم مستوى الأداء المهني لبرامج الحوار في قناة الجزيرة من خلال تحليل المضمون لبرنامج الاتجاه المعاكس.

4 - تقييم غياب حرية التعبير ولغة الحوار على مجتمعاتنا ووسائل الاتصال المعبر عنه.

المنهج المستخدم:

اتبع الباحث في هذه الدراسة المناهج التالية:

1 - المنهج التاريخي من خلال رصد نشأة وتطور مفهوم حرية التعبير عبر العصور المختلفة.

(1) المنهج الوصفي باعتباره أنسب المناهج العلمية ملاءمة للدراسة حيث يستهدف تسجيل وتحليل وتفسير الظواهر في وضعها الراهن بعد جمع البيانات الكافية والملائمة لها.

2) كما أستخدم الباحث منهج تحليل المضمون (وهو جزء من المنهج) لتحليل حلقات من برنامج الاتجاه المعاكس بقناة الجزيرة متناولاً بالتحليل الخصائص المتعلقة بالبرنامج من فكرة البرنامج ومضمونه ومدي التزامه بحرية التعبير والموضوعية والمصداقية والدلالات الرمزية الاتصالية المستخدمة في برنامج الاتجاه المعاكس بدرجة عالية من الضبط الدقيق المحكم من خلال استمارة التحليل التي صممت لهذا الغرض (ملحق رقم(1).

نتائج الدراسة:

1 - أكدت الدراسة أن أغلبية كبيرة من عينة البحث تشاهد قناة الجزيرة 77.6% وبفارق كبير من القنوات الأخرى.

2 - أكدت الدراسة أن سبب نجاح قناة الجزيرة وإقبال الجمهور عليها يرجع بالدرجة الأولى إلى:

أ- الاهتمام بقضايا الجماهير 5.3%.

ب - حرية التعبير المتاحة للقناة والتزامها الحقيقة 61.1% (1).

3 - أكدت الدراسة أن العولمة الإعلامية أثرت سلباً على الأمن القومي.

4 - أكدت الدراسة أن العاملين في قناة الجزيرة هم العناصر الكفؤة أكاديمياً ولديهم خبرة طويلة في مجال الاختصاص.

5 - بينت الدراسة أن العاملين في برامج الحوار يشعرون بأن القناة تحقق لهم الرضا الوظيفي.

6 - أوضحت الدراسة أن قناة الجزيرة تتبع سياسة إعلامية واضحة ومحددة في التعامل مع برامج الحوار، كما أن هنالك نسبة مقدرة ترى غير ذلك.

أهم التوصيات:

1 - ضرورة أن تواكب عملية الإصلاح السياسي في العالم العربي وإتاحة فرص أكبر أمام حرية التعبير واحترام الرأي الآخر.

2 - على الأنظمة العربية والنظام السياسي في العالم العربي الإسلامي التعامل مع مبدأ حرية التعبير والرأي الآخر بأنه مبدأ أخلاقي غير قابل للمساومات والترضيات والمنع والعطاء وعدم التنازل عن هذا المبدأ تحت كل الظروف مهما كان الثمن.

3 - على النظام السياسي العربي والإسلامي إتاحة حرية التعبير والرأي الآخر للإعلام حتى لا يكون إعلامنا كالكل على مولاه أين ما توجهه لا يأتي بخير .

4 - ضرورة توفر المصداقية والموضوعية في تغطية الإعلام للقضايا التي يعالجها والاهتمام بقضايا الجماهير.

5 - على وسائل الإعلام العربي بأن تكون تعبيراً صادقاً عن آمال وآلام الجماهير.

الدراسة الثالثة: (موسي، 2010)

أهمية البحث: تأتي أهمية هذه الدراسة من ناحيتين:

أ- الناحية النظرية:

1 - أهمية الراديو في الدول النامية وماله من دور فاعل في التنمية الاجتماعية.

2 - أهمية الراديو في تنمية المجتمعات المحلية والريفية.

3 - أهمية الراديو في معالجة مشكلات التنمية الاجتماعية في المجتمعات الريفية.

ب- الناحية التطبيقية:

1 - الدراسة الأولى التي تحاول إبراز أهمية العلاقة بين راديو المجتمع والرسالة التي يمكن أن يقوم بها.

2 - أهمية راديو المجتمع من أجل النهوض بالمجتمعات المحلية خاصة التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

3 - مدى قرب راديو المجتمع من المواطن في المجتمعات المحلية.

أهم أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للدراسة من خلال سؤال رئيس ماهي السياسة البرامجية التي ينبغي أن يتبعها راديو المجتمع وتسهم بصورة أكثر فاعلية في عملية التنمية الاجتماعية، وأهم الأهداف الفرعية هي:

1 - الكشف عن دور الراديو في المجتمعات المحلية والريفية.

2 - معرفة مدى مساهمة راديو المجتمع في التنمية الاجتماعية.

3 - التعرف على دور راديو المجتمع في تنمية المجتمعات المحلية والريفية.

المنهج المستخدم:

استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي الذي يصف به حالة راديو المجتمع في تنشيط التنمية الاجتماعية بإذاعة كردفان.يقوم هذا المنهج على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج لتعميمها.ويشمل المنهج الوصفي بالإضافة إلى المنهج التاريخي.

أهم نتائج الدراسة:

1 - أثبتت الدراسة توافر الراديو كوسيلة للإعلام في الفرقان والقرى ويرجع امتلاك غالبية أفراد مجتمع الدراسة لوسيلة الراديو لسهولة اقتنائها عند المقارنة بوسائل الإعلام الأخرى.

2 - أثبتت الدراسة أن هنالك مساهمة واضحة لراديو المجتمع في دعم كافة قضايا التنمية والتنمية الاجتماعية على وجه الخصوص بمنطقة الدراسة.

3 - أثبتت الدراسة أن هنالك مشاركة جيدة من قبل المستمعين في إعداد البرامج الخاصة بالمجتمع المحلي، وهذا يؤكد الدور الذي يقوم برنامج راديو المجتمع في التنمية الاجتماعية في المنطقة.

أهم التوصيات:

1 - الاهتمام ببرامج راديو المجتمع في المجتمعات الريفية لأهميتها في التنمية الاجتماعية.

2 - الاهتمام بالإذاعات المحلية وتوفير كافة الإمكانيات المادية والبشرية لأداء رسالتها الإعلامية بصورة أفضل.

3 - ضرورة اهتمام الخارطة البرامجية لراديو المجتمع بموضوعات

التنمية الاجتماعية بالمنطقة؟

4 - ضرورة التنوع في برامج راديو المجتمع بإذاعة غرب كردفان حتى يتسنى لها زيادة معدل المستمعين.

5 - لابد من اختيار الوقت المناسب لتقديم برامج راديو المجتمع وفق ظروف ورغبة المستمع المستهدف.

الدراسة الرابعة: (محمد، 2014)

أهمية الدراسة:

1 - إيصال المفاهيم والقيم الثقافية لكل قطاعات المجتمع، عبر الإذاعة المسموعة .

2 - ثقافة السلام في المجتمع تحتاج منا إلى جهد كبير، لتحويل سلوك الناس وقيمهم.من

قيم تشجيع الحرب، والعنف، إلى قيم وسلوك السلام والتسامح.

3 - السودان يمر بمرحلة تحتاج فيها إلى غرس قيم الوحدة الوطنية والسلام لدى المتلقين ليساعدوا في تقديم عملية السلام.

أهم أهداف الدراسة:

1 - يهدف البحث إلى دفع ثقافة السلام، وتعميقها،وتأصيلها، عبر أجهزة الإعلام المختلفة، والمتمثلة في الإذاعة المسموعة.

2 - يهدف لمعرفة الكيفية التي يتم بها التخطيط لبرامج الإذاعة التي تدعم ثقافة السلام.

3 - قضية السلام أصبحت واحدة من أهم الموضوعات في أجندة وسائل الإعلام، لذلك كان لابد لنا من أن نتعرف على التخطيط البرامجي للإذاعة، وكيفية نشر ثقافة السلام من خلالها.

4 - يهدف البحث إلى معرفة مدى إمكانية الإذاعة، في نشر ثقافة السلام، إلى كل قطاعات المجتمع، خاصة مناطق الحروب، والنزاعات وتحقيق الوحدة الوطنية.

المنهج المستخدم:

المنهج الوصفي Descriptive Methodology يصف الظاهرة وصفاً دقيقاً ويعتمد على التحليل والتفسير بشكل منتظم.

بالإضافة إلى المنهج التاريخي Historical methodology من خلال سرد نشأة الإذاعة، وتطورها عبر الحقب المختلفة، منذ إنشائها في عام 1940م وحتى يومنا هذا.

أهم نتائج الدراسة:

1 - لم تنجح الإذاعة من خلال برامجها المختلفة وتخطيطها للبرامج في نشر ثقافة السلام.

2 - لا يوجد الآن بالإذاعة السودانية، تخطيط للبرامج، وذلك لتوقف البحوث التي يمكن من خلالها معرفة كيفية إيصال وسائل السلام.

3 - عملت الإذاعة عبر إذاعة السلام والبرنامج الموجه لدارفور، على نشر ثقافة السلام، والدعوة للوحدة، لكن هذه الرسالة لم تكن واضحة لأسباب عديدة منها ضعف الإرسال.

4 - كوادر الأقاليم أو (المراسلين) لم يتم توجيههم لنشر ثقافة السلام،لأنها خارج إطار تكليفهم، والذي يتمثل في الجانب الإخباري .

5 - لم تقم الإذاعة ومن خلال برامجها أثناء النزاعات في تخفيف حدة التوتر.

أهم التوصيات:

1 - العمل بصورة جادة لترسيخ ثقافة السلام مع إفراد مساحات مقدرة لهذا الغرض لأن السلام هو أساس التنمية والاستقرار.

2 - التخطيط البرامجي له أهمية كبيرة، لذلك يجب إفراد الميزانيات لإجراء البحوث بصورة دورية، لما لها من أهمية في معرفة ما يريده المستمع، ومن خلال التخطيط يمكن معرفة المساحات الزمنية الكافية لبث رسائل السلام حتى ترسخ في ذهن المتلقي.

الدراسة الخامسة: (بشرى، 2014)

أهمية البحث:

1 - تكمن أهمية البحث في إيصال القيم والمفاهيم لكل قطاعات المجتمع، لأهمية الإعلام القصوى في التأثير على المتلقي، خاصة وأن الإذاعة تصل إلى أبعد المناطق وجهاز الراديو يسهل حمله في أي مكان.

2 - العمل على دعم كل ما يؤدي إلى السلام والاستقرار في ربوع البلاد عن طريق الإعلام.

3 - امتصاص كل ما هو سالب عبر الإعلام للوصول للأهداف المنشودة.

4 - اختيار الوسائل المثلى لإيصال المفاهيم المختلفة.

أهم أهداف البحث:

1 - يهدف البحث لوضع تصور لإنزال اتفاقيات السلام إلى أرض الواقع،في كل مراحلها حتى يعم الأمن والاستقرار ربوع البلاد.

2 - وضع تصور للأخبار والبرامج الإخبارية والأشكال الاحترافية بحيث تكون متوازنة في الطرح والتناول والدعوة للسلام.

3 - عدم التعتيم على الأخبار الداخلية في حالة الأحداث الكبيرة، حتى لا يلجأ المواطن للحصول عليها من المحطات الإقليمية، والتي من المحتمل أن تكون لها أجندة خاصة بها، تعمل على تمريرها من خلال الأخبار التي تبثها، مما يشكل مردوداً سلبياَ بالداخل .

المنهج المستخدم:

أولاً: المنهج الوصفي: الذي يهدف لتصور وتحليل وتقديم خصائص مجموعة معينة يغلب عليها صفة التجريد، أو دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأحداث،أو مجموعة من الأوضاع لذلك فإنه يرتبط بالظواهر الإنسانية والتي تتسم في العادة بالتبدل والتحول.

ثانياً: المنهج التاريخي: يستخدم الإنسان التاريخ لإلقاء الضوء عن طريق تفسير الوقائع والأحداث الماضية للتنبؤ عن احتمالات المستقبل، وتكمن أهمية المنهج التاريخي في الآتي:

1 - حل المشكلات المعاصرة علي ضوء خبرات الماضي.

2 - يساعد على إلقاء الضوء على اتجاهات حاضرة ومستقبلية.

3 - يتيح الفرصة لإعادة تقييم البيانات بالنسبة للفروض البحثية.

أهم نتائج الدراسة:

1 - إذاعة أم درمان لم تعالج اتفاقيات السلام لإنزالها إلى أرض الواقع حتى يعلم بها المواطنون في كل ولايات البلاد، ودارفور على وجه الخصوص .

2 - لم تتابع إذاعة أم درمان، أي مرحلة من مراحل السلام الأخرى والتي تلي المرحلة الأولي (صناعة السلام) وهي (حفظ السلام، بناء

السلام) ولا علم للمواطنين بها إلا من خلال الرسائل التي ترد وتعكس ما تم في قرى العودة الطوعية فقط .

3 - هنالك تعتيم على الأخبار الداخلية، وبطء في بثها مما يؤدي لانصراف المستمعين والشك في مصداقيتها، والبحث عنها في المحطات الإقليمية أو أي بدائل أخرى .

4 - الأخبار السالبة في المحطات الإقليمية أدت لرفع سقف النزاعات بدارفور، وبعض دول الجوار مما أنعكس علي المنطقة بأكملها.

أهم التوصيات:

1 - العمل على شرح اتفاقيات السلام، وإنزال مضامينها إلى كل شرائح المجتمع و وضعها في (القوالب) الإذاعية المختلفة حتى يسهل فهمها لكل المستمعين، باختلاف مستوياتهم التعليمية.

2 - يجب اطلاع المواطنين على كل ما تم إنجازه في مراحل السلام الأخرى (حفظ السلام – بناء السلام) مع التركيز على الجانب الأمني وهو الأهم بعملية الاستقرار واستمرار التنمية وكذلك ما تقدمه الدول المانحة لإعمار دارفور.

3 - تكثيف الدعوة للسلام من خلال الإذاعات المتخصصة، مع التركيز على إذاعة السلام والبرنامج الموجه لدارفور، وذلك باستخدام اللغة البسيطة السهلة التي يفهمها المواطن البسيط ولقرب هذه المحطات من وجدان المتلقي العادي.

4 - إتاحة الفرصة للرأي الآخر، دعماً لمبدأ حرية الرأي وتمليكاً للمعلومة الصحيحة للمواطن.

5 - تخصيص برامج للشباب والمرأة، للاستفادة من قوة تأثيرهم في المجتمع المحلي وقدرتهم على الإقناع.

علاقة الدراسة بالدراسات السابقة:-

1. استندت هذه الدراسة مثل الدراسات السابقة على المنهج التاريخي والوصفي التحليلي وجميعها استفادت بالأدوات المختلفة لهذه الدراسات .

2. ستتفق هذه الدراسة مع الدراسة الثانية في أن وسائل الإعلام المختلفة بما فيها الإذاعة قادرة على نشر ثقافة السلام وسط المجتمعات.

3. بما أن هذه الدراسة ستتفق مع الثالثة في أهمية ودور المؤسسات الإذاعية عبر برامجها المقدمة أن تسهم في نشر ثقافة السلام وسط المجتمع.

4. كما نجد أن هذه الدراسة ستتفق مع الدراسة الرابعة في ضرورة البحث عن دور البرامج الإذاعية في نشر ثقافة السلام بالمجتمع، والتخطيط الإعلامي والبرامجي.

5. كما نجد أن هذه الدراسة ستتفق مع الدراسة الخامسة في إيصال القيم والمفاهيم لكل قطاعات المجتمع لأهمية الإعلام القصوى في التأثير على المتلقي، خاصة وأن الإذاعة تصل إلى أبعد المناطق، وجهاز الراديو يسهل حمله في أي مكان.

اختلاف الدراسة مع الدراسات السابقة:-

ما يدور في ذهن الباحث لا يختلف كثيراً عن الدراسات السابقة،وأن الباحث بدأ من حيث انتهى الآخرون حيث نجد أن الدراسات السابقة تطرقت في عموم وسائل الإعلام المتمثلة في الإذاعة والتلفزيون في نشر ثقافة السلام والتعبير عن حرية الرأي، وتعزيز اتفاقيات السلام، أما هذه الدراسة فتأتي في إطار البحث عن دور تلك البرامج الإذاعية في نشر ثقافة السلام المتعلقة بالتخطيط والقائم على العملية الاتصالية لذلك البرامج التي تعمل علي بناء السلام والحفاظ عليه من قبل المجتمع، هذا ما يريد الباحث

البحث عنه لمعرفة ما مقدرة إذاعة ولاية غرب دارفور المتمثلة في برنامج (راديو المجتمع) لمعرفة الخلل والمعوقات التي تحد من تحقيق أهدافها وإيجاد الحلول عبر التوصيات والمقترحات التي توصلت لها هذه الدراسة لتسهم في تطور البرامج لتحقيق أهدافها.

البرامج الإذاعية و نشر ثقافة السلام

أولاً: ماهية البرامج الإذاعية:

البرنامج الإذاعي ما هو إلا فكرة أو مجموعة أفكار تصاغ في شكل أو قالب معين لتحقيق هدف مطلوب، و توصيل رسالة معينة معتمداً على الصوت،من أجل التواصل و التفاهم و المشاركة مع الآخرين.

يبدأ البرنامج كفكرة في ذهن معده الذي يحاول أن يجسدها على الورق حتى تجد المنتج الذي يتبناها، ويتفق على إخراجها. أو تعهد المحطة بها إلى مخرج يتولى تنفيذها وإخراجها إلى حيز الوجود في شكل برنامج إذاعي حي أو مسجل على شريط صوتي يمكن إذاعته فيما بعد.

ثانياً: أسس تصنيف البرامج الإذاعية:

لكل برنامج عدة أبعاد علي الأقل يمكن يصنف بمقتضاها، فهناك الهدف من البرنامج الذي يتراوح بين الإعلام و الترفيه و التثقيف و التعليم والتسويق والإعلان... الخ، و لعل أولي الاهتمامات التي تشغل بال القائمين على برامج الإذاعة هو إنتاج البرامج التي تترجم الأهداف التي تسعى إليها، نشرها بين أكبر عدد من المستمعين على اختلاف خصائصهم العمرية، والمهنية ومستوياتهم الثقافية والاجتماعية والاقتصادية، وميولهم و انتماءاتهم و اهتماماتهم، بهدف جذب انتباههم و المحافظة عليهم،و التأثير

فيهم كما يمكن تصنيف البرامج أيضاً وفقاً لمحتواها أو مضمونها سواء كان هذا المضمون سياسياً أو اقتصادياً أو ثقافياً أو رياضياً أو دينياً أو فنياً أو علمياً ...الخ، حيث تقدم في شكل معارف أو معلومات أو حقائق أو أخبار، فالمعرفة خاصية تميز الإنسان عن غيره من المخلوقات، وهي محور أساسي في حياته،بل أنها من أهم حاجات وجوده، ومن خلال المعرفة يزداد وعي الإنسان و يصبح مدركاً لحقائق الأمور،و يمكن أن يشارك فيها، والإنسان يريد أن يعرف لأن المعرفة أمن و طمأنينة، بينما الجهل خوف وقلق وتوتر، كما تسعى البرامج الإذاعية إلى إكساب جمهورها من المستمعين مهارات عملية و خبرات متنوعة و منها على سبيل المثال: تعلم القراءة والكتابة، أو تعلم لغة حية أجنبية، أو تزويد المستمعين بخبرات في مجالات مختلفة سياسية أو ثقافية أو اجتماعية، كما تزودها بالاتجاهات الصحيحة والقيم والسلوكيات و التجارب التي يمكن أن ينخرطوا فيها، ومن المعروف أنه لا اكتساب لمهارة أو خبرة أو سلوك دون أساس معرفي أو معلومة تسندها و تخدمها، حتى إن مواثيق العمل الإذاعي على اختلاف نظمها تؤكد على ضرورة أن توفر البرامج لجمهورها المستهدف المعلومات المفيدة والنافعة، كما يمكن تصنيف البرامج الإذاعية وفقاً لجمهورها المستهدف من المستمعين، فمنها ما يخاطب عامة المجتمع أو ما يستهدف في المقام الأول فئات أو قطاعات أو طوائف معينة كالأطفال أو الشباب أو النساء أو العمال أو الفلاحين أو صفوة المجتمع من المفكرين أو قادة الرأي.

كما يمكن تصنيف هذه البرامج وفقاً لدوريتها و مواعيد إذاعتها و الوقت الذي تستغرقه،فهناك البرامج اليومية الصباحية أو المسائية، والبرامج

الأسبوعية أو الشهرية، أو حتى السنوية، ومن البرامج السنوية التي تذاع مرة واحدة العرض الإخباري الذي تقدمه كثير من المحطات لأهم أحداث العام المنصرم، أو برامج المناسبات الخاصة التي لا تتكرر إلا مرة واحدة في العام، كذلك تختلق البرامج حسب الوقت الذي تذاع فيه، فبرامج الصباح غير برامج المساء غير برامج السهرة، كما تختلف أيضاً في تصنيفها طبقاً للوقت الذي تستغرقه، فهناك البرامج القصيرة والمتوسطة والطويلة التي تشغل ساعات متصلة، أو السهرات والحفلات المسائية التي تقوم المحطات بنقلها و تستمر حتى الصباح.

وقد تصنف البرامج طبقاً للجهة المنتجة لها، فهناك البرامج التي يتم إنتاجها بواسطة المحطة الإذاعية، وهناك البرامج التي تستوردها من محطات أو شركات إنتاج أخرى سواء كانت داخل أو خارج الوطن الذي توجد فيه، سواء من خلال التبادل من خلال شبكات الميكروويف أو الكوابل المحورية أو عبر الاتصالات الفضائية أو بالشحن أو حتى من خلال الشراء عن طريق اللجان التي تشارك في المهرجانات أو شراء البرامج من دولة أو مجموعة دول، ومن أهمها الولايات المتحدة الأمريكية أو المملكة المتحدة، أو فرنسا، أو اليابان، أو كوريا، أو بعض الدول العربية المنتجة للبرامج المختلفة.

ومن أهم أسس تصنيف برامج الإذاعة، هو ذلك التصنيف وفق الشكل أو القالب الفني Format الذي يوضح هيكل البرنامج و العناصر المختلفة التي يضمها، و تأتي الأخبار والبرامج الإخبارية بكل ما تتضمنه من أشكال كالتصريحات والتقارير والسرد الإخباري والمؤتمرات الصحفية والقصص

الخبرية في مقدمة هذه الأشكال، وهناك برامج الأحاديث والمناقشات و لها عدة أنواع، مثل الحديث المباشر أو برامج الشخصية الواحدة ثم اللقاءات أو المقابلات والندوات وغيرها، وعلاوة على ذلك فإنها يمكن أن تدخل عادة كجزء أو فقرة في البرامج الأخرى، لذلك هناك البرامج الدرامية بمختلف أشكالها كالتمثيليات والمسلسلات والسلاسل الدرامية، وهناك أيضاً البرامج التي تأخذ شكل مجلة Magazine التي تم اقتباسها من العمل الصحفي والأسلوب التي تتبعه الصحف والمجلات.

من جهة أخرى هناك التحقيق أو الربورتاج الإذاعي كأحد الأشكال البرامجية الهامة، وكذلك البرنامج الخاصة Feature، وبرامج المسابقات والألغاز، ثم البرامج المنوعة Varity Programs وهي البرامج التي تجمع بين أكثر من شكل من الأشكال السابق الإشارة إليها، وتحتل مكانة بارزة اليوم بين برامج محطات الراديو في دول العالم على اختلافها.

وتنوع برامج المنوعات هي الأخرى و تتخذ أشكالا مختلفة، كما يمكن تصنيف البرامج الإذاعية على ضوء اللغة المستخدمة فيها، فهناك البرامج التي تستخدم اللغة العربية الفصحى الملتزمة بالقواعد اللغوية و أصولها، وتعرف بفصحى التراث، وهناك البرامج التي تستخدم اللغة العربية البسيطة، لغة الإعلام، وهي التي إذا تحدث بها يفهمك خمسة آلاف شخص عدا البلهاء أو المجانين على حد تعبير «ديفو» الإعلامي الإنجليزي المعروف، والذي يُعرف بأبي الصحافة الإنجليزية، وهناك أيضاً البرامج الإذاعية التي تستخدم اللهجات المختلفة و العامية والتي تختلف من دولة إلى أخرى، مثلما تختلف داخل الدولة الواحدة، كما نجده في الدول العربية

مثلاً، وهناك أيضاً البرامج الإذاعية التي تقدم باللغات الأجنبية، كاللغة الإنجليزية والفرنسية وغيرها من اللغات الواسعة الانتشار، أو ذات الأهمية الخاصة للخدمة الإذاعية، سواء لاعتبارات سياسية أو تجارية (إبراهيم وعبد العزيز، 2008م، ص 18).

ثالثاً: أنواع البرامج الإذاعية:

تختلف البرامج الإذاعية من بلد إلى آخر و لكنها تتفق في توفير التسلية والمعرفة، ويراعى العديد من البلدان أن تكون برامج المنوعات نسبة 90% منها أما الباقي فيخصص للمواد الثقافية بكل وجوهها.

وتحظى البرامج الدينية في الإذاعات العربية بنسبة كبيرة من برامجها المختلفة وهي تتضمن تلاوة القرآن الكريم وتفسيره وشؤوناً إسلامية متنوعة.

وتمثل الإعلانات جزءاً من البرامج المذاعة، إذ تبث في خلالها أو خارج أوقاتها في المحطات التجارية، أما المحطات غير التجارية مثل هيئة الإذاعة البريطانية فلا تبث أي نوع من الإعلانات، عدا تلك التي تنوه ببرامجها، ويحاول معظم الإذاعات اجتذاب المستمعين بواسطة برامج تهم ذوي الأهواء المختلفة، كالموسيقى الصاخبة مثلاً للمراهقين، والأخبار العلمية للمثقفين.

وتشيع الموسيقى المسجلة في برامج التسلية والترويح والمنوعات، ومعظم الإذاعات المتخصصة بها تذيع نوعاً معيناً منها مثل موسيقى البوب أو الموسيقى الهادئة أو موسيقى الجاز أو الموسيقى الشعبية، كما يذيع بعض المحطات الأخرى أنواعاً مختلفة من الموسيقى من دون أن تختص بها.

ويسهم المذيعون الذين يقدمون الموسيقى ويعلقون عليها في اجتذاب المستمعين، و لذلك فإن المحطات الإذاعية تسعى إلى توظيف معلقين متميزين ذوي أساليب شيقة.

ولا تقتصر البرامج المسلية على الموسيقى بل تتعداها إلى الفكاهة و التمثيليات ذات الحلقات والمسرحيات التي تنقل نقلاً مباشراً أو مسجلة، وبعض التمثيليات تكتب للبث الإذاعي فقط.

وتقدم البرامج الخاصة بالمعلومات الأخبار والأحداث العالمية في المقابلات الإذاعية وتنقل المباريات الرياضية نقلاً مباشراً، وتبث نشرات الأخبار في أوقات محددة بمعدل ساعة أو نصف ساعة في بعض المحطات، كما تقدم المحطات الإذاعية تغطيات مباشرة للأحداث الخاصة مثل الانتخابات العامة أو افتتاح المجالس التشريعية.

وتعنى المحطات بنشرات الأحوال الجوية وحركة المرور وسوق البورصة و أخبار الزراعة، ويهتم جزء آخر من البرامج بأحداث المجتمع وأنشطة السكان وخدمات الدولة، ويوجد عدد قليل من الإذاعات التي تختص بتقديم الأخبار فقط.

وفي بعض الدول تنقل المحطات الإذاعية جلسات المجالس التشريعية نقلاً مباشراً، أما المقابلات الإذاعية فتقدم مناقشات حول موضوعات متعددة تغطي النواحي المختلفة للحياة، وكل برنامج من هذا النوع يقدمه مذيع أو مذيعة تدير المقابلة وتحكمها، وتتفاوت موضوعات هذه المقابلات بين الموضوعات السياسية الجارية مثل معالجة الانتخابات و قضايا الدولة التي تهم المواطنين والموضوعات الاجتماعية مثل الجريمة أو التلوث أو الفقر أو العنصرية أو التمييز بين الجنسين، ويتاح للمستمعين المشاركة في

العديد منها في النقاش عبر هواتف الإذاعة بطرح أسئلتهم أو إبداء وجهات نظرهم.

وتحظى البرامج الرياضية مثل نظيراتها الإخبارية باهتمام خاص، إذ يحاول المعلقون الرياضيون نقل الأحداث الرياضية المميزة ولاسيما مباريات كرة القدم وكرة المضرب، والكريكت، فتنقلها نقلاً مباشراً وهو ما يسمى التعليقات أو على الأقل تنقل نتائجها للمستمعين.

و تتنافس المحطات الإذاعية في اجتذاب المستمعين فيذيع معظمها برامج تحقق رغبات فئة معينة منهم كالمحطات التي تبث موسيقى البوب مثلاً، والتي تحاول اجتذاب المراهقين وصغار السن من المستمعين (الشاري، 2010م، ص77 - 78).

تنقسم برامج الإذاعة إلى أربعة أقسام:

- البرامج الإخبارية.
- البرامج الثقافية.
- البرامج الترفيهية.
- الإعلانات.

ويمكن تقسيم البرامج حسب المضمون:

- البرامج الإخبارية.
- البرامج الثقافية.
- البرامج العلمية.
- البرامج الدينية.
- البرامج الرياضية.

- البرامج الكوميدية.
- البرامج الاقتصادية.
- البرامج السياسية.
- برامج المنوعات.

وتقسم البرامج الإذاعية حسب الجمهور إلى:

- برامج الأطفال.
- برامج المرأة.
- برامج العمال.
- برامج الفلاحين.
- برامج الطلبة.
- برامج الشباب.
- برامج العامة.

و يمكن تقسيم البرامج حسب القالب الفني المستخدم إلى:

- النشرة.
- الموجز.
- التحليل.
- التعليق.
- الحديث.
- المقابلة.
- الحديث.
- الندوات.

- البرامج الوثائقية.

يحتاج تنفيذ البرامج الجماهيرية إلى مراعاة عدة اعتبارات:

- المكان الذي ينفذ فيه البرنامج خارج الأستوديو: يجب أن يكون المكان الذي ينفذ فيه البرنامج خارج الأستوديو: غير مكشوف و غير ضيق.

- عدد الجمهور.

- إعداد الجماهير للاشتراك بصورة ملائمة.

- إعداد الذين يقفون أمام الميكرفون لأول مرة.

- التوقيت (الشاري، 201م، ص 159 - 160).

مفهوم ثقافة السلام:

ثقافة السلام مركب إضافي من مصطلح (ثقافة السلام)، لذا أمكن تعريفها وفق هذين المصطلحين بأنها «معرفة عملية مكتسبة تنطوي على جانب معياري، و تتجلى في السلوك الإنساني الواعي في تعامله في الحياة الاجتماعية، مع الوجود على نحو مجمل يشمل المنطلقات، والأسس، والمبادئ، والوسائل الكفيلة يتغلب حال السلم على الحرب، والوسائل السلمية على الوسائل العنيفة» (www.Eloudaforumaroc.com).

يبدو التعبير عن ثقافة السلام «Peace Culture»، من الوهلة الأولي تعبيراً لغوياً غامضاً الأمر الذي يستوجب التدفيق فيه، وبحث مفرداته بروية، فالجملة « ثقافة السلام» تتكون من مفردتين هما: «ثقافة» و«سلام». وهاتان مفردتان كفيلتان بإلقاء خلالهما كمفاهيم على سياقاتنا، وتصوراتنا الفكرية، و الإيديولوجية، مما يوفر إحساسا بالمعني الحقيقي في إطار التعبير « ثقافة السلام»، لأن بعض الناس يظنون أن ثقافة السلام

يمكن التعامل معها مباشرة.

مفهوم ثقافة السلام ليس مفهوماً جديداً لقد بدأ التفكير حوله سنة 1989م في قلب إفريقيا إطار المؤتمر الدولي حول السلام في عقول البشر بساحل العاج، وأشار المؤتمر إلى المخاطر الجديدة التي تهدد السلام: البطالة، الفقر، الجهل،و انعدام التنمية، وتدهور البيئة.

إن ثقافة السلام وهي مسألة حالية، ومسألة مصيرية في نفس الوقت، تشكل اليوم إحدى التحديات الكبرى على المستوى الوطني، والعالمي بحثاً عن العيش مع الآخرين في انسجام، وإحجام انتشار العنف الشامل على مختلف المستويات .

إن التقنيات الحديثة للإعلام و التواصل،و الانترنت و الشبكات الاجتماعية تضع في متناولنا قوة افتراضية مناسبة لتعبئة واسعة النطاق على المستوى العالمي لصالح ثقافة السلام و اللاعنف (www.M.ahewar.org).

تعريف اليونسكو لمفهوم ثقافة السلام:

شهدت نهاية القرن السابق اهتماماً كبيراً من المنظمة الدولية « الأمم المتحدة» ومؤسساتها خاصة المنظمة العالمية للتربية، والعلوم، والثقافة «اليونسكو» بالسلام ونشرها وتعزيز ثقافته و كان من ضمن مواد القرارات الصادرة مواد تتعلق ببيان مفهوم ثقافة السلام، حيث جاء فيها أن ثقافة السلام هي:

«مجموعة من القيم، والمواقف، و التقاليد، والعادات، وأنماط السلوك، وأساليب الحياة بحيث تجسد في مجموعها تعبيراً عن طموحها إلى احترام الحياة، و احترام البشر، وحقوقهم مع رفض العنف بكل أشكاله، والاعتراف

بالحقوق المتساوية للرجل، والمرأة، والاعتراف بحق كل فرد في حرية التعبير، والإعراب عن الرأي، والحصول على المعلومات والتمسك بمبادئ الديمقراطية، والحرية، والعدالة، والتنمية للجميع، والتسامح، والتضامن و التعددية، وقبول الآخر والاختلافات، والتفاهم بين الأمم، وبين الفئات العرقية، والدينية، والثقافية، وغيرها من الفئات».هذا هو أشمل تعريف لليونسكو، ولها تعريفات أخرى تدور في فلكه (www.nbysalam،blogspot.com).

وترى منظمة اليونسكو أن ترسيخ ثقافة السلام و العمل على ترويجها يجب أن يرتبط بالمفاهيم مثل التنمية والاقتصاد، الديمقراطية، و الأمن السياسي، ونزع السلاح،والأمن العسكري، الكفاءة والحوار الاقتصادي، و تطوير التمسك الدولي.

يتضح فيما سبق أن مصطلح « ثقافة السلام» لا يعني كراهية الطرف الآخر و نفيه و إلغاءه أحياناً و إنما الاعتراف بالآخر واحترامه و التعاون معه من أجل السلام والتعايش السلمي ومن أجل الحفاظ على مكتسبات السلام.

وتجدر الإشارة إلى أن السلام والتعايش بين الناس يجب أن ينشأ كحاجة إنسانية طبيعية بين البشر أو المجموعات و ذلك بعد أن تختفي أسباب الحرب و التوتر بينهم بصورة حقيقية ذلك لأن ثقافة السلام يجب الدعوة إليها و العمل من أجل ترسيخها في السلم و ليس الحرب (إبراهيم،2014م، ص79).

نجد أن منظمة اليونسكو قد أصدرت في العام 2000م، مانفيستو ثقافة السلام، ونبذ العنف، وهو من صميم اهتماماتها، وتشير إلى أن هذا المنفيستو

يتكون من ستة موجهات تدعو إلى:

1 - احترام الحياة.

2 - نبذ العنف.

3 - صون كوكبنا.

4 - التشاطر والعطاء.

5 - الإصغاء سبيل التفاهم.

6 - تضامن متجدد (موقع اليونسكو www.unesco.org).

في إطار البحث عن أصول، و مرتكزات، وقيم عالمية لثقافة السلام عقدت اليونسكو من آلية (CPP)، أول مؤتمر في باريس في فبراير عام 1994م بعنون المؤتمر الأول لثقافة السلام، وفيه تم تحديد مفهوم ثقافة السلام بالآتي:

1 - تؤكد ثقافة السلام أن الصراعات المتوازنة بين الناس يمكن حلها بعيداً عن العنف.

2 - السلام وحقوق الإنسان في مسألة فردية مكفولة لدى الفرد.

3 - بناء ثقافة السلام مهمة تعددية تتطلب تضافر كل الناس في القطاعات.

4 - ثقافة السلام امتداد للعملية الديمقراطية.

5 - تحتاج ثقافة السلام إلى التعليم، وتوظيف وسائل جديدة، وكذلك الحفاظ على السلام و فض النزاعات.

6 - يمكن لثقافة السلام التطور، والنمو من خلال تطور الإنسان المرتكز على الاستقرار والأصالة، والعدالة، ولا يمكن فرض السلام من الخارج (قور، 2000م، ص29).

البرامج الإذاعية و ثقافة السلام:

البرامج الإذاعية في الفترة من 1969م – 1985م هذه الفترة الممتدة من 20 مايو سنة 1969م – إلى 6 أبريل 1985م، تمثل الحقبة المايوية، البادئة بأقصى اليسار، و المنتهية بتطبيق الشريعة الإسلامية، وقد انعكست تطوراتها على العمل الإعلامي عامة، و الإذاعي بشقيه المسموع، والمرئي، بصفة خاصة، وقد اهتم نظام مايو بالإعلام، مدركاً لدوره في تثبيت دعائمه داخلياً، والتعبير عن توجهاته خارجياً .

كما كان لتوقيع اتفاقية أديس أبابا في الثالث من مارس سنة 1972م، التي حقق السلام والاستقرار في جنوب السودان، وهيأت الظروف لإحداث قدر كبير من التنمية الشاملة في السودان، كان لهذه الاتفاقية وما أعقبها من تطورات أثر في دفع أجهزة الإعلام المقروءة و المسموعة و المرئية، لعكس كل هذا من خلال برامجها المختلفة. وقد كان للإذاعة المسموعة الدور المميز من خلال البرامج التي قدمتها لنشر ثقافة السلام، لأتساع رقعة الاستماع إليها، ووصول بثها إلى مناطق عديدة خارج الوطن. ومن البرامج التي يجدر ذكرها في هذه الفترة، وما قدمته الإذاعة، بمناسبة الاحتفال بعيد الاستقلال، في ديسمبر 1977م، يناير 1978م:

1 - الفن في معارك الاستقلال.

2 - الأدب في معارك الاستقلال.

3 - دور المرأة في تحقيق الاستقلال.

4 - دور العمال في الحركة الوطنية.

5 - برنامج خاص بعنوان: «أضواء على المديرية الشمالية».

وبإقرار تطبيق الشريعة الإسلامية في سبتمبر 1983م، كان لابد لهذا التطور المهم في تاريخ البلاد، أن ينعكس على أداء الإذاعة و برامجها، وكل ما تبثه من مواد إعلامية، وقد احتفلت الدورة بمرور عام على تطبيق الشريعة الإسلامية في سبتمبر 1984م، وأقامت المؤتمر الإسلامي العالمي الأول بهذه المناسبة في الخرطوم شارك فيه العديد من العلماء والدعاة والشخصيات الإسلامية من كل أقطار العالم.

و كان للإذاعة الإسهام الإعلامي البارز والمميز، قبل وأثناء وبعد المؤتمر ومن المواد والبرامج الإعلامية التي قدمتها الإذاعة:

1 - استطلاع أراء المواطنين حول تطبيق الشريعة الإسلامية .

2 - لقاءات مع عدد من الشخصيات العالمية المشاركة في المؤتمر، حول القضايا التي تهم المسلمين.

3 - برنامج « من أمجاد الإسلام « ثماني حلقات.

4 - برنامج «الوجدان الديني في الشعر السوداني» سبع حلقات.

5 - برنامج « القرآن الكريم و ترجمة معانيه «باللغة الإنجليزية.

6 - برنامج « الإسلام في جنوب السودان» أربع حلقات.

7 - لقاء حول المهرجان الثاني للقرآن الكريم.

لقد شهدت فترة العهد المايوي طفرة واسعة في برامج الإذاعة، تواكب التطورات المتسارعة في مجالات الوحدة الوطنية، والحكم الإقليمي، والتنمية الشاملة، الحركة الثقافية التي أثرتها أربع مهرجانات للثقافة و الفنون، وأخيراً تطبيق الشريعة الإسلامية الذي أحدث نقلة مميزة في أنواع ومضامين البرامج بما يناسب المبادئ والثقافة الإسلامية (السراج،2011م، ص 115).

وفي الفترة 1985م - 1989م جرت محاولات جادة لإحلال السلام في السودان، و تحقيق الوحدة الوطنية، والوصول إلى حل عادل لمشكلة جنوب السودان، ولكنها تكسرت على صخرة الخلافات المستمرة وغير الموضوعية بين الأحزاب السياسية مما عرض البلاد إلى خطر التفكك والانقسام والفوضى، وبالتالي هيّأ الظروف لتدخل القوات المسلحة في الثلاثين من يونيو 1989م، لإنقاذ البلاد من المخاطر المحدقة بها، داخلياً، وخارجياً.

لقد كان من سمات هذه الفترة، أن كفلت لكل الاتجاهات السياسية، حق مخاطبة الجماهير من خلال أجهزة الإعلام القومية، ممثلة في الإذاعة بشقيها المسموع والمرئي، وقد ظهر هذا جلياً أثناء حملة الانتخابات العامة خلال الفترة الانتقالية، التي أعقبت سقوط نظام مايو (أبريل 1985م - أبريل 1986).

فقد أتاحت الإذاعة فرصة التعبير لكل الأحزاب والتنظيمات من خلال برامجها المختلفة.

ومن أمثلة ذلك برامج الإذاعة التي أعدتها، احتفالاً بالذكري الثانية للانتفاضة الشعبية في أبريل 1987م، فقد أعدت الإذاعة مجموعة مقدرة من البرامج الخاصة، كما وظفت كل طاقاتها البشرية والمادية لتخرج برامجها بشكل يليق وعظمة المناسبة، مستخدمة كل الأشكال والقوالب الإذاعية لتحقيق ذلك الغرض (التلفزيون،1987م ص7).

لقد تناولت البرامج قصة وأحداث الانتفاضة الشعبية التي انضمت إليها القوات المسلحة، مما عجل بانتصارها الحاسم، كما تناولت صوراً من

نضال الشعب خلال الحكم المايوي، ونالت قضية الجنوب حظاً وافراً في البرامج الإذاعية ولم يقتصر الأمر على البرامج السياسية، بل كان هناك «ديوان الانتفاضة «يستعرض دور الشعر في الملاحم الوطنية، وبجانب دور الأدب و الأغاني الوطنية، والدراما التي قدمت صوراً من كفاح الشعب السوداني من أجل حرية الرأي والفكر والكرامة (السراج،2011م، ص 114).

والفترة 1989م - 1996م بقيام الإنقاذ الوطني في الثلاثين من يونيو 1989م وإعلان توجهها الإسلامي، بدأ عهد جديد، انعكست توجهاته من خلال أجهزة الإعلام المختلفة خاصة الإذاعة بشقيها المسموع و المرئ .

وقد حدث تطور كبير في أهداف العمل الإعلامي يناسب المنطلقات القومية والمبادئ الإسلامية التي تسعى الثورة لترسيخها في أذهان الجماهير ولهذا عقد النظام الجديد سلسلة من مؤتمرات الحوار الوطني، بدءا من مؤتمر الحوار الوطني حول قضايا السلام، كما انعقد مؤتمر الحوار الوطني حول قضايا الإعلام الذي وضع موجهات للعمل الثقافي والإعلامي، كما جاءت الاستراتيجية القومية الشاملة وبناءً على ذلك جاءت أهداف البرمجة الإذاعية، وخلال هذه الفترة مستندة على توصيات ومقررات الاستراتيجية الإعلامية و الثقافية، ومؤتمر الحوار الوطني حول قضايا الإعلام (السراج، 2011م، ص 115).

متمثلة فيما يلي:

1 - مبادئ العدالة والمساواة والتسامح والتعايش السلمي في شكل: تعليق، أو حديث، أو ندوة،أو دراما، أو لقاء.

2 - حفظ حقوق الأفراد والجماعات في الإسلام،وفي العادات السودانية.

3 - دعم القوات المسلحة، و إحياء قيم الجهاد لدى الشعب، وتعبئة الجماهير لمواجهة التحدي الحضاري الذي يواجه البلاد.

4 - تعزيز الثقة بالنفس، وتأكيد الاعتماد على الذات ن ورفض التبعية والإملاء الاجنبي، مع الدعوة للتأصيل و العزة القومية.

5 - الدعوة للمشاركة في عمليات الدفاع و التنمية، والنهضة الحضارية الشاملة.

6 - توعية المواطن بأهمية الانضباط، وصلاح الذمة، وضرورة الاهتمام بالعمل كقيمة دينية و أخلاقية.

7 - الدعوة للسلام، وتوحيد الصف، تعزيزاً للوحدة الوطنية، والتطلعات القومية، وكشف الأخطار التي تهدد وحدة الوطن و سيادته.

8 - بعث التراث الثقافي، وتهيئة الأسباب لتوثيقه و حفظه ونشره، ليظل دعامة للتأصيل الثقافي.

9 - الحض على السلوك القويم، من المنظور الإسلامي، ومن زاوية الرؤية الاجتماعية، ومن المنطلق الحضاري السياسي .

10 - توعية السودانيين بتاريخهم القومي، وبتراثهم الأدبي والفني.

و لتحقيق الأهداف الإعلامية للإذاعة، بذلت جهداً كبيراً و مقدراً لتطوير أدوات العمل الإذاعي، ومما تم إنجازه:

1 - إعادة بث إذاعة القرآن الكريم .

2 - تغطية مؤتمرات الحوار الوطني .

3 - إنشاء إذاعات موجهة و متخصصة، مثل: إذاعة الوحدة الوطنية،

إذاعة صوت الأمة، البرنامج السواحلى، برنامج الهوسا (السراج،2011م، ص 116).

إجراءات الدراسة الميدانية

يشتمل هذا المبحث على الخطوات والإجراءات التى تم اتباعها في تنفيذ الدراسة الميدانية، ويشمل ذلك وصفاً لمجتمع وعينة البحث، و تصميم أداة الدراسة، وإجراء اختبارات الثبات والصدق لهذه الأداة للتأكد من صلاحيتها والأساليب الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج. وذلك على النحو التالي:

أولا» منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفى التحليلى حيث يعد من أنسب المناهج وأكثرها استخداما» في دراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية، كما يعرف بأنه من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة موضوع محدد في البحث بغرض معرفة أثر تطبيق متطلبات حوكمة الشركات على جودة المعلومات المحاسبية للقوائم المالية المنشورة للشركات المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية وذلك من خلال جمع معلومات تتعلق بالمشكلة والتى توضح أبعادها المختلفة مما يسهل تفسيرها ومعرفة اتجاهاتها في المستقبل لوضع حلول مناسبة لمواجهتها قبل تطورها:

ثانيا» مجتمع وعينة الدراسة:

1/ مجتمع الدراسة.

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، والمجتمع الأساسي للدراسة ويتكون من جمهور المستمعين لبرنامج راديو المجتمع بإذاعة الجنينة حيث يستهدف الباحث معرفة دور البرامج الإذاعية في نشر ثقافة السلام بين المجتمع.

2/ عينة الدراسة.

تمَّ اختيار مفردات عينة البحث من مجتمع الدراسة الموضح في الفقرة السابقة عن طريق أسلوب العينة الطبقية حيث تم اختيار الوحدات المستهدفة وهي جمهور المستمعين لإذاعة الجنينة والقائمين في مجال البرامج الإذاعية .وتم توزيع عدد (100) استبانة لمجتمع الدراسة وتم استرجاع عدد (0) استمارة بنسبة استرجاع بلغت (0)%. بيانها كالآتي:

جدول (/1) الاستبيانات الموزعة والمعادة

البيان	العدد	النسبة%
استبيانات تمت إعادتها بعد تعبئتها كاملة	100	100%
استبيانات لم تتم إعادتها	0	0%
استبيانات غير صالحة للتحليل	0	%0
إجمالي الاستبيانات الموزعة	100	%100

المصدر: إعداد الباحث 2017.

ثانياً أداة الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على وسيله الاستبانة كأداة رئيسة للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة وتحقيقًا للغرض السابق للاستبانة قام الباحث بتصميم استمارة تهدف إلى دراسة دور البرامج الإذاعية في نشر ثقافة السلام بالتطبيق على برنامج راديو المجتمع بإذاعة الجنينة. وتتكون الاستمارة من (ثلاثة) محاور:

المحور الأول:

ويشتمل على البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة: وهي البيانات الشخصية المتعلقة بوصف السمات العامة لعينة الدراسة وهي:

1 - النوع.

2 - العمر.

3 - مكان السكن.

4 - المستوى التعليمي.

5 - الحالة الاجتماعية.

6 - المهنة.

المحور الثاني: يقيس الاتجاهات المعرفية ويشتمل على عدد (5) عبارات.

المحور الثالث: محور الإذاعة ويشتمل على عدد (4) عبارات.

المحور الرابع: برنامج راديو المجتمع ويشتمل على عدد (17) عبارة.

كما تم قياس درجة الاستجابات المحتملة على الفقرات إلى تدرج خماسي حسب مقياس ليكرت الخماسى (Likart Scale)، فى توزيع أوزان إجابات

أفراد العينة والذى يتوزع من أعلى وزن له والذى أعطيت له (5) درجات والذي يمثل فى حقل الإجابة (أوافق تماما) إلى أدنى وزن له والذي أعطي له (1) درجة واحدة وتمثل فى حقل الاجابة (لا أوافق وبينهما ثلاثة اوزان .وقد كان الغرض من ذلك هو إتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الإجابة الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة. كما هو موضح في جدول رقم (1).

جدول رقم (/2) مقياس درجة الموافقة

درجة الموافقة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الدلالة الإحصائية
أوافق بشدة	5	80% فأكثر	درجة موافقة عالية جدا"
أوافق	4	79%-70	درجة موافقة عالية
محايد	3	69%-50	درجة موافقة متوسطة
لا أوافق	2	49%-20	درجة موافقة منخفضة
لأوافق بشدة	1	أقل من 20%	درجة موافقة منعدمة

المصدر: إعداد الباحث 2017

وعلية يصبح الوسط الفرضي للدراسة:

الدرجة الكلية للمقياس هي مجموع درجات المفردة على العبارات (5+4+3+2+1)/ 5.=(5/15) =3) وهو يمثل الوسط الفرضي للدراسة وعليه إذا زاد متوسط العبارة عن الوسط الفرضي (3) دل ذلك على موافقة أفراد العينة على العبارة .

ثالثا» تقييم أدوات القياس:

وللتأكد من صلاحية أداة الدراسة تم استخدام كل من اختبارات الصدق والثبات وذلك على النحو التالي:

1 - صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداء على قياس ما صممت من أجله وبناء على نظرية القياس الصحيح تعنى الصلاحية التامة خلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة، وقد اعتمدت الدراسة في قياس صدق أداة الدراسة على كل من:

(أ). اختبار صدق محتوى المقياس (content validity)

بعد أن تم الانتهاء من إعداد الصيغة الأولية لمقاييس الدراسة وحتى يتم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة تم عرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء المختصين بلغ عددهم (4) خبراء ومحكمين في مجال علوم الاتصال وكما هو موضح في الملحق (1)، وقد طلب من الخبراء إبداء آراءهم حول أداة الدراسة ومدى صلاحية الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازما». وبعد أن تم استرجاع الاستبيان من جميع الخبراء تم تحليل استجاباتهم والأخذ بملاحظاتهم وإجراء التعديلات التي اقترحت عليه، مثل تعديل محتوى بعض الفقرات، وتعديل بعض الفقرات لتصبح أكثر ملاءمة، وحذف بعض الفقرات وتصحيح أخطاء الصياغة اللغوية. وقد اعتبر الباحث الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المشار إليها بمثابة الصدق الظاهري، وصدق المحتوى للأداة واعتبر الباحث أن الأداة صالحة لقياس ما وضعت له. وبذلك تمَّ تصميم الاستبانة في صورتها النهائية (انظر ملحق).

(2). اختبار الثبات

يقصد بالثبات أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة)[1]. في نفس الظروف والشروط وبالتالي فهو يؤدي إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة تتم فيها إعادة القياس. أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تمت إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترات زمنية معينة وبالتالي كلما زادت درجة الثبات واستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيها، وقد قام الباحث بحساب معامل ثبات الاختبار بثلاث طرق وهي: طريقة إعادة تطبيق الاختبار، وطريقة التجزئة النصفية، وطريقة التباين، وذلك كما يلي:

(1) طريقة إعادة تطبيق الاختبار:

تمكن الباحث من إعادة تطبيق الاختبار على عدد 25 فرداً من عينة الصدق والثبات، وذلك بعد أسبوعين من تطبيق الاختبار الأول، وقد استخدم الباحث معادلة بيرسون للارتباط، وذلك كما يلي: (عبدالفتاح،1981،ص560)

معامل ارتباط بيرسون (ر) = مجـ ح س × مجـ ح ص

(مجـ ح2س × مجـ ح2ص)½

وباستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) تم تقدير معامل الارتباط وبلغ (0.85) وهذا يشير إلى أن معامل الثبات المحسوب يعتبر معاملاً مرتفعاً وهو دليل على ثبات المقياس، وهذا يعني أن:معامل الصدق الذاتي للاختبار=(0.85) ½ =0.92، وهذا يعني أن المقياس صادق ذاتيا وثابت قياسيا.

١

(2) طريقة التجزئة النصفية:

حيث تم تقسيم الاختبار إلى فقراته الفردية والزوجية ثم استخدمت درجات النصفين، في حساب معامل الارتباط بينهما، فنتج معامل ثبات نصف الاختبار(ر ½)، ويلي ذلك استخدام معادلة سبيرمان براون Spearman Brown لحساب معامل ثبات الاختبار كله وهي:

$$ر1 = \frac{2 \text{ ر } ½}{1+ \text{ ر } ½}$$

حيث أن

2: عدد أقسام الاختبار.

ر½: معامل الارتباط بين نصفي الاختبار.

ر1: معامل ثبات الاختبار كله.

وقد قام الباحث باستخراج هذا المعامل، باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وفيما يلي جدول يوضح نتائج الاختبار

جدول رقم (/3) نتائج اختبار الثبات لمحاور الدراسة

المحاور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	مستوى المعنوية
1/ الاتجاهات المعرفية	5	0.67	0.79	0.000
2/ الإذاعة	4	0.71	0.84	0.000
3/ برنامج راديو المجتمع	17	0.75	0.87	0.000

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يتضح من الجدول رقم (/3) ارتفاع معامل الثبات لجميع العبارات حيث بلغ معامل الثبات (0.79) لمحور الاتجاهات المعرفية و(0.84) لمحور

الإذاعة، و(0.87) لمحور برنامج راديو المجتمع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

(3) طريقة التباين باستخدام معادلة إلفا كرونباخ:Cronbach's Alpha

وقد تم استخدام معامل إلفا كرونباخ» (Cronbach،s Alpha) في هذه الدراسة، والذي يأخذ قيماً تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساويةً للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح. أي أن زيادة معامل إلفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة. كما أن انخفاض القيمة عن (0.60) دليل على انخفاض الثبات الداخلي. وتعتمد معادلة إلفا كرونباخ على تباينات أسئلة الاختبار، وتشترط أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط، ولذلك قام الباحث بحساب معامل الثبات لكل محور على انفراد، ثم قام بحساب معامل ثبات المقياس ككل، وبالرغم من أن الباحث استخدم البرنامج الإحصائي SPSS لحساب معاملات الثبات، من خلال صيغة معادلة إلفا كرونباخ:

معامل الثبات = ن (1 – مجموع تباينات الأسئلة)

ن - 1 تباين الدرجات الكلية

حيث: ن: عدد أسئلة الاختبار. وفيما يلي نتائج اختبار الثبات لمحاور الدراسة:

والجدول التالي يوضح قيم معاملات ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة:

جدول رقم (/4) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمقياس محاور الدراسة

محاور الدراسة	عدد العبارات	ألفا كرنباخ
1/ الاتجاهات المعرفية	5	0.76
2/ الإذاعة	4	0.88
3/ برنامج راديو المجتمع	17	0.75
أجمالي العبارات	26	0.89

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017.

من الجدول (/4) نتائج اختبار الصدق لجميع محاور الدراسة أكبر من (60%) وتعني هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات لجميع محاور الدراسة حيث بلغت قيمة الفأ كرنباخ للمقياس الكلى لمحاور الدراسة (0.89) وهو ثبات وصدق مرتفع ومن ثم يمكن القول بأن المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة لقياس **(محاور الدراسة)** تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

رابعا « تطبيق إستبانة الدراسة

بعد أن أصبحت أداة الدراسة جاهزة، قام الباحث بالاتصال على أفراد العينة لبداية مشوار توزيع الاستبانات في المجتمع موضع الدراسة حيث قابل الباحث أعضاء عينة الدراسة وشرح لهم الإجراءات المراد تنفيذها وتم استلام الاستمارات بعد الإجابة عنها في حينها المحدد. ووجد الباحث تعاوناً كبيراً من أفراد العينة، وقد تم إرفاق خطاب خاص مع كل استبانة للوحدات المبحوثة يوضح أسئلة الدراسة وأهدافها.

وبعد جمع الاستبانات قام الباحث بعد التأكد من اكتمال البيانات وإجابات المبحوثين لأداء الدراسة إلى تفريغ البيانات والمعلومات في الجداول، حيث تم تحويل المتغيرات الاسمية (أوافق بشدة،أوافق، لا رأي، لا أوافق، لا أوافق بشدة) إلى متغيرات كمية (1،2،3،4،5) على الترتيب.

خامسا» الأساليب الإحصائية المستخدمة:

عالج الباحث البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية إحصائيا، باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS، حيث قام الباحث بما يلي:

1 - ترميز متغيرات الدراسة بطريقة واضحة، حتى لا يحدث خلط في دلالة الرموز المعطاة، وقام الباحث بتسجيل كل متغير والرمز الذي أعطي له في قائمة، لكي يتم الرجوع إليها عند الحاجة .

2 - إدخال بيانات استمارات الاستقتاء المصححة مسبقا إلى الحاسب الآلي، وذلك بعد ترقيمها حتى يمكن الرجوع إليها للتأكد من بياناتها عند الحاجة لذلك.

ولتحليل البيانات، تمَّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

لتحليل البيانات واختبار فروض الدراسة، تمَّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

(3)/ إجراء اختبار الثبات (Reliability Test) لأسئلة الاستبانة وذلك باستخدام « كل من:

أ/اختبارات الصدق.

(ب). اختبارات الثبات:

(4)/ أساليب الإحصاء الوصفي:

وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة وذلك من خلال:

أ/ الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات محور الدراسة ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث

تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة اكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وإذا كان الانحراف المعياري للعبارة يقترب من الواحد الصحيح فهذا يدل على تجانس الإجابات بين أفراد العينة.

ب/ الانحراف المعياري وذلك للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من محاور الدراسة الرئيسة عن متوسطها الحسابي (وكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

عرض و تحليل البيانات

برنامج راديو المجتمع:

ولمعرفة دور برنامج راديو المجتمع تم اتباع الخطوات التالية:

أولا: التوزيع التكراري للعبارات.

جدول رقم (1/) التوزيع التكراري دور راديو المجتمع

العبارة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة	
	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
١/ يقدم برنامج راديو المجتمع موضوعات تتناسب مع رغباتي	٥٦	٥٦	٢٦	٢٦	١٣	١٣	٣	٣	٢	٢
٢/ برنامج راديو المجتمع يعمل على نشر ثقافة السلام في غرب دارفور	١٨	١٨	٢٨	٢٨	٣١	٣١	١٨	١٨	٥	٥
٣/ أسهم (برنامج راديو المجتمع) في تحقيق نشر ثقافة السلام لمجتمعك المحلي	٢٠	٢٠	٥١	٥١	٢٠	٢٠	٥	٥	٤	٤
٤/ اللغة التي يقدم بها برنامج راديو المجتمع مناسبة	١٧	١٧	٣٤	٣٤	٣٢	٣٢	١٤	١٤	٣	٣
٥/ الكادر الإذاعي المؤهل له الدور الأكبر في جذب انتباه المستمعين لمتابعة البرامج الإذاعية الموجهة للمجتمع	٣٤	٣٤	٣١	٣١	٢٢	٢٢	٨	٨	٥	٥
٦/ توقيت بث برنامج راديو المجتمع بإذاعة الجنينة مناسب	٤٨	٤٨	٢١	٢١	٢١	٢١	٨	٨	٢	٢
٧/ برنامج راديو المجتمع يعمل على رتق النسيج الاجتماعي	١٧	١٧	٣٨	٣٨	٢٦	٢٦	١١	١١	٨	٨
٨/ برنامج راديو المجتمع يدعو إلى محاربة القبلية والجهوية في المجتمع	٢٤	٢٤	٣٤	٣٤	٢٩	٢٩	١٠	١٠	٣	٣
٩/ تناول برنامج راديو المجتمع الموضوعات التي تدعو إلى ثقافة السلام والتعايش السلمي بشكل كافي	٢٦	٢٦	٣٧	٣٧	٢٠	٢٠	١٣	١٣	٤	٤
١٠/ أتاح فرصاً لتفاعل المستمعين لخدمة ثقافة السلام في المجتمع	١٥	١٥	٣١	٣١	٢٩	٢٩	٢٠	٢٠	٥	٥
١١/ استخدم المؤثرات الصوتية والدراما الإذاعية في معالجة قضايا السلام الاجتماعي	٢٠	٢٠	٤١	٤١	١٧	١٧	٢٠	٢٠	٢	٢
١٢/ عن طريق البرامج الإذاعية يمكن تعزيز ونشر ثقافة السلام في المجتمع	٢٩	٢٩	٣٨	٣٨	٢٠	٢٠	١٠	١٠	٣	٣

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يتضح من الجدول رقم (/1) ما يلي:

1. يتبين من الفقرة رقم (1) أن نسبة (82) % من أفراد العينة يوافقون على أن **برنامج راديو المجتمع يقدم موضوعات تتناسب مع رغباتهم** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (5)%أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (13) %.

2. يتبين من الفقرة رقم (2) أن نسبة (46) % من أفراد العينة يوافقون على أن **برنامج راديو المجتمع يعمل على نشر ثقافة السلام في غرب دارفور** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (23)%أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (31) %.

3. يتبين من الفقرة رقم (3) أن نسبة (71) % من أفراد العينة يوافقون على أن **(برنامج راديو المجتمع) أسهم في تحقيق نشر ثقافة السلام لمجتمعك المحلى** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (9)%أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (20) %.

4. يتبين من الفقرة رقم (4) أن نسبة (51) % من أفراد العينة يوافقون على أن **اللغة التي يقدم بها برنامج راديو المجتمع مناسبة** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (17)%أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (32) %.

5. يتبين من الفقرة رقم (5) أن نسبة (65) % من أفراد العينة يوافقون على أن **الكادر الإذاعي المؤهل له الدور الأكبر في جذب انتباه المستمعين لمتابعة البرامج الإذاعية الموجهة للمجتمع** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (13)%أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (22) %.

6.يتبين من الفقرة رقم (6) أن نسبة (69) % من أفراد العينة يوافقون على أن **توقيت بث برنامج راديو المجتمع بإذاعة الجنينة مناسبة** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (10)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (21) %.

7.يتبين من الفقرة رقم (7) أن نسبة (55) % من أفراد العينة يوافقون على أن **برنامج راديو المجتمع يعمل على رتق النسيج الاجتماعي** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (19)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (26) %.

8.يتبين من الفقرة رقم (8) أن نسبة (58) % من أفراد العينة يوافقون على أن **برنامج راديو المجتمع يدعو إلى محاربة القبلية والجهوية في المجتمع** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (13)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (29) %.

9.يتبين من الفقرة رقم (9) أن نسبة (63) % من أفراد العينة يوافقون على أن **تناول برنامج راديو المجتمع على الموضوعات التي تدعو إلى ثقافة السلام والتعايش السلمي بشكل كافي** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (17)%أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (20) %.

10.يتبين من الفقرة رقم (10) أن نسبة (46) % من أفراد العينة يوافقون على برنامج راديو المجتمع أن **أتاح فرص لتفاعل المستمعين لخدمة ثقافة السلام في المجتمع** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (25)% أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (29) %.

11. يتبين من الفقرة رقم (11) أن نسبة (61) % من أفراد العينة يوافقون على أن **استخدم المؤثرات الصوتية والدراما الإذاعية في معالجة قضايا السلام الاجتماعي** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (22)%أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (17) %.

12.يتبين من الفقرة رقم (12) أن نسبة (67) % من أفراد العينة يوافقون على أن **عن طريق البرامج الإذاعية يمكن تعزيز ونشر ثقافة السلام في المجتمع** بينما بلغت نسبة غير الموافقين على ذلك (13)%أما أفراد العينة والذين لم يبدوا إجابات محددة فقد بلغت نسبتهم (20) %.

ثانياً الإحصاء الوصفي لعبارات محور برنامج راديو المجتمع

حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات محور الدراسة وتتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي..فيما يلي جدول يوضح نتائج التقدير:

جدول رقم (/2) الإحصاء الوصفي لعبارات محور برنامج راديو المجتمع

العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط	الأهمية النسبية٪	مستوى الاستجابة	الترتيب
١/ يقدم برنامج راديو المجتمع موضوعات تتناسب مع رغباتي	٠,٩٥٠	٤,٣١	٨٦,٢٪	مرتفعة جدا	١
٢/ برنامج راديو المجتمع يعمل على نشر ثقافة السلام في غرب دارفور	١,١٢	٣,٣٦	٦٧,٢٪	متوسطة	١١
٣/ أسهم (برنامج راديو المجتمع) في تحقيق نشر ثقافة السلام لمجتمعك المحلي	٠,٩٥٩	٣,٧٨	٧٥,٦٪	مرتفعة	٥
٤/ اللغة التي يقدم بها برنامج راديو المجتمع مناسبة	١,٠٢	٣,٤٨	٦٩,٦٪	متوسطة	٩
٥/ الكادر الإذاعي المؤهل له الدور الأكبر في جذب انتباه المستمعين لمتابعة البرامج الإذاعية الموجهة للمجتمع	١,١٤	٣,٨١	٧٦,٢٪	مرتفعة	٣
٦/ توقيت بث برنامج راديو المجتمع بإذاعة الجنينة مناسب	١,٠٩	٤,٠٥	٨١,٠٪	مرتفعة جدا	٢
٧/ برنامج راديو المجتمع يعمل على رتق النسيج الاجتماعي	١,١٤	٣,٤٥	٦٩,٠٪	متوسطة	١٠
٨/ برنامج راديو المجتمع يدعو إلى محاربة القبلية والجهوية في المجتمع	١,٠٤	٣,٦٦	٧٣,٢٪	مرتفعة	٧
٩/ تناول برنامج راديو المجتمع على الموضوعات التي تدعو إلى ثقافة السلام والتعايش السلمي بشكل كافي	١,١١	٣,٦٨	٧٣,٦٪	مرتفعة	٦
١٠/ أتاح فرصاً لتفاعل المستمعين لخدمة ثقافة السلام في المجتمع	١,١٠	٣,٣١	٦٦,٢٪	متوسطة	١٢
١١/ استخدم المؤثرات الصوتية والدراما الإذاعية في معالجة قضايا السلام الاجتماعي	١,٠٨	٣,٥٧	٧١,٤٪	مرتفعة	٨
١٢/ عن طريق البرامج الإذاعية يمكن تعزيز ونشر ثقافة السلام في المجتمع	١,٠٦	٣,٨٠	٧٦,٠٪	مرتفعة	٤
الإجمالي	١,٠٦	٣,٦٩	٧٣,٨٪	مرتفعة	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017

يتضح من الجدول رقم (/2) ما يلي:

1/ أن جميع العبارات التي تعبر عن محور (برنامج راديو المجتمع) يزيد متوسطها عن الوسط الفرضي (3) وهذه النتيجة تدل على مستوى الاستجابة على جميع العبارات التي توضح دور برنامج راديو المجتمع مرتفعة حيث حققت جميع العبارات متوسطاً عاماً مقداره (3.69) وبانحراف معياري (1.06) وأهمية نسبية (73.8)% .

2/ كما يتضح أن العبارة **(يقدم برنامج راديو المجتمع موضوعات تتناسب مع رغباتي)** جاءت في المرتبة الأولى حيث بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على العبارة (4.31) بانحراف معياري (0.950) و بأهمية نسبية متوسطة بلغت (86.2)%.

تليها في المرتبة الثانية **(توقيت بث برنامج راديو المجتمع بإذاعة الجنينة مناسب)** بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (1.09) وبأهمية نسبية (81)% .

ثم في المرتبة الثالثة **(الكادر الإذاعي المؤهل له الدور الأكبر في جذب انتباه المستمعين لمتابعة البرامج الإذاعية الموجهة للمجتمع)** بمتوسط حسابي (3.81) وانحراف معياري (1.14) وبأهمية نسبية (76.2)% .

3/ أما المرتبة الأخيرة **(أتاح فرصاً لتفاعل المستمعين لخدمة ثقافة السلام في المجتمع)** حيث بلغ متوسطها (3.31) وبانحراف معياري (1.01) وأهمية نسبية بلغت (66.2)%.

(13) ما رأيك في توقيت بث برنامج راديو المجتمع؟

ولمعرفة رأي أفراد عينة الدراسة في توقيت بث برنامج راديو المجتمع تم توجيه هذا السؤال فكانت إجاباتهم كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (3) التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على العبارة

الإجابة	العدد	النسبة%
مناسب	**40**	**40**
مناسب إلى حد ما	**45**	**45**
غير مناسب	**15**	**15**
المجموع	100	100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017.

يتضح من الجدول رقم (/26) والشكل رقم (/12) أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن **توقيت بث برنامج راديو المجتمع مناسب إلى حد ما** حيث بلغت نسبتهم (45) % بينما بلغت نسبة الذين قالوا مناسب (40)%. إما إفراد العينة الذين قالوا غير مناسب فقد بلغت نسبتهم (15) %.

(14)/ أكثر الفترات التي تراها مناسبة لبث برنامج راديو المجتمع هي

ولمعرفة رأى أفراد عينة الدراسة في أكثر الفترات التي يرونها مناسبة لبث برنامج راديو المجتمع تم توجيه هذا السؤال فكانت إجاباتهم كما هو موضح في الجدول التالي

جدول رقم(/4) التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على العبارة

الإجابة	العدد	النسبة%
الفترة الصباحية	16	16
فترة الظهيرة	8	8
الفترة المسائية	76	76
المجموع	100	100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017.

يتضح من الجدول رقم (4/) أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن **أكثر الأوقات المناسبة لبث برنامج راديو المجتمع هي الفترة المسائية** حيث بلغت نسبتهم (76)% بينما بلغت نسبة الذين قالوا الفترة المناسبة هي فترة الظهيرة (8)%. أما أفراد العينة الذين أوضحوا بأن الفترة المناسبة هي الفترة الصباحية فقد بلغت نسبتهم (16) %.

(15)/ أسهم برنامج راديو المجتمع في دعم قضايا:

ولمعرفة رأي أفراد عينة الدراسة في مدى إسهام برنامج راديو المجتمع في دعم القضايا تم توجيه هذا السؤال فكانت إجاباتهم كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (5/) التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على العبارة

الإجابة	العدد	النسبة%
ثقافة السلام	14	14
التنمية	8	8
الصحة	10	10
التعليم	6	6
التوعية المجتمعية	10	10
كل ما ذكر	52	52
المجموع	100	100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017.

يتضح من الجدول رقم (5/) أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن برنامج راديو المجتمع ساهم في كل ما ذكر من قضايا **(ثقافة السلام، التنمية، الصحة، التعليم، التوعية المجتمعية،)** حيث بلغت نسبتهم (52)%.

(16)/ كيف ترى تقديم برنامج راديو المجتمع فيما يتعلق بمضمونها الموجه إلى المجتمع؟

ولمعرفة رأى أفراد عينة الدراسة في تقديم برنامج راديو المجتمع فيما يتعلق بمضمونها الموجه إلى المجتمع تم توجيه هذا السؤال فكانت إجاباتهم كما هو موضح في الجدول التالي

جدول رقم(/6) التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على العبارة

الإجابة	العدد	النسبة %
جيد جدا	19	19
جيد	44	44
وسط	24	24
ضعيف	9	9
ضعيف جدا	4	4
المجموع	100	100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017.

يتضح من الجدول رقم (/6) أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن تقديم برنامج راديو المجتمع فيما يتعلق بمضمونها الموجه إلى المجتمع يتراوح ما بين (الجيد والجيد جدا) حيث بلغت نسبتهم (63) % بينما بلغت نسبة الذين قالوا انه يتراوح ما بين الضعيف والضعيف جدا (13)%. إما إفراد العينة الذين قالوا وسط فقد بلغت نسبتهم (24) %.

(17)/ مستوى اهتمام الإذاعة المحلية بقضايا ثقافة السلام

ولمعرفة رأى أفراد عينة الدراسة حول مستوى اهتمام الإذاعة المحلية بقضايا ثقافة السلام فيما يتعلق بمضمونها الموجه إلى المجتمع تم توجيه هذا السؤال فكانت إجاباتهم كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(/7) التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة على العبارة

الإجابة	العدد	النسبة%
جيد جدا	18	18
جيد	45	45
وسط	19	19
ضعيف	11	11
ضعيف جدا	7	7
المجموع	100	100

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الدراسة الميدانية 2017.

يتضح من الجدول رقم (/7) أن غالبية أفراد العينة يوافقون على مستوى اهتمام الإذاعة المحلية بقضايا السلام يتراوح ما بين (الجيد والجيد جدا) حيث بلغت نسبتهم (63) % بينما بلغت نسبة الذين قالوا إنه يتراوح ما بين الضعيف والضعيف جدا (18) %. أما أفراد العينة الذين قالوا وسط فقد بلغت نسبتهم (19) %.

النتائج والتوصيات والمصادر والمراجع

أولاً: النتائج:

1 - توصلت الدراسة أن للراديو دوراً كبير اًفي عملية نشر ثقافة السلام.

2 - اهتمت إذاعة ولاية غرب دارفور بقضايا نشر ثقافة السلام بالمنطقة.

3 - أثبتت الدراسة أن جمهور المستمعين لإذاعة الجنينة لا يداومون على الاستماع للإذاعة نسبة لضعف البث الإذاعي، وعدم تنوعها للبرامج.

4 - إن مضمون برنامج راديو المجتمع بإذاعة الجنينة يعمل على نشر ثقافة السلام في المقام الأول ثم التنمية، والصحة، والتعليم، والتوعية المجتمعية.

5 - بينت الدراسة أن من أسباب تدني ثقافة السلام بالمنطقة الصراعات القبلية والتعصب تجاه القبيلة، وعدم الأمن والاستقرار.

ثانياً: التوصيات:

1 - ضرورة الاهتمام بالبرامج التي تتناول قضايا السلام في الإذاعات، لا سيما الإذاعات المحلية في المناطق المتأثرة بالصراعات.

2 - فرد مساحة برامجية واسعة في الإذاعات الولائية تهتم بقضايا السلام و تعمل على تعزيزه كضرورة حياتية إنسانية.

3 - توصي الدراسة بضرورة الاستعانة بالمختصين في دراسات السلام عند التخطيط للبرامج التي تتناول قضايا السلام لتعزيز عناصر المحبة و الإخاء والتعايش السلمي والتقليل من القبلية والتعصب تجاه القبيلة.

4 - ضرورة الاهتمام بالشكل و المضمون في البرامج الإذاعية في التناول الإعلامي لنبذ الحرب ودعم السلام الاجتماعي و بث روح الوطنية.

5 - ضرورة توفير المال اللازم للإذاعات الولائية للارتقاء بالرسالة الإذاعية، وذلك لتدريب القائم بالاتصال وجلب معدات إذاعية حديثة ومتطورة.

ثالثاً: قائمة المصادر و المراجع

أولاً: المصادر

القرآن الكريم

ثانياً: المراجع

1 - حديد الطيب السراج، الإعلام الإذاعي و دوره في الوعي القومي في السودان، وزارة الثقافة، الخرطوم، 2011م.

2 - طارق الشاري، الإعلام الإذاعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولي 2010م.

3 - عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستبدالي باستخدام SPSS، القاهرة، دار النهضة العربية الأولي،1981.

4 - محمد معوض إبراهيم و بركات عبد العزيز، إنتاج البرامج الإذاعية والتلفزيونية، الطبعة الأولى، دار السلاسل للطباعة و النشر والتوزيع، الكويت.

5 - الأمم المتحدة: الجمعية العامة،الدورة الثالثة والخمسون البند 31 من جدول الأعمال المادة الأولى.

6 - مجلة الإذاعة و التلفزيون، العدد 13، السنة ابريل 1987م.

7 - أبوالقاسم قور، الدراما من أجل ثقافة السلام، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، 2000م

8 - إكرام الصادق بشرى (2014م) دور الإعلام في تعزيز اتفاقيات السلام،(رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة السودان.

9 - حمده عيسى موسى (2010م). الإذاعة ودورها في التنمية الاجتماعية،(رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة السودان.

10 - سامية آدم علي (2013م). دور وسائل الإعلام في نشر ثقافة السلام،(رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة زالنجي.

11 - سلمي إبراهيم محمد إبراهيم (2014م) تخطيط وإنتاج البرامج الإذاعية ودورها في نشر ثقافة السلام،(رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة السودان.

12 - عبدالمولي موسي محمد (2005م). برامج الحوار التليفزيونية وانعكاساتها على حرية التعبير، (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة السودان.

ثانياً: المقابلات:

1 - سامية آدم علي شرف الدين، مذيعة، معدة، مديرة الإدارة العامة للبرامج بالهيئة القومية للإذاعة و التلفزيون ولاية غرب دارفور (الجنينة)، الخميس 26/1/2017م، الساعة 8:00 ص، المكان الإذاعة.

2 - صلاح الدين عبدالله آدم، منسق مشروع راديو المجتمع بالهيئة القومية للإذاعة والتلفزيون ولاية غرب دارفور (الجنينة)، الجمعة 2017/12/10م، الساعة 10:00 ص، المكان الجنينة.

3 - منتصر آدم شرف الدين، معد برامج سابق بإذاعة ولاية غرب دارفور (الجنينة)،الأحد 2017/2/12م، الساعة 8:30 م، المكان الجنينة.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

1 - الموقع الالكتروني www.Eloulaforumaroc.com.

2 - الموقع الالكتروني www.m.ahewar.org.

3 - الموقع الالكتروني www.nbysalam،blogspot.com.

4 - الموقع الالكتروني www.unesco.org.

استخدام نظم المعلومات الجغرافية في مجال الشرطي
(بالتطبيق على شرطة ولاية الخرطوم)

أ. جلال الدين إبراهيم الطيب حمودة: كلية الإمام الهادي

أ. خالد أحمد محمد اسماعيل: كلية علوم الطيران

أ. مواهب حاج آدم حسن الطاهر: كلية الإمام الهادي

المستخلص:

يهدف هذا البحث إلى ادارة بيانات اقسام شرطة ولاية الخرطوم للمساعدة في عمل خطة امنية محكمة بإستخدام نظم المعلومات الجغرافية بغرض دعم اتخاذ القرار.

تم تصميم خريطة لولاية الخرطوم باستخدام نظم المعلومات الجغرافية وذلك بإنشاء طبقات لكل محليات الخرطوم واقسام الشرطة التابعة لكل محلية داخل الولاية.

وتم اختيار نموذج لعدد معين من الاقسام بالتطبيق عليها ومعرفة البيانات الخاصة بها من نوع الجرائم الموجودة والمهددات ودوائر الاختصاص التابعة لكل قسم بالإضافة إلى الحلول المقترحة لمنع حدوث الجرائم.

كلمات مفتاحية:

اقسام شرطة ولاية الخرطوم، نظم المعلومات الجغرافية، دوائر الاختصاص

Abstract:

The aim of this research is to manage the data of Khartoum state police departments to assist in the implementation of secure security plan using geographic information systems to support decision making.

Amap of the state of Khartoum was designed using geographic information system(GIS)by creating layers for each Khartoum's localities of each local state.

A model was chosen for a certain number of section to be applied to them and to know their data of the type of existing and threatened crimes and the specialized departments of each department ،as well as the proposed solutions to prevent the occurrence of crimes.

Key words:-
Khartoum state police departments، geographic information system(GIS)، specialized departments.

1-1 المقدمة:

دائما ما ترتبط الأحداث الأمنية والشرطية بنطاق جغرافي معين مكان تحدث فيه شارع أو مكان أو حي أو عدة أحياء أو مدينة أو ولاية بأسرها وحتي يتمكن متخذ القرار من إلغاء نظرة تشمل توضيح العلاقات المكانية ببعضها البعض ليتعرف علي حدود الظاهرة الأمنية أصبح من الضرورة ما يمكن الاستفادة من تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية لمقدرتها الهائلة في توضيح أبعاد هذه الظاهرة.

إن المعرفة الدقيقة بخصائص المجال الشرطي الطبيعية أو البشرية أو الاقتصادية من توزيع الأقسام وتوفر دوريات الشرطة وغيرها أمر لا مناص منه حيثما يكون هناك تخطيط علمي لضمان أمن المجتمع والحفاظ علي استقراره وحيثما تتولد حاجه إلى السيطرة الأمنية ومعالجة المشكلات الطارئة أو الأحداث غير المرغوب فيها.

تكمن أهمية التقنيات الحديثة لنظم المعلومات ومنها نظم المعلومات الجغرافية في استخدامها كأداة تحليلية وتقنية ذات فعالية سواء للمخططين أو متخذي القرار وكذلك المسؤولين عن الإدارة العسكرية أو الأمنية أو الشرطية ولعل استخدام نظم المعلومات الجغرافية يقلل إلى حد كبير من التكلفة ويحقق السرعة في اتخاذ القرار لمراجعة المشكلة الأمنية الطارئة او المتوقعة وأبعادها علي الارض إضافة إلى المساندة في إنجاز الخطط

بمعدلات أسرع وبجودة عالية تقليلا للهدر في الطاقات والموارد وتجنبا لأي فشل في احتواء الاحداث .

بعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر عام 2001 انتبهت جميع القوي العالمية لأهمية المعلومات المكانية في الوسائل الاستراتيجية ومن أولويات ذلك إضافة تأثير العامل الجغرافي للأماكن ذات البعد الاستراتيجي وبناء قواعد بيانات خاصه تربط المعلومات المكانية والمعلومات الأمنية والاستخباراتية والمعلومات الوصفية في نظام متشابه لأنظمة نظم المعلومات الجغرافية ونتيجة لذلك الإدراك وخاصة في الولايات المتحدة تم انشاء الوكالة الوطنية للمعلومات المكانية الاستخباراتية التي اتخذت شعارها (أعرف الأرض وحدد الطريق) في دلالة واضحة علي أن المعلومات المكانية والإلمام بما هو أساس اتخاذ القرار السليم .

فان أهمية المعلومات مهمه كأهمية الماء والهواء للكائنات الحية فهي القوة التي تساعد في التعامل مع الواقع الكلي للحقيقة ومصدر كل شيء فالمعلومات قوة إقناع كما أنها العامل الأول والاخر في إخاذ القرارات الحكيمة.

2-1 أهداف البحث:

1- إستخدام النظام كاداه تحليلية وتقنية ذات فعالية سواء للمخططين أو متخذي القرار وكذلك المسئولين عن الإدارة الأمنية والعسكرية والشرطية.

2 - تقييم مدي فعالية النظام في تحليل الجرائم .

3 - مدي معرفة مرونة نظام نظم المعلومات الجغرافية في التوزيع المكاني لأقسام الشرطة.

3-1 أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من أهمية نظم المعلومات الجغرافية التي قد تساهم في الحماية الأمنية والشرطية من خلال الوصف المكاني لتوزيع أقسام الشرطة ومعرفة أي المناطق في حاجة إلى زيادة أمنية وكذلك تساعد هذه الدراسة في لفت أنظار صناع القرار في إيجاد الحلول المناسبة التي تهدف من التقليل من العمليات الإجرامية من خلال برنامج نظم المعلومات الجغرافية.

4-1 مشكلة البحث:

نحتاج لرؤية عميقة لإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل الإجرامية التي تحدث غاليا لسوء التوزيع في أقسام الشرطة وكذلك الحاجة لتأمين مداخل ومخارج الولاية بإحكام السيطرة علي أنواع الجرائم وأيضا الحاجة لتأمين البنية التحتية والصراعات علي الموارد وتأمين المعارض.

5-1 منهجية البحث:-

يستخدم البحث منهج التحليل الوصفي من خلال جمع البيانات والمعلومات من السجلات وأقسام الشرطة .

كما يجمع أيضا البيانات من خلال الكتب والمراجع والدراسات السابقة وكذلك مواقع الأنترنت التي تهتم بنظم المعلومات الجغرافية .

تحليل المعلومات التي تم جمعها وتخزينها في قاعدة البيانات وكذلك ربطها مع أماكن التوزيع الجغرافي للأقسام.

6-1 أدوات البحث:

Arc Gis وOracle database

7-1 حدود البحث:

الزمانية:- 2016-2017م

المكانية:- إدارة شرطة ولاية الخرطوم.

1-2-2 شرطة ولاية الخرطوم:

شرطة ولاية الخرطوم لها دور كبير في بسط الامن وتأمين حياة وممتلكات الموظفين وتوصف الخرطوم بأنها من ضمن اكثر العواصم في العالم امنا. بلغت قوة أفراد شرطة ولاية الخرطوم 13780 في العام 2007 وذاد ليبلغ 18782 ولكنها انخفضت الى 17292 في العام 2011م ومع هذا التناقص ليس كبير جداً الا ان السبب في ذلك يعذى إلى انفصال دولة جنوب السودان والاستغناء عن خدمات كتير من افراد الشرطة الجنوبيين.

فيما يتعلق بمعينات دعم وتحسين العمل الشرطي في الولاية فقد اهتمت شرطة ولاية الخرطوم بإمداد جهاز الشرطة بالمركبات والتي تبلغ عدها 871 مركبة في عام 2007م وتزايدت بمعدل كبير حتى بلغت 1442 مركبة في العام 2011م.

ونجد ان هذه الزيادة في المركبات والمعينات الأخرى للشرطة توافقت مع الحاجة اليها لضبط الأمن وسيادة القانون إبان فترة الانتخابات والاستفتاء على مصير جنوب السودان.

فيما يتعلق بأقسام الشرطة الجنائية فقد زادت عن 62 قسم في العام 2007 ثم 64 قسم في عام 2009م حتى بلغت 74 قسم في العام 2011م.

2-2-2 اقسام الشرطة الجنائية ولاية الخرطوم:

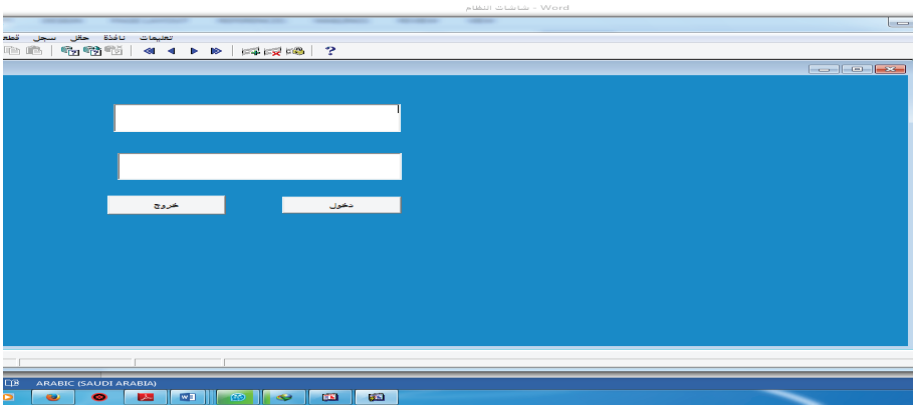
قد بلغ عددها 74 قسماً موزعة على سبع محليات وهي محلية الخرطوم ومحلية ام درمان ومحلية كرري ومحلية جبل اولياء ومحلية امبده ومحلية شرق النيل ومحلية بحري وفي هذه الدراسة تم اختيار قسمين من كل محلية من محليات الولاية السبع ودائرة الاختصاص التابعة لكل قسم من هذه الاقسام ونوعية الجرائم التي تم تسجيلها في هذه الاقسام والاسباب التي ادت الى هذا النوع من الجرائم في كل دائرة اختصاص تابعة لكل قسم داخل المحلية المعينة التابعة لولاية الخرطوم.

تقوم شرطة ولاية الخرطوم ضمن استراتيجية ومجهودات الشرطة للحماية والوقاية من الجرائم في الولاية بتسيير عدد من دوريات العمل المنعي للجريمة في كل اتحاد الولاية شاملة جميع المحليات وبعض المحليات وبعض الادارات والمصالح العامة والخاصة والدبلوماسية في ذات الاطار بلغ عدد دوريات اداره امن المجتمع 22 وادارة العمليات 180 والمباحث الجنائية 26 دورية.

2 - تنفيذ شاشة البرنامج

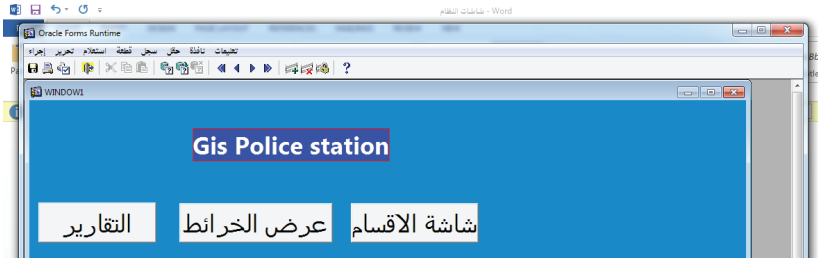
شكل (1) شاشة الدخول للنظام

3 - تنفيذ شاشة الدخول



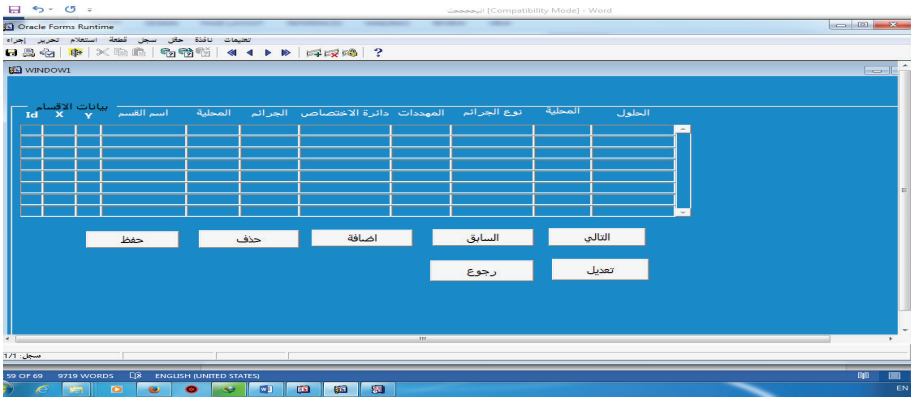
شكل (2-2) تنفيذ شاشة الدخول

3-3-4 تنفيذ الشاشة الرئيسية



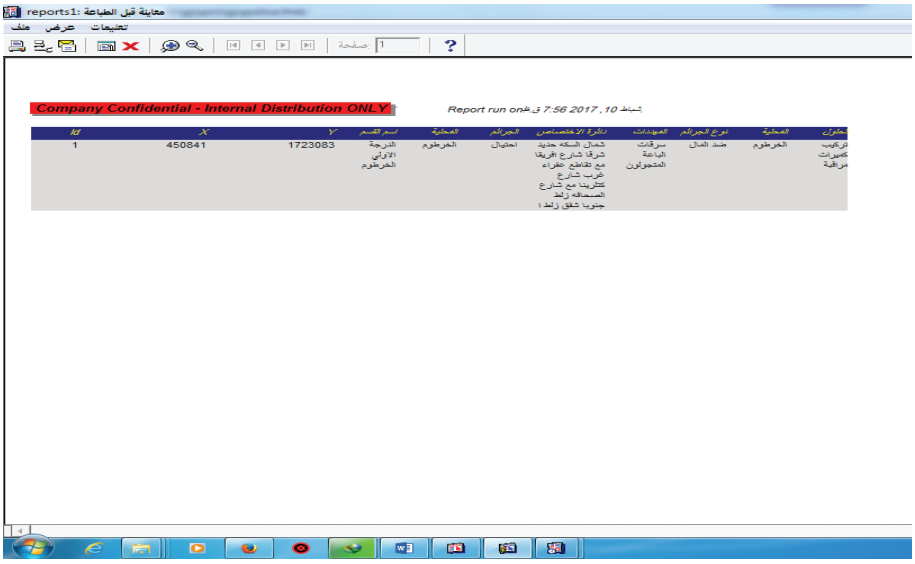
شكل (2-3) تنفيذ الشاشة الرئيسية

4-3-4 تنفيذ شاشة بيانات الاقسام



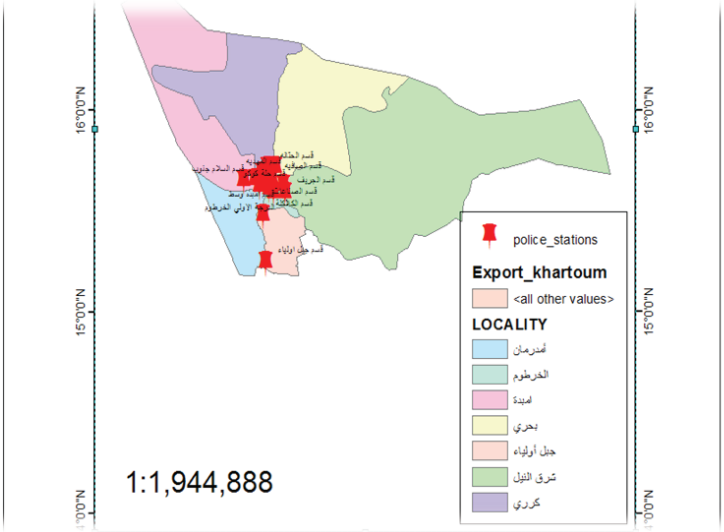
شكل (4-2) تنفيذ شاشة بيانات الاقسام

5-3-4 تنفيذ شاشة التقارير



شكل (5-2) تنفيذ شاشة التقارير

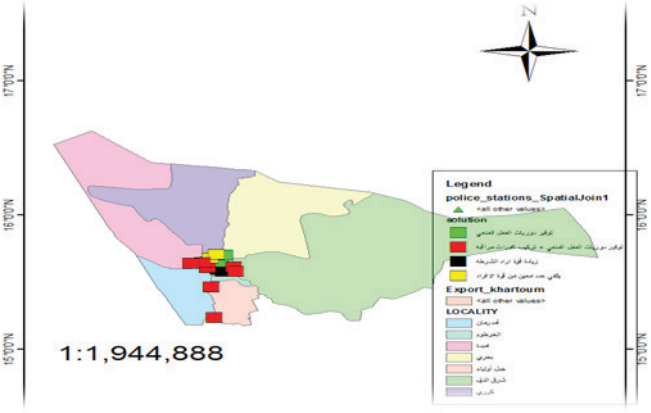
4-4 خريطة توزيع الاقسام عينة الدراسة داخل ولاية الخرطوم



شكل (3-1) خريطة توزيع الاقسام عينة الدراسة داخل ولاية الخرطوم

1-4-Join4 Spatial التحليل باستخدام خاصية

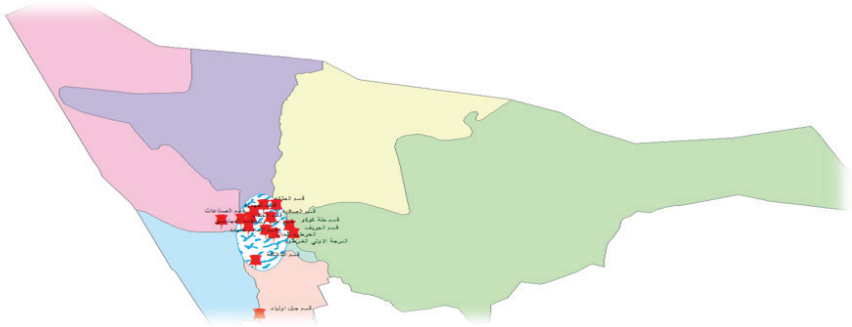
يقوم هذا التحليل بربط جدول البيانات الوصفية لجدول بيانات الاقسام مع جدول بيانات الولاية لاستخلاص نتائج تعتمد علي خواص الجدولين في هذا التحليل تم استخلاص النتائج الممكنة لحلول الجرائم بالاعتماد علي نوعية الجرائم الموجودة.



شكل (3-2)

2-4-aID4 Direction التحليل باستخدام

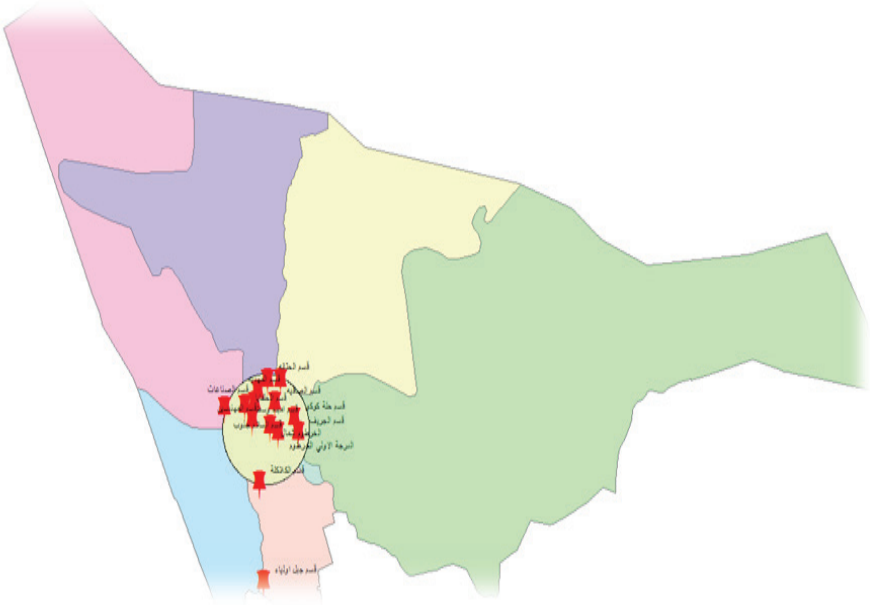
يوصف هذا التحليل اتجاه توزيع الاقسام داخل الولاية



شكل (3-3)

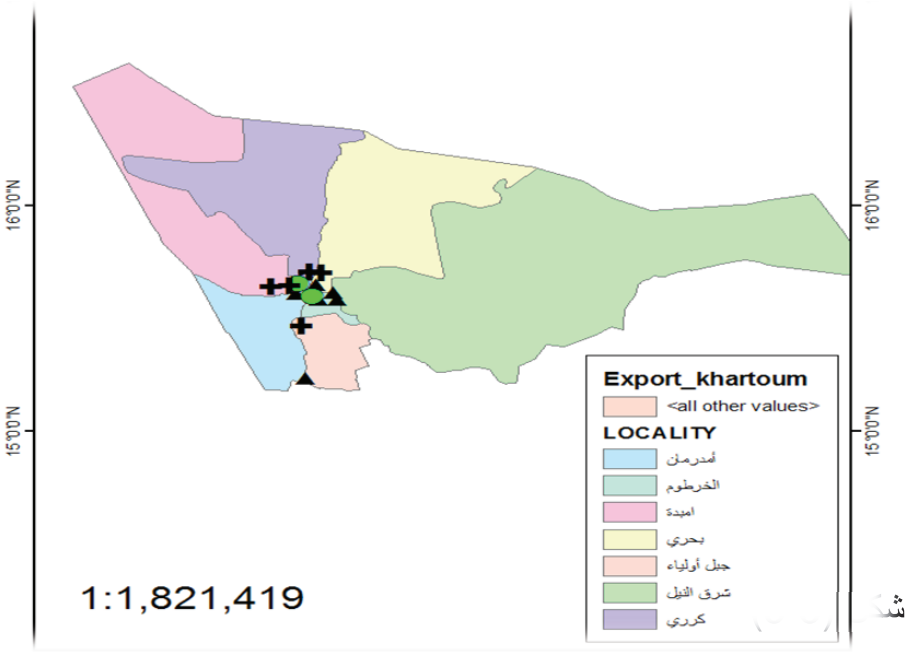
Standard Dist4-4-3 التحليل باستخدام

يساعد هذا التحليل في معرفة الكثافة التوزيعية للأقسام داخل الولاية



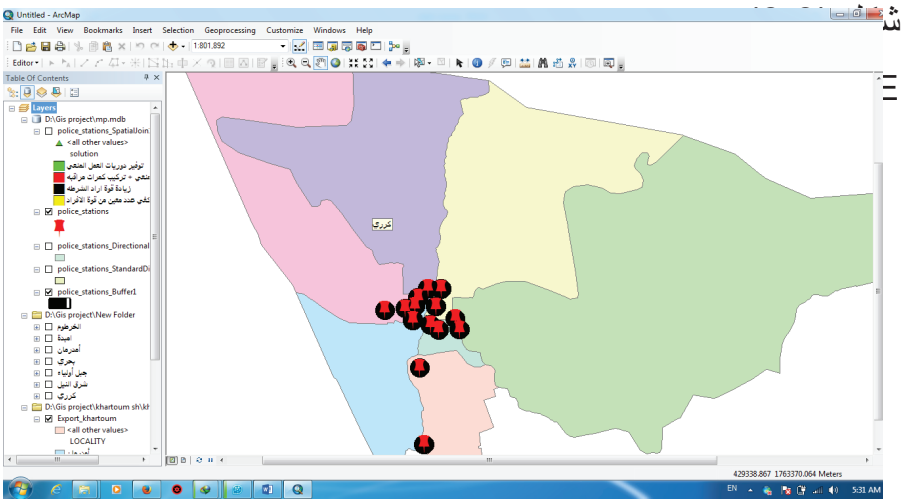
شكل (4-3)

5-4-4 خريطة تبين نوع الجرائم وتوزيعها داخل الولاية



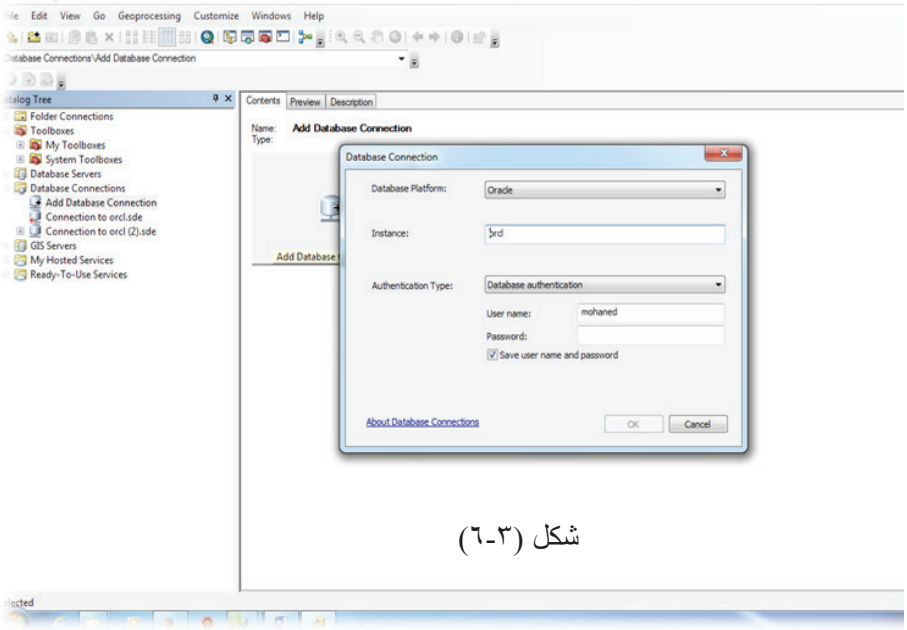
شكل (3-4) عمل Buffer 6

لتحديد دائرة الاختصاص التابعة لكل قسم



شكل (3-6)

٤-٥ خطوات ربط Arc Gis مع ORACLE



شكل (٣-٦)

5- النتائج:

1 - مركزية توزيع أقسام الشرطة حول إحداثيات متقاربة.

2 - سهولة استرجاع بيانات اقسام الشرطة ونوع الجرائم الموجودة فيها.

3 - توفير نظام حاسوبي يحدد ويدير بيانات أقسام الشرطة.

4 - سهولة تحديد نوع الجرائم الموجودة داخل محليات الولاية.

6 - التوصيات:

1 - عمل قاعدة بيانات مركزية يمكن لكل الجهات الرجوع اليها.

2 - عمل غرفة مركزية ترتبط بها كل إدارة الشرطة.

3 - تفعيل مراكز نظم المعلومات الجغرافية في كل أدوات مراكز الشرطة.

4 - تغطية جميع أقسام الولاية.

المراجع:

1. وسام الدين محمد، مقدمة الى نظم المعلومات الجغرافية .
2. فتحي عبد العزيز أبو راضي، تقنية المعلومات الجغرافية، دار المعرفة الجامعية ، 2006م .
3. فتحي عبد العزيز. مبادىء علم الخرائط، دار المعرفة الجامعية، 2008م .
4. المهندس أحمد صالح الشعرى ، نظم معلومات الجغرافية من البداية،.2007م

طبع بمطابع أيوب
السودان - الخرطوم