العدد الرابع عشر النصف الثاني من السنة السابعة 2022م

مجلة

البحوث العلمية

نصف سنوية محكمة تصدر عن جامعة أفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية طرابلس-ليبيا

العدد الرابع عشر النصف الثاني من السنة السابعة 2022م

2016 / 201 Legal deposit Number

National Books House- Benghazi - Libya

ISSN: 2707- 9546 - The Paper Version

ISSN: 2707- 9554 -The Electronic Version

Journal of Scientific Research - Tripoli Libya

مجلة البحوث العلمية

جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية

طرابلس – ليبيا

(البحوث العلمية)

مجلة علمية محكمة نصف سنوية تصدر مرتين سنوياً عن جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية -طرابلس – ليبيا

منشورات جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية 2022م

جميع الحقوق محفوظة

رقم الإيداع القانوني: 2016/201 -دار الكتب الوطنية – بنغازي

النسخة الورقية ISSN: 2707- 9546 -

النسخة الإليكترونية ISSN: 2707- 9554 -

Journal of Scientific Research - Tripoli Libya

لا يسمح بإعادة إصدار محتويات هذه المجلة أو تخزينها في نطاق استعادة المعلومات أو نقلها أو استنساخها بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من الناشر.

All rights reserved. No part of this Journal maybe reproduced or transmitted in any form or any means، electronic or mechanical، including photocopying recording or by any stored retrieved system، without the permission from the publisher.

رؤية ورسالة وأهداف المجلة

الرؤية:

- تسعى مجلة البحوث العلمية لأن تكون الخيار الأول للباحثين الراغبين بنشر مقالاتهم البحثية على كافة المستويات المحلية والعربية والإقليمية والدولية.

الرسالة:

- نشر الأبحاث والدراسات العلمية المتميزة والأصيلة وتمكين الباحثين من الوصول إليها والرقي بمستوى البحث العلمي على كافة الأصعدة المحلية والعربية والإقليمية والدولية.

الأهداف:

- نشر الأبحاث والدراسات العلمية وتعزيز النشر العلمي في مختلف تخصصات العلوم الاجتماعية والتطبيقية للاستفادة منها محلياً وعربياً وإقليمياً ودولياً.
- استهداف المختصين من الباحثين في المجالات ذات العلاقة بتخصص الجامعة الأكاديمي.
- تقديم المجلة كنموذج رائد محلياً وعربياً وإقليمياً ودولياً في مجالات تخصص العلوم الإنسانية والتطبيقية.

مجلة (البحوث العلمية)

مجلة (البحوث العلمية) العدد (14) من النصف الثاني من السنة السابعة 2022م

منشورات مجلة (البحوث العلية) جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية

أسعار المجلة

الجهات	سعر النسخة داخل ليبيا	سعر النسخة خارج ليبيا
الطلبة	3 د.ل	4 دولارات أمريكية
المشتركون	5 د.ل	6 دولارات أمريكية
الأفراد	7 دولارات أمريكية	6 دولارات أمريكية
الوزارات والهيئات والمؤسسات وما في حكمها	10 دولارات أمريكية	12 دولاراً أمريكي

تنويه:

إن تقديم البحوث المنشورة أو تأخيرها في ترتيب الصفحات لا يعني المفاضلة لكن متطلبات التنسيق الفني هي التي تتحكم في هذا الترتيب. وإن البحوث المنشورة لا تعبر بالضرورة عن رأي المجلة أو الجامعة.

هيئة تحرير مجلة

(البحوث العلمية)

جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية

المشرف العام: د. المبروك مفتاح أبو شينة

رئيس التحرير: أ.د. عابدين الدردير الشريف

أعضاء لجنة التحرير:

أ. أكرم الهادي محمد

م. أشرف القماطي

التصحيح والمراجعة اللغوية:

د. محمود عمار المعلول

د. انتصار علي الشريف

الهيئة الاستشارية للمجلة

ر.م	الاسم	القسم	الكلية	الجامعة	الدولة
1	أ.د. أسامة بن غازي المدني.	قسم الإعلام	كلية العلوم الاجتماعية	جامعة أم القرى	السعودية
2	أ.د. أمطير سعد غيث	قسم التاريخ	كلية الآداب	جامعة المرقب	ليبيا
3	أ.د. تيسير أحمد محمد أبو عرجة	قسم الصحافة	كلية الإعلام	جامعة البتراء	الأردن
4	أ.د. جمال محمد جابر عبد الله	قسم الترجمة	كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	جامعة الإمارات العربية المتحدة	الإمارات
5	د. زكية علي الديب	قسم الترجمة	مدرسة اللغات	الأكاديمية الليبية	ليبيا
6	أ.د. علي الدوكالي	قسم المكتبات والمعلومات	كلية الآداب	جامعة طرابلس	ليبيا
7	أ.د. علياء عبد الفتاح رمضان	قسم الإعلام التربوي	كلية التربية النوعية	جامعة طنطا	مصر
8	أ.د. عمر إبراهيم حسين		كلية القانون	جامعة طرابلس	ليبيا
9	أ.د. عياد أبوبكر هاشم	قسم الفنون التشكيلية	كلية الفنون والإعلام	جامعة طرابلس	ليبيا
10	د. فتحي خليفة اليعقوبي.	قسم الهندسة المدنية	كلية الهندسة	جامعة طرابلس	ليبيا
11	د. فرج محمد نصر بن لامة	قسم العلوم السياسية	كلية الاقتصاد و العلوم السياسية	جامعة طرابلس	ليبيا
12	د. فرحة مفتاح عبد الله بشر	قسم اللغة العربية	كلية الآداب	جامعة سرت	ليبيا
13	أ.د. فيصل إبراهيم محمد المقدادي	قسم المسرح	كلية الفنون الجميلة	جامعة أربيل	العراق
14	د. لبنى رحموني	قسم العلوم الإنسانية	كلية العلوم الإنسانية والتطبيقية	جامعة أم البواقي	الجزائر
15	د. محمد عبد الفتاح عوض	قسم الإعلام	كلية الآداب	جامعة الزقازيق	مصر
16	أ.د. محمد عبد الله لامة	قسم الجغرافيا	كلية الآداب	جامعة طرابلس	ليبيا
17	أ.د. محمد علي غريب	قسم الإعلام	كلية العلوم الاجتماعية	جامعة أم القرى	السعودية
18	أ.د. مفتاح دخيل	قسم الجغرافيا	كلية الآداب	جامعة طرابلس	ليبيا
19	د. وجدان ميلاد الشتيوي	قسم علم النفس	أكاديمية الدراسات العليا	بنغازي	ليبيا

- الأسماء تم ترتيبها أبجدياً

قواعد النشر وشروطه بمجلة (البحوث العلمية)

بجامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية

نبذة عن المجلة:

مجلة محكمة نصف سنوية تصدر عن جامعة **إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية**-طرابلس -ليبيا باللغتين العربية والإنجليزية، وتهتم المجلة بنشر البحوث والدراسات العلمية، إلى جانب عرض ملخصات الكتب والدوريات، والرسائل العلمية (الماجستير والدكتوراه)، والتقارير الصادرة عن المؤتمرات والندوات وورش العمل من داخل ليبيا وخارجها.

أهداف المجلة:

- تفعيل البحث العلمي وإثراؤه في كافة المجالات العلمية ذات العلاقة بالتخصصات العلمية في الجامعة.
- الاهتمام بقضايا التنمية الشاملة في ضوء المتغيرات المحلية والإقليمية والدولية.
- إتاحة الفرصة للباحثين لنشر بحوثهم ودراساتهم العلمية، ونقل أفكارهم العلمية من أجل توسعة دائرة المعرفة لدى الباحثين وصانعي القرارات والممارسين في داخل ليبيا وخارجها.
- خلق حوار علمي بنّاء بين الباحثين والمهتمين بالموضوعات المستجدة في كافة المجالات العلمية ذات العلاقة بالتخصصات العلمية

قواعد النشر: يشترط في الموضوعات المقبولة للنشر بالمجلة إتباع القواعد والشروط الآتية:

1- **البحوث والدراسات:** يشترط في البحوث والدراسات المقدمة للنشر في المجلة أن تتصف بالآتي:

أ. أصالة أفكار البحث وموضوعه، وكونه لم يسبق نشره أو تقديمه للنشر في مجلة أخرى ولم يكن جزءًا من رسالة ماجستير أو أطروحة دكتوراه.

ب. سلامة المنهج العلمي المتبع في البحث.

ج. سلامة لغة البحث ووضوح أفكاره وترابطها.

2- **الإشارة إلى المرجع:** عند التوثيق تتم الإشارة إلى مصادر البحث ومراجعه بأرقام متسلسلة وفقاً لترتيب ورودها فيه، وكذلك الأمر في ثبت المصادر والمراجع، وعلى الباحث أن يلتزم بالأسلوب التالي: -

(أ) في حالة الكتب يذكر اسم المؤلف كاملاً، عنوان الكتاب، مكان النشر، سنة النشر، ورقم الصفحة أو الصفحات.

(ب)في حالة البحوث أو المقالات المنشورة في دوريات متخصصة، يذكر اسم الكاتب كاملاً، واسم الدورية، ورقم العدد، وتاريخ النشر، ورقم الصفحة أو الصفحات التي يشغلها المقال أو البحث.

(ت) إذا كان النقل غير مباشر، يذكر صاحب المصدر الأصلي.

3- **الهوامش: يقتصر** استخدام الهوامش على شرح أو توضيح بعض النقاط الغامضة التي لا يتسع المجال لتناولها في المتن، أو بهدف تسليط الضوء عليها، وترقم كل صفحة بشكل مستقل، ويظهر الهامش في أسفل الصفحة.

4- **قائمة المراجع والمصادر:** يراعى في كتابة قائمة المراجع والمصادر كتابة المراجع العربية أولاً، ثم الأجنبية، على أن تتضمن فقط ما اعتمد عليه الباحث وأشار إليه في متن البحث، ويرتب كل منها ترتيباً هجائياً، وأن تكتب على النحو الآتي:

أولاً: المراجع العربية:

- المهدي غنية "مبادئ التسويق"، (طرابلس: الجامعة المفتوحة (2002).).
- عبد السلام أبو قحف "مقدمة في إدارة الأعمال الدولية"، (الإسكندرية: مطبعة الإشعاع الفنية (1998).

- محمد المكي "أهمية المراقبة الداخلية للمراجع الخارجي"، (طرابلس: مجلة دراسات في الإدارة والأعمال المصرفية)، العدد 6 (1984)، ص ص: 5 – 18.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Drury، Colin (2000)، Management and Cost Accounting، 5th edition، (London: Thomson Learning).
- Kaplan، Robert (2000)، "Balance without profit"، Financial Management، (January)، 26. 23

ثالثاً: مصادر ومراجع الإنترنت:

- Andersen، Arthur، (1997)، Learning about professional development: Our commitment to training، http://WWW. Arthurandersen.com/careers/training.asp :

5- **الشروط العامة والفنية:**

- أن يكتب الباحث اسمه ودرجته العلمية ووظيفته وجهة عمله في الصفحة الأولى من بحثه، مع ضرورة ذكر العنوان الذي تتم مراسلته عليه، ورقم الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني.
- أن تكون البحوث والدراسات العلمية مكتوبة باللغة العربية، كما تقبل باللغة الإنجليزية بشرط إرفاقها بملخص باللغة العربية لا يتجاوز 150 كلمة.
- ألا يزيد عدد الصفحات عن (20) صفحة، بما فيها الجداول والمراجع والأشكال التوضيحية من صور ورسومات.
- أن تكون البحوث والدراسات العلمية مطبوعة على برنامج Microsoft Word، وتقدم في شكل ورقي بحجم (A4) مع ترك مسافة مفردة بين الأسطر (Single Spaced)، وعلى وجه واحد، بالإضافة إلى نسخة مخزنة على قرص ليزري (CD)، مع إرفاقها بنسخة من السيرة الذاتية للباحث.

- أن تكون كتابة البحوث المكتوبة باللغة العربية بالخط:((Times New Roman).). أما البحوث المكتوبة باللغة الإنجليزية فتكتب بالخط المعروف باسم (Times New Roman).
- أن يكون حجم الخط على النحو التالي:
  - ✓ بنط 18 داكن للعناوين الرئيسة.
  - ✓ بنط 16 داكن للعناوين الفرعية.
  - ✓ بنط 14 للمتن.
  - ✓ بنط 12 للمستخلص بخط مائل.
  - ✓ بنط 10 للهوامش والحواشي
- تكون الهوامش على النحو التالي:
  - ✓ أعلى وأسفل 2.5 سم.
  - ✓ أيمن 3 سم.
  - ✓ أيسر 2.5 سم.
- تخضع المواد العلمية المقدمة للنشر في المجلة للتقويم العلمي واللغوي من قبل أساتذة متخصصين تحددهم هيئة التحرير بشكل سري، يحق للمجلة مطالبة صاحب المادة العلمية بإجراء التعديلات الواردة من المقومين، كما يحق للمجلة إجراء التعديلات الشكلية فقط متى تطلب الأمر ذلك دون أخذ الإذن المسبق من الباحث، كما يجوز لهيئة التحرير الاستعانة بأكثر من محكم عند الضرورة، ويبلغ الباحث بقبول البحث من عدمه أو تعديله وفقاً لتقارير المحكمين.
- لا يحق للباحث الذي لم يقبل عمله العلمي للنشر أن يطالب باسترجاعه.
- على الباحث أن يتعهد كتابياً بعدم نشر البحث أو الدراسة بأية وسيلة أخرى إلا بعد مرور سنتين من تاريخ النشر.
- جميع الآراء الواردة في المجلة تعبر عن آراء أصحابها، ولا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر المجلة أو الجامعة.
- تلتزم المجلة بإشعار الكاتب بوصول عمله وإحالته إلى هيئة التحرير في موعد غايته أسبوعان من تاريخ استلامه.
- تُشعر المجلة الكاتب بصلاحية عمله للنشر خلال أسبوعين من استلام ردود المحكمين.
- تعلم المجلة الكاتب في أيّ عدد سيتمّ نشر بحثه.
- تنتقل حقوق طبع البحث ونشره إلى المجلّة عند إعلام صاحب البحث المقبول للنشر بقبوله.
- يتم ترتيب نشر البحوث في أعداد المجلة وفقاً لاعتبارات فنية بحتة وأولوية تسليمها للمجلة، ولا علاقة لها بأهمية البحث أو مكانة الباحث.
- يحصل الباحث على ثلاث نسخ من عدد المجلة عند نشر بحثه أو دراسته.

6 – عناوين المراسلة: كافة البحوث والدراسات **وجميع المراسلات المتعلقة بالمجلة ترسل باسم رئيس تحرير مجلة (البحوث العلمية) جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية– طرابلس -- ليبيا**، وذلك على العنوان التالي:

العنوان:(البحوث العلمية) مجلة **جامعة إفريقيا للعلوم الإنسانية والتطبيقية**-، طرابلس-ليبيا.

أو ترسل إلى العنوان البريدي التالي: **صندوق بريد: 83060 بريد شارع الزاوية-طرابلس -ليبيا.**

أو ترسل على التالي: **البريد الإلكتروني:**Info@africaun.edu.Ly

الهاتف:218217291428+

بريد مصور:218217291428+

موقع الجامعة على الإنترنت:WWW.africauniversityedu.ly

محتويات مجلة (البحوث العلمية) العدد الرابع عشر من النصف الثاني من السنة السابعة 2022م

ر.م	عنوان البحث	اسم الكاتب	رقم الصفحة
1	أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية	د. علي صالح احمد أ. عبد الغفار الشارف الجنفاوي أ. سعود المهدي زايد	12
2	تجليات الحجاج في خطاب الإمتاع والمؤانسة	د.خطيطة محمد على المبروك	28
3	حق السجين في حرمة الحياة الخاصة	دكتور/ عبد الرزاق احمد الميري	40
4	(دور أنشطة الاتصال المؤسسي في إدارة السمعة لشركة المياه الوطنية بمكة) دراسة ميدانية	د. سالم بن علي عريجه داود سعيد باداود	50
5	مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي في دعم الوالدية الرقمية في المجتمعات العربية -بين واقع الحال ورهانات المستقبل	عمار خلايفية	74
6	حساب تثبيط تآكل الالومنيوم بواسطة بعض الكربوهيدرات	عبد الحميد محمد العزومي نزهة مختار العلوص	90
7	An Experimental Study of the Influence of the Teflon and Cotton Material on the Helmholtz Resonator	Abulkasim A. M. Asgyer Ibrahim F. Gebrel	96
8	Potential of refuse derived fuel production from Tripoli municipal solid waste	Mohameed Elhsnawi	108
9	The role of interactive advertisements in developing consumer-based brand equity: A conceptual discourse	Dr.Salem M Salem busen	120
10	Teaching English in Libya as an inter-cultural and gender-sensitive experience	Dr. Abed Aloreibi, Dr. Mohamed Fadhel, Dr. Vinaya Kumari	130
11	The Role of Technology in English language Education	Fatiha Abdelwahed Shaeer	143

أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية :دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية

د. علي صالح احمد
عضو هيئة تدريس جامعة الزيتونة
كلية الاقتصاد والعلوم السياسية
أستاذ مشارك بقسم التمويل والمصارف
Salehali64@yahoo.com

أ. عبد الغفار الشارف الجنفاوي
عضو هيئة تدريس جامعة طرابلس
" كلية الاقتصاد والعلوم السياسية "
محاضر وباحث بقسم التمويل والمصارف
abdulgffarj@gmail.com

أ. سعود المهدي زايد
عضو هيئة تدريس جامعة طرابلس -" كلية الاقتصاد والعلوم السياسية " محاضر وباحث بقسم التمويل والمصارف ssoad13@gmail.com

ملخص الدراسة:

تتناول هذه الورقة (**آثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية**) ولتحقيق هذا الامر في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استخدام استبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة باستخدام برنامج (SPSS) الإحصائي وتكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية الليبية كافة وعددها 16 مصرفا، ووزعت استبانة الدراسة على مسؤولي وموظفي إدارة البطاقات والخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف قيد الدراسة، وبعد التحليل تم

توصلت الدراسة إلى أن هناك أثر لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية بنسبة مقدارها (96 %) حيث أن وسائل التكنولوجيا الحديثة، والكوادر البشرية المؤهلة تساهم وتؤثر في تطوير وسائل الدفع الالكترونية، 0.941 ، 0.981 على التوالي، يعني وجود علاقة معنوية بينها وبين تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، من خلال النتائج المتحصل عليها فإن اهم التوصيات،

عدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الإلكترونية، حيث يجب على مصارف التجارية الليبية تنويع الخدمات الإلكترونية وابتكار خدمات إلكترونية جديدة، الاستفادة من خبرات المصارف المنافسة، وضع خطط تدريبية للكوادر البشرية من أجل مواكبة المستجدات الحديثة لتطور نظم الدفع الإلكترونية من جميع النواحي الفنية.

الكلمات الدالة: التكنولوجيا، الكوادر البشرية، العمليات المصرفية الإلكترونية، وسائل الدفع الإلكترونية.

المقدمة:

تعد تكنولوجيا المعلومات والعنصر البشري سلاحاً استراتيجياً يساعد في بناء وتعزيز استراتيجية أي مؤسسة من خلال توفير البيانات والمعلومات من داخل وخارج المؤسسة، الأمر الذي يساعدها في دعم علاقتها مع الزبائن والموردين والمؤسسات الأخرى، كذلك فهي تقدم الدعم الكبير للمؤسسات ويشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى التقنيات الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها العملية وتتضمن الأجهزة والمكونات المادية، البرمجيات وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال، كما أن البنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات عالية وقوية ومتكاملة تتطلب بناء قاعدة بشرية مدربة ذات كفاءة وتمتلك مواصفات تأهيلية مناسبة قادرة

على استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات ومعدات الاتصالات، وذلك لضمان قيام الموظفين بمسؤولياتهم بطريقة متجانسة وتحسين فعاليات العمليات وإنتاجياتها وتعزيز مخرجاتها.

مشكلة الدراسة وعناصرها:

تكمن مشكلة الدراسة في البحث عن الدور الذي تؤديه وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية كشريكين استراتيجيين في نظام وسائل الدفع الالكترونية الجديد، ومجابهة متطلبات التجارة الالكترونية. لذا جاءت الدراسة للإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

- **ما أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية؟**

فرضيات الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على الفرضية العدمية الرئيسة الآتية: -

- **لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.05$) لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.**

ويتفرع من الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية: -

- **الفرضية الفرعية الأولى:**

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

- **الفرضية الفرعية الثانية:**

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

أهمية الدراسة:

1. يتناول موضوعا مهما ألا وهو تكنولوجيا المعلومات وعملية تبنيه وتطبيقه من قبل المصارف التجارية لتطوير وسائل الدفع الالكترونية.
2. الأهمية البالغة التي يحظى بها النشاط المصرفي ومؤسسات الوساطة المالية والدور الفعال الذي تلعبه المصارف في تحريك النشاط الاقتصادي وتمويل المجالات الاقتصادية.
3. تسهم الدراسة في توجيه الاهتمام نحو والكوادر البشرية المؤهلة الأمر الذي يدعم قدرات المصرف في مواجهة التحديات والتغيرات السائدة في بيئة الأعمال المصرفية الإلكترونية.

أهداف الدراسة:

- ❖ إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت ضرورة حتمية في العمل المصرفي، في تطوير وسائل الدفع الالكترونية.
- ❖ إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات ليس على تطور وسائل الدفع فقط، وإنما حتى على طبيعة هذه الخدمات في حد ذاتها، فقد ساعدت على ظهور الخدمات المصرفية.
- ❖ بيان أثر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطور وسائل الدفع الإلكترونية.

- **منهجية الدراسة:**

حيث تسعى هذه الدراسة إلى أبعاد الظاهرة طريق المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمنشورات والمقالات والمجلات العلمية وبعض المواقع ذات الصلة على شبكة الإنترنت، فأن المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتم اتباعه يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، حيث اعتمدت

الدراسة على استبيانات تم إعدادها لتحقيق أغراض في جمع البيانات والمعلومات اللازمة حول موضوع الدراسة، وتفريغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (spss).

مجتمع عينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في إدارة البطاقات والعمليات الالكترونية في المصارف التجارية الليبية كافة، وعددها ستة عشر مصرفاً (مصرف ليبيا المركزي، دليل المصارف التجارية) كما وردت في التقرير السنوي للمصرف المركزي لعام 2018، قد تم استثناء مصرفين، اعتذر عن تعبئة صحيفة الاستبيان بسبب سياسة المصرف التي تمنع ذلك، كما أفاد موظفو المصارف عند زيارتها.

حدود الدراسة:

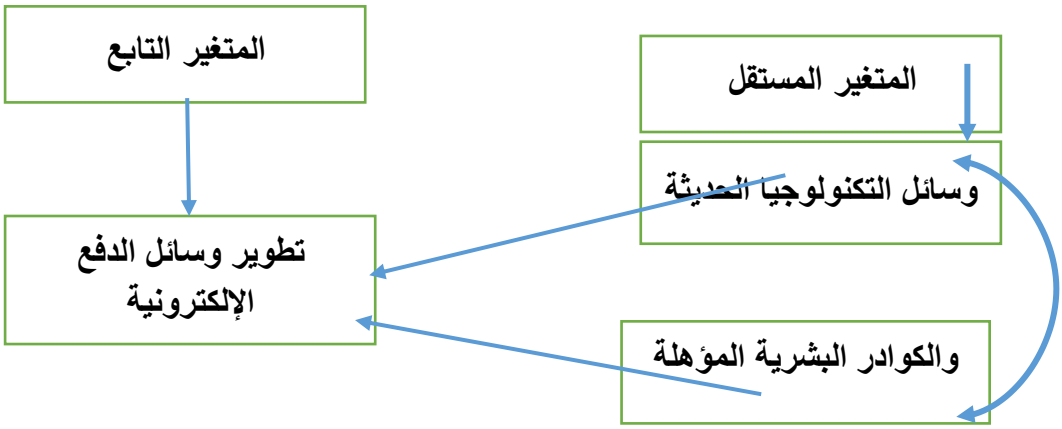
- **الحدود الزمانية:**

امتدت الدراسة الميدانية على مستوى المصارف التجارية الليبية سنة 2020م.

- **الحدود المكانية:**

كان الاهتمام فيه بالبعد الوطني حيث تم دراسة آليات العمل المصرفي ووسائل الدفع الإلكترونية معتمدين على المصارف التجارية الليبية ومكانها العاصمة طرابلس.

أنموذج الدراسة:



شكل رقم (1)

الدراسات السابقة:

1. دراسة بصيري محفوظ، 2019بعنوان: (نظام الدفع الالكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة)

ابرزت هذه دور نظام الدفع الالكتروني في تطوير وسائل الدفع الجديدة وأثر ذلك على النظام المالي والمصرفي الجزائري ، من خلال دراسة تطور نشاط كل من نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة ، ونظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض وذلك خلال الفترة 2006-2017، حيث توصلنا إلى أن نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر مازال في مراحله الأولى ولم يرق إلى مصاف الدول المتطورة المتحكمة في هذه التكنولوجية، حيث أن وسائل الدفع المستعملة مازالت تقليدية في أغلبها كما أن استعمال وسائل الدفع الجديدة تبقى محدودة بدورها أيضا، لذا يجب على الدولة أن تقوم بتبني استراتيجية تحفيزية لاستعمال التكنولوجية الحديثة وتعميمها على مختلف الأعوان.

2. دراسة د. سعيد بركة، أ. فوزي شوق،2014بعنوان: (تحديات وسائل الدفع الالكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي)

لقد سمح التطور التكنولوجي بإبداع وسائل دفع إلكترونية والتي تولدت عن تطور شبكة الإنترنيت وبروز التجارة الإلكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها، ولكن هذا لا يعني أنها تخلو من العيوب. هذا التطور التكنولوجي الذي يخدم المتعاملين الاقتصاديين حمل في طيته عدة مخاطر تهدد المعاملات التجارية الالكترونية خاصة الجرائم الإلكترونية وجرائم البطاقات البنكية. أما الجزء التطبيقي حاولنا من خلاله معرفة تحديات وسائل الدفع الإلكتروني بالوكالات البنكية (BNA-CPA-BADR-CNEP) بأم البواقي، وذلك بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن أراء عينة يقدر حجمها بـ:51 عامل في الوكالات البنكية، وتمت معالجة تلك البيانات باستخدام برمجية " " واستعمال أدوات التحليل الإحصائي تم التوصل إلى أن الوكالات البنكية محل الدراسة تقر بأن هناك نسبة عالية من المخاطر التي تواجه وسائل الدفع الإلكتروني خاصة مخاطر استخدام البطاقة البنكية وضعف الرقابة على إجراءات نظم الدفع الإلكترونية وأيضا يمكن إرجاعه إلى ضعف البنية التشريعية لوسائل الدفع الإلكترونية على المستوى الوطني.

3. دراسة أيمن أحمد محمد شاهين2013م بعنوان :(مقومات العمل المصرفي الالكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الفلسطينية ودور المصارف الفلسطينية في تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية والتعرف على أنظمة الدفع الإلكترونية والتعرف على أشكال التجارة الإلكترونية ومزاياها وعيوبها. وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث وزعت استبان على مجتمع الدراسة المكون من العاملين في الإدارة العليا والإدارة التنفيذية في المصارف المحلية في فلسطين وعددها (8) مصارف.

4. دراسة سناء مسودة،2011م بعنوان :(مدى توافر مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها)

هدفت الدراسة إلى البحث في الدور الذي تؤديه المصارف الاردنية في عالم المعلوماتية الجديد كشريك استراتيجي وطرف ثالث موثوق فيه في تشجيع عمليات التجارة الإلكترونية وتطويرها، وقد اتبعت لدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث وزعت استبانة على مجتمع الدراسة المكون من المصارف العاملة في الأردن وعددها (23) مصرفاً. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها المصارف الأردنية إلى زيادة القروض الشخصية لأغراض تمكين المستهلكين من اقتناء الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات المتطورة، وعدم ملاءمة النظام القضائي لمتطلبات التطبيق العلمي لتشريعات الصيرفة الإلكترونية، وعدم توافر الثقافة المجتمعية للعمليات المصرفية الإلكترونية لدى عملاء المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الإلكترونية وتطويرها.

أولاً: وسائل التكنولوجيا الحديثة في المجال المصرفي:

أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية حيث استوعب النشاط المصرفي قدرا ضخما من الانجازات التكنولوجية التي تولدت في السنوات الأخيرة وقد تكاتفت التكنولوجيا الحديثة مع المنافسة والابتكارات المالية الجديدة معا لتنجب لنا عصرا جديدا ينفرد بأساليب وأدوات لم تعرف من قبل وتسير اتجاهات التطور التقني في الدول الصناعية المتقدمة إلى حرص البنوك على الاستفادة من التقدم التكنولوجي في مجال الحسابات الآلية وصناعة الاتصالات.

- **ماهية التكنولوجيا المصرفية: -**

التكنولوجيا هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة وعلى ذلك يقدم مصطلح التكنولوجيا في المجال المصرفي في مجالين الأول: هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية والإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي والثاني: هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات المصرفية. **(البنك المركزي المصري، ص31)** وتهتم التكنولوجيا في المجال المصرفي بالاستفادة من الحقائق العلمية ووضعها موضع التنفيذ العلمي بحيث تساهم في: **(محمود خليل بوعي،1989، ص94)**

- **أنواع التكنولوجيا: -**

يمكن تصنيف التكنولوجيا وعلاقتها بالمزايا التنافسية في أربعة أنواع رئيسية هي: **(الجهاز المركزي، 1995، ص100-101)**

1. **الأساس التكنولوجي:**

وهي التكنولوجيا المتوافرة لدى جميع العاملين في القطاع وهذا النوع من التكنولوجيا لا يوفر أي ميزة تنافسية.

2. **تكنولوجيا التميز:**

وهي عبارة عن ذلك النوع من التكنولوجيا والتي تعطي مستخدمها مزايا تنافسية على الآخرين سواء من حيث الجودة والسعر.

3. **تكنولوجيا المستقبل:**

وهي تكنولوجيا لم تخرج بعد من معامل الاختبار وبهذا فهي في مرحلة التجريب وهي تشكل فقرات في مجال المعرفة العلمية.

- **خصائص التكنولوجيا المصرفية:** يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المصرفية في النقاط التالية: **(البنك الأهلي المصري،2001، ص138)**

1. لا تعتبر التكنولوجيا بمفاهيمها هدفا في حد ذاتها بل هي عبارة عن وسيلة يستخدمها المصرف لتحقيق أهدافه.
2. تعتبر الخدمة المصرفية المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
3. لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا في مجال أداء الخدمة المصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.
4. إن التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفية القابلة للاستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال المصرفي.

- **مكونات التكنولوجيا في المجال المصرفي:**

من أهم مكونات التكنولوجيا في المجال المصرفي نجد: **(سامي احمد مراد، ص183-189)**

1. الترابط: ويعني مدى ترابط عناصر ومكونات الوحدة المصرفية مع بعضها البعض لتحقيق رضا العميل.
2. التكنولوجيا المصرفية المجسدة مثل: الآلات والمعدات المستخدمة في الوحدة المصرفية واللازمة لتقديم الخدمة المصرفية.

- **استخدام التطبيقات التكنولوجيا في الخدمات المصرفية:**

تشير اتجاهات التطور التقني في الدول المتقدمة إلى حرص المعارف على الاستفادة من التقدم التكنولوجي في مجال الحسابات الآلية وصناعة الاتصالات لتوفير الخدمات المصرفية المختلفة عبر كافة الوسائط الالكترونية مع المزج بين واحد أو أكثر منها في تقنية واحدة وتتمثل هذه الوسائط حاليا في: **(البنك الأهلي، 1999، ص38)**

ثانياً: الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية

يعد العنصر البشري من الركائز الاساسية للارتقاء بالأداء المصرفي على اعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفاصل ما بين المصارف، فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها **(محمد كرياج، ص:115)**. كما أن بنية تحتية لتكنولوجيا معلومات عالية وقوية ومتكاملة تتطلب بناء قاعدة بشرية مدربة ذات كفاءة وتمتلك مواصفات وذات مواصفات تأهيلية مناسبة قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات ومعدات الاتصالات، وذلك لضمان قيام الموظفين بمسؤولياتهم بطريقة متجانسة وتحسين فعاليات العمليات وإنتاجياتها وتعزيز مخرجاتها، وذلك من خلال مراعاة ما يلي:

- انتقاء الأفراد الذين يتم استخدامهم للعمل وفقا لمعايير متعددة منها الشهادة، والخبرة، والمهارات المتعلقة بفهم الأساليب التكنولوجية الحديثة، والقدرة على معالجة المعلومات.
- تأهيل وتدريب ما هو موجود من موظفين على كافة الوسائل التكنولوجية الحديثة بالشكل الذي يعزز من قدرتهم وكفاءتهم في إنجاز أعمالهم.
- وضع البرمجيات اللازمة الخاصة بكيفية التعامل مع الزبائن وكيفية فهم التطورات المحيطة بالسوق والمنافسة. **(محمد كرياج ص 117)**.

ثالثا: وسائل الدفع الالكترونية

شهدت المصارف التجارية خلال العقد الأخير تطورات مهمة، انعكست على تطوير معظم البنود الأساسية في مراكزها المالية، وذلك نتيجة السياسة النقدية والمصرفية التي اتبعها مصرف ليبيا المركزي من جهة، وما قامت به المصارف من جهود في سبيل الرفع من مستوى أدائها وتحسين مستوى خدماتها من جهة أخرى. إن الجهاز المصرفي في أي دولة يتكون من وحدات مصرفية متعددة تشمل على مؤسسات الصرافة والإقراض، ومؤسسات الاستثمار والتنمية، وهي تعمل وفق سياسات وقوانين تنظم أداءها وتخضع للرقابة على أعمالها من قبل سلطة مركزية تعرف بالمصرف المركزي **(أبو عوده، 2010، ص44)**.

قنوات العمل المصرفي الإلكتروني: تنوعت قنوات العمل المصرفي الإلكتروني لتواكب اقتصاديات العالم الحديثة ومن أهم هذه القنوات نجد:

1-آلة الصراف الآلي (ATM): وهي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشاراً، حيث توفرها المصارف في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنوك أو في الأماكن العامة كالمطارات التجارية والجامعات وغيرها، **(ثناء القباني،2006، ص:96)**. والصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثلا لسحب أو الإيداع النقدي، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات للشخص نفسه أو لمستفيد آخر، أو الحصول على كشف رصيد مختصر، أو السحب التقليدي باستخدام بطاقات الائتمان وغيرها **(طارق طه،2007، ص:266-267)**.

2-نقاط البيع الإلكترونية (EPOS): وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً، وذلك بتمرير البطاقة داخل الآلات المتصلة إلكترونيا بحساب المصرف، (الشمري، عبداللات،2001، ص:31). وتقدم أنواعاً متعددة من الخدمات المالية كالدفع الآلي في المحلات التجارية، مثل ضمان الشيكات والقيد المباشر عن طريق الموجود لدى التحويل الإلكتروني من حساب المشتري، إلى حساب التاجر باستخدام جهاز (EPOS) الموجود لدى التاجر، **(Elwary Ashref,112p,1998)**.

3-الصيرفة المنزلية أو المكتبية (Banking Office and Home) طبق هذا النظام لأول مرة سنة 1980 بواسطة بنك (United American) بولاية تيسني الأمريكية، ولكن استخدامه على النطاق التجاري الواسع لم يتحقق إلا بعد انتشار أجهزة الحاسبات الشخصية(PC)ويعرف على أنه عملية تحويل وإعادة تحويل البيانات بين الحاسب الآلي للمصرف والحاسب الشخصي الموجود بمنازل العملاء من خلال وسائط الاتصال كشبكة الخطوط الهاتفية،، ويتم حاليا توظيف شبكة الإنترنت في تقديم خدمات البنوك المنزلية حيث بإمكان العميل الدخول أولا على موقع شبكة الإنترنت والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر(Password) أو رقم سري (Pin Number) بالدخول إلى حسابه بالمصرف وإتمام العمليات المصرفية المطلوبة(**ناظم الشمري،2001،ص:81).**

4-مصارف الهاتف الجوال (Mobile Banking): أُنشِئت هذه الخدمة مع تطور الخدمات المصرفية في العالم والذي يتجه اليوم بخطى متسارعة نحو استخدام الهواتف الجوالة بصورة مطردة، الأمر الذي يستلزم تطوير استخدام هذه الهواتف للعديد من الأغراض، وهي الخدمات المصرفية المتوفرة من خلال ربط الجهاز الجوال بالمصرف عن طريق الانترنت وتعطى هذه الخدمة من خلال تطبيقات خاصة بالمصرف يثبتها العميل على جهاز الهاتف المحمول الخاص به ،**(غنوش العطرة،2015، ص:7).**

5. المحافظ الإلكترونية: المحافظ الإلكترونية تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية، وتخزن على القرص الثابت في موقع العمل، وهذا يحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الإنترنت، ومعظم الحقائب الإلكترونية تقوم بتخزين النقد الإلكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الإلكترونية في أي مكان، ويمكن تعريف محفظة النقود الإلكترونية بأنها "وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر".6. **PAY QR :**

تقدم هذه الخدمة عبر المصارف عن طريق مؤسسات مثل (مؤسسة ماستركارد وغيرها) حيث تمكن هذه الخدمة البديلة للكاش من الدفع بواسطة الهاتف المحمول وذلك عند الشراء من محلات تعتمد هذه التقنية في تعاملها مع المصرف وتتم هذه العملية من طريق تحويل الأموال من حساب الزبون إلى حساب التاجر.

- **واقع العمليات ووسائل الدفع الالكترونية في ليبيا:**

تقرير عدد اجهزة نقاط البيع وعدد الحركات عليها لسنة 2020:

جدول رقم (1) عدد المعاملات التي تمت بواسطة مختلف وسائل الدفع الإلكترونية خلال الفترة 2016-2017

الفترة	عدد المعاملات التي تمت بواسطة البطاقات الإلكترونية	عدد البطاقات الصادرة من قبل الجهاز المصرفي على مستوى الاقتصاد	عدد نقاط البيع المسجلة على مستوى الاقتصاد	اجمالي عدد الصرافات الآلية الفعالة على مستوى الاقتصاد
2016	4,640,514	311,338	1050	398
2017	16,434,545	1,063,543	3558	533

المصدر: دنف، محمود، ودنف، أحمد، اعتمادا على البيانات المقدمة من شركة معاملات، تداول، مسارات للخدمات المالية و المصرفية (بيانات غير منشورة)

جدول رقم (2)

البيان	سنة 2020		إجمالي (2020 – 2010)
عدد الأجهزة	3,494	▲	**12,488**
إجمالي الحركات	15,748,817	▲	/
قيمة الحركة د. ل	2,113,455,118.008	▲	/

بالنظر إلى بيانات الجداول السابقة نجد أن عدد المعاملات الإلكترونية التي تمت باستخدام البطاقات المصرفية على مستوى جميع المصارف خلال سنة 2017قد بلغ حوالي 16,434,545 مليون معاملة مقارنة مع4,640,514 مليون معاملة تمت خلال 2016 وبنسبة زيادة بلغت 354%، تم عادة وانخفضت بنسبة 100%بسبب توفر السيولة بشكل كافي في المصارف، ولاكن لا زال عدد حركات مسجلة مرتفع وهذا يرجع الى اكتساب المجتمع لثقافة وسائل الدفع الالكترونية بإجمالي بلغت 2,113,455,118.008 د، خلال سنة 2020.

رابعاً: قياس أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

تحليل فرضيات الدراسة:

أولاً: المتغير المستقل:

- وسائل التكنولوجيا الحديثة
- الكوادر البشرية المؤهلة

المحور الأول: أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

الجدول (3) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور وسائل التكنولوجيا الحديثة لتطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

ت	الفقـــــرة	التكرار	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	متوسط الاستجابة	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	الدرجة
1	تتوافر شبكات اتصالات وشبكات إلكترونية تربط المصارف مع بعضها البعض.	ك	4	6	27	72	67	4.09	0.934	0.000	مرتفعة
		%	2.3	3.4	15.3	40.9	38.1				
2	تتوافر خدمات مالية متنوعة تشمل دفع الفواتير الكترونيا وعرض الأرصدة المالية.	ك	3	8	51	49	65	3.94	0.998	0.000	مرتفعة
		%	1.7	4.5	29	27.8	36.9				
3	تتوافر التقنيات الإلكترونية الحديثة التي تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجها من حسابه الجاري في المصرف.	ك	5	16	49	66	40	3.68	1.015	0.000	مرتفعة
		%	2.8	9.1	27.8	37.5	22.7				
4	تواكب المصارف الليبية التطورات التكنولوجية، بحيث يتم الحصول على أحدث الأجهزة والبرامج.	ك	1	14	36	109	16	3.71	0.764	0.000	مرتفعة
		%	0.6	8	20.5	61.9	9.1				
5	يتم تطوير أدوات الصيرفة الإلكترونية، وتحديد خصائصها وقنوات التوزيع المناسبة لها بشكل دوري.	ك	4	6	58	69	39	3.76	0.915	0.000	مرتفعة
		%	2.3	3.4	33	39.2	22.2				
6	توفر أجهزة الصراف الآلي(ATMS) وماكينات نقاط البيع (POS) الخدمة الذاتية للمتعاملين وتعتبر من ركائز التوزيع الإلكترونية المعروفة.	ك	11	0	27	100	38	3.88	0.960	0.000	مرتفعة
		%	6.3	0	15.3	56.8	21.6				
7	تتوفر خدمات مصرفية آلية من خلال المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف الجوال والإنترنت، وغيرها من الركائز الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	ك	0	19	52	58	47	3.76	0.970	0.000	مرتفعة
		%	0	10.8	29.5	33	26.7				
8	يتم استخدام الهواتف الخلوية في المصارف الإلكترونية، كالاستعلام من المصرف عن أرصدة الحسابات أو معرفة الأوضاع الراهنة لإجراء تسويات على الشيكات أو خلافة.	ك	0	19	22	96	39	3.88	0.877	0.000	مرتفعة
		%	0	10.8	12.5	54.5	22.2				
9	يعتمد المصرف التوقيع الإلكتروني بديلا عن التوقيع اليدوي.	ك	7	65	59	33	12	2.88	0.989	0.095	متوسطة
		%	4	36.9	33.5	18.8	6.8				
	الإجمالي							3.73	.87726	0.000	مرتفعة

من الجدول رقم (3) تبين إن درجة الاتفاق كانت مرتفعة على (8) فقرات من فقرات محور التكنولوجيا الحديثة ومتوسطة على فقرة واحدة من فقرات هذا المحور، كما تبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (3.73) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.73)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يدل على أن مستوى وسائل التكنولوجيا الحديثة في المصارف التجارية الليبية كان مرتفعاً.

الجدول (4) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور تتوفر الكوادر البشرية المؤهلة لتطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

ت	الفقـــــرة	التكرار والنسبة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	الدرجة
1	يحرص المصرف على رفع كفاءة العصر البشري في مواكبة الأجهزة التكنولوجية المتطورة.	ك	0	7	52	71	46	3.89	0.84084	مرتفعة
		%	0	4	29.5	40.3	26.1			
2	تدري الكوادر البشرية على المستويات المختلفة بشكل مستمر في مجال تفافة تكنولوجيا المعلومات.	ك	4	6	52	95	19	3.68	0.80193	مرتفعة
		%	2.3	3.4	29.5	54	10.8			
3	تتوافر خطة تدريبية تغطي الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري للتعامل مع عمليات الصيرفة الإلكترونية.	ك	11	12	53	48	52	3.67	1.15359	مرتفعة
		%	6.3	6.8	30.1	27.3	29.5			
4	يتم الاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية، والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه.	ك	5	14	29	85	43	3.84	0.98044	مرتفعة
		%	2.8	8	16.5	48.3	24.4			
5	تتوافر لدى العاملين في المصارف الخبرات الكافية في المجال التكنولوجي ومخاطر الصيرفة الإلكترونية.	ك	6	32	53	54	31	3.41	1.08112	مرتفعة
		%	3.4	18.2	30.1	30.7	17.6			
6	يتم توعية كافة الموظفين حول سياسة أمن المعلومات وذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية متخصصة.	ك	4	37	41	37	57	3.60	1.2056	مرتفعة
		%	2.3	21	23.3	21	32.4			
7	إجراء تدريبات أمنية على جرائم التقنية العالية تحقيقا وكشفا وإثباتا بما فيه تأهيل سائر المعنيين بوسائل الأمن وتنبيهم إلى مخاطر الاعتداءات المعلومات.	ك	5	28	42	95	6	3.39	0.89426	مرتفعة
		%	2.8	15.9	23.9	54	3.4			
8	يتم تدريب الكوادر البشرية في الدوائر القانونية في المصرف وتأهيلهم التقني بمستجدات التشريعات المطلوبة بخصوص تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية.	ك	5	36	64	44	27	3.30	1.01008	مرتفعة
		%	2.8	20.5	36.4	25	15.3			
9	تتوافق الشراكة الحالية القائمة بين المصارف	ك	22	18	73	44	19	3.1136	1.13068	مرتفعة
		%	12.5	10.2	41.5	25.0	10.8			
	الكوادر البشرية							3.6	91667.	مرتفعة

من الجدول رقم (4) تبين إن درجة الاتفاق كانت مرتفعة على جميع فقرات محور الكوادر البشرية، كما تبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (3.6) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.6)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، **وهذا يدل على أن مستوى الكوادر البشرية في المصارف التجارية الليبية كان مرتفعاً.**

جدول رقم (5) نتائج اختبار (One Sample T-test) لإجمالي محور وسائل التكنولوجيا الحديثة، تتوفر الكوادر البشرية المؤهلة.

المحور	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	القيمة ال إحصائية T-Test	قيمة الدلالة الإحصائية	الدرجة
وسائل التكنولوجيا الحديثة، والكوادر البشرية المؤهلة.	3.6364	917427 .	9.202	0.000	مرتفعة

من الجدول (5) يتبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي مقومات العمل المصرفي يساوي (3.6364) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.53)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، **وهذا يدل على أن مستوى وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة في المصارف التجارية الليبية كان مرتفعاً.**

ثانياً: المتغير التابع: تطوير وسائل الدفع الالكتروني في المصارف التجارية الليبية

الجدول (6) يوضح التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي لمحور وسائل الدفع الالكتروني في المصارف التجارية الليبية

ت	الفقـــــرة	التكرار والنسبة	غير موافق	موافق غير	محايد	موافق	موافق تماماً	متوسط الإستجابة	الانحراف المعياري	الدرجة
1	سرعة الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية.	ك	1	24	83	36	32	3.42	0.95883	مرتفعة
		%	0.6	13.6	47.2	20.5	18.2			
2	سهولة استخدام وسائل الدفع الالكترونية	ك	1	25	28	69	53	3.84	1.02969	مرتفعة
		%	0.6	14.2	15.9	39.2	30.1			
3	توفر وسائل الدفع الإلكترونية قاعدة أوسع من العملاء.	ك	1	1	44	66	64	4.09	0.82712	مرتفعة
		%	0.6	0.6	25	37.5	36.4			
4	توافر وسائل الدفع الإلكترونية على مدار الساعة	ك	2	27	42	38	67	3.80	1.11819	مرتفعة
		%	1.1	15.3	23.9	21.6	38.1			
5	تعمل وسائل الدفع الإلكترونية على سرعة وسهولة تنفيذ العمليات.	ك		9	57	79	31	3.75	0.80356	مرتفعة
		%		5.1	32.4	44.9	17.6			
6	يتوفر دور توعوي كبير لتعريف بوسائل الدفع الإلكترونية.	ك	29	14	39	61	33	3.31	1.31677	مرتفعة
		%	16.5	8	22.2	34.7	18.8			
7	إعفاء وسائل الدفع الإلكترونية من أية رسوم لتصبح مجانية.	ك	52	46	24	22	32	2.64	1.47163	منخفضة
		%	29.5	26.1	13.6	12.5	18.2			
8	يتم تخصيص مبالغ بشكل يساعد على تطوير وسائل الدفع الالكترونية	ك	63	12	32	35	34	2.80	1.56395	متوسطة
		%	35.8	6.8	18.2	19.9	19.3			
9		ك	22	27	68	30	29	3.10	1.21739	متوسطة

	وسائل الدفع الالكترونية دقيقة جداً في عمليات الدفع اليومية ولا تحدث بها أخطاء أثناء عمليات الدفع	%	12.5	15.3	38.6	17	16.5			
10	وسائل الدفع الالكترونية تجعل المصرف يعمل قبل وبعد وقت الدوام الرسمي.	ك	6	21	61	40	48	3.59	1.11284	مرتفعة
		%	3.4	11.9	34.7	22.7	27.3			
11	تم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بفاعلية عالية	ك	22	9	51	65	29	3.40	1.19561	مرتفعة
		%	12.5	5.1	29	36.9	16.5			
12	هناك رغبة كبيرة في تطوير برنامج وسائل الدفع الالكترونية بالمصرف	ك	21	4	30	40	81	3.89	1.33893	مرتفعة
		%	11.9	2.3	17	22.7	46			
13	وسائل الدفع الالكترونية بالمصرف تقلل تكاليفه وتزيد كفاءته.	ك	17	8	41	39	71	3.79	1.28557	مرتفعة
		%	9.7	4.5	23.3	22.2	40.3			
	الإجمالي							3.49	1.11369	مرتفعة

من الجدول رقم (6) تبين إن درجة الاتفاق كانت مرتفعة على (10) فقرات من فقرات محور تطوير وسائل الدفع الالكتروني ومتوسطة على فقرتين وفقرة واحدة كانت منخفضة، كما تبين أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي (3.49) وهو أكبر من متوسط القياس (3) وأن الفروق تساوي (0.49)، ولتحديد معنوية هذه الفروق فإن قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير إلى معنوية الفروق، **وهذا يدل على أن مستوى تطوير وسائل الدفع الالكتروني في المصارف التجارية الليبية كان مرتفعاً.**

ثالثا: اختبار الفرضيات لاختبار صحة فرضيات الدراسة تم استخدام ارتباط بيرسون لاختبار جوهرية العلاقة بين وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، فتكون العلاقة طردية إذا كانت قيمة معامل الارتباط موجبة وتكون عكسية إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة، وتكون العلاقة معنوية (ذات دلالة إحصائية) إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، وتكون غير معنوية اذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05. ولتحديد أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، سيتم استخدام تباين الانحدار لبيان نسبة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع عن طريق معامل التحديد، وسيتم تأكيد نسبة الأثر عن طريق البرنامج الإحصائي المرئي (Bath analysis version 22).

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

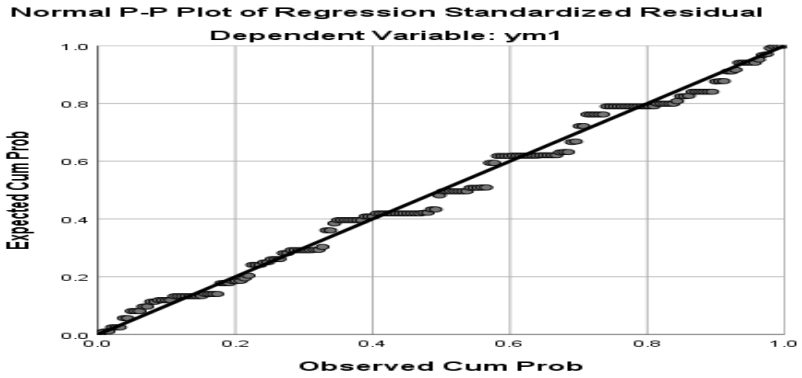
جدول (7): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	قيمة الدلالة الإحصائية	نسبة الأثر	معاملات الانحدار	
				الثابت	وسائل التكنولوجيا الحديثة
.970	.941	0.000	%94	-1.102	1.232

قيمة Fالمحسوبة = 2779.291 درجات الحرية (1 ، 175) ، قيمة F الجدولية = 3.894

أظهرت النتائج في الجدول رقم (7) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين وسائل التكنولوجيا الحديثة وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.970)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير معنوية العلاقة بين المتغيرين،

وهذا يشير إلى إن الاهتمام بوسائل التكنولوجيا الحديثة يساهم في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، ولتحديد أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، فإن قيمة F تساوي (**2779.291**) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.894)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05 ، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.941) وهي تشير إلى أن ما نسبته (94%) من التغيرات في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى وسائل التكنولوجيا الحديثة ما لم يؤثر مؤثر أخر.



شكل (2) يبين العلاقة بين وسائل التكنولوجيا الحديثة وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية

نتيجة الفرضية: لذا يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة " لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية " وقبول الفرضية البديلة" يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية". ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y= 1.102 - 1.232*X_1 + \varepsilon$$

حيث:

Y تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، X1 وسائل التكنولوجيا الحديثة ، ε الخطأ العشوائي.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أيمن أحمد محمد شاهين2013م)، التي تشير الى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية في المصارف الفلسطينية علي تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.

كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (سيناء، مسودة، 2011)، بأنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الالكترونية وتطويرها.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

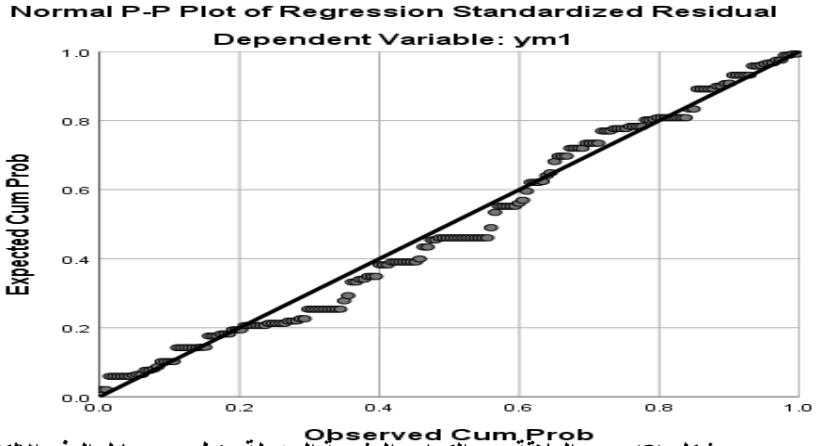
جدول (8): نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر الكوادر البشرية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

معاملات الانحدار		نسبة الأثر	قيمة الدلالة الإحصائية	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط
الكوادر البشرية	الثابت				
1.203	-850.-	%98	0.000	0.981	0.990

قيمة Fالمحسوبة = 8879.915 درجات الحرية (1 ، 175) ، قيمة F الجدولية = 3.894

أظهرت النتائج في الجدول رقم (8) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الكوادر البشرية وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.99)، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير معنوية العلاقة بين المتغيرين، وهذا يشير إلى

إن الاهتمام بالكوادر البشرية المؤهلة يساهم في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية. ولتحديد أثر الكوادر البشرية المؤهلة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، فإن قيمة F تساوي (**8879.915**) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (**3.894**)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، وكانت قيمة معامل التحديد (0.981) وهي تشير إلى أن ما نسبته (98%) من التغيرات في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى الكوادر البشرية ما لم يؤثر مؤثر أخر.



شكل (3) يبين العلاقة بين الكوادر البشرية المؤهلة وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية

نتيجة الفرضية:

لذا يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية " لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية " وقبول الفرضية البديلة " يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية ". ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y= 0.850 - 1.203 *X_2 + \varepsilon$$

حيث:

Y تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، X2_الكوادر البشرية ، ε الخطأ العشوائي.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أيمن أحمد محمد شاهين2013م)، التي تشير الى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية في المصارف الفلسطينية على تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية.

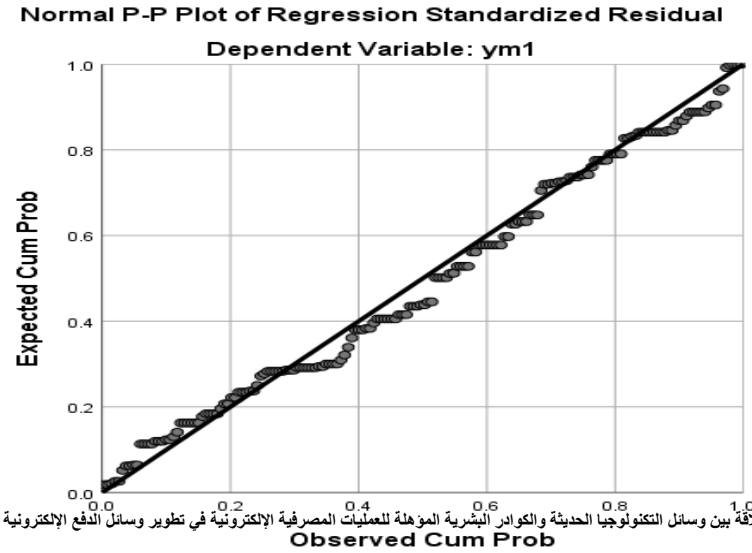
كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (سيناء، مسودة، 2011)، بأنه يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية في المصارف الأردنية لتعزيز التجارة الالكترونية وتطويرها وذلك لحرص المصارف الأردنية على رفع كفاءة العنصر البشري.

جدول (9) نتائج تباين الانحدار لتحديد أثر لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

معامل الارتباط	معامل التحديد (R^2)	قيمة الدلالة الإحصائية	نسبة الأثر	معاملات الانحدار			
				الثابت	وسائل التكنولوجية الحديثة	الكوادر البشرية المؤهلة	وسائل التكنولوجية الحديثةالكوادر البشرية المؤهلة
0.982	0.963	0.000	%96	-.840-	1.232	1.203	1.192

قيمة Fالمحسوبة = 4580.379 درجات الحرية (2 ، 174) ، قيمة F الجدولية = 3.0469

أظهرت النتائج في الجدول رقم (9) وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين(وسائل التكنولوجيا الحديثة، والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية) وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية ، حيث كانت قيمة معامل الارتباط (0.982) ، وقيمة الدلالة الإحصائية تساوي صفراً وهي أقل من 0.05 وتشير معنوية العلاقة بين المتغيرين، وهذا يشير إلى إن وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية تساهم في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، ولتحديد وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، فإن قيمة F تساوي (4580.379) وهي قيمة مرتفعة قياساً بالقيمة الجدولية (3.046)، وكانت قيمة الدلالة الإحصائية صفراً، وهي أقل من 0.05 ، وهذا يدل على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، وكانت قيمة معامل التحديد(0.963) وهي تشير إلى أن ما نسبته (96%) من التغيرات في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية ما لم يؤثر مؤثر أخر،



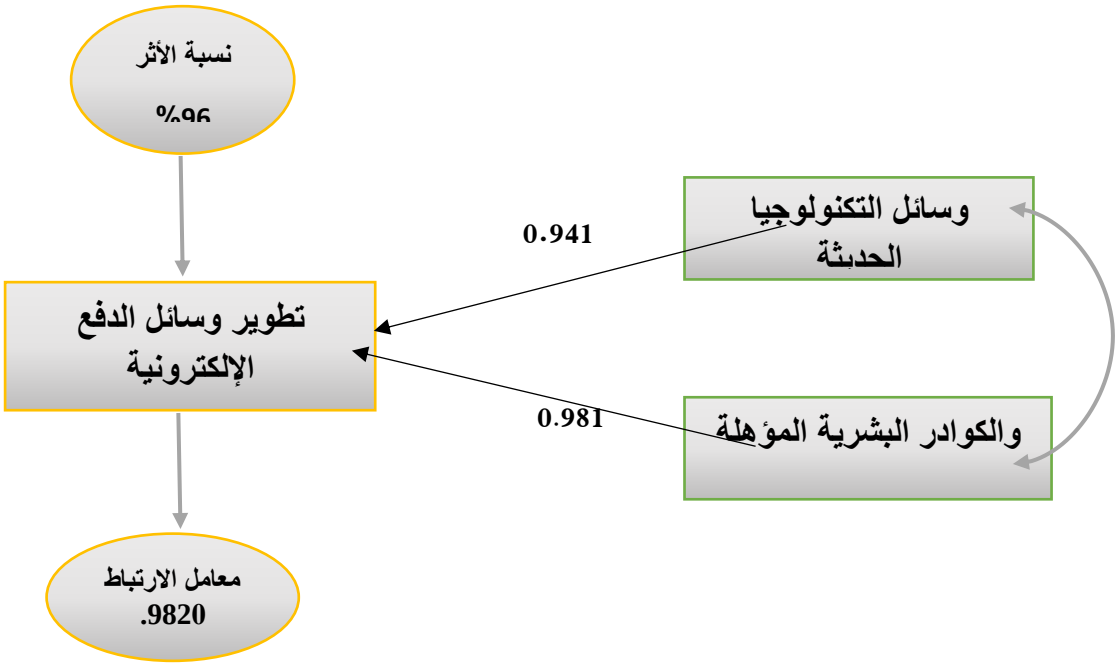
شكل (4) يبين العلاقة بين وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

لذا يتم رفض الفرضية الرئيسية " لا يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية."، وقبول فرضها البديل "يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.". ويمكن تقدير معالم نموذج الانحدار حسب معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$Y=0.840 - 1.232*X_1 + 1.203*X_2+ \varepsilon$$

حيث:

Y تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، X_1 وسائل التكنولوجيا الحديثة ، X_2 الكوادر البشرية المؤهلة ε، الخطأ العشوائي.



شكل رقم (5) يبين أثر لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية

النتائج والتوصيات

النتائج: -

بعد تحليل البيانات التي تم جمعها فإن الدراسة توصلت إلى الآتي:

1. توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، حيث كانت قيمة معامل التحديد(0.963) وهي تشير إلى أن ما نسبته (96%) من التغيرات في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية ما لم يؤثر مؤثر أخر.
2. توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوسائل التكنولوجيا الحديثة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، فقد بلغت قيمة معامل التحديد (0.941) وهي تشير إلى أن ما نسبته (94%) من التغيرات في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى وسائل التكنولوجيا الحديثة ما لم يؤثر مؤثر أخر، ويرى الباحثان إن ذلك عائد إلى توافر شبكات الاتصالات والشبكات الالكترونية التي تربط المصارف فيما بينها وتوفر الخدمات المالية المتنوعة مثل دفع الفواتير الكترونيا وعرض الأرصدة المالية وكذلك توافر التقنيات الإلكترونية الحديثة التي تمكن العميل من القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجها من حسابه الجاري في وأيضاً توافر أجهزة الصراف الآلي وماكينات نقاط البيع والتي هي من ركائز التوزيع الإلكتروني وأيضاً توافر الخدمات المصرفية الآلية في المنازل والمكاتب بواسطة الانترنت والهاتف الجوال .
3. توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية للكوادر البشرية المؤهلة على تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، فقد بلغت قيمة معامل التحديد (0.981) وهي تشير إلى أن ما نسبته (98%) من التغيرات في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعود إلى الكوادر البشرية ما لم يؤثر مؤثر أخر، ويعزى ذلك إلى حرص الإدارات على رفع كفاءة العصر البشري لضمان مواكبة الأجهزة التكنولوجية المتطورة وتدريب الكوادر البشرية على المستويات المختلفة بشكل مستمر في مجال تفافة تكنولوجيا المعلومات وإلى الخطط

التدريبية الموضوعة من أجل تغطية الجوانب التي يحتاج إليها الكادر البشري، وأيضا الاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية، والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه.

4. ارتفاع مستوى وسائل الدفع الالكتروني، فقد تبين إن قيمة متوسط الاستجابة بلغ (3.49) وفق مقياس التدرج الخماسي، ويعزى ذلك إلى سرعة الحصول على الخدمات المصرفية وسهولة استخدام وسائل الدفع الالكتروني وتوفر هذه الوسائل على مدار الساعة وخاصة خارج وقت.

التوصيات:

1. زيادة الاهتمام بالوعي وتفافة المجتمع للعمليات المصرفية الإلكترونية من ناحية التعريف تفافة تكنولوجيا المعلومات المصرفية وسهولة استخدام وسائل الدفع الالكتروني.
2. العمل على تخصيص مبالغ مالية للمساهمة في تطوير وسائل الدفع الالكترونية لتواكب التطورات والمستجدات التكنولوجية العالمية.
3. وضع خطط تدريبية للكوادر البشرية من أجل مواكبة المستجدات الحديثة لتطور وسائل الدفع الإلكترونية من جميع النواحي الفنية.
4. تفعيل الشراكة بين المصارف التجارية الليبية مع المستجدات الحديثة لوسائل التكنولوجيا الحديثة وذلك لتطوير وسائل الدفع الالكترونية.

المصادر والمـــراجع

البحوث والكتب والرسائل العلمية

1. الشمري، ناظم محمد نوري، والعبدالات، عبد الفتاح زهير(2008). الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
2. (أحمد، محمود أحمد دنف، ورقة علمية، 2018).
3. محمد كرياج "البنوك الالكترونية " دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، د.ط 2000 ص:115.
4. أبو عوده، على (2010). " أهمية استخدام منهج التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
5. ثناء علي القباني،" النقود البلاستيكية، الدار الجامعة، الإسكندرية، مصر، د.ط 2007.
6. طارق طه،" إدارة البنوك في العولمة والإنترنت"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، د.ط، 2007.
7. غنوش العطرة،" استخدام الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية"، دراسة حالة البنوك الجزائرية، محلة أبحاث اقتصادية وإدارية مجامعة الجزائر3، عدد18، 2015.

المراجع الأجنبية

1. E lwary Ashref,"Bank Marketing on the Internet", published master thesis, Carditt brustuess school university of walles coedit ,U.K, 1998

تجليات الحجاج في خطاب الإمتاع والمؤانسة

د. خطيطة محمد على المبروك -كلية الآداب جامعة سرت

الملخص:

يختصُ الخطابُ الأدبي بمقاصد وغايات يهدف المتكلم إلى تحقيقها؛ فيوظف في ذلك تقنيات وآليات تعبيرية لغوية وبلاغية؛ ولهذا عني الأدباء والكُتاب ببناء خطاباتهم لتكون مقنعةً ومؤثرةً في متلقيها، ووسيلتهم الحجاج لتحقيق المقصدية التأثيرية للخطاب، فهو مكونٌ أساسيٌّ من مكونات الخطاب وصفةٌ ملازمة له. وقد أخذت اللسانية التداولية توسع اهتمامها بمصطلح الحجاج، فحظي بالدراسات المعمقة، فالحجاج هو جوهر النظرية التداولية. أما عن كتاب الإمتاع والمؤانسة لأبي حيان التوحيدي (400هـ) الذي ضمنه ثمان وثلاثين ليلة بعدد المحاورات (الأمسيات) التي تناظر بها مع أقرانه العلماء فقد خصته الدراسة لإبراز ما تمايزت به تلك المحاورات من حجاج. من هنا جاء البحث موسومًا ب(تجليات الحجاج في خطاب الإمتاع والمؤانسة) يطرح جملة من التساؤلات حول:

- ما هي الآليات الحجاجية التي تجعل الخطاب متماسكًا ومنسجمًا ومقنعًا.
- ما الأبعاد الحجاجية في كتاب الإمتاع والمؤانسة.
- ما التقنيات الحجاجية التي وظفها أبو حيَّان التوحيدي.
- ما مدى توافق تلك التقنيات مع آليات البلاغة الجديدة.

كما يحاول البحث الإفادة من المناهج النقدية المعاصرة وتطبيقها على مدونة تراثية.

الكلمات المفتاحية: الخطاب – الحجاج – الأبعاد الحجاجية-آليات الحجاج-تجليات الحجاج

Abstract

The literary discourse is concerned with purposes and objectives, the speaker aims to achieve them, in that he employs expressive linguistic and rhetorical techniques and mechanisms and for this reason authors meant building their speeches to be convincing and influential in their recipients and their method is the argumentation to achieve the influential purpose of the discourse .

the pragmatique linguistics began to expand its interests in the term argumentation ,so it received in depth studies , as the argumentation is the essence of pragmatique theory as for the book of Al imta wa al muanasa for abu hayyan al tawhidi (400 AH) , which included thirty –eight nights with the number of interviews that discussed with his peers , so the study seeks to highlight the argumentation that distinguished these dialogues

A number of questions arise about-

1- What are the argumentation mechanisms that make the discourse coherent & consistent & convincing.
2- What are the argumentation dimensions in Al imta wa al muanasa book .
3- What are the argumentation techniques did Abu hayyan employ.

Key words:-

Discourse – argumentation – argumentation dimensions – argumentation mechanisms – argumentation manifestation.

الخطاب:

الخِطابُ لغة: مُراجعَة الكَلامِ، وقد خاطَبَه بالكلامِ مُخاطبةً وخِطابًا، وهُما يَتخاطَبانِ. وخَطَبَ الخاطِبُ على المِنْبَر، واخْتَطَب يَخْطُبُ خَطابةً، واسم الكلامِ: الخُطبة....؛ وذهب أبو إسحق إلى أن الخُطبة، مثل الرِّسَالةِ، التي لها أَوَّلٌ وآخِرٌ...ورجل خطيبٌ: حسن الخُطبة، وجمع الخَطيب خُطباءُ. وخَطُبَ بالضم، خطَابةً، بالفتح: صار خَطيبًا.([1]) ويقول ابن فارس أن "الخاء والطاء والباء أصلان: أحدهما الكلام بين اثنين، يقال خاطبهُ يُخاطِبه خِطابًا، والخُطبة من ذلك"([2]) والخَطَابة: هو قياس مُركب من مقدِّمات مقبولة، أو مظنونة من شخص معتقد فيه، والغرض منها ترغيب الناس فيما ينفعهم من أمور معاشهم ومعادهم كما يفعله الخُطباء والوعَّاظ ([3]) وقد ورد لفظ الخطاب في القرآن الكريم في آيات كثيرة منها قوله تعالى في سورة ص: ﴿وَشَدَدْنَا مُلْكَهُ وَآتَيْنَاهُ الْحِكْمَةَ وَفَصْلَ الْخِطَابِ {20}﴾ وقوله تعالى: ﴿إِنَّ هَذَا أَخِي لَهُ تِسْعٌ وَتِسْعُونَ نَعْجَةً وَلِيَ نَعْجَةٌ وَاحِدَةٌ فَقَالَ أَكْفِلْنِيهَا وَعَزَّنِي فِي الْخِطَابِ {23}﴾ وقوله في سورة النبأ: ﴿رَبِّ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَمَا بَيْنَهُمَا الرَّحْمَنِ لَا يَمْلِكُونَ مِنْهُ خِطَاباً {37}﴾ وقوله في سورة الفرقان ﴿ وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْناً وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَاماً {63}﴾ وقوله في سورة المؤمنون ﴿ فَأَوْحَيْنَا إِلَيْهِ أَنِ اصْنَعِ الْفُلْكَ بِأَعْيُنِنَا وَوَحْيِنَا فَإِذَا جَاء أَمْرُنَا وَفَارَ التَّنُّورُ فَاسْلُكْ فِيهَا مِن كُلٍّ زَوْجَيْنِ اثْنَيْنِ وَأَهْلَكَ إِلَّا مَنْ سَبَقَ عَلَيْهِ الْقَوْلُ مِنْهُمْ وَلَا تُخَاطِبْنِي فِي الَّذِينَ ظَلَمُوا إِنَّهُم مُّغْرَقُونَ {27}﴾ وحظي مفهوم الخطاب بعناية علماء اللغة والتفسير، ومنهم الزمخشري الذي فسر الخطاب في قوله تعالى:﴿ وَآتَيْنَاهُ الْحِكْمَةَ وَفَصْلَ الْخِطَابِ﴾ "بالبيّن من الكلام الذي يتبينه من يخاطب به لا يلتبس عليه وأردت بفصل الخطاب، الفاصل من الخطاب الذي يفصل بين الصحيح والفاسد، والحق والباطل، والثواب والخطأ.... ويجوز أن يراد بالخطاب القصد الذي ليس فيه اختصار مخل ولا إشباع ممل"[4]، وفي تفسيره لقوله تعالى:﴿فَقَالَ أَكْفِلْنِيهَا وَعَزَّنِي فِي الْخِطَابِ﴾ يربط الخطاب بالكلام، ويعتبره نشاط فردي وتعبير عن أغراض المتكلم.

من ذلك نلاحظ اتفاق معاجم اللغة وعلماء العربية حول معنى الخطاب، وهو مراجعة الكلام بين طرفين أو أكثر، فهو نشاط تواصلي تفاعلي تخاطبي قائم على التبادل، أما الخطاب بمعناه الاصطلاحي فقد اختلف باختلاف الاتجاهات والمنطلقات والثقافات، نظرًا لارتباطه بمجالات معرفية مختلفة، وبرز المصطلح في حقل الدراسات اللغوية الغربية بوصفه موضوعًا لسانيًا، نما وتطور بمرور الزمن واتسع لمعانٍ كثيرة أضافتها الأبحاث والدراسات الألسنية الحديثة، فعُرِفَ الخطابُ بأنه مرادف للكلام عند دي سوسير، وركز علماء الألسنية على النظر في مقومات الأداء اللغوي في أنواع الخطابات المختلفة، ما أسفر عن اختلاف مبدئي حول دراسة الأدب بوصفه خطاب، وتحليله وتناوله اللغوي،" لأن دراسة الأدب بوصفه خطابًا معناها النظر إلى النص على أساس أنه يعقد الصلات بين مستخدمي اللغة؛ لا الصلات المتمثلة في عملية الكلام فحسب، بل الصلات الخاصة بالوعي و الإيديولوجيا والوظيفة الطبقية، وعندئذ يكف النص عن أن يكون شيئًا ملموسًا ويصبح نشاطًا فاعلاً أو سلسة من التغيرات"([5])، كما برزت قضية خلافية في حقل التحليل

[1] لسان العرب: ابن منظور، ط1،ج5، ،**د.ت**، دار صادر، مادة (خطب)

[2] معجم مقاييس اللغة لأبي الحسين أحمد بن فارس بن زكريا 395هـ، تحقيق عبد السلام هارون، ج2، دار الفكر، ط2، د.ت مادة (خطب) ص198

[3] معجم التعريفات للعلامة على بن محمد السيد الشريف المنشاوي، تحقيق محمد صديّق المنشاوي، دار الفضيلة، د.ت، ط1، باب الخاء ص87

[4] الكشاف، الزمخشري، دار الفكر، بيروت لبنان، دط، دت، ص 356-268

[5] مقدمة في نظريات الخطاب، ديان مكدونيل، ترجمة عز الدين إسماعيل، المكتبة الأكاديمية،2001م،ط1، ص 29

اللغوي للخطاب حول تحديد حجم القول الذي يمثل خطابًا، إما أن يُحَدَّ بالجملة المفردة المكتملة الدلالة والنحو، أو أن يتشكل من عدة جمل مترابطة، وينطلق إيستهوب في تعريفه للخطاب مستلهمًا التفرقة التي أقامها سوسير بين اللسان والكلام، أي بين نظام اللغة وأي قول مفرد يندرج في هذا النظام، ويخلص إلى قوله:" إن الخطاب مصطلح يعين الطريقة التي تشكل بها الجمل نسقًا تتابعيًّ، وتشارك في كل متجانس ومتنوع على السواء، وكما أن الجمل تترابط في الخطاب لكي تصنع نصًا مفرداً، فإن النصوص ذاتها تترابط كذلك مع نصوص أخرى لتصنع خطابًا أوسع نطاقًا"([1])، وفي المقابل يتجاوز بنفينيست التصورات السابقة التي تحصر الخطاب كموضوع لساني في حيز الجملة ليقدم تصورًا للخطاب بأنه" كل قول يفترض متكلمًا ومستمعًا، ويكون لدى المتكلم مقصد التأثير في الآخر على نحو ما"([2])، فالخطاب يعني اللغة حين تفهم بوصفها ملفوظًا مشتملة على ذوات متكلمة وكاتبة، وإن كان في الإمكان - من ثم- أن تشتمل على قراء أو مستمعين كذلك،... وعلى هذا الأساس برز اتجاهان أساسيان في الدراسة اللغوية للخطاب، يتعلق أحدهما بالصيغ اللغوية، ويتحرك الثاني على مستوى التفسير. فالخطاب شكل من أشكال الاتصال يتحقق باللغة ومن خلال اللغة. وفي قلب الاتصال يستقر المتكلم \الكاتب، ولكن الاتصال يفترض كذلك طرفًا آخرا لازمًا لاكتماله، ألا وهو المستمع \القارئ، الذي يستقبل ويفسر ويستنبط. ودراسة الخطاب على هذا الأساس تتوسط بين منحيين في التناول مختلفين، أولهما يقوم على دراسة الجمل في ذاتها، منفصلة عن سياقات الاتصال التي وردت فيها، وثانيهما يقوم على مناصرة المنحى الفردي في تفسير كل جزء من أجزاء الخطاب؛ وهذا ما يميز الرؤية التأويلية ([3])

وبناءً على تلك المفاهيم فإن تحليل ما يسمى بالخطاب يقتضي منهجيات تتباين عن تلك العمليات الوصفية التي تصف الصيغ اللغوية وخصائصها الشكلية، لتعنى بالخطاب وكيفية إنتاجه ووظائفه، وينقسم الخطاب إلى أنماط مختلفة وفق موضوعه وآليته وبنيته، وتصنف الخطابات من حيث موضوعها إلى خطاب ديني وخطاب علمي وخطاب أيديولوجي أو سياسي.... وتصنف الخطابات من حيث بنيتها داخل ما يسمى " الخطاب الفني" (الإبداعي الأدبي) إلى قصة ورواية وقصيدة شعر وغيرها، أما من حيث الآلية المشغلة فيميز بين الخطاب السردي والخطاب الوصفي والخطاب الحجاجي ([4])

يتبين مما سبق أن الخطاب كلام أو تلفظ ينتجه متكلمٌ ويوجهه إلى مستمع بهدف توصيل رسالة ما يسعى المتكلم لإيصالها للمتلقي، فالخطاب بمفهومه الواسع يتجاوز توصيل الكلام للغير لمجرد الكلام والإخبار والشرح والتفسير، وتتنوع الخطابات تبعًا لتنوع الأهداف التي يسعى المرسل لتحقيقها من الخطاب، ومن أكثر أنواع الخطابات شهرة الخطاب الحجاجي، لأنه يضطلع بوظائف التأثير والإقناع أو ما يسمى بالمقصد التأثيري، فيكتسب حضورًا مكثفًا في مختلف جوانب الحياة الفكرية والسياسية والتفاعلات التناظرية والتواصلية، وتتعدد آلياته، ولذلك تتنوع المباحث التي تهدف إلى الإحاطة بالخطاب الذي يقتضيه المقام الحجاجي.

الحجاج:

إن المحمول اللغوي لمادة (حجاج) يشير إلى أن الحجاج: جمع حجة، وجاء في لسان العرب أن الحُجَّةُ البُرْهَان، وقيل الحُجَّة ما دُفِعَ به الخصم؛ وقال الأزهري: الحُجَّة الوجه الذي يكون به الظَّفْرُ عند الخصومة. وهو رجل محجاجٌ أي جَدلٌ، والتَّحاجُّ: التَّخاصُم؛ وجمع الحُجَّة: حُججٌ

[1] مقدمة في نظريات الخطاب، ص 31
[2] مقدمة في نظريات الخطاب، ص37
[3] ينظر السابق ص 32
[4] ينظر الخطاب وخصائص اللغة العربية دراسة في الوظيفة والبنية والنمط، أحمد المتوكل، الدار العربية للعلوم ناشرون، منشورات الاختلاف الرباط، ط1،2010م ص25

وحَجِاجٌ. وحاجَّه مُحاجَّةً وحجاجًا: نازعه الحُجَّة، قال الأزهري: إنما سُميت حُجَّة لأنها تُحجُّ أي تقصد لأن القصد لها وإليها، وكذلك هي محجَّة الطريق هي المَقْصَدُ المسْلكُ. ([1])

وذكر ابن فارس في معجم المقاييس للكلمة أصولا أربعة أولها: القصد، يقول: كل قَصْدٍ حجٌّ، وممكن أن تكون الحجة مشتقة من هذا؛ لأنها تقصد أو بها يقصد الحق المطلوب، و يقال حاججتُ فلانا فحججته أي غلبته بالحجة، وذلك الظفر يكون عند الخصومة، والجمع حُجج، والمصدر حجاج"، ويقال: حاجَجْتُهُ فأنا مُحَاجٌّ وحَجِيجٌ: فعيل بمعنى فاعل. ومنه حديث معاوية: فجعلت أُحُجُّ خَصْمِي أي أَغْلِبُه بالحُجَّةِ. ([2])

ويقول أبو هلال العسكري: الحجة هي الاستقامة في النظر والمضي فيه على سنن مستقيم من ردّ الفرع إلى الأصل، وهي مأخوذة من المحجة وهي الطريق المستقيم، . لأن الحجة مشتقة من معنى الاستقامة في القصد، حج يحج إذا استقام في قصده، والاحتجاج هو الاستقامة في النظر على ما ذكرنا، سواء كان من جهة ما يطلب معرفته أو من جهة غيره. ([3]) وفي القاموس المحيط الحجاج هو:" الغلبة بالحجة. والمِحْجاجُ الجَدِلُ" ([4])

الحجاج والعلاقات المعجمية:

بالنظر إلى المعنى اللغوي تتجلى مجموعة من المفردات المرادفة للحجة، نذكر منها ما أورده الجرجاني قائلاً: "الحُجة ما دَلَّ على صِحَّة الدعوى، وقيل الحُجة والدليل واحد".([5]) وهو بذلك يجعل الحجة مرادفة للدليل، والدليل في اللغة ما يستدل به.([6]) و هو المرشد أو ما به الإرشاد. [(7)] من قولهم دلَلْتُ فلانا على الطريق. والدليل الأمارة في الشيء، وهو بين الدِّلالة والدَّلالة.([8])(وقد وردت لفظة الحجة بمعنى الدليل في القرآن عشرين مرة في سبع عشرة مرة، يقول تعالى في سورة الأنعام :﴿ قُلْ فَلِلّهِ الْحُجَّةُ الْبَالِغَةُ فَلَوْ شَاء لَهَدَاكُمْ أَجْمَعِينَ﴾، ويقول تعالى في سورة الشورى:﴿ وَالَّذِينَ يُحَاجُّونَ فِي اللَّهِ مِن بَعْدِ مَا اسْتُجِيبَ لَهُ حُجَّتُهُمْ دَاحِضَةٌ عِندَ رَبِّهِمْ وَعَلَيْهِمْ غَضَبٌ وَلَهُمْ عَذَابٌ شَدِيدٌ ﴾{16} ويقول تعالى في سورة النساء:﴿ رُّسُلاً مُّبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ لِئَلاَّ يَكُونَ لِلنَّاسِ عَلَى اللّهِ حُجَّةٌ بَعْدَ الرُّسُلِ وَكَانَ اللّهُ عَزِيزاً حَكِيماً﴾{165} ([9])

والحجة أخص من الدليل، وقد أورد طه عبد الرحمن وجهين تختص بهما الحجة عن الدليل هما: إفادة الرجوع أو القصد، ذلك أن الحجة مشتقة من الفعل (حج) ومن معاني هذا الفعل معنى رجع فتكون الحجة أمرًا نرجع إليه أو نقصده، فالحجة بهذا المعنى هي الدليل الذي يجب الرجوع إليه والعمل به.

وإفادة الغلبة: ذلك أن الفعل حج يدل أيضًا على معنى غلب فيكون مدلوله هو إلزام الغير بالحجة، فيصير بذلك مغلوبًا" ويجتمع من المعنيين السابقين للحجة أنها بالذات الدليل الذي يُقصد للعمل به، ولتحصيل الغلبة على الخصم، مع نصرة الحق أو نصرة الشبهة.... ويكون الدليل أعم

---

[1] لسان العرب: ابن منظور، مادة (حجج) المجلد الراب ع،ص 38 .....

[2] معجم مقاييس اللغة، أحمد بن فارس بن زكريا،ت: عبد السلام هارون، ج\1، دار الفكر 1979م،1399ه، ص 29

1 أبو هلال العسكري الفروق اللغوية، ، ت: محمد إبراهيم ، دار العلم والثقافة ، د.ت، ص 70

[4] يوسف الشيخ محمد البقاعي القاموس المحيط، الفيروز آبادي، توثيق وضبط: ، دار الفكر ،ط\1، 1995، م1415ه، ص:167

[5] محمد الشريف الجرجاني، معجم التعريفات، ت: محمد صديق المنشاوي، ، دار الفضيلة ص 73

[6] **لسان العرب ج\5 ص** 291

[7] **التعريفات ص 91**

[8] **معجم مقاييس اللغة ج\2 ص 259**

[9] ناصح الدين عبد الرحمن بن نجم الحنبلي استخراج الجدال من القرآن الكريم، ، ت: زاهر بن عوّاض الألمعي، ط\1 1400هـ 1979م ص 31)

من الحجة فلا يقصد للعمل به فحسب، بل قد يوضع لمجرد النظر فيه، كما لا يؤتى به في موطن الرد على الخصم فقط، بل قد يُبنى في موضع مستقل عن أية خصومة ([1])

كما جاء في لسان العرب أن **البرهان** هو الحجة الفاصلة البيّنة، يقال بَرْهَنَ يُبرْهنُ بَرْهنةً إذا جاء بحُجّةٍ قاطعة للدَد الخصم، برهن عليه: أقام الحجّة، والبرهان الحجّة و الدليل.([2]) وفي إعجاز القرآن يقول الباقلاّني على سبيل الترادف: "قد سادت له الحجة البالغة، والكلمة التامة، والبرهان النيّر، والدليل البين"([3]) وقد تطلق الحجة على الشبهة أيضاً" لأنها مستند المخالفة " ([4]) قال تعالى في سورة الشورى:﴿ وَالَّذِينَ يُحَاجُّونَ فِي اللَّهِ مِن بَعْدِ مَا اسْتُجِيبَ لَهُ حُجَّتُهُمْ دَاحِضَةٌ عِندَ رَبِّهِمْ وَعَلَيْهِمْ غَضَبٌ وَلَهُمْ عَذَابٌ شَدِيدٌ ﴾ {16}وقال تعالى في سورة النساء:﴿رُّسُلاً مُّبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ لِئَلاَّ يَكُونَ لِلنَّاسِ عَلَى اللهِ حُجَّةٌ بَعْدَ الرُّسُلِ وَكَانَ اللهُ عَزِيزاً حَكِيماً ﴾ {165} وقوله تعالى: ﴿قُلْ فَلِلّهِ الْحُجَّةُ الْبَالِغَةُ فَلَوْ شَاء لَهَدَاكُمْ أَجْمَعِينَ﴾ أي الدليل القاطع الذي لا يعارضه معارض وذلك في قوله تعالى في سورة الأنعام: ﴿ وَتِلْكَ حُجَّتُنَا آتَيْنَاهَا إِبْرَاهِيمَ عَلَى قَوْمِهِ نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مَّن نَّشَاء إِنَّ رَبَّكَ حَكِيمٌ عَلِيمٌ﴾ {83}وقد قيل في قوله تعالى في سورة إبراهيم إخباراً عن إبليس، ﴿وَقَالَ الشَّيْطَانُ لَمَّا قُضِيَ الأَمْرُ إِنَّ اللّهَ وَعَدَكُمْ وَعْدَ الْحَقِّ وَوَعَدتُّكُمْ فَأَخْلَفْتُكُمْ وَمَا كَانَ لِيَ عَلَيْكُم مِّن سُلْطَانٍ إِلاَّ أَن دَعَوْتُكُمْ فَاسْتَجَبْتُمْ لِي فَلاَ تَلُومُونِي وَلُومُواْ أَنفُسَكُم مَّا أَنَاْ بِمُصْرِخِكُمْ وَمَا أَنتُمْ بِمُصْرِخِيَّ إِنِّي كَفَرْتُ بِمَا أَشْرَكْتُمُونِ مِن قَبْلُ إِنَّ الظَّالِمِينَ لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ ﴾{22} أي حجة وإنما غرهم بالشبهة فالحجة حقيقة في الدليل مجاز في الشبهة، والشبهة هي الحجة التي يراد بها الخداع والإيهام، وهي بذلك تقترب من الجدل، والجدل هو :" دَفْع المرء خصمه عن إفساد قوله: بحُجَّة إو شُبْهةٍ، أو يقصد به تصحيح كلامه، وهو الخصومة في الحقيقة، والجدال: عبارة عن مِرَاء يتعلق بإظهار المذاهب وتقريرها"([5])

ولكلمة (الجدل) حمولات مذمومة وحمولات محمودة بالنظر إلى المواضع التي ذكرت فيها في القرآن الكريم ،"ولا يسري هذا الذم على تقرير الحق ودفع الباطل وإقامة الحجج والبراهين عن طريق المحاورات والمناظرات، فإن هذا من وسائل البلاغ لرسالات الله والدعوة إليها" ([6]) فهو مذموم في كل موضع ذكر إلاَّ في ثلاثة مواضع، أحدها في سورة النحل:﴿ ادْعُ إِلِى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُم بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّ عَن سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ {125}﴾ الموضع الثاني في سورة العنكبوت:﴿ وَلَا تُجَادِلُوا أَهْلَ الْكِتَابِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِلَّا الَّذِينَ ظَلَمُوا مِنْهُمْ وَقُولُوا آمَنَّا بِالَّذِي أُنزِلَ إِلَيْنَا وَأُنزِلَ إِلَيْكُمْ وَإِلَهُنَا وَإِلَهُكُمْ وَاحِدٌ وَنَحْنُ لَهُ مُسْلِمُونَ {46}﴾ الموضع الثالث في المجادلة ﴿قَدْ سَمِعَ اللَّهُ قَوْلَ الَّتِي تُجَادِلُكَ فِي زَوْجِهَا وَتَشْتَكِي إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ يَسْمَعُ تَحَاوُرَكُمَا إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ{1}﴾ فأما قوله تعالى: ﴿فجادلهم بالتي هي الأحسن﴾فيحتمل أن يكون المراد بالأحسن الأظهر من الأدلة نظامًا وتبيانًا، وأكملها حسنًا وإحساناً، وأرجحها من الثواب ميزانًا، وأوضحها على اختلاف مدلولاتها كشفًا وبرهانًا"([7])

وعني الدارسون من الأصوليين وعلماء الكلام بالتحديد الدقيق لمعان تلك المفردات، يقول أبو حيَّان التوحيدي:" سأل الطبري أبا حامد المَرورَوذِّي، فقال: " ارسم لنا كلامًا خفيفًا في: الدليل والحجة والبرهان والبيان والقياس والعلة.... فقال الدليل ما سلكك إلى المطلوب، والحجة : وثقك من نفسه، والبرهان: ما أحدث اليقين، والبيان ما انكشف به الملتبس، والقياس: ما أراك شَبَهَهُ من غيره، أو استعار شَبَه غيره من نفسه، والعلة : ما اقتضى أبدًا حكمًا باللزوم ، والحكم واجب بالعلة"

---

[1] د.طه عبد الرحمن، ينظر اللسان والميزان أو التكوثر العقلي: ، المركز الثقافي العربي ط1998،1م،ص137

[2] لسان العرب ص 76

[3] أبو بكر محمد الباقلاني، ت: محمد شريف سكر، إعجاز القرآن، دار إحياء العلوم، بيروت، ط\2، 1411ه 1990م،ص 357

[4] استخراج القرآن الكريم ص 62

[5] لسان العرب مادة(جدل)

[6] استخراج الجدل من القرآن الكريم ص51

[7] استخراج الجدل من القرآن الكريم ص 53

([1]) (يتبين مما تقدم أن المعنى المعجمي لكلمة (حجاج) تستبطن معاني عديدة؛ فتشير إلى تنازع طرفين حول قضية معينة، كما تظهر مرادفات للحجاج كالجدل والبرهان والدليل والبيان، والسلطان بمفهومه المجازي البعيد عن المفهوم المادي المتمثل في القوة والاستعلاء، وتتجلى مجموعة من السمات التي يتسم بها المتحاجون ذكرها قدامة بن جعفر في جواهر الألفاظ، نحو: " حاججته أحاججه حجاجًا حتى حججته، أي غلبته بالحجج التي أدليت بها" و" إن حاج فلج...أفحمته حجتي... قوي الحجة"([2]) ولعل هذه السمات التي أثبتها قدامة بن جعفر، و صنفها ياقوت الحموي" مما يشار إليه في علم المنطق، وله كتاب (صناعة الجدل)، تؤكد عناية العرب بقضايا الحجاج.([3])

المعنى الاصطلاحي:

تبلور الحجاج كمصطلح يتسع لدراسة الخطاب بأنواعه المختلفة، اللساني وغير اللساني، فالعلاقة بين الخطاب والحجاج علاقة ترابطية يحدها التفاعل والتبادل، لأن الخطاب في جوهره قائم على "العلاقة الاستدلالية وليس العلاقة التخاطبية وحدها، فلا خطاب بغير حجاج" ([4]) ...لأنه يتأسس على حجج يحاول المرسل بها إقناع المتلقي واستمالته ليشاطره أطروحته، كما من حق هذا المتلقي أن يعارضه ويخالفه الرأي، " فالحجاج هو الأصل في تكوثر الخطاب، إذ أنه لا خطاب بدون حجاج، فالخطاب أصل كل تعامل"([5]) وينشأ الحجاج في الخطاب الهادف إلى الإفهام، ويعتمد على آليات وتقنيات بلاغية ومنطقية يستعين بها المتكلم لإقناع مخاطبه، فالحجاج هو" تقديم الحجج والأدلة المؤدية إلى نتيجة معينة، وهو يتمثل في إنجاز تسلسلات استنتاجيه داخل الخطاب، وبعبارة أخرى يتمثل الحجاج في إنجاز متواليات من الأقوال، بعضها هو بمثابة الحجج اللغوية، وبعضها النتائج التي تستنتج منها"([6])

وبالتالي فهو:" كل منطوق به مُوجَّه إلى الغير لإفهامه دعوى مخصوصة يحق له الاعتراض عليها"([7]) وحَدُّ الحجاج أنه فعالية تداولية جدلية، فهو تداولي لأن طابعه الفكري مقامي واجتماعي إذ يأخذ بعين الاعتبار مقتضيات الحال من معارف مشتركة ومطالب إخبارية و توجهات ظرفية، ويهدف إلى الاشتراك جماعيًا في إنشاء معرفة عملية إنشاءً موجَّها بقدر الحاجة، وهو أيضًا جدلي لأن هدفه إقناعي قائم بلوغه على التزام صور استدلالية أوسع وأغنى من البنيات البرهانية الضيقة، كأن تبنى الانتقالات فيه لا على صور القضايا وحدها كما هو شأن البرهان، بل على هذه الصور مجتمعة إلى مضامينها أيما اجتماع، وأن يُطوى في هذه الانتقالات الكثير من المقدمات والكثير من النتائج" ([8])

من هنا فالحجاج اصطلاحًا يتحدد عبر دراسة أهم التقنيات الخطابية التي يوجهها المخاطِب لإحداث تغييرات لدى المُخَاطَب، بهدف وصف السمات الإقناعية للنصوص، وكشف تقنيات الخطاب التي تحدث تأثيرًا على الأشخاص الذين يُقَدَّم لهم.

وتشمل آليات الحجاج الوسائل اللغوية والبلاغية والمنطقية التي تجعل الخطاب مقنعًا و مؤثِّرا، وتقسم إلى علامات لغوية(الجانب اللغوي في الخطاب) وعلامات غير لغوية، وهي كل ما يصاحب التلفظ بالخطاب من إشارات جسدية وتنغيمات صوتية، وآليات أخرى تسبق التلفظ من

---

[1]د. إبراهيم الكيلاني مثالب الوزيرين، أبو حيَّان التوحيدي، ت: ، دار الفكر، دمشق، د.ط، د.ت، ص: 151

[2] محمد محيي الدين عبد الحميد تحقيق جواهر الألفاظ: قدامة بن جعفر، المكتبة العصرية، لبنان ، بيروت، ط2012،1م، ص: 165-167

[3] ياقوت الحموي ينظر: معجم الأدباء: ، دار الفكر، بيروت لبنان، ط1980،1م،ج17،ص:12

1 -ينظر اللسان والميزان ص226

[5] -ينظر اللسان والميزان ص 226

[6]-: عبد الله العزاوي، اخرج: حسن طه، اللغة والحجاج مؤسسة الرحاب الحديثة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت لبنان، د.ت 2009م ،ص:21

4-اللسان والميزان ص 226

1-ينظر في طه عبد الرحمن أصول الحوار وتجديد علم الكلام، ، ص 64-65

مثل هيئة الخطيب ومظهره، أما الآليات اللغوية فهي جميع الوسائل اللغوية التي تحقق الإقناع وتربط الحجج ببعضها البعض وتؤكدها، كألفاظ التعليل والأفعال اللغوية والوصف وتحصيل الحاصل...، والأساليب البلاغية التي تؤيد الخطاب بما تضفيه من جمالية مؤثرة"فالصور البلاغية من تشبيه واستعارة وكناية وكل الألوان البديعية كالطباق والجناس والسجع وغيرها و استخدام الأساليب الإنشائية كالاستفهام والأمر والنفي لها دور حجاجي كبير في العملية الإقناعية[1].

تجليات الحجاج:

أما قولنا بالخطاب الحجاجي في الإمتاع والمؤانسة لأبي حيان التوحيدي، الذي وصف بأنه "فيلسوف الأدباء وأديب الفلاسفة"([2])؛ فلأنه يحمل خصائص تميزه بوصفه خطابا موجها يتجادل مع واقعه ويفعل فيه من خلال مزجه بين الإمتاع واستهدافه التأثير والإقناع بما يطرحه من قضايا جادة، فهو من أهم كتب التراث العربي في النصف الثاني من القرن الرابع الهجري، يضم أربعين ليلة تشكل مسامرات تدور في مجلس الوزير أبي عبد الله العارض وزير صمصام الدولة ابن عضد الدولة البويهي، يتألف الكتاب من ثلاثة أجزاء جمعه أبو حيّان التوحيدي([3]) و أهداه إلى أبي الوفاء المهندس تقديرًا له واعترافًا بفضله، فجاء نتاج بيئة ثقافية ثرية بالعلوم و المعارف، ومزدهرة بالفلسفة وامتزاج الفكر الفلسفي بالفن الأدبي، وصاخبة بالجدل والمقابسات و القضايا الخلافية والصراعات المذهبية التي تديرها مدارس فكرية واتجاهات مختلفة، ولذلك يعد الحجاج أحد المكونات الأساسية من مكونات الخطاب في السياق الذي يلف إنتاجه وكان له تأثير جلي في المدونة، لأنه ينتمي إلى خطاب فكري تنويري إصلاحي برز في القرن الرابع الهجري يقوده مجموعة من الأدباء والفلاسفة وأرباب الفكر الذين اجترحوا طريقة خاصة للنضال، ، و محاولة تغيير الواقع الاجتماعي والسياسي والفعل فيه بنصح السلطان وإشارته، بالاعتماد على منهج قائم على أدوات المنطق والبرهان والحجاج واللغة البيانية، لنقل أقوال ومعاناة العامة و الدفاع عن حقوقهم لدى الساسة ، والولوج في مواضيع وقضايا تمس السلطان وحاشيته، وأخلاق الساسة ومعاملاتهم وانعكاسها على العامة والخاصة، وتعبر عن هموم عامة أفراد المجتمع.

أطراف الحجاج والاتفاق حول رفع الكلفة وهدم الحدود:

أطرَّ التوحيدي لياليه بعلاقة خطابية قائمة على الحوار والتفاعل، والاعتماد على السياق التفاعلي بمستوياته المتكاملة الذي يجعل الخطاب حجاجيًا؛ فالحجاج لا يتحقق إلا بوجود طرفين للخطاب يحاول أحدهما إقناع الآخر بحشد البراهين والحجج التي تناسب مقامه الحجاجي مع تقبله لاعتراض الطرف الآخر أو إنكاره، ومن خلال العلاقة بين المرسل والمتلقي يكتسب النص الحجاجي أهميته، فهي تمثل مدار البحث فيه، و"نجاح العملية الحجاجية أو التواصلية يكون مربوطًا بنجاح تلك العلاقة"([4]) "كما يعتبر الحوار في حد ذاته مجالاً لإبداء الآراء بامتياز، وهو بذلك متنفس يجد فيه المتحاورون إمكانية لقول ما يمكنهم قوله بشأن القضايا الثقافية والسياسية و الاجتماعية، وإذا كان الحوار مجالاً للرأي فإن المستهدفين بالرأي ليس المتحاورون فحسب بل المتتبعون أيضًا، وبذلك يهتم الحوار بثلاث قضايا أساسية: موضوع الحوار من جهة وشخصياته من جهة ثانية وأهدافه من جهة ثالثة و هدف أي سلوك حواري هو توجيه معتقدات الآخر، سواء بإشراكه في الرأي أو إجباره على تعديل معتقداته وفق ما يقتضيه المقام، وإذا كانت المعتقدات هي المعقل

---

[1] - ينظر في ظافر الشهري استراتيجيات الخطاب، ، ص 483

[2]- ياقوت الحموي معجم الأدباء،، ج15، ص50

[3] أبو حيّان التوحيدي هو على محمد العباس التوحيدي، لم يقطع برأي في الأصل الذي انحدر منه فزعم البعض أنه فارسي شيرازي أو نيسابوري أو واسطي، ويزعم آخرون أنه عربي نشأ في بغداد ثم وفد بعد ذلك على شيراز، ويعترف ياقوت الحموي وهو أول من ترجم للتوحيدي وتعجب من إهمال المؤرخين له بجهل أصله ونشأته، ويميل إلى الظن بأنه فارسي الأصل قدم بغداد وأقام بها مدة. لمزيد من الاطلاع ينظر الإمتاع والمؤانسة، مراجعة هيثم خليفة الطعيمي، المكتبة العصرية بيروت د. ط ، د.ت، ص 11

[4] -ينظر في سامية الدريدي الحجاج في الشعر العربي القديم من الجاهلية إلى القرن الأول الهجري بنيته وأساليبه، ص 30

المستهدف من أي سلوك حواري فإن الإقناع بالحجاج يكون هو الوسيلة الأمثل لمواجهة ذلك المعقل، والسلوك الحواري باختياره للإقناع يكون قد اختار منطقة وسط كهدف ينبغي الوصول إليه أثناء التبادل الحواري، ووصوله لتلك المنطقة الوسطى يعني حصوله الإجماع بتعبير هابيرماس أي توجيه المعتقد نحو المشاركة في الرأي.[1]

فالمسامرات حوارية تدور بين أبي حيان التوحيدي والوزير عبد الله بن العارض وفي مجلسه، يسعى التوحيدي إلى التأثير في الوزير وإقناعه وإبراز تفوقه خاصة بعد أن خاطبه الوزير في الليلة الأولى قائلاً:" لعلّي أعرّضك لشيء أنبه من هذا وأجدى، ولذلك فقد تاقت نفسي إلى حضورك للمحادثة والتأنيس ولأتعرَّف منك أشياء كثيرة مختلفة تردد في نفسي على مر الزمان، لا أحصيها لك في هذا الوقت لكني أنثرها في المجلس بعد المجلس على قدر ما يسنح ويعرض، فاجبني عن ذلك كله باسترسال وسكون بال، بملء فيك وجم خاطرك....وكن على بصيرة أني سأستدل مما أسمعه منك في جوابك عما أسألك عنه على صدقك وخلافه وعلى تحريفك وقرافه" [2] وبناء على ذلك يتأسس الحديث حول سؤال يطرحه الوزير ويجيبه التوحيدي متوجهًا إليه بالخطاب المباشر الذي يبعث القرب والراحة والبساطة ويهدف إلى استرضائه واستمالته بعد استئذانه المخاطبة بكاف الخطاب وتاء المواجهة، رافعًا الكلفة والتصنع والتعظيم الذي يصنع الحدود والمسافات بين المتحاورين مخالفًا بذلك النسق المتبع في مجالس الأمراء والوزراء في عهده، مبررًا ذلك بقوله: "حتى يجري الكلام على سنن الاسترسال ولا يعثر في طريق الكتابة بما يزاحم عليه من اللفظ واللفظ" ويبين الغاية من كاف الخطاب في بداية الليلة الأولى فيقول: " قلت يؤذن لي في كاف الخطاب وتاء المواجهة– والغاية هنا- حتى أتخلص من مزاحمة الكناية ومضايقة التعريض وأركب القول من غير تقية ولا تحاش ولا مواربة ولا انحياش"([3])، ويقول في الرسالة الثانية:" وأما الرسالة الثانية فهي التي كانت في هذه الأيام بعد استئذاني إياه في الخاطبة بالكاف، حتى يجري الكلام على سنن الاسترسال، ولا يعثر في طريق الكتابة بما يزاحم عليه من اللفظ واللفظ"([4]).

البنية الحجاجية للنص

تمايز نص الإمتاع والمؤانسة بمجموعة من التقنيات الحجاجية التي عنى بها التوحيدي وحشدها في خطابه للتعبير عن مقاصده وتحقيق أهدافه في إقناع الوزير والتأثير فيه وإمتاعه، ومن هذه التقنيات الاستفهام والأسئلة الجدلية، وهي تقنية لها دور مهم في ترابط النص واتساعه، كما أفسحت مجالًا واسعًا أمام أطراف الحجاج وأتاحت لهم النقاش والتداول، ودفعت بالعملية الحجاجية إلى غاياتها، وذلك حين يوظفه في جوابه لسؤال الوزير الذي تميز بسرعة البديهة الشعرية والنثرية، و أفسح من خلال الأسئلة الجدلية ظهور أقوال وإجابات لشخصيات مهمة أخرى لأفكارها وأقوالها قبول ورضا من لدن الوزير، من مثل ذلك ما ورد في الليلة الرابعة عشرة حين سأله الوزير قائلاً: " ما السكينة؟ فإني أرى أصحابنا يرددّون هذا الاسم لا يبسطون القول فيه.

فعزز جوابه بأقوال أبي سليمان ليكون حجة تدعم رأيه وتؤكده، يقول:

سألت أبا سليمان عن السكينة ما هي؟ فقال: السكائن كثيرة: طبيعية، ونفسية وعقلية وإلهية ومجموعة من هذه بأنصباء مختلفة ومقادير متفاوتة ومتباعدة. [5] وفي الليلة الخامسة عشرة عرض

[1] - ينظر في الحوار وخصائص التفاعل التواصلي، دراسة تطبيقية في اللسانيات التداولية، د.محمد نظيف افريقيا الشرق 2010م، د.ط ص60

[2] الإمتاع والمؤانسة ص43

[3] الإمتاع والمؤانسة ص 44

[4] نفسه ص 405

[5] الإمتاع والمؤانسة ص 144

أقوال طويلة لابن يعيش الرَّقيّ حول الممكن، واستحسن الوزير ذلك قائلاً: هذا كلام طريف. ثم يقول في غير موضوع انثر علينا دُرر هذه الطائفة، ومن مثل الليلة العشرين في معرض حديثه عن أحوال الإسلام والمسلمين بعدما ضعف الدين وتحلحل ركنه وتداوله الناس بالغلبة والقهر، وكان من نتائجها الفتن والمذاهب والتعصب، وتطاول اليهود والنصارى والمجوس على المسلمين، وغدا الإسلام غريبًا، يأتي التوحيدي بأحاديث شريفة ليستدل على قوله ويرفد خطابه بتعزيز المعنى يقول: قال النبي صلى الله عليه وسلم: " لا يزداد الأمر إلا صعوبة، ولا الناسُ إلا إتباع هوىً، حتى تقوم الساعةُ على شرار الناس" وقال أيضًا بدأ الإسلام غريبًا، وسيعود كما بدأ غريبًا، فطوبى للغرباء من أُمَّتي" كما يستعمل السؤال لتقريب الصورة للوزير وبين له صفات الغريب، متوجهًا إلى ابن الجلاء بقوله: " ما صفة هذا الغريب؟

فأجاب بقوله: " يا بني هو الذي يفر من مدينة إلى مدينة، ومن قلة إلى قلة ومن بلد إلى بلد ومن بر إلى بحر، ومن بحر إلى بر، حتى يسلم وأنَّى له بالسلامة مع هذه النيران التي طافت بالشرق والغرب، وأتت على الحرث والنسل، فقدَّمت كل أفواه، وأسكتت كل ناطق، وحيَّرت كل لبيب، وأشرقت كل شارب، وأمرَّت على كل طاعم، وإن الفكر في هذا الأمر لمختلس للعقل وكارثٌ للنفس ومحرقٌ للكبد.

فكان لتلك الحجج تأثيرها في الوزير الذي دمعت عيناه ورقَّ فؤاده، ولما لاحظ التوحيدي ذلك أردف مستشهدًا بحديث الرسول صلى الله عليه وسلم قائلاً: أيُّها الوزير، روي عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: " حرمت النار على عين بكت من خشية الله، وحرمت النار على عين سهرت في سبيل الله، وحرمت النار على عين غضَّت عن محارم الله" راميًا إلى أن يطيب خاطره ويبين له إعجابه برقة قلبه وسمو أخلاقه.

ويعد الحجاج بالحديث الشريف من الحجج البارزة في المدونة، وقد أورد في الليلة الثالثة والعشرين خمس وأربعين حديثًا جعلت الوزير يقول معجبًا: " ما أحسن هذا المجلس" ([1]) ويكتنز الحجاج في خطاب الإمتاع والمؤانسة بالشواهد المتنوعة من القرآن الكريم، وذكر للأعلام، ويزداد توفيقًا وحجة باستقراء الأقوال والحكم و الأحاديث و الروايات المفصلة التي تدعم رأي التوحيدي، وتقرب الصورة للوزير وتفيد المعنى المقصود والتأثير المطلوب، بتعبيرها عن تجواله في البقاع وعن تجربته الكبيرة، ومعرفته العميقة بالرجال وأوصافهم، وتبصره بالأخلاق، من مثل ذكره في الليلة الثانية لأوصاف طائفة من أعلام القرن الرابع الهجري كأبي سليمان وابن زرعة، و ابن الخمار، وابن السمح، والقومسيّ، ومسكويه، وعيسى بن على، ونظيف، ويحي بن عدي، ما جعل الوزير يقول: "ما قصرت في وصف هذه الطائفة وتقريب البقية التي كانت داخلة في نفسي منهم" ([2])

وانطلاقًا من أن الحجاج يهدف إلى إيصال المخاطب إلى قناعات وأفكار ينكرها أو يجهلها يتدرج التوحيدي بحججه وأدلته سعيًا لتحقيق الاستجابة والتأثير وضمان التأييد، وخير مثال على ذلك ما ورد في الليلة الثانية والعشرين حين يقول التوحيدي:" قال لي مرة أخرى: أرْوِ لي شيئًا من كلام أبي الحسن العامريّ، فإني أرى أصحابنا يرذّلونه ويذيلونه فلا يرون له في هذه العصبة قدمًا، ولا يرفعون له في هذه الطائفة علمًا. حيث يبين الوزير أن لديه فكرة سيئة عن أبي الحسن العامري ويريد رأي التوحيدي فيه، فكان رأيه مخالفًا لرأيهم، ولذلك يجيب قائلاً

فقلت: كان الرجل لكزازته وغِلَظِ طباعه وجفاء خُلُقه يُنَّفر من نفسه، ويغري الناس بعِرضه، فإذا طُلب منه الفن الذي خُصَّ به وطُولبَ بتحقيقه وُجِد على غاية الفن.

[1] الإمتاع والمؤانسة ص 232
[2] المصدر نفسه ص51

فمن كلامه قوله: الطبيعة تتدرج في فِعْلها من الكليات البسيطة، إلى الجزئيات المركبة، والعقل يتدرج من الجزئيات المركبة، إلى البسائط الكلية، والإحاطة بالمعاني البسيطة يحتاج إلى الإحاطة بالمعاني المركبة، ليُتوصَّل بتوسُّطِها إلى إثبات إنباتها، والإحاطة بالمعاني المركبة تحتاج إلى الإحاطة بالمعاني البسيطة ليُتوصل بتوسطها إلى تحقيق إثباتها، وكما أن القوة الحِّسية عاجزة بطباعها عن استخلاص البسائط الأوائل، بل تحتاج معها إلى القوة العاقلة، وإن قويت لصار العقل فَضلاً، كذلك أيضًا القوة الفاعلة لا تقوى بذاتها على إثبات إنِّيَّاتها المركبات إلا من جهة القوة الحساسة ولو قويت عليه لصار الحسُّ فضْلاً للعاقلة.

فكان لهذا القول تأثيرًا قويًا في الوزير، وحجة مقنعة أنتجت قبوله واستحسانه ولهذا قال: " هذا كلامٌ بارعٌ من صدرٍ واسعٍ، وأُحِبُ أن تزيدني من نمطه".[1]

يطيل التوحيدي الحديث ويكرره ليؤنس الوزير ويترك الأثر الحسن في نفسه، يقول في رسالته الثانية:" أطلتُ الحديث تلذذًا بمواجهتك، ووصلته خدمة لدولتك، وكررته توقعًا لحسن موقعه عندك، وأعدته وأبديته طلبًا لمكانته في نفسك"([2])؛ ولذلك يلجأ إلى تتابع الجمل ذات المعنى الواحد المتفق، مستثمرًا دلالات الألفاظ كالترادف والتقابل، سعيًا إلى إقناع المستمع بالنتيجة التي يرمي إليها، ويبرز حجاجه من خلال معرفته العظيمة بالكتب والمؤلفات ومقدرته على النقد الدقيق المقنع، من مثل ما أورد في الليلة السادسة عشرة حين سأله الوزير عن كتاب العامري(إنقاذ البشر من الجبر والقدر)، وطلب منه أن يتكلم في هذا الباب بشيء يكون غير ما قاله العامري، فكان جوابه حجة أنتجت قول الوزير: "أظنك لو تصديت للقصص والكلام على الجميع لكان لك حظ وافر من السامعين العاملين والخاضعين"[3] كما وظف الروابط الحجاجية من مثل حروف العطف بمعانيها المخصوصة والمتباينة والثرية التي تسهم في توجيه الجمل الاستدلالية، وأسماء الإشارة وأساليب الشرط وهو ما ترك أثرًا حسنًا في نفس الوزير الذي أجابه قائلاً:" يا أبا مزيد، بيَّضْتُها وعجبت من تشقق القول فيها، ومن لُطفِ إيرادك لها ومن بِلّةِ ريقك بها" ([4]) وتتفرع قضايا الحجاج لديه إلى أجزاء وتنبثق عن الفكرة مواضيع متواصلة وممتدة تدعم بعضها بعضًا، لتكون نتيجة تقنع مخاطبه، ويشوقه بمعان وأفكار وصياغة متنوعة الصور، كما يوظف الدعاء حجاجيًا مستفيدًا مما يبعثه في النفس من طمأنينة وقبول، من مثل قوله: "أيها الوزير، جَعَلَ اللهُ أقدارَ دَهْرِكَ جاريةً، على تَحكُّم آمالك، ووصل توفيقه بمبالغ مُرادك في أقوالك وأفعالك، ومكنك من نواصي أعدائك، وثبَّت أواخي دولتك على ما في نُفُوس أوليائك"([5])، و قوله:" والله أسأل الدفاع عنك، والوقاية لك في مُصْبحك ومُمْساك وفي مبيتك ومقيلك، وشهادتك وغيبتك"([6]).

يصوغ أفكاره في عبارات ذات إيقاع موسيقي جمالي مؤثر ينبعث من السجع المتوازي المعتدل والأصوات المتآلفة المتجانسة، من مثل قوله في الليلة السابعة عشرة: " إن الشريعة عن الله عزَّ وجلَّ بوساطة السفير بينه وبين الخلق من طريق الوحي، وباب المناجاة، وشهادة الآيات، وظهور المعجزات، على ما يوجبه العقل تارة، ويجوّزه تارة ، لمصالح عامة مُتقنة، ومراشدَ تامَّةٍ مبيَّنة"، ومن أبر الآليات الحجاجية في المدونة الاعتماد على القياس والتعليل والمقارنات من خلال حشد الأوصاف والتمييز بين الأشباه والنظائر والفروق،من مثل قوله: " هذا النعت من قولي إن الشريعة إلهية والفلسفة بشرية أعني أن تلك بالوحي وهذه بالعقل أن تلك موثوق بها و مطمأن إليها وهذه مشكوك فيها مضطرب عليها " فقد جمع بين مفهومي الشريعة والفلسفة وبيَّن الفوارق بينهما وبيَّن ما يجتمعان فيه، وكذلك فرَّق بين المال والعلم ، وميَّز أحدهما عن الآخر باختصاصه بمعانٍ

[1] الإمتاع والمؤانسة ص213
[2] المصدر نفسه ص412
[3] المصدر نفسه ص 157
[4] المصدر نفسه ص412
[5] المصدر نفسه ص604
[6] المصدر نفسه ص 411

تختلف عن الآخر، كما يوظف التضاد لخلق صور متناقضة تتيح مجالا للمقارنة والموازنة، وتؤدي دورها في حركية الخطاب وتوجيهه، ومن مثل ما ورد في الليلة السادسة عشرة، و يحرص التوحيدي على إبراز فهمه لدلالات الألفاظ وحدودها، من ذلك حين يسأله الوزير عن الألفاظ المشتقة، وعن الفرق بين الحادث والمحدث والحديث، ويستعمل التكرار لإضفاء تناسق وتماسك في تراكيب الجمل، ويعبر عن الأفكار التي تهم الوزير، فيسهم التكرار في التأثير والإقناع بتوجيه عنايته نحو نقاط مهمة ونتائج مقصودة، ويختتم المجلس بطرفة مؤثرة لها وقع مؤنس مطرب باعث للشوق لدى الوزير لمزيد من الليالي المؤنسة.

النتائج:

حاولت الدراسة متابعة أبرز تجليات الحجاج في كتاب الإمتاع والمؤانسة لأبي حيان التوحيدي، وانتهت إلى جملة من النتائج التي نعرضها باختصار على النحو الاتي:

- حمل خطاب الإمتاع والمؤانسة خصائص حجاجية تميزه، بوصفه خطابًا موجهًا يعرض قضايا جدلية تكتنز بمتناقضات عصره، ويهدف إلى تغيير واقعه السياسي والاجتماعي ويتجادل ويتفاعل معه ويفعل فيه من خلال إقناع السلطان بقضايا تهم العامة وتعبر عن معاناتهم وعلاقتهم السيئة بالحاكم وما يشوبها من فساد، ويدافع عن حقوقهم بالحجة والبرهان والمنطق والمهارة في استعمال اللغة، معتمدًا على السياق التفاعلي الحواري الهادف إلى التأثير والإقناع.
- وظف التوحيدي تقنيات حجاجية واهتمم بالوسائل اللغوية الملائمة والمناسبة للسامع (الوزير)، ونوَّع في الأساليب من استفهام يحرض على تفاعل الأطراف بين سؤال وحسن جواب تميز بتناسق وانتظام العبارات وحجاج بتقنيات البلاغة، يستميل الوزير ويرضيه ، ولجوء إلى الآليات الإقناعية من تقرير وتعليل و تبرير وجمع للأدلة والأمثلة، والاستشهاد بنصوصٍ من القرآن الكريم وأحاديث نبوية وأقوال العلماء تفصح عن ثقافة موسوعية شاملة، وخبرة واسعة وتجارب بعيدة ومعرفة بالرجال وتجوال في الأمصار، تمثل حجج تأثيرية ذات قبول لدى الوزير.

المصادر والمراجع

القرآن الكريم

المصادر

أبو حيّان التوحيدي الإمتاع والمؤانسة، مراجعة هيثم خليفة الطعيمي، المكتبة العصرية بيروت د.ط،د.ت

المعاجم:

يوسف الشيخ محمد البقاعي القاموس المحيط، الفيروز آبادي، توثيق وضبط: ، دار الفكر، ط\1، 1995، م1415
لسان العرب: ابن منظور، ط1، د.ت، دار صادر

ياقوت الحموي معجم الأدباء: ، دار الفكر، بيروت لبنان، ط1980،1م

على بن محمد السيد الشريف المنشاوي، معجم التعريفات تحقيق محمد صديّق المنشاوي، دار الفضيلة، د.ت،ط1

معجم مقاييس اللغة لأبي الحسين أحمد بن فارس بن زكريا 395هـ، تحقيق عبد السلام هارون، ج2، دار الفكر، ط2، د.ت

المصادر المراجع:

- ناصح الدين عبد الرحمن بن نجم استخراج الجدال من القرآن الكريم، الحنبلي، ت: زاهر بن عوّاض الألمعي، ط\1 1400هـ 1979م

أبو بكر محمد الباقلاني إعجاز القرآن، ت: محمد شريف سكر، دار إحياء العلوم، بيروت، ط\2، 1411ه 1990م

قدامة بن جعفر، جواهر الألفاظ: تحقيق محمد محيي الدين عبد الحميد، المكتبة العصرية، لبنان، بيروت، ط1،2012م

الحجاج في الشعر العربي القديم من الجاهلية إلى القرن الأول الهجري بنيته وأساليبه، سامية الدريدي، عالم الكتب الحديثة أربد الأردن، ط1، 2008م

د. محمد نظيف الحوار وخصائص التفاعل التواصلي، دراسة تطبيقية في اللسانيات التداولية، أفريقيا الشرق 2010م، د.ط

أحمد المتوكل، الخطاب وخصائص اللغة العربية دراسة في الوظيفة والبنية والنمط، الدار العربية للعلوم ناشرون، منشورات الاختلاف الرباط، ط1،2010م

أبو هلال العسكري، الفروق اللغوية، ت: محمد إبراهيم، دار العلم والثقافة، د.ت

الزمخشري الكشاف، دار الفكر، بيروت لبنان، دط، دت

د.طه عبد الرحمن، اللسان والميزان أو التكوثر العقلي: المركز الثقافي العربي، ط1، 1998 م

عبد الله العزاوي، اللغة والحجاج: اخرج: حسن طه، مؤسسة الرحاب الحديثة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت لبنان، د.ت 2009م

أبو حيَّان التوحيدي، مثالب الوزيرين، ت: د. إبراهيم الكيلاني، دار الفكر، دمشق، د.ط، د.ت

ديان مكدونيل، مقدمة في نظريات الخطاب، ترجمة عز الدين إسماعيل، المكتبة الأكاديمية، ط1،2001م

حق السجين في حرمة الحياة الخاصة

دكتور/ عبد الرزاق احمد الميري ـ وكيل نيابة بمكتب المدعي العام
عضو هيئة تدريس بكلية القيادة والأركان

الملخص:

أن الهدف الذي يمكن في إطاره تبرير العقوبة السالبة للحرية هو حماية المجتمع من الجريمة، وللوصول إلى ذلك الهدف ينبغي أن تستخدم فترة الحرمان من الحرية لتأهيل المحكوم عليه بها ، وأن تنمي عنده الشعور بالمسؤولية ، وتخلق لديه الإرادة والإمكانية التي تتيح له عقب الإفراج عنه سلوك حياة يحترم فيها القانون.

ولتحقيق ذلك يجب احترام الحقوق المقررة في المواثيق الدولية والتشريعات الوطنية، ولا يجوز بأي حال من الأحوال المساس بها، خاصة وأن التشريعات الوطنية والاتفاقيات الدولية قد أسهمت بطريقة جادة في إيجاد النصوص الملزمة التي حولت مهمة السجون من وسيلة للزجر والردع، دون أي مراعاة لأحوال المحكوم عليهم الإنسانية والصحية والنفسية والاجتماعية، إلى معاملتهم بما يلائم النظرة الحقيقية إليهم باعتبارهم آدميين يجب الحفاظ على كرامتهم وحقوقهم، ويستلزم الحفاظ على تلك الحقوق وصيانتها تطوير نظام السجون ، والوسائل الإصلاحية، والتعليمية والأخلاقية والروحية، إضافة إلى حشد جميع الطاقات المتاحة، حتى يتحقق في الواقع العملي توفير أكبر قدر من الحقوق التي تضمنتها المواثيق، والاتفاقيات الدولية، والإقليمية، والقوانين الوطنية.

مقدمة:

يعتبر الحق في حرمة الحياة الخاصة من أهم الموضوعات على المستوى الدولي والداخلي، وذلك لاتصاله بحريات الأفراد، وهي مسألة في غاية الأهمية. فالفرد هو أساس المجتمع، والقانون هو الوسيلة الوحيدة لحماية الأشخاص [1].

وللحق في حرمة الحياة الخاصة مكانة سامية على المستوى الدولي، حيث عنيت هيئة الأمم المتحدة بإصدار الإعلانات الدولية والاتفاقيات المتعلقة بحقوق الإنسان، ومنها الحق في الخصوصية. وقد أصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة الاتفاقية الدولية للحقوق المدنية والسياسية، والتي أكدت على احترام مبادئ عالمية سامية، منها الحق في الحياة والحرية، والحق في حرمة الحياة الخاصة للأفراد.

وعلى الصعيد الإقليمي فقد اهتمت الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان ببسط الحماية اللازمة للحق في الخصوصية. ويعد الحق في حرمة الحياة الخاصة من أهم حقوق الإنسان، ورغم ذلك لم يتم الاتفاق على تعريف له حتى الآن [2]. وإذا كان هذا موقف المواثيق الدولية والإقليمية من الحق في حرمة الحياة الخاصة، فهل سلب الحرية يسلب المحكوم عليه هذا الحق أم أنـه يقيده فقط، وبالتالي سنتعرض في هذا البحث إلى أثر سلب الحرية على الحق فـي الخصوصية، ثم الى حق المحكوم عليه في الخلوة الشرعية باعتبارها أحد مظاهر الحياة الخاصة.

المبحث الاول أثر سلب الحرية على الحق في الخصوصية

يفقد المحكوم عليه بعقوبة سالبة للحرية الجانب الأكبر من حريته في الحركة والاختيار، ولكن ما هو أثر فقدان الحرية على الحق في الخصوصية، وهل يمكن أن يتمتع المحكوم عليه بعقوبة سالبة للحرية بالخصوصية، رغم المركز القانوني الجديد الذي أكتسبه وهو مركز المحكوم عليه.

سنحاول الإجابة على هذا التساؤل من خلال دراسة مظاهر التعرض للحياة الخاصة للمحكوم عليه، وهى مدى جواز الاطلاع على مراسلاته، وتفتيشه وتفتيش زنزانته.

---

[1] - محمد الشهاوي – الحماية الجنائية لحرمة الحياة الخاصة – دار النهضة العربية – القاهرة – مصر – د ط -2005 – ص3.

[2] - حسام الدين كامل الأهواني – الحق في احترام الحياة الخاصة (الحق في الخصوصية) دار النهضة العربية – القاهرة – مصر – د ط -1978 – ص3 .

المطلب الأول المراسلات

تعد الرسائل ترجمة مادية لأفكار شخص أو لرأي خاص لا يجوز لغير طرفي الرسالة معرفتها، وإذا قام أحد الأشخاص بالاطلاع عليها فإن ذلك يعد انتهاكاً لحرمة المراسلات [1]، ومن ثم هو انتهاك لحرمة الحياة الخاصة، وعلة ذلك إن الرسالة قد تتضمن أسرارا وأموراً تتعلق بخصوصيات الشخص، فلا يجوز الاطلاع عليها إلا باتباع إجراءات محددة وحالات نظمها القانون. ويقصد بالمراسلات كافة الرسائل المكتوبة، سواء أرسلت بطريق البريد، أو بواسطة رسول خاص، كما ينصرف معنى المراسلات أيضاً إلى البرقيات، وليس هناك أية شروط فيما يتعلق بالمظروف الموضوعة به الرسالة، فقد يكون مغلقاً أو مفتوحاً أو أن تكون بطاقة مكشوفة طالما كان الواضح من قصد المرسل إنه لم يقصد إطلاع الغير عليها بدون تمييز [2].

وقد عرفها قانون العقوبات الليبي في المادة (244) بأنها المكاتيب والمحادثات التلفونية والبرقيات وما إلى ذلك من وسائل الإرسال. ومما لا شك فيه إن للمراسلات حرمة مفادها أنه لا يجوز الاطلاع على المراسلات إلا من المرسل أو المرسل إليه، حتى ولو تضمنت معلومات لا تتعلق بالحياة الخاصة لهما، ومع ذلك يجب احترام حرمتها. وتتمتع المراسلات بحماية قانونية كبيرة ضد أي مساس بسريتها وخصوصاً من قبل رجال السلطة العامة، ولا يكاد يخلو قانون أو عهد دولي يحمي الحياة الخاصة من النص على حرمة المراسلات على وجه الخصوص، وبالتالي فإن المواثيق الدولية والإقليمية والتشريعات الداخلية للدول تنص على أن للمراسلات حرمتها وسريتها مكفولة.

فعلى المستوى العالمي نص الإعلان العالمي لحقوق الإنسان على عدم جواز التدخل التعسفي في الحياة الخاصة لأي شخص أو مراسلاته (12).

كذلك نص العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية على عدم جواز التدخل في خصوصيات أي شخص أو مراسلاته م(17).

وعلى المستوى الإقليمي حدد الميثاق العربي لحقوق الإنسان مشتملات الحياة الخاصة، حيث أكد أن من ضمنها سرية المراسلات وذلك في المادة السابعة عشر منه.

وفي الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان والحريات الأساسية لسنة 1950م نصت المادة (1/8) على أن ((لكل إنسان حق احترام حياته الخاصة والعائلية ومسكنه ومراسلاته)).

ومقتضى نصوص هذه الاتفاقية والمواثيق إن للمراسلات الخاصة حرمة، وإن لكل إنسان الحق في سرية مراسلاته الخاصة، ولا يجوز التدخل فيها على نحو تعسفي وبدون مبرر قانوني من جانب السلطة العامة، أما على الصعيد الوطني فقد جاء في القانون رقم (20) لسنة 1991م بشأن تعزيز الحرية بأن سرية المراسلات مكفولة، فلا تجوز مراقبتها إلا في أحوال ضيقة تقتضيها ضرورات أمن المجتمع وبعد الحصول على إذن بذلك من جهة قضائية (م15).

وقد نصت المادة (244) من قانون العقوبات الليبي على ((يعاقب بالحبس مدة لا تقل عن ستة أشهر كل موظف عمومي تابع لمصلحة البريد أو التليفون أو البرق أخفى أو أوقف أو أخر رسالة أو اطلع عليها أو أفشى للغير ما حوته، وفي هذه المادة يراد من الرسالة المكاتيب والمحادثات التلفونية والبرقيات وما إلى ذلك من وسائل الإرسال.

وإذا ارتكب الأفعال المذكورة أشخاص آخرون تكون العقوبة الحبس مدة لا تزيد على ستة أشهر أو الغرامة التي لا تجاوز عشرين جنيهاً وذلك بناء على شكوى الطرف المتضرر)).

كذلك أكد الإعلان الدستوري الصادر عن المجلس الانتقالي المؤقت بأن للمراسلات والمحادثات الهاتفية وغيرها من وسائل الاتصال حرمتها وسريتها، وهما مكفولتان، ولا تجوز مصادرتها أو الاطلاع عليها أو رقابتها إلا بأمر قضائي، ولمدة محددة وفقاً لأحكام القانون م (13).

---

1 - ممدوح خليل بحر – حماية الحياة الخاصة – دار النهضة العربية – القاهرة – مصر – د ط - 1983– ص248 .

2 - محمد الشهاوي – الحماية الجنائية لحرمة الحياة الخاصة – دار النهضة العربية – القاهرة – مصر – د ط - 2005 – ص184 .

وعلى الرغم من النصوص التي تنص على إن للمراسلات حرمتها وسريتها مكفولة فإن هذا الحق لا يمتد بنفس أبعاده إلى المحكوم عليه، نظراً للمركز القانوني الذي يختلف فيه عن الفرد العادي، وهو وجوده داخل السجن تنفيذاً لعقوبته، ويتجلى ذلك من خلال فرض الرقابة على مراسلات المحكوم عليه، إلا أنه مع ذلك فإن هذه الرقابة ليست مطلقة، حيث إنها لا تمتد إلى مراسلات المحكوم عليه مع محاميه، وبالتالي فإننا سنتناول فرض الرقابة على مراسلات المحكوم عليه أولاً، ثم الاستثناءات الواردة على رقابة مراسلات المحكوم عليه ثانياً.

أولاً: خضوع مراسلات المحكوم عليه للرقابة: -

لقد تطورت الرقابة تبعاً لتطور الحق في التراسل ذاته فكان الهدف منها في البداية حماية النظام العقابي من أي خطر يهدده من خارج المؤسسة، ثم اتجهت إلى أن تجعل منها تحقيق مصلحة المحكوم عليه بالتعرف على مشاكله وحسمها هدفاً ثانياً [1]. وقد أجاز القانون رقم (5) لسنة 1373 و.ر في شأن مؤسسات الإصلاح والتأهيل الاطلاع على مراسلات المحكوم عليه يستوي في ذلك الصادرة منه أو الواردة إليه [2]، وقد خول في ذلك مدير المؤسسة أو من ينتدبه، كما له أن يمنع تسليمها أو إرسالها إذا رأى في مضمونها ما يثير الشبهة أو يخل بالأمن (م53).

كما نصت اللائحة التنفيذية للقانون المذكور على وجوب عرض جميع الرسائل التي يرسلها المحكوم عليه أو ترد إليه مفتوحة على مدير المؤسسة أومن ينتدبه (م140). وتتفق هذه الأحكام مع ما هو مقرر في القانون المقارن، حيث من سلطة الإدارة العقابية، بل من واجبها أن تفتح الخطابات الصادرة من المحكوم عليه والواردة إليه، بل إن القضاء الأمريكي حكم بأن من حق إدارة السجن أن تقرأ خطاباً كتبه المحكوم عليه ولم يرسله، وذلك عند محاولته الانتحار لمعرفة ما إذا كان ثمة علاقة بين هذه المحاولة للانتحار والإدمان على المخدرات [3].

وفي هذا الإطار يثور التساؤل التالي وهو، هل هناك انتهاك لحرمة الرسائل؟

أدرج البعض رقابة الإدارة العقابية على رسائل المحكوم عليه ضمن الحالات التي ينص عليها القانون واللوائح التنفيذية. كما إن الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان تميز بين المحكوم عليه والمواطن العادي، حيث نصت على حرمة المراسلات لكل شخص، ثم استثنت من ذلك ما يقرره كل بلد، حماية للأمن العام وحفاظاً على المصالح الاجتماعية والأخلاق العامة وحقوق وحريات الآخرين [4]، وبالتالي فإن الاطلاع على مراسلات المحكوم عليه هو إجراء يبرره المركز القانوني له والأهمية الخاصة المعترف بها لاعتبارات الأمن داخل مؤسسات الإصلاح والتأهيل.

ثانياً: الاستثناءات الواردة على رقابة مراسلات المحكوم عليه: -

هناك بعض المراسلات الخاصة بالمحكوم عليه والتي لا تخضع للرقابة وهي: -

1- مراسلات المحكوم عليه مع محاميه: -

تستثني المادة (61) من اللائحة الداخلية للسجون في مصر مراسلات المحكوم عليه مع محاميه من الرقابة، في حين جاء القانون رقم (5) لسنة 1373 ور خالياً من أي حكم خاص بمراسلات المحكوم عليه مع محاميه، وذلك بخلاف الزيارة حيث استثنى القانون السالف الذكر الزيارة بين المحكوم عليه ومحاميه من الرقابة، في حين إن المراسلة لا تقل أهمية عن الزيارة فكان على المشرع الليبي أن ينص على استثناء مراسلات المحكوم عليه مع محاميه بشأن القضية المحكوم فيها التي يتولى المحامي مهمة الدفاع فيها.

---

1 - محمود نجيب حسني– الحماية الجنائية لحرمة الحياة الخاصة – بحث مقدم لمؤتمر الحق في حرمة الحياة الخاصة والمنعقد بكلية الحقوق جامعة الإسكندرية سنة 1987 – ص430 .

2 - وإذا كان القانون المذكور ولائحته التنفيذية قد نص على مراقبة رسائل المحكوم عليه التي يرسلها ويستقبلها بالطرق العادية ، ولم ينص على مراقبة الرسائل المرسلة المستقبلة بالطرق الحديثة مثل المراسلة عن طريق البريد الالكتروني (الايميل) ، وكذلك المراسلة عن طريق الهاتف المحمول (s.m.s) ، فإن ما يجب الاشارة إليه في هذا الصدد ان القانون الليبي ولائحته التنفيذية لم ينص على هذا النوع من الارسال.

3 - غنام محمد غنام – حقوق الإنسان المسجون – دار النهضة العربية -القاهرة– مصر – د ط – د ت – ص112 .

4 - ابتسام حسن سالم بن عيسى – حقوق السجين في القانون الليبي والاتفاقيات الدولية – رسالة ماجستير غير منشورة – جامعة مصراتة – كلية الحقوق - ترهونة – 2010 .– ص125 .

2- مراسلات المحكوم عليه مع السلطات القضائية والإدارية: -

لا يجوز لإدارة السجن أن تحول دون أن يتوجه المحكوم عليه كتابة إلى السلطات القضائية أو الإدارية حتى ولو كان ذلك في شكل تقديم شكاوى ضد إدارة السجن نفسها.

وهذا ما نصت عليه اللائحة التنفيذية للقانون رقم (5) لسنة 1373 ور في شأن مؤسسات الإصلاح والتأهيل حيث أكدت على أنه في حالة يقوم المحكوم عليه بتقديم شكوى إلى جهة أخرى غير المؤسسة وجب على مدير المؤسسة إحالتها إلى تلك الجهة (م165).

كذلك نصت المادة (166) من نفس اللائحة على أن (تقدم المؤسسة للنزلاء الورق والمظاريف اللازمة لتحرير وإرسال شكواهم وتظلماتهم).

وقد قضت المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان بوقوع مخالفة للمادة (8) من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان التي تضمن حرمة المراسلات إذا اعترضت خطاباً أرسله المسجون إلى محاميه يعبر عن رغبته في تقديم شكوى ضد إدارة السجن لأن هذه الأخيرة قدمته إلى محاكمة تأديبية بعد أن اتهمته بالاشتراك في اضطرابات حدثت في السجن [1].

وقد اعتبرت المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان مراسلات المسجون مع أعضاء البرلمان بمثابة مراسلات مع السلطات العامة. فقد قضت المحكمة بأن منع خطاب أرسله أحد المسجونين إلى عضو في البرلمان يشتكي إليه ظروف الحياة داخل السجن لا يعد منسجماً مع مبدأ شرعية الرقابة وبالتالي فهو مخالف لأحكام الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان، ولم تقبل المحكمة الدفاع الذي تقدمت بها إدارة السجن ومؤداه إن الخطاب كان يتضمن مواداً للنشر، وهو مالا تقرر اللوائح الحق فيه فللإدارة أن تعترض الخطاب إذا قدرت إن فيه مساساً بالأمن داخل المنشأة العقابية [2].

يتبين مما سبق إن مراسلات المحكوم عليه مع السلطات الإدارية والقضائية لا تخضع للرقابة، وبالتالي فإن المحكوم عليه يتمتع في هذا المظهر بحرمة الحياة الخاصة.

المطلب الثاني: التفتيش

تعددت تعريفات الفقهاء للتفتيش، فقيل إنه إجراء من إجراءات التحقيق التي تهدف إلى ضبط أدلة الجريمة موضوع التحقيق، وكل ما يفيد في كشف الحقيقة، وهو ما ينطوي على المساس بحق المتهم في حرمة الحياة الخاصة[3].فالحكم الجنائي السالب للحرية ينشئ رابطة قانونية بين الدولة متمثلة في الجهات المنوط بها تنفيذ العقوبة والمحكوم عليه ، ويترتب على هذا ألا تسلب حرية المحكوم عليه إلا بالقدر الذي يسمح به القانون وحكم به القاضي، أما من يودع المؤسسات العقابية دون مبرر قانوني فلا يجوز تفتيشه حيث إنه لا يصح الاستناد إلى لائحة السجون في تبرير تفتيش المتهم مادام إنه لا يوجد أمر قانوني بإيداعه السجن[4].

فتفتيش المحكوم عليه جائز قانوناً دون إذن خاص بذلك، ومن غير توافر حالة التلبس استناداً إلى فكرة التفتيش الإداري، واستناداً إلى الحرمان من الحرية التي يوجد فيها المحكوم عليه، والتي تحد من حقه في حرمة الحياة الخاصة.

فإذا كان القبض على الشخص يجيز تفتيشه، فإن الحكم بالحبس يجيز ذلك من باب أولى، وإذا كان يجوز تفتيش الشخص المقبوض عليه تفتيشاً من النوع الوقائي للتأكد من عدم حمله سلاحاً يمكن أن يعتدي به على من قام بالقبض عليه، فإن المسجون يجوز تفتيشه لنفس دواعي الأمن [5].

وقد نص القانون رقم (5) لسنة 1373 ور في شأن مؤسسات الإصلاح والتأهيل على وجوب تفتيش النزيل قبل إيداعه المؤسسة وحجز ما يوجد عنده من أشياء ممنوعة وقيدها بالسجلات الخاصة (م 13).

---

1 - ابتسام حسن سالم بن عيسى – المرجع السابق – ص128 .

2 - غنام محمد غنام – حقوق الإنسان المسجون – المرجع السابق – ص118 .

3 - محمد الشهاوي – المرجع السابق – ص426 .

4 - عصام أحمد البهجي– حماية الحق في الحياة الخاصة في ضوء حقوق الإنسان والمسؤولية المدنية – دار الجامعة الجديدة للنشر – الإسكندرية – مصر- د ط – 2005 - ص186 .

5 - مدحت محمد عبد العزيز إبراهيم - حقوق الإنسان في مرحلة التنفيذ العقابي- دار النهضة العربية- القاهرة – مصر – ط1-2004.– ص147 .

كذلك أكدت اللائحة التنفيذية للقانون المذكور على وجوب تفتيش النزيل عند قبوله في المؤسسة وحجز ما يكون معه من نقود أو أشياء ذات قيمة أو ممنوعة على أن يتم ذلك بحضور أحد الضباط، ويحرر محضر بما يعثر عليه معه يودع بملفه ويقيد ما ضبط بحوزته في سجل الأمانات (م9)، وبالتالي فأنه يجب أن تتوافر ضمانات للمحكوم عليه عند تفتيشه فيجب أن يتم التفتيش بحضور أحد الضباط بالمؤسسة، وأن يحرر محضر بما يعثر عليه معه، ويجب إيداع هذا المحضر بملفه، ويقيد ما ضبط بحوزته في سجل الأمانات.

وكذلك يعتبر تفتيش الزنزانة إجراء قانونياً، فالزنزانة ليس لها حرمة المسكن لأنها ليست كذلك. وبالتالي فإن من سلطة إدارة المؤسسة أن تقوم بتفتيشها في أي وقت مادامت هناك مبررات لذلك تتعلق باعتبارات الأمن داخل المؤسسة. ويعني ذلك انه لا يجوز استعمال تفتيش الزنزانة كوسيلة لمضايقة المسجون [1].

من خلال ما سبق يتضح إنه من سلطة إدارة المؤسسة تفتيش المحكوم عليه، وتفتيش زنزانته، فحالة الحرمان من الحرية التي يوجد بها تجعل التفتيش من قبل إدارة السجن أمراً قانونياً للتحقق من توافر شروط النظافة والأمن داخل المؤسسة، وأيضاً التأكد من احترام قانون السجون ولوائحه.

المبحث الثاني: الحق في الخلوة الشرعية

المحكوم عليه إنسان يجب أن نهتم به ونعطيه من الحقوق التي تكفل له ألا يخرج إنساناً مشوهاً بعد تجربة السجن الأليمة، ومع اعترافنا بضرورة أن ينال عقابه لجرم اقترفه فهذه ليست نقطة تنتهي عندها كافة حقوقه، ومن أكثر القضايا الشائكة هو موضوع الخلوة الشرعية للسجين المتزوج، حيث هناك الكثير من المشاكل التي تواجه السجين ومنها حرمانه من زوجه [2].

ولم تذهب أغلب النظم العقابية إلى إعطاء زيارة الزوجة لزوجها، والعكس المكانة التي تستحقها حيث اعتبرت زيارتها كبقية الزيارات الأخرى، تتم بحضور أحد أعوان السجن شأنها في ذلك شأن الزائرين الآخرين، وفي بعض الحالات يسمح لها بزيارة خاصة تتم في مكتب مدير السجن بعد أخذ الإذن من المدير العام للمؤسسة [3].

وقد اخترنا موضوع حق السجين في الخلوة الشرعية لاتصاله بحقوق الإنسان في مرحلة تنفيذ العقوبات السالبة للحرية، وعليه سوف نبين في هذا المبحث ما هي أهمية الاعتراف للمحكوم عليه بالحق في الخلوة الشرعية؟ وما هو موقف المشرع الليبي من ذلك؟ وما المقصود بالخلوة الشرعية وهل الاعتراف بها من شأنه الإخلال بأغراض العقوبة؟ أم أنه يعزز الغرض الإصلاحي للعقوبة؟

المطلب الأول: أهمية الخلوة الشرعية

الخلوة الشرعية هي في المقام الأول زيارة تحقق جميع الأهداف التي يحققها نظام الزيارات الذي تأخذ به جميع الأنظمة العقابية الحديثة، فالإبقاء على الصلة بين السجين وأسرته يشعره بالانتماء إليها، ويصل ما انقطع بينه وبينها، ويحسن حالته النفسية.

وعلاوة على أن الخلوة الشرعية تحقق الأهداف التي تحققها الزيارات، فإن لها أهدافاً خاصة كونها زيارة خاصة تهدف إلى عدم حرمان السجين من حقه في قضاء شهوته الجنسية بصورة طبيعية، كما أن زوج السجين يجب ألا يحرم من حقه في حياة جنسية طبيعية نتيجة الحكم على زوجه بعقوبة سالبة للحرية، فمن خصائص العقوبة أنها شخصية، ويقتضي هذا عدم امتداد أثرها إلى غير السجين، فإذا حرمنا السجين المتزوج من الخلوة الشرعية على أساس أن هذا الحرمان جزء من العقوبة، فإن هذا الحرمان يضار منه زوج السجين.

1 - غنام محمد غنام – حقوق الإنسان المسجون – المرجع السابق – ص135 .

2 - رمسيس بهنام – علم مكافحة الإجرام (الوقاية – التقويم – مؤتمرات الأمم المتحدة) – منشأة المعارف بالإسكندرية – د ط – د ت – ص157

3 - ابتسام حسن سالم بن عيسى – المرجع السابق – ص114 .

على أنه ليس من عناصر الإيلام المقصود من العقوبة السالبة للحرية التي تفرض على السجين المتزوج حرمانه من حقه في حياة جنسية طبيعية بل إن الغرض الإصلاحي للعقوبة يحتِّم إن أمكن تمكين السجين من الاختلاء بزوجته، وإن كان هذا الأخير سجيناً كذلك، فلا مجال لإنكار الآثار النفسية التي تصيب السجين المتزوج من عدم تمكينه من الاختلاء بزوجه، فإذا كان الحرمان الجنسي ليس له أثر واضح على الصحة البدنية، فإن له انعكاسات سلبية على الصحة النفسية [1]. وإذا كان التخلي عن العقوبات السالبة للحرية أمراً صعباً، فإن الأخذ بنظام الخلوة الشرعية يخفف من آثارها النفسية المتمثلة في الحرمان من اللقاء الجنسي بين السجين وزوجه. وللخلوة الشرعية أهمية في عدم حرمان السجين من حقه في الأبوة خصوصاً المحكوم عليهم بمدد طويلة، فمن حق أي شخص أن يكون أباً أو أماً حتى وإن كان محكوماً عليه بعقوبة سالبة للحرية. ويساهم نظام الخلوة الشرعية في تقليل حالات الطلاق الناتجة عن الحكم على أحد الزوجين خصوصاً إذا كان سبب الطلاق هو حرمان زوج السجين من حقه في الاستمتاع جنسياً بزوجه السجين.

وللخلوة الشرعية دور في الحفاظ على النظام داخل المؤسسات العقابية، حيث إن بعض التشريعات التي تأخذ بهذا النظام لا تمنحه إلا للسجناء المنضبطين وذوي السيرة والسلوك الحسن، وتحرم السجين الذي يرتكب المخالفات من هذا الحق، لذلك يحرص السجناء الذين تنطبق عليهم شروط الخلوة الشرعية على الانضباط كي يحصلوا على هذا الحق [2].

وللخلوة الشرعية دور في حماية زوج السجين الموجود في الخارج، فإذا سجنت الزوجة، فإن الزوج يكون معرضاً لارتكاب جريمة الزنا إذا لم يسمح له بالاختلاء بزوجته السجينة، وإذا سجن الزوج، فإن زوجته قد تستغل من الطامعين الذين يستغلون حاجاتها الجنسية فتجد نفسها متجهة إلى سبيل الرذيلة، وما السبيل إلى تحاشي ذلك إلا عن طريق الأخذ بنظام الخلوة الشرعية، ويتطلب الأخذ بنظام الخلوة الشرعية من مؤسسات الإصلاح والتأهيل اتخاذ الإجراءات التي تكفل التأكد من شخصية الزائر الذي يأتي للاختلاء بزوجه، فيجب التأكد من أن السجين متزوج من الزائر، وأن علاقة الزوجية مازالت قائمة خوفاً من اندساس البغايا المحترفات اللاتي قد ينتحلن شخصية الزوجات . وإذا كان السجين أنثى متزوجة، فقد يترتب على السماح لها بالخلوة الشرعية بزوجها حدوث حمل، مما يستدعى توفير عناية صحية خاصة والسماح لها بالاحتفاظ بالمولود لفترة معينة للاعتناء به، وهذا يتطلب وجود تجهيزات واستعدادات يجب أن تؤخذ بالحسبان عند الأخذ بنظام الخلوة الشرعية. أما على الصعيد الوطني فقد تطرقت اللائحة التنفيذية للقانون رقم (5) لسنة 1373و.ر في شأن مؤسسات الإصلاح والتأهيل لهذا الحق وذلك في المادة (136) حيث نصت على ((يخصص عدد من الحجرات في كل مؤسسة تكون منفصلة عن محل إقامة النزلاء والإدارة لتمكين الزوج من الخلوة بزوجه لمدة لا تقل عن ساعة في كل أربعة أشهر. ويقدم النزيل الراغب في الخلوة بزوجه طلباً بذلك إلى مدير المؤسسة مرفقاً به كتيب العائلة وشهادة من المأذون المختص تفيد استمرار الزوجية بينهما)). وبالتالي يكون المشرع الليبي قد اعترف بهذا الحق للمحكوم عليه، وذلك بخلاف قواعد الحد الأدنى لمعاملة المسجونين التي لم تتطرق إلى هذا الحق. غير أن المشرع الليبي قد وضع بعض القيود على هذا الحق من حيث الفترة التي يحق فيها للمحكوم عليه أن يتقدم بطلبه إلى مدير المؤسسة، فقد حددت اللائحة المذكورة مدة الخلوة بما لا يقل عن ساعة في كل أربعة أشهر مما يجعل هذا الحق ضمن الحقوق المقيدة بالنسبة للمحكوم عليه.

1 - محمود نجيب حسني – المرجع السابق – ص450 .

2 - تشترط المادة (3/3) من تعليمات الخلوة الشرعية الصادرة بموجب المادة (20) من قانون مراكز الإصلاح والتأهيل الأردني رقم (9) لسنة 2004 ف حتى تتم الخلوة الشرعية أن يكون النزيل حسن السيرة والسلوك داخل المركز ولم يتعرض لعقوبة داخل المركز خلال----- الشهرين السابقين لتقديم الطلب ، ومما تجدر الإشارة إليه إلى انه لا يوجد ما يقابل ذلك في القانون رقم (5) لسنة 1373 و ر في شأن مؤسسات الإصلاح والتأهيل .

المطلب الثاني: الخلوة الشرعية وأغراض العقوبة

الخلوة الشرعية هي زيارة خاصة يتم خلالها تمكين السجين الموجود في المؤسسة العقابية من الاختلاء بزوجه في مكان يعد لهذه الغاية، هدفها الأساسي منح السجين الحق في الاستمتاع الجنسي وفقاً لضوابط تشريعية تنظم هذا الحق في الدول التي تأخذ بنظام الخلوة الشرعية.

فالخلوة الشرعية تفترض وجود شخص محكوم عليه بعقوبة سالبة للحرية، وبما أن للعقوبات السالبة للحرية أغراضاً عقابية، فهل من شأن الأخذ بنظام الخلوة الشرعية الإخلال بأغراض العقوبة؟

أياً كانت النظريات المختلفة حول أغراض العقوبة وأساسها، فإنها ترد إلى اتجاهات ثلاثة: الزجر، الردع، والإصلاح، ولكل من هذه الاتجاهات محل تقويم ولا يمكن أن يقدَّم تفسيراً شاملاً غير مشوب بقصور في التأصيل فيما يتعلق بأغراض العقوبة[1].

لقد مرت العقوبة بمراحل عدة من حيث أنواعها، وأغراضها، وأساليب تنفيذها، فقد ارتبط أول أغراض العقوبة بمرحلة الانتقام عندما كان الغرض من العقوبة رد فعل غريزي بصورة الانتقام الفردي أو الجماعي، ثم ظهرت مرحلة التكفير، حيث كان يعتقد بأن مرتكب الجريمة تسكن جسده أرواح شريرة تدفعه لارتكاب الجريمة، لذلك كان يتم اللجوء إلى العقوبات البدنية القاسية التي تهدف إلى إخراج هذه الأرواح الشريرة من جسد الجاني، وذلك لإرضاء الآلهة التي تغضب لارتكاب الجرائم، وفي مرحلة تالية ارتبطت أغراض العقوبة بالنفعية، حيث يتم توظيف أغراض العقوبة في خدمة المجتمع، واستغلال المحكوم عليهم في الأعمال الصناعية والزراعية، فبدأت العقوبة تتجرد من طابع القسوة، وبدأ تنفيذها يتم بأساليب تحفظ الكرامة الإنسانية .

وباستعراض مواقف المدارس العقابية من أغراض العقوبة، نجدها وفقاً لفكر المدرسة التقليدية الأولى تتمثل في الردع الخاص، من خلال ردع الجاني عن تكرار فعله، والردع العام عن طريق زجر غيره من الإتيان بمثله[2].

وقد أخذت المدرسة التقليدية الحديثة اتجاهاً اهتم بإصلاح السجون، وانبثق عن ذلك ما يعرف باسم المدرسة السجنية التي درست العقوبة بشكل علمي وواقعي، للوصول إلى الوسائل التي توفر للعقوبة أكبر قدر من الفاعلية لإصلاح المجرم وتقويمه[3].

ويعد شارل لوكا من أقطاب هذه المدرسة، حيث نادى بضرورة إصلاح السجون كخطوة لازمة لإصلاح المجرمين وتحقيق الردع الخاص، وقرر أن ذلك لا يتحقق إلا عن طريق الاهتمام بالمساجين ورعايتهم صحياً واجتماعياً[4].

وتؤسس المدرسة الوضعية المسؤولية الجنائية على أساس الحتمية، بمعنى أن للإجرام أسباباً مستقلة عن إرادة المجرم واختياره سواء أكانت هذه الأسباب ذاتية كالمرض والوراثة أم خارجية كالظروف الاجتماعية، فالمجرم ينساق تحت تأثير هذه الأسباب إلى ارتكاب الجريمة، فهو ليس مختاراً في ذلك، وبدلاً من تأسيس مسؤوليته على مجرد الاختيار، يجب البحث عن الأسباب التي دفعته إلى الإجرام حتى يمكن اتخاذ التدابير الملائمة ضده، وبذلك نحقق مصلحة اجتماعية فضلاً عن مصلحة المجرم الشخصية[5].

ونتيجة للتباين بين فكر المدرسة التقليدية والمدرسة الوضعية، ظهرت مدارس وسطية للتقريب بين هاتين المدرستين، ومن هذه المدارس المدرسة الفرنسية التي يسلم أنصارها بضرورة العقوبة وبمبدأ الاختيار، إلا أنهم لا يأخذون بفكرة تناسب العقوبة مع الضرر الناشئ عن الجريمة، ويطالبون بتفريد العقاب[6]، وتُعدُّ المدرسة الإيطالية الثالثة من مدارس الوسط، وتقبل هذه المدرسة العقوبة، وتعترف بوظيفتها في تحقيق الردع العام، بالإضافة إلى تدابير الدفاع الاجتماعي التي

1 - مأمون محمد سلامة – أصول علم الاجرام والعقاب – دار الفكر العربي القاهرة – مصر- د ط – 1979– ص307 .

2 - محمود نجيب حسني – المرجع السابق - ص67 .

3 - عبدا لأحد جمال الدين – الشرعية الجنائية – دار النهضة العربية - القاهرة – مصر – د ط - 1993– ص10 .

4 - مصطفى فهمي الجوهري – مبادئ علم الإجرام – دار النهضة العربية – القاهرة- مصر - د ط - 2001– ص43 .

5 - علي راشد – القانون الجنائي – (المدخل وأصول النظرية العامة) – مطبعة المدني القاهرة - مصر - ط1 – 1970 – ص55 .

6 - علي عبدالقادر القهوجي – علم الإجرام وعلم العقاب – الدار الجامعية بيروت – 1994 – ص220 .

تدعو إليها المدرسة الوضعية [1]. ومن الاتجاهات الوسطية، الاتحاد الدولي للقانون الجنائي، والجمعية الدولية للقانون الجنائي، فقد تم تأسيس الاتحاد الدولي للقانون الجنائي عام 1889 م، وقد تمخض عن المؤتمرات التي عقدها الاتحاد مجموعة من النتائج أهمها: دراسة شخصية المجرم، والبحث عن دوافع الإجرام لديه، حتى يتم اختيار الجزاء المناسب، والأخذ بنظام تصنيف المجرمين، ومبدأ تفريد العقوبة، ويتمثل هدف العقوبة لدى الاتحاد بالردع العام والردع الخاص وإصلاح المجرم وعلاجه وتقويمه [2].

أما بخصوص غرض العقوبة وفقاً لأفكار مدرسة الدفاع الاجتماعي بزعامة الأستاذ جراماتيكا، فجوهره نبذ فكرة العقوبة بمفهومها التقليدي كجزاء على الجريمة، والأخذ بتدابير للدفاع الاجتماعي تتضمن برامج علاجية وتربوية ووقائية تتناسب مع شخصية مرتكب الجريمة [3].

ومن انعكاسات مدرسة الدفاع الاجتماعي، اختفاء فكرة العقوبة والجزاء، والعقوبة العذاب والالتفات إلى كل ما من شأنه إصلاح الجاني وإعادة تأهيله للحياة الاجتماعية [4]، بالإضافة إلى الوظيفة الأخلاقية من خلال التكفير عن الذنب وتحقيق العدالة، إلا أن الغرض الإصلاحي للعقوبة يطغى بصورة واضحة على الأغراض الأخرى في ظل السياسات الجنائية المعاصرة [5].

وبما أن أهم غرض للعقوبة في السياسة الجنائية الحديثة هو الإصلاح والتأهيل، وبما أن هذا الغرض يغلب على غيره من الأغراض، فإن الآخذ بنظام الخلوة الشرعية في المؤسسات العقابية يساهم بدور كبير في الإصلاح إذا تم ضمن ضوابط وإجراءات مدروسة، وإذا توفرت الإمكانيات المطلوبة للتنفيذ، فالخلوة ما هي إلا زيارة خاصة تهدف إلى تمكين السجين من الاختلاء بزوجه، فهي لا تخل بأي غرض من أغراض العقوبة [6]. فقضاء المحكوم عليه حاجاته الجنسية ليس من شأنه أن يخل بأغراض العقوبة في كافة مدارس الفكر العقابي، بل إن المتفحص للغاية من الخلوة الشرعية وما يمكن أن تحققه إذا تمت ضمن ضوابط مخطط لها يتضح له الدور الإصلاحي الذي من الممكن أن تحققه.

ولا شك في أن أي برنامج لإصلاح المحكوم عليهم وتقويمهم لا يأخذ بعين الاعتبار تلك المشكلة الحساسة، يعتبر برنامجاً قاصراً وغير سليم، فإذا كان الهدف من برنامج الإصلاح هو تحويل المحكوم عليه المنحرف إلى مواطن صالح شريف فلا معنى أبداً لترك هؤلاء النزلاء عرضة لتلك الأفعال الجنسية الشاذة التي هي أبعد ما تكون عن الصلاح والشرف [7].

الخاتمة:

في ضوء دراستنا لموضوع حق السجين في حرمة الحياة الخاصة تبين لنا انه ينبغي عدم التركيز على إقصاء السجناء من المجتمع بل على العكس، يجب أن يظلوا في المجتمع مشاركين وعاملين على تقدمه وازدهاره، ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا بتعاون الجميع، مع التأكيد المستمر على آدمية المحكوم عليه والتعامل معه بما لا يتناقض مع كونه إنسان، وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة الى النتائج التالية:

– أجمعت كافة الأنظمة العقابية والمواثيق الدولية، والإقليمية، والمؤتمرات الدولية والندوات المتعلقة بحقوق الإنسان بشكل عام والمتعلقة بحقوق السجين بشكل خاص، على أن العقوبة تستهدف الإصلاح والتأهيل والعظة، وأن مؤسسات الإصلاح والتأهيل هي أماكن إصلاح وتربية هدفها تقويم سلوك المحكوم عليهم بعقوبة سالبة للحرية، وتأهيلهم ليكونوا أعضاء صالحين في المجتمع، وأن المحكوم عليه شخص ضل الطريق، وأنه لم يجرد من إنسانيته بسبب دخوله السجن، وأن هذه الإنسانية باقية فيه مادام على قيد الحياة.

---

1 - علي راشد – القانون الجنائي – المرجع السابق – ص62 .

2 - جلال ثروت – الظاهرة الإجرامية (دراسة في علم الإجرام والعقاب) – الدار الجامعية للطباعة والنشر – الإسكندرية – مصر – د ط - 1983 – ص121 .

3 - يسر انور – يسر أنور علي – أمال عبد الرحيم عثمان – أصول علمي الإجرام والعقاب – ج 2 - د ط – د ن – 1995.– ص66 .

4– علي راشد – مرجع سبق ذكره – ص80 .

5– محمد ابوالعلاء عقيدة - أصول علم العقاب (دراسة تحليلية وتأصيلية مقارناً بالنظام العقابي الإسلامي) دار النهضة العربية ، القاهرة – مصر – د ط - 2002 ف– ص221 .

6 - نظير فرج مينا– سلب الحرية في مؤسسات غير عقابية كتدبير لمواجهة الخطورة الاجتماعية – رسالة دكتوراه غير منشورة – جامعة الإسكندرية – كلية الحقوق – د ت – ص309 .

77 - الرائد بدر الدين علي – المشكلة الجنسية في السجون – المجلة الجنائية القومية – ع (1)– مارس- 1960 – المجلد الثالث .

– هنالك مجموعة من الحقوق الثابتة للمحكوم عليه كإنسان المفروض رعايتها واحترامها، والتي تستمد وجودها من إنسانيته، وتبقى ما بقيت هذه الإنسانية، أي ما بقي المحكوم عليه حياً، فهي حقوق لصيقة به، لا يجوز له التنازل عنها لأنها من النظام العام.

– هناك حقوق للمحكوم عليه نسبية أو مقيدة، وسبب هذه القيود هو المركز الجديد الذي اكتسبه هذا الإنسان ألا وهو مركز المحكوم عليه، فهذا المركز الجديد قد وضع قيوداً على بعض الحقوق، وهذا لا يعني أن المحكوم عليه جرد من هذه الحقوق، ولكن هذه الحقوق أصبحت مقيدة أو نسبية، وبالتالي أصبح هذا الإنسان (المحكوم عليه) لا يتساوى مع من هم خارج أسوار السجن في هذه الحقوق، وإنما تم وضع بعض القيود على هذه الحقوق بسبب المركز القانوني الجديد الذي اكتسبه.

– جاء القانون (5) لسنة 1373 ور في شأن مؤسسات الإصلاح والتأهيل متفقاً مع المواثيق الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان بشكل عام، وكذلك المتعلقة بحقوق السجين بشكل خاص، حيث نظر إلى المحكوم باعتباره شخص جرد من حريته ولكنه لم يجرد من إنسانيته وأن المركز القانوني الجديد الذي اكتسبه (مركز المحكوم عليه) لم يجرده من تلك الإنسانية، وبالتالي جاءت نصوصه وأكدت على حق المحكوم عليه في معاملته باعتباره إنسان.

–لم يرد في قواعد الحد الأدنى لمعاملة المسجونين أي شيء بخصوص الحق في الخلوة الشرعية، في حين القانون رقم (5) لسنة 1373و.ر منح المحكوم عليه الحق في الخلوة الشرعية مع زوجه.

قائمة المساد ر والمراجع

أولاً: الكتب والرسائل العلمية:

1- ابتسام حسن سالم بن عيسى – حقوق السجين في القانون الليبي والاتفاقيات الدولية – رسالة ماجستير غير منشورة – جامعة مصراته – كلية الحقوق -ترهونة – 2010.
2- بدر الدين علي – المشكلة الجنسية في السجون – المجلة الجنائية القومية – ع (1) – مارس-1960 – المجلد الثالث.
3- جلال ثروت – الظاهرة الإجرامية (دراسة في علم الإجرام والعقاب) – الدار الجامعية للطباعة والنشر – الإسكندرية – مصر – د ط -1983.
4- حسام الدين كامل الأهواني – الحق في احترام الحياة الخاصة (الحق في الخصوصية) دار النهضة العربية – القاهرة – مصر – د ط – 1978.
5- رمسيس بهنام – علم مكافحة الإجرام (الوقاية – التقويم – مؤتمرات الأمم المتحدة) – منشأة المعارف بالإسكندرية – د ط – د ت.
6- عصام أحمد البهجي– حماية الحق في الحياة الخاصة في ضوء حقوق الإنسان والمسؤولية المدنية – دار الجامعة الجديدة للنشر – الإسكندرية – مصر-د ط – 2005.
7- عبد الأحد جمال الدين – الشرعية الجنائية – دار النهضة العربية -القاهرة – مصر – د ط – 1993.
8- علي راشد – القانون الجنائي – (المدخل وأصول النظرية العامة) – مطبعة المدني القاهرة -مصر -ط1 – 1970.
9- على عبد القادر القهوجي – علم الإجرام وعلم العقاب – الدار الجامعية بيروت – 1994.
10- غنام محمد غنام – حقوق الإنسان المسجون – دار النهضة العربية -القاهرة– مصر – د ط – د ت.
11- محمد ابو العلاء عقيدة -أصول علم العقاب (دراسة تحليلية وتأصيلية مقارناً بالنظام العقابي الإسلامي) دار النهضة العربية، القاهرة – مصر – د ط -2002 م.
12- محمد الشهاوي – الحماية الجنائية لحرمة الحياة الخاصة – دار النهضة العربية – القاهرة – مصر – د ط -2005.
13- ممدوح خليل بحر– حماية الحياة الخاصة – دار النهضة العربية – القاهرة – مصر – د ط – 1983.
14- مصطفى فهمي الجوهري – مبادئ علم الإجرام – دار النهضة العربية – القاهرة-مصر -د ت.
15- مأمون محمد سلامة – أصول علم الاجرام والعقاب – دار الفكر العربي القاهرة – مصر-د ط – 1979.
16- مدحت محمد عبد العزيز إبراهيم -حقوق الإنسان في مرحلة التنفيذ العقابي-دار النهضة العربية- القاهرة – مصر – ط1-2004.
17- محمود نجيب حسني– الحماية الجنائية لحرمة الحياة الخاصة – بحث مقدم لمؤتمر الحق في حرمة الحياة الخاصة والمنعقد بكلية الحقوق جامعة الإسكندرية سنة 1987.
18- نظير فرج مينا– سلب الحرية في مؤسسات غير عقابية كتدبير لمواجهة الخطورة الاجتماعية – رسالة دكتوراه غير منشورة – جامعة الإسكندرية – كلية الحقوق – د ت.

19- يسر انور – يسر أنور علي – أمال عبد الرحيم عثمان – أصول علمي الإجرام والعقاب – ج 2 -د ط – د ن – 1995.

ثانياً: الوثائق والتشريعات:

المواثيق الدولية:

الشرعية الدولية لحقوق الإنسان -الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.
العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية.
قواعد الحد الأدنى لمعاملة المسجونين

القوانين واللوائح:

قانون العقوبات الليبي.
القانون رقم (5) لسنة 1373 ور في شأن مؤسسات الإصلاح والتأهيل.
اللائحة التنفيذية للقانون رقم (5) لسنة 1373 ور في شأن مؤسسات الإصلاح والتأهيل.

(دور أنشطة الاتصال المؤسسي في إدارة السمعة لشركة المياه الوطنية بمكة) دراسة ميدانية

إعداد:

د. سالم بن علي عريجه **داود سعيد باداود**

ملخص البحث:

عمدت هذه الدراسة إلى توضيح دور أنشطة إدارة الاتصال المؤسسي في إدارة السمعة لشركة المياه الوطنية واستخدم الباحث الدراسة الكمية عبر توظيف المنهج الوصفي من خلال توزيع استبيان يقيس مدى فاعلية إدارة الاتصال المؤسسي لعدد (226) موظف من بينهم منسوبي إدارة الاتصال المؤسسي حيث خصص لهم عدة أسئلة تناقش مدى تفاعلهم في تلك الإدارة والمحتويات الصادرة منها.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: فعالية الأنشطة الاتصالية في ذات الشركة وقد تتطلب إلى نوع من التطوير والمتابعة ومواكبة الاحداث بشكل دائم من قبل القائمين بالاتصال مع ضرورة التركيز على كل ما يهم الجمهور الداخلي أولا وذلك للاستفادة منهم في نقل ونشر رسائل الشركة.

ومن وجهة نظر العينة توصلت الدراسة إلى ان أنشطة الاتصال المؤسسي تسهم في تعزيز سمعة شركة المياه الوطنية. كما توصلت الدراسة إلى أن غالبية أفراد العينة راضين عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة للشركة بدرجة مرتفعة. ويرى الباحث إلى ضرورة استثمار رضا أفراد العينة (الجمهور الداخلي) والبحث دوما إلى تقديم ما يلبي احتياجاتهم والحفاظ على هذا الرضا والسعي لإيجاد المبتكرات التي تدعم أهداف الشركة وتعزز سمعتها.

وأن غالبية أفراد العينة راضين عن التفاعل مع رسائل شركة المياه الوطنية بدرجة مرتفعة. إن زيادة الرضا والشعور بالانتماء للشركة يعزز من سمعتها ولو حظيت الشركة بسمعة جيدة سيكون الموظف أكثر فخرا بانتمائه اليها فمن الضروري السعي للحصول على تفاهم مشترك بين الشركة والجمهور للوصول إلى تحقيق الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه الرسائل الاتصالية.

أن أفراد العينة من موظفي إدارة الاتصال المؤسسي يوافقون دائماً على دورهم، ويتمثل في أنهم يشعرون بأنهم عناصر فعالين في شركة المياه الوطنية كونهم يساهمون في بناء ونشر رسائلها وكذلك يرون أنهم الأشخاص المناسبين لنقل رسائل الشركة لزملائهم الموظفين بالشركة. ويؤكد الباحث على أهمية التدريب والاستفادة من الخبرات المتراكمة في نفس المجال وتوظيف المتخصصين في الإعلام والعلاقات العامة في إدارة الاتصال المؤسسي.

Abstract

This study aimed at clarifying the role of activities of the Corporate Communication Department in the reputation management of National Water Company. The researcher used the quantitative method by employing the descriptive approach through administrating a questionnaire to measure the effectiveness of Corporate Communication Department for (226) employees, among whom are employees of Corporate Communication Department, where they were assigned some questions addressing the extent of their interaction in that department and the contents issued by it.

The study reached several results, the most important of which are: the effectiveness of communication activities in the same company and may require a kind of development and follow-up and keeping abreast of events permanently by the contact person with the need to focus on everything that matters to the internal audience first in order to benefit from them in the transmission and dissemination of company's messages.

From the participants' point of view, the study reached that the corporate communication activities contribute to enhancing the reputation of the National Water Company. The

study also reached that the majority of participants are satisfied with the performance of the Corporate Communications Department in building a high reputation for the company with a high degree. The researcher sees the need to invest the satisfaction of the sample individuals (the internal audience) and always seek what to provide to meet their needs and maintain this satisfaction and strive to find innovations that support the goals of the company and enhance its reputation.

The majority of participants are satisfied with the interaction with the messages of the National Water Company to a high degree. The increase in satisfaction and a sense of belonging to the company enhances its reputation, and if the company has a good reputation, the employee will be more proud of his belonging to it. It is necessary to seek mutual understanding between the company and the public to reach the achievement of the goal that the communication messages seek to achieve.

The participants of the Corporate Communications Department always agree to their role, which is (you feel that you are an effective element in the National Water Company, as you contribute to building and spreading its messages) and (you see that you are the right person to convey the company's messages to your colleagues in the company). The researcher stresses the importance of training and benefiting from the accumulated experiences in the same field and recruiting specialists in Media and Public Relations in Corporate Communication Department.

مقدمة البحث

تعد العلاقات العامة إدارة رئيسية بالغة الأهمية في المؤسسات المختلفة ، سواء كانت تلك المؤسسات تهدف إلى تحقيق أهداف خدمية، أو إنتاجية بل وقد أصبحت ضرورة حتمية من الضروريات الاجتماعية والادارية في مجتمعنا المعاصر، خاصة بعد ان أصبح المجتمع تتشابك فيه المصالح في كثير من الأحيان، مما أدى إلى تباين الثقة بين الأفراد والمنظمات والمجتمعات، وأصبح من الضروري على كل منظمة وفي كل مجتمع إيجاد جهاز منظم يدعم العلاقات الإنسانية التي أصبحت مهددة في مجتمعاتنا الحديثة بالانهيار حين تفتقد الى العلاقات العامة، و أيضا العلاقات العامة هي علاقات إنسانية بين الإنسان والمنظمات التي كونها وتسهم في استمرارية بناء هذه المنظمات وقيامها بوظائفها التي تستطيع من خلالها ان تحقق كافة أهدافها [1]

ويتوقف نجاح العمل في الاتصال المؤسسي على العنصر البشري الذي يقوم بالأنشطة الاتصالية الفعالة في تكوين وإدارة السمعة للمؤسسات المختلفة، ويأتي أهمية هذا العنصر البشري والمتمثل في العاملين بالإدارة ومدى قدرتهم على الاتصال بالجماهير ونقل خدمات الكيان الذي يعملون به بصورة مبسطة وواضحة، فهم أقدر من غيرهم على فهم طبيعة المنشأة وأهدافها ولهم قوة التأثير على الجمهور ويكمن دور العنصر البشري في إدارة الاتصال المؤسسي على الأنشطة الاتصالية المتمثلة في إعداد النشرات والمطبوعات وعقد المؤتمرات وتكوين العلاقات مع الجهات الإعلامية والجهات ذات الاختصاص وتمثيل المنشأة في المحافل والمناسبات الرسمية وغير الرسمية إضافة إلى التعاون المستمر مع الجمهور الداخلي وقياس الرأي العام للجمهور الخارجي والترويج لأفكار وأهداف المؤسسة وتكثيف الجهود لإقناع الجمهور حول تلك الأهداف من أجل تعزيز سمعة المنشأة او الشركة.

وقد أشارت بعض الدراسات إلى ان نجاح الأنشطة الاتصالية في تحقيق الأهداف يعتمد على مدى الاختيار المناسب للعاملين في إدارة الاتصال المؤسسي أو العلاقات العامة وتعيينهم وفقا

[1]) أحمد، محمد مصطفى(2006). العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، ط3.

لتخصصاتهم والحرص على تدريبهم وتقديم كافة التسهيلات لهم لتحقيق الاستفادة منهم على الوجه الذي يحقق الأهداف المنشودة للمنشأة.

ونظراً لأهمية شركة المياه الوطنية فقد أولت حكومة المملكة العربية السعودية قطاع المياه اهتماماً خاصاً نابعاً من الوعي بأهمية هذا القطاع من جهة، وإدراكاً منها لوضع المياه في المملكة والتحديات التي يواجهها من جهة أخرى. وفي ضوء ذلك جاءت التوجيهات من قبل خادم الحرمين الشريفين للنهوض بقطاع المياه والصرف الصحي ليتواكب مع خطط المملكة الطموحة للتطور والرقي في كافة القطاعات، بما يكفل تحقيق الأمن المائي ورفاهية المواطنين، والوصول بهذا القطاع لتقديم الخدمة بالشكل اللائق والمأمول. (ومن هذا المنطلق تم تأسيس شركة المياه الوطنية وهي شركة مساهمة سعودية، مملوكة بالكامل للدولة متمثلة في صندوق الاستثمارات العامة، لتقديم خدمات المياه والصرف الصحي وفقاً لأحدث المعايير العالمية بتضافر جهود الكوادر الوطنية مع نخبة من مشغلي هذا المرفق الحيوي على مستوى العالم من خلال عقود الشراكة الأجنبية ،حيث تقوم الشركة بتكريس جهودها لتأمين مياه شرب ذات جودة عالية لجميع العملاء، وربط جميع المنازل بشبكات المياه والصرف الصحي، والحفاظ على موارد المياه الطبيعية وحماية البيئة، والاستفادة القصوى من مياه الصرف الصحي المعالجة، وتقديم خدمات راقية للعملاء، وتطوير الكفاءات السعودية وتدريبها حسب أحدث المعايير العالمية).[1]

وتأتي أهمية هذه الدراسة نظراً للدور الذي يجب أن تقوم به الأنشطة الاتصالية في إدارة السمعة لشركة المياه الوطنية، حيث يمكن لهذه الأنشطة أن تساهم في التعرف على حاجات ورغبات الجمهور (عملاء الشركة) وأن تعمل على تحسين العلاقة بين الجمهور والشركة من خلال شرح وتوضيح أهداف الأنشطة الاتصالية ووظائفها واهم الأدوات التي تقوم عليها، ولكي يكون الجمهور الخارجي واعياً بالجهود التي تبذلها الإدارة العليا بالشركة من أجل تكوين علاقة جيدة تسهم في تعزيز إدارة السمعة البناءة لشركة المياه الوطنية.

المبحث الأول: الإطار النظري للبحث:

1-مفاهيم البحث:

الاتصال المؤسسي: هو تلك الأعمال والأنشطة المستخدمة لتنفيذ علاقة جيدة بين الفاعلين ويهدف إلى إنجاز مشروع محدد والوصول لأهداف مشتركة كما يسمح لكل فاعل داخل المؤسسة أن يكون معروفاً بشخصه ومهمته فيها ويعمل على ازدهارها وفعاليته فيها. وكما يعرف أيضاً "الاتصال المؤسساتي هو عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمؤسسة إلى عضو آخر" ([2]).

الانشطة الاتصالية: وهي كل ما تقوم به إدارة الاتصال المؤسسي من وظائف وفعاليات باستخدام وسائل الاتصال بأنواعها المختلفة بقصد التأثير الإيجابي وخلق صورة ذهنية وسمعة طيبة لدى الرأي العام الجماهيري ومنها: التقارير، نشرة المؤسسة، المطويات، الكتيبات، الندوات، المؤتمرات، المعارض، الخصومات والعروض للموظفين الخ وهذه الاشكال من خلالها يمكن قياس مدى رضا جمهور المؤسسة عنها بما يساعد في تعزيز سمعة أو تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة ([3]).

السمعة المؤسسية: هي تقييم جماعي لجاذبية الشركة بالنسبة لمجموعة معينة من أصحاب المصلحة ذوي العلاقة بمجموعة مرجعية من الشركات التي تتنافس معها الشركة للحصول على

---

[1]) شركة المياه الوطنية، www.nwc.com.sa(2015)

[2]) بلخيري، رضوان. (2016). العلاقات العامة وصناعة الصورة الذهنية للمؤسسة. عمان: دار مجدولاي للنشر والتوزيع.

[3]) عتوم، أحمد. (2010). رسالة ماجستير أهمية الأنشطة الاتصالية في عمل العلاقات العامة دراسة ميدانية في الوزارات الأردنية.

الموارد ويحدد هذا التعريف كيف تقوم السمعة بخلق القيمة وتوفر معايير يمكن من خلالها قياسها [1].

الصورة الذهنية: هي عملية معرفية ذاتية تقوم على إدراك الفرد الانتقائي المباشر وغير المباشر لسمات وخصائص (شركة، مؤسسة، جماعة، مجتمع، ...) ويتم من خلال هذه الصورة الراسخة تكوين اتجاهات عاطفية أو اتجاهات قد تكون ايجابية أو سلبية.

أي أن الصورة الذهنية تتشكل من الناتج النهائي للانطباعات الذاتية وتتكون من الانطباعات والتجارب المختلفة نحو نظام أو شركة ما. ويقصد بها في هذه الدراسة الصورة التي تم تكوينها في اذهان الجمهور الخارجي الذي يتعامل مع شركة المياه الوطنية من خلال أبرز الخدمات التي تقدمها له هذه ومدى الانطباع الذي تكون لديه سواء كان إيجابياً أو سلبياً (بلخيري، رضوان، مرجع سابق).

شركة المياه الوطنية: وهي شركة مساهمة سعودية تأسست في 2008م، مملوكة بالكامل للدولة متمثلة في صندوق الاستثمارات العامة، لتقديم خدمات المياه والصرف الصحي وفقاً لأحدث المعايير العالمية بتضافر جهود الكوادر الوطنية مع نخبة من مشغلي هذا المرفق الحيوي على مستوى العالم من خلال عقود الشراكة الأجنبية، حيث تقوم الشركة بتكريس جهودها لتأمين مياه شرب ذات جودة عالية لجميع العملاء، وربط جميع المنازل بشبكات المياه والصرف الصحي، والحفاظ على موارد المياه الطبيعية وحماية البيئة، والاستفادة القصوى من مياه الصرف الصحي المعالجة، وتقديم خدمات راقية للعملاء، وتطوير الكفاءات السعودية وتدريبها حسب أحدث المعايير العالمية. (موقع شركة المياه الوطنية، مرجع سابق)

الرؤية: "خدمات مياه مستدامة ذات جودة عالية في كافة مناطق المملكة لتحسين جودة الحياة اليوم وفي المستقبل"

الرسالة: "نسعى إلى توفير المياه وخدماتها وتحسين مستوى الجودة في جميع أنحاء المملكة بالتعاون مع شركائنا من خلال رفع الكفاءة والفعالية وتحقيق الاستدامة المالية"

القيم:

-العميل أولاً
-الاحترام المتبادل
-فريق عمل ملتزم
-الشفافية
-الابتكار

أبرز أنشطة الاتصال المؤسسي بشركة المياه الوطنية: (من واقع وثائق الشركة)

- تفعيل الاستراتيجية الإعلامية ووضع الخطط الإعلامية لتحقيق المستهدفات.
- إعداد دليل التعامل مع الإعلام.
- بناء وإدارة وتفعيل العلاقات الإعلامية.
- تحسين الصورة الذهنية للشركة في الرأي العام.
- كتابة ونشر البيانات الصحفية الرسمية والأخبار.
- وضع السياسات والإجراءات والخطط المساندة للأزمات الإعلامية وطرق التعامل معها.
- التغطيات الإعلامية للأحداث.
- إعداد التقارير الصحفية اليومية، ورصد ما ينشر عن الشركة في وسائل الإعلام الرسمية والتعامل معه بشكل فوري.

[1]) العمري، إسماعيل. (2018). استراتيجيات إدارة السمعة. بيروت: دار الفكر المعاصر.

- بناء وإدارة وتفعيل منصات تواصل داخلية داعمة.
- بناء البرامج الاتصالية وصناعة المحتوى الاتصالية.
- إقامة الأنشطة والفعاليات الداخلية لرفع مستوى الترابط فيما بين الموظفين.
- تنفيذ الدراسات الاتصالية الداخلية لتحقيق التطوير المستمر.
- تحديد نوع المواد الاتصالية واستخدام أفضل الطرق لنشرها.
- نشر جميع المواد الإعلامية والإعلانية الخارجية من خلال المنصات الداخلية.
- إدارة العلاقات المحلية والدولية مع القطاعين العام والخاص.
- إدارة البرتوكولات الخاصة برئيس وقيادات المنظمة في المشاركات المحلية والدولية.
- إعداد التقارير الإعلامية أثناء وبعد كل مناسبة، فعالية، مشاركة.
- الإدارة والإشراف على مهام البرتوكول ومناطق الاستقبال بمقرات الشركة.
- تنظيم وإدارة أنشطة العلاقات العامة.
- إعداد وتنفيذ برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية.
- تنفيذ الهوية المرئية والصوتية للشركة.
- تخطيط وإدارة الإنتاج الإعلامي المرئي والمسموع.
- الإعداد والإشراف والتنفيذ لكافة المواد المرئية والصوتية.
- تنسيق الظهور الإعلامي والإعلاني للأخبار والتقارير والحملات مع القنوات التلفزيونية والإذاعية وكذلك التنسيق لإعداد محاور اللقاءات الإعلامية المرجو إبرازها.
- التوثيق المرئي والصوتي لكافة المشاركات بمختلف المنصات المرئية والمسموعة.
- تدريب قيادات الشركة للظهور الإعلامي.
- تطوير دليل هوية الشركة والذي يحوي جميع الأسس في عمليات التصميم لكافة المخرجات والتطبيقات الداخلية والخارجية والاتصالية.
- إدارة مشاريع تطبيقات الهوية في فروع المياه بالمملكة ومتابعة تنفيذها.
- إعداد دليل المواصفات لكافة المطبوعات ومتابعة تنفيذه.
- إدارة فريق التصاميم التسويقية ومتابعة تنفيذ الطلبات وجودة التنفيذ.
- إعداد التقارير الدورية للهوية البصرية. ([1])

2-الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1-دراسة بدر علي محمد العجيل، (2018)، بعنوان: دور الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة بمؤسسات المجتمع المدني الليبي في تشكيل اتجاهات الجمهور نحوها.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الاتصالي الذي تقوم به العلاقات العامة في مؤسسات المجتمع المدني الليبية، ومدى قدرة هذا النشاط في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو هذه المؤسسات، وذلك من خلال عينة عمدية مكانية من مؤسسات المجتمع المدني العاملة في ليبيا بلغت (5) مؤسسات أهلية، واستخدم الباحث منهج المسح على عينة قصدية من القائمين بالاتصال قوامها (70) مفردة، ومن الجمهور عينة عشوائية قوامها (500) مفردة. ومن أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:

- تنوع أشكال ومجالات وسائل الاتصال الجماهيرية التي تستخدمها العلاقات العامة في مؤسسات المجتمع المدني عينة الدراسة في التواصل مع الجمهور بنسب متفاوتة.
- عدم قيام غالبية القائمين بالاتصال في العلاقات العامة في مؤسسات المجتمع المدني بإجراء بحوث الأنشطة الاتصالية

[1]) . وثائق خاصة بشركة المياه الوطنية .2019م

- اختلاف مستويات استخدام كل من (القائمين بالاتصال والجمهور) للوسائل الاتصالية للعلاقات العامة في مؤسسات المجتمع المدني عينة الدراسة. ([1])

2-دراسة محمد جياد زيد الدين المشهداني (2009): العلاقات العامة ودورها في تحقيق اهداف المؤسسة

هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة أنشطة العلاقات العامة في المؤسستين التعليمية لجامعتي العراقية والمستنصرية. وأوضحت النتائج أن مهام العلاقات العامة في الجامعة تكمن في بناء الصورة الذهنية عن الجامعة لدى جمهورها. بنسبة 27 % مبحوثاً، وأن اقسام العلاقات العامة نادرا ما يقومون باستطلاع الرأي عن الجامعة، وأن اقسام الاتصال المؤسسي أو العلاقات العامة لا يتدخلون تدخل مباشر في تصميم المواقع الالكترونية الخاصة بالجامعة. ([2])

3-دراسة هيا يوسف جميل عاشور، 2014: الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة الأنشطة الاتصالية وفعالية البرامج في مواجهة المشاكل التي تواجه العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن بالإضافة إلى تأثير برامج العلاقات العامة على الجمهور. وتوصلت الى عدة نتائج منها: ان العاملين في مجال العلاقات العامة من المؤهلين علمياً حيث كان جميع أفراد العينة ممن يحملون درجة الماجستير. ان الهاتف أكثر الوسائل التي يستخدمها العاملون في العلاقات العامة تأثيراً على جمهور المتعاملين مع هذه المنظمات حينها ومن ثم الملصقات ثم المجلات والانترنت والصحف وأخيرا التلفزيون والإذاعة، أن ممارسي العلاقات العامة في المنظمات الدولية بالأردن يقومون ببناء علاقات جيدة مع المؤسسات الإعلامية الأردنية. ([3])

4-دراسة أماني حسن محمد بسيوني (2009): النشاط الاتصالية في مؤسسات المجتمع المدني لأنشطة العلاقات العامة ودورها في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو تلك المؤسسات.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور النشاط الاتصالية في مؤسسات المجتمع المدني من خلال دراسة ميدانية للتعرف على الأنشطة الاتصالية في التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة في الجمعيات الاهلية ودورها في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو تلك المؤسسات. ومن أهم النتائج:

1- كشفت نتائج الدراسة أن الجمعيات الاهلية باعتمادها على نموذج الإعلام العام إنما تتجه إلى طابع اوتوقراطي لا يقف فيه الجمهور المستهدف على قدم المساواة مع إدارة الجمعية وإنما يعتبر جمهوراً خاضعاً لإدارة الجمعية.
2- أوضحت نتائج الدراسة أن سيطرة نموذج الإعلام العام يعني تجاهل الاحتياجات الحقيقية للجمهور المستهدف حيث لا توجد بحوث أو دراسات لاستقصاء آراء واحتياجات الجمهور ولا توجد قنوات للتواصل والتفاعل بين الجمهور والجمعيات.
3- أشارت نتائج الدراسة إلى ان الجمعيات الاهلية تستطيع الوصول الفهم المتبادل بينها وبين الجمهور المستهدف عن طريق الاستجابة لهذا الجمهور واحتياجاته. ([4])

5-دراسة هبة حسن عبد الغني (2014): الأنشطة الاتصالية للجمعيات الخيرية ودورها في تشكيل معارف واتجاهات الجمهور نحو العمل الخيري في مصر.

تهدف الدراسة إلى تحول الفكرة إلى هدف اتصالي محدد يدور حول حاجات الجمهور والتركيز على أهداف المنشأة الاتصالية كما هدفت الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على الوظيفة

---

[1]) العجيل بدر(2018)، دور الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في بمؤسسات المجتمع المدني الليبية في تشكيل اتجاهات الجمهور نحوها، أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة أسيوط.

[2]) المشهداني محمد(2009)، العلاقات العامة ودورها في تحقيق اهداف المؤسسة، دراسة ميدانية لأقسام العلاقات العامة في جامعتي العراقية والمستنصرية، كلية الإعلام، الجمعة العراقية، العراق.

[3]) عاشور، هيا يوسف (2014)، الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الآداب والعلوم، جامعة البتراء، الأردن.

[4]) بسيوني، أماني حسن (2009)، النشاط الاتصالية في مؤسسات المجتمع المدني لأنشطة العلاقات العامة ودورها في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو تلك المؤسسات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم الإعلام، كلية الآداب، جامعة عين شمس، مصر.

الاتصالية للهيئة العامة للاستعلامات خارجياً وداخلياً كجهاز إعلامي رسمي وفي ضوء هذا الهدف العام كان للدراسة أهدافها الخاصة بقطاع الإعلام الخارجي وأهدافها الخاصة بقطاع الإعلام الداخلي وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات والبحوث الوصفية واعتمد الباحث منهج المسح الإعلامي والمنهج التاريخي والمدخل الوظيفي ومنهج تحليل النظم. ([1])

6-دراسة ميرها محسن محمد (2011): العلاقة بين الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة سمعة المنظمات في مصر وإدراك الجمهور عنها.

تهدف الدراسة إلى توصيف الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة السمعة في المنظمات في مصر و إدراك الجمهور المصري لهذه الاستراتيجيات. وتوصلت الباحثة إلى وجود فروق مدركات الجمهور المتعامل مع منظمات قطاع الاعمال العام والقطاع الاستثماري في تطبيق الاستراتيجيات الاتصالية وفي مدى اعتماد الجمهور على الأنشطة الاتصالية لإدارة سمعة المنظمات، حيث اكدت النتائج على تميز منظمات القطاع الاستثماري مقابل منظمات قطاعات الاعمال العام ويرجع السبب التميز إلى توفر الإمكانيات المادية بالقطاع الاستثماري كما اثبتت الدراسة وجود اتلاف في مدى إدراك الجمهور لسمعة المنظمات باختلاف الخصائص الديموغرافية للجمهور. ([2]).

7- دراسة عبد الملك هلال الفيشاني، (2000) بعنوان : تقييم أداء وحدة العلاقات العامة في الوزارات الحكومية في الجمهورية اليمنية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة وحدات العلاقات العامة في الوزارات الحكومية اليمنية للوظائف العلمية للعلاقات العامة، والتعرف على المشكلات المالية والبشرية التي تعاني منها وحدات العلاقات العامة في الوزارات الحكومية اليمنية. وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: تدني درجة ممارسة وحدات العلاقات العامة في الوزارات الحكومية اليمنية لوظيفة البحث وقياس اتجاهات الرأي العام، وأن مستوى العلاقات العامة بممارستها لوظيفة الإيصال تدني وفقاً للأسس العلمية وعدم استخدامها لأغلب وسائل الإيصال وتجاهلها، وتجاهل وظيفة التقييم في العلاقات العامة، وشح الموارد المالية المخصصة لوحدة العلاقات العامة. ([3])

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1-Karlaand Heym ،Gover ،Brucee . ،Berger ،Juan ،Meng ،Juan (2009)

دراسة بعنوان اختبار القيادة الممتازة في العلاقات العامة: الصفات الأساسية والمصادر القيمة وتصورات القيادة المتميزة.

هدفت الدراسة لفهم القيادة على نحو أفضل في العلاقات العامة واستكشاف قيمة القيادة لنجاح محترفي العلاقات العامة في إدارة الاتصالات، استحوذت هذه الورقة على الرؤساء التنفيذيين للعلاقات العامة على مستوى متوسطي وكبار حول القيادة في العلاقات العامة والصفات الأساسية المتعلقة بالتميز في قيادة العلاقات العامة. أشارت نتائج أسئلة التصنيف إلى أن القدرة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية، والقدرة على حل المشكلات، ومعرفة وخبرة الاتصال قد تم الاعتراف بها على أنها أهم صفات القيادة الممتازة في العلاقات العامة. يعتقد ما يقرب من 50 % من المستجيبين أن القادة الممتازين في العلاقات العامة يختلفون عن القادة في الحالات الأخرى من

---

[1]) عبد الغني، هبة حسن (2014)، الأنشطة الاتصالية للجمعيات الخيرية ودورها في تشكيل معارف واتجاهات الجمهور نحو العمل الخيري في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزقازيق.

[2]) **محمد،** ميرها محسن (2011)، العلاقة بين الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة سمعة المنظمات في مصر وادارك الجمهور عنها، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة حلوان.

[3]) الفيشاني، عبد الملك هلال (2000)، تقييم أداء وحدة العلاقات العامة في الوزارات الحكومية في الجمهورية اليمنية، أطروحة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

ثلاث طرق: وجود رؤية مقنعة، وفهم شامل لوسائل الإعلام ونظم المعلومات، وتطوير خطط الاتصالات الاستراتيجية بشكل فعال. [1]

2- (Kim, Jeong-Nam. Rhee, Yunna.) 2011: Strategic Thinking about Employee Communication Behavior

دراسة جيونق نام كيم، (2011)، بعنوان: التفكير الاستراتيجي في سلوك الاتصال بالموظفين في العلاقات العامة.

هدفت الدراسة إلى تحديد المقاييس الحقيقة للسلوك الاتصالية للموظف وتحسينه، واعتمدت الدراسة على أداء الاستبيان، وبلغت العينة (٣٠٠) موظف، وجاءت أهم نتائج الدراسة على النحو الآتي:

1 -قدرة موظفي العلاقات العامة على العمل بشكل تطوعي كمروجين مؤيدين للمؤسسة من خلال ممارسة سلوك اتصالي إيجابي مع جمهور المؤسسة الخارجي

٢ - أكدت أنه وعبر الجهود الاتصالية المتناسقة، فإن المؤسسات تستطيع خلق علاقة إيجابية مع موظفيها مما يزيد من إمكانية قيام الموظف بالبحث تطوعياً عن المعلومات التي تؤثر بدورها على مصالح المؤسسة أو ما يواجهها من مشاكل. [2]

3- Jeong, J. (2009). What do PR Professionals do? Exploring the Core Factors Affecting PR Practitioners' Perceptions of Their Job Roles in Global PR Firms in Korea Conference Papers International Communication Association.

دراسة جييون جيونغ (Jiyeon Jeong,2009) بعنوان: ما الذي يفعله اخصائيون العلاقات العامة استكشاف العوامل المؤثرة على إدراك ممارسي العلاقات العامة لأدوارهم الوظيفية في شركات العلاقات العامة العالمية في كوريا". استهدفت الدراسة التعرف على الادوار الوظيفية لممارسي العلاقات العامة في كوريا وتحديد اهم العوامل المؤثرة على هؤلاء الممارسين في فهم ادوارهم الوظيفية، واستخدمت منهج المسح بالعينة، ويتكون مجتمع الدراسة من خمس شركات عالمية للعلاقات العامة في كوريا حيث أجريت المقابلة المتعمقة للحصول على وجهات نظر(20) مفردة. ومن نتائج الدراسة: كشفت الدراسة انه تم إعادة اكتشاف ثلاثة أدوار للممارسين الذين يعملون في شركات العلاقات العامة العالمية: مدير الاعمال والمستشار، المدير الاستراتيجي، الفني غير الاستراتيجي وأثبتت أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الأدوار الوظيفية للممارسين الذين يعملون في شركات العلاقات العامة العالمية في كوريا حيث تم الاخذ بالاعتبار ان العوامل الثقافية والإنسانية هي من اهم العوامل للعلاقات العامة ونجاحها. [3]

---

[1]) (eong J.(2009)what do PR professionals do? Exploring the Core Factors Affecting PR Practitions of their job Global PR firms in Korea Conference Papers International Communication Association 1-32 Retrieved February 1.2019

[2]) ويوناري جيونق نام كيم ، (٢٠١١)،

Kim, Jeong-Nam. Rhee, Yunna. Strategic Thinking about Employee Communication Behavior (ECB in Public Relations: Testing the Models of Mags phoning and Scouting Effects in Korea Journal of Public Relations Research Vo1.23 Issue3. Algalab, Mohammed Bedear. 2011 Public Relations In -The Reality of Practices and Arab Conntries Optimistic Aspiration Columbus University

[3]) جيونق ، جييون (Jiyeon Jeong,2009) ،

- Jeong, J. (2009). What do PR Professionals do? Exploring the Core Factors Affecting PR Practitioners' Perceptions of Their Job Roles in Global PR Firms in Korea Conference Papers International Communication Association. 1-32. Retrieved February 1, 2019 from, http://scarch.chscohost.com/login.aspx2dircctatruc&db=ufh&AN=45286683& site Echost-live

4- Sazgar Hamameen Karim (2013) : THE MENTAL IMAGE OF PUBLIC RELATIONS' FUNCTION AT ADMINSTRATIVE LEADERSHIPS IN KURDISTAN REGION - THE SERVICE MINISTRIES AS A MODEL.

دراسة ساركاز أمين كريم (كريم،2013) بعنوان: الصورة الذهنية لوظيفة العلاقات العامة لدى القيادات الإدارية في إقليم كوردستان، الوزارات الخدمية نموذجا.

استهدفت الدراسة الوقوف عند معاني ودلالات الصورة الذهنية وكيفية تكوينها والوصول إلى المؤشرات القياسية لأبعاد الصورة الذهنية المثالية والواقعية لمفهوم العلاقات العامة لدى القيادات الإدارية تنتمي هذه الدراسة للبحوث الوصفية معتمدة على المنهج المسحي، حيث استعانت الباحثة بأداة الاستبانة لجمع البيانات واقتصر مجتمع الدراسة على القياديين الإداريين الذين يمارسون العلاقات العامة في الوزارات الخدمية لإقليم كوردستان، حيث تم الاعتماد في سحب العينة على طريقة العينة العشوائية والتي بلغت (75) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى ان اغلب المؤشرات المتعلقة بالجانب التطبيقي (الميداني) لنشاط العلاقات العامة قي الوزارات الخدمية تشير إلى وجود صورة ذهنية سلبية عن ممارسة العلاقات العامة، وأن معظم ممارسي العلاقات العامة غير مؤهلين علميا في اختصاص العلاقات العامة. ([1])

3- مشكلة البحث:

إن الاتصال المؤسسي وظيفة إدارية وميدانية لا غنى عنها لتنظيم مختلف الأنشطة وقد اولت المؤسسات على اختلاف طبيعتها اهتماما كبيرا بالاتصال المؤسسي كمهنة تخلق اتصال جيد مع الجماهير الذين تتعامل معهم المؤسسة أو المنشأة بدءاً من الجمهور الداخلي الذي يسعى الباحث إلى جعل ذلك الجمهور بمثابة قناة فاعلة تعكس الإيجابية وتنقل صورة بديعة للجمهور الخارجي للتعزيز من سمعة شركة المياه الوطنية.

وبذلك ينبغي ضرورة مراعاة متطلبات الجماهير واحتياجاتهم والسعي الدائم لكسب رضاهم ومعرفة آرائهم واتجاهاتهم حيث أن الاتصال المؤسسي او العلاقات العامة أصبحت من اهم النظم الاتصالية التي تعول عليها المؤسسة أو المنشأة حكومية كانت أو خدمية في تقوية علاقتها بجمهورها وتعزيز وإدارة سمعتها لدى عملائها وجمهورها، خاصة أن قوة ونجاح أي مؤسسة أو منشأة يعتمد على سمعتها وصورتها الذهنية ويشكل ذلك عاملا حيويا في تسويق اهداف المؤسسة لأداء رسالتها، ولا يمكن لأي مؤسسة أن تتنازل عن صورتها الذهنية لدى جمهورها والسعي المتواصل لبناء سمعة جيدة، فهي بمثابة هوية المؤسسة التي يحملها الجمهور عنها وهي تعكس الطريقة التي يرى بها الجمهور المؤسسة. ومن خلال ما تقدم تتحدد مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي: **ما دور أنشطة الاتصال المؤسسي في إدارة السمعة لشركة المياه الوطنية؟**

4- أهمية البحث:

- أن إدارة الاتصال المؤسسي تلعب دوراً هاماً في شركة المياه الوطنية من خلال تحسين سمعة الشركة لدى الجمهور على المستوى الداخلي لضبط وتوطيد العلاقات مع الجمهور الخارجي.
- أهمية شركة المياه الوطنية وتزايد الاهتمام بها يجعل من الأهمية اهتمام إدارة الاتصال المؤسسي أن تقوم بتحسين الصورة الذهنية وتكوين سمعة جيدة لها داخليا وخارجيا.

[1]) كريم، ساركاز(2013)، الصورة الذهنية لوظيفة العلاقات العامة لدى القيادات الإدارية في إقليم كوردستان، الوزارات الخدمية نموذجا، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية جامعة السليمانية: كوردستان.

- تساعد هذه الدراسة في التأكيد على مساهمة الاتصال الداخلي بين العاملين من أجل تحقيق الاستقرار وضمان سير العمل وللتمكن بذلك من إدارة الاتصال الخارجي بشكل تلقائي نتيجة قوة الانتماء للشركة، وذلك لضمان نجاح العمل واستمراريته بكفاءة عالية داخل هذه المؤسسة الخدمية في ظل المناقشات الشديدة بين الشركات أو المؤسسات المختلفة.

5- أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الأنشطة الاتصالية في تحقيق أهداف الاتصال المؤسسي في شركة المياه الوطنية من خلال ما يلي:

- التعرف على طبيعة عمل إدارة الاتصال المؤسسي في شركة المياه الوطنية
- التعرف على الأنشطة الاتصالية الموجودة بالشركة ودورها في تحسين وتعزيز سمعة المؤسسة.
- رصد أهم المشكلات والصعوبات التي تواجه إدارة الاتصال والعلاقات العامة في شركة المياه الوطنية.
- التعرف على أهم الوظائف التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالشركة في تحسين وبناء سمعة المؤسسة.
- الكشف عن اشكال وأساليب الاتصال التي تستخدمها شركة المياه الوطنية في عملية الاتصال بالجمهور الداخلي.
- رصد مدى اعتماد إدارة الاتصال المؤسسي بشركة المياه الوطنية على المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاخرى في إيصال رسائلها الاتصالية للجمهور الداخلي.

6- تساؤلات البحث:

- إلى أي حد تخدم أنشطة الاتصال المؤسسي تعزيز سمعة شركة المياه الوطنية؟
- ما أهم الوظائف التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالشركة في تحسين وبناء سمعة المؤسسة؟
- ما مدى موائمة الممارسات الاتصالية لتحقيق الهدف من بناء السمعة لشركة المياه الوطنية؟
- ما الاشكال والأساليب الاتصالية التي تستخدمها شركة المياه الوطنية في عملية الاتصال بالجمهور الداخلي؟
- ما هو دور الجمهور الداخلي في بناء السمعة لشركة المياه الوطنية؟
- ما هو دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة؟

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للبحث:

1- نوع ومنهج البحث:

يُعتبر البحث الحالي من البحوث الكمية (Quantitative) وهي "تلك البحوث التي تستخدم لغة الأرقام لوصف النتائج الخاصة بها والتي يقوم الباحث بدراستها من خلال استخدام وسائل قياس كمية في جمع البيانات المتعلقة بها" ([1]). وفي هذا البحث فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث قام الباحث بتجميع بيانات من عينة من موظفي شركة المياه الوطنية بهدف التعرف على دور الأنشطة الاتصالية في تحقيق أهداف الاتصال المؤسسي في شركة المياه الوطنية، وقد تم وضع أسئلة حول موضوع البحث تم توزيعها على العينة المستهدفة، ومن ثم وصف هذه البيانات وتحليلها. وسوف تعتمد الدراسة على منهج المسح الإعلامي وخاصة مسح الجمهور الداخلي الذي يتعامل ويتواصل بشكل مباشر مع إدارة الاتصال المؤسسي ونهج المسح هو جهد علمي منظم للحصول على المعلومات والبيانات للظاهرة بهدف وضع تساؤلات يتم من خلالها الوصول إلى النتائج

[1]) الحاج، أحمد علي، (2019م) البحوث النوعية (الكيفية)، مركز جزيرة العرب للبحوث والتقييم، ص 24.

والتوصيات وذلك من خلال منهج المسح بالعينة للجمهور والموظفين بإدارة الاتصال المؤسسي بالمنطقة الغربية.

2- مجتمع البحث وعينته:

يعد المجتمع المستهدف بالدراسة هو الخطوة الأولى في البحوث. ويُعرف مجتمع البحث بأنه "وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع يستهدفهم الباحث بالدراسة" [1]. يتكون مجتمع البحث الحالي من جميع موظفي شركة المياه الوطنية متضمناً موظفي إدارة الاتصال المؤسسي. و"العينة هي مجموعة جزئية من المجتمع وتحمل صفاته وتتوفر بيانات محددة لكل مفردة في العينة" [2]. تتكون عينة البحث من (226) من موظفي شركة المياه الوطنية من أصل أكثر من (5000) موظف بالشركة وتتضمن العينة المذكورة موظفي إدارة الاتصال المؤسسي خلال العام 1441هـ. الجدول التالي يوضح الخصائص الديموغرافية للعينة.

جدول (3-1). توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الأولية.

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	208	% 92.0
	أنثى	18	% 8.0
الفئة العمرية	من 18 – 30 سنة	36	% 15.9
	من 31 – 40 سنة	102	% 45.1
	من 41 – 50 سنة	74	% 32.7
	من 51 – 60 سنة	14	% 6.2
طبيعة العمل	عمل هندسي	55	% 24.3
	عمل إداري	110	% 48.7
	عمل فني	28	% 12.4
	قيادي تنفيذي	33	% 14.6
المستوى التعليمي	ثانوية عامة	20	% 8.8
	دبلوم	27	% 11.9
	بكالوريوس	135	% 59.7
	دراسات عليا	44	% 19.5
المجموع		**226**	**% 100.0**

الجدول السابق يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للخصائص الديموغرافية، فنجد الآتي:
بالنسبة **للجنس**، تم التوصل إلى أن غالبية العينة بنسبة (92.0 %) هم ذكور، بينما بلغت نسبة الإناث (8.0 %) وذلك يشير إلى أن نسبة عدد العاملين الذكور يزيد عن عدد الإناث بالشركة.
بالنسبة **للعمر**. تم التوصل إلى أن نسبة (45.1 %) من العينة في الفئة العمرية (من 31-40 سنة)، وأن نسبة (32.7 %) في الفئة العمرية (من 41-50 سنة)، وأن نسبة (15.9 %) في الفئة العمرية (من 18-30 سنة)، وأن نسبة (6.2 %) فقط في الفئة العمرية (من 51-60 سنة). وفي ذلك إيضاح إلى ان الغالبية من العاملين هم من فئة الشباب. وبالنسبة **لطبيعة العمل**، تم التوصل إلى أن نسبة

[1]) نوري، محمد عثمان الأمين، تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية، خطوات البحث العلمي، الجزء الأول، خوارزم العلمية – ناشرون ومكتبات، جدة، الطبعة الرابعة، 2014م، ص 286.

[2]) Bret Hanlon and Bret Larget, (2011), "Samples and Populations", Department of Statistics, University of Wisconsin Madison, September 8, 2011, P3.

(48.7 %) من العينة طبيعة عملهم (عمل إداري)، وأن نسبة (24.3 %) (عمل هندسي)، وأن نسبة (14.6 %) (قيادي تنفيذي)، وأن نسبة (12.4 %) طبيعة عملهم (عمل فني). نرى أن نسبة المهندسين والفنيين أقل وذلك دلالة على ضرورة إعادة النظر في زيادة الكادر الهندسي في الشركة كمقترح أو أن فئة المهندسين لم يصلهم الاستبيان في الوقت المناسب. وبالنسبة **للمستوى التعليمي**، تم التوصل إلى أن نسبة (59.7 %) من العينة مستواهم التعليمي (بكالوريوس)، وأن نسبة (19.5 %) مستواهم التعليمي (دراسات عليا)، وأن نسبة (11.9 %) مستواهم التعليمي (دبلوم)، وأن نسبة (8.8 %) مستواهم التعليمي (ثانوية عامة). نرى أن أغلب العينة لديها مؤهلات مناسبة وأن الشركة تعمل على استقطاب الكفاءات العالية.

4-**أداة جمع البيانات:** تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث الحالي. كونها تعد ت من أكثر أدوات البحث مناسبة لجمع البيانات، وتتميز بفاعلية من حيث الوقت والتكلفة، وإمكانية جمع البيانات عن عدد أكبر من الأفراد، كما أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المبحوث وكذلك تفضل في حالة كون المبحوثين منتشرين في مناطق جغرافية واسعة. (نوري، 2014م، مرجع سابق، ص 167-168). تم تحويل الاستبانة إلى استمارة إلكترونية تم تصميمها على موقع (Google drive) ومن ثم تم إرسال الرابط إلى العينة المستهدفة عن طريق تطبيقات الهاتف الجوال والبريد الإلكتروني وغيرها من وسائل التواصل الاجتماعي. وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من جزئيين رئيسيين:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية للمبحوثين، وتحتوي على (الجنس – الفئة العمرية – المجال العملي – المستوى التعليمي).

الجزء الثاني: محاور الاستبانة، ويحتوي على أربعة محاور كالآتي:

المحور الأول: الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة الاتصال المؤسسي ومدى تأثيرها على إدارة السمعة – ويحتوي على 11 عبارة. والمحور الثاني: مدى الرضا عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة للشركة – ويحتوي على 9 عبارات. والمحور الثالث: مدى التفاعل مع رسائل الشركة – ويحتوي على 8 عبارات. والمحور الرابع: دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة، وهو محور خاص بموظفي إدارة الاتصال المؤسسي فقط – ويحتوي على 4 عبارات.

3- إجراءات الصدق والثبات:

صدق الاتساق الداخلي: يُعرف الاتساق الداخلي بأنه مدى مقدرة الاستبيان على قياس ما صُمم من أجله ([1])، وقد تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة كل عبارة ودرجة المحور الذي تنتمي له، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (2-3). صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بطريقة معامل ارتباط بيرسون.

المحور	ت	معامل الارتباط	ت	معامل الارتباط
المحور الأول: الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة الاتصال المؤسسي ومدى تأثيرها على إدارة السمعة	1	**0.495	7	**0.429
	2	**0.435	8	**0.327
	3	**0.477	9	**0.406
	4	**0.457	10	**0.402
	5	**0.534	11	**0.478
	6	**0.424		
المحور الثاني: مدى الرضا عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة للشركة	1	**0.820	6	**0.854
	2	**0.857	7	**0.886
	3	**0.802	8	**0.861
	4	**0.797	9	**0.853
	5	**0.850		

[1]) Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). Multivariate data analysis (6th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.

المحور الثالث: مدى التفاعل مع رسائل الشركة	1	**0.733	5	**0.793
	2	**0.800	6	**0.779
	3	**0.791	7	**0.627
	4	**0.808	8	**0.716
المحور الرابع: دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة	1	**0.828	3	**0.808
	2	**0.783	4	**0.774

من خلال الجدول السابق والذي يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث عن طريق استخدام معامل بيرسون للارتباط لحساب صدق الاتساق الداخلي، فنجد الآتي:

بالنسبة للمحور الأول: الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة الاتصال المؤسسي ومدى تأثيرها على إدارة السمعة، نجد أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور جاءت موجبة تتراوح بين (0.327 – 0.534) وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول.

بالنسبة للمحور الثاني: مدى الرضا عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة للشركة، نجد أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور جاءت موجبة تتراوح بين (0.797 – 0.886) وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني.

بالنسبة للمحور الثالث: مدى التفاعل مع رسائل الشركة، نجد أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور جاءت موجبة تتراوح بين (0.627 – 0.808) وجميعها بدلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث.

بالنسبة للمحور الرابع: دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة، نجد أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور جاءت موجبة تتراوح بين (0.774 – 0.828) وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) مما يشير إلى توفر صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع.

ثانياً: ثبات الاستبانة: يُعرف الثبات بأنه مدى مقدرة الاستبيان على إعطاء نتائج مشابهة عند تكرار القياس تحت ظروف مشابهة ([1])، وللتحقق من ثبات أداة البحث تم استخدام معاملات ألفا كرونباخ ([2])، جاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (3-3). معاملات الثبات بطريقة كرونباخ-ألفا

المحور	عدد العبارات	كرونباخ-ألفا
1/ الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة الاتصال المؤسسي ومدى تأثيرها على إدارة السمعة	11	0.744
2/ مدى الرضا عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة للشركة	9	0.848
3/ مدى التفاعل مع رسائل الشركة	8	0.892
4/ دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة	4	0.811

يوضح الجدول نتائج الثبات بطريقة كرونباخ-ألفا لأداة البحث، وأظهرت النتائج أن قيمة كرونباخ-ألفا للمحور الأول الذي يحتوي على (11 عبارة) بلغت (0.744)، وللمحور الثاني الذي يحتوي على (9 عبارات) بلغت (0.848)، وللمحور الثالث الذي يحتوي على (8 عبارات) بلغت (0.892)، وللمحور الرابع الذي يحتوي على (4 عبارات) بلغت (0.811). نلاحظ أن جميع هذه

[1]) Swanlund, A. (2011). Identifying working conditions that enhance teacher effectiveness: The psychometric evaluation of the Teacher Working Conditions Survey. Chicago. IL: American Institutes for Research.

[2]) Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 16(3), 297-334.

القيم جاءت مرتفعة (>0.70) ([1]). مما سبق بآنه يمكن التوصل إلى أن استجابات أفراد العينة تمتاز بدرجة عالية من الثبات، وبالتالي فإن الأداة تمتاز بثبات عالي، وأنه إذا أعيد توزيع الاستبانة على العينة بعد فترة زمنية، فإنه سيتم التوصل إلى نتائج تقترب من النتائج الحالية. الأمر الذي يجعل الباحث مطمئن من إجابات أفراد العينة على الاستبانة وبالتالي فإن النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال الاستبانة ستكون موثوقة ويعتمد عليها في بناء القرارات السليمة.

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للقيام بالتحليل الإحصائي للبيانات، وتم استخدام بعض الأساليب الإحصائية بغرض التحقق من أهداف الدراسة والإجابة عن التساؤلات التي طرحها الباحث والتي تتمثل في:

1. الإحصاء الوصفية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية لوصف المتغيرات.
2. معامل ارتباط بيرسون لحساب الاتساق الداخلي للعبارات المكونة لمحاور الاستبانة.
3. معامل ألفا كرونباخ لإيجاد معامل الثبات لأداة الدراسة.
4. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على تساؤلات الدراسة.
5. تمت الاستعانة ببرنامج (Excel) لعمل الرسومات البيانية.

6-مجالات البحث:

- المجال الموضوعي: وهو دور الانشطة الاتصالية بشركة المياه الوطنية في تعزيز سمعة المؤسسة.
- المجال البشري: يتمثل في عينة البحث التي سوف يتم تطبيق استمارة الاستبيان نحوهم وهم موظفي الاتصال المؤسسي والجمهور الداخلي (موظفي الشركة).
- المجال الجغرافي: شركة المياه الوطنية.
- المجال الزمني: يتحدد المجال الزمني للبحث في العام ال دراسي1441 /2020.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها:

سيتم في هذا الفصل إجراء التحليل الوصفي لبيانات الدراسة للإجابة على تساؤلات الدراسة وذلك بحساب كل من التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك على النحو التالي:

1/ دور أنشطة الاتصال المؤسسي في تعزيز سمعة شركة المياه الوطنية.

للإجابة على هذا السؤال فسيتم تحليل عبارات المحور الأول: الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة الاتصال المؤسسي ومدى تأثيرها على إدارة السمعة، وذلك بحساب التكرارات والنسب المئوية للإجابات على كامل عبارات المحور، وكما يلي:

جدول (3-1). مدى متابعتك لأخبار شركة المياه الوطنية بمنصاتها الإعلامية.

الإجابة	العدد	النسبة
دائماً	153	% 67.7
أحياناً	71	% 31.4
لا أتابع	2	% 0.9
المجموع	**226**	**% 100.0**

من خلال الجدول (3-1) يتضح أن غالبية العينة بنسبة (67.7 %) دائماً يتابعون أخبار شركة المياه الوطنية بمنصاتها الإعلامية، وأن نسبة (31.4 %) يقومون بذلك أحياناً، بينما هناك نسبة (0.9 %) فقط من العينة لا يتابعون أخبار شركة المياه الوطنية بمنصاتها الإعلامية.

جدول (3-2). المنصات الإعلامية ترى أنها تواكب احتياجك وترى انها الأفضل للحصول على معلومات وأخبار شركة المياه الوطنية.

1) George, D. & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston, MA: Allyn &Bacon.

المنصات الإعلامية	العدد	النسبة
البريد الالكتروني	132	% 58.4
تويتر	166	% 73.5
الانستقرام	17	% 7.5
قناة اليوتيوب	29	% 12.8
الصحف	17	% 7.5
التلفزيون – الراديو	21	% 9.3
موقع الشركة	120	% 53.1

من خلال الجدول (3-2) يتضح أن غالبية أفراد العينة بنسبة (73.5 %) يرون أن منصة (تويتر) هي أكثر المنصات الإعلامية التي تواكب الاحتياجات وأنها الأفضل للحصول على معلومات وأخبار شركة المياه الوطنية، ثم جاءت بعدها من حيث نسبة الأهمية (البريد الإلكتروني) بنسبة (58.4 %)، ثم جاء (موقع الشركة) في المرتبة الثالثة بنسبة (53.1 %). بينما أقل المنصات الإعلامية للحصول على معلومات وأخبار شركة المياه الوطنية هي (الانستغرام) و(الصحف) بنسبة (7.5 %) لكل. بالتأكيد أن منصة تويتر تعتبر القناة الرسمية لمعظم الجهات لذلك تحظى دائما باهتمام القائمين بالاتصال حيث يتم التركيز على المحتوى الذي تتضمنه هذه المنصة بما يواكب احتياج الجمهور وأثبتت ذلك هذه الدراسة.

جدول (3-3). المحتوى الذي يبث من خلال وسائل التواصل الاجتماعي يؤثر في مدى انتماء الجمهور الداخلي لشركة المياه الوطنية.

الإجابة	العدد	النسبة
دائماً	93	% 41.2
أحياناً	111	% 49.1
لا تؤثر	22	% 9.7
المجموع	**226**	**% 100.0**

من خلال الجدول (3-3) يتضح أن نسبة (49.1 %) من العينة يرون أن المحتوى الذي يبث من خلال وسائل التواصل الاجتماعي أحياناً يؤثر في مدى انتماء الجمهور الداخلي لشركة المياه الوطنية، وأن نسبة (41.2 %) يرون أنه يؤثر دائماً، بينما هناك نسبة (9.7 %) فقط من العينة يرون أن المحتوى الذي يبث من خلال وسائل التواصل الاجتماعي لا يؤثر في مدى انتماء الجمهور الداخلي لشركة المياه الوطنية. يرى الباحث إلى ضرورة تطوير المحتوى الذي يتم بثه من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ليكون ملامسا لاحتياجات الجمهور الداخلي ليكونوا أكثر انتماء للشركة.

جدول (3-4). عندما أشاهد أخبار إيجابية عن جهود شركة المياه الوطنية أقوم بنشرها بين عائلتي واصدقائي.

الإجابة	العدد	النسبة
دائماً	144	% 63.7
أحياناً	60	% 26.5
لا اتفاعل مع مخرجات الشركة الإعلامية	22	% 9.7
المجموع	**226**	**% 100.0**

من خلال الجدول (3-4) يتضح أن غالبية العينة بنسبة (63.7 %) عندما يشاهدون أخبار إيجابية عن جهود شركة المياه الوطنية دائماً يقومون بنشرها بين العائلة والأصدقاء، وأن نسبة (26.5 %) يقومون بذلك أحياناً، بينما هناك نسبة (9.7 %) فقط من العينة لا يتفاعلون مع مخرجات الشركة الإعلامية. وهنا دلالة إلى رضى الغالبية عن ما تقدمه إدارة الاتصال المؤسسي مما يجعلهم يقومون بنشره بين أوساطهم المجتمعية.

جدول (3-5). الرسائل والأنشطة الاتصالية التي تقوم بإعدادها إدارة الاتصال المؤسسي تعكس سمعة جيدة عن شركة المياه الوطنية.

الإجابة	العدد	النسبة
دائماً	132	% 58.4

أحياناً	88	% 38.9
لا تعني لي شيئاً	6	% 2.7
المجموع	**226**	**% 100.0**

من خلال الجدول (3-5) يتضح أن غالبية العينة بنسبة (58.4 %) يرون أن الرسائل والأنشطة الاتصالية التي تقوم بإعدادها إدارة الاتصال المؤسسي دائماً تعكس سمعة جيدة عن شركة المياه الوطنية، وأن نسبة (38.9 %) يرون أن ذلك يحدث أحياناً، بينما هناك نسبة (2.7 %) فقط من العينة لا يرون أن ذلك لا يعني لهم شيئاً. يرى الباحث أن ذلك مؤشر جيد يدل على أن الرسائل الاتصالية تعكس سمعة جيدة عن الشركة وينبغي مضاعفة الجهود للحصول على نسبة أعلى من رضى الجمهور الداخلي والذي سؤثر حتماً في مدى انتمائهم للشركة وثم تعزيز سمعتها من خلال نشرهم لهذه الرسائل بعد إيمانهم بها.

جدول (3-6). كيف تقيم جودة المخرجات الإعلامية التي تنفذها إدارة الاتصال المؤسسي؟

الإجابة	**العدد**	**النسبة**
ممتازة	113	% 50.0
متوسطة	77	% 34.1
تحتاج إلى تطوير	36	% 15.9
المجموع	**226**	**% 100.0**

من خلال الجدول (3-6) يتضح أن نصف العينة بنسبة (50.0 %) يقيمون جودة المخرجات الإعلامية التي تنفذها إدارة الاتصال المؤسسي بدرجة ممتازة، وأن نسبة (34.1 %) يقيمونها بدرجة متوسطة، بينما هناك نسبة (15.9 %) من العينة يرون أن المخرجات الإعلامية التي تنفذها إدارة الاتصال المؤسسي تحتاج إلى تطوير. يرى الباحث أنه ومن الضروري قياس جودة المخرجات الإعلامية على الصعيد الداخلي بشكل دائم والسعي لتطوير تلك المخرجات لتكون أكثر تأثيرا على الجمهور الداخلي والخارجي.

جدول (3-7). تخدم الأنشطة الاتصالية الموظفين في إبراز جهودهم من خلال منصات شركة المياه الوطنية الإعلامية.

الإجابة	**العدد**	**النسبة**
دائماً	91	% 40.3
أحياناً	99	% 43.8
لا تبرز الجهود بشكل منصف	36	% 15.9
المجموع	**226**	**% 100.0**

من خلال الجدول (3-7) يتضح أن نسبة (43.8 %) من العينة يرون أن الأنشطة الاتصالية أحياناً تخدم الموظفين في إبراز جهودهم من خلال منصات شركة المياه الوطنية الإعلامية، وأن نسبة (40.3 %) يرون أنها دائماً تخدم الموظفين في إبراز جهودهم، بينما هناك نسبة (15.9 %) من العينة يرون أن الأنشطة الاتصالية لا تبرز الجهود بشكل منصف من خلال منصات شركة المياه الوطنية الإعلامية. يرى الباحث أن بعض الأعمال الفنية والهندسية غير قابلة للنشر الإعلامي أو من الأفضل عدم ايضاحها مثل الاعمال الدقيقة للتوصيلات والأعمال المتعلقة بخدمات المعالجة وذلك كي لا تكون عرضة للتقليد والدخول في عمليات التعديات.

جدول (3-8). نوعية الأنشطة الاتصالية التي ترى أنها تهم الجمهور الداخلي لتجعلهم رواد في بناء سمعة جيدة عن شركة المياه الوطنية.

الأنشطة الاتصالية	**العدد**	**النسبة**
الفعاليات التي يتم تنظيمها للموظفين	136	% 60.2
الهدايا العينية التي تحمل شعار شركة المياه الوطنية	129	% 57.1

العروض والمزايا للموظفين	170	% 75.2
نشر أخبار المناسبات الاجتماعية التي تخص الموظف	82	% 36.3

من خلال الجدول (3-8) يتضح أن غالبية أفراد العينة بنسبة تأييد (75.2 %) يرون أن أهم الأنشطة الاتصالية التي تهم الجمهور الداخلي لتجعلهم رواد في بناء سمعة جيدة عن شركة المياه الوطنية هي (العروض والمزايا للموظفين)، ثم جاءت بعدها من حيث الأهمية (الفعاليات التي يتم تنظيمها للموظفين) بنسبة تأييد (60.2 %)، ثم جاءت (الهدايا العينية التي تحمل شعار شركة المياه الوطنية) بنسبة تأييد (57.1 %)، ثم في المرتبة الأخيرة (نشر أخبار المناسبات الاجتماعية التي تخص الموظف) بنسبة تأييد (36.3 %). يؤكد الباحث إلى ضرورة الاهتمام بالجمهور الداخلي من خلال توفير ما يناسبهم وذلك للاستفادة منهم في تكوين سمعة جيدة عن الشركة إضافة إلى أن العروض والمزايا تتيح الفرصة لتوطيد العلاقات مع الجهات الخارجية من خلال عمل التعاقدات والمشاركات مع تلك الجهات.

جدول (3-9). الأساليب التي تثير اعجابك في نشر الرسائل الاتصالية وترى أنها قابلة للانتشار بشكل أكبر لتكوين سمعة جيدة عن شركة المياه الوطنية.

أساليب نشر الرسائل الاتصالية	العدد	النسبة
الفيديوهات	112	% 49.6
التغريدات	113	% 50.0
الصور	78	% 34.5
أشكال توضيحية (انفوجرافيك)	113	% 50.0
الندوات وورش العمل	74	% 32.7
اللقاءات المفتوحة مع المسؤولين	83	% 36.7

من خلال الجدول (3-9) يتضح أن نسبة (50.0 %) يرون أن (التغريدات) هي أكثر الأساليب التي تثير اعجابهم في نشر الرسائل الاتصالية وهي قابلة للانتشار بشكل أكبر لتكوين سمعة جيدة عن شركة المياه الوطنية، وأن نسبة (50.0 %) يرون أن الأشكال التوضيحية (انفوجرافيك) هي أكثر الأساليب، وأن نسبة (49.6 %) يرون أن (الفيديوهات) في أكثر الأساليب، وأن نسبة (36.7 %) يرون (اللقاءات المفتوحة مع المسؤولين)، وأن نسبة (34.5 %) يرون (الصور)، أن نسبة (32.7 %) يرون أن (الندوات وورش العمل) هي أكثر الأساليب التي تثير اعجابهم في نشر الرسائل الاتصالية وهي قابلة للانتشار بشكل أكبر لتكوين سمعة جيدة عن شركة المياه الوطنية. كما أشرنا سابقاً أن منصة تويتر هي الأكثر متابعة ويتطلب أن يكون محتوى التغريدات مواكباً لاحتياجات الجمهور ويرى الباحث إلى أن تصاميم الانفوجراف تعد بليغة في عرض المحتوى بشكل رائع وسهل وقابل للنشر والتداول.

جدول (3-10). مزايا إدارة الاتصال المؤسسي في نشر رسائل الشركة.

مزايا إدارة الاتصال المؤسسي	العدد	النسبة
الموضوعية في تناولها للموضوعات	78	% 34.5
التنوع في عرض موضوعات مختلفة	95	% 42.0
استخدامها لأساليب التسويق وعوامل الجذب	77	% 34.1
تقديمها لنماذج وسلوكيات تهم الجمهور	61	% 27.0
السماح للجميع بالمشاركة في التعليق وابداء الرأي	83	% 36.7
السرعة الفائقة في مواكبة الاحداث	91	% 40.3
القدرة على اقناع المتلقي بمضمون الرسائل الاتصالية	55	% 24.3

من خلال الجدول (3-10) يتضح أن نسبة (42.0 %) من العينة يرون أن (التنوع في عرض موضوعات مختلفة) من أكثر مزايا إدارة الاتصال المؤسسي في نشر رسائل الشركة، وأن

نسبة (40.3 %) يرون (السرعة الفائقة في مواكبة الاحداث)، وأن نسبة (36.7 %) يرون (السماح للجميع بالمشاركة في التعليق وابداء الرأي)، وأن نسبة (34.5 %) يرون (الموضوعية في تناولها للموضوعات)، وأن نسبة (34.1 %) يرون (استخدامها لأساليب التسويق وعوامل الجذب)، وأن نسبة (27.0 %) يرون (تقديمها لنماذج وسلوكيات تهم الجمهور)، وأن نسبة (24.3 %) يرون أن (القدرة على اقناع المتلقي بمضمون الرسائل الاتصالية) من أكثر مزايا إدارة الاتصال المؤسسي في نشر رسائل الشركة. يرى الباحث أن إدارة الاتصال المؤسسي بشركة المياه الوطنية ينبغي الا تقف عند حدود معينة وأن تبحث عن التطوير المستمر وأن تواكب الاحداث بشكل فوري لتكون أكثر فعالية وأن تعمل على إيجاد أفضل السبل لتقديم الخدمات والرسائل الاتصالية بشكل مبسط ومرن وأن تبث رسائلها عبر كافة المنصات الخاصة بالشركة لتصل للجمهور الداخلي والخارجي في وقت قياسي.

جدول (3-11). مدى تفاعلك مع رسائل الاتصال المؤسسي التي تنشر في مواقع التواصل.

الإجابة	العدد	النسبة
أطلع عليها فقط	92	% 40.7
اطلع عليها واقوم بالتعليق ومشاركة الرأي	59	% 26.1
اطلع عليها واقوم بإعادة نشرها	70	% 31.0
لا تعني لي شيء	5	% 2.2
المجموع	**226**	**% 100.0**

من خلال الجدول (3-11) يتضح أن نسبة (40.7 %) من العينة يتفاعلون مع رسائل الاتصال المؤسسي التي تنشر في مواقع التواصل بالاطلاع عليها فقط، وأن نسبة (31.0 %) يطلعون عليها ويقومون بإعادة نشرها، وأن نسبة (26.1 %) يقومون بالاطلاع عليها والتعليق ومشاركة الرأي، بينما (2.2 %) فقط من العينة فإنهم لا يتفاعلون مع رسائل الاتصال المؤسسي التي تنشر في مواقع التواصل وهي لا تعني لهم شيء. يرى الباحث أن يكون هناك رسائل داخلية تحث الموظفين على نشر رسائل الشركة عبر حساباتهم الشخصية وبين أقرانهم وأفراد عائلتهم.

2/ مدى الرضا عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة لشركة المياه الوطنية.

للإجابة على هذا السؤال فسيتم تحليل عبارات المحور الثاني: مدى الرضا عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة للشركة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على كامل عبارات المحور، وكما يلي:

جدول (3-12): مدى الرضا عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة للشركة.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا	الترتيب
1. تقوم بنشر رسائل ذات احترافية عالية من حيث الإنتاج والإخراج	4.02	0.84	مرتفع	3
2. اختيار الوقت المناسب للنشر ومواكبة الحدث	4.08	0.86	مرتفع	1
3. تلامس احتياجات الجمهور	3.90	0.97	مرتفع	4
4. تستعين بشخصيات مؤثرة وفعالة	3.62	1.08	متوسط	9
5. تبث رسائل الشركة بشكل دوري ومنتظم	3.87	0.97	مرتفع	7
6. رسائل الاتصال المؤسسي تدعم اهداف الشركة	4.04	0.87	مرتفع	2
7. تتجاوب مع كافة الاحداث الهامة في الشركة بشفافية	3.82	0.99	مرتفع	8

8. رسائل الاتصال المؤسسي تعكس الواقع وتبرز الجهود	3.88	1.01	مرتفع	6
9. رسائل الشركة تبرز في وسائل الإعلام الرسمية	3.90	0.93	مرتفع	5
الدرجة الكلية للمحور	**3.90**	**0.95**	**مرتفع**	

الجدول (3-12) السابق عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني: مدى الرضا عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة للشركة، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (3.90) والذي يقع ضمن الفئة الثانية حسب مقياس ليكرت الخماسي (3.40 –< 4.20)، ويشير إلى مستوى رضا مرتفع، مما يعني أن غالبية أفراد العينة راضين عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة للشركة بدرجة مرتفعة. وبناء على المتوسطات الحسابية والتي من خلالها تم ترتيب العبارات حسب مستوى الرضا، فنجد أن أكثر العبارات التي تشير إلى الرضا عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة للشركة بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العينة هي: (اختيار الوقت المناسب للنشر ومواكبة الحدث) بمتوسط حسابي (4.08) ومستوى رضا (مرتفع)، ثم (رسائل الاتصال المؤسسي تدعم اهداف الشركة) بمتوسط حسابي (4.04) ومستوى رضا (مرتفع)، ثم عبارة (تقوم بنشر رسائل ذات احترافية عالية من حيث الإنتاج والإخراج) بمتوسط حسابي (4.02) ومستوى رضا (مرتفع). بينما جاءت أقل العبارات من حيث مستوى الرضا من وجهة نظر العينة هي: (تستعين بشخصيات مؤثرة وفعالة) بأقل متوسط حسابي بلغ (3.62) ومستوى رضا (متوسط).

3/ مدى الرضا عن التفاعل مع رسائل شركة المياه الوطنية.

سيتم تحليل عبارات المحور الثالث: مدى التفاعل مع رسائل الشركة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على كامل عبارات المحور، وكما يلي:

جدول (3-14): مدى التفاعل مع رسائل الشركة.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا	الترتيب
1. تشعر بالفخر حين ترى جهودك وجهود زملائك تحظى بعدد كبير من المشاهدات	2.62	0.56	مرتفع	3
2. تشعر بالراحة والاطمئنان حين ترى رسائل الشركى تحظى بشكر ورضا الجمهور الخارجي	2.58	0.57	مرتفع	4
3. تحصل على المعلومات والبيانات والاخبار الخاصة بالشركة من خلال رسائل إدارة الاتصال المؤسسي	2.34	0.69	مرتفع	6
4. الرسائل الاتصالية جعلتني اتعرف على الجوانب الايجابية في الشركة	2.26	0.73	متوسط	7
5. اقوم بنشر الرسائل الاتصالية لأصدقائي واسرتي	2.25	0.74	متوسط	8
6. اتحدث بفخر عن جهود الشركة في اجتماعاتي الشخصية	2.42	0.70	مرتفع	5
7. لو حظيت الشركة بسمعة جيدة سأكون اكثر انتاجية	2.64	0.58	مرتفع	2
8. حين يبدأ كل موظف بنشر رسائل الشركة بشكل ايجابي سيعزز ذلك من سمعة الشركة	2.65	0.58	مرتفع	1
الدرجة الكلية للمحور	**2.47**	**0.64**	**مرتفع**	

الجدول (3-13) السابق عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث: مدى التفاعل مع رسائل الشركة، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (2.47) والذي يقع ضمن الفئة الأولى حسب مقياس ليكرت الثلاثي (2.34 – 3.0)،

ويشير إلى مستوى رضا مرتفع، مما يعني أن غالبية أفراد العينة راضين عن التفاعل مع رسائل شركة المياه الوطنية بدرجة مرتفعة. وبناءً على المتوسطات الحسابية والتي من خلالها تم ترتيب العبارات حسب مستوى الرضا، فنجد أن أكثر العبارات التي تشير إلى الرضا عن التفاعل مع رسائل شركة المياه الوطنية بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العينة هي:

1. (حين يبدأ كل موظف بنشر رسائل الشركة بشكل ايجابي سيعزز ذلك من سمعة الشركة) بمتوسط حسابي (2.65) ومستوى رضا (مرتفع).
2. (لو حظيت الشركة بسمعة جيدة سأكون أكثر انتاجية) بمتوسط حسابي (2.64) ومستوى رضا (مرتفع).
3. (تشعر بالفخر حين ترى جهودك وجهود زملائك تحظى بعدد كبير من المشاهدات) بمتوسط حسابي (2.62) ومستوى رضا (مرتفع).

بينما جاءت أقل العبارات من حيث مستوى الرضا من وجهة نظر العينة هي:

4. (اقوم بنشر الرسائل الاتصالية لأصدقائي واسرتي) بأقل متوسط حسابي بلغ (2.25) ومستوى رضا (متوسط).

4/ دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة:

للإجابة على هذا السؤال فسيتم تحليل عبارات المحور الرابع: دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة، وهو المحور الخاص بموظفي إدارة الاتصال المؤسسي فقط – دون باقي العينة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات على كامل عبارات المحور، وكما يلي:

جدول (3-14): دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1. تمنحك ادارتك المهارات والامكانيات الكافية للحديث عن شركة المياه الوطنية مما يدعم في بناء سمعة جيدة عنها	2.29	0.73	أحياناً	3
2. تشعر بأنك عنصرا فعالا في شركة المياه الوطنية كونك تساهم في بناء ونشر رسائلها.	2.52	0.66	دائماً	1
3. تجد قبولا من الجمهور حين تبدأ بالحديث عن جهود الشركة وتدعوهم بالتعاون معك في بناء سمعة جيدة عن الشركة.	2.23	0.70	أحياناً	4
4. ترى أنك الشخص المناسب لنقل رسائل الشركة لزملائك الموظفين بالشركة.	2.41	0.69	دائماً	2
الدرجة الكلية للمحور	**2.36**	**0.70**	**دائماً**	

الجدول رقم (3-14) السابق عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة (موظفي إدارة الاتصال المؤسسي) على عبارات المحور الرابع: دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (2.36) والذي يقع ضمن الفئة الأول حسب مقياس ليكرت الثلاثي (2.34 – 3.0)، ويشير إلى مستوى موافقة (دائماً)، مما يعني أن غالبية أفراد عينة موظفي إدارة الاتصال المؤسسي يوافقون دائماً على دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة. وبناءً على المتوسطات الحسابية والتي من خلالها تم ترتيب العبارات حسب مستوى الموافقة، فنجد أن أكثر العبارات التي تشير إلى دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة من وجهة نظر العينة (موظفي إدارة الاتصال المؤسسي) هي:

1. (تشعر بأنك عنصرا فعالا في شركة المياه الوطنية كونك تساهم في بناء ونشر رسائلها) بمتوسط حسابي (2.52) ومستوى موافقة (دائماً).
2. (ترى أنك الشخص المناسب لنقل رسائل الشركة لزملائك الموظفين بالشركة) بمتوسط حسابي (2.41) ومستوى موافقة (دائماً).

بينما جاءت أقل العبارات من حيث مستوى الموافقة من وجهة نظر العينة هي:

2. (تجد قبولا من الجمهور حين تبدأ بالحديث عن جهود الشركة وتدعوهم بالتعاون معك في بناء سمعة جيدة عن الشركة) بأقل متوسط حسابي بلغ (2.23) ومستوى موافقة (أحياناً).

الخاتمة:

أولاً: النتائج النهائية:

(1) **النتائج المتعلقة بالبيانات الأولية**:

1. تتكون العينة من (226) من موظفي شركة المياه الوطنية من أصل (5000) موظف متضمناً موظفي إدارة الاتصال المؤسسي. تم التوصل إلى أن غالبية العينة بنسبة (92.0 %) هم ذكور، وأن نسبة (45.1 %) في الفئة العمرية (من 31-40 سنة)، وأن نسبة (48.7 %) من العينة طبيعة عملهم (عمل إداري)، وأن نسبة (59.7 %) من العينة مستواهم التعليمي (بكالوريوس).

(2) النتائج المتعلقة بالإجابة على تساؤلات الدراسة:

2. تخدم أنشطة الاتصال المؤسسي في تعزيز سمعة شركة المياه الوطنية من وجهة نظر العينة، وذلك من خلال:

- غالبية العينة بنسبة (67.7 %) دائماً يتابعون أخبار شركة المياه الوطنية بمنصاتها الإعلامية
- غالبية أفراد العينة بنسبة (73.5 %) يرون أن منصة (تويتر) هي أكثر المنصات الإعلامية التي تواكب الاحتياجات وأنها الأفضل للحصول على معلومات وأخبار شركة المياه الوطنية.
- نسبة (49.1 %) من العينة يرون أن المحتوى الذي يبث من خلال وسائل التواصل الاجتماعي أحياناً يؤثر في مدى انتماء الجمهور الداخلي لشركة المياه الوطنية.
- غالبية العينة بنسبة (63.7 %) عندما يشاهدون أخبار إيجابية عن جهود شركة المياه الوطنية دائماً يقومون بنشرها بين العائلة والأصدقاء.
- غالبية العينة بنسبة (58.4 %) يرون أن الرسائل والأنشطة الاتصالية التي تقوم بإعدادها إدارة الاتصال المؤسسي دائماً تعكس سمعة جيدة عن شركة المياه الوطنية.
- نسبة (50.0 %) من العينة يقيمون جودة المخرجات الإعلامية التي تنفذها إدارة الاتصال المؤسسي بدرجة ممتازة.
- نسبة (43.8 %) من العينة يرون أن الأنشطة الاتصالية أحياناً تخدم الموظفين في إبراز جهودهم من خلال منصات شركة المياه الوطنية الإعلامية.
- غالبية أفراد العينة بنسبة تأييد (75.2 %) يرون أن أهم الأنشطة الاتصالية التي تهم الجمهور الداخلي لتجعلهم رواد في بناء سمعة جيدة عن شركة المياه الوطنية هي (العروض والمزايا للموظفين).
- نسبة (50.0 %) من العينة يرون أن (التغريدات) و (الأشكال التوضيحية (انفوجرافيك)) هي أكثر الأساليب التي تثير اعجابهم في نشر الرسائل الاتصالية وهي قابلة للانتشار بشكل أكبر لتكوين سمعة جيدة عن شركة المياه الوطنية.
- نسبة (42.0 %) من العينة يرون أن (التنوع في عرض موضوعات مختلفة) من أكثر مزايا إدارة الاتصال المؤسسي في نشر رسائل الشركة، وأن نسبة (40.7 %) من العينة

يتفاعلون مع رسائل الاتصال المؤسسي التي تنشر في مواقع التواصل بالاطلاع عليها فقط.
ويرى الباحث فعالية الأنشطة الاتصالية في ذات الشركة وأنها تتطلب التطوير والمتابعة ومواكبة الاحداث بشكل دائم من قبل القائمين بالاتصال مع ضرورة التركيز على كل مايهم الجمهور الداخلي أولا وذلك للاستفادة منهم في نقل ونشر رسائل الشركة.
وقد اشارت دراسة بدر علي العجيل إلى ضرورة معرفة قدرة النشاط الاتصالية في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو المؤسسة ودور الأنشطة الاتصالية في تحقيق الأهداف الاتصالية للمؤسسة.

3. غالبية أفراد العينة راضين عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة للشركة بدرجة مرتفعة، وأن أكثر العبارات التي تشير إلى الرضا عن أداء إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة للشركة بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العينة هي:
- اختيار الوقت المناسب للنشر ومواكبة الحدث.
- رسائل الاتصال المؤسسي تدعم اهداف الشركة.
- تقوم بنشر رسائل ذات احترافية عالية من حيث الإنتاج والإخراج.

يرى الباحث ضرورة استثمار رضا أفراد العينة (الجمهور الداخلي) والبحث دوما إلى تقديم ما يلبي احتياجاتهم والحفاظ على هذا الرضا والسعي إلى إيجاد المبتكرات التي تدعم اهداف الشركة وتعزز سمعتها.

4. غالبية أفراد العينة راضين عن التفاعل مع رسائل شركة المياه الوطنية بدرجة مرتفعة، وأن أكثر العبارات التي تشير إلى الرضا عن التفاعل مع رسائل شركة المياه الوطنية بدرجة مرتفعة من وجهة نظر العينة هي:
- حين يبدأ كل موظف بنشر رسائل الشركة بشكل ايجابي سيعزز ذلك من سمعة الشركة.
- لو حظيت الشركة بسمعة جيدة سأكون أكثر إنتاجية.
- تشعر بالفخر حين ترى جهودك وجهود زملائك تحظى بعدد كبير من المشاهدات.

إن زيادة الرضا والشعور بالانتماء للشركة يعزز من سمعتها ولو حظيت الشركة بسمعة جيدة سيكون الموظف أكثر فخراً بانتمائه إليها فمن الضروري السعي للحصول على تفاهم مشترك بين الشركة والجمهور للوصول إلى تحقيق الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه الرسائل الاتصالية.

5. غالبية أفراد العينة من موظفي إدارة الاتصال المؤسسي يوافقون دائماً على دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة، وأن أكثر العبارات التي تشير إلى دور موظفي إدارة الاتصال المؤسسي في بناء سمعة جيدة عن الشركة من وجهة نظر العينة (موظفي إدارة الاتصال المؤسسي) هي:
- تشعر بأنك عنصرا فعالا في شركة المياه الوطنية كونك تساهم في بناء ونشر رسائلها.
- ترى أنك الشخص المناسب لنقل رسائل الشركة لزملائك الموظفين بالشركة.

التدريب والاستفادة من الخبرات المتراكمة في نفس المجال وتوظيف المتخصصين في الإعلام والعلاقات العامة وذلك ما اشارت اليه دراسة هيا يوسف جميل عاشور في دراستها بعنوان (الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن) حيث أوضحت في نتائجها انه ومن الضروري ان يكون العاملين في إدارة العلاقات العامة من المؤهلين والمتخصصين علميا.

ثانياً: التوصيات:

- للجمهور الداخلي (منسوبي الجهة) أهمية عظمى في تحسين السمعة للشركة، وذلك من خلال تعزيز انتماء الموظف واستشعاره انه عنصر فاعل في هذا الكيان فهو يجابه كل من ينتقد جهود منشأته شريطة إلمامه بالرسائل الاتصالية الهادفة للمنشأة.
- إدارة الاتصال المؤسسي هي الإدارة المعنية بتكوين رسائل إيجابية وبثها للمنسوبين بكل شفافية مع ضرورة التواصل المرن بينها وبين عموم الموظفين.

- إدارة الاتصال المؤسسي معنية بجمع وتحليل الموضوعات التي ستؤثر على حصيلة البيانات لدى الموظف حيث ان إلمامه بالمستجدات عن الشركة يعزز جانب ثقته بالمنشأة ويجعله أكثر قوامة للرد على الاستفسارات وتبرير المواقف.
- استغلال مدى رضى العملاء الداخليين عن إدارة الاتصال المؤسسي من خلال:

- تلبية احتياجاتهم وفقا لنتائج الدراسة وذلك بزيادة الفعاليات التي تخص الموظفين والسعي لتقديم المميزات والعروض التسويقية للعلامات التجارية وتعزيز نشرها بين الموظفين ليستشعر الموظف ان انتمائه للمياه الوطنية يميزه في الحصول على خصم معين او ميزة معينة.
- مشاركة الموظفين في مناسباتهم الاجتماعية من خلال الإعلان عنها عبر الموقع الداخلي للشركة وارسال رسالة من قبل المسؤول عبر البريد الإلكتروني للموظف حيال هذه المناسبة.
- تفعيل ورش العمل واللقاءات الدورية بشكل دوري بين الموظفين والإدارة العليا.
- تقديم الهدايا العينية التي تحتوي على شعار الشركة للموظفين المتميزين وتفعيل روح المنافسة بين الموظفين بين الحين والآخر.
- العمل على نشر رسائل للموظفين عبر البريد الإلكتروني بشكل دوري يكون مضمونها يلامس داخل الموظف مثلا رسائل صباحية مصممة بهوية الشركة يتم إرسالها مطلع أسبوع وتحمل رسائل هادفة وإيجابية.
- إضافة انه يستوجب على العاملين في إدارة الاتصال المؤسسي توطيد العلاقات مع الجهات الإعلامية والجهات الحكومية والخدمية ذات العلاقة والسعي دوما إلى مشاركتهم أبرز الإنجازات والجهود والحث على التعاون وتبادل النشر.

قـائمــة المــراجــع:

1. أحمد، محمد مصطفى(2006). العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، ط3.
2. العجيل بدر(2018)، دور الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في بمؤسسات المجتمع المدني الليبية في تشكيل اتجاهات الجمهور نحوها، أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة أسيوط.
3. الفيشاني، عبد الملك هلال (2000)، تقييم أداء وحدة العلاقات العامة في الوزارات الحكومية في الجمهورية اليمنية، أطروحة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.
4. المشهداني محمد(2009)، العلاقات العامة ودورها في تحقيق اهداف المؤسسة.
5. القحطاني، سالم آخرون (1421هـ). مناهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على SPSS، ط1، المطابع الوطنية الحديثة، الرياض.
6. الحاج، أحمد علي، (2019م) البحوث النوعية (الكيفية)، مركز جزيرة العرب للبحوث والتقييم.
7. العمري، إسماعيل. (2018). استراتيجيات إدارة السمعة. بيروت: دار الفكر المعاصر.
8. بسيوني، اماني حسن (2009)، النشاط الاتصالية في مؤسسات المجتمع المدني لأنشطة العلاقات العامة ودورها في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو تلك المؤسسات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم الإعلام، كلية الآداب، جامعة عين شمس، مصر.
9. بلخيري، رضوان. (2016). العلاقات العامة وصناعة الصورة الذهنية للمؤسسة. عمان: دار مجدولاي للنشر والتوزيع.
10. جندلي عبد الناصر (2010) مناهج البحث في العلوم الاجتماعية، الجزائر، المكتبة الجامعية، ص 199.
11. عاشور، هيا يوسف (2014)، الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الآداب والعلوم، جامعة البتراء، الأردن.
12. عبد الغني، هبة حسن (2014)، الأنشطة الاتصالية للجمعيات الخيرية ودورها في تشكيل معارف واتجاهات الجمهور نحو العمل الخيري في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزقازيق.
13. عبد الرحمن محمد عبد الله (2002) مناهج وطرق البحث الاجتماعي)، القاهرة، الغرفة الجامعية، ص371.
14. عبيدات محمد (2006) منهجية البحث العلمي (القواعد والتطبيقات) ، الاردن ، دار أسامة للنشر ، ص.
15. عتوم، أحمد (2010) . رسالة ماجستير أهمية الأنشطة الاتصالية في عمل العلاقات العامة دراسة ميدانية في الوزارات الأردنية.

16. كريم، ساركاز(2013)، الصورة الذهنية لوظيفة العلاقات العامة لدى القيادات الإدارية في إقليم كوردستان، الوزارات الخدمية نموذجا، دراسة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية جامعة السليمانية: كوردستان.
17. محمد، ميرها محسن (2011)، العلاقة بين الاستراتيجيات الاتصالية لإدارة سمعة المنظمات في مصر وادارك الجمهور عنها، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة حلوان.
18. نوري، محمد عثمان الأمين، تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية، خطوات البحث العلمي، الجزء الأول، خوارزم العلمية – ناشرون ومكتبات، جدة، الطبعة الرابعة، 2014م.

19. Bret Hanlon and Bret Larget, (2011), "Samples and Populations", Department of Statistics, University of Wisconsin Madison, September 8, 2011.

20. Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 16(3), 297-334.

21. George, D. & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston, MA: Allyn &Bacon.

22. Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). Multivariate data analysis (6th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.

23. Swanlund, A. (2011). Identifying working conditions that enhance teacher effectiveness: The psychometric evaluation of the Teacher Working Conditions Survey. Chicago. IL: American Institutes for Research.

24. eong J.(2009)what do PR professionals do? Exploring the Core Factors Affecting PR Practitions of their job Global PR firms in Korea Conference Papers International Communication Association 1-32 Retrieved February 1.2019
https://connect.nwc.com.sa/Arabic/Company/Pages/AboutNWC.aspx(2019/11/1 متاح

25. Jeong, J. (2009). What do PR Professionals do? Exploring the Core Factors Affecting PR Practitioners' Perceptions of Their Job Roles in Global PR Firms in Korea Conference Papers International Communication Association. 1-32. Retrieved February 1, 2019 from:
http://scarch.chscohost.com/login.aspx2dircctatruc&db=ufh&AN=45286683& site Echost-live

26. Kim, Jeong-Nam. Rhee, Yunna. (2011) Strategic Thinking about Employee Communication Behavior (ECB in Public Relations: Testing the Models of Mags phoning and Scouting Effects in Korea Journal of Public Relations Research Vo1.23 Issue3. Algalab, Mohammed Bedear. Public Relations In -The Reality of Practices and Arab Conntries Optimistic Aspiration Columbus University

مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي في دعم الوالدية الرقمية في المجتمعات العربية -بين واقع الحال ورهانات المستقبل

عمار خلايفية جامعة محمد بوضياف قسم علوم الإعلام والاتصال مسيلة الجزائر

Omar.khelaifia@univ-msila.dz

المستخلص:

لقد أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى رأسها الأنترنت بمثابة حتمية لا مناص منها بالنسبة للأطفال سواءً كان ذلك رغما عن أباءهم أو بإرادة منهم حيث تتجلى ضرورتها في تلبية حاجاتهم المختلفة (التعليمية والترفيهية والمعرفية. إلخ) ونظرا للتبعات العكسية والسلبية لهذه التكنولوجيات ظهر مفهوم الوالدية الرقمية لترشيد الآباء والأمهات ومساعدتهم في تربية أبناءهم تربية رقمية صحيحة. ومع أن الدول العربية لم تتبنى برامج الوالدية الرقمية إلا أن هناك منصات إعلامية مفتوحة لمن أراد الإسهام في دعم وترسيخ هذا المفهوم داخل الأسر العربية على غرار المختصين التربويين والإعلاميين المؤثرين؛ هذه المنصات الإعلامية تتجسد في شبكات التواصل الاجتماعي على مثل الفايسبوك والتويتر واليوتيوب والتليغرام وغير ذلك من المواقع التي أضحت آلية فعالة لتحقيق السلامة الرقمية للأطفال لما تحتويه من مميزات قادرة على الإقناع فضلا عن نجاعتها الكبيرة في التأثير وكذلك في غرس المفاهيم و ترسيخها لدى الجماهير المستهدفة أو بالأحرى الآباء والأمهات المتابعين لمحتويات هذه الشبكات بغرض تحقيق السلامة الرقمية لأطفالهم.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الإعلام والاتصال، سلامة الأطفال، الأمن الرقمي، الوالدية الرقمية، شبكات التواصل الاجتماعي

Abstract:

Information and communication technology, primarily the Internet, has become an inevitable imperative for children, regardless of their parents or their will. In view of the adverse and negative consequences of these technologies, the concept of digital parenting has emerged to rationalize parents and help them raise their children in proper digital education. Although the Arab States have not adopted digital parenting programmers, there are information platforms open to those who want to contribute to the promotion and consolidation of this concept within Arab families of influential educational and media professionals; These media platforms are embodied in social

media networks such as Facebook, Twitter, YouTube, telegram and other sites that have become an effective mechanism for achieving digital safety for children because of their persuasive features as well as being highly effective in influencing as well as instilling concepts in the target audiences or, rather, parents following the content of these networks for the purpose of achieving digital safety for their children.

Keywords: information and communication technology, kids safety, digital security , digital parenting, social networking.

مقدمة:

يعد الوالدين بمثابة الوسيط التربوي الأهم في المرحلة الحياتية الأولى لأبنائهم مقارنة مع الجهات أو الأطراف الأخرى المؤثرة في تنشئة الطفل الاجتماعية فهم اللبنة الأساسية، و المدرسة الأولى، والمسؤول الأول عن كل ما يتعلق بتربية الطفل، ومشاكله، و قضاياه المختلفة، و لأجل هذا حرص الآباء، والأمهات في كل عصر، ومصر على جمع المعلومات المتعلقة بتربية الأطفال حتى اتخذوا من وسائل الإعلام المختلفة مصدرا يستقون منه هذه المعلومات، و أداة تُرشدهم إلى تبني المناهج، و الأفكار التربوية العلمية الحديثة، والصحيحة، وتضع أمامهم النصائح، و الإرشادات التي تساعدهم على تنشئة، وتكوين أبناءهم تكوينا سليما خاليا من الأخطاء -أو بالأحرى قليل الأخطاء -سواء من الناحية الأخلاقية أو على الصعيد النفسي، و السلوكي والاجتماعي، و حتى التعليمي، وذلك بفضل ما تبثه وتنشره هذه الوسائل بأنواعها المقروءة، و السمعية، والبصرية من محتويات، وبرامج تربوية متخصصة، ومع ظهور، وتطور التكنولوجيات الحديثة للإعلام، والاتصال شهد العالم عامة، والواقع الإعلامي، والتربوي خاصة تغيّرات جذرية في الخصائص، والأدوار، والمزايا، وطبيعة القضايا، والمشكلات فمن الناحية الإعلامية أفرزت هذه التكنولوجيات الإعلام الجديد، ونخص بالذكر شبكات التواصل الاجتماعي لما لها من أثر بارز على الفرد، والمجتمع من الناحية التوعوية، والتعليمية، والتثقيفية، والتربوية، وذلك بفضل خصائصها التي تميزها عن الإعلام التقليدي كالتفاعيلة، وسهولة الاستخدام، وتعددية الوسائط، والجاذبية مما جعلها أداة فعالة، ومرجعا للكثير من الآباء، والأمهات أما من ناحية التربية فقد دخلت هذه التكنولوجيات عالم الأطفال من الباب الواسع، و غيرت مجرى حياتهم بسبب تأثيراتها السلبية، والإيجابية في آن واحد، ومن هذا ظهر مفهوم الوالدية الرقمية كمتغير جديد في عالم التربية، والذي يشير إلى كيفية مشاركة الآباء، والأمهات بشكل متزايد في تنظيم علاقات أطفالهم مع وسائل الاعلام، و الاتصال الرقمية؛ وفي ضل هذا العالم الرقمي صار لدينا من جهة منصات إعلامية جديدة تتجسد في شبكات التواصل الاجتماعي، ومن جهة أخرى صار عندنا نمط جديد في مجال التربية يتمثل في الوالدية الرقمية، ولهذا اقتضت الضرورة العلمية البحث في دور شبكات التواصل الاجتماعي كنوع من أنواع الإعلام الجديد في دعم هذا المفهوم الجديد المتمثل في الوالدية الرقمية في سياقنا العربي، و بناءً على هذا نطرح الإشكال التالي:

ما هو دور شبكات التواصل الاجتماعي العربية كأدوات إعلامية في دعم الوالدية الرقمية؟

وللإجابة على هذا التساؤل لابد من طرح هذه الأسئلة الفرعية:

1- ما هي أهم خصائص ومميزات شبكات التواصل الاجتماعي كوسيلة إعلامية في المجتمع؟
2- ما هو واقع الوالدية الرقمية كمتغير جديد في العالم العربي؟
3- ما هي أهم المبادرات التي قامت بها شبكات التواصل الاجتماعي العربية لتعزيز مفهوم الوالدية الرقمية في المجتمعات العربية؟

أهداف الدراسة:

- توضيح علاقة الأطفال بالتقنيات الحديثة وآثارها عليهم.
- إبراز دور الوالدية الرقمية في تحسين علاقة الطفل بالتقنية.

- تسليط الضوء على أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الوالدية الرقمية في العالم العربي

المبحث الأول: شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في القضايا المجتمعية

المطلب الأول: شبكات الماهية والنشأة

أولا: مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي :هي عبارة عن خدمة شاملة تتيح للمستخدم مشاركة الانشطة، والاهتمامات، وتكوين صداقات، والبحث عن اهتمامات، وأنشطة لدى مستخدمين آخرين بالإضافة إلى تقديمها مجموعة من الخدمات مثل: المحادثة الفورية، والرسائل الخاصة، والبريد الإلكتروني، والفيديو، والتدوين، ومشاركة الملفات، وغيرها من الخدمات (عبد الكافي، 2016 ص 22-21)

ثانيا: بداية ظهور الشبكات الاجتماعية:

كان أول ظهور لهذه الشبكات في بداية التسعينات الميلادية ففي عام 1990صمم راندي كونرادز موقع classmates.com وكان الهدف منه مساعدة الاصدقاء، و الزملاء الذين جمعتهم الدراسة في مراحل حياتية معينة، وفرقتهم ظروف الحياة العملية في أماكن متباعدة و كان هذا الموقع يلبي رغبة هؤلاء الأصدقاء، و الزملاء في التواصل فيما بينهم إلكترونيا بعد ذلك توالى تأسيس مواقع الشبكات الاجتماعية إلى أن اصبحت هذه الشبكات تستقطب أكثر مستخدمي الانترنيت (عبد العزيز ،2015،ص23) على غرار friendster وMyspace و Facebook والمواقع التي تحظى بشعبية هائلة خاصة بين طلاب الجامعات حتى أن هذا الأخير صار جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية ففي المتوسط لكل مستخدم 100صديق على الموقع كما أنه يتم انفاق أكثر من مليار دقيقة علىFacebookفقط(ningshen&khalifa, 2010 p.53)

المطلب الثاني :الأنواع والخصائص

أولا: بعض أنواع شبكات التواصل الاجتماعي :

1- المدونات Blogs: هي احدى تطبيقات الإنترنت و أسرعها نموا على شبكة الانترنت و تعرف المدونة الالكترونية بأنها :منشورات على شبكة الويب تتألف بالدرجة الاولى من مقالات دورية و تكون في معظم الأحيان مرتبة ترتيبا زمنيا معكوسا (شقرة، 2014، ص 103) والمدونات هي وسيلة تسمح بجميع مستخدمي الانترنت بالتعبير متخذة شكل جريدة و استعمالها لا يتطلب ملكة أو معرفة تقنية واسعة (شريطي، 2015، ص 132) وتجدر الاشارة إلى أن هناك العديد من أنواع المدونات "بعضها يختص بتناقل المعلومات و الاخبار بكل أنواعها أما الآخر فيختص بأمور شخصية و يومية ومن أهم برامج المدونات Blogger Expression Enfine Live journal openDiary Typead Word press Xamge(بسيوني ، 2015، ص 23)

2-المدونات الجزئية micro blog: وهي طريقة لبث المعلومات بسرعة و اختصار بوسائط عدة نصية وصوتية ومرئية و من أشهرها (التويترtwitter) وهو موقع تدوين مصغر تم تطويره في الأصل للهواتف المحمولة حيث يسمح للأشخاص بنشر تحديثات نصية قصيرة تتكون من 140 حرف أو "تغريدات" حيث يطالبهم بالإجابة على السؤال "ماذا تفعل (mawick&poyd, 2010, p.116) " ظهر موقع تويتر عام 2006 كمشروع تطوير بحثي قامت به شركة obviousالأمريكية في مدينة سان فرانسيسكو (الصوافي، 2015، ص 23). وهناك أنواع اخرى

تنضوي ضمن المدونات الجزئية من بينها (Tumblr, plurk,Qainku, Google bezz, inentijaiku, posterous),

3-**مواقع الترابط الشبكي الاجتماعي:** وهي عبارة عن مواقع ويب تسمح لمستخدميها بإنشاء صفحات ومساحات خاصة ضمن الموقع لنفسه ومن ثمة التواصل مع الاصدقاء ومشاركة المحتويات والاتصالات الخ (حمودة، 2013، ص 56) ومن أشهر هذه المواقع:

أ) الفيس بوك Facebook: وهو أكثر المواقع الشعبية و الذي تم إنشاءه أصلا كمنتدى لطلاب الجامعات حيث ترجع فكرة نشأة موقع الفيسبوك الى صاحبه "مارك زوكربيرج" الذي أخذ على عاتقه تصميم موقع جديد على شبكة الانترنت ليجمع زملاءه في الجامعة جامعة هارفارد الأمريكية ويمكنهم من تبادل أخبارهم وصورهم وآرائهم الخ (الشمايلة، وآخرون،2015، ص 204) ويستطيع كل عضو فيه ان يقف على آخر أخبار أصدقاءه عن طريق ما يعرضه من الأخبار لإبلاغ أصدقائه بأخباره واجتماعاته وأي صور أو مقاطع فيديو أو قطع موسيقية يرغب في اطلاعهم عليها (شقرة، 2014، ص 64-65)

ب) ليكندن Linked In: وهو من بين أقدم شبكات التواصل و إن كان لا يزال لايحظى بشعبية بين الأجيال الشابة وهو موقع إحترافي للغاية يركز على الأعمال التجارية و العلاقات المهنية حيث يعمل على ربط المهنيين في العالم و جعلهم أكثر انتاجية و نجاحا(EZumah, 2013, p.28)

ج) اليوتيوب: هو موقع خاص بمقاطع الفيديو متفرع من غوغل يتيح إمكانية التحميل عليه أو منه لعدد هائل من مقاطع الفيديو وهناك أعداد كبيرة للمشتركين فيه ويزوره الملايين يوميا وتستفيد منه وسائل الاعلام بعرض مقاطع الفيديو التي لم تتمكن شبكات مراسليها من الحصول عليها فمثلا يستفيد مرتادي الفيسبوك من مقاطع الفيديو التي تتعلق بالانتفاضات الجماهيرية في كل البلدان العربية والشرق الأوسط وعرضها على صفحات الفيسبوك (عبد الكافي، 2016، ص 31)

د) ماي سبيس MySpace : وهو موقع إلكتروني لشبكة اجتماعية تسمح للمستخدمين بإنشاء شبكات للأصدقاء و الاحتفاظ بمدونة شخصية و الانضمام إلى مجموعات و تقاسم الصور وأشرطة الفيديو وفي مقدور مستخدمي شبكة ماي سبايس تكييف صفحاتهم وفق خبراتهم الخاصة باستعمال نظام لغة تأشير النص الفائق مما يمثل خدمة متميزة لا تقدمها مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى (الشمالية، وآخرون، 2015، ص 213). تأسست خدمة ماي سبايس في يوليو 2003 بواسطة توم أندرسون tom Anderson وكريس دولف Chrisde Wolfe وفريق صغير من البرمجيين. (صادق، 2008، 217)

و) انستغرام: "هو تطبيق مجاني لتبادل الصور و شبكة إجتماعية أيضا أطلق في أكتوبر "تشرين الأول" عام "2010" و يتيح للمستخدمين التقاط صورة و إضافة فلتر رقمي إليها و من ثم مشاركتها في مجموعة متنوعة من خدمات الشبكات الاجتماعية".(مركز المحتسب للاستشارات، 2017، ص 30)

ه) التلغرام: يعد التلغرام من أكبر التطبيقات أهمية حيث تمكن من جذب عدد كبير من المستخدمين إليه منذ إطلاقه أول مرة في عام 2013 وخلال الفترة الأخيرة زاد اهتمام العالم بتطبيق تيليجرام بعد إنتشار الأخبار عن مزاياه المتطورة التي توفر للمستخدم تشفير كامل البيانات بالإضافة الى خاصية التدمير الذاتي التي تساعد المستخدمين في مسح رسائلهم من هواتف الأخرين" (حسني، 2016، فقرة1)

ثانيا: خصائص شبكات التواصل الاجتماعي:

تتميز شبكات التواصل الاجتماعي بخصائص كانت سببا في انتشارها على مستوى العالم منها:

1)التفاعلية و التشاركية: يتسم التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالتفاعلية إذ يقوم كل عضو بإنشاء صفحته الشخصية سواء ما يتعلق بشخصيته (رياضة، أزياء، فن) أو ما يتعلق بموطنه

(أحداث سياسية، خرائط، صور لمدينته، بعض المعالم الأثرية) التي يرغب بتقديمها للأخرين. (هتيمي، 2015، ص 85)

2) **الحرية الواسعة:** فبعد أن كانت وسائل الاعلام التقليدية من صحافة وإذاعة وتلفزيون وكتب عرضة لتدخل السلطات الرسمية في الدول بالسماح أو المنع لما ينشر فيها مما جعل السلطة أداة وصاية على عقل وتفكير المواطن والقضاء على قدرة الإبداع والتفكير جاءت شبكات التواصل الاجتماعي بأنواعها وقدرتها على إختراق الحواجز الحدودية والزمانية ليعطي حرية أوسع بكثير في تناول كافة القضايا. (شقرة، 2014، ص 56)

3) الشمولية: حيث تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية إذ يستطيع الفرد في الشرق مع الفرد في الغرب من خلال هذه الشبكات بكل سهولة. (الشاعر، 2015، ص 67)

4) الترابط Connecteaness: تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن شبكة اجتماعية مترابطة بعضها مع بعض وذلك عبر الوصلات والروابط التي توفرها صفحات تلك المواقع والتي تربطك بمواقع أخرى للتواصل الاجتماعي أيضا مثل خبر ما على مدونة يعجبك فترسله الى معارفك على الفايسبوك وهذا مما يعجل ويسرع من عملية انتقال المعلومات (المقدادي، 2013، ص 27)

5) الفورية والتحديث المستمر للمضمون: وهي قدرة هذه المواقع على إمداد مستخدميها بآخر الأخبار والمعلومات الممكنة لملاحقة تطورات الأحداث وإمكانية نقل الأخبار فور وقوع الأحداث وتطورها أولا بأول بالشكل الذي يجعلها قادرة على إخضاع مادتها للمراجعة و التأكد من صحتها بأسرع وقت ممكن (الفلاحي، 2014، ص 164)

6) سهولة الاستخدام: لا يحتاج العضو الى مهارات خاصة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي ومعظم شبكات التواصل الاجتماعي توفر صفحات خاصة باللغة الرسمية لكل مجتمع. (هتيمي، 2015، ص 86)

7) اللاتزامنية: فعلى سبيل المثال يمكن للجمهور إرسال رسائلهم الإلكترونية Electronique Messagesمن مكاتبهم أو منازلهم متى أرادوا وذلك بمجرد استخدامهم للكمبيوتر المتصل بشبكة الانترنيت" (عقيلة، 2015، ص 60)

8)الاندماج : ويقصد به اندماج وسائل الاعلام المختلفة -مكتوبة و مسموعة و مرئية- بما يلغي الحدود الفاصلة بين الوسائل و إنشاء حالة من التزامن للنصوص و الصورة و الصوت" (هتيمي، 2015، ص 68)

المطلب الثالث: فعالية شبكات التواصل الاجتماعي

أولا: وظائف شبكات التواصل الاجتماعي :

تتمثل الوظائف العامة التي تؤديها وسائل التواصل الاجتماعي فيما يلي:

1-وظيفة نشر الأخبار

2-وظيفة التنشئة الاجتماعية

3-وظيفة الترفيه

4-وظيفة تبادل الرأي والنقاش

5-وظيفة التعليم والتثقيف (الشمالية، وآخرون، 2015، ص 16-17)

ثانيا: إيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي

1) الاتصال الدائم: تجدر الاشارة ال ان 91 من المراهقين الأمريكيين يستخدمون الشبكات الاجتماعية للتواصل مع الأصدقاء.(Boyd & Ellison, 2008, p.22)

2) وسيلة يعبر بها الناس عن أنفسهم وينشرون فيها أفكارهم وأراءهم

3) التعامل المباشر مع أصحاب القرار في الدولة (Al -Daboubi, 2014, p.255)

4) الحصول على فرص عمل وذلك من خلال تصميم الصفحات الخاصة التي توفر لأصحابها دخلا ثابتا (الحوامدة 2020، فقرة 04)

5) وسيلة للترفيه والتسلية والتواصل مع مجتمع الجماهير
6) تبادل الثقافات بين الشعوب (Al -DAdoubi, 2014, p.255)
7) تفتح أبواب تمكن من إطلاق الابداعات والمشاريع التي تحقق الأهداف وتساعد المجتمع على النمو. (الشاعر، 2015، ص 96)

ثالثا: سلبيات شبكات التواصل الاجتماعي

1) إضعاف العلاقات والمهارات الاجتماعية: حيث بدأت هذه الظاهرة في المجتمع الحقيقي بين الأفراد الذين أدمنوا التوصل داخل مجتمعات وقد شمل هذا الأمر العلاقات وتشتيت الأسر بالطلاق والخيانات والانعزال (شقرة، 2014، ص 69)

2) **الإرهاب الالكتروني:** حيث أصبح اقتحام المواقع وتدميرها وتغيير محتوياتها والعبث بها هو أسلوب الإرهاب الشائع حاليا للوصول الى الغاية أو الهدف المبتغى" (شفيق، 2014، ص 20)
3) **كثرة تداول الإشاعات والأخبار المغلوطة:** وذلك نظرا لعدم اشتراط التأكد من المعلومة قبل نشرها وإضافة إلى غياب الرقابة على ما يكتب أو ما ينشر في تلك المواقع (عبد الكافي، 2016، ص 89-90)
4) الإدمان: لقد غدا الإدمان على مواقع التواصل الاجتماعي أمرا شائعا لدرجة أن بعض الباحثين في مجال الصحة النفسية طوروا أدواتهم البحثية لقياس درجة هذا الادمان. (أحمد قمحية، 2017، ص 52)

5) انتهاك خصوصية المشتركين: حيث أن المعلومات التي ينشرها المشتركون من خلال نبذهم الشخصية أو الصور أو مقاطع الفيديو تفقد صفة الخصوصية مجرد نشرها حتى لو اتخذ المشترك كل الإجراءات اللازمة للأمان". (شقرة، 2014، ص 71)
6) النقاشات التي تبتعد عن الاحترام المتبادل وعدم تقبل الرأي الأخر
7) إضاعة الوقت في التنقل بين الصفحات والملفات دون فائدة. (الشاعر، 2015، ص 69)

المبحث الثاني: الوالدية الرقمية كضرورة عصرية

المطلب الأول: التربية الوالدية قبل الرقمنة

أولا: مفهوم التربية الوالدية:

تعني عملية تزويد الوالدين بالخبرات التي تساعدهما على تربية وتعليم أبنائهما من خلال الأنشطة والندوات والمؤتمرات ووسائل الاتصال الجماهيري بأنواعها بما يؤثر في فعالية دورهما ويحقق تلبية احتياجاتهما الوالدية واحتياجات أبنائهما (أبو حلفاية، 2015، ص 25)

ثانيا: مقومات التربية الوالدية :

إن التربية الوالدية لها من المقومات و الخصائص ما يجعلها قادرة على أداء رسالتها فهي عادة ما تبنى على أداء رسالتها وفق مبادئ تحكمها، وعلى أهداف توجهها وعلى محددات تؤطرها، فمن حيث المبادئ يمكن القول أن الثقة في الطفل، و تخليق سلوكياته وفق أساليب تربوية مرنة، ومعايير الحياة الاجتماعية المتمثلة في العدل، و الصدق، و الاستقامة، وتقنيات التفاعل، وآداب التواصل مع الآخر ثم آليات تمثل الذات وبناء الهوية كلها تمثل المبادئ الأساسية لكل تربية والدية، ومن حيث الأهداف يجب التأكيد على أنه إذا كان الاستقلال الذاتي يمثل المدى الأسمى لكل تربية والدية، وذلك عبر تأطير الطفل و مساعدته على تدبير نشاطه بمفرده بطريقة متكيفة مع محيطه الاجتماعي. (أحرشاو، 2017، ص 76)

ثالثا: مبادئ وأسس التربية الوالدية

تشكل مبادئ الثقة في الطفل وتأطيره وفق أساليب مرنة، ودقيقة، ومراقبته قصد حمايته من المعاشرة السيئة، وتخليق سلوكياته وفق معايير الحياة الاجتماعية الصحيحة المتمثلة أساسا في العدل، والصدق، والاستقامة، والنزاهة والتمييز بين الضار والنافع بين القبيح والجيد بين الحرام والحلال ثم تعليمه طقوس، وتقاليد التفاعل الاجتماعي وخاصة تقنيات العلاقة مع الآخر، وقواعد الحوار ومهارة الحياة، وآدابها فضلا عن تمكينه من تمثيل الذات، وبناء هويته على أسس صلبة. تشكل هذه المبادئ أهم الأسس التي يجب أن تبنى عليها كل تربية والدية نموذجية كما تؤكد على ذلك أغلب الدراسات السيكولوجية الحديثة. (المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم الثقافية، 2000، ص06)

رابعا: أهمية التربية الوالدية

تأتي أهمية التربية الوالدية في مرحلة الطفولة، والحاجة إلى تنشئة، والرعاية السليمة من الأسرة لأنها الفترة التي توضح فيها الأسس التي ترتكز عليها الشخصية فيما بعد، وتظهر بصمات التربية الأسرية على الطفل طوال مراحل حياته بل إن الطفل يتلقى داخل الأسرة المعايير التي يتحكم بها على كل ما يسمع، ويشاهد في مستقبل الأيام حيث يولد مزودا بمجموعة من الميول، والنزعات الفطرية الخاصة، والعامة ومدة النزعات تؤدي دورا مهما في تكوين الطفل، وتنشئته إذا استمرت ووجهت توجيها مناسبا. (أبو حلفاية، 2015، ص 253)

خامسا: أهداف التربية الوالدية

1- تحقيق تكامل الطفل الصحي من خلال إشباع رغباته الأولية، وكذلك تحقيق تماسكه النهائي واستقراره النفسي وذلك بضبط سلوكه وإشباع رغابته العاطفية وتحسيسيه بالقبول، والرضا ثم إشعاره بالأمن والطمأنينة". (أحرشاو، 2017، ص 76)

2- دعم الوالدين و تزويدهم بمهارات تربوية تسمح لهم بإدارة التحديات الراهنة أمام الوالدية بأمل حماية الأطفال من التأثيرات السلبية على حياتهم في المستقبل (Haslam, Meijia, Sanders, 2016, P20) .

3- تمكين الآباء من المهارات التي تساعدهم على الاطلاع بوظائفهم الأساسية في تربية الأبناء، ورعايتهم رعاية شاملة تأخذ بعين الاعتبار جميع الجوانب المتعلقة بنمو الطفل من الناحية الاجتماعية، والنفسي، والتربوي. (الزغدودي، 2010، فقرة 03)

4- تعليم الطفل المهارات التي تمكنه من الاندماج في المجتمع، والتعاون مع أعضائه، والاشتراك في نواحي النشاط المختلفة، وتعليمه أدواره، وما هو له وما هو عليه، وطريقة التنسيق بين حقوقه، وواجباته من خلال تصرفات أو سلوكيات مقبولة في مختلف المواقف، وتعليمه كيف يكون عضوا نافعا في المجتمع، وضبط سلوكه. (أبو حلفاية، 2015، ص 254)

5- الحماية من الأضرار الخارجية: فالوالدان هما اللذان يخففان على الطفل الصدمات القوية و الأزمات الحادة الأتية من المحيط الخارجي ومن جهة أخرى هما اللذان يوسعان امكانات الطفل لتمكينه من التواصل، والتحاور مع العالم،

ومن ثم كيف يعيش فيه لإيقاع متطور. (المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم الثقافية، 2000، ص07)

المطلب الثاني: حتمية الرقمنة في حياة الأطفال وإرهاصات تشكل مفهوم الوالدية الرقمية

أولا: وصول الأطفال الى العالم الرقمي :

-يمكن للتقنية الرقمية أن تغير قواعد اللعبة بالنسبة للأطفال الذين تخلفوا عن الركب سواء بسبب الفقر أو العرق أو الاثنية أو النوع الاجتماعي أو الاعاقة أو النزوح أو العزلة الجغرافية - وتسمح بربطهم بعالم من الفرص و تزويدهم بالمهارات التي يحتاجون إليها للنجاح في عالم رقمي (يونيسف لكل طفل، 2017، ص 01)

ثانيا: إيجابيات تكنولوجيا الاعلام والاتصال في حياة الأطفال

1) التعليم الالكتروني للأطفال: فلتكنولوجيا دور لا يمكن انكاره في تعليم الطفل وتنمية ذكائه فمن خلال الأجهزة الحديثة مثل الأيباد والهواتف الذكية للأطفال يمكنهم التعلم من خلال بعض التطبيقات الحديثة الخاصة بالهواتف الذكية مثل تطبيقات الكتب الالكترونية الناطقة. الخ (للتكنولوجيا فوائد للطفل .. لكن ماذا عن الأضرار وكيفية تجنبها. 2017، فقرة 03)
2) توفر وسائل التفكير والابداع: تعتبر وسائل التكنولوجيا منصة مثالية لتفجير طاقات الطفل الإبداعية ففي بعض الأحيان نسمع عن أطفال صغار لا يتجاوزون العشر سنوات اجتازوا اختبارات وحصلوا على شهادات وإجازات من شركة مايكروسفت عجز أناس ومتمرسون من الحصول عليها" (إيجابيات وسلبيات استخدام طفلك للتكنولوجيا، 2017، فقرة 03)
3) تمكين الوالدين من الاطمئنان على أطفالهم: وذلك من خلال الاتصال بهم ومعرفة مكانهم في حالات الطوارئ وبما أن أغلب الهواتف مزودة بنظام تحديد المواقع فانه يمكن للآباء تتبع هواتف أطفالهم وتحديد مكانهم بكل سهولة. (تعرف على إيجابيات وسلبيات استخدام الأطفال للهواتف الذكية،2019، فقرة 04)
4) **تنمية المهارات الاجتماعية :** من خلال التكنولوجيا و الأجهزة الحديثة يكتسب الطفل المهارات الازمة لتنمية العلاقات الاجتماعية (للتكنولوجيا فوائد للطفل، 2017، فقرة 04)

ثالثا: سلبيات ومخاطر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الأطفال:

1) الأضرار الصحية: تسبب هذه الأجهزة الذكية الكثير من الأمراض مثل السرطانات العصبية والتعب والارهاق والصداع بسبب الاشعاعات التي تصدر منها كما أنها تؤثر بشكل مباشر على العين كما يسبب الجلوس الطويل أمام هذه الأجهزة الما في العنق ومنطقة الكتفين نتيجة الانثناء المستمر للأمام (الأطفال وعالم التكنولوجيا، 2017، فقرة 08)

2) الأضرار النفسية والسلوكية: على غرار تنمية سلوك العنف لدى الطفل واضطراب النوم، القلق، التوتر، والانطواء، والعزلة الاجتماعية. (ياسر، مخاطر الأجهزة الالكترونية على صحة الأطفال, 2020، فقرة 13)
3) تجنيد الأطفال إلكترونيا: تعمل بعض التطبيقات الارهابية المسلحة على بناء شبكة لتجنيد الأطفال من خلال الاتصال بهم بطرق مختلفة مثل الدردشة معهم صوتيا أو نصيا و محاولة تضليلهم وإقناعهم بأفكارهم العنيفة و العدوانية و الاجرامية إلى جانب الوصول إليهم من خلال الألعاب الالكترونية حيث يعملون على غسل أدمغتهم.(الأطفال في العالم الرقمي، 2018، فقرة 10) ومن هذا المنطلق ظهر مفهوم الوالدية الرقمية لأجل تنظيم علاقة الطفل مع الوسائل الرقمية وترشيد إستخدامها لها حيث يلعب الوالدين دور الوسيط في تأطير هذه العلاقة الحتمية وذلك لترجيح منافع التقنية الرقمية وتقليل مفاسدها قدر الإمكان وبالتالي تكوين جيل رقمي منفتح على تكنولوجيا الاتصال الحديثة من جهة، ويتعامل معها وفق منهجية منضبطة وغير عشوائية من جهة أخرى.

رابعا :نشأة الوالدية الرقمية:

هو مصطلح حديث أطلقته الأمم المتحدة نتيجة لحجم التحديات العالمية التي تواجهها صحة الطفل النفسية و العضوية و أثارها في اضطرابات الشخصية و التواصل الاجتماعي و الحد من

فرصة أخذ القدر الكافي لإكتمال باقي مراحل النمو الأخرى التي يحتاجها الطفل في حياته عندما تحتل هذه الأجهزة اللوحية مساحة كبيرة من وقته وتركيزه مما يجعلها تؤثر على محتوياتها السيئة في الألعاب ومحركات البحث ومواقع التواصل الاجتماعي أو الوقوع بجهالة في إحدى الجرائم الالكترونية المنصوص عليها أو التعرض لها (السيد، 2020، فقرة 02) ويرجع أصل الفكرة الى عام 1997 حيث بدأ مركز المعلومات لبحوث الإعلام و الاتصال في بلدان الشمال الأوربي جامعة غوتنبرغ، السويد بإنشاء مركز المعلومات الدولي للاهتمام بالأطفال والشباب و الاعلام ,وكانت نقطة الانطلاق العامة لجهود مركز تبادل المعلومات فيما يتعلق بالأطفال، و الشباب ووسائل الإعلام هي اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل(Mascheroni, Et Al., 2018, p.01 ومن ثم فتح المجال و مؤسسات الوالدية الرقمية و التي نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر معهد أمان الاسرة عبر الانترنت Familyonlin وهو منظمة دولية غير ربحية تعمل على جعل عالم الانترنت أكثرها للأكفال وعائلاتهم (BuildingResilience in ourselves our kids and our communities, 2020, Para 01)حيث تضم مجموعة من الخبراء المختصين الذين يعملون على توفير وسائل، وأدوات السلامة في عالم الانترنت للأطفال و عائلاتهم و يعقد هذا المعهد العديد من الاجتماعات بالعادة في الصناعة و الحكومة و القطاعات الغير ربحية للتعاون و ابتكار حلول جديدة ووضع السياسات في مجال السلامة عبر الانترنت من خلال الأبحاث و المصادر العلمية والمؤتمرات وللعروض المتخصصة بشأن السلامة الرقمية (السيد ، 2020، فقرة 02)

المطلب الثاني: الوالدية الرقمية (مفهومها، خطواتها، أهميتها، أهدافها)

أولا: مفهوم الوالدية الرقمية: DIGITAL PARENTING

هو مفهوم يشير إلى كيفية مشاركة الوالدين بشكل متزايد في تنظيم علاقات أطفالهم مع وسائل الاعلام الرقمية (Mascheroni, et al., 2018, p.09). وتعرف الوالدية الرقمية الجيدة(Good Digital printing)من قبل معهد أمان الأسرة عبر الانترنت بأنها الأدوات التعليمية التي تسد الفجوة بين الوالدين و التكنولوجيا التي تحول حياة اطفالهم من خلال توجيهات و نصائح الخبراء في الصناعة و تعد هذه الادوات التعلمية مصدرا لتكوين التربية الرقمية الراشدة فهي تساعد الوالدين و مقدمي الرعاية في فهم السلامة والمخاطر و الأضرار و المزايا لحياة اطفالهم عبر الانترنت وتعلمهم بناء الاستراتيجيات لسلامة الانترنت و تعلم بناء الاستراتيجيات لسلامتهم الرقمية و تساهم في التنقل الامن في عالم الانترنت مع الأطفال (السيد، 2020، فقرة 03) وتعد برامج الوالدية الرقمية و سيلة لتعزيز و تحسين كفاءة الآباء و الأمهات في التعامل مع أدوات التكنولوجيا وتطوير مهارات الوصول الآمن في البيئة الرقمية بالإضافة إلى بناء الثقة و القدرة على تحقيق الاكتفاء الذاتي مما يساعد الوالدين على متابعة أنشطة أبنائهم على شبكة الإنترنت و تنظيم استخدامهم لأجهزة الحاسوب و الهواتف الذكية للحفاظ على أمنهم وسلامتهم. (حوالة، وآخرون، 2017، ص 306)

ثانيا: خطوات الوصول الى الوالدية الرقمية الجيدة:

1) الحوار الذكي: يجب على الوالدين قضاء المزيد من الوقت مع الأبناء والانخراط في أنشطه معهم لتعزيز الحوار والتغلب على الخجل لديهم في الكلام (البكري، 2018، فقرة 02)

2) الثقافة الرقمية: ونقصد بالثقافة الرقمية إلمام الوالدين بالمعلومات والمهارات الأساسية التي تمكنهم من تشغيل الحاسوب والتعامل مع برامجه، واستخدام شبكة الانترنت والاستفادة من خدماتها.

3) **استخدام الرقابة الابوية:** وهذا يتم عن طريق استخدام عدة اساليب

أ-استعانة الاباء بالرقابة الابوية المدمجة في الاجهزة أو الموجودة في التطبيقات لمراقبة ما يفعله الاطفال عند تصفحهم الانترنت حيث توجد بعض التطبيقات التي تساعد على مراقبة ما يفعله

الأطفال عند تصفحهم الانترنت (تطبيقات لحماية الاطفال اثناء استخدامهم الإنترنت، 2020، فقرة 02)

ب-الأجهزة القابلة للارتداء: عادة ما تكون هذه الأجهزة مرتبطة بالتطبيقات على الهواتف الذكية التي ترسل الإنذارات إلى الآباء عندما تتغير الحالة مثل الموقع او التنفس أو درجة الحرارة (القلق الأبوي على اجهزة الطفل القابلة للارتداء، 2020، فقرة 08)

ج-المراقبة الشخصية: وهذا النوع هو المعروف والرائج في التعامل مع الاطفال عند استخدامهم للهواتف الذكية أو دخولهم الانترنت وقد تكون قائمة على التمكين ومشاركة الأطفال والتمكن من متابعتهم ومراقبتهم بطريقة ذكية وغير مباشرة.

4) الوساطة التقييدية: وذلك عن طريق تقييد أين ومتى يمكن استخدام الأجهزة أو إزالة الامتيازات التقنية عند كسر القواعد (السيد، الوالدية الرقمية.2020، فقرة 04)

5) الوساطة التمكينية: يمكن للوساطة التقييدية أن تكون فعالة في الحد من تعرض الاطفال للمخاطر على الانترنت إلا ان لها العديد من الأثار الجانبية لأنها تحد من فرص الأطفال على العمل في إطار العلاقة بين الطفل و الولدين, لهذا لابد من تمكين الأطفال و دعم مشاركتهم النشطة في وسائل الاعلام عبر الانترنت (Mascheroni, et al., 2018, p.10) وذلك عن طريق الصداقة والمتابعة دون مطاردة, واتباع الاطفال على وسائل التواصل الاجتماعي واحترام المساحة و الحرية الشخصية لهم وعدم ملأ صفحاتهم بكثرة التعليقات و مرافقتهم عبر الانترنت و استكشاف عالمهم الرقمي و تبادل الخبرات الخاصة معهم و مشاركتهم تجربتهم الرقمية (السيد، الوالدية الرقمية، 2020، فقرة 05)

6) القدوة في استخدام التقنية: يقول الفيلسوف اليوناني الشهير أرسطو أن التلميذ يزرع في الانسان منذ الطفولة وأحد الاختلافات بين الناس والحيوانات الأخرى يتمثل في انه أكثر الكائنات الحية محاكاة ومن خلال المحاكاة يتعلم اول دروسه (أبولوم. نظرية التعلم بالنمذجة. 2015. فقرة 01)وحتى يكون الوالدين قدوة رقمية لأبنائهم يجب عليهم منع عاداتهم الرقمية السيئة , اظهار كيفية التعاون و الطهور المحترم لتكوين سمعة رقمية طيبة و تقديم نموذج عملي لكيفية التأثير و التأثر الاجتماعي عبر الانترنت. (السيد، الوالدية الرقمية.2020، فقرة 10)

ثالثا: أهمية الوالدية الرقمية:

تتمثل اهمية الوالدية الرقمية في شقين: الأول يتضمن المربي بمواكبة العصر والالمام بلغته التكنولوجية لدمج استخدامه التكنولوجي لتكون دائمة للتربية والتعليم والتثقيف دون حكرها على الترفيه، والآخر يهتم بتكوين حالة من المعلومات المهمة لإبحار الأبناء في هذا العالم الرقمي بطرائق أكثر أمنا لهم بإظهار بعض مشكلاتهم وسبل الوقاية منها قبل علاجها والتي تكون كصمام الأمان لهذا الجيل في العالم الرقمي وتوجيه مستخدمي العالم الرقمي من المسار المنحرف أو الضار معرفيا إلى المسار الصحيح. (طه الودية،2018، فقرة 04)

رابعا: أهداف التربية الوالدية الرقمية

-حماية الأطفال من الأذى عبر الانترنت بما في ذلك الاساءة والاستغلال والاتجار والتسلط و التعرض للمواد غير المناسبة.

-حماية خصوصية الاطفال وهوياتهم على الانترنت.

-محو الأمية الرقمية لإبقاء الاطفال مطلعين و مشاركين وآمنين على الإنترنت (يونيسف لكل طفل، 2017، ص 5)

المبحث الثالث: مواقع التواصل الاجتماعي كأداة لنشر ثقافة الوالدية الرقمية في العالم العربي.

المطلب الأول: أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز الوالدية الرقمية .

إن من أهم أدوات الوالدية الرقمية إلمام المربي بالحد المناسب من المعلومات تجاه هذا العالم الافتراضي فتمثل قضية مواكبة الآباء و الأمهات - في حدود المعقول- المعلومات التكنولوجية وتطويع هذه الأساليب في خدمة المنهج التربوي للأبناء على رأس الهرم في التربية الرقمية للحد من سلبيات استخدامه والآثار المترتبة عليه، فكما كانت من أهم مهمات الأسرة في السابق الدمج الاجتماعي للأبناء وتثقيفهم اجتماعيا ليكونوا مأمنين من المخاطر الواقعية وليتعرفوا على الأخلاقيات الاجتماعية المناسبة فالآن مع هذه الثورة الرقمية أصبحت الحاجة لدمج العالم الرقمي ضمن المهمات الأسرية وتحديدا للوالدين لمواكبة بعض لغات أبناءهم و بالتالي التقرب منهم و لإبراز المعالم الإيجابية و السلبية في هذا العالم الافتراضي وشرح أخلاقيات التعامل من خلاله ليمد الأبناء بجرعة تحصينيه وقائية ضد المخاطر الممكنة بحفظ الخصوصية الشخصية و الحقوق والآداب العامة للآخرين والإبحار في العالم الرقمي ضمن حدود الدين والأخلاقيات و القيم حتى يكون وجوده في هذا العالم ضمن إطار البحث عن المعرفة والاستزادة بالعلم والحد المعقول من الترفيه والعلاقات الاجتماعية حتى لا يكون هدفا رئيسا يهدر أوقاتهم دون الاستزادة بفائدة تذكر (طه الودية، 2018، فقرة 05-06)

وقد أشارت دراسة (Dowdell2013) أن 70% من الآباء لأطفال في مرحلة المراهقة يبحثون عن معلومات متعلقة بأنشطة أبناءهم على شبكة الأنترنت ومراقبة وفحص تاريخ دخولهم عبر الانترنت و المواقع التي يتصفحونها وأن الآباء يشعرون بالخوف والقلق اتجاه تعرض أطفالهم لمخاطر الأنترنت من المواد الاباحية الصريحة والتحدث مع الغرباء عبر الانترنت أو تعرضهم لسلوكيات التهديد الإلكتروني والتحرش الجنسي مما يشعرهم بالقلق حول سلامة أطفالهم على شبكة الأنترنت كما أن الآباء بحاجة إلى تعزيز السلامة عبر الأنترنت من خلال تحديد إحتياجاتهم والتعرف على أماكن القصور في معارفهم الرقمية. (حوالة، وآخرون، 2017، ص 203) وتشكل شبكات التواصل الاجتماعي مجالا خصبا لتداول المعلومات والنصائح والارشادات خاصة في ما يتعلق بمواضيع سلامة الأطفال الرقمية التي تسعى إلى تمكين الآباء والأمهات من ضبط العلاقة بين الأطفال والتقنيات الرقمية والحد من مخاطرها وتباعتها على سلوك وصحة وحياة الأطفال كذلك تزويدهم بمهارات لحماية أبناءهم من الاعتداءات والصور التي يمكن أن يتعرضوا لها عند استخدام الأنترنت، التلفون المحمول، شبكات التواصل، التطبيقات، أو أي أداة أخرى من أدوات العالم الرقمي كما يمكن اعتبار مواقع التواصل الاجتماعي بمثابة آلية لبناء قاعدة معرفية بالنسبة للوالدين وأداة فعالة تحفزهما على المشاركة والتفاعل في حياة أبناءهم الرقمية و كذلك اتباع منهجية علمية منضبطة لتنشئتهم تنشئة صحيحة ونظرا للدور البارز لهذه المواقع أصبحت الجهات المختصة من مؤسسات وخبراء وتربويين وغير ذلك يولون أهمية كبيرة وخاصة لهذا الجانب وذلك بإنشاء صفحات وقنوات على الفايسبوك واليوتيوب والتلغرام..الخ وذلك لنشر وبث مجمل النشاطات المتعلقة بالأبوة الرقمية من جهة وعرض وبث النصائح والارشادات والقواعد والطرق والأساليب والمعلومات المختصرة, والمباشرة والمفيدة فيما يخص سلامة الأطفال الرقمية و غرس "الوعي التربوي الرقمي" في سلوك الآباء والأمهات وكذلك وضع حدود و قواعد الاستخدام الأمثل الذي يجب أن ينشأ و يتعود عليه الأطفال والمراهقين وعليه فإن شبكات التواصل الاجتماعي لها دورين مهمين:

-**مباشر** : ويتمثل في مساعدة الوالدين على الالمام بالحد الأدنى من المفاهيم الأساسية المتعلقة بحماية المعلومات الشخصية والأجهزة الرقمية وكذلك مسؤوليات وحقوق الاستخدام الآمن للتقنيات الحديثة .

-**غير مباشر:** وهو المحافظة على سلامة الأطفال من التكنولوجيا ومخاطرها وكون هذا الدور غير مباشر على اعتبار أن الأطفال ليسوا الجمهور التي تستهدفه مضامين ورسائل المواقع الاجتماعية وإنما تستهدف الآباء والأمهات كوسيط توعوي وتربوي إلا أن هذا الدور مهم جدا بل وهو النتاج والثمرة المرجوة من كل برنامج أو عمل إعلامي توعوي له علاقة بالوالدية الرقمية .

ومن هذا فإن شبكات التواصل الاجتماعي لها دور مميز في دعم الأبوة الرقمية خاصة لما تحمله من أشكال وقوالب تتناسب مع الموضوعات والرسائل والأهداف التي يراد تقديمها للمتلقي حيث أن لكل شكل خصائصه ومميزاته وهذا مما يزيد من إمكانية التأثير على الجمهور المتلقي.

وبشكل عام فإن هذه المنصات الاجتماعية تقدم دعما كبيرا للوالدين حيث أنه لديها قدرة كبيرة على تلبية حاجاتهم المعرفية الوالدية الرقمية منها على وجه التحديد .

المطلب الثاني: مبادرات عربية على مواقع التواصل الاجتماعي في دعم ثقافة الوالدين الرقمية.

- نظرا لتأثر المجتمعات العربية بعصر الثقافة الرقمية وخاصة الواقع الأسري بما يشمله من آباء وأبناء صار لديهم ارتباط قوي جدا مع الأجهزة الرقمية على غرار الهواتف الذكية و الحواسيب والانترنت وغير ذلك من وسائل الاتصال التكنولوجية التي صارت جزءً مهما في حياتهم، ومن هذا المنطلق ظهرت مبادرات نابعة من نفس هذه السياقات على مواقع التواصل الاجتماعي تسعى إلى موائمة هذه التغيرات وإصلاح العلاقة بين الطفل والتقنية بواسطة التأثير في مفاهيم و سلوكيات الآباء والأمهات ومن ثم التأسيس لوالدية رقمية راشدة تجيد التوجيه والمنع والمشاركة والوساطة وتضع كل شيء في إطاره بأسلوب علمي منهجي يدرك أهمية التقنية ومخاطرها و كيفية استخدامها والتعامل معها في آن واحد و لهذا كان لزاما علينا أن نشير إلى أبرز المحاولات العربية على شبكات التواصل الاجتماعي؛

يهدف موقع مربي القرن 21 على اليوتيوب و التلغرام و التويتر إلى بناء توجه علمي و عملي نحو مفاهيم التربية الإيمانية والتقنية وتطبيقاتها على النشئ وتعتبر كل من هذه المواقع بمثابة برامج منبثقة عن مركز دلائل (وهو مركز وقفي سعودي غير ربحي يهتم بتقديم الحلول و المعالجات الفكرية والعلمية والتربوية) وقد وصل عدد المشتركين في قناة مربي القرن 21 على التلغرام إلى 25.933 مشترك أما على اليوتيوب فوصل عدد المشتركين إلى 3006 مشترك أما على التويتر فوصل عدد المتابعين إلى 1.857، وبالرغم من تنوع المواضيع و الرسائل و برامج مواقع مربي القرن 21 إلا أن المواضيع المتعلقة بالطفل والتقنية وتأثير هذه الأخيرة على تفاعل الطفل النفسي مع أقاربه و مع أصدقائه ومجتمعه وكذلك المخاطر الصحية والأخلاقية التي يمكن أن تواجهه مع إعطاء نصائح علمية وملية مدعمة بدراسات وأبحاث وإحصائيات علمية حقيقية ومبسطة مع نشر المعلومات والمستجدات و مواعيد النشاطات المبرمجة في هذا الإطار من ملتقيات ودورات تكوينية حيث تتنوع الأشكال الإعلامية لمربي القرن 21 عبر هذه المواقع ما بين المقالات والفيديوهات التحسيسية والصور التي تحمل نصائح وإرشادات مختصرة ومطولة مقروءة ومرئية للمتخصصين والتربويين فضلا عن الاحالة إلى مواقع و مراجع مفيدة فيما يخص السلامة الرقمية للأطفال وطرق الرقابة الأبوية وأساليب التعامل مع الأطفال في مختلف المراحل العمرية.

كما قام مركز تربية القطري -أحد فروع مجموعة تعلم من تأسيس غانم بن سعد- الذي يؤمن بشمولية التربية من حيث المنهج والبرنامج بإطلاق أمسيات تربوية حول الوالدية الرقمية قام بها المدير التنفيذي د .شوكت طلافحة عبر برنامج zoom حيث تم نشر الاعلان عبر الفيس بوك وعلى نفس المنوال قام معهد البصائر السعودي بدورة حول الوالدية الرقمية أونلاين عبر الزوم حيث تم الإعلان عنها أيضا عبر صفحة المعهد الفيسبوكية ولا تقف اسهامات الفيس بوك التوعوية والتحسيسية في ما يخص الوالدية الرقمية بل هناك صفحات خاصة بهذا الشأن على غرار صفحة الدكتورة التربوية و المؤثرة آمال أبو عامر التي تحمل على عاتقها نشر النصائح و التوجيهات و

تتعدى ذلك إلى القاء المحاضرات و البث المباشر والدعوة الى اللقاءات الإلكترونية لحضورها أونلاين عبر برنامج زوم، و مع أن هذه الصفحة تمس جميع الجوانب التربوية خاصة في ما يتعلق بعلاقة الآباء مع الأبناء إلا أنّ مواضيع ومحتويات الوالدية الرقمية تأخذ حيزا كبيرا وهامشا أوسع.

كما يأخذ متغير الوالدية الرقمية جزءً كبيرا من اهتمام العالم والدكتور التربوي المعروف إبراهيم الخليفي في مواقعة على شبكات التواصل الاجتماعي ولعل من أبرز ذلك وأفيده محاضرتين له بعنوان الوالدية الرقمية بين فيهما معنى هذا المصطلح وأهميته في العصر الراهن وقد شهدت هاتين المحاضرتين رواجا كبيرا على اليوتيوب والتويتر والفيس بوك وقد تم تداولهما بشكل واسع حتى أن المفكر المعروف محمد العوضي نشرهما على صفحته الفيسبوكية مما أدى إلى زيادة التعاطي والتجاوب مع محتوى المحاضرتين .

لكن تبقى إشكالية التفاعل مع أغلب المبادرات من حيث مشاركتها و تبادلها و التعليق عليها من قبل المتابعين يجعلنا نكاد نجزم بأن الاهتمام و الوعي بضرورة رقمنة الآباء و الأمهات ورقمنة دورهما في حياة الطفل أحادي نسبيا ومع ارتفاع نسبة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الجزائر إلا أننا لم نقف على مبادرات معتبرة حول الوالدية الرقمية بمفهومها العلمي سواء من الناحية النظرية أو العملية من طرف المؤثرين والمتخصصين والتربويين و المراكز التدريبية للتنمية البشرية ونحوها و لعل هذا راجع إلى حداثة المفهوم من جهة وعدم استقرار التقنية في السياق الجزائري مع تردي مستوى الثقافة الرقمية وحتى الاهتمام بالجانب التربوي و الوالدي نهيك عن غياب برامج بل وحتى تصورات عامة عن هذا المفهوم في الجزائر خصوصا والعالم العربي عموما فضلا عن ترسيخه في المجتمع الوالدي.

خاتمة :

من خلال عرضنا لهذه الورقة البحثية يتبين لنا أن شبكات التواصل الاجتماعي قد باتت لها السمة الكبرى في التأثير على جميع مناحي الحياة وذلك بفضل خصائصها ومقوماتها التي تميزها عن غيرها من الوسائل مما أدى إلى نجاحها وسعة انتشارها نهيك عن دعمها للبرامج التوعوية المستجدة على غرار الوالدية الرقمية وما يتعلق بها من توعية الآباء والأمهات وتوجيههم للقيام بدورهم في تنظيم العلاقة بين أبناءهم والوسائل الرقمية وعلى رأسها الانترنت وما يتفرع عنها من شبكات وتطبيقات وألعاب. الخ

وبالرغم من قلة المبادرات العربية في دعم هذا المصطلح و ترسيخه كثقافة عملية في علاقة الوالدين بأبنائهم إلا أن المبادرات التي سبق ذكرها تبعث الأمل وتشير إلى جدية في المحاولة لبسطه في عالمنا العربي نظرية وممارسة وسلوكا خاصة وأن دور شبكات التواصل الاجتماعي لابد له أن يتكامل مع دور الجهات المعنية الأخرى من تربويين ومسؤولين وإعلاميين فضلا عن تعاون أولياء الأطفال والمجتمع برمته لتحقيق الأهداف المرجوة وتعميق ثقافة الوالدية الرقمية حفاظا على سلامة الأطفال وحفظا لدور الوالدين في حقهم التربوي في ضل هذا الانفتاح الرقمي الذي لم تشهد له البشرية مثيل!!

ومن خلال دراستنا هذه توصلنا إلى مجموعة من النتائج نوجزها كالتالي:

-بداية تأثر المجتمع بعصر التقنية والوسائل الرقمية خاصة الأسرة بما فيها من أباء وأطفال.

-الطفل والتقنية في عالمنا العربي صار لهما ارتباط وثيق وقوي وكأنها صارت جزءً لا يتجزأ من حياته.

-مخاطر التقنية التي تهدد حياة الأطفال من أبرز المشكلات في عالمنا العربي.

- جهل الآباء والأمهات بأساليب الرقابة والوساطة الأبوية في العالم العربي مشكلة عويصة لابد من التصدي لها عن طريق البرامج التربوية والتوعوية والإعلامية بأساليب حديثة و طرق مدروسة.
- شبكات التواصل الاجتماعي خاصة الفيس بوك واليوتيوب والتلغرام من أهم الوسائل التثقيفية والتعليمية والتوعوية التي تساهم في نشر ثقافة الأبوة الرقمية إذا ما أحسن استغلالها لذلك، ويشكل برنامج الزوم دعامة جيدة لهاته المواقع لما يضفيه من مرونة وتفاعل وخاصية التحاضر عن بعد.
- قلة المبادرات التوعوية والإرشادية فيما يخص موضوع الوالدية الرقمية في عالمنا العربي مرده إلى حداثة المصطلح فيه وهذا ما جعله محصورا في بعض المحاولات المتواضعة من طرف بعض المتخصصين التربويين دون برامج شمولية مؤسس لها مجتمعيا ورسميا.

وعليه يمكننا الخروج من هذه الدراسة بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي يمكننا إيجازها فيما يلي:

-ضرورة إنشاء صفحات وقنوات على مواقع تواصل الاجتماعي تهتم بقضية التربية الوالدية الرقمية في العالم العربي وتغطية مستجداتها و آلياتها وكل ما يتعلق بها.

-يجب بناء برامج تدريبية تلبي احتياجات الوالدين وتزودهم بالمهارات الرقمية لأن وسائل الإعلام- فضلا عن شبكات التواصل الاجتماعي- وحدها لا تكفي ما لم تكن هناك إسهامات جادة و ممنهجة من طرف المؤسسات المسؤولة.

-أهمية سعي الآباء و الأمهات إلى التعلم وتكوين ثقافة رقمية تمكنهم من إدارة حياة أبناءهم مع التقنية وجعل ذلك أولوية من أولوياتهم.

-لابد من إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التربوية والإعلامية حول حاجة الوالدين المعرفية في العصر الرقمي أو بالأحرى بحوث ذات أبعاد تربوية واجتماعية وإعلامية ونفسية حول موضوع الوالدية الرقمية في عصرنا الحالي

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

الكتب:

1- عبد الكافي، إسماعيل. (2016) .شبكات التواصل الاجتماعي والتأثير على الأمن القومي والاجتماعي. ط1 . القاهرة: المكتب العربي للمعارف.

2-بسيوني، راندة. (2015) .دور مواقع شبكات التواصل الاجتماعي في تدعيم الصورة الإعلامية لرئيس الدولة في ظل اندلاع الثورات العربية. ط1. القاهرة: لمكتب العربي للمعارف.

3- شقرة، علي. (2014). الإعلام الجديد. ط1. عمان: دار أسامة.

4- شريطي، مراد .(2015) .التدوين الإلكتروني و الإعلام الجديد. ط1. عمان: دار أسامة.

5-الدعمي، غالب. (2017) .الإعلام الجديد. ط1. عمان: دار أمجد.

6- المقدادي، خالد. (2013). ثورة الشبكات الاجتماعية. ط1. عمان: دار النفائس.

7- الشمايلة، ماهر. واللحام، محمود. وكافي، مصطفى. (2015). الإعلام الرقمي الجديد. ط1. عمان: دار الإعصار العلمي.

8- المقدادي، كاظم. (2013). الإعلام الدولي والجديد وتصدع السلطة الرابعة. ط1. عمان: دار أسامة

9- صادق، عباس. (2008 .(الإعلام الجديد. ط1.عمان: دار الشروق)

10- مركز المحتسب للاستشارات. (2017). دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب. ط1. الرياض: دار المحتسب.

11- الشاعر، عبد الرحمن. (2015). مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني. ط1. عمان: دار صفاء.

12- هتيمي، حسين. (2015). العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي. ط1.عمان: دار أسامة.
13- عقيلة، عبد المحسن. (2015). الإعلام الجديد وعصر التدفق الإخباري. ط1. المنصورة: المكتبة المصرية.
14- الفلاحي، حسين. (2014). الإعلام التقليدي والإعلام الجديد. ط1. عمان: دار غيداء.
15- شفيق، حسنين. (2015). الإعلام الجديد والجرائم الإلكترونية. ط1. الجيزة: دار فكر وفن.
16- قمحية، رائد. (2017). الفيس بوك تحت المجهر. ط1. الجيزة: دار النخبة.
17- يونسيف لكل طفل. (2017). الأطفال في عالم رقمي. ط1. نيويورك: شعبة الاتصال التابعة لليونسيف.
18- المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم الثقافية. (2000). التربية الوالدية في العالم الإسلامي. المغرب. تم تصفح الكتاب في (2021/04/03)، على الرابط التالي :
http://www.jeunessearabe.info/IMG/education_parentale_ar.pdf

المجلات:
1-أبو حلفاية، عائشة. (2015). التربية الوالدية في المجتمع الليبي على ضوء خبرات بعض الدول. البحث العلمي في التربية (16)، 247-266.
2- أحرشاو، عبد الغني. التربية الوالدية وسيكولوجية الطفل. الطفولة العربية (70)، 75-79 .
حوالة، سهير. أبو عامر، آمال. عبد العال، منال. (2017). برامج التربية الوالدية الرقمية في ضوء خبرات بعض الدول. الجمعية العربية لتكنولوجيا التربية (33)، 300-326
الرسائل الجامعية:
1) حمودة، أحمد. (2013). دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا المجتمعية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الدراسات الإعلامية، كلية الإعلام، جامعة القاهرة: مصر.
2) الصوافي، عبد الحكيم. (2015). استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى طلبة الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في محافظة شمال الشرقية بسلطنة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم التربية والدراسات الإنسانية، كلية العلوم والآداب جامعة نزوى: عمان.
3) الزغدودي، ناجح. (18/09/2010). القيروان في الملتقى الاقليمي حول التربية الوالدية نحو تعزيز قدرات الأولياء لضمان تنشئة أفضل للأبناء في المناطق الداخلية. تم تصفح المقال في (05/04/2021)، على الرابط التالي (is.gd/IOD0rM) :
المواقع الإلكترونية:
1-حسني، إسراء. (23/05/2016). تعرف على كيفية استخدام تطبيق تليجرام خطوة بخطوة. تم تصفح المقال في (06/04/2021)، على الرابط التاليis.gd/ZbY5nZ :
2-الحوامدة، مرام.(2020). إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي. تم تصفح المقال في (06/04/2021)، على الرابط التاليis.gd/CbuQ3T :
1-للتكنولوجيا فوائد للطفل. (2017) تم تصفح المقال في (06/04/2021)، على الرابط التاليis.gd/Ha4n9V :
2-إيجابيات وسلبيات استخدام طفلك للتكنولوجيا. (01/08/2017) تم تصفح المقال في (07/04/2021)، على الرابط التاليis.gd/4dXzPP :
3- تعرف على إيجابيات وسلبيات استخدام الأطفال للهواتف الذكية (03/05/2019)، تم تصفح المقال في (12/04/2021) على الرابط التالي:is.gd/mhiLvs
4-الأطفال و عالم التكنولوجيا. (10/04/2017) تم تصفح المقال في (15/04/2021)، على الرابط التالي : is.gd/QX261p
5-ياسر،كرم .مخاطر الأجهزة التكنولوجية على صحة الأطفال. (2020). تم تصفح المقال في: (20/04/2021)، على الرابط التاليis.gd/wil0VH :
6-السيد، محمد. (2020). الوالدية الرقمية. تم تصفح المقال في (22/04/2021)، على الرابط التالي : https://sadaalmowaten.com/282450
7-البكري، هديل. (29/06/2018). أهمية الحوار بين الآباء والأبناء. تم تصفح المقال في: (27/04/2021)، على الرابط التاليis.gd/ASZtqh :
5 -8تطبيقات لحماية الاطفال اثناء استخدامهم الإنترنت.(14/04/2020). تم تصفح المقال في (30/04/2021)، على الرابط التاليis.gd/5mSX2b :
9-القلق الأبوي على اجهزة الطفل القابلة للارتداء.(2020.) تم تصفح المقال في: (02/05/2021)، على الرابط التاليis.gd/cVnRsO :
10-أبولوم، أمجد. نظرية التعلم بالنمذجة. (2015.) تم تصفح المقال في: (04/05/2021)، على الرابط التالي : is.gd/V3pOBb

11- طه الودية، رانيا. (08/08/2021). التربية الرقمية. تم تصفح المقال في(07/05/2021)، على الرابط التالي : is.gd/rWuFw0

المراجع باللغة الأجنبية :

1-Of Business AndSocial Sciencevol. 4 No. 5; .shen, Kathy.Khalifa, mouhamed.(2010). Facebook Usage AmongArabic College Students Preliminary Findings On Gender Differences. International Journal of E-Business Management (01), 54–65.
2- Marwick, alice. Boyd, danah. (2010). I Tweet Honestly I Tweet Passionately Twitter Users Context Collapse And The Imagined Audience. Journal New Media & Society (1), 114–133.
3- Boyd,danah.Ellison, Nicole. (2018). Social Network Sites Definition History AndScholarship. Journal of Computer-Mediated Communication (13), 210–230.
4-Al-Daboubi, Abdullah.(2014). The Impact of Social Networking Sites On Applied Science University Students. International Journal of Humanities and Social Science (10), 251–267.
5-Mascheroni, giovana .Ponte, crstina.Jorge, Ana.(2018). Digital Parenting: The Challenges For Families In The Digital Age. Nordic Information Center For Media And Communication .BrowsedIn (15/05/2021) On The Following Link Https://Www.Researchgate.Net/Publication/328957814
6-Building Resilience In Ourselves Our Kids And Our Communities.(2020). Browsed In (18/05/2021), On The Following Link Https://Www.Fosi.Org/

حساب تثبيط تآكل الالومنيوم بواسطة بعض الكربوهيدرات

عبدالحميد محمد العزومي ,ماجستير كيمياء ، في المعهد العالي للعلوم و التقنيات الطبية / طرابلس

نزهة مختار العلوص ، ماجستير كيمياء بالمعهد العالي سوق الخميس

- Hamidch768@Gmail.com

- Nozhamakthar73@Gmail.com

الملخص

لقد اجرينا حساب DFT على الجلوكوز و الفركتوز و المالتوز والسكروز كمثبطات تآكل للألومنيوم مع التحسين الكامل الهندسي باستخدام B3LYP/6-31-G مستوى الاروبتال d, p لإيجاد علاقة بين التركيب الجزئي وعملية تثبيط التآكل ، ومن خلال المدارات الحدودية والبار مترية الكمية مع وظيفة الديناميكا الحرارية ΔG لامتصاص مثبطات الالومنيوم، وجد ان الجلوكوز والفركتوز هما الاكثر كفاءه يليهما اللاكتوز والمالتوز ويظهر السكروز تأثير تثبيط ضعيف .

الكلمات الدليلية Keywords

Aluminum, inhibitors, Corrosion, Carbohydrates, DFT

Abstract:

We have performed a DFT calculation on glucose, fructose, lactose, maltose and sucrose as corrosion inhibitors of aluminum with complete optimization of geometries using B3LYP/6-31 G LEVEL (D, P) to find a relation between the molecular structure and corrosion inhibition. Frontier orbital and quantum parameters together with calculated thermodynamic function ΔG for adsorption of the inhibitors on aluminum are reported. Glucose and fructose are found to be the most efficient, followed by lactose and maltose. Sucrose shows poor inhibitive effect.

1- المقدمة

يحتوي الألومنيوم على عدد كثير من التصنيفات كمعدن مخلوط او نقي ويدخل في عدة تطبيقات صناعية بسبب قيمته القياسية السلبية الأكثر ود [1]، في السنوات الاخيرة بحماية البيئة والآثار الخطرة للاستخدام المواد الكيميائية فقد تغير النهج التقليدي لمثبطات التآكل تدريجياً بحيث ان تؤخذ بعض الجوانب في الاعتبار عند تطوير مثبطات التآكل وهي سميتها وتأثيرها على التلوث البيئي. تمت دراسة المنتجات الطبيعية إلى حد كبير كمثبطات للتآكل من المعادن باستخدام استخراج الخام من مصادر مختلفة مثل المنتجات النقية المستمدة اساساً من زراعة النباتات. لذلك كان هناك عدد كثير من المقالات البحثية التي تستخدم المنتجات الطبيعية كمثبطات للتآكل [2,3]. تمت تجربة الكربوهيدرات كمثبطات للتآكل لأنظمة مختلفة من المعدن في التحليل الكهربائي [4,7] .

وقد تم ذكر ان السكروز لديه كفاءه مثبطات جيده اتجاه الحديد في الأحماض المعدنية المختلفة في درجة حرارة 25م^{o}. ودراسة تأثير الكربوهيدرات على تأثير الالومنيوم في حامض النتريك عند درجة 35م^{o} والجلوكوز هو مثبط أفضل من الفركتوز، ويكون اللاكتوز أكثر فاعلية من السكروز حيث اظهر السكروز تأثيراً مثبطاً سيئاً للغاية عندما يكون التركيز منخفض، وإن السكريات لها كفاءه معتدلة اتجاه النحاس في حمض النيتريك [5a, 5b] والجلوكوز والسكروز اظهرا مثبطات جيده للتآكل من الالومنيوم في المحاليل القلوية.

ولقد كان الهدف من هذه الورقة هو إعطاء المزيد من الأفكار النظرية عن الجلوكوز والفركتوز والمالتوز والسكروز من اجل البحث عن علاقة بين التركيب الجزئي لهذه المركبات وموانع التآكل الالومنيوم. وايضاً هذه الورقة لمقارنة بين النتائج المحسوبة مع العمل السابق على تثبيط الحديد [6].

نظرية الكثافة الوظيفة [7] ,[G 9a] DFT/B3LYP تم استخدام حساب البارامترات الكمية التي يمكن الحصول عليها من حساب طاقة جبس ΔG لامتصاص مثبطات الالومنيوم .

النتائج والمناقشة:

طاقة المدارات الجزئية الحدودية وفجوة الطاقة ΔE و الصلابة (η) والنعومة (σ) من حساب مؤشر الكهروسالبية مع الطاقة جبس ΔG وجزء من الأكثرون المنقول NN مع طاقة ΔG من امتصاص مثبطات على الالومنيوم لهذه المركبات، ووفقاً لنظرية المدارية الجزئية [8] ترتبط E_{HOMO} and E_{LUMO} لجزئي المانع يكون له علاقة جهد تأين (I) و الفه الإلكترونية (A) على التوالي .

$$I = - E_{HOMO} \quad \text{and} \quad A = -E_{LUOM}$$

تعطى الكهروسالبية المطلقة (X) والصلابة المطلقة (η) من المثبط، والنعومة (σ) ومؤشر الكهربائية (ω) وتكون معطاه بواسطة [9a]

$$X = \frac{1+A}{2} \qquad \eta = \frac{\quad}{2} \qquad \sigma = \frac{\quad}{\eta} \qquad \omega = \frac{\quad}{\eta 2}$$

حيث μ تمثل الجهد الكيـ ، تكون مساوـ ية (X) [9] . وتمثل ω مؤشر الكهربية كمقياس لقوة الكهربائية لجزئي، وحيث يتم تجميعها معا وسوف تتدفق من الاسفل x (المثبط) إلى الاعلى x (المعدن) حتى تصبح الجهود الكيميائية متساوية. يتم استخدام القيم التي تم الحصول عليها من (x)،(y) لحساب جزء الأكثرون المنقول (NN)، ومن المانع إلى السطح المعدني على النحو التالي

$$\Delta N = \frac{X_{metal} - X_{inh}}{2(\eta_{metal} + \eta_{inh})}$$

حيث X_{inh} , X_{metl} يدل على الكهربائية المطلقة η_{inh} , ـل للمعدن و المثبط على التوالي . ويودي الاختلاف في السالبية الكهر توضح النتائج المحسوبة لطاقات المدارات الجزئية للمثبـ

Compounds	$E_{HOMO(ev)}$	$E_{LUOM(ev)}$
Al	-5.985	-0.438
Glucose	-6.897	-1.640
Fructose	-6.729	-0.520
Lactose	-4.461	0.064
Maltose	-6.790	1.124
Sucrose	-6.590	1.019

ووفقاً للنظرية المدارية الجزئية الحدودية FMO فإن التفاعل الكيمائي هو دالة التفاعل بين مستويات LUOM , HOMO للأنواع المتفاعلة [11] .

حيث ترتبط طاقة E_{HOMO} بقدرة التبرع للإلكترون للجزئي تشير القيمة العلية E_{LUOM} إلى ميل الجزئي إلى التبرع بالإلكترونات لجزئي القابل من ذو الطاقة المدارية المنخفضة الفارغة [12]. تشير طاقة المدار الجزئي الفارغة بأنها منخفضة لـ E_{LUOM}، إلى القدرة الجزئي على قبول الإلكترون [13]، ولذلك كلما انخفضت قيمة E_{LUOM} كلما زادة قدرة الجزئي على قبول الإلكترونات. وبالتالي فإن قدرة الرابطة المثبطة على سطح المعدن تزداد بزيادة HOMO وتناقص قيم الطاقة LUOM وتمت مقارنة طاقة LUOM،

HOMO [14] للألمونيوم بالفلور المحسوب لمركبات الكربوهيدرات لتحديد نوع التفاعل وترجع فجوات LUOM , HOMO كمثبطات تفاعل الالمونيوم في الجدول 2 ،وجميع القيم الكمية الكيميائية المحسوبة في الجدول (3)

جدول 2

Inhibition	$LUMO_{inh}$-$HOMO_{Al}$ (eV)	$LUMO_{Al}$–$HOMO_{inhib}$ (eV)
Glucose	4.3454	6.4647
Fructose	5.4649	6.2971
Lactose	6.0501	4.0282
Maltose	7.1106	6.3578
Sucrose	7.0053	6.1578

من الجدول السابق يمكين ملاحظة ان الألمونيوم يعمل كمثبطات لقاعدة لويس، حيث يعمل الجلوكوز والفركتوز كمحض لويس. لذلك سوف يستخدم الالمونيوم اوربتال HOMO لمثبطات الجلوكوز والفركتوز وسيكون للتفاعل مقدار معين من الخاصية الايونية لأن قيم فجوة $LUOM_{inhib} - HOMO_{Al}$ تنخفض تقريبا ما بين 4-5 فولت.

لا يمكن توقع وجود رابطة تساهمية قوية إلا إذا كانت فجوة $HONO_{Fe} - LUOM_{inhib}$ تقارب صفر [15] .

تم العثور على تفاعلات الالمونيوم مع مثبطات تكون اقوى من الحديد [6] . والتي قد تكون بسبب الفجوة الاصغر في الطاقة ($ELUOM - E_{HOMO}$) من الالمونيوم (5.5529 فولت) مقارنة بالفجوة الحديد (7.7514 فولت). ويعمل مثبط اللاكتوز والمالتوز والسكروز كقاعدة لويس، وبينما يعمل الالمونيوم كمحض لويس (جدول2). يعمل الفركتوز والجلوكوز والمالتوز والسكروز بمثابة مثبطات أنوديه.

فصل الطاقة $\Delta E_{gap} = (ELUOM - EHOMO)$

تعتبر طاقة الفصل كمياً موضح بالجدول 3. وهي دالة على تفاعل جزئي المانع اتجاه الامتزاز على السطح المعدني مع انخفاض فجوة الطاقة (ΔE_{gap}) تؤيد تفاعلية الجزئي مما يودي زيادة كفاءة المانع [16]. تم معالجة فعالية مركبات الكربوهيدرات قيد التحقيق كمثبطات من خلال تقيم مقياس التفاعل. حيث تم وضع السالبية الكهربائية والصلابة الكيميائية η، والنعومة σ، وجزء الإلكترونات المنقول ΔN، والكهربائية ω موضحا في الجدول (3)

جدول 3 يوضح

Quantum parameter	Fructose	Glucose	Lactose	Maltose	Sucrose
E_{HOMO} (eV)	-6.8975	-6.7299	-4.4610	-6.7906	-6.5906
E_{lumo}(eV)	-1.6403	-0.5208	0.0644	1.1249	1.0196
ΔE_{gap}	5.2572	6.2091	4.5254	7.9155	7.6102
I (eV)	6.8975	6.7299	4.4610	6.7906	6.5906
A(eV)	1.6403	0.5208	-0.0644	-1.1249	-1.0196
X (eV)	4.2689	3.6253	2.1983	2.8328	2.7855

η (eV)	2.6286	3.1045	2.2627	3.9577	3.8051
Σ	0.3804	0.3221	0.4419	0.2526	0.2628
ΔN	-0.0980	-0.0353	0.1003	0.0279	0.0321
ω	3.4663	2.1167	0.9197	1.0138	1.0195

X_{Al} =3.2029 η_{Al} = 2.7764

يمكن التميز بين ميول الترابط للمثبطات اتجاه ذرة المعدن من حيث (HSAB) (الصلبة – اللينة – الحامضية – القاعدية) ومفاهيم التفاعل المتحكم فيه [17,18]. القاعدة العامة التي يقترحها مبدأ HSAB إن الاحماض القاسية تفضل ان تكون مع القواعد الصلبة الناعمة، وان الاحماض اللينة تكون مع القواعد الناعمة ذرات المعدن تشبه الاحماض اللينة [19] وتحتوي الجزئيات الصلبة على فجوة HOMO -LUOM [[20 . وبالتالي فإن مثبطات القواعد اللينة هي الاكثر فعالية مرة واحد بالنسبة للمعادن[16]، ولذلك من المتوقع ان يكون للفركتوز والجلوكوز واللاكتوز الذي به أدني فجوه في الطاقة وأعلى ليونة، أكبر كفاءة تثبيط بالمقارنة مع المالتوز والسكروز.

ويمكن تأكيد ذلك من خلال حساب معاملات كمية كيميائية اخرى، والتي تقس بالليونة (σ) وبالتالي تفاعله. ومن الجدول (3) يمكن ملاحظة ان الفركتوز و الجلوكوز لهما قيم اكبر اتجاه للإحساس بالكهربائية من اللاكتوز والمالتوز والسكروز ،وهذا يدل على ان المانع ذو قيمة عالية لنعومة وهو الافضل لأنه اكثر تفاعلاً من الجزئي القاسي (الصلب) (21) .

تم حساب جزء الإلكترونات المنقولة ΔN في الجدول (3) لفركتوز والجلوكوز واللاكتوز ويوضح مؤشر الكهربائية (ω) قدرة جزئيات المانع على قبول الأكثرون من الالمونيوم ويمكن ملاحظه ان الفركتوز والجلوكوز يكون لهما أعلى قيمة كهربائية مقارنة باللاكتوز والمالتوز، مما يؤكد قدرتها العالية على قبول الأكثرون. وهذا بسبب انخفاض نسبة سكر الجلوكوز والفركتوز مقارنة مع نسبة اللاكتوز، المالتوز، السكروز. اي يعمل الالمنيوم كقاعدة لويس بينما يعمل الفركتوز والجلوكوز كأحماض لويس (مثبط كاثود).

يتم حساب قيم ΔG لامتصاص الكربوهيدرات التي تم التحقق منها على سطح الالمنيوم معطاه بالجدول (4). جميع قيم ΔG السالبة تشير إلى عملية تلقائية للجلوكوز والفركتوز يمكن الاختلاف بين متطلبات الفيزيائية والكيميائية في حجم التغيرات في طاقة جبس الحرة (22، 25). وبشكل عام تكون قيمة ΔG في حدود (0، 40-)

كيلوجول/ مول للادمصاص الفيزيائي 80 إلى 400-كيلوجول/ مول للامتصاص الكيميائي، والاليه المقترحة للاكتوز و المالتوز و السكروز هي عملية ادمصاص فيزيائي لإن ΔG تكون في المدى 36.3228 – إلى 97.5525 كيلوجول/ مول (26) .مثبط الكاثود جلوكوز وتكون قيمة ΔG 132.1742 – كيلوجول/مول اكثر سالبيه من تفاعل الفركتوز 117.9524- كيلوجول/مول .

ليس تفاعل $LUOM_{inhib}$ - $HOMO_{Al}$ من الجلوكوز 3.836 فولت ويكون اقوى من الفركتوز 4.4116فولت كما تتفق القيم المحسوبة (ΔN)، (ω) المعطاة من الجلوكوز اكبر من الفركتوز وهذا يكون متفق مع العمل التجربي (4) . بالنسبة لمثبط انودي تكون ΔG للاكتوز اكثر سالبية من المالتوز و السكروز لإن لحدوث تتدخل قوي بين $LUOM_{inhib}$ $HOMO_{Al}$ مقارنة مع المالتوز و السكروز جدول(2) كما وإن قيم ΔN ، ω اكبر مع العمل التجريبي (4b) لذلك يتبع كفاءة التثبيط الاتجاه الجلوكوز> فركتوز> لاكتوز> مالتوز> سكروز

النتائج

1- جميع قيم ΔG السالبة تشير إلى عملية الادمصاص التلقائي.
2- الكربوهيدرات التي تم بحثها تظهر أفضل تدخل مع الالمونيوم من ذلك مع الحديد.
3- يمكن ان تلخص إلى ان الجلكوز والفركتوز يمكن ان يكون مثبطاً جيداً للألمونيوم يليه اللاكتوز والمالتوز والسكروز لأنه يوافق النتائج التجريبية

المراجع

[1] J.L.M. Mendoz, J.G. Chacon-Nava, G. Zavala-Olivares, M.A. Gonzales-Nunez, S. Turgoose, Corros. Eng., 58, 554 (2007).
[2] M.A. Shaker, H.H.Abdel-Rahman, Am. J. Appl. Sci., 4, 554 (2007).
[3] M.S. Abdel-Aal, M.S. Morad, Br. Corros. J., 36, 253 (2001).
[4] M.M. El-Naggar, Corros. Sci., 49, 2226 (2007).
[5] Y. Feng, K.S. Siow, W.K. Teo, A.K. Hsieh, Corros. Sci., 41, 829 (1999).
[6] H.L. Wang, R.B. Liu, J. Xin, Corros. Sci., 46, 2455 (2004).
[7] G. Mu, X.Li, J. Coll. Interf. Sci, 289, 184 (2005).
[8] L. Larabi, Y. Harek, O. Benali, S. Ghalem, Prog. Org. Coat., 54, 256 [2005].
[9] K Laarej, H. Abou El Makarim, L. bazzi, R. Salghi, B. Hammouti, Arab. J. Chem., 3, 55 (2010); B. Donnelly, T. C. Downier, R. Grzeskowiak, H. R. Hamburg, D. Short, Corros. Sci.,18, 109 (1977).
[10] A.B. Tadros, A.B. Adbennabey, J. Electroanal. Chem., 24, 433 (1988).
[11] M.A. Quraishi, R. Sardar. Mater.Chem. Phys., 78, 425 (2002).
[12] L. Tang, X. Li, G. Mu, G. Liu, Surf. Coat.Technol., 201, 384 (2006).
[13] A. Chetouani, B. Hammouti, M. Daudi, Appl. Surf. Sci., 249, 375 (2005).
[14] N.O. Obi-Egbedi, I. B. Obot, M.I. El-Khaiary, J. Mol. Struct., 1002, 86 (2011).
[15] M.K. Awad, M.R. Mustafa, J. Mol. Struct. (THEOCHEM), 959, 66 (2010).
[16] J.Zhang, G. Oiao, S. Hu, Y. Yan, X. Ren, L. Yu, Corros. Sci., 53, 147 (2011).
[17] M. Bouklah, H. Harek, R. Touzani, B. Hammouti, Y. Harek, Arab. J. Chem., 5, 163 (2012).
[18] M. Benabdellah, A. Yahyi, A. Dafali, A. Aouniti, B. Hammouti, Arab. J. Chem., 4, 243 (2011).
[19] S.S. Abdel-Rehim, K.F. Khaled, N.A. Al-Mobarak, Arab. J. Chem., 4, 333 (2011).
[20] M. Mihit, K. Laarej, H. Abou El Makarim, L. Bazzi, R. Salghi, Arab. J. Chem., 3, 55 (2010).
[21] E. E. Ali-Shattle, M.H. Mami, M.M. Alnaili, Asian. J. Chem., 21, 5431 (2009).

[22] C. Chakrabarty, M.M. Singh, C.V. Agarwal, Ind. J. Technol., 20, 371 (1982).
[23] A. Maria, E.D. Mor, Br Corros. J., 13, 186 (1978).
[24] N. Subramanyiam, M. Krishnan, Br Corros. J., 7, 72 (1972).
[25] T.L. Ramachar, J. Sundrajan, J. Corros., 17, 391 (1961).

[26] M. J. Frisch, G. W. Trucks, H. B. Schlegel, G. E. Scuseria, M. A. Robb, J. R. Cheeseman, J. A. Montgomery, Jr., T. Vreven, K. N. Kudin, J. C. Burant, J. M. Millam, S. S. Iyengar, J. Tomasi, V. Barone, B. Mennucci, M. Cossi, G. Scalmani, N. Rega, G. A. Petersson, H. Nakatsuji, M. Hada, M. Ehara, K. Toyota, R. Fukuda, J. Hasegawa, M. Ishida, T. Nakajima, Y. Honda, O. Kitao, H. Nakai, M. Klene, X. Li, J. E. Knox, H. P. Hratchian, J. B. Cross, C. Adamo, J. Jaramillo, R. Gomperts, R. E. Stratmann, O. Yazyev, A. J. Austin, R. Cammi, C. Pomelli, J. W. Ochterski, P. Y. Ayala, K. Morokuma, G. A. Voth, P. Salvador, J. J. Dannenberg, V. G. Zakrzewski, S. Dapprich, A. D. Daniels, M. C. Strain, O. Farkas, D. K. Malick, A. D. Rabuck, K. Raghavachari, J. B. Foresman, J. V. Ortiz, Q. Cui, A. G. Baboul, S. Clifford, J. Cioslowski, B. B. Stefanov, G. Liu, A. Liashenko, P. Piskorz, I. Komaromi, R. L. Martin, D. J. Fox, T. Keith, M. A. Al-Laham, C. Y. Peng, A. Nanayakkara, M. Challacombe, P. M. W. Gill, B. Johnson,W. Chen, M. W. Wong, C. Gonzalez, and J. A. Pople, Gaussian,Inc., Pittsburgh PA, 2003.
[27] S. M. Khalil, Z. Naturforsch. 63a, 42 (2008).
[28] K. Fukui, Angew. Chem. Int. Ed. Engl. 21, 801 (1982).
[29] Lesar, I. Miosev, Chem. Phys., 483, 198 (2009).
[30] R. G. Parr, L. V. Szentpaly, S. Liu, J. Am. Chem. Soc., 121, 1922 (1999).
[31] I. Lukovits, E. Kalman,F. Zucchi, Corrosion (NACE), 57, 3 (2002); S. Martinez, Mater. Chem. Phys., 77, 97 (2002).
[32] A. Y. Musa, A. H. Kadhum, A. B. Mohamad, A. B. Rohoma, H. Mesmari, J. Mol. Struct., 969, 233 (2010).
[33] G. Gece, S. Bilgic, Corros.Sci., 51, 1876 (2009).
[34] I. Ahamd, R. Prasad, M. A. Quraishi, Corros. Sci., 52, 1472 (2010).

[35] D. R. Lide, CRC Handbook of Chemistry and Physics, 88th ed., 2007-2008.
[36] G. Klopman, J. Am. Chem. Soc., 90, 233 (1968); W. B. Jensen, Chem. Rev. 78, 1(1978).
[37] M. K. Awad, M. R. Mustafa, M. M. Abo Elnga, J. Mol. Struct. (Theorem), 959, 66 (2010).
[38] R. G. Pearson, Inorg. Chem., 27, 734 (1988).
[39] E. Koch, Propellants Explos. Pyrotech., 30, 5 (2005).
[40] X. Li, S. Deng, H. Fu, T. Li, Electrochim. Acta, 54, 4089 (2009).
[41] T. Arslan, F. Kandemirli, E. E. Ebenso, I. Love, H. Alemu, Corros. Sci.51, 35

An Experimental Study of the Influence of the Teflon and Cotton Material on the Helmholtz Resonator

Abulkasim A. M. Asgyer[1], Ibrahim F. Gebrel[2]

1. Department of Mechanical Engineering, Libyan Academy, Tripoli, Libya
2. Department of Mechanical Engineering, Azzaytuna University, Tarhuna P.O. Box 5338, Libya

* Correspondence author: Abulkasimasgyer@gmail.com

Abstract

This paper aims to enhance knowledge of acoustic dynamics in the Acoustical duct with Helmholtz Resonator (HR). The study investigates two different materials of the under most wall of the cavity using (Teflon and cotton) and their effect on HR via experimental work. In the present study, Helmholtz resonators are designed and implemented to investigate comprehensive practical measures of acoustic pressure using two microphone system approaches to estimate the net acoustic power transmission in the duct downstream of the HR to obtain an optimum performance over a range of exciting frequencies. In addition, precise acoustic measures in a tube with an HR-induced loudspeaker at various frequencies are taken via experimental work. LabVIEW software is employed to examine the signals, with a sample rate of 44100 s/sec and several samples of 20000. This study creates a clear power spectrum of two acoustic channels in the tube with and without HR. The most promising results are recorded by utilizing Piston from Teflon. The average noise reduction has reached 49%, and that value is the highest reduction in all experimenting results.

Keywords: Helmholtz resonator (HR), noise signals, acoustic pressure, power spectrum, noise reduction, dynamic response

1. Introduction

Noise is one of the most common and annoying environmental pollutants in large cities and factories, often emitted in their neighborhood. The audible sound may be successfully reduced by modifications at the source of its generation. Manufacturing, together with our modern organization's requirements for different human convenience apparatuses, fast travel, and devices for routine jobs in homes and offices, increased noise pollution levels almost everywhere. Disclosure of increased noise levels can generate hearing loss. Therefore, the exposure times are kept within standards or recommended practices adopted.

Helmholtz resonators have been employed for adjusting acoustic techniques such as industrial operations, ICE exhaust, and engine manifold designs and are also utilized as apparatuses to regulate the powerful sound fields developed within jet devices. The position proposed here assumes a system that changes the acoustic response of acoustic dynamics in the auditory tube with HR; the system consists of a static HR, and active control of an audio speaker delivers a varying acoustic frequency. The acoustic wave signals travel in the tube as a plane wave, and a signal generator system causes these waves with a known wave (sine wave). The acoustic pressure fluctuation is counted by two microphones system; the first microphone is close to the speaker, the other is at the end of the device, and the Helmholtz resonator is positioned close to the loudspeaker. Table 1 shows the total permissible exposure times in 24 hours for different sound pressure levels. In addition, the two-microphone technique has been used to measure the net acoustic power transmission downstream of HR and the net acoustic power transmission in the duct without the HR. The acoustic wave signals cross in the duct as

a plane wave, and a signal generator system generates these waves with a known wave (sine wave). One of the microphones is encountered before the neck–duct interface, and the other microphone is behind the HR in the tube.

Table 1. Safe Noise Levels Exposure Time

Noise duration Per day in	Sound pressure level in
8	90
6	92
4	95
3	97
2	100
1.5	102
1	105
0.5	110
0.25 (or less)	115

The issue of low-frequency tonal noise is ingrained in initiatives utilizing interior combustion (IC) engines, compressors, fans, blowers, power transformers, gearboxes, etc. The dynamic nature of tonal noise disturbances workers within the enterprise and the surrounding society. Leaning upon the class of application, existing design, cost controls, and tonal noise messages can be controlled in multiple methods by establishing reactive silencers, walls, side branch elements, and active or passive noise control instruments. The outcome represented here involves attenuating tonal noise transmission in channels utilizing side unit resonators. One method of attenuating tonal noise reproducing in ducts is to employ one or more side unit resonators, each mainly developed for optimal implementation at a unique frequency.

The optimal performance of the Helmholtz resonator is designed to achieve at one frequency best, valid over a highly narrow frequency band. Studying and analyzing many sound waves of noise sources is essential to know the behaviour of wave noise and dominated frequency, which causes environmental noise. Analysis of noise signals contains signal processing. For example, auto-correlation, cross-correlation analysis, power spectrum, data acquisition system, root mean square (RMS), and the correlation methods applicable to complex data have been derived from Fourier series and transforms. Where autocorrelation function provides a powerful means of identifying hidden periodicities in random noise utilizing the fundamental distinction in the shape of the auto-correlogram for periodic and random data, and cross-correlation may therefore be regarded as a filtering procedure where the characteristics of the referenced wave-form define the frequency features of the filter relative to the signal being analyzed. The autocorrelation function defines the correlation of signal values at two moments of time, which is represented in its most prevalent form [1]. The HR focus is an old and straightforward concept. It consists of an air-filled gap with a relatively small opening. It has been researched for over 100 years, numerous notably by Von Helmholtz, Lord Rayleigh, and Ingard in 1953 [1]. The Helmholtz resonators have been operated for different classes of applications. They are helpful in passive control of the sound of single resonant peaks by working instantly on the field. The HR has benefits over other noise control techniques in that it does not need energy to perform, is simple, demands no power, and may be involved in high-frequency noise. Helmholtz resonators are developed to accomplish optimal execution at one frequency only and are good over a narrow frequency band (actions as a gap filter). Any slight difference in the frequency or difference in temperature, which alters the speed of sound and, therefore, noise

wavelength, will reduce the effectiveness of the resonator. HR has multiple applications, such as in mufflers of ICE engines [2]. There is primarily work on the process of HRs, computing resonant frequencies, and the influences of resonator shape on its features [3, 4, and 5]. In passive control, many earlier studies reported successfully executing the adaptive HR to attenuate the noise transmission in ducts. Lamancusa et al. [6] presented the benefit of a magnitude variable HR for attenuating the release frequency noise of an IC engine. Matsuhisa et al. [7, 8] performed investigations with two classes of resonators, first, in which the hole volume was varied, and second, in which the neck cross-sectional area was various. Tuning of the resonator was reduced utilizing an algorithm established on the phase contrast between the pressure in the cavity of the resonator and the pressure in the tube. Also, Bedout et al. [9] designed an adaptive HR toned by employing the signal from a microphone located in the pipe downstream of the resonator. Radcliff et al. [10] reported on making a semi-active HR for which tuning was performed by encountering pressure sensors, first, in the hole of the resonator and second, in the vent downstream of the resonator. Este've et al. [11] investigated the recent growth of an adaptive HR for decreasing broadband noise information in a missile payload fairing. In addition, they showed that the optimal tuning of HRs has been performed utilizing the data from one or more pressure sensors located in the tube downstream of the resonator. However, in many cases, particularly in industrial exhaust stacks, where the stacks act as a path for the exhaust gases to be made out to the atmosphere, it is neither desirable nor useful to scale microphones in a device. Rong et al. [12] studied the acoustic attenuation of the HR, including an extended neck and sound-absorbing materials. A two-dimensional analytical method based on the mode-matching technique was designed to select the transmission failure (TL) of the piston-driven model of the HR. Our previous work investigated four types of necks (cylindrical perforated and non-perforated channels with different lengths). The results show that a longer perforated neck achieves the most substantial noise decrease. The development of the neck classes on HR was studied in detail by Al-Taleb et al. [13].

This paper has designed and implemented the passive noise control device (HR). The study and analysis of noise signals have been investigated using different materials such as Teflon and cotton. There is a need for more work to study better the possible influence of using Helmholtz resonators as passive control devices. This study investigates the acoustic characteristics of Helmholtz resonators experimentally using Teflon and Cotton.

2. Experimental Setup and Theory

A Helmholtz resonator comprises a volume of air (V) and a neck (opening) that combines the air with the surroundings. The structure of the experimental apparatus is shown in Figure 1. The rig consists of a cylindrical tube (duct), a Helmholtz resonator, a signal-generating system, a microphone system, a data acquisition system, and different types of necks. The Helmholtz resonator is a cylindrical steel tube with a length of 0.16m, and an inner diameter of 0.131m was cut from a standard steel tube with a median wall thickness of 0.4cm. The dimensions are 8.8cm long physical neck with an inside diameter of 5.2cm; the Helmholtz resonator is positioned at 60 cm from the loudspeaker. Figure 2 illustrates the dimensions of the Helmholtz resonator used in the present study.

The duct is an open-open end horizontal cylindrical tube made of carbon steel material with a thickness of 4 mm. The apparatus sizes are 1.50 m in length and 22.5

cm in internal diameter; it is supported by two fused flanges at both ends of the vent, as shown in Figure 3. The right-hand side end of the tube is open to the atmosphere, and the other is mounted on the loudspeaker. The signal-generating system includes a signal generator (type Peak Tech) and a loudspeaker (Clarion SE-510 model) with a maximum power of 15W, and its frequency ranges from 20 Hz to 3500 Hz. Its effective diaphragm radius and area are 0.0625m and 0.02454, respectively. The acoustic pressure oscillation is calculated by two microphones design, the first microphone is found near the speaker, and the other is located at the end of the tube.

The air in the neck can be estimated as a lumped mass moving. This air motion in the neck generates small oscillations in the natural pressure. Thus, the air volume inside the resonator can be assumed to act like a spring. Regarding a potential flow of air via the opening, a uniform pressure inside the hole, and ignoring radiation failures. These two together form a single degree of freedom system, including one resonant frequency. When the HR is disclosed to external sound pressure, the harmonic signal of the air in the neck is created. The frequency response of this motion relies on the resonator features, such as the neck's sizes, the resonator's volume, and the type of materials, such as Teflon and cotton. Also, the system has considerable damping, mainly due to the air moving in the channel and the eddies around the neck edges.

In theory, the air in the neck makes a sound pressure that cancels the happening sound pressure at the resonant frequency of a resonator. Therefore, the HR response at the end is close to its natural frequency and is the primary standard for its performance. This single degree of freedom feature of HR creates them functional in targeting peaks in the noise spectrum of the system to be controlled. Thus, other resonators can be assigned to different acoustic modes to gain maximum control performance.

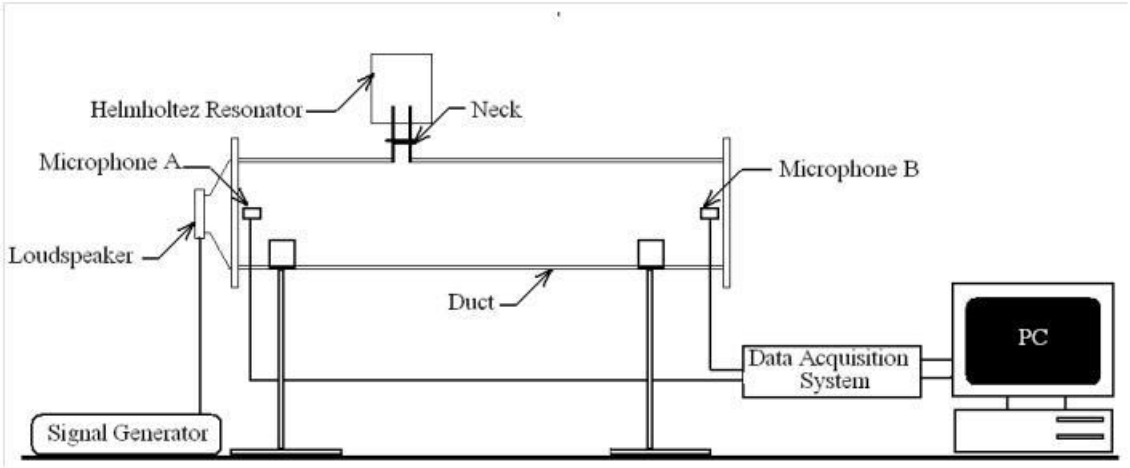


Figure 1. Experimental setup [13]

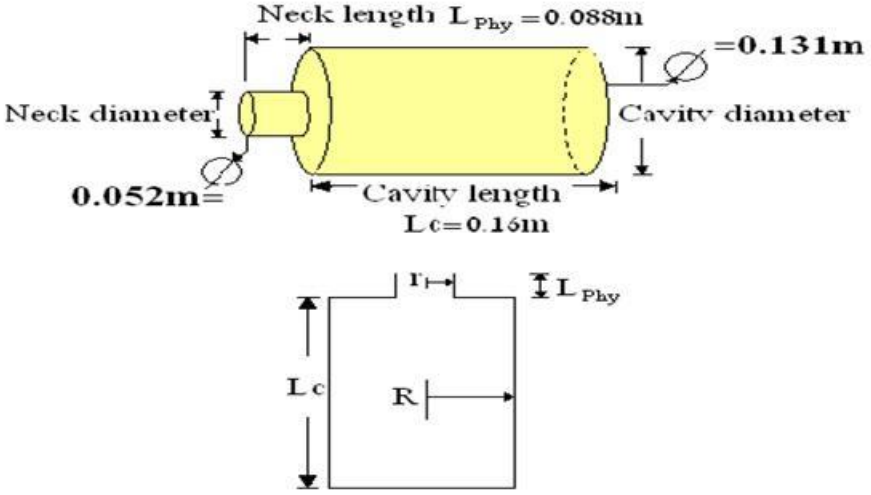


Figure 2. Schematic of a Helmholtz Resonator

In addition, the overview of the experimental setup of this test rig is shown in Figure 3. It consists of a signal generator, a data acquisition system, and a sound pressure level meter. In this study, two test rigs have been used to analyze the acoustic dynamics. The first test rig was used to measure the resonance frequencies of the HR model Figure 4; the second test rig was used to investigate the influence of the geometry of HR on the noise attenuation performance of the resonator. Further, a Data acquisition card mounted on a PC was used to acquire the acoustic pressure signal. The software used is known as LabVIEW by National Instruments. The data acquisition card is a NI(PCI-MIO-16E-1) with eight input differential channels. The data acquisition sampling rate was 44100 samples per second, and the duration of each sampling was 0.45 seconds (the number of samples is 20000).

Figure 3. Experimental setup of the test rig

Figure 4. Experimental setup of the HR.

2.1. Spectra LAB software

Spectra LAB software is a powerful dual-channel spectrum analyzer. Figure 5 shows a window of Spectra LAB with two channels. The program interfaces with most Windows-compatible sound cards to deliver real-time spectral estimation, recording, playback, and post-processing abilities. In this study, the sampling rate for the samples recorded using Spectra Lab software was 44100 (samples/second), and some 20000 samples were extracted from the recorded signal. Lab VIEW software has been used to analyze the pre-recorded indicative and provide the results in a tabulated form. The microphones were connected to the sound card and received the signals from the signal generator (Peak Tech) via a loudspeaker; the signals were recorded using spectra lab software. The signals obtained by the spectra lab were converted into reader files and analyzed by lab VIEW software. The experimental setup for calibration is shown in Figure 3. After processing a back diagram of lab VIEW software, the results have been graphically displayed using Excel software. The results needed for calibration are the power spectra, the cross-correlation, and the waveforms of the known input signals.

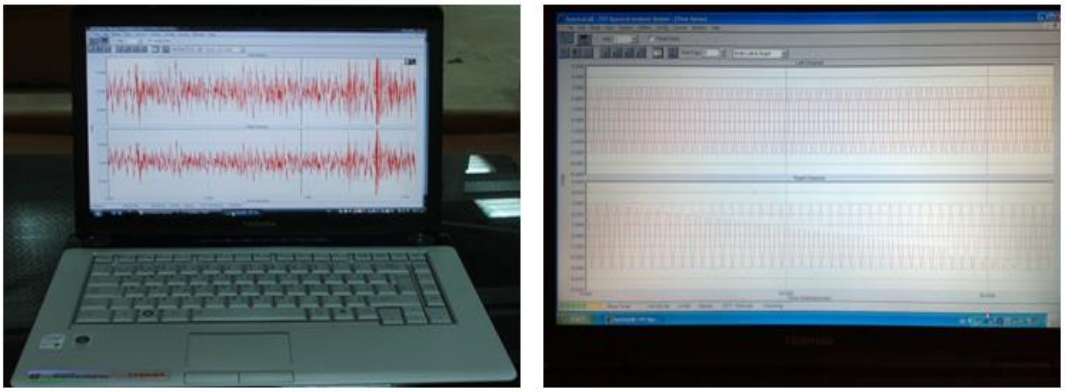


Figure 5. A window of Spectra LAB with two channels.

2.2. Cases of the piston

Figure 6 illustrates various conditions for the HR system and the change of the piston surface by using Teflon, as shown in Fig 6a and Cotton Fig 6b. In the present study, the first surface used was Teflon material at 2 cm height, and the effect of the reflected waves on this surface has been studied. The second surface used was cotton at 2 cm height and its effects on the HR efficiency.

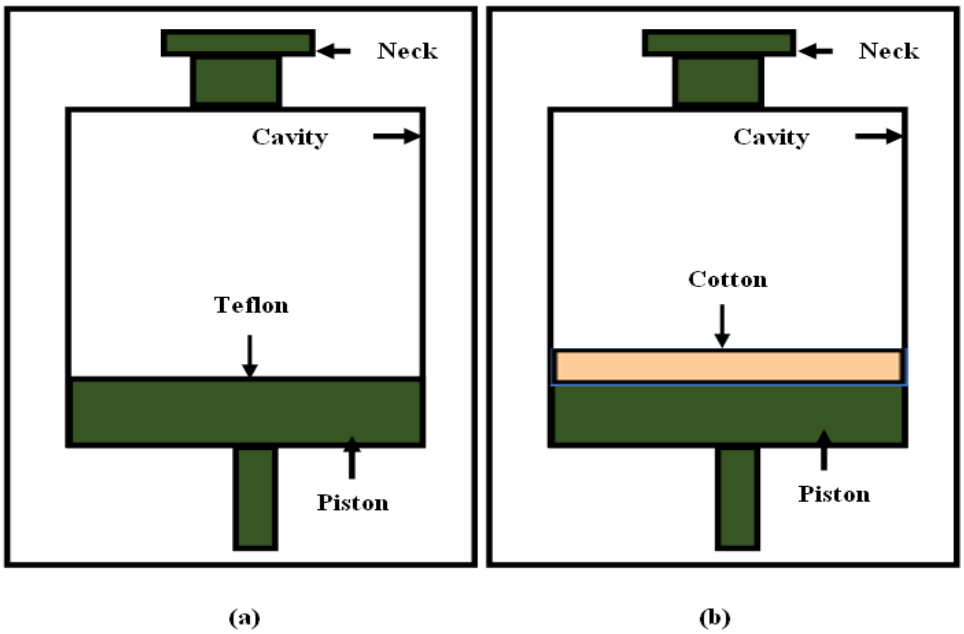


Figure 6. Various cases of the piston surface. Teflon (a), and Cotton (b).

3. Results and Discussion

This section explains the most important results that have been obtained practically. All the results have been taken under the same circumstances by accepting readings from 12 pm to 7 am to avoid any external noise effect. The study describes the analysis of noise signals and the reduction of noise using one of the recent technology methods. In this study, signals treatment techniques include (power spectrum, root mean square, and cross-correlation). The first results from the study have been taken by duct without HR. Then, the tube has taken the second results with HR by using different cases of materials inside HR such as Teflon and Cotton. These results have been repeated many times to make sure they were corrected, and their effect on HR efficiency reduces the noise. In addition, the surface of the piston Teflon was designed to fit with the cavity's diameter; the surface was changed with the cotton under the exact dimensions and conditions.

In this test rig, two acoustic signals were measured simultaneously in an exciting duct with a Helmholtz resonator. The measured signals contain Channel 1 from microphone A, located close to the loudspeaker, and the other from microphone B at the open end of the duct, as shown in Figure (1). The microphones pick up signals and are connected to the data acquisition system through the analog-to-digital (A/D) channel. This section studies the influence of the surface of the piston within the cavity using Teflon and Cotton and their impact on the efficiency of HR to study the effect of a duct with and without HR.

Figures 7,8 and 9 illustrate the simultaneously gauged acoustic signal fluctuations plotted against time and the power spectra; the signals are picked up by two channels, A and B, in the tube without HR and with HR using Teflon and Cotton materials; at an excitation frequency of 200 Hz. Figure 7 illustrates that the output signal (CH2) is similar to the input signal (CH1) before inserting the HR system. Also, the time response has been analyzed sequentially using HR, as shown in Figures 8 and 9. It may be concluded that the amplitude signals CH2 for two cases of Teflon, as shown in Fig 8, and cotton, as shown in Fig 9, dropped significantly when HR was employed. So, the

lower curve can represent the best HR efficiency, and the less efficient HR could be obtained from the highest curve.

Figure 10 shows the duct's root mean square (RMS) acoustic pressure signals vs frequencies without the HR system. This figure also depicts that the peak frequency of the acoustic signal picked up by the channel has the same frequency as the acoustic excitation unit (loudspeaker), with a power spectrum free of any sub-harmonic, which indicates that the signals are pure signals of sine waves. It may be noted from the figure that there is no change in output signals due to the absence of HR in the system. Once the piston surface uses within the cavity from Teflon, the output RMS curve represents the emerging signal when the duct is with HR, as shown in Figure 11. It may be noted from the figure there is a reduction in the signal emerging, especially when the frequencies are between (200-240Hz), due to the efficiency of HR. The lower curve can represent the best efficiency of HR. Further, the surface of the piston Teflon has been designed to fit with the diameter of the cavity, where the character was changed to the cotton material under the exact dimensions and conditions. Figure 12 illustrates the output RMS curve when the piston surface uses within the cavity from Cotton when the duct is with HR. It may be noted there is a clear reduction in the output signals compared with Figure 10 when the duct is without HR. It could be argued that through the results and analysis of these two cases. It can be concluded there is a reduction in the signal emerging, especially when the frequency is 200HZ, due to the efficiency of HR. The best case was obtained and helped to give the best efficiency of Helmholtz when the piston surface was made of Teflon. The character can help speed the reflection waves colliding, leading to speed colliding entering the microwave cavity. Also, this increases the speed of destructive interference within the cavity and gets the best reduction and efficiency. Furthermore, the results and analysis of the surface of the cotton led to the reflection of the waves colliding in, but less rapidly than the reflection waves from the surface of Teflon, and thus the smaller collision microwaves involved and say the destructive interference between the waves. However, a large part of the waves that collide with the piston's surface is absorbed when the surface of the piston changes to cotton.

This absorption of the waves resulted in the delay part of the waves reflected from the surface waves within their collision, leading to delays in the process of destructive interference within the cavity between the waves, which gave less efficient Helmholtz compared to the previous case. Also, through the results which have been collected, it is possible to control the efficiency of Helmholtz. This can be done by changing the cavity's dimensions and shape.

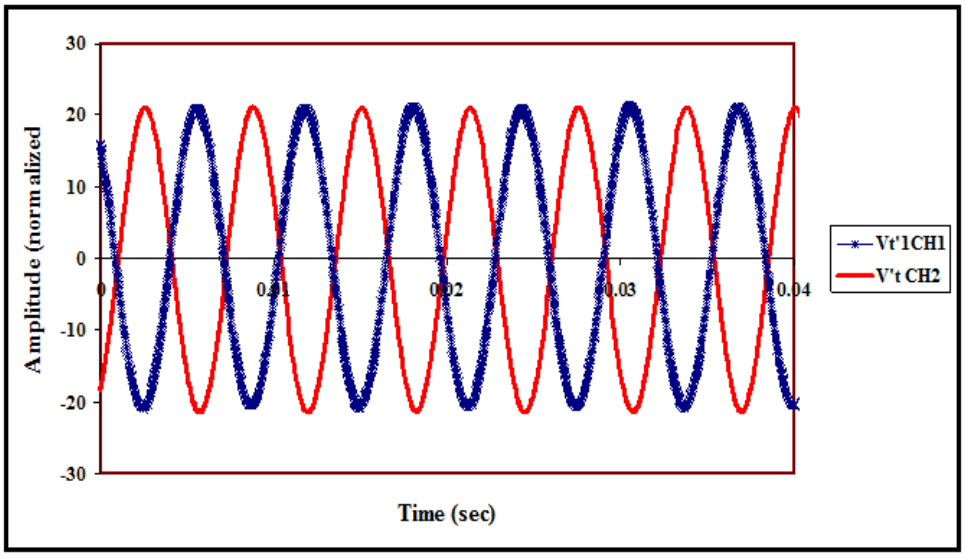


Figure 7. Instantaneous signals at duct without HR (applied frequency 200Hz).

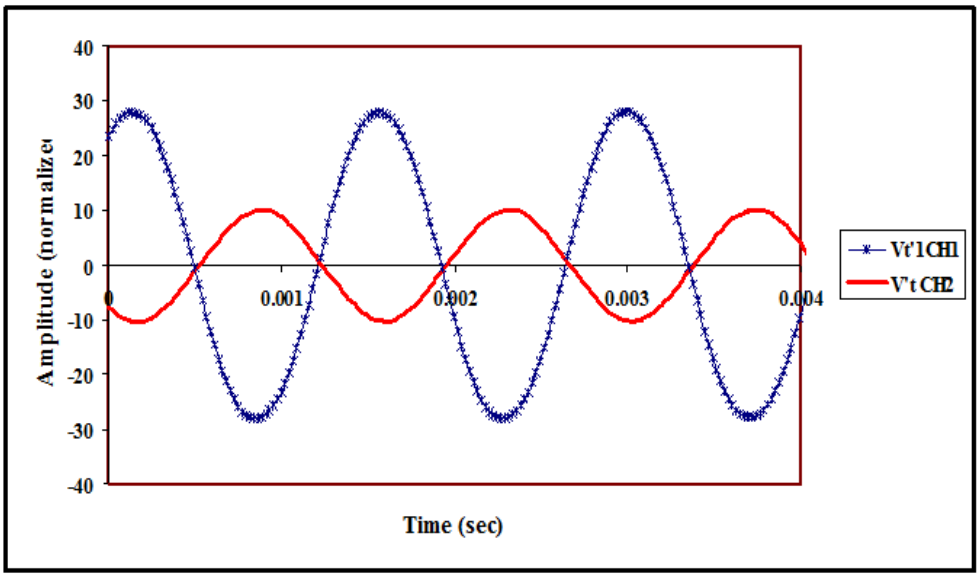


Figure 8. Instantaneous signals at duct with HR (Piston from Teflon), (applied frequency 200Hz)

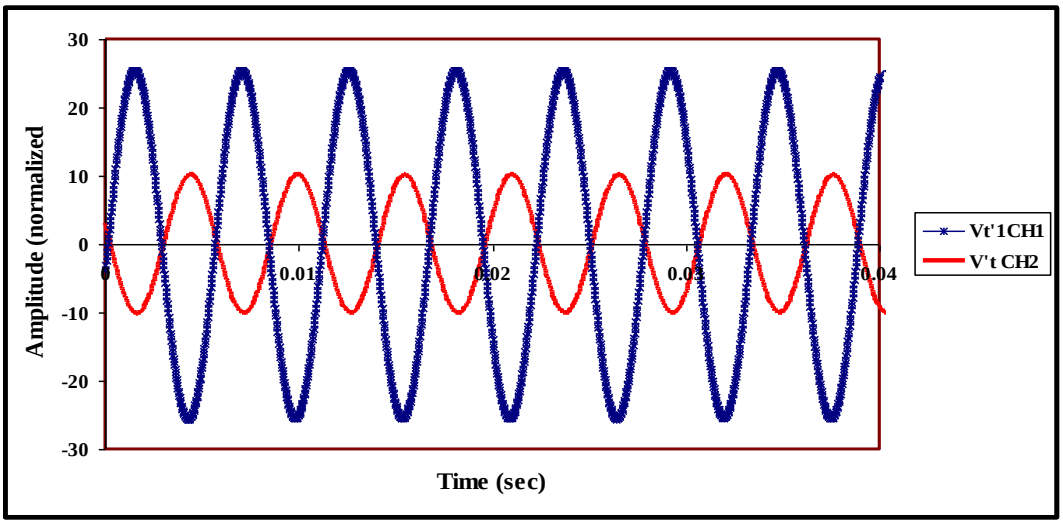


Figure 9. Instantaneous signals at duct with HR (Piston from Cotton), (applied frequency 200Hz)

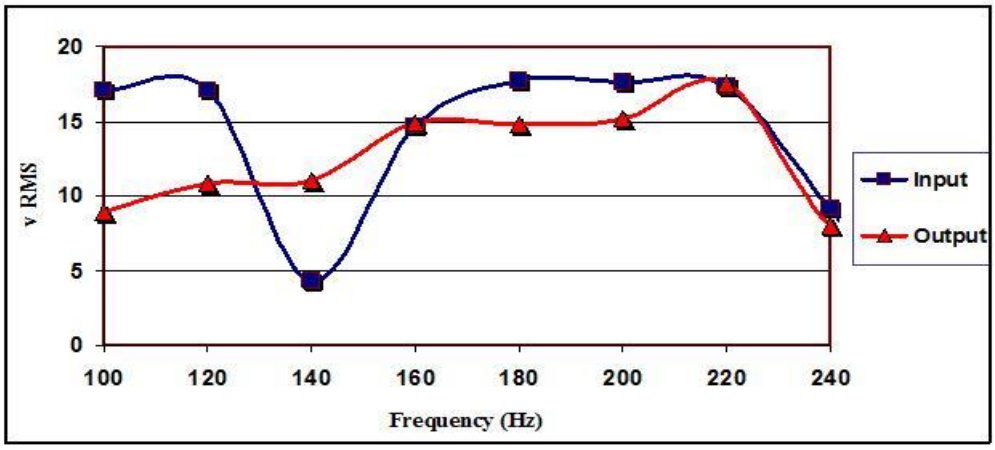


Figure 10. Comparison between input & output RMS on duct without HR, (100-240Hz).

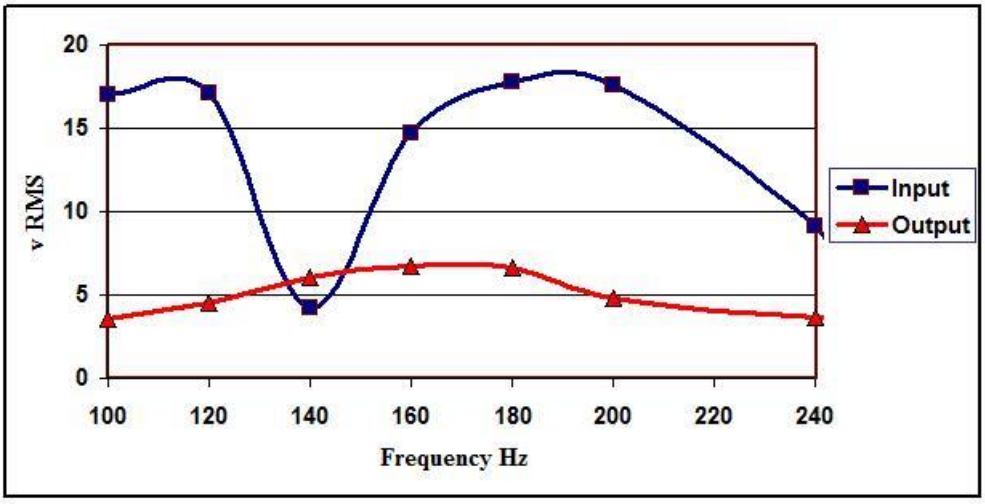


Figure 11. Comparison between input & output RMS on duct with HR, (piston from Teflon)), (100-240Hz)

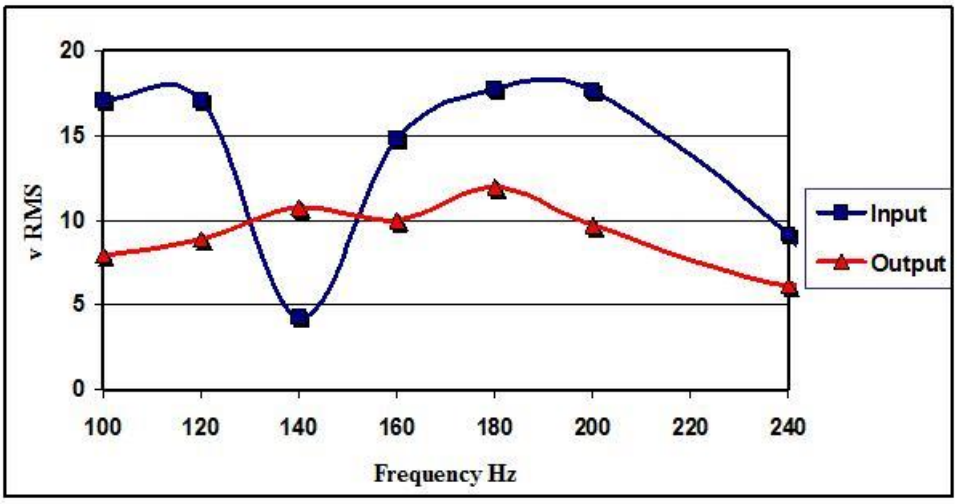


Figure 12. Comparison between input & output RMS on duct with HR, (piston from cotton), (100-240Hz)

4. Conclusion

The Helmholtz resonator is a passive control device that reduces low-frequency noise at a narrow band of frequencies. Acoustic dynamics response in the audio duct with HR by using two different materials of the bottom wall of the cavity (Teflon and cotton) have been investigated via experimental work. The predicted resonance frequencies of HR depend on the model used, and the importance of selecting the model depends on HR's dimension and wavelength of the acoustic signal. The experimentally spectral results were obtained for an exciting duct with and without a Helmholtz resonator open to the atmosphere using the two microphones technique; the results demonstrate that materials such as Teflon and cotton play a significant role in the reduction of noise. The changes in the materials, such as Teflon and Cotton, as well as the physical length of the neck, affect resonance frequency and noise performance attenuation of the HR. In this study, the best percentage of reduction for the noise was at frequencies between 200-240 Hz with an average of 49 % when the piston was from Teflon. The results show that Teflon material achieves the most substantial reduction of noise.

References

[1] Rayleigh, J. W. S. Theory of Sound. MacMillan and Company, 1940.

[2] Ozer Sacarcelik. “Acoustic Devices for the Active & Passive Control of Sound in a Payload Compartment ". Project for the master’s degree of science in Mechanical Engineering. Black sburg, Virginia, USA. May 20, 2004.

[3] Alster, M, “Improved Calculation of Resonant Frequencies of Helmholtz Resonators” Journal of Sound and Vibration, Volume 24, Issue 1, 8, pp 63- 85, (1972)

[4] Quincke, G., “Ueber interferenzapparate fur schallwellen,” Annalen der Physik und Chemie, 128, pp177-192, (1866)

[5] Panton, R. L, Miller J. M, “Resonant Frequencies of Cylindrical Helmholtz Resonators” Journal of the Acoustical Society of America, 57, 1533, (1975).

[6] Lamancusa, J. S, “An actively tuned, passive muffler system for engine silencing” Proceedings of Noise- Con 87, The Pennsylvania State University (1987).

[7] Matsuhisa, H and Sato, S, “Semi-active noise control by a resonator with variable parameters” Proceedings of Inter-Noise 90, pp. 1305–1308 (1990).

[8] Matsuhisa, H. Ren, B. and Sato, S, “Semi-active control of duct noise by a volume variable resonator” Japan Society of Mechanical Engineers, International Journal, 35, pp 223–228 (1992).

[9] De Bedout, J. M, Franchek M. A, Bernhard, R. J, and Mongeau, L. “Adaptive-passive noise control with self-tuning helmholtz resonators” Journal of Sound and Vibration, 202(1), pp109–123 (1997).

[10] Radcliffe C. J and Birdsong C, “An electronically tunable resonator for noise control” Society of Automotive Engineers, Noise & Vibration conference & Exposition, (2001).

[11] Estève, S. J. and Johnson M. E, “Development of an adaptive Helmholtz resonator for broadband noise control” Proceedings of IMECE2004 (2004).

[12] Rong B., Zheng S. L., Kai M. L., Jun C. and Yong W. “Helmhotz Resonator with Extended Neck and Absorbing Material” Applied Mechanics and Materials. Vol. 141, Switzerland. Pp 308 – 312 (2012).

[13] Al-Taleb, M. K., Farhat, S. A., and Gebrel, I. F. "An Experimental Study of the Influence of the Neck Types on the Helmholtz Resonator" World Academy of Science, Engineering and Technology 63 2012

Potential of refuse derived fuel production from Tripoli municipal solid waste

Mohameed Elhsnawi

University of Azzaytouna, Faculty of Engineering, Mechanical Engineering Department

Abstract

Municipal solid wastes in Tripoli are the residues from the daily consumption of population and made of food residues, yard residues, plastic bags, papers, textile, leather, rubber, wood, tin/aluminum cans, iron, glass, sand/dirt etc. One strategy of Municipal solid waste management is refuse derived fuel (RDF) It is designed to divert combustible fractions from municipal solid wastes (MSW) to produce fuel and then to be used as substitution or supplementary energy. In this regard, RDF utilization can be considered as CDM and conforms to Kyoto Protocol. In this study Dulong formula is used to calculate higher heating value and lower Heating Value of Refuse derived fuel (RDF).The results of HHV and LHV are obtained. The higher heating value, HHV=8.530628MJ/Kg, and the lower heating value, 8.00MJ/Kg respectively for Tripoli Municipal Solid Waste based on data obtained from Sidi Assayeh landfill in 2015.

1. Introduction to Municipal Solid Waste Management (MSWM)

MSW has many negative effects on the environment; however, the level of this environmental damage depends on the waste management strategy. The U.S Environmental Management Agency (EPA) has identified four basic management strategies for MSWM. These are source reduction, recycling and composting, waste to-energy facilities, and landfills [1].

Source reduction aims to reduce the amount and volume of waste at the generation points. This can be achieved by different ways. For instance, the items can be reused or donated, or can be bought in bulk, packages of the products can be reduced; products can be redesigned considering the waste generated when they are used, and the toxicity can be reduced.

Recycling provides reduction of the amount of raw materials needed to market by separating reusable products from the municipal waste stream. For this purpose, useful materials in trash, such as paper, plastic, glass, and metals are taken and reused in making new products.

Composting is the biological decomposition of the biodegradable organic fraction of MSW under aerobic or anaerobic conditions to a circumstance adequately stable for non-nuisance storage and handling and for safe use in land applications.

Energy recovery from waste can be applied when the waste is non-recyclable. This type of waste is converted into useable heat, electricity, or fuel by the waste-to energy (WTE) technologies combining waste processing and energy generation. WTE reduces the amount of MSW intended for landfilling and decreases the consumption of fossil fuels.
Landfills are the engineered areas used for placing the waste into the land. They are commonly used as final waste disposal site.

The management strategies can also be considered in a hierarchical order as shown in Figure 1. The hierarchy concept classifying the management strategies is proposed to reduce the environmental damage caused by the waste. This concept suggests reducing the negative effects of the waste on environment by making more sustainable use of it [2].

Global warming is one of the most critical environmental problems that humankind is facing. It causes many severe changes such as increasing frequency and intensity of windstorms, hurricanes, floods, droughts and forest fires. Glaciers and polar ice become rapid melting. Some pest and disease vectors are extended in range and activity. Also water supplies become disrupted in some regions. All would lead to loss of lives and properties.
The cause of global warming is the increase of greenhouse gases (GHG) concentrations in the atmosphere. One of the major greenhouse gases from human activities is carbon dioxide (CO_2). Its concentration in the atmosphere is rapidly increasing from combustion of fossil fuel-oil, coal and gas.
Kyoto Protocol aims to reduce greenhouse gases emission, lessen dependency on fossil fuel and encourage development and use of renewable energy. It also enhances collaboration between developed and developing countries in order to achieve sustainable development by using clean development mechanism (CDM). Refuse derived fuel (RDF) production is designed to divert combustible fractions from municipal solid wastes (MSW) to produce fuel and then to be used as substitution or supplementary energy. In this regard, RDF utilization can be considered as CDM and conforms to Kyoto Protocol [2].

Figure 1- Waste hierarchies [2]

Refuse derived fuel (RDF) approach which is one of the wastes to energy strategies that has been utilized recently to solve both waste and energy problems simultaneously. RDF is an alternative fuel produced from energy-rich MSW materials diverted from landfills. In other words, RDF refers to the segregated high calorific fraction of processed MSW. The use of RDF in the thermal processes became a hot topic and starts to receive wide attention in the world as RDF approach provides a dramatic decrease in space requirement and effectively utilizes the reusable energy of the solid waste. Also, simpler handling and storing of RDF make this option more attractive than the incineration of low-quality waste (Ferrer et al., 2005). In these studies, it is stated that its high energy content and homogeneity make RDF compatible with conventional fossil fuel. However, the amounts of research works about the subject are limited. Therefore, more research activities are necessary for the better understanding of fuel values and combustion characteristics of RDF by burning it as alternative fuel in the incineration systems [1]. Municipal solid waste in Tripoli are the residues from the daily consumption of population and are made of food residues, yard residues, plastic bags, papers, textile, leather, rubber, wood, tin/aluminum cans, iron, glass, sand/dirt etc. The overall aim of the study is to calculate higher heating value and lower heating value of Tripoli municipal solid waste and to identify MSW management situations in Libya and investigate the possibilities of introducing Waste to Energy technology to Libya.

Heating value can be determined by using laboratory **bomb calorimeter** or by calculation if % C, H, O, N and S of substance are known. The formula used for calculating heating value is known as modified **Dulong formula** and shown below [3].

$$\frac{MJ}{Kg} = 337C + 1419(H_2 - 0.125O_2) + 93 + 23N \qquad (1)$$

Where; C, H_2, O_2, S, and N are given in percent by weight

Percent C, H, O, N, S, and ash depend on components in RDF and are shown in Table 1.

Table 1- Chemical composition, by weight, of RDF component class

Waste fraction	Moisture	Carbon	Hydrogen	Oxygen	Nitrogen	Sulfur	Ash
Paper	6	43.5	6	44	0.3	0.2	6
Food waste	70	48	6.4	37.6	2.6	0.4	5
Plastic	2	60	7.2	22.8	0	0	10
Textile	10	55	6.6	31.2	4.6	0.2	2.5
Wood waste	20	49.5	6	31.2	4.6	0.2	2.5
Yard waste	60	47.8	6	38	3.4	0.3	4.5
Glass	2	0.5	0.1	0.4	0.1	0	98.9
Metal	3	4.5	0.6	4.3	0.1	0	90.5
Other	20.5	20.91	2.39	12.78	0.4	0.1	42.93

Source: Greece Waste to energy (2006)

There are two types of heating value used in different industries, namely Higher Heating Value (HHV) and Lower Heating Value (LHV). Low heat value is the net heat available for combustion of the MSW, while high heat value includes the latent heat of vaporization also. These are estimated based on the chemical composition of the waste materials [4].

$$\text{HHV}\left(\frac{MJ}{Kg}\right) = 0.339[C] + 1.44[H] - 0.139[O] + 0.105[S] \qquad (2)$$

$$\text{LHV}\left(\frac{MJ}{Kg}\right) = HHV - 0.0244[W + 9H] \qquad (3)$$

Where W is percent mass of water.

And H is the percent of hydrogen in the waste.

2. Heating value calculations

An interesting option in management and energy recovery is the MSW incineration. Apart from the produced energy, thermal process also reduces MSW mass by as much as 70% and MSW volume by 85%. Higher Heating Value (HHV) and lower Heating Value (LHV) are important knowledge for judging it's worth using waste as fuel. In practice, the (HHV) of a solid mixture, candidate to use as fuel in a thermal process, is determined by a calorimetric test bombing. On the other hand, it is possible to calculate HHV and/or LHV by using appropriate mathematical equations, which are based on the chemical parameters of the waste in a wet or dry basis respectively the Dulong equation was used to determine the HHV and LHV [5].

2.1 Chemical Properties of Solid Wastes

Ultimate analysis defined as the total elemental analysis to determine the percentage of elements, mainly, carbon, hydrogen, oxygen, nitrogen, sulfur and present. The oxygen value is calculated by subtracting the other components, including ash and moisture, from 100%. Chemical composition shown in Table1 is used to characterize the chemical composition of the organic fraction of the waste; which is turn is useful in assessing the stability of the waste as a fuel and predicting emissions from combustion [6].

2.1.1 Physical properties of solid waste

Moisture content

The moisture content becomes important when the refuse is processed into fuel or when it is fired directly. Moisture content influences many MSW properties of importance. The extent of this effect depends on the material. When the moisture level exceeds 50%, the high organic fraction can undergo spontaneous combustion if the material is allowed to stand undisturbed.

Moisture content, on wet basis, is found as presented in formula (4)[16].

$$M = \frac{W_w - W_d}{W_w} \times 100 \qquad (4)$$

Where M is the moisture content, percent (on a wet basis), %,

W_w is the initial (wet) weight of the sample and

W_d is the final (dry) weight of the sample.

2.1.2 Municipal Solid Waste Collection in some cities in Libya.

The composition of municipal waste is not documented for recent year however the respective Environment General Authority (EGA) has maintained the records

of waste composition during processing of compost production. The results of the composition analysis is shown in Table 2 illustrate the weight of type of waste for Sidi Assayah region of the state of Libya.

Table 2- The weight (Ton%) of type of waste for Sidi sayah-region of the state of Libya

Sidi Assayah	Ton /day	Organic %	Mineral %	Textile %	Plastic%	Glass%	Wood%	Others%
Average	3.083333	25.138889	22.777778	6.611111	21.916667	6.416666 67	5.166666 67	12.805556

From table 2 the wet weight of the waste components is calculated. The calculation of the wet weight of organic component of waste is shown below.

Wet weight per type of waste = (Average weight of waste × wet weight per type of waste %)

W_{worg} = 3.083333×0.25138889 = 0.775115741 Ton

The wet weight of the other components of the waste are calculated by the same procedure and shown in table 3.

Table 3- Wet weight of the waste components

Components	Wet weight(Ton)
Organic	0.775115741
Mineral	0.702314815
Textile	0.203842593
Plastic	0.675763889
Glass	0.197847222
Wood	0.159305556
Others	0.3948379
Sum	3.109027778

The moisture contents and wet weight of components are given in the tables 1 and 3 respectively. The dry weight of waste components is calculated using equation (4) and shown in table 4. The dry weight of organic component is calculated as following:
Where, M = 0.70, and W_w = 0.775115741 Ton

$$Wd = Ww - (Ww \times \frac{M}{100})$$

$$W_d = 0.775115741 \times 0.70 = 0.232534722 \text{ Ton}$$

The dry weight of the other components of the waste are calculated by the same procedure and shown in table 4.

Table 4- Dry weight of waste components

components	Dry weight (Ton)
Organic	0.232534722
Mineral	0.68124537
Textile	0.183458333
Plastic	0.662248611
Glass	0.193890278
Wood	0.127444444
Others	0.313896
Sum	2.39471794

Use the following data (fraction of each element in types of waste shown in the table 1) for calculating composition. Since the data on chemical composition of MSW is given in terms of dry weight, we first take the dry weight of the different components of the solid waste described above in the table 4, and then proceed to calculate the fractions of different elements present.

The calculation of the carbon element of organic component is done as following:

C = fraction element of organic component × dry weight of organic component

$$C = 0.48 \times 0.232534722 = 0.111617 \text{ Ton}$$

Table 5 below shows the compositions of each component in types of waste.

Table 5- Compositions of each component in types of waste

components	Composition (Ton)					
	C	**O_2**	**H_2**	**S**	**N_2**	**Ash**
Organic	0.111617	0.0874331	0.014882222	0.000930139	0.006045903	0.011627
Mineral	0.030656	0.0292936	0.004087472	0	0.000681245	0.616527
Textile	0.100902	0.057239	0.01210825	0.000366917	0.008439083	0.004586
Plastic	0.397349	0.1509927	0.0476819	0	0	0.066225
Glass	0.000969	0.0007756	0.00019389	0	0.00019389	0.191757
Wood	0.063085	0.0397627	0.007646667	0.000254889	0.005862444	0.003186
Other	0.065636	0.0401159	0.007502119	0.000313896	0.001255585	0.134756
Sum (Ton)	0.770214	0.4056124	0.09410252	0.001865841	0.022478151	1.028664

We can see that the weight with water from table 3 (Sum of W_w) is 3.109027778 Tons; while the weight after water has been removed from table 4 (Sum of W_d) is 2.39471794 Ton. Hydrogen and oxygen are present in water; to calculate chemical formula of waste with water these must be taken into consideration.

$$\text{Weight of water} = \text{Sum of Wet Weight} - \text{Sum of Dry Weight}$$

Table 6- Chemical composition of waste with and without water

Element	Weight WO/W Ton	Weight W/W Ton
C	0.770214101	0.770214101
H	0.09410252	0.173470416
N	0.022478151	0.022478151
O	0.405612449	1.040555614
S	0.001865841	0.001865841
Ash	1.028664342	1.028664342

$$\text{Weigh of Hydrogen percent} = 0.71431106\frac{2}{18} = 0.0793679\text{Ton}$$

$$\text{Weight of Oxygen percent} = 0.71431106\frac{1}{18} = 0.63494316\text{Ton}$$

Weight percent of hydrogen and weight percent of oxygen were add to components of waste containing hydrogen and oxygen in table 5. Table 6 shows chemical composition of waste with and without water.

For example: weight percent of hydrogen add to hydrogen element and weight percent of oxygen add to oxygen element of waste component.

$$H_2 = 0.09410252\ \text{Ton} + 0.71431106\ \text{Ton} = 0.173470416\ \text{Ton}$$

$$\text{O}_2 = 0.63494316\ \text{Ton} + 0.4056124\ \text{Ton} = 1.040555614\ \text{Ton}$$

The molar composition calculated by (divide each component by its respective molar weight).

The weight without water of carbon element divided by atomic weight is;

$$\text{weight without water of carbon element} = \frac{0.770214101}{12} = 0.064184508$$

Table 7 shows molar composition of all elements with and without water.

Table 7- Molar composition of elements with and without water

Element	Atomic weight	Moles with out/water	Moles with /water
C	12	0.064184508	0.064184508
H	1	0.09410252	0.173470416
N	14	0.001605582	0.001605582
O	16	0.025350778	0.065034726
S	32	5.83075E-05	5.83075E-05

To find the mole ratio, divide the number of moles of each element by the lowest number of moles (Sulphur in this case). Table 8 shows the mole ratio of elements with and without water

Table 8- Mole ratio of elements with and without water

Element	Moles ratio without/water	Moles ratio with /water
C	1100.792984	1100.792984
H	1613.900246	2975.095101
N	27.53645193	27.53645193
O	434.7771659	1115.374593
S	1	1

Therefore, the chemical formula for this particular solid waste sample is

$C_{1100.79298}H_{1613.90024}N_{27.5364519}O_{434.777166}S$ without water

$C_{1100.792984}H_{2975.095101}N_{27.5364519}O_{1115.37459}S$ with water.

2.1.4 Calculate heating value of waste

The heat value of waste is directly proportional to the carbon content of the waste and inversely proportional to the ash and moisture content. The heating value of wastes can be calculated by using Dulong's formula (1).

$$HV(\frac{KJ}{Kg}) = 377[C] + 1419[H_2 - 0.125O_2] + 93[S] + 23[N]$$

Where C, H_2, O_2, S, and N are % by weight of each component.

The chemical formula for a waste mixture analyzed above is $C_{1100.79298}H_{1613.90024}N_{27.5364519}O_{434.777166}S$ we will determine the energy content by using modified Dulong formula. In order to apply the modified Dulong formula, we need to know the % by weight of each element. The weight % of carbon is calculated as following,

$$\text{Weight of C} = \frac{(1100.79298\times12)}{(1100.79298\times12)+(1613.90024\times1)+(27.5364519\times14)+(434.777166\times16)+(1\times32)} \times 100 = 59.50939748\%$$

Table 9 shows the weight % of each element;

Table 9 Weight (%) percent of each element

Element	Number of moles Wo/w	Weight %
C	1100.792984	59.50939748
H	1613.900246	7.27068521
N	27.53645193	1.736739455
O	434.7771659	31.33901657
S	1	0.144161281

Energy content using Dulong formula (1) is calculated as follows:

$HV(\frac{KJ}{Kg}) = 377[C] + 1419[H_2 - 0.125O_2] + 93[S] + 23[N]$

Energy content = $377[59.50939748] + 1419[7.27068521 - 0.125 \times 31.33901657] + 93[0.144161281] + 23[1.736739455]$ =24.86636 $\frac{MJ}{Kg}$

Heating value per 3.083333ton = 24.86636 $\frac{MJ}{Kg}$

Heating value per 1ton= 8.064775 $\frac{MJ}{Kg}$

2.1.5 Calculate Higher Heating (HHV) Value and lower Heating Value (LHV).

Lower heating value is the net heat available for combustion of the MSW, while high heating value includes also the latent heat of vaporization. These are estimated based on the chemical composition of the waste materials.

$$\text{HHV}\left(\frac{MJ}{Kg}\right) = 0.339[C] + 1.44[H] - 0.139[O] + 0.105[S] \quad (2.2)$$

$$\text{LHV}\left(\frac{MJ}{Kg}\right) = HHV - 0.0244[W + 9H] \quad (2.3)$$

Where W is percent mass of water and H is the percent of hydrogen in the waste. The higher heat value and the lower heat value per 3.083333Ton are calculated as following:

$\text{HHV} = 0.339(59.50939748) + 1.44(7.27068521) - 0.139(31.33901657) + 0.105(0.144161281) = 26.302486\frac{MJ}{Kg}$

$\text{LHV} = 26.302486 - 0.0244(714.31106 + 9 \times 79.3679) = 24.68841\frac{MJ}{Kg}$

Higher Heat value and lower Heat value per 1Ton are;

HHV=8.530628 $\frac{MJ}{Kg}$

LHV= 8.00714 $\frac{MJ}{Kg}$

3 LHV of MSW in European Unions

Table 10 shows the LHV of household waste and the share of waste of biogenic origin (e.g. paper and cardboard waste, garden waste) for the European countries for which data was available, arranged according to the value of LHV. Data on the LHV for unsorted MSW was not available. Values for LHV differ across Europe from 5.1 to 11.6 MJ/kg for household waste [7]. When the available data for European countries was compiled and averaged the typical LHV for household waste was in the region of 9 MJ/Kg. Data on the biogenic share of household waste is contained in Table 10, e.g. in the form of organic waste or paper and cardboard waste[7].

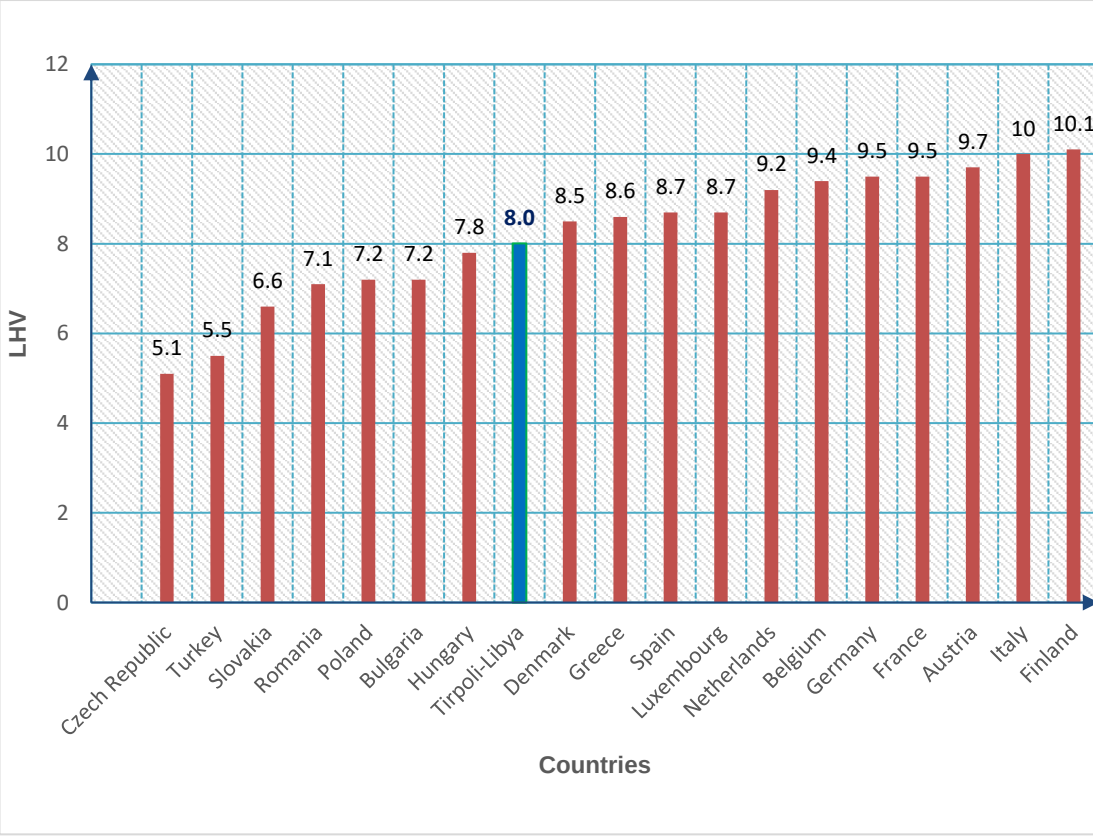
Table 10- Lower heating value (LHV) and share of biogenic energy of mixed household waste (residual waste) in Europe

Country	LHV(MJ/Kg)
Switzerland	11.6
Norway	11
Ireland	10.9
Sweden	10.7

United Kingdom	10.5
Portugal	10.4
Finland	10.1
Italy	10
Austria	9.7
France	9.5
Germany	9.5
Belgium	9.4
Netherlands	9.2
Luxembourg	8.7
Spain	8.7
Greece	8.6
Denmark	8.5
Hungary	7.8
Bulgaria	7.2
Poland	7.2
Romania	7.1
Slovakia	6.6
Turkey	5.5
Czech Republic	5.1

Comparison of lower Heating Value of Sidi Assayah-Tripoli Libya Municipal Solid Waste with European Union's countries are Shown in figure 2.

Figure 2- Comparison of lower heating value of Libyan MSW with European Union's countries [7]



Conclusions

Global warming is one of the most critical environmental problems that humankind is facing. Kyoto protocol aims to reduce greenhouse gas emission, lessen dependency on fossil fuel and encourage the use of renewable energy. In this regard, production and utilization of refuse derived fuel (RDF) can positively contribute to both local and global environment. Municipal solid waste generation in Tripoli in 2015 is 363309.453 tons/year and it has 8.00 MJ/Kg lower heating value and 8.530628 MJ/Kg higher heating value calculated using Dulong's formula. The results of a survey of quality standard for RDF in Europe show good agreement with Libyan RDF. Finally, it carries significant calorific value, and can be utilized as alternative fuel.

References

[1] AYŞE SEVER AKDAĞ,(August 2014). ''Investigation of Fuel values and combustion characteristics of RDF Samples" in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in environmental engineering.

[2] Jidapa Nithikul (December 2007). "POTENTIAL OF REFUSE DERIVED FUEL PRODUCTION FROM BANGKOK MUNICIPAL SOLID WASTE", A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Engineering in Environmental Engineering and Management, Asian Institute of Technology School of Environment, Resources and Development Thailand.

[3] Expert Committee Constituted by Ministry of Housing and Urban Affairs (MoHUA).(July 2018)."Guidelines on Usage of Refuse Derived Fuel Various" industries. Central Public Health and Environmental Engineering Organization (CPHECO).

[4] TOPIC II: "MUNICIPAL SOLID WASTE MANAGEMENT – FUNDAMENTALS", Content: Sources and composition of waste; generation rates; collection of waste; separation, transfer and transport of waste; treatment and disposal options, Source for graphic above: www.nreresearch.com Municipal Solid Waste.

[5] L-S. Antonopoulos, A. Karagiannidis, E. Kalogirou,"Estimation of mumicipal solid waste heating value in Greece in the frame of formulating appropriate scenarios on waste treatment"Aritotle university, Departement of Mechanical Engineer, Laboratory of Heat Transfer and Environmental Engineer, GR 54124, Box 483, Thessaloniki, Greece Waste to Energy Research and Technology Council, Greece.

[6] TOPIC II: "MUNICIPAL SOLID WASTE MANAGEMENT – FUNDAMENTALS", Content: Sources and composition of waste; generation rates; collection of waste; separation, transfer and transport of waste; treatment and disposal options, Source for graphic above: www.nreresearch.com Municipal Solid Waste.

[7] FhG-IBP Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V. (March 2014) "D 2.2 Waste Profiling"Dissemination level: PU, This project has received funding from the European Union's Seventh Programme for research, technological development and demonstration under grant agreement No 308363.

The role of interactive advertisements in developing consumer-based brand equity: A conceptual discourse

Dr. Salem Mohammed Salem Busen

Abstract

Recently, the effects of advertising campaigns are not only by increasing sales revenues but by something even more important in the long run – brand equity. Brand equity is currently one of the most sought after field of research. Meanwhile, considerable efforts have been put into studying online advertising impacts, but the effects of advertising on the demand, sales and market shares of Libyan products in the information age are still understudied. Adopting the theoretical perspective of a consumer-based model of brand equity, this study reviews past studies and proffers recommendation for future researchers to approach the highlighted gaps.

Keywords: Online advertising; brand equity; new media

الخلاصة

في الآونة الأخيرة، لا تقتصر تأثيرات الحملات الإعلانية على زيادة عائدات المبيعات فحسب ولكن ايضاً من خلال شيء أكثر أهمية على المدى الطويل الا وهو القيمة المالية للعلامة التجارية لدى المستهلك. حيث تعد أسهم أرباح القيمة المالية للعلامة التجارية حاليًا واحدة من أكثر مجالات البحث المرغوبة، وفي الوقت نفسه تم بذل جهود كبيرة في دراسة تأثيرات الإعلان عبر الإنترنت، لكن تأثيرات الإعلان على الطلب والمبيعات وحصص السوق من المنتجات الليبية في عصر المعلومات لا تزال غير مدروسة. اعتمادًا على هذا البحث النظري كنموذج يستند إلى المستهلك ومدى تنمية القيمة المالية للعلامة التجارية له، حيث تستعرض هذه الدراسة كل ما له علاقة بالدراسات السابقة وتقدم توصيات للباحثين المستقبليين للتعامل مع مثل هذه الحالات في الإعلانات التجارية.

الكلمات الرئيسية: إعلانات الإنترنت، القيمة المالية العلامة التجارية، الإعلام الجديد

1. The relationship between advertising and brand equity

According to Wilbacher (1984) "advertising is a marketing tool that helps sell brands of products and helps to build confidence in companies and institutions by conveying accurate and compelling information about the brand and the company or institution"(pp. 8-9). It is evident that this definition focuses on three tasks, namely, to help to sell, to help to build confidence and to convey information. In much the same way, Koekemoer (1998) defines advertising as "any paid form of mass presentation of ideas, products and services by an advertiser, addressed to a selected target audiences with the objective of creating awareness, informing, reminding, influencing, and persuading them to buy the product or service or to be favorably inclined towards those ideas, products or services" (p.57).Meanwhile, examining the effectiveness of advertisement is multidimensional.

There are different methods and approaches to examine the effectiveness of certain advertisement (Kelley and Turley, 2004). For instance it was concluded in an intensive study conducted by PwC (2010) on the measurement of online advertisement effectiveness that there are several approaches to measuring the effectiveness of online or new media advertisement. These approaches includes the exploration of the essence of online communication strategy, the measurement of web contribution to branding objectives, measuring the effectiveness of online campaigns on sales, examining the effectiveness of media mix, assessing the effectiveness of new media advertising on internet surfing behavior, examining the impact of audience targeting in online advertising and lastly is measuring the effectiveness of advertising formats in relation to brand equity.

In essence, advertising endeavors to "turn people's minds around" as derived from the Latin word advertise. Basically, as pointed out by Fill (1999), this is achieved through six stages, that is, exposure, attention, comprehension, acceptance, retention and action. It is important to note that in extant literature, advertising has evidently eclipsed brand equity as a sought after field of research. But more importantly, what is the fundamental premise by which advertising is thought to work? Generally, there are two polarized views or perspectives on advertising, namely, the strong theory of advertising and the weak theory of advertising. In the pursuit for effective communication, advertisers cannot ignore the essential role of the internet as a major

and effective channel for engaging with wide range of audiences and consumers (Keller, 2009).

A review of literature undertaken by Kathleen Mortimer (2002,) on integrating advertising theories with conceptual models of service advertising, it was identified that brands are the most valuable assets a marketer has, and as such we need to thoroughly examine what they are all about. It should be noted that a product is not a brand. Basically, a product is manufactured while a brand is created. A product may change over time but a brand remains the same. This suggests that a brand exists only through communication. The communication of a brand proclaims its singular and durable identity, its territory as the brand. It is therefore not sufficient for a brand to promote a motivating quality of the product, because other products can always equal or copy it (Koekemoer, 2004). Marketers do certainly expect returns from their investments, not only by increasing sales revenues but by something even more important in the long run – brand equity.

Brand loyalty has a mystery power of attaining customers over and over again. At the beginning, consumers might buy a specific brand because of objective reasons. Nevertheless, over long time of being advertised and exposed to the market, the brand might become part of the memory and also part of the consumers. After successful advertising, consumers might associate the brand with many different and important occasions throughout time (Fisher, 1985). Therefore, brand loyalty makes consumers deeply committed to a specific brand. This is something that marketers are constantly searching for by running a vast amount of marketing campaigns. One scholar reasoned that, “Brands acts as comfort anchors in the sea of confusion fear and doubt” (Pettit, 1995, p. 59). The essence of strategic brand communication through advertising is to build strong brands and build brand equity. Successful marketers deal with creating and sustaining a competitive edge and this usually means breaking away from a bunch of me-too brands by embarking on differentiation strategy. The brand must be distinct from competition. In fact it is competition that helps from the brand’s identity. A brand is a memory bank carrying all its history, which constitutes accumulated capital (Koekemoer, 2004:38).

Aaker (2002:61) contended that at any point in time a brand is made up of rational and emotional elements. Rational elements stem predominantly from what the brand is doing, telling or showing. These rational elements embody the content and the theme

of brand's communications; speak more to the left or rational side of the brain; and are the most visible part of the brand. On the other hand, the emotional elements can stem mainly from 'how' the brand is expressing itself, telling or showing or promising. They set the brand style, tone, character, mode, mood of execution; speak more to the right or intuitive/non-verbal side of the brand; and are less visible and therefore more difficult to express directly and measure. In evaluating a brand it is crucial to understand both the rational and emotional elements that define it. One way to build strong brands and create brand identity is to differentiate the brand from competitive brands. Strong brands (high brand equity) are more likely to be sustainable in the market as they create competitive barriers.

Problem statements; An account from Libya

Advertising activities in an authoritarian regime as was the case with Libya under Colonels Gadhafi's rule had a limited role in the economy. Generally speaking, authoritarian regimes have distaste towards media and free speech which impacts negatively on advertising freedom. In actual fact, Libya under Gadhafi had no internet connections for most of the 1990s despite being relatively wealthy as indicated by Maslen (1996) who made the following observation when commenting on countries that had no internet connection until 1996. Therefore, it is fair to conclude that the online advertisement industry in Libya is still in its infant stage. According to Leff and Farley (1980) cited in Kshetri, Williamson and Schiopu (2007) there are a number of factors that work against increasing the advertising intensity in a developing country. Some of these factors include "higher illiteracy rates among older groups that make most buying decisions; more costly advertising relative to its reach; and a higher proportion of rural population discourage marketers' ad spending in developing countries (Leff & Farley, 1980). Additionally, the use of technology (including communications technology) in Libya for a long time was minimal, despite it being one of the wealthiest countries in Africa (Twati & Gommack, 2006). This may have been the result of the long reign of Colonel Gadhafi whose authoritarian regime controlled media availability in an attempt to discourage public interactions. As indicated in the Internet World Stats (2004), internet services in Libya's Gadhafi era were in the early growth stages and had one of the lowest penetration rates and one of the lowest percentages of internet users in the Arab region.

In June 1996, just 20 countries remained with absolutely no e-mail or internet connection: Afghanistan, Bhutan, Burma, Burundi, Congo, Gabon, Guinea Bissau, Iraq, Liberia, Libya, Mauritania, North Korea, Oman, Rio Muni, Rwanda, Somalia, Syria, Western Sahara, Yemen, and Zaire. . . Of these countries, more than half are in Africa, in most cases only recently (50years or less) free from colonial rule. . . Many of these countries are not wealthy, but there are surprising exceptions. Libya, Western Sahara, Oman and Gabon are relatively affluent, so their abstention from the internet cannot be explained in purely economic terms (as cited in Kshetri, 2007, p356).

However, for many young Libyans, marketing is currently a noble subject in the post-Gadhafi era. The country is slowly progressing towards democracy and is thus expected to trigger marketing activities. As indicated by Chan and Cui (2004) the transition from central planning to market-oriented economies in Eastern and Central Europe and China led to the growth of modern marketing practices. For some scholars advertising has the 'essence of democracy' (Carter, 1997 as quoted by Kshetri et al., 2007). In this sense, a country with stable democratic institutions is characterized by a higher penetration of communications media and freedom of the press and of speech. More importantly, in such countries, the effort to control advertisings, even fraudulent ones, is perceived as an infringement on the freedom (Martinson, 2005).

Literature review

Historically, online advertisement started in the year 1994 with the development of simple online banner ads published on Hotwired site (Adams, 1995). Since then, banner ads has represented the most common design of online advertisement. Meanwhile, by the year 2000, the share of banner ads decreased from 56% of the 4.6 billion of total internet advertising revenue to 48%. Advertisers are yet to be confident about the effectiveness of online advertisement efforts. Considerable efforts have been put into studying advertising impacts, but the effects of advertising on the demand, sales and market shares of Libyan products in the information age are not fully understood.

There have been undeniable changes in world of advertising since the advent of internet ubiquity (Keller, 2009). The dramatic advancement in the internet and the pervasiveness of the social networking sites has reshaped the face of adverting industry. Similarly, branding has evolved as the cynosure of marketers and the goal of most companies (Aaker and Joachimsthaler, 2000). Yet, advertisers are concerned on how the internet can be adopted as an astute channel for developing effective brand (Keller, 2009).

There is no iota of doubt that information and communications technologies (ICT) have had a significant impact on the so-called "Arab Spring", the popular uprising that has transformed the political landscape in a number of Arab countries. As noted by Benmamoun, Kalling and Cropf (2012) the "Arab Spring has been spurred by expanding broadcast and internet technologies and significant absorption of collaborative technologies by the Arab world's educated middle class and dominantly young population" (p.26). Keen for political change and economic opportunities, the leaderless and adventurous youth took advantage of the relative openness, affordability, and widespread accessibility of collaborative technologies to escape traditional media censorship and transform their societies. Collaborative technologies such as YouTube, Twitter, Facebook, blogs, cell phones, chat, and other Web 2.0 collaboration tools transformed into tools of political activism, and advocacy. The remarkable political use of collaborative technology tools and web-based social networks by Arab youth took

Arab governments so much by surprise that they responded with uncalculated censorship, filtration, manipulation, and intimidation. Nonetheless, the new information and networking technologies have changed not only Arab politics but its business environment particularly the advertising sector.

Studies have revealed that the internet has been playing the hub role of marketing communication and consumption behaviour universally. For example, internet users in the US spend more than 58minutes watching online video or surfing the internet on daily basis (Nielsen Online, 2010). 78% of internet users also revealed that information they obtain online influence their purchase of any product (Mediametrie, 2009). More importantly, the internet has also become a force for shaping and reshaping brand image through social networks (PwC, 2010). Evidently, the internet has become an astute media for interacting with consumers of different products and services. As the influence of the internet on advertisement grows more solid, the examination of the effectiveness of online advertisement and its role on brand equity becomes more important.

Pfeiffer and Zinnbauer (2010) revealed that advertising spending for both traditional and online advertising is faced with major pitfall recently. Online advertising in particular has been affected with about 5.4 declined in revenue generation. Interestingly, the momentary declination in the online advertisement does not buried the fact that online advertisement is over taking the traditional media in terms of accountability and interactivity. Evans (2009), reported that different studies have emerged to contribute empirically on the major effectiveness of online advertisement and the assessment of online advertisement as regards to brand development. The interests of these extant studies have been on advertisement recall factors (Danaher and Mullarkey, 2003) and design implementation of advertisement copy (Spalding et al, 2009). Some studies (e.g., Manchanda et al, 2006; Lin and Chen, 2009; and Resenkrens, 2009) have also presented a comparative assessment of the online advertisement and traditional offline advertisement. Meanwhile Pfeiffer and Zinnbauer (2010) charged future research to attempt examining the role of online advertisement in the development of brand and brand equity.

In essence, the electronic social media such as Twitter, Facebook, MySpace, and so forth have become a major form of communication, and the expression of attitudes and opinions, for the general public. Recently, they have also become a source of data for

market researchers. In a way, the main purpose of this study is to investigate the impact of the communication technological revolution on the advertising industry in Libya. In recent years, the advertising industry in the developed world has captured the attention of scholarly research due to developments in the communicating technological sector, particularly the coming in of the internet age which has unleashed new media platforms. Nonetheless, there has been little academic research on the rapidly changing advertising landscape in some parts of the developing world such as Libya. Although the new information and networking technologies (new media) have already made a sizable impact in terms of paving the way toward political and social changes in the Arab world (the so-called Arab Spring), little is known about their impact on the business environment especially the advertising industry. A key incentive for conducting this study is due to the absence of extensive and in depth research exploring the effect of new communication technologies.

Furthermore, researchers have documented that the noticeable upsurge of online advertising is not as effective compare to the substantial amount of effort and resources advertisers have invested in advertising through the digital channel. That is because the method of documenting the effectiveness of advertisement has been strictly based on messages that are able to stipulate internet users' click (Forrester, 2002), which is known as the click through method (Novak and Hoffman, 1997). Evidently, DoubleClick (2003) recorded a significant decline in the domination of click-through method from 7% to 0.7%. This calls for a more consistent method of establishing the sheer effectiveness of online advertisement messages on the advertised brand, other than just headcount of viewers through click-through methods.

Dreze and Hussherr (2003) opined in their study of the effectiveness of online advertisement that the so called "click-through" renowned methodology adopted in examining the effectiveness of online advertisement was discovered to ineffective. The authors assessed the effectiveness online banner advertisement through online tracking technology and their analysis revealed that the traditional measures of examining the effectiveness of advertisement; such as establishing the connection between online advertising and brand equity, brand recognition and awareness are still very much appropriate and reliable in the context of online advertising. In view of the highlighted theoretical and practical gaps highlighted above, this study aims at assessing the role of

interactive advertisement in developing brand equity particularly in the Libyan electronic product market.

Theoretical perspective

1.1. Brand equity

In other to provide theoretical justifications and connections to the aforementioned model adapted in this study, the brand equity's theoretical development and measurement is reviewed in order to wittingly justify it relevancy in the theoretical realm of online advertisement. Keller (1993) stated that the approach towards the understanding of brand equity differs; it is either studied through customer perspective approach or through it organizational influence approach. In any of these approaches, the connotation of brand equity is analogously believed to be the reward of an effectively executed marketing and communication effort. More recently, there has been no notable difference in the terminological usage of advertisement, branding, brand building and development, in fact brand equity and brand development are the main reasons why most organizations increase their advertisement budget and their advertising efforts (Shimp, 2003). Theoretically, the term "Branding" is often used to refer to the totality of the terms, tools, designs, messages, and approaches used in creating knowledge and awareness about a product, service, or sellers of the product to their targeted audiences, purposefully for a unique differentiation and identification of the products to the competitors (Kotler, 1991; Keller, 1993; Shimp, 2003;). The fact that advertisement is functionally a communicative vehicle to create awareness and provide knowledge about the advertised product as illustrated by the hierarchy of advertisement effects model (Weilbacher, 2001) rationalizes the interchangeable usage of advertisement and branding in both literatures and practical explanations. Consistently with the graphical portrayal of the brand knowledge model developed by Keller (1993), regardless of the source of information or knowledge about a brand, as long as it is understandably encoded by consumers and audiences the effective threshold of such information is twofold and are namely; brand awareness and brand image. More relevantly, Keller (1993) discussed the measurement of these facets of brand equity and revealed that both are directly or indirectly related to the influence, source and effect of information about the brand. Convincingly, advertisement has overly demonstrated to be an informative, creative and attractive form of branding, reportedly more effective in an integrated form (O'Guinn et al 2009).

Conclusions

This study discusses arrays of crucial issues that calls for researchers' attention from domain of advertising and brand equity development and management. It is reviewed that the nexus between advertising and brand equity is predominantly justified and justifications are replete on it. However, studying the effectiveness of advertising and examining the role of advertising in the development of brand equity measurements (such as; brand awareness, brand image, brand loyalty and so on) is not common in the literature. Additionally, the online/interactive advertising are of course one of the most widely accessed advertising across the globe. That is certainly because of the widespread of the internet and digital media. The interactive advertising has opened so many economic prospects and advancements for marketers and advertisers and even researchers. But little studies can be found delving on the peculiar role of interactive advertising in managing and developing brand equity. Empirical studies and conceptual

discourses have unanimously shown the importance of brand equity as being the cynosure of most of the marketing and advertising efforts. Although, there have been several theoretical models that proffer the multilayer phases of brand equity and the dimensions and perspectives to study it. One of the renowned theories is the consumer-based brand equity propounded by Keller (1993). This perspective is considered most appropriate model of all brand equity models to explain and examine the role of advertising in relation developing bran equity. This is because advertising itself is a form communicating and creating awareness. Meanwhile, testing the effectiveness of a communication is better done from the audience or consumer perspective. In this case, the consumer-based brand equity model emphasize more on the perspectives, opinions and reception of the advertising audience and brand consumers and how the awareness created by advertising has been true effective. Testing interactive advertising in a developing country like Libya is considered an important gap that can explored by advertising researchers. Internet and digital media is still growing day by day in that part of the world, giving empirical justifications and findings on the nature of consumers and advertising audience from a developing world Libya would proffer invaluable contribution for future investors and brand managers. The problem highlighted above can be tackled through empirical methodologist scope. Thus future researchers should examine the role of online advertisement in developing consumer-based brand equity, hence assessing the effectiveness of three types of online advertisement such as search ads, display ads and video ads in developing effective brand awareness, brand image and brand purchase in the development of effective brand equity of electronic products. The scope of this research will also extend to discerning the disparity in the demographic characteristics of internet users and the role of their demographic characteristics in the reception of different online advertisement. Methodologically, quantitative research design will be employed, whereby online questionnaire should be distributed amongst internet users and electronic product buyers. The collected data should be analyzed using different multivariate statistical tools in SPSS and PLS-SEM.

References

Aaker, D.A., & Joachimsthaler, E. (2000). *Brand leadership*. New York: Free Press.

Adams, M. (1995). Brands of Gold. *Media week*, (13), 30-32.

Benmamoun, M., Kalliny, M. & Cropf, R.A. (2012). The Arab Spring, MNEs, and virtual public spheres, *Multinational Business Review, 20* (1), 26-43.

Danaher, P., & Mullar, G. Factors affecting online advertising recall: A study of students. *Journal of Advertising Research, 43*(3), 252–267.

DoubleClick (2003, January). DoubleClick 2002 Full-Year Ad Serving Trends. Available at: http://www.doubleclick.com/us/knowledge/documents/trend_reports/dc_2002adserving trends_0212.pdf

Evans, D. (2009). The online advertising industry: economics, evolution, and privacy. *Journal of Economic Perspectives 23*(3), 37–60. Fill, C. (1999). Marketing Communications. Contents, Contexts and Strategies, (2nd ed.). Prentice Hall: Hertfordshire, UK.

Fisher, A.B. (1985), Aug 5. Coke brand loyalty lesson. Retrieved on March 13 2012 from Fortune: http://money.cnn.com/magazines/fortune_archive/1985/08/05/66245/index.htm

Shimp, T. A. (2003). *Advertising, Promotion, and other Supplemental Aspects of Integrated marketing Communications,* (5th Ed.). Dryden Press, Hinsdale, IL.

Forrester (2002). Online Advertising Picks Up Again, TechStrategy Research, May. Available at: http://www.forrester.com/ER/Research/Report/Summary/0,1338,14576,FF.html

Internet World Stats (2004), "Internet usage statistics for Africa: internet usage and population Stats". Aailable at: www.internetworldstats.com/stats1.htm

Kshetri, N; Williamson, N.C; and Schiopu, A. (2007), Economics and politics of advertising: Evidence from the enlarging European Union. *European Journal of Marketing*, 41(3/4), 349-366.

Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity. *Journal of Marketing, 57*, 1–22.

Keller, K. L. (2009). Building strong brands in a modern marketing communications environment. *Journal of Marketing Communications*, *15*(2-3), 139-155.

Kelley, S. W. & Turley, L. W., (2004). The effect of content on perceived effect of Super Bowl commercials. *Journal of Sports Management, 18,* 398-420.

Kotler, P. H. (1991). *Marketing Management Analysis Planning and Control*, (8th Ed). Englewood cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.

Lin, Y-L., & Chen. Y. W. (2009). Effects of Ad types, positions, animation lengths, and exposure times on the Click-Through rate of animated online advertisings. *Computers & Industrial Engineering*, *57*(2) 580–591.

Manchanda, P, Dubé, J. P., Goh K. Y., & Chintagunta. P. K. (2006). The effect of banner advertising on internet purchasing. *Journal of Marketing Research, 43*, 98–108.

Martinson, D.L. (2005), "Pornography and deceptive advertising: What is the role of government In a free society?", *The Social Studies,96* (1), 30-3.

Nancy, S. S., & Surendra, N. S. (2004). Measuring attitude toward the brand and purchase intentions. *Journal of Current Issues & Research in Advertising*, 26(2), 53-66.

Novak, T.P., & Hoffman, D.L. (1997). New metrics for new media. Toward the development of web measurement standards. *World Wide Web*

Pfeiffer, M. & Zinnbauer, M. (2010). Can old media enhance new media? How traditional advertising pays off for an online social network. *Journal of Advertising Research*, 50(1), 42-49.

PwC (2010). Measuring the effectiveness of online advertising. Study conducted by PwC for IAB France and the SRI. Available at: https://www.pwc.com/en_GX/gx/entertainment-media/pdf/IAB_SRI_Online_Advertising_Effectiveness_v3.pdf.

Rosenkrans, G. (2009). The creativeness and effectiveness of online interactive rich media advertising. *Journal of Interactive Advertising 9*(2), 1–18.

Spalding, L., Cole, S. & Fayer, A. (2009). How rich-media video technology boosts branding goals. *Journal of Advertising Research 49*(3), 285–292.

Twati, J.M. & Gammack, J.G. (2006). The impact of organisational culture innovation on the adoption of IS/IT: the case of Libya. *Journal of Enterprise Information Management,19*(2), 175-191.

Weilbacher, W. M. (2001). Point of view: does advertising cause a "Hierarchy of effects"? *Journal of Advertising Research,* 1- 9.

Teaching English in Libya as an inter-cultural and gender-sensitive experience

Dr. Abed Aloreibi, assistant professor, the department of English, the University of Ajdabiya, Libya.

Dr. Mohamed Fadhel, Vice chancellor, University of Ajdabiya, Libya.

Dr. Vinaya Kumari, Associate Professor, English, Amity University, Noida, India, former Assistant Professor(English), University of Benghazi, Libya.

Keywords: gender-sensitive, culture, English classrooms, ELT, Libya.

Abstract

This research is an extract of three major observations conducted by three academics at the University of Ajdabiya. It an attempt to explore the influence of gender and cultural-sensitive issues in Libyan ELT classrooms on students improvement and progress. It also explores the influence of these issues on drop-out rates and the interest of learning English on basis of the students' gender. The three observations are discussed and triangulated and then analyzed to reveal the consequences. The study mainly reveals that cultural sensitive and gender equality issues in English education can be easily resolved if the administration is efficient, transparent and cooperative.

Introduction

Teaching a foreign language is an intercultural communication because all languages are firmly interwoven with culture and values of the society. It becomes a multi-dimensional and unusual encounter when intercultural and gender-sensitive issues confronted by an expatriate, female, Indian teacher in co-educational general classes in Ajdabiya University. Especially when these issues contrast with her experience in English Major classes. These observations are shared and discussed in depth with another professor of English at the University of Ajdabiya who studied English in a number of "western" countries like the UK, USA and Australia for years. Having experienced the "western" culture closely and being a former university student in Libya, we could come out with interesting outcomes. This provided an opportunity to make the outcomes thicker, richer as they were triangulated (Johnson & Onwuegbuzie, 2004; Thurmond, 2001) and examined by two culturally different academics. These remarks finally go in line with similar findings of the research conducted by the vice-chancellor of the University on the internal quantitative efficiency to evaluate progression and drop out rates of students in accordance to their gender in English classes. This intricate combination of the first-hand experience of teacher and findings of the Libyan administrator reveal surprisingly ditto issues that make this study a unique venture. By sharing one another's views and experiences, and discussing the various issues that crop up, we show how sensitive and intricate issues can be addressed and resolved with ease if the administration is transparent, cooperative and empathetic

to the needs of the students and faculty members and responds to their problems with an open mind.

Context

At the outset, before we present our specific observations, it is necessary to understand why our intercultural and gender sensitive experiences and findings in English classes become a remarkably significant project. We will begin with a brief understanding of terms like gender-sensitivity and intercultural communication in order to relate them to our subject. 'Gender sensitivity' is broadly defined as an act of being aware of the way people think of gender and their role in society that is quite contrary to the prevalent, conventional, obsolete and biased views and making a deliberate effort to counter the negative cultural effects that are hidden in communication (wisegeek.org). Culture, according to Hall (1969) is "*the way of life of people. It is the sum of their learned behaviour patterns, attitudes, and material things*" (p. 20). In Jandt's study of culture, he says that cultural values are embedded in the language and is expressed in the way we communicate with people. Since every cultural pattern and every single act of social behavior involves communication, communication is widely studied as a means of transmitting ideas and as part of culture (Jandt, 2004).

The Libyan society is conservative and the Libyan culture is considered a contact culture, where people from the same sex can stand and walk side by side near each other. However, in communication between different genders the situation is different (e.g., Aloreibi & Carey, 2017; Ibrahim, 2015; Hofstede, 2003 ;Hall, 1969), leading to gender differences in communication, behavior and social structure. Therefore, when a female Indian teacher who is also a non native-speaker of English from an entirely different cultural background, teaches English, to a group of conservative Libyan students in a co-educational class, it becomes an inter-cultural communication. This generates several subtle gender-sensitive issues, but strangely, the issues encountered in general English classes are entirely different from those in English Major ones. When sharing her experience with her two Libyan colleagues (who are male academics) and who belong to a predominant cultural-sensitive society, they came up with surprising revelations. One study, for instance, reveals how they stumbled upon similar findings in their previous research work that coincide with her encounters in the two classes! In the following paragraphs, we will share our findings and experiences respectively and show how we could jointly address these issues with open discussions.

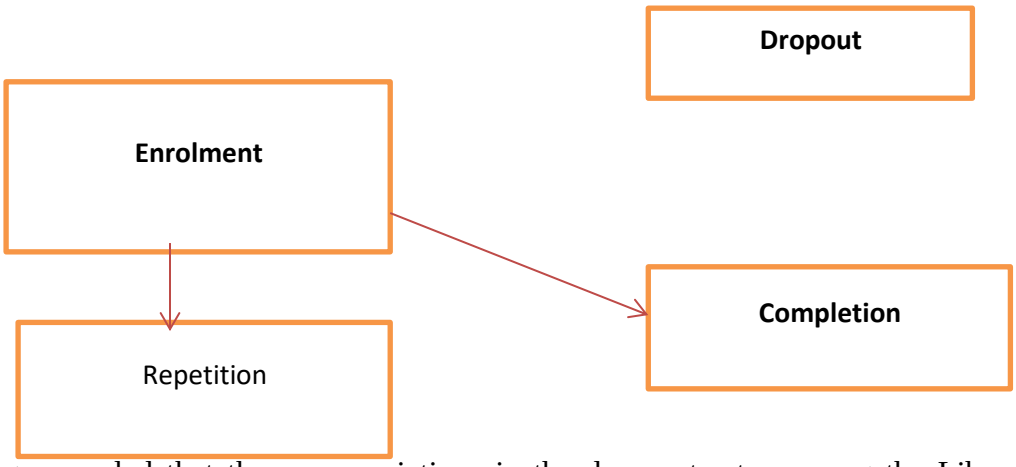
Speaker 1, Administrator's research and findings from his study of students in general English classes and in English Major classes

While conducting my research to investigate the Internal Quantitative Efficiency (IQE) of the Postgraduate Diploma students at Libyan Universities through evaluation of their progression and drop-out rates, I noticed that the socio- cultural constraints and gender disparities in the Libyan society lead to alarmingly large number of dropout rates of female students which directly affect the qualitative efficiency of Universities. Though gender was not a major focus of my initial enquiry that concentrated on four factors i.e. educational, individual, social, and economic ones that affect the failure and dropout of the students, I noted that gender played a major role in causing these factors.

At the outset, I will start with a brief outline of findings of my general survey of the internal qualitative efficiency of students at Libyan Universities. More specifically, my

original research sought to: compare different Libyan Universities according to the indicators of the Internal Quantitative Efficiency of Postgraduate Diploma students, examine the reasons behind failure of postgraduate diploma students, examine the reasons behind dropout of postgraduate diploma students, and to diagnose the reality of the Internal Quantitative Efficiency of Postgraduate students at Libyan universities

A mixture of both quantitative and qualitative methods was considered appropriate to meet the needs of the research. Cohorts flow and statistical analysis of data from final examination result forms collected from universities were conducted which examined the numbers of registered students in each grade who: are required to repeat courses, fail in examinations and are assumed to repeat the same grade next year, drop out during the cycle, when compared to the number of those who complete their studies. A questionnaire was used to collect primary data for the study in order to gain information about those students who fail in exam and who repeat another academic year. Semi-structured interviews were also conducted with both students that fail and drop out, in order to supplement and enhance the data obtained from the questionnaire. Using latent content analysis, responses from interviews were analysed. The following pattern of to 'Flow diagram' that clarifies the relation among students flow of cohort completion, repetition and drop out was used to follow up and analyze the academic cohorts:



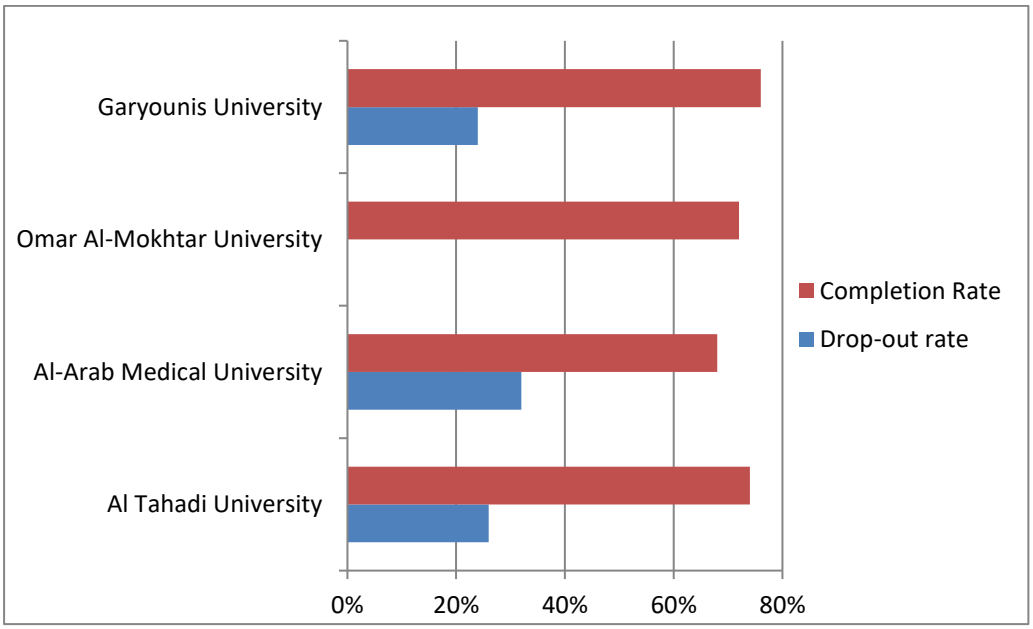
Findings revealed that there are variations in the drop out rates among the Libyan universities chosen for my study.

While investigating the reasons behind dropout of the Postgraduate Diploma Students, I found that failure is an important contributory factor in the occurrence of dropout, where most cases of drop-out were preceded by repetition of one or more grades. The interview results highlighted that there are four reasons, which primarily caused dropout educational, individual, social, and economic factors which are highlighted in the table below:

A comparative presentation of the quantitative data

Name of University	Reasons of Failure				
	Individual reasons	**Social reasons**	**Economical reasons**	**Educational reasons**	
University of Garyounis	-Weak desire to continue study -Frequent absence -Studying for exams only	-The family does not believe in the importance of education in guaranteeing the future -Large numbers of family members -Holding the responsibility of the family	-The student is busy with his father's work -Difficulty in communication and reaching the university -Lack of financial assistance for jobless students	-The large number of students in the class -The amount of material to be studied does not match the limited period of time of study -Some of the teachers threaten the students with failure and do not provide sufficient support	
Omar Al-Mokhtar **University**		-Weak desire to continue study -Fear and concern during the time of exams in other work -Holding the responsibility of the family - Defect in health situation	-The family does not believe in the importance of education -Helping the family	-The student is busy with his father's work -The family is incapable to bear the financial spending of study -There is no financial assistance for the jobless students	-The large number of students in the class -Some of the teachers threaten the students with failure and do not provide support -The amount of material to be studied does not match the limited period of time of study
Al-Arab Medical University	-Weak desire to continue study -Reading the subjects during exams only -Fear and concern during the time of exams	-The family does not believe in the importance of education -The large number of the family members -Holding the responsibility for the family	-The family is incapable to bear the financial spending of study -The student is busy with his father's work -There is no financial assistance for jobless students	-Some of the teachers threaten the students with failure -The large number of students in the class -The amount of material to be studied does not match the limited period of time of study	
Al-Tahadi University	-Weak desire to continue study -Reading the subject during exams only -The frequent absence	-The family does not believe in the importance of education -The large number of the family members -Holding the responsibility of the family	-The family is incapable to bear the financial spending of study -There is no financial assistance for the jobless students -The difficulty of communication and reaching the university	-The large number of students in the class -The size of the text books do not match the limited period of time of study -Shortage in Arabic and English references and periodicals in the libraries and disconnecting them from the internet	

The poor quality of the Internal Quantitative Efficiency is related to the problems of repetition and dropouts. It is depressing to note that the outcome of the rate of dropouts and failures that resulted in waste of resources and funds which in turn led to diminished outputs. The following diagrams chart highlights the dropout rates in for universities:



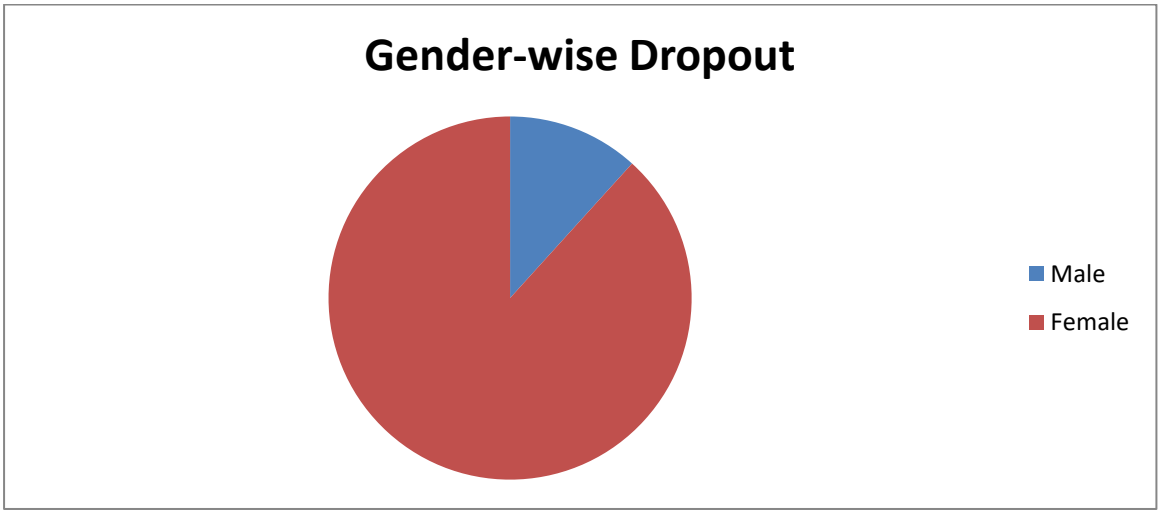
What worried me was in all the four factors that affected the outputs, gender discrimination which is prevalent in Libyan society and which was not conspicuously investigated in the my initial project, is a prominent influential element that triggered the rate of dropouts and failures among students but it not included as a component in my investigation! However, my presumption that gender bias is a major cause for diminished outputs in Libyan Universities is authenticated by the findings of prominent researchers such as the study of Schwartz (1996), which found that majority of dropouts were females of which about one fifth of them were married, and nearly 40% had a child or were expecting one, from which Schwartz concluded that early marriages and pregnancies are the major antecedents of school dropout in the United States in high schools. Another study of (Hahn & Danzberger, 1987) concluded that the majority of girls reported lack of family support as the reason for their dropout. The study of Goldschmidt and Wang (1999) showed that even those living with step-parents have a great risk of dropout compared to those living with two biological parents. This revelation that gender roles and cultural patterns in Libyan society impacts educational efficiency urged me to probe further on this subject.

Although stereotypical gender role conditionings and its influence on the students' attitude were overlooked in my research, I felt its impeding effects while trying to approach female students for interview. I faced severe constraints regarding free access to information from female interviewees. Though they tend to provide useful information, some of them refused to answer the question directly claiming that the information is confidential, despite the fact I confirmed that this information would be used for academic research only. Male students were very expressive and free while talking but girls were shy and very restrained while answering questions. This seems to be because Libyan culture is a conservative culture in which women are taught to exercise restraint while communicating with men outside their family circle.

The gender sensitive issues that we faced while teaching female candidates roused several questions in our minds. If these female students are so inhibited and shy, how could they become successful professionals and contribute to the growth of our nation?

It probed us to look into professional and technical courses like Medicine, Engineering and Law courses where the number of female enrolment were extremely low and dropout rates are quite high. Therefore, we decided to probe deeper into this subject by turning our focus to the University of Ajdabiya, which would serve as the microcosm of our research, and to derive macrocosmic findings.

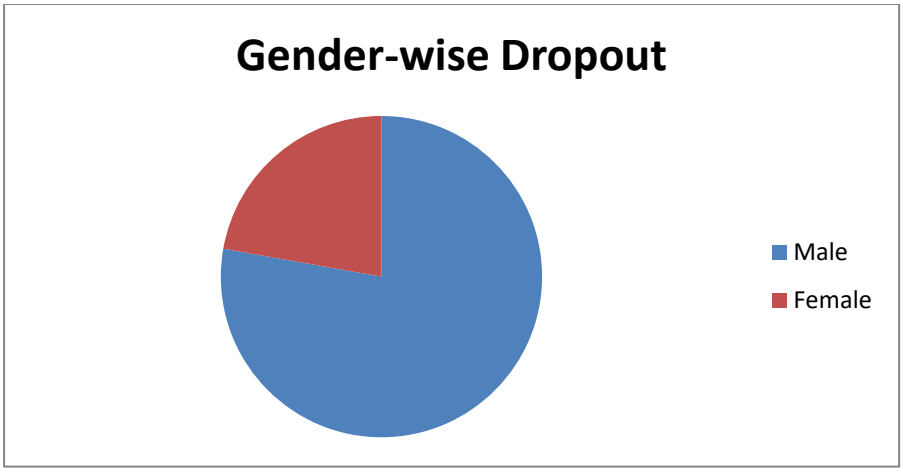
While conducting interviews with female students of Ajdabiya, we encountered gender related issues. The female students would not be open in expressing their opinions and are usually extremely introverted and shy. According to the religion of Islam, women are granted the ability to gain an education and to work. However, for political and social reasons, in the Islamic world and in Arab countries in particular, women still have limited participation in leading public and private organizations (Donno & Russett, 2004). Thus, gender does have an influence on the communication behaviour of individuals in different social settings (Merkin, 2005). The primary limitations and difficulties associated with all survey-based research that there exists no practical way where by the researcher can ensure the truthfulness and sincerity of the respondents when completing the survey is aggravated by the these gender constraints. The digram below shows the ratio of drop out of girls when compared to boys in most of the courses especially the professional courses:



What started as a research to examine the reasons behind dropout of undergraduate students of Ajdabiya University, aiming to diagnose the reality of the Internal Quantitative Efficiency in order to know where strengths and weaknesses lie, led to me into a furtive search to identify the cultural and gender related issues in the Ajdabian society that affected the progress of female students and to find ways to resolve these issues. Applying the same tools,I extended my study to focus in English classes where teaching itself is an intercultural communication, particularly, when expatriate Indians addressing learners of a different culture must respect their cultural values and gender codes while exposing them to entirely new culture that is closely entwined in the foreign language. The findings are quite surprisingly positive, especially in the English major classes.

I noticed that English major students generally have a keen interest in learning English but they managed to combat their conservative conditionings and get accustomed to the new culture embedded in the language that they love. They showed a great degree

of enthusiasm in attending English classes. The most astounding results are the exceptionally low ratio of female drop outs in these classes and the comparatively higher ratio of male drop outs. This is where, subtle gender-sensitive issues underlying our educational system spring forth. Owing to strong socio-cultural concerns nurtured by our conservative, society, women's access to certain fields of education are limited. Teaching and nursing professions are relegated to women and students of English department either become teaching Assistants and go for higher studies abroad on State scholarship which sponsors their family too, or they become school teachers. On the other hand most male students choose Engineering, Medicine and other professional courses and keep English as their last option . Most of them take up general jobs in Oil companies or they drop out in between to join the army. Hence, there are only two Libyan male teachers, one of whom is currently abroad doing his PhD and two male teaching assistants. On the other hand there are five female teachers and several teaching assistants some of whom are pursuing master degree courses on scholarship abroad. As a result of gender disparity in relegating professions there is a reversal in the result of drop out rates in terms of gender in this department which is clearly shown in the diagram below:



In order to understand this great difference in findings in the General English and major English classes, it is necessary to know the actual classroom experience of the teacher with the students.

Speaker 2 Expatriate teachers experiences in General English classes and engish Major classes

At the outset, I would like to state, that as a teacher, I strongly believe in creating a relaxed and positive ambience in all my classes, because it encourages students to be attentive and participative. As a teacher of English Language, I always strive to make my classes very creative, spontaneous, and student-centered. Language classes in general have to be lively, with a lot of learner-centered activities that encourage autonomy in learners and motivate independent and often out of the box thinking in them. In the Libyan context, classroom activities also, help to overcome the challenges posed by the cultural norms here, that are glaringly discriminative on the basis of gender. However, there is a hitch in adopting learner centred –method of teaching and in the conduct activity –oriented classes in Libya! Students' response to this methodology varied according to the degree of their interest in the subject. As my

fellow researcher and colleague, our fellow researcher has pointed out in his research, in the major English classes students opt to learn this new language, hence they quickly learn to accept the unfamiliar culture and enjoy learning it through the language. On the other hand, in the General English classes, where English is a mandatory subject students hesitate to participate freely in the class activities that are used by the teacher to bring about a learner- centered ambience. Cultural and gender conflicts do arise quite often resulting in the derivation of a mixed statistical response. In the following paragraphs, I'll describe my classroom experiences in these two types of classes and integrate them with various intercultural and gender-sensitive issues that I encountered in some of the classes and my attempt to address these issues Jointly with Dr. Fadel in order to help students to overcome their ethnocentric approach and culturally constructed views.

General English classes in the University of Ajdabiya, and all other universities in Libya, are compulsory subjects. Thus, the students are required to study and pass them successfully. The medium of instruction of their majors and all the other subjects is Arabic. Some of them do not even know the letters of the alphabet properly. Grammar Translation Method of instruction is the main method of teaching in the schools and the students memorize ready-made answers and they answer objective types of question in their examinations (Ibrahim, 2015). They get frustrated in college when they are suddenly compelled to study texts that are too high for their level. Actually the prescribed general English text books specially written for Libyan students in very simple language to familiarize them with specific technical register pertaining to their elective subjects are almost like elementary level text books, but for them their level is too high. Secondly they were taught these subjects by Libyan instructors who again resort to grammar translation and spoon-feeding methods. So when expatriate teachers were asked to handle these subjects many subtle gender sensitive and intercultural issues cropped up that were either unnoticed or ignored, and these issues will be elaborated in the following paragraphs.

'***Gender sensitivity'*** refers to the aim of understanding and taking account of the societal and cultural factors involved in gender-based exclusion and discrimination in the most diverse spheres of public and private life. It focuses mainly on instances of structural disadvantage in the positions and roles of women. In order to bring about greater gender sensitivity, learners, comprising both sexes, should be provided ample opportunities to interact freely in activities like role-plays, group discussions, debates and so on.

As Englebert (2004) describes: "… to teach a foreign language is also to teach a foreign culture, and it is important to be sensitive to the fact that our students, our colleges, our administrators, and, if we live abroad, our neighbours, do not share all of our cultural paradigms .' language and culture are deeply interwoven and it is impossible for one to teach language without teaching culture. Teaching English would have been an interesting and productive process, if I could get these students to interact with me! Most of them were extremely weak in the subject and I had to move about and use a lot of gestures to make them follow the meaning words. For instance, while teaching 'directions', I had to almost dance on the raised platform to make them understand what is 'right, left, north south and so on'. I did not realize at that time, in doing so I was this was creating a cultural barrier because I seemed to be acting antithetic to their cultural values. Libyan culture which is a high context culture (Ibrahim, 2015), in which people shy away from exhibitionism of any sort. So when I started using body language and

verbal expressions which seemed to be unusual to them, it shocked them beyond words. Some boys, surrounded me after their class and told me that I teach in a manner that they are not used to.

Further, the worst had yet to come when I tried to introduce learner centred method of teaching. It was culturally unacceptable for students to interact with their teacher. The students were trained to listen to what was being taught (Ibrahim, 2015; Aloreibi & Carey, 2017). Language was usually taught using the grammar translation method in which students memorize it, and later regurgitate it during an exam. I had to use activities such as role plays, quizzes and group discussions to make them understand the language. I encountered, several problems in trying to create an activity- oriented and vibrant class. Firstly, the female students who were very few in number were reluctant to participate and mingling freely with boys. It was indeed a herculean task to change the classroom setting to an informal one and to coax the students to participate in the activities and discussions . The male students started slowly enjoying this new style of teaching and they started becoming uninhibited and started making attempts to freely converse in English. I could see that the female students also wanted to participate, but their cultural conditioning held them back.

Each culture seems to have its own characteristics**,** so teachers need to be re-oriented to be more sensitive to the needs and situations of learners of both sexes. Thus, Namtip Aksornkool says,' Creation of educational and social environment, in which women and men, girls and boys, are treated equally and encouraged to achieve their full potential, respecting their freedom of thought, conscience, religion and belief and where educational resources promote non-stereotyped images of women and men, would be effective in the elimination of the causes of discrimination against women and inequalities between women and men (-Platform of Action 1997).

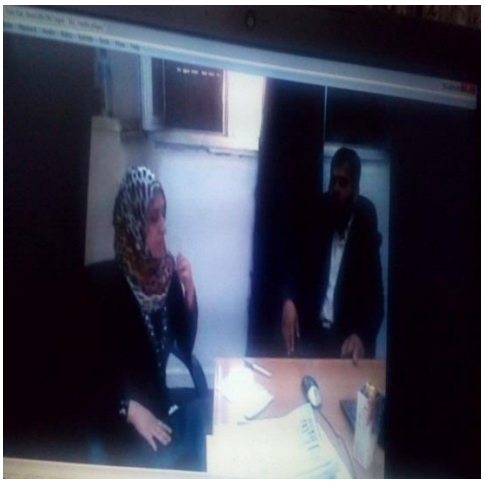
Even though it was difficult to adopt Western Models of communication in these classes, I managed to succeed in changing the attitudes of some of the male students and a very small percentage of female students towards the way they perceived gender roles, but the values which they to some degree but their rigid cultural conditioning often interrupted in their process of total acceptance of the new culture.

In Major English classes, the situation was completely different. Students were quite prepared to internalize the new culture because they were keen to tread the unexplored path. They were aware of the different cultures and were used to learning from expatriate teachers. We used to teach listening and speaking skills in these classes. The students would bring guitars and even sometimes sing English songs during listening activity sessions to make the classes exciting and lively.

The most striking feature of these classes is that the percentage of female students is much higher than that of the males. Most of them aim for teaching jobs and there is a stiff competition to win a scholarship to go for higher studies abroad. Hence, they frantically prepare to learn the western culture, in order to adapt themselves easily when they travel abroad. These students walk an extra – mile to achieve their goals. They extend the classroom activities outside the classrooms to make themselves more competent and proficient in the field. For in stance, in the interviews', they go outside the class to different offices and conduct interviews of celebrities, doctors,

administrators, teachers, politicians etc., make videos of them and demonstrate their presentation skills in their speaking class.

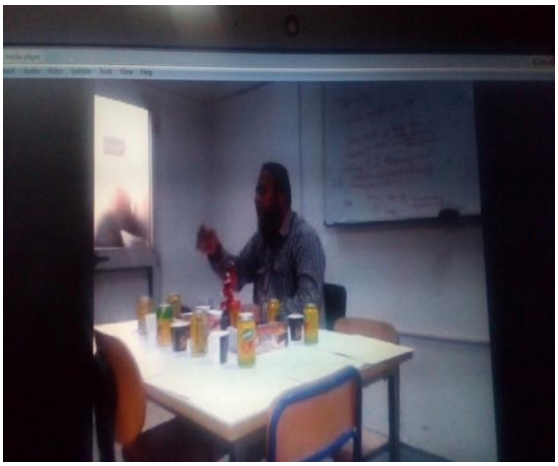
Below, is a picture of a student conducting an interview with another teacher to present in class as a project.



Unlike the general English classes, female students were very active and they intermingle with male students to present role-plays in class. So there was no gender discrimination. They were confident and strong women

Seen above is a role-play activity in which female students participate confidently with their male classmates and speak well in English.

Students invite various celebrities, soldiers and administrators to class and conduct Press conference practice:



Students especially females conduct mock meetings, law court presentations and even mock presidential debates. Below is a picture of female students conducting a mock presidential debate:

Besides the students have even formed a language association in collaboration with the British Council named ELLES, and they conduct various language related activities regularly. They spend conscious efforts to participate in all the activities to achieve perfection. Below is a picture of a student accessing BBC to prepare for a presentation:

Hence English department is the most vibrant and active department where students work hard to acquire skills to make them competent enough to communicate globally. They are smart, broadminded and very accommodative.

In this research, we find that the students' response to the same issues i.e. intercultural and gender-related issues vary in two different types of classes. In English Major classes, it is the attraction towards the diversity of cultures that exist in the world that makes the curious learners choose to study the target language. Hence they embrace the new culture of the language they love and learn to adapt to the new ways. On the other hand, in general English classes where the medium of instruction is Arabic, and English is a compulsory subject, male students have more drop out levels than that of females. They tend to be reluctant of classroom activities especially in mixed classes. They tend to be sensitive about the teachers' body language and get disturbed even by the attire and movements. This is seems to reflect their refusal to accept any change and are rooted rigidly to the norms of the overtly patriarchal Libyan society in which gender-roles are clearly marked for males and females.

Another point to note is that, even though the major English classes are culturally tolerant and free of gender-bias, there are subtle gender- sensitive issues embedded here too. Certain professions like teaching, nursing baby-sitting etc., are generally considered feminine professions. The ratio of male students is much lower than that of females in these classes. Male students prefer subjects that are associated with male-oriented domains like Engineering, Law, Medicine, Business Management and Sciences. In future, let us hope that there would be larger percentage of females opting for professions that are traditionally considered only suitable for men. This would benefit the Libyan society as a whole by making use of the available female workforce as a valuable human resource which should not be wasted in the name of preserving norms and traditions.

ملخص الدراسة: هذا البحث هو خلاصة لثلاث عمليات ملاحظة شخصية طويلة المدى قام بها ثلاثة أعضاء هيئة تدريس بجامعة إجدابيا. يهدف هذا البحث لدراسة مدى تأثير النوع (ذكر-انثى) وكذلك اثر الفروقات الثقافية بين متحدثي اللغتين العربية و الإنجليزية على الاهتمام بتعلم اللغة الإنجليزية بقسم اللغة الإنجليزية بالجامعة. كما تهدف الدراسة لفهم تأثير هذه العوامل او علاقتها بمعدلات التسرب الدراسي (او تغيير التخصص من اللغة الإنجليزية لتخصصات أخرى) لدى الجنسين. هذه العمليات الثلاثة تم تدارسها والتناقش بشأنها ومن ثم عرضت النتائج.

References

Aksornkool Namtip (*Platform of Action*1997) Gender-Sensitive Education for a Better World. Background

Aloreibi, A., & Carey, M.D. (2017). English language teaching in Libya after Gaddafi. In English Language Education Policy in the Middle East and North Africa (pp. 93-114). Springer, Cham.

Document. INSTITUTION United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization, Paris (France) PUB DATE 97 NOTE 27p.

Englebert (2004) *Character or Culture? An EFL Journal*, 24(2), 37-41.

Hantrais L (1989) *The undergraduate's guide to studying languages*. London: Centre for Information on Language Teaching and Research

Goldschmidt, P., & Wang, J. (1999). *When can schools affect dropout behavior?: A longitudinal multilevel analysis*. American Educational Research Journal, 36, pp.715-738.

Hahn, A., & Danzberger, J. (1987*). Dropouts in America – enough is known for action*. Washington, DC: Institute for Educational Leadership

HALL, E., 1969. *The hidden dimension*. New York: Anchor Books

HOFSTEDE, G., 2003*. Culture's consequences, comparing values, behaviours, institutions, and organizations across nations, 2nd ed*. Newbury Park, CA: Sage Publications

Ibrahim, A. (2015). Teaching and learning of English in Libyan universities: A case study investigating the English language teaching knowledge of Libyan pre-servie teachers of English in the University of Benghazi, Agdabia Faculty of Arts and Sciences in Libya. Retrieved from https://scholar.google.com/scholar?cluster=6767662793755908202&hl=en&as_sdt=0,5

Innovation on the adoption IS/IT: the case of Libya. Paper presented at 2004 International research conference on innovations in information technology (IIT2004), Dubai, UAE.

JANDT, F., 2004. *An introduction to intercultural communication*. 4th ed. London: Sage Publications.

Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. Educational researcher, 33(7), 14-26.

SAMOVAR, L. AND PORTER, R., 2004. *Communication between cultures*. Canada: Thomson Learning.

Sowden, Colin. (2007). C*ulture and the 'good teacher' in the English Language classroom.*ELT Journal 61/4: 304-310

Thurmond, V. A. (2001). The point of triangulation. Journal of Nursing Scholarship, 33(3), 253-258. DOI: 10.1111/j.1547-5069.2001.00253.x

TWATI, J. M., 2006. *Societal and organisational culture and the adoption of management information systems in Arab countries*. Theses (PhD).

TWATI, J. M. AND GAMMACK, J. G., 2004. *The impact of organisational culture innovation on the adoption IS/IT: the case of Libya*. Journal of enterprise information management, 19 (2), 175 – 191.

TWATI, J. M. AND GAMMACK, J. G., 2007. *The impact of organisational culture innovation on the adoption IS/IT: the case of Libya*. Journal of enterprise information management, 19 (2), 175 – 191.

Schwartz, W. (1996). *School dropouts: New information about an old problem*. ERIC/CUE Digest, 109.Retrieved on May 7, 2010 from

Innovation on the adoption IS/IT: the case of Libya. Paper presented at 2004 International research conference on innovations in information technology (IIT2004), Dubai, UAE.

Electronic references

http://gateway.ovid.com/rel410/server1/ovidweb.cgi

http://m.wisegeek.org/what-is-gender-sensitivity.htm

The Role of Technology in English language Education

Fatiha Abdelwahed Shaeer

Abstract

Technology, especially e-learning technology, is being increasingly employed in instruction to enhance teaching and learning. This paper is a preliminary discussion of the advantages of use technology in language instruction. Understanding the benefits of technology integration is a crucial step in integrating technology into education successfully. Lack of this knowledge may significantly impede stakeholders and educational centers from meeting the challenges of introducing and supporting the extensive use of technology by teachers in the classroom.

Introduction

A variety of e-learning technologies are available for use in educational programs. In many parts of the world, education ministries and universities have invested much effort into increasing the use of the web in all its forms (for example, e-books, simulations, text messaging, podcasting. wikis, and blogs) to meet the demands of competitive markets and to bring a variety of learning choices to their learners. It has been reported that the advent of new technology has a positive influence on both learners and teachers (Mansor 2001). Researchers (Friggard 2002; Miner 2004; Timucin 2006) have demonstrated that technology boosts the development of teaching methods as well as students' knowledge. Lam and Lawrence (2002) claim that technology provides learners with regulation of their own learning process and easy access to information the teacher may not be able to provide. The potentially positive side of incorporating technology has encouraged foreign language educators to apply its advantages to enhance pedagogical practices.

Definition of Technology and Technology Integration

Technology has been defined by different researchers. it is the

practical use of knowledge particularly in a specific area and is a way of doing a task especially using technical processes, methods, or knowledge. The usage of technology includes not only machines (computer hardware) and instruments, but also involves structured relations with other humans, machines, and the environment .

technology integration is defined in terms of how teachers use technology to perform familiar activities more effectively and how this usage can reshape these activities.

defined technology integration as the use of technology to improve the educational environment.

It supports the classroom teaching through creating opportunities for learners to complete assignments on the computer rather than the normal pencil and paper.

Results

Several studies have documented the results of technology for language learning. These studies cover different aspects of learning as discussed in the following sections.

- Engagement some researchers maintain that one of the benefits of technology use is an increase in student motivation, as fun and games are being brought into the classroom. This fun factor is a key benefit in a language.
  Moreover, the novelty of the new technologies or learners' experience of those technologies in the classroom can enhance learners' engagement and motivation in fulfilling tasks.
- Improvement in Academic Ability Journal of Education and Practice In addition, technology appears to improve language learners' academic ability. Lee (2001) believes that Computer Assisted Language Learning (CALL) can do just this. This improvement is probably achieved by changing students' learning attitudes and boosting their self-confidence. Along this line, Galavis (1998) and Dunken (1990) assert that the use of technology enhances learners' language proficiency and their overall academic skills.
- A Paradigm Shift in Teaching and Learning The advent of technology and development in the field of education has accelerated a shift from teacher-centered to learner-centered approaches in language learning and teaching. To meet the needs of digitally grown-up learners, teachers need to adopt a different role. They need to be facilitators, rather than the traditional bench-bound instructors, and they need to support and guide students' learning . Learning technologies support this important shift for the benefit of the learner.
- An Assessment Shift Incorporation of technology in the classroom enables learners to assess their own work in a more meaningful way, become better aware of the quality of their work and accept feedback more willingly. Moreover, it gives them a chance to undertake a more self-monitoring role, which leads to a higher chance of fulfilling tasks successfully. Teachers can also assess students' knowledge more accurately and objectively. The overall assessment shift from teacher to self and peer evaluation contributes to the development of student autonomy which is emphasized in learning in the 21st century.
- Collaborative Learning Enhancement Another benefit of technology use is the encouragement of collaboration and communication in learning activities. new technology enables students to collect information and interact with resources, such as images and videos .the Internet can serve not only as a reference source but also as a means of communication. It is argued that technology enables the user to get connected to the world outside of the classroom and hence produce high-quality work, knowing that their work will be viewed by a large audience. In addition, learners can get in touch with their peers from other schools, experts in the field and members of interest groups.
- Lowering Learning Anxiety Level Another advantage of technology is its potential for lowering anxiety among learners. In an exploration of EFL teachers' perceptions of CALL, Ozerol (2009) selected 60 language teachers, from various schools. These

teachers commonly agreed that technology lowered students' language learning anxiety whilst giving them more opportunity to communicate. Consistent with such findings is Braul's (2006) study that showed that using computers in language classrooms brought variety into the classroom atmosphere, developed learners' particular language skills and increased learner autonomy.

Conclusion

In this paper, the research reviewed some important issues pertinent to the use of technology in language learning. The literature review indicated that technology resources cannot guarantee teachers' teaching and learners' learning. Teachers should be convinced of the usefulness and advantages of technology in improving learners' learning. This means that teachers need support and training for integrating technology into language teaching. The review revealed that when technology is used appropriately, it can bring about a lot of advantages to teachers and learners.

It is a resource that can be used by learners because it helps them solve their learning problems and find methods to use what they have learnt in ways that are effective and meaningful. In addition, the review literature indicated that the use of technologies plays a key role in language learning based on their own pace, helps in self-understanding, does not stop interaction with the teacher, and creates high motivation in learners for the effective learning of language skills. Furthermore, the paper represented that learners should use technology to enhance their language skills because it has as a crucial role in developing learners' creativity and provides them with interesting, enjoyable, and exciting alternatives to study the language.

References

- Appana, S 2008, 'A review of benefits and limitations of online learning in the context of the student, the instructor and the tenured faculty', International Journal on E-Learning, vol.7, no.1, pp.5-22.
- Balanskat, A., Blamire, R., & Kefala, S 2006, The ICT impact report.
- Becta, 2004. A review of the research literature on barriers to the uptake of ICT by teachers.
- Beggs, T. A, 2000, 'Influences and barriers to the adoption of instructional technology'.
- Paper presented at Mid-South Instructional Technology Conference proceedings, Murfreesboro, TN.
- Braul, B 2006, ESL teacher perceptions and attitudes toward using computer-assisted language learning (CALL): Recommendations for effective CALL practice, MA Dissertation.
- integration in teaching: A Taiwanese perspective', Innovations in Education and Teaching International, vol. 43, no.1, pp .57–68.
- Chapelle, C. A. 2001, Computer applications in second language acquisition foundations for teaching, testing, and research, Cambridge University Press, UK.
- Ahmadi, M. R. (2017). The impact of motivation on reading comprehension. International Journal of Research in
  English Education.
- Alsaleem, B. I. A. (2014). The effect of "What's App" electronic dialogue journaling on improving writing vocabulary
- word choice and voice of EFL undergraduate Saudi Students. Harvard: 21st Century Academic Forum

-1

Journal of Scientific Research

Issued By

Africa University for Humanities & Applied Sciences

Principles and Regulation

About the Journal

Journal of Scientific Research (JSR) is a double-blind peer-reviewed biannual scholarly journal that is issued in Arabic and English by ***Africa University for*** Libya. JSR publishes articles based on ‹***Humanities and Applied Sciences*** current theory and research in the fields of humanities and applied sciences. periodical ‹ book reviews‹ scientific studies‹JSR publishes scholarly research and conference and ‹ Doctorate or Master Thesis's reports‹summaries workshop reports from inside and outside Libya.

JSR aims to:

- Promote and enrich scholarly and scientific research in the fields of humanities and applied sciences.
- Focus on current theory and research that tackle recent issues and lead to the development of the local‹ regional‹ and international communities.
- Offer a forum to scholars/researchers‹ decision makers and practitioners to engage in the ways that research and theorizing can inform‹ shape‹ and ground practices and perspectives in humanities and applied sciences inside and outside Libya.
- Create a scholarly and scientific dialogue among researchers and scholars who are interested in current and future issues in the humanities and applied sciences fields.

General Submission Guidelines

All submissions should adhere to the following guidelines:

1. **Research guidelines**

- All submissions should be original in terms of the research ideas and methodology.
- Submissions should neither be previously published nor under consideration for publication elsewhere. They should not be part of a Doctorate or a Master thesis.
- Submissions should be written in a scholarly language that is coherent and cohesive.
- To facilitate the double-blind review process، please remove the author's name from the main text، the in-text citations، the reference list، and any running heads. Please replace the author's name with Author. If there are multiple authors، please use Author1، Author2، etc.

2. Referencing

All submissions to JSR should conform to the journal requirements. Articles that are related to the field of humanities should conform to the requirements of the Publication Manual of the American Psychological Association (APA، 6th ed.). References of the articles that are related to applied sciences may be in any style، if the authors use a consistent formatting throughout.

3. General and technical principles

- Authors should write their names and their affiliations (i.e.، place of work) on the first page of their article. It is also important to mention the authors' emails for future correspondence.
- All articles should include abstracts of not more than 150 words.
- Works presented in Arabic should be in **(Simplified Arabic)**. Works presented in English should be in **(Times New Roman)**.
- Font size should be as follows:
  - Size 18 for the main headlines
  - Size 16 for the subtitles
  - Size 14 for the text
  - Size 12 for the abstract in *italic*
  - Size 10 for the footnotes
- Margins should be as follows:
  - Up and bottom 2.5 cm
  - Right 3 cm
  - Left 2.5 cm
- Articles should not exceed 20 single-spaced pages، including tables، graphs، and the references list.
- All articles should be submitted in Microsoft Word format.
- A (CD) of the work and a Curriculum Vita (CV) of the researcher should be enclosed.
- All articles should be printed on one side paper of (A4).

Journal of Scientific Research

Issued By;

Africa University for Humanities and Applied Sciences

General Advisor;

Dr.Mabruk Muftah Abushina

Head of the Editorial Committee;

Dr. Abdin A. Sharif

Members of the Editorial Committee;

Dr. Abdelhamed Ali Magrus

.Akram H. Mom Moamer

Eng. Asharf Elgomati

Revision and proofreading of the Arabic language:

Dr... Mahmoud Ammar Maaloul

Revision and proofreading of the English language:

Dr... Intisar Ali Al-Sharif

Journal of Scientific Research

Biannual, Refereed, Scholarly Journal

Issued By

Africa University for Humanities & Applied Sciences

Journal of Scientific Research

Refereed Scientific Journal

Issued Twice Annually By:

Africa University for Humanities and Applied Sciences - Tripoli – Libya

Issue No. (14) of the Second half of the Sevent year 2022

2016 / 201 Legal deposit Number

National Books House- Benghazi - Libya

ISSN: 2707- 9546 - The Paper Version

ISSN: 2707- 9554 - The Electronic Version

Journal of Scientific Research - Tripoli Libya