مجلة القُلزم العلمية

ISSN: 1858 - 9766

علمية دولية مُحكمة ربع سنوية - تصدر بالشراكة مع كلية المنهل للعلوم-السودان

في هذا العدد :

- التغيرات الاجتماعية ودورها في إنتشار الجريمة المنظمة دراسة وصفية تحليلية للجريمة المنظمة بولاية الخرطوم (2017 - 2022)
  أ. أحمد عبدالمكرم علي محمد - د. أسيا محمد شريف همت
- أثر إدارة الجودة الشاملة على الخدمات العلاجية في المستشفيات الخاصة بالتطبيق على (مستشفى الفيصل الدولي ـ الخرطوم) في الفترة من (2005 ـ 2015م)
  د.سوسن مصطفى محمد موسى حامد
- القانون الواجب التطبيق على منازعات عقود التجارة الإلكترونية
  د. المجتبى عبد السميع عباس زين العابدين
- الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تحقيق ولاء العملاء بالتطبيق علي المصارف السودانية بولاية الخرطوم–السودان (2016 - 2021م)
  أ. نورالدين محمد عوض مرسال - د. محمد حنفي محمد نورتبيدي
- تطوير نظام عمل لإدارة المشاريع البرمجية
  أ.رباب محمدعلي ابراهيم محمد علي

العدد الثالث والعشرون ـ صفر 1444هـ ـ سبتمبر 2022م

مجلة علمية محكمة ربع سنوية - العدد الثالث والعشرون- صفر 1444هـ -سبتمبر 2022

ISSN: 1858 - 9766 ردمك

دار آريثريا للنشر والتوزيع
Arrythria for Publishing and Distribution

فهرسة المكتبة الوطنية السودانية-السودان
مجلة القلزم: Al Qulzum Scientific Journal
الخرطوم : مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر
2022 تصدر عن دار آريثيريا للنشر والتوزيع
السوق العربي-الخرطوم-السودان
ردمك: 1858-9766
الخرطوم- السودان

هيئة التحرير

رئيس هيئة التحرير

أ.د. حاتم الصديق محمد أحمد

رئيس التحرير

د. عوض أحمد حسين شبا

نائب رئيس التحرير

د. سلمى عثمان سيد أحمد

سكرتير التحرتير

أ. عثمان يحيى

التدقيق اللغوي

أ. الفاتح يحيى محمد عبد القادر (السودان)

الإشراف الإلكتروني

د. بهية فهد الشريف (المملكة العربية السعودية)

التصميم والإخراج الفني

أ. عادل محمد عبد القادر (السودان)

الهيئة العلمية والاستشارية

أ.د. يوسف فضل حسن (السودان)

أ.د. علي عثمان محمد صالح (السودان)

أ.د. عبد العزيز بن راشد السنيدي

(المملكة العربية السعودية)

أ.د. أبوبكر حسن محمد باشا (السودان)

أ.د. محجوب محمد آدم (السودان)

أ.د. سيف الإسلام بدوي (السودان)

أ.د. صبري فارس كماش الهيتي (العراق)

أ.د. محمد البشير عبد الهادي (السودان)

د. علي صالح كرار (السودان)

د. سامي شرف محمد غالب (اليمن)

د. محمد عبد الرحمن محمد عريف

(جمهورية مصر العربية)

الآراء والأفكار التي تنشر في المجلة تحمل وجهة نظر كاتبها ولا تعبر بالضرورة عن آراء المركز

ترسل الأوراق العلمية عبر العنوان التالي

هاتف: +249121566207+ - 249910785855 +

بريد إلكتروني : rsbcrsc@gmail.com

السودان- الخرطوم - السوق العربي عمارة جي تاون الطابق الثالث

موجهات النشر

تعريف المجلة:

مجلة (القُلزم) للدراسات العلمية مجلة علمية محُكمة تصدر عن مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر- السودان بالشراكة مع أكاديمية المنهل للعلوم - السودان . تهتم المجلة بالبحوث والدراسات العلمية والمواضيع ذات الصلة بدول حوض البحر الأحمر.

موجهات المجلة:

1. يجب أن يتسم البحث بالجودة والأصالة وألا يكون قد سبق نشره قبل ذلك.
2. على الباحث أن يقدم بحثه من نسختين. وأن يكون بخط (Traditional Arabic) بحجم 14 على أن تكون الجداول مرقمة وفي نهاية البحث وقبل المراجع على أن يشارك إلى رقم الجدول بين قوسين دائريين ().
3. يجب ترقيم جميع الصفحات تسلسلياً وبالأرقام العربية بما في ذلك الجداول والأشكال التي تلحق بالبحث.
4. المصادر والمراجع الحديثة يستخدم أسم المؤلف، اسم الكتاب، رقم الطبعة، مكان الطبع، تاريخ الطبع، رقم الصفحة.
5. المصادر الأجنبية يستخدم اسم العائلة (Hill, R,).
6. يجب ألا يزيد البحث عن 30 صفحة وبالإمكان كتابته باللغة العربية أو الإنجليزية.
7. يجب أن يكون هناك مستخلص لكل بحث باللغتين العربية والإنجليزية على ألا يزيد على 200 كلمة بالنسبة للغة الإنجليزية. أما بالنسبة للغة العربية فيجب أن يكون المستخلص وافياً للبحث بما في ذلك طريقة البحث والنتائج والاستنتاجات مما يساعد القارئ العربي على استيعاب موضوع البحث وبما لا يزيد عن 300 كلمة.
8. لا تلزم هيئة تحرير المجلة بإعادة الأوراق التي لم يتم قبولها للنشر.
9. على الباحث إرفاق عنوانه كاملاً مع الورقة المقدمة (الاسم رباعي، مكان العمل، الهاتف البريد الإلكتروني).

نأمل قراءة شروط النشر قبل الشروع في إعداد الورقة العلمية.

بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة التحرير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

وبعد

القارئ الكريم:

السلام عليك ورحمة الله وبركاته.. نطل على حضراتكم من نافذة جديدة من نوافذ النشر العلمي وهي مجلة القلزم العلمية، ونحن في غاية السعادة والمجلة تصل عددها الثالث والعشرون بفضل الله تعالى ومنته.

القارئ الكريم:

هذه المجلة تصدر بالشراكة مع أكاديمية المنهل للعلوم وهي إحدى الأكاديميات السودانية الفتية التي وضعت بصمات مميزة في مسيرة البحث العلمي، وهذا العدد هو الثالث والعشرون في إطار هذه الشراكة العلمية التي تأتي في إطار استراتيجية مركز بحوث ودراسات دول حوض البحر الأحمر في تفعيل الحراك العلمي والبحثي داخل السودان وخارجه.

القارئ الكريم:

هذا العدد يشتمل على العديد من البحوث والدراسات المهمة ذات البعد النظري والتطبيقي ولضمان نجاح واستمرارية هذه المجلة بإذن الله تعالى نأمل أن يرفدنا الباحثون بمزيد من اسهاماتهم العلمية المميزة مع خالص الشكر والتقدير للجميع.

أسرة التحرير

المحتويات

1. أثر إدارة الجودة الشاملة على الخدمات العلاجية في المستشفيات الخاصة بالتطبيق على (مستشفى الفيصل الدولي ــ الخرطوم) في الفترة من(2005 ــ 2015م)
د.سوسن مصطفى محمد موسى حامد.....(7-24)
2. الأزمة السورية (2011 - 2022) (دراسة تحليلية)
أ.خوجلي عليش خوجلي عوض السيد.....(25-44)
3. أثر السلوك الابداعي على ادارة الموارد البشرية دراسة بنك فيصل الاسلامي-السودان (2011 - 2021م)
د. عباس بابكر علي احمد المغربي.....(45-62)
4. القانون الواجب التطبيق على منازعات عقود التجارة الإلكترونية
د. المجتبى عبدالسميع عباس زين العابدين.....(63-78)
5. التسليم الواقع على المال في جريمة الحرابة
أ.محمد أحمد بسام حليب – د. دفع الله العركي الخزين أحمد.....(79-102)
6. أثر التضخم على معدل النمو الاقتصادي في السودان للفترة (2011 - 2022)
د. حامد معلى آدم حامد – د. معتز آدم عبد الرحيم محمد.....(103-120)
7. نظام الكتروني لمحطات قطارات
(دراسة حالة هيئة السكة حديد ولاية الخرطوم)(2017 - 2021م)
أ. سيف الدين حميدة الزبير محمد.....(121-134)
8. تطوير نظام عمل لإدارة المشاريع البرمجية
أ.رباب محمدعلي ابراهيم محمد علي.....(135-150)
9. الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تحقيق ولاء العملاء بالتطبيق علي المصارف السودانية بولاية الخرطوم-السودان(2016 - 2021م)
أ. نور الدين محمد عوض مرسال - د. محمد حنفي محمد نور تبيدي.....(151-176)
10. التغيرات الاجتماعية ودورها في إنتشار الجريمة المنظمة دراسة وصفية تحليلية للجريمة المنظمة بولاية الخرطوم (2017 - 2022)
أ.أحمد عبدالمكرم علي محمد - د. أسيا محمد شريف همت.....(177-196)

أثر إدارة الجودة الشاملة على الخدمات العلاجية في المستشفيات الخاصة بالتطبيق على (مستشفى الفيصل الدولي ـ الخرطوم) في الفترة من 2005م ـ 2015م

د. سوسن مصطفى محمد موسى حامد

أستاذ مساعد- قسم الدراسات التجارية
كلية التنمية البشرية والتقنية
جامعة أم درمان الأهلية

المستخلص:

تناولت الدراسة إثر إدارة الجودة الشاملة على الخدمات العلاجية في المستشفيات الخاصة بالتطبيق على (مستشفى الفيصل الدولي ــ الخرطوم) في الفترة من 2005م ــ 2015م. تكمن أهمية الدراسة في أن البحث يسد ثغرة علمية وأنه من البحوث القليلة في هذا المجال (إدارة الجودة الشاملة في إدارة الخدمات) كما أنه يوفر مرجع للدارسين ويفتح مجال لبحوث أخرى ويوفر معلومات تفيد متخذي القرار بمستشفى الفيصل الدولي.أهداف الدراسة تتمثل في التعرف على الإطار الفكري والفلسفي لإدارة الجودة الشاملة من حيث مفهومها، أهميتها، وأهدافها ومراحل تطبيقها. دراسة واقع إدارة الجودة الشاملة في مستشفى الفيصل الدولي، كونها حالة دراسية. توضيح العلاقة بين انتهاج إدارة الجودة الشاملة ومستوى الخدمات المقدمة في مستشفى الفيصل الدولي. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي ودراسة الحالة، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها: أن 81 % من أفراد العينة يوافقون على أن إدارة الجودة الشاملة فلسفة تؤمن بها إدارة المستشفى. وأن 23.9 % من أفراد العينة لا يوافقون على أن إدارة المستشفى تستخدم كلية واضحة لتثقيف العاملين بإدارة الجودة الشاملة. خرجت الدراسة بعدد من التوصيات، أهمها:اعتبار نظام إدارة الجودة الشاملة منهجاً وفكراً للعمل وضرورة أتساق هذا النهج مع الرؤية الكلية والمهمة الأساسية لمستشفى الفيصل الدولي.وضع خطة إستراتيجية لانتهاج إدارة الجودة الشاملة بمستشفى الفيصل الدولي بما يتلاءم مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

كلمات مفتاحية:الجودة الشاملة، الخدمات العلاجية، التدريب، التحسين المستمر، رضا العملاء.

The impact of total quality management on curative services in private hospitals applied to (Al-Faisal International Hospital - Khartoum) In the period from 2005 to 2015

Dr.. Sawsan Mustafa Muhammad Musa Hamed

Abstract:

The study dealt with the impact of total quality management on curative services in private hospitals by applying to (Al-Faisal International Hospital - Khartoum) in the period from 2005 to 2015. The importance of the study lies in the fact that the research fills a scientific gap and that it is one of the few researches in this field (total quality management in service management). It also provides a reference for scholars, opens up a field for other research, and provides information that benefits decision-makers at Al-Faisal International Hospital. The objectives of the study are to identify the intellectual and philosophical framework of total quality management in terms of its concept, importance, objectives and stages of application. A study of the reality of total quality management in Al-Faisal International Hospital, as it is a case study. Clarifying the relationship between the approach of total quality management and the level of services provided at Al-Faisal International Hospital. The study followed the descriptive approach and the case study, and the study reached several results, including: 81 % of the sample members agree that total quality management is a philosophy that the hospital administration believes in. And 23.9 % of the sample members do not agree that the hospital administration uses a clear faculty to educate employees about total quality management. The study came out with a number of recommendations, the most important of which are: Considering the total quality management system as an approach and thought for work and the need for this approach to be consistent with the overall vision and the basic mission of Al-Faisal International Hospital. Develop a strategic plan for the approach of total quality management at Al-Faisal International Hospital in line with the principles of total quality management.

Keywords: total quality, treatment services, training, continuous improvement, customer satisfaction.

مقدمة:

علم الجودة الشاملة من العلوم الأسرع تطوراً في العقود الأخيرة ،وهو أحد مداخل التطوير الذيأتبعته كثيراً من المنشآت للتغلب على معوقات العمل وبذلت كثيراً من الجهد المتواصل في تحقيق الفعالية والكفاءة ،واستمرارية التطور والتحسين المستمر كما أن رضا العملاء لا يقتصر على المستفيد من الخدمة ولكن تشمل جميع العاملين في المنظمة باعتبارهم عنصر مهم من مجموعة العملاء يتوقف نجاح نشاطات المنظمة على توفير احتياجات ومتطلبات العملاء ، و تزويدهم بخدمات تشبع رغباتهم وبأسعار منافسة أما العميل الداخلي فلابد من تطور أدائه باستمرار لتحقيق الجودة

الفرضيات:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والخدمات العلاجية فى مستشفى الفيصل.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر وأداء الخدمات العلاجية في مستشفى الفيصل.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء وزيادة مستوى اداء الخدمات العلاجية مستشفى الفيصل.

الدراسات السابقة:

1/ دراسة عبداللطيف مصلح عايض (2008)[1]:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية اليمنية الخاصة المنتجة للسلع الاستهلاكية ومدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في هذه المنظمات ، فرضيات الدراسة توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى فهم لإدارة العليا والوسطى والدنيا في المنظمات الصناعية اليمنية الخاصة المنتجة للسلع الاستهلاكية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة .وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية اليمنية الخاصة المنتجة للسلع الاستهلاكية ، إن فهم القيادات الإدارية بمختلف مستوياتهم الوظيفية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة كان بشكل متوسط إضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى فهمهم لهذا المفهوم. وجود قصور في مستوى توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة بكافة أبعادها وكذلك في مدى تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بكافة أبعادها حيث كان مستوى توافر المتطلبات ومستوى تحقيق المبادئ فوق المستوى.وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة .

2/ دراسة زين العابدين عالم مصطفى أحمد (2003)[2]:

هدفت الدراسةلمعرفة أهم مقومات الجودة الشاملة بغرض الاستفادة منها في تحسين جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنشأة الحيوية ، مشكلة الدراسةالمشكلة المراد بحثها في هذه

الدراسة هي التعرف على مقومات إدارة الجودة الشاملة لتحسين الأداء ويتم التعرف من خلالها على درجة الالتزام بالجودة الشاملة ومدى مطابقتها للواقع العملي الذي تقوم به منشآت القطاع الحكومي في أداء أنشطتها وأداء مهمتها حيث تتطلب عملية تحسين الأداء مراعاة أهداف هذه المنشآت وضرورة توفر الخدمة التي تقدمها للجمهور وتحديد مدى فاعلية المنشاة في الاحتفاظ بأسس الجودة لتحسين أدائها ، أهم النتائج :يزيد الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال أن يكون لدى الأفراد معرفة تامة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وأن يكون لدى إدارة الكلية الكفاءة البشرية المؤهلة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، يتركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة لكلية التجارة بجامعة النيلين من خلال أن تكون هنالك تعليمات واضحة تسهل تقديم الخدمة التعليمية على الوجه المطلوب ولضمان تحقيق تقديم الخدمة التعليمية وفق أسس علمية مناسبة .

3/ دراسة عبد الله صالح بن صالح عبد الرب (2011) [3]:

أهداف الدراسة التعرف على وأقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية المجتمع عدن بوصفها حالة دراسية مشكلة الدراسة هل تطبيق إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يؤدى إلى تحقيق مستوى الأداء المنشود على كلية المجتمع عدن ، وجعلها قادرة على تحقيق هدف رضا المستفيدين فروض الدراسةهناك علاقة بين نشر ثقافة الجودة الشاملة ومستوى الأداء في كلية المجتمع عدن هناك علاقة بين وأقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى الأداء في كلية المجتمع عدن ، هناك علاقة بين الالتزام بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى الأداء في كلية المجتمع عدن ، توصيات الدراسة :لابد من قيام الإدارة العليا في الكلية بنشر ثقافة الجودة الشاملة باعتبارها منهجاً وفكراً للعمل ، وضرورة أتساق تلك الثقافة مع الرؤية الكلية والمهمة الملقاة على عاتق المؤسسة التعليمية ومراحل تطبيقها ، وتجارب تطبيقها عالمياً وعربياً في المؤسسات المالية ، ومؤشرات ومعوقات تطبيقها .

4/ دراسة عبد العزيز صديق (2013م)[4]:

هدفت الدراسة للتعرف على دراسة وتحليل وتقويم برامج إدارة الجودة الشاملة ببعض مؤسسات التعليم الأهليبالسودان لمعرفة جوانب القوةوالضعف.من أهم فرضيات البحث تؤثر إدارة الجودة الشاملة في تسويق الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب ويؤثر العمل الجماعيفي تسويق الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب وتحديد الاحتياجات ومتطلبات سوق العمل تزيد من تسويق الخدمات التعليمية المقدمة كما أن الباحث استخدم المنهج الوصفيالتحليليومن أهم النتائج:ثبت أن لإدارة الجودة الشاملة أثر واضح في تسويق خدمات التعليم. وأتضح أن الجامعات الأهلية تطبق الجودة الشاملة في تسويق الخدمات توصلت الدراسة إلي أن الجامعات تهتم بقدر كبير بتحسين البيئة الداخلية لجذب عدد كبير من الطلاب، من أهم التوصيات لابد من وضع هيكل لإدارة الجودة الشاملة بالتعليم الأهلي للجامعات الأهلية.ولابد من تكوين فرق عمل لتسويق الخدمات التعليمية بالجامعات الأهلية.

5/ دراسة محمود سامي عبدالجبار الجبوري (2011م)[5]:

هدفت الدراسة للتعرف على آثار تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات المستفيدين في منظمات الإغاثةالإسلامية غير الحكومية.الفرضيات: لا تقوم الادارة العليا بالمنظمات الغير حكومية بدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأييدها لا تقوم منظمات الإغاثة الغير حكومية بتهيئة العاملين لثقافة الجودة.كما أن الباحث استخدم المنهج التاريخيوالوصفيالتحليلي.

النتائج تطبق ركائز إدارة الجودة الشاملة في منظمات الإغاثة الإسلامية غير الحكومية، بدرجة كبيرة. يتوفرفي المنظمات نظام يقوم بتحليل عمليات العمل من أجل تحسين جودة الخدمات بدرجة كبيرة. تقوم الإدارة العليا في المنظمات بدعم إدارة الجودة وتأييدها، وبدرجة كبيرة من أهم التوصيات ضرورة توفير نظام إداري يقو بتحليل عمليات العمل من أجل تحسين جودة الخدمات، وذلك من خلال تبسيط الإجراءاتوتقليل عدد الخطوات، وإلغاء دورات العمل الضائعة، وتقليل وقت انتقال العمل من قسم إلى آخر.ضرورة اهتمام الإدارة العليا بدعم تطبيق إدارة الجودة في منظماتها وتأييدها والحرص على الاهتمام بتلبية رغبات المستفيدين والممولين.

تعريف إدارة الجودة الشاملة:

الجودة لغة أصلها من الجود والجيد نقيض الردى أما الجودة اصطلاحاً فهي كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية (Qualities) ويقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته[6].وقد عرفها جيمس دبلي وهو نائب رئيس معهد جروان المختص بتدريب وتقديم الاستشارات حول الجودة الشاملة على أنها تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة، والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف وقبل كل شي المراحل المختلفة للعمل إذ أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل.

2. مفهوم الجودة في المنظور الإسلامي:

الجودة في الإسلام فرع من منظومة القيم الإسلامية المتميزة ويعبر عنها بالدقة والإتقان وقد وردت العديد من النصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة في عدة معاني معبرة عن هذا المفهوم كالآتي[7] :

الإتقان: هو الإتيان بالعمل على وجه محكوم وبدون قصور قال تعالى: (وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ) النمل، الآية (88)

الإخلاص في العمل:

ذلك أن المسلم لايرضى بمجرد أداء العمل المطلوب منه بل يحرص أن يكون هذا العمل صالحاً ويقول تعالى: (وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاء وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيُؤْتُوا الزَّكَاةَ وَذَلِكَ دِينُ الْقَيِّمَةِ) البينة الآية (5)،

الإحسان: والذي يتطلب من المسلم الإحسان في كل عمل، قوله تعالى: (إِنَّ اللّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالإِحْسَانِ) النحل الآية (90) .

العمل:

لقد ورد العمل بمشتقاته في القرآن الكريم في مواقع كثيرة ليشير سلباً وإيجاباً إلى الدور الأساسي لوجود الإنسان فرداً وجماعة على الأرض هو العمل الذي يتخذ مقياساً عادلاً لتحديد المصير في الدنيا والآخرة وتوزن أقدار المسلم بما قدم من عمل يؤدي به واجبه نحو الله تعالى والناس بل ونفسه.قال الله تعالى: (فَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْراً يَرَهُ) الزلزلة الآية (7)

التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة:

تحسين ومفهوم الجودة الشاملة بدأ في اليابان وذلك مع بداية العقد الخمسين من القرن العشرين، ثم انتشر بعد ذلك في شمال أمريكا ودول أوربا الغربية، إلى أن أصبح موضوع العصر، حيث تجسد في نهج إداريي حديث أطلق عليه تسمية إدارة الجودة الشاملة الذي قام بتطوير الإدارة القديم ليتماشى مع الوجهات الحديثة والمعاصرة التي تؤكد على تحقيق الجودة العالمية لكسب رضا العملاء تأكيداً على أن مسألة الجودة لا تشمل مجالاً معيناً ، وفي ما يلي المراحل التاريخية لإدارة الجودة الشاملة.[8]

1. مرحلة ما قبل الثورة الصناعية
2. مرحلة الجودة في الإسلام
3. مرحلة ما بعد الثورة الصناعية
4. المرحلة العلمية
5. مرحلة ضبط الجودة إحصائياً
6. مرحلة ضمان الجودة:

أهمية إدارة الجودة الشاملة:

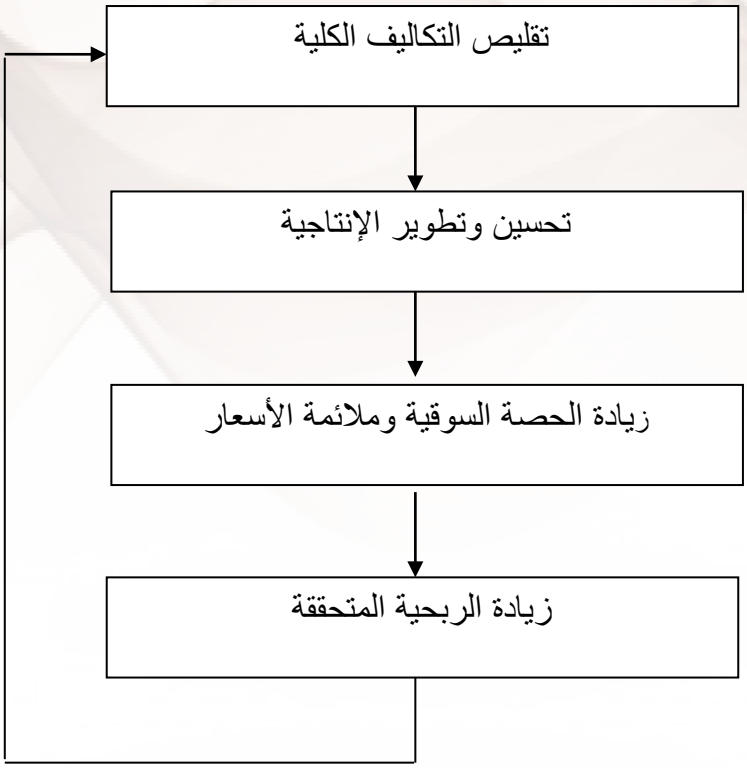
يكن تلخيص أهمية إدارة الجودة الشاملة في الآتي [9]:

1. تطبيق فكرة التحسين المستمر في المؤسسة.
2. جعل فكرة التحسين المستمر هي منهجية داخلية أصيلة.
3. إشراك كل العناصر في المؤسسة في إصدار القرارات.
4. اعتبار الموارد البشرية هي الغرض والقاعدة الأساسية في العمل.
5. استخدام أحدث الأساليب المستحدثة لضبط عملية الإنتاج وتقديم الخدمات.
6. جعل عملية الجودة الشاملة وإدارتها هي أساس التصميم (وهذا يعني ألا تبدأ الجودة بالتفتيش بعد الإنتاج).
7. وضع أهداف محددة، على أساس الإحصاء العلمي والتنبؤ ومحاولة تحقيها.
8. ملاحظة عدم الاختلاف في المنتجات أو نوعية تقديم الخدمة
9. إشراك كل من له علاقة، مثلاً مزودين في العملية الإنتاجية.
10. التأكيد على أقل نسبة من التكلفة.
11. التأكيد على الجودة الشاملة وإدارتها مع التوسع في ذلك وإعطائه الأهمية المطلوبة.

12/ السعي إلى تكامل الجهود المادية والبشرية للمؤسسة لهدف واحد هو رضا المستهلك النهائي للسلعة أو مستعملها الصناعي.

الشكل رقم (1/1)

دورة العملية الإنتاجية في تحسين النوعية



(المصدر: خضير كاظم حمودة، إدارة الجودة الشاملة، (عمان: دار المسيرة للطبع والنشر والتوزيع والطباعة، 2002م)، ص17)

رواد الجودة الشاملة:

ساهم العديد من العلماء خلال العقود الماضية مساهمة فعالة في إيجاد وتطوير هذه المبادئ وكان من أبرزهم:

أولاً: وليم إدوارد ديمنغEdward Deming :

ويعتبر ديمنغ علامة مميزة في دارة الجودة الشاملة وقد كانت تفصيلات كثيرة خلال سنوات متعددة من العمل ليشرح فلسفته وطرقه ولقد تركزت أفكاره الرئيسية في أربعة مجالات هي:

1. دورة ديمنغ للتحسين المستمرالمتمثلة بـ The plan – Do – check – Act – cycle دائرة خطط – أعمل – أفحص – أفعل ، وتسمى بدائرة شيوارات أو عجلة ديمنغ
2. النقاط الأربعة عشرة لإدارة الجودة الشاملة
3. الأمراض السبعة القاتلة
4. النقاط الأربعة المتعلقة بمدراء المنظمات

لقد أضاف ديمنج أربعة عناصر لأي مدير في أي منظمة كما يلي[10]:

- معرفة النظام ومكوناته System.
- نظرية الاختلافات Theory of variations .
- نظرية المعرفة Theory of Knowledge .
- دراسة علم النفس Psychology .

ويرى الباحث أنه لابد للقيادة الإدارية العليا من الاهتمام بهذه العناصر وإدارتها بشكل جيد لكي تساعدهم في تأسيس فكرة الجودة في منظماتهم وتنفيذ المقترحات والتوصيات التي قدمتها فلسفته الأنفة الذكر حيث يؤكد أيضاً على أهمية معرفة النظام ومكوناته المتعددة والوظائف الإدارة والفئة التي تساعد على تحقيق أهداف المنظمة، كما أيضاً ركز على أهمية معرفة علم الإحصاء وخاصة الطرق الإحصائية البسيطة التي تساعد صانع القرار في اتخاذ المسار الأمثل وتحديد الإنحرافات خلال العملية الإنتاجية.

ثانياً: جوزيف جوران Juran Josef.

يعد جوران من أوائل رواد الجودة ولقد وضع عشر خطوات هامة يتعين على المنظمة أن تتبعها كمدخل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق التطوير والتحسين المستمر وتشمل هذه الخطوات على[11]:

بناء الوعي بضرورة الحاجة إلى التحسين والتطوير للجودة.

تحديد أهداف التحسين المستمر.

بناء التنظيم لتحقيق الأهداف.

تنفيذ المشرعات لحل المشكلات.

تقارير تقديم العمل.

الاعتراف والشهادة بالإنجاز.

متابعة النتائج وإيصالها للعاملين.

حفظ سجلات النجاح.

إدخال تحسينات على الأنظمة المعتادة للشركة وعملياتها.

10ـ توفير التدريب لكل الأفراد.

ويؤكد على مقولته: إن تحقيق الجودة لا يكون بالعمل الارتجالي فالجودة لا تأتي بالصدفة بل تحققها من خلال لقاء ثلاثية إدارة الجودة الشاملة وهي:

تخطيط الجودة:

ويتم التركيز فيها على تحديد العملاء واحتياجاتهم، وتطوير نوعية المنتج واتخاذ القرارات اللازمة لإشباع احتياجات العملاء وتوقعاتهم، ومن ثم حصر الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لإنتاج السلعة أو الخدمة.

مراقبة الجودة:

وتركز على وحدات القياس وتكرار عمليات المراقبة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لإشباع متطلبات العملاء، ويتم فيها التقويم الفعلي للمنتجات ومقارنتها بالمواصفات التي رغب فيها العميل وحل أي مشكلات تكشف عنها عملية التقويم.

تحسين الجودة:

وتركز على وضع الآليات المساندة لاستمرار الجودة من خلال توزيع الموارد وتكليف الأفراد بمتابعة مشاريع الجودة وتوفير التدريب اللازم لهم وتشكيل هيكل دائم يتولى متابعة الجودة والمحافظة على المكاسب المحققة. وهو من الذي قاموا بتطوير الجودة في الصناعة اليابانية في سنة 1950م مع ديمنج وكان تركيزه حول إدارة الجودة وكيف يمكنه توصيل مقولته الشهير إلى الإدارة العليا، ويرى أن الإدارة العليا بمقدورها أن تقود المنظمة إلى النجاح وذلك من خلال المحافظة على أصول الأعمال في المنظمة.

تعريف إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية:

يتمثل في الآتي[12]:

(أنها تعمل على تمكين المستشفى ودوائره لتحسين قدراتها لمواءمة واستباق متطلبات وحاجات المرضى من خلال مدخل منظم للرقابة والمراجعة وتعزيز جودة الرعاية والخدمات المقدمة والتي تبناها صانعو الخدمة الصحية) هذا المفهوم يقود للحقائق التالية:

الالتزام والتعهد من قبل الجميع لتحسين الجودة:التعريف على تلبية ومتطلبات المرضى بأكثر مما هو متوقع من خلال التعرف على رغباتهم وتحسين قدرات وممارسات الخدمة الصحية لتلبيتها وأن الخدمات يجب أن تكون متاحة وموثقة ودائمة ومستمرة وفعالة ومناسبة التكلفة.

استيعاب متطلبات وحاجات للمستهلك الداخلي باستحداث الرضا لدى صانعي.

الحفاظ على جودة وتحسين الخدمة والمطابقة مع التصميم.

الاهتمام الكافي بالقوة العاملة حيث أن لها الدور الأكبر في التحسين وتجويد الخدمة.

أهمية إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية:

تتمثل في الآتي[13]:

لها أهمية في كل جوانب الرعاية ومستوياتها وتقلل من حدوث الأخطاء الطبية وعواقبها من عاهات وخسائر مادية ومعنوية.

الالتزام بالجودة والتحسين المستمر يؤدي إلى تخفيض إقامة المرضى وتخفيض التكاليف.

التزام مبادئ الجودة ضروري لاعتماد منظمات الرعاية الصحية لإعطائها ميزة مثل التعاقد من شركات التأمين والشركات الكبرى ولتكون تعليمية.

إن عملاء الرعاية الصحية يهتمون كثيراً بطريقة تقديم الخدمة أكثر من النتائج النهائية لأنهم مشاركون في إنتاج الخدمة ويلاحظون ويقيمون كل مراحل تقديم الخدمة والمعاملة التي يلاقيها من مقدمي الخدمة.

لها أهمية في كل جوانب الرعاية ومستوياتها وتقلل من حدوث الأخطاء الطبية وعواقبها من عاهات وخسائر مادية ومعنوية.

الالتزام بالجودة والتحسين المستمر يؤدي إلى تخفيض إقامة المرضى وتخفيض التكاليف.

التزام مبادئ الجودة ضروري لاعتماد منظمات الرعاية الصحية لإعطائها ميزة مثل التعاقد من شركات التأمين والشركات الكبرى ولتكون تعليمية.

إن عملاء الرعاية الصحية يهتمون كثيراً بطريقة تقديم الخدمة أكثر من النتائج النهائية لأنهم مشاركون في إنتاج الخدمة ويلاحظون ويقيمون كل مراحل تقديم الخدمة والمعاملة التي يلاقيها من مقدمي الخدمة.

متطلبات نجاح إدارة الجودة الشاملة في مجال الرعاية الصحية:

تمكين العاملين الصحيين والمدراء للعمل معاً لتحسين الجودة.

التعرف على نشاطات الجودة الحالية الفعالة والتي تبناها المهنيون ودمجها مع التعامل المهني المستمر.

العمل على المرونة في أجزاء المنظمة لاستخدام الطرق الفعالة والمناسبة للتعامل مع القوى العاملة الصحية.

العمل على تقوية وتحريك القوى الدافعة لدى العاملين والعمل على تحقيقها للوصول إلى القناعة المنشودة في العمل وخدمة الآخرين.

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية:

تتمثل في [14]:

1/ معوقات تعود إلى طبيعة المستشفيات

2/ معوقات تعود إلى طبيعة المهنيين

مبادئ إدارة الجودة الشاملة

1/ التحسين المستمر[15] :

هو أحد أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة الذي يقوم في جهود لا تتوقف لتحسين الأداء بل جهود تهدف إلى تحسين المدخلات والعمليات المؤدية لتحويلها إلى مخرجات، كما أنه يشمل هذا التحسين أداء العاملين وسلوكياتهم والمباني وتجهيزات الأداء.

2/ رضا العملاء:

مفهوم رضا العميل [16]: رضا العميل مصطلح غامض لارتباطه بالحالة النفسية للفرد والتي تختلف عن فرد إلى آخر ومن منتج لغيره، والرضا نفسه يعتمد على عدد من العوامل النفسية والفيزيائية وهذا المفهوم يعتبر جديداً على كثير من المنظمات ولا يجد الاهتمام الكافي فهو مشاعر عاطفية ناتجة عن مطابقة التوقعات مع الأداء الفعلي.

3/ حلقات الجودة وفرق العمل:

تعتبر حلقات الجودة[17]، إحدى الأدوات أو الطرق التي تستخدمها منظمات الأعمال في الحصول على أفكار للتحسين المستمر للعمليات فهي أداة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة لبناء

وتطوير ثقافة مشتركة في المنظمة وخلق مناخ ملائم يساعد العاملين على العمل بصورة مميزة وتحسين مستمر ويُعد بناء فريق عمل ناجح أحد أهم مهام القائد ولا مبالغة إذا قيل أن كبرى ناطحات السحاب ربما يكون أسهل من بناء فريق عمل مميز وذلك لأن التعامل مع البشر أمر شديد الحساسية والخطورة ويحتاج إلى مهارة وفطنة كبيرتين.

4/ تدريب العاملين:

يعد التدريب[18]، أحد المقومات الأساسية التي يرتكز عليها برنامج إدارة الجودة الشاملة، لتمكين العاملين من المساهمة بنجاح في تحسين جودة الخدمات والمنتجات، وتمكينهم من أداء العمل بشكل مميز يحد من الأخطاء وإعادة الأعمال وإهدار الأموال.

نشأة وتطور مستشفى الفيصل التخصصي:

تم تأسيس الشركة بعزم مجموعة متميزة من الأطباء الذين آلو على أنفسهم إن يستثمروا جهدهم ومالهم لتوفير بدائل آمنة وخدمات متميزة لمرضاهم، وذلك عبر أنشاء مراكز طبية وتعليمية تسهم في صحة ونماء المواطن السوداني حيث مرت التجربة عبر سلسلة من النجاحات.[19]

أنشأ مستشفى الفيصل الدولي في عام 1996م. بمشاركة ستة أطباء وكانت البداية في شارع الملك فيصل في العمارات الخرطوم جوار السفارة السعودية، وذلك بتمويل من البنوك ومشاركة أخصائيين معروفين. صارت الشراكة بأسهم من ستة أطباء وأخصائيين جراحيين إضافة لصاحب المبنى واثنين من رجال الإعمال أقرباء أحدالأطباء. تم تكوين مجلس للإدارة وعملت لائحة تأسيسية، بدأ بسعة 50 سرير وبعيادات بسيطة وقسم ولادة ومجمع عمليات بسيط وصيدلية حينها.

انتقل إلى شارع الحوادث (مقرها الآن)، وصار بمسمى مستشفى الفيصل التخصصي، وألان يعتبر من المستشفيات المتطورة، ويساعد في تقديم خدماته الطبية لتحقيق أهداف تنمية الصحة والرعاية لجميع إفراد المجتمع، والمستشفى يدعم الخدمات الصحية للمجتمع بصفة عامة، وشركات التأمين، وشركات البترول، والسفارات بصفة خاصة. وتم إضافة شركاء جدد وذاد رأس المال وأصبح مستشفى متخصصة، ويعد من اكبر المستشفيات الخاصة بالسودان وأكثرها تطوراً في تقديم كافة الخدمات الطبية خاصة خدمات الطوارئ والإصابات حيث يعمل المستشفى على مدار الساعة مقدماً خدماته التشخيصية والعلاجية والدوائية، لخدمة المرضى بالعيادات والتنويم والعناية المكثفة المتحركة بأحدث الأجهزة وأكفاء الكوادر ، ويعتبر متشفى الفيصل التخصصي المستشفى الخاص الأول في جراحة المخ والأعصاب ، وأول مركز جراحة عظام وألان توجد كل الأقسام ، يوجد قسم لجراحة الكبد وجراحة المناظير بصورة عامة مثل مناظير الركب والكتف وغيرها والمسالك البولية و توسعت العناية المكثفة وغرف التنويم وقسم القسطرة القلبية. وتوسعت وأصبحت شركة كبيرة تسمى ألان شركة الفيصل للخدمات الصحية والتعليمية. ويعتبر مستشفى الفيصل التخصصي من أول المراكز التي حازت على شهادات الجودة العالمية الأيزو عام 2000م ، حرصاً منها على الإدارة بنظم الجودة والعمل بروح الفريق وتقييماً منها للدور الفاعل بكادرها المتميز والمتحفز دوماً

للتعلم والتطور في مجال تتسارع فيه المنافسة لتقديم الأفضل . وتضم مستشفى الفيصل التخصصي **الأقسام الآتية**[20]:

قسم الطوارئ، الأشعة عادية وسينية، أشعة مقطعية، موجات صوتية، عمليات جراحية، قسم معمل، صيدلية، قسم مناظير، عيادات خارجية، قسم القلب والقسطرة عناية مكثفة، قسم تنويم.

الأقسام الإدارية المصاحبة:

التمريض ومكافحة العدوى ـــ قسم الجودة ـــ قسم السلامة المهنية والبيئية ـــ قسم الصيدلة السريرية ـــ الموارد البشرية ـــ الاستقبال ـــ الصيانة والشئون الإدارية ـــ الإدارة المالية ـــ السكرتارية التنفيذية ـــ الإدارة العليا ذلك من اجل خدمة أغراضه وأهدافه الإستراتيجية من خدمة المجتمع بكل شرائحه، ويتعاقد المستشفى مع كل هيئات وشركات التأمين الصحي لتغطية أكثر شرائح المجتمع. وهي أول مؤسسة صحية تعتمد سفر الطوارئ. ومستشفى الفيصل جهة اعتماد رسمية في مجالات الخبرة في الطوارئ ولها توأمة في مجال تبادل الخبرات مع الأردن ومصر والإمارات وألمانية. وتفكر المجموعة الآن في إنشاء كلية طب تختص بالخدمات التعليمية.[21]

مركز الفيصل لطب العيون:

أول مركز متخصص من مجموعة الفيصل، ومن المراكز الحديثة، تم افتتاحه في أكتوبر 2013م، ويعتبر مركز حديثاً للعناية بالعيون متعدد التخصصات ومخصص في أكثر المناطق المرموقة في الخرطوم بحي الرياض الذي يوفر حلاً متكاملاً في مجال العناية بالعيون، يقدم المركز اختبارات تشخيصية وبصرية مختلفة وخدمات جراحية وعلاج بالليزر ومتجر بصري داخلي ومختبر وصيدلية، وخدمة العملاء على مدار الساعة.[22]

الفيصل للبصريات:

باعتباره النشاط الرئيسي الرائد حديثاً وهو نشاط بيع الإطارات البصرية، والنظرات الطبية ، والعدسات والنظارات من شركات عالمية مختلفة ذات سمعة عالية الجودة وبأسعار معقولة.

شركة سودا بلت (SUDABELT):

هي نتاج شراكة بين قوتين قويتين لتوفير رعاية صحية عالية الجودة للسوق النيجرية ويعتمد الانجاز على كل موظف، وعلى كل منتج وخدمة، والالتزام هو المميز لهم في السوق النيجرية ويدفعهم نحو مستويات أعلى من الأداء.

شركة بان هلث (Pan Health) :

عبارة عن شراكة بين القطاعين العام والخاص، بين هيئة استثمار الأمن الاجتماعي والفيصل للخدمات الصحية والتعليمية، وشركة التأمين الصحي،وأبرز المهنيين في مختلف المجالات، تهدف لإنشاء مراكز متخصصة ومتعددة التخصصات في برج الضمان الذي يقع في موقع متميز.

مؤسسة خيرية (FAHDO):

مؤسسة مختصة في مكافحة الأمراض والفقر، قدمت الكثير من العمل في جنوب وشرق السودان،أبرز جهودها تمثل في الآتي[23]: إنشاء مركز صحي، الدعم الغذائي للعائلات، دعم كامل للعائلات، منح دراسية للفقراء، صناديق غسيل الكلى للمرضى الفقراء المصابين بالفشل الكلوي .

الهيكل التنظيمي لمستشفى الفيصل التخصصي:

يوضح الهيكل التنظيمي علاقات العمل الرأسية والأفقية بين الإدارات المختلف حيث يترأس الهيكل التنظيمي مجلس الإدارة الذي يتم تعيينه بواسطة الجمعية العمومية والذي يستعين بدوره بمراجع ومستشار قانوني، يقوم مجلس الإدارة بتعيين عضواً منتدباً يشرف على أعمال الإدارة العامة التي تستعين بمساعد مدير عام.[24]

يشرف مباشرة على العمليات المالية والإدارية.والطبية يوضح الهيكل التنظيمي أن المدير الطبي يقوم بالأشراف الفني على جميع الأقسام ماعدا قسم الحسابات ويشمل ذلك جميع الأقسام الطبية من معمل، وأشعة تشخيصية، وقسم العمليات الجراحية،والتمريض،والاستقبال،والحوادث، وقسم الصيدلة، وقسم التنويم والإدارة الفنية، وأيضا جميع الأقسام غير الطبية مثال قسم العمليات الإدارية والموارد البشرية، وقسم المشتريات، والصيانة والنظافة.

أولاً: مجلس الإدارة،يمثل مجلس الإدارة قمة الهيكل التنظيمي لمستشفى الفيصل التخصصي، يتم تعين أعضاء مجلس الإدارة بواسطة الجمعية العمومية، ومناط بت اتخاذ القرارات الخاصة بتسيير المستشفى بجانب المتابعة ومراقبة الانجاز حسب مواكبة الأحداث والمتغيرات المستمرة في هذا الشأن يستعين بدوره بمراجع ومستشار قانوني.[25]

ثانياً: العضو المنتدب،من اختصاصات مجلس الإدارة تعيين عضواً منتدباً يشرف على أعمال الإدارة العامة.

ثالثاً: المدير العام،وهو المسئول الأول عن كل مجريات العمل داخل المستشفى سواء كان العمل الطبي أو الإداري أو الفني.

رابعاً: مساعد المدير العاميستعين المدير العام بمساعد مدير عام يشرف مباشرة على العمليات المالية والإدارية والطبية.

خامساً: المدير الطبي،يقوم المدير الطبي بالأشراف الفني على جميع الأقسام الطبية من معمل، وأشعة تشخيصية، قسم العمليات الجراحية،التمريض،الاستقبال،الحوادث، قسم الصيدلة، قسم التنويم، قسم الإدارة الفنية، بجانب ذلك يقوم بالأشراف على جميع الأقسام غير الطبية، كقسم الموارد البشرية، وقسم المشتريات، وقسم الصيانة والنظافة.

سادساً: المدير المالي،ويتبع مباشرة لمساعد المدير العام، يقوم المدير المالي بجميع العمليات المالية والتسويات، والرسوم الطبية والعلاجية، بجانب القيام بعمل ميزانية المستشفى والأشراف عليها ومتابعتها ومتابعة الإيرادات والمصروفات ومراجعة النشاط المالي، وهو المسئول مباشرة أمام مساعد المدير العام.

إدارة الجودة الشاملة بمستشفى الفيصل التخصصي:

تتبع مستشفى الفيصل التخصصي نظام إدارة الجودة الشاملة وهذا النظام يغطى كافة إدارات والقطاعات والوحدات بالمستشفى، يتم اختيار الموارد البشرية والتوصيف الوظيفي بناء على الكفاءة والمؤهلات كما أن شروط التعيين لجميع الوظائف ذات التأثير على الجودة تتم وفقاً لمتطلبات محدده تتوافق والوظيفة.

تلتزم الادارة العليا في المستشفى بتطوير نظام إدارة الجودة الشاملة وتطبيقه وتحسين فاعليته باستمرار عن طريق الآتي:التعميم على كافة الإدارات والأقسام حول أهمية تلبية متطلبات الزبون المتعلقة بأنشطة المستشفى. وضع سياسات الجودة. وضع أهداف الجودة والقيام بمراجعات الادارة والتأكد من توفر الموارد المطلوبة، تطبق مستشفى الفيصل التخصصي برامج إدارة الجودة الشاملة، أسست المستشفى نظاماً لإدارة الجودة ووثقته ونفذته وتعمل على المحافظة عليه وتحسينه باستمرار تبعاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO 9001.

الدراسة الميدانية :

تمهيد:

يشمل هذا الفصل على عينة الدراسة ذات حجم مكون من 500 فرد إلا أن الدارس قد اختار 50 % من هذا العدد، نوع العينة المبحوثة مكون من خليط من أطباء، إداريين، فنيين، عمال وموظفين. عدد الاستبانات الموزعة 120 استبانة مردود منها 110 والغير راجعة 10 وكانت الاستبانات قد وزعت على عينة ميسرة من أسرة المستشفى.

كما يحتوي هذا الفصل على الإجراءات التي تم إتباعها في تنفيذ الدراسة الميدانية وتحليل للبيانات الشخصية، تحليل البيانات الأساسية، والعلاقة بين انتهاج إدارة الجودة وواقع إدارة الجودة الشاملة ومبادئها ومدى تأثيرها على أداء الخدمات العلاجية بمستشفى الفيصل التخصصي.

إجراءات الدراسة الميدانية:

يحتوي هذا المبحث على الخطوات والإجراءات التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة الميدانية ويشمل ذلك تقييم أداة الدراسة واصفاً مجتمع وعينة الدراسة وإجراء اختبار الثبات والصدق لهذه الأداة للتأكد من صلاحيتها والأساليب الإحصائية التي بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج وذلك كما يلي: وصف أداة الدراسة، تقييم أدوات القياس، تصميم نموذج الدراسة، وصف مجتمع وعينة الدراسة، خصائص عينة الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

وفيما يلي يعرض الباحث بالتفصيل تلك الخطوات:

أولاً- وصف أداة الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية للحصول على البيانات اللازمة لدراسة أثر أدارة الجودة الشاملة في الخدمات العلاجية بالتطبيق على المستشفيات الخاصة بولاية الخرطوم. وتتكون استمارة الدراسة من قسمين:

القسم الأول:

تم تخصيص هذا القسم للمعلومات الخاصة بأفراد عينة الدراسة: وهي البيانات الشخصية المتعلقة بوصف عينة الدراسة وهي:

أولا:**الخصائص الديموغرافية**:النوع، العمر، مكان الميلاد، الحالة الاجتماعية.، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة.

القسم الثاني: وشمل عبارات الدراسة الأساسية: وهي المحاور والتي من خلالها يتم التعرف على متغيرات الدراسة. ويشتمل هذا القسم على ستة محاور وعدد (36) عبارة تمثل محاور الدراسة وفقاً لما يلي:

جدول رقم (1/5) توزيع محاور الدراسة

	محاور الدراسة	الفقرات	عدد العبارات
1	أدارة الجودة الشاملة	6-1	6
2	التحسين المستمر	12-7	6
3	رضا العملاء	18-13	6
4	محور فرق العمل	24-19	6
5	محور التدريب	30 -25	6
6	محور الخدمة العلاجية	36-31	6

المحور الأول:محور أدارة الجودة الشاملة

جدول رقم (3/5) نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس عبارات محور إدارة الجودة الشاملة

العبارات	ألفا كرنباخ
1/ إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة تؤمن بها إدارة المستشفى	0.88
2/ تعمل إدارة المستشفى على تطوير فلسفة إدارة الجودة الشاملة	0.88
3/ يتم تحديد أهداف عمل المستشفى على التخطيط الاستراتيجي	0.87
4/ تسعى الإدارة العليا للمستشفى إلى تأسيس نظام إدارة جودة فعال	0.88
5/ تستخدم إدارة المستشفى إليه واضحة لتثقيف العاملين بإدارة الجودة الشاملة	0.88
6/ تهيئ إدارة المستشفى المناخ التنظيمي المناسب لأداء العمل الذي يحقق أهداف الجودة	0.88
الإجمالي	0.89

المصدر: إعداد الباحث، 2016م

من الجدول رقم(3/5) نتائج اختبار الثبات أن قيم الفا كرنباخ لجميع عبارات محور: **أدارة الجودة الشاملة** اكبر من (60 %) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جدا» من الثبات الداخلي لجميع العبارات سواء كان ذلك لكل عبارة على حدا أو على مستوى جميع عبارات

المقياس حيث بلغت قيمة الفا كرنباخ للمقياس الكلى (0.89) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليه الدراسة لقياس عبارة محو **(أدارة الجودة الشاملة)** تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

الخاتمة:

تناولت الدراسة أثر الجودة الشاملة في أداء الخدمات العلاجية في المستشفيات الخاصة في ولاية الخرطوم، وكيف يؤثر التحسين المستمر في رفع مستوى الخدمات العلاجية، وكذلك رضاء العاملين وفرق العمل، وقد أثبتت الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والخدمة العلاجية بالمستشفيات الخاصة بولاية الخرطوم، وكذلك توجد علاقة بين التحسين المستمر والخدمات العلاجية، وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضاء العاملين والخدمة العلاجية بالمستشفيات الخاصة لولاية الخرطوم.

النتائج:

أهم النتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن 81 % من أفراد العينة يوافقون على أن إدارة الجودة الشاملة فلسفة تؤمن بها إدارة المستشفى.

وضح أن 23.9 % من أفراد العينة لا يوافقون على أن إدارة المستشفى تستخدم كلية واضحة لتثقيف العاملين بإدارة الجودة الشاملة.

التوصيات:

بناء على النتائج العامة ونتائج التحليل الإحصائي خرج الباحث بعدد من التوصيات:

اعتبار نظام إدارة الجودة الشاملة منهجاً وفكراً للعمل وضرورة اتساق هذا النهج مع الرؤية الكلية والمهمة الأساسية لمستشفى الفيصل الدولي.

اهتمام الادارة العليا بالمستشفى بفلسفة الجودة الشاملة والعمل على استمرارية تطوير تلك الفلسفة.

نشر ثقافة الجودة الشاملة بين الادارات والأقسام والأفراد وذلك من خلال الأدلة والكتيبات والندوات وحلقات الجودة بالمستشفى والعمل على إشاعة مفهوم ومبادئ ومقومات إدارة الجودة الشاملة بين الأفراد.

تأسيس نظام إدارة جودة فعال تطبيق فيه كل مبادئ ومقومات ومتطلبات ومراحل تنظيم إدارة الجودة الشاملة.

التزام الإدارة العليا بالمستشفى بالتخطيط الإستراتيجي والاهتمام بتطوير المناخ التنظيمي المناسب لأداء العمل المجود وذلك بإحداث تغيرات دورية حسب مصلحة العمل.

الهوامش:

(1) عبد اللطيف عايض، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البيئة الصناعية اليمنية، دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، 2008م.

(2) زين العابدين مصطفى، أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المنشآت، دراسة مسحية على أساتذة كلية التجارة بجامعة النيلين، رسالة دكتوراه، جامعة النيلين،2003م.

(3) عبد الله صالح عبد الرب، إدارة الجودة الشاملة في كليات المجتمع اليمنية بالتطبيق على كلية المجتمع عدن، رسالة دكتوراه، جامعة امدرمان الإسلامية، 2011م.

(4) عبد العزيز صديق عوض، أثر إدارة الجودة الشاملة على تسويق الخدمات التعليمية بالسودان، دراسة حالة التعليم الأهلي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان 2013.

(5) محمود سامي عبد الجبار الجبوري، آثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات المستفيدين في منظمات الإغاثة الإسلامية غير الحكومية. بجمهورية البوسنة والهرسك، دراسة حالة منظمات الإغاثة الإسلامية غير الحكومية، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان 2011.

(6) المرجع السابق، ص28.

(7) إبراهيم أحمد الأمين،مرجع سابق، ص17.

(8) عمر وصفي عقيل، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، (عمان: دار وائل للنشر، 2001م) ص21.

(9) عمر وصفي عقيل، مرجع سابق، ص42.

(10) Source: William. J. Stevenson, "production Operations management (Edition USA: Irwin Inc. 1996), P:105.

(11) سيد الهواري، خصائص منظمة القرن ال21، (القاهرة: دار الجيل للطباعة ،2005م)، ص 33.

(12) مازن عبد العزيز مسودة (أثر تطوير الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2004م)، ص36.

(13) المرجع السابق، ص ص 37 ، 38.

(14) المرجع نفسه، ص 39

(15) مهندي النابلسي، الجودة الشاملة ومجالات تطبيقها العملية، الجزء الأول، (عمان: الجمعية الأردنية للجودة، 2002م) ص115.

(16) رشا حسن مصطفى، (قياس رضا العميل عن جودة السلعة الاستهلاكية المعمرة)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس،القاهرة، 1998م، ص112.

(17) إبراهيم الفقي، العمل الجماعي، ط1 (القاهرة: أجيال للنشر والتوزيع، 2009م) ص ص8-10.

(18) محمد فتحيمحمود، نماذج إدارة الجودة (TQM) المعوقات التي دون تطبيقات في الأجهزة الأمنية العربية ، (الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007م)، ص 32.

(19) صفاء محمد القاسم، المدير العام لمستشفى الفيصل، مقابلة يوم 2019/6/15م، الساعة العاشرة صباحاً.

(20) عادل عوض الله، المدير الطبي لمستشفى الفيصل التخصصي، يوم 2019/6/15م، الساعة العاشرة صباحاً.

(21) المرجع السابق

(22) صفاء محمد القاسم، مرجع سابق

(23) المرجع السابق

(24) العمليات الإدارية والموارد البشرية، 2019م

(25) المرجع السابق

الأزمة السورية (2011 - 2022) (دراسة تحليلية)

أ. خوجلي عليش خوجلي عوض السيد
باحث – كلية العلوم السياسة والدراسات الاستراتيجية
جامعة الزعيم الأزهري

المستخلص:

تناولت الورقة السيناريوهات المستقبلية للأزمة السورية.تهدف الورقة إلى التعريف بمفهوم السيناريو واستشراف المستقبل، كما تهدف الورقة إلى التعرف على أهم السيناريوهات المستقبلية للأزمة السورية.تناقش إشكالية الورقة جذور وأسباب الأزمة السورية ومدى تعقيدها وانعكاسها على مستقبل الصراع، بناء على هذا الأشكال طرحت الورقة تساؤلا رئيسياً مفاده ماهي اهم السيناريوهات الرئيسية التي تحدد مستقبل الصراع في سوريا. تستخدم الورقة المنهجين التاريخي والوصفي للتعرف على مفهوم السيناريوهات، كما تستخدم الورقة المنهج التحليلي للتعرف على أبرز السيناريوهات المستقبلية للأزمة السورية.توصلت الورقة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:تعتبر الأزمة السورية مفتوحةً على كافة السيناريوهات.أدى تعقيد الأزمة السورية وتشابك الفاعلين فيها محلياً وإقليمياً ودولياً إلى تعدد سيناريوهات وبالتالي صعوبة حلها.يعتبر سيناريو سقوط الأسد هو السيناريو الأقرب حدوثاً نظراً لحالة الانهيار التي تصيب الدولة السورية وتصاعد القوة المناهضة للنظام الحاكم. كما خرجت الورقة بمجموعة من التوصيات من أهمها:على نظام الأسد انتهاج مبدأ الحوار ومحاولة إنهاء الأزمة السورية.على جميع الفاعلين في الأزمة السورية بذل المزيد من الجهود من أجل التوصل إلى صيغة توافقية تصب في مصلحة المواطن السوري.على جميع الفاعلين في الأزمة السورية العمل على الحد من آثار الأزمة السورية على الإنسان السوري.

الكلمات المفتاحية: سيناريوهات، النظام ، استراتيجية ، نفوذ ، مصالح.

Syrian crisis
(An analytical study)
(2011- 2022AD)

Khoglyi alesh Khoglyi awaed seed

Abstract:

The paper dealt with future scenarios for the Syrian crisis. The paper aims to introduce the concept of the scenario and foresee the future, and the paper also aims to identify the most important future scenarios for the Syrian crisis. The problem of the paper discusses the roots and causes of the Syrian crisis, the extent of its complexity and its reflection on the future of the conflict. Based on these forms, the paper raises a main question that what are the most important main scenarios that determine the future of the conflict in Syria. The paper uses the historical and descriptive approaches to identify the concept of scenarios. The paper also uses the analytical method to identify the most prominent future scenarios of the Syrian crisis. The paper reached a set of results, the most important of which are: The Syrian crisis is open to all scenarios. The complexity of the Syrian crisis and the intertwining of local, regional and international actors in it has led to a multitude of scenarios and thus the difficulty of solving them. The scenario of the fall of Assad is considered the most likely scenario, given the state of collapse affecting the Syrian state and the rise of the anti-regime force. The paper also came out with a set of recommendations, the most important of which are: The Assad regime should adopt the principle of dialogue and try to end the Syrian crisis. All actors in the Syrian crisis must exert more efforts in order to reach a consensual formula that is in the interest of the Syrian citizen. All actors in the Syrian crisis must work to limit the effects of the Syrian crisis on the Syrian person.

Keywords: scenarios- system – strategy – influence- interests

الإطار المنهجي :

مقدمة:

للازمة السورية جذور تاريخية بعيدة المدى منها ما هو طائفي ومنها ما هو يتعلق بدول الجوار ومنها ما يتعلق بالتنافس الإقليمي والدولي على النفوذ في سوريا وذلك نظرا لأهميتها الاستراتيجية إقليميا ودوليا، والجمهورية السورية تعتبر أحد الروابط الرئيسية ما بين الغرب والشرق وذلك بسبب إطلالها على البحر الأبيض المتوسط وقربها من تركيا وحدودها المفتوحة مع معظم دول الإقليم. أدت تلك العوامل إلى ازدياد تنافس الدول عليها واستغلالهم لهشاشة الوضع الأمني والسياسي بغية تحقيق أهدافهم بمختلف الوسائل، لذلك تتشعب سيناريوهات الحرب في سوريا إلى مجموعة من السيناريوهات المتقاطعة إلاأننا في هذه الورقة نحاول حصرها في ثلاثة سيناريوهات رئيسية توضح مستقبل الصراع في سوريا.

إشكالية الورقة:

تناقش الورقة جذور وأسبابالأزمة السورية ومدى تعقيدها وانعكاسها على مستقبل الصراع، بناء على هذا الأشكال طرحت الورقة تساؤلا رئيسياً مفاده ماهي اهم السيناريوهات الرئيسية التي تحدد مستقبل الصراع في سوريا.

أسئلة الورقة:

إلى أي مدى أثرت التدخلات الإقليمية والدولية على طبيعة الصراع في سوريا.

إلى أي مدى أثرت طبيعة التركيبة الاجتماعية والتاريخية على الصراع في سوريا.

ما هي انعكاسات الصراع في سوريا على دول الجوار.

فرضية الورقة:

وضعت الورقة فرضيات رئيسية تقوم على:

أثرت التدخلات الإقليمية والدولية سلبا على طبيعة الصراع في سوريا.

طبيعة التركيبة الاجتماعية والطائفية كرست الصراع في سوريا وأعطت ذريعة للتدخلات الخارجية في الصراع.

اثر الصراع في سوريا سلبا على الأمنالإقليمي لدول الجوار السوري، وذلك من خلال زيادة أعداد الهجرة وانتشار السلاح والجماعات المسلحة.

تتمثل اهم السيناريوهات الرئيسية في سيناريو بقاء النظام وسيناريو سقوط النظام وسيناريو تقسيم سوريا.

منهجية الورقة:

تستخدم الورقة المنهجين التاريخي والوصفي للتعرف على مفهوم السيناريوهات، كما تستخدم الورقة المنهج التحليلي للتعرف على أبرز السيناريوهات المستقبلية للأزمة السورية.

أهداف الورقة:

تهدف الورقة إلى التعريف بمفهوم السيناريو واستشراف المستقبل، كما تهدف الورقة إلى التعرف على أهم السيناريوهات المستقبلية للأزمة السورية.

حدود الورقة الزمانية والمكانية:

تمثل الفترة ما بين (2011م –2022م) الحدود الزمانية بينما تعتبر الجمهورية السورية هي الحدود المكانية للورقة.

الإطار النظري

نظراً للتطور الطبيعي على مستوى العلوم الإنسانية ظهر الاهتمام بعلم المستقبل والدارسات المستقبلية الاستشرافية، وهي الدارسات التي تسهم من خلال مناهجها في التوجيه والتخطيط من خلال توفير قاعد المعلومات المستقبلية والبدائل الممكنة التي تسبق عملية اتخاذ القرار بشين الخطط والسياسات التي تساعد في إعادة تشكيل المجتمع بشكل أكثر مرونة وحركية، وانطلاقاً من ذلك فإن الاستشراف يبنى على قيم وتحديد المتغيرات التي تمكنا من تحديد تفاصيل المستقبل والتنبؤ به بقدر ما تهدف بدائل المستقبل.

استشراف المستقبل:

يعرف بينه اجتهاد علمي منظم يهدف إلى صياغة مجموعة من التوقعات المشروطة أو السيناريوهات التي تشمل المعالم الرئيسة لمجتمع ما. و يُنظر إليه بينه" جهد استطلاعي الأساس يتسع لرؤى مستقبلية متباينة. ويسعى لاكتشاف العلاقات المستقبلية بين الأشياء والنظم والأنساق الكلية والفرعية في عالم ينمو ويتغير بسرعة شديدً .وأيضاً هو التبصر بالشؤون المستقبلية لمجتمع معين من حيث موقعه في المجتمع الدولي، وبالتالي ما يؤول إليه حال البشر في ذلك المجتمع([1]).

مفهوم السيناريو:

هو وصف لوضع مستقبلي ممكن أو محتمل أو مرغوب فيه، مع توصي لملام المسار أو المسارات التي يمكن أن تؤدي إلى هذا الوضع المستقبلي، وذلك انطلاقاً من الوضع الراهن أو من وضع ابتدائي مفترض.

شروط التحقق من السيناريو:

إن رصد المحددات لبناء السيناريو وتحليله لا بد أن يخذ بالاعتبار أن بيئة المحددات تتميز بالحركة الدائمة والتغير المستمر. سواء في العناصر والمكونات أو في الأوزان النسبية لكل منها([2]).

أهميته السيناريوهات:

تكمن أهمية دارسة السيناريوهات في أنها تسهم في إعطاء تصورات عن مستقبل الصراع، وما له من دور في.

رفع مستوى الوعي بالتحديات والقضايا التي يمتلكها المستقبل، والاستعداد للتعامل مع هذه التحديات والفرص بشكل أفضل.

تنبيه صانعي القرار بطبيعة المشاكل والنتائج التي تترتب عن اختيار مسار معين من مسارات تطور الأحداث والظواهر، مما يساعد على إطلاق أو تكييف القرارات السياسية أو التراجع عنها في حال اقتضت الضرورة ذلك، كما أنها تساعد على التعبئة لمواجهة الأثار التي قد تنجم عن مسار معين([3]).

الصعوبات التي تواجه الدارسات المستقبلية الاستشرافية يمكن تلخيصها فيما يلي:

صعوبات ناجمة عن غياب الرؤية المستقبلية، وطغيان النظرة السلبي إلى المستقبل في ثقافتنا العربية.

ب- صعوبات ناجمة عن قصور المعلومات والقيود المفروضة على تدفقها وتداولها، وحرية الوصول إليها، وغياب أنظمة قانونية وتشريعية منظمة لتداول المعلومات وحمايتها، في الوقت الذي تحتاج الدارسات المستقبلية وبناء السيناريوهات إلى إيجاد قاعدً معلومات لا تعاني الحظر والقيود تحت أي سبب من الأسباب، وتؤمن للباحثين حقوقا يقع على أرسها حق الوصول إلى المعلومات، وتحريم حجبها ومنع تدفقها(4).على الرغم من أتساد دائرة الأزمة السورية فإن المشهد لمستقبل سوريا لازال يكتنفه الكثير من الغموض، حيث فشل النظام السوري منذ البداية في قراءة تطورات الأزمة، كما رفض إحداث تغيرات جوهرية في بنيته، أو تحولات سياسية تتجه نحو الديمقراطية على نحو يجعله أكثر انفتاحا أو قابلية للإطلاق لأن ذلك سوف يجعل الأمور تخرج عن سيطرته، كما أن النظام فشل في قراءة التداعيات المتوقعة لتيسير الأزمة على الواقع السوري.

فيعكس ذلك عدم قدرة الرئيس على التوقع السليم لمجريات الأزمة، ويعود فشل النظام السوري في قراءة الأزمة إلى رفض القيادات الأمنية والعسكرية المهيمنة على النظام لأي تغيير سياسي، فضلا عن الضغوطات الإقليمية والدولية التي تعرَّض لها النظام، والتي رفضت الاعتراف بواقع ثورً الشعب لما سيترتب عليها من تداعيات سياسية.

فالأزمة السورية تبدو مفتوحة على جميع الاحتمالات نظرا لحالة التشابك والتقاطع المعقدً بين مداخلاتها ومخرجاتها، حيث إن الأزمة بدأت داخليا ثم أخذت أبعادا إقليمية ودولية، لذلك لن تقتصر مخرجات الأزمة على الداخل إنما سوف يتغير معها المشهد الإقليمي، فالبعض يرى أن النظام لم تَعُد له شرعية أخلاقية أو سياسية داخل سوريا فقد سقط (وظيفيا) بعد أن فقد القدرً على إدارة شؤون الدولة والسيطرة على الحدود والأمن، كما أنه لم يَعُد شريكا دبلوماسيا مع معظم الأطراف الإقليمية والدولية التي كان يرتبط معها بعلاقات دبلوماسية وسياسية قبيل الأزمة، لذلك بغض النظر عن الطريقة التي سوف يسقط بها النظام أو يبقى، فإن خارطة القوى الفاعلة على المستويين الداخلي والخارجي أصبحت واضحة بالقدر الذي يمكن معه رسم ملام أساسية لبعض السيناريوهات المتوقعة لما لت له الأزمة السورية.

سيتم خلال هذا الفصل استشراف مستقبل الأزمة السورية في ضوء توازنات القوى الإقليمية والدولية من خلال عرض مجموعة من السيناريوهات، والتي تتمثل في سيناريو بقاء النظام السوري كذلك سيناريو سقوط النظام إضافة إلى سيناريو تقسيم سوريا وتجزئتها إلى دويلات.

السيناريوالأول: بقاء النظام:

يقوم هذا السيناريو على افتراض أن النظام السوري قد واجه العديد من الأزمات المتكررة في مطلع الثمانينيات من القرن الماضي خلال فترً حكم الرئيس الراحل حافظ الأسد وتمكنه من قمع الاحتجاجات بالقوة العسكرية، وكذلكاستمرار الخلافات الداخلية بين المعارضة السياسية

والمسلحة في حين يحصل النظام السوري على دعم جزء من الشعب يقف إلى جانبه معتبراً أن ما يحدث في سوريا مؤامرة خارجية تحاك ضد بلادهم([5]).إضافة إلى دعم دولي وإقليمي قوي يسهم في تحقيق تقدم مستمر على الأرض أو من خلال فوضى إقليمية غير محسوبة ومن خلال الحسم العسكري للقضاء على المعارضة بشقيها السياسي والعسكري، مما يؤدى في النهاية لحسم الأزمة لصالح النظام([6]). أضف إلى ذلك انعكاس داخلي لهذا السيناريو وهو التكلفة المتزايدة للكارثة الإنسانية في سوريا أحد العوامل المؤثرً في هذه المعادلة.

إن هذا السيناريو يستند إلى العديد من المعطيات والمحددات التي تسهم في بقاء نظام الأسد وعدم التدخل عسكريا كما حدث في ليبيا، حيث إن الوضع السوري مختلف كليا عن ليبيا ذلك لأن حلف الناتو الذي تدخل عسكريا في ليبيا لا يحبذ التدخل في سوريا نظرا للانقسام داخل مجلس الأمن بعد استخدام الفيتو المزدوج والمتكرر من قبل روسيا والصين ضد التدخل العسكري في سوريا، وكذلك لعدم توفر الدعم الإقليمي لأي تدخل عسكري يقوده حلف الناتو، إضافة إلى عدم ترحيب أطراف المعارضة للتدخل الخارجي فهي منقسمة بشين ضرورات التدخل العسكري([7]). وهناك العديد من المحددات التي تدعم وجود النظام السوري وتتمثل في:

التقارب الإيراني - الأمريكي : منذ انتخاب الرئيس الإيراني حسن روحاني بدأت إيران بإعادة تقديم نفسها إلى المجتمع الدولي ودول الجوار بصورة أكثر انفتاحا وتعاونا إدراكا للمصالح المشتركة، وبذلك بدأ التفاهم بين إيران والولايات المتحدة الأمريكية حول الملف النووي خلال توقيع اتفاق جنيف المنعقد بتاريخ 24 نوفمبر2013 الذي اعتبر بداية لسعى الولايات المتحدة الأمريكية في تجسير فجوة الخلاف مع إيران بإعتبارها القوه الإقليمية التي تستطيع مساعدتها في تيميني انسحابها من أفغانستان مرورا بالعراق وسوريا، لاسيما أن واشنطن تحولت إلى فاعل إقليمي بامتياز بإعتبارها طرفا مهما في معظم الملفات الإقليمية، وهذا يعنى تبدل أنماط تفاعلها مع إيران من الصراع إلى التوافق بإعتبارها أن ذلك التوافق يعد مصلحة للولايات المتحدة الأمريكية، ويجنبها الاضطرار الاستخدام الخيار العسكري في حال تقدم البرنامج النووي الإيراني من المرحلة التي يمكن لإيرانيها الحصول على القنبلة النووية في ظل الضغوطات التي تتعرض لها من إسرائيل([8]). وقد أسهم التوافق الإيراني - الغربي في الملف النووي إلى إنتاج تداعيات مباشرة على إيران والملف السوري، حيث أدى ذلك إلى تمكن إيران من الحصول على اعتراف دولي بدورها الإقليمي والتسليم بمصالحها في المنطقة، وكذلك تعزيز مكانة النظام السوري وموقعه التفاوضي قبل مؤتمر جنيف الثاني الذي سوف يعقد خلال 22يناير2014، وقد أوضح ذلك الرئيس السوري بشار الأسد قائلاً : «إن الاتفاق النووي الذي تم التوصل إليه في جنيف يعزز موقع إيران الإقليمي مما ينعكس على سوريا»، كما أكد رئيس الوزراء السوري وائل الحلقي بعد زيارته لإيران في نوفمبر2013 قائلا: «إن نجاح إيران في الاتفاق مع القوى الغربية حول البرنامج النووي سيكون مقدمة لانتصارات أخرى في المنطقة وبداية انتصار الشعب السوري»([9]). ويتضح من ذلك أن التقارب الإيراني الأمريكي يسهم في الحفاظ على حكم بشار الأسد ودو ره خلال المرحلة الانتقالية وعلى مؤسسات الدولة من الانهيار

لالتقاء الطرفين حول القضاء على نفوذ الجماعات المتشددة وتنظيم الدولة الإسلامية في العراق والشام (داعش وجبهة النصرة) التابعة لتنظيم القاعدة، وهو الهدف الذي تلاقى فيه الجانب الإيراني مع الرؤية الأمريكية الروسية المشتركة التي باتت ترى أن الأولوية في سوريا أصبحت نتيجة لمحاربة التطرف السني([10]).

التحول في الموقف التركي تجاه الأزمة السورية: هناك العديد من المعطيات والتحديات الإقليمية التي أسهمت في عزل تركيا إقليميا ودوليا مما جعلها تدرك الحاجة إلى إحداث تغيرات في نهجها، حيث بدأت بإعادة النظر في موضعها الإقليمي عبر البوابة الإيرانية محاولة إعادة الثقة وتوطيد علاقاتها مع إيران ، إضافة إلى التحول في موقفها تجاه الأزمة السورية، حيث كانت تركيا بداية الأمر داعمة للمعارضة السورية لكن نتيجة التحولات السياسية بدأت بالتراجع والتغيير من النبرة الصعيدية تجاه النظام السوري بعد فشل المشدود الإقليمي التركي في المنطقة العربية،وفشلها في تطبيق مبدأ تصفير المشكلات، وذلك لعدً متغيرات إقليمية ودولية تتمثل في تراجع أهمية دور المحور التركي القطري في الأزمة السورية لصال الدور السعودي، وتصاعد نفوذ الجماعات الإسلامية والمتشددين في صفوف المعارضة السورية التي بدأت تشكل تهديدا حقيقي الدول الجوار خاصة تركيا، وخشية تركيا من إمكانية قيام كيان كردي في المناطق السورية بعد فشل سياسة الاحتواء والعزل والإقصاء التي استخدمتها تركيا لتحجيم قوً الحزب الكردي([11]). وكذلك تراجع الإسلام السياسي بعد سقوط حكم الإخوان بمصر، وانهيار المشرد الإسلامي الوسطي الذي أرهنت عليه تركيا والانتقادات السياسية والشعبية التي تعرضت لها جماعة الإخوان المسلمين في كل من تونس وليبيا، وتركيز تركيا على ملفاتها الداخلية بعد أن فشلت في إدارة ملف الأزمة السورية التي ألقت بظلالها على الأوضاع الداخلية في تركيا من النواحي الأمنية والاقتصادية والسياسية جراء توقف مشاريع الاستثمار وحركة التبادل التجاري مع سوريا ومصر والخليج، وعلى الرغم من أن الملف السوري كان أحد الأسباب الرئيسة في توتر العلاقات التركية الإيرانية إلا أنه حدث التقارب مرة أخرى على أثر الزيارة التي قام بها وزير الخارجية التركي أحمد داود أوغلوا إلى طهران في نوفمبر2013، وتوافق كلا الطرفين على ضرورة الحل السياسي السلمي ورفض التدخل العسكري في سوريا، وكذلك الاتفاق على ضرورة محاربة التنظيمات الجهادية المتطرفة داخل سوريا لما تحمله من تهديد مباشر على الأمن لدول الجوار وخاصة تركيا([12]).

تزايد دور الجماعات الجهادية المتطرفة داخل سوريا : لقد واجهت المعارضة السورية العديد من التحديات، والتي أسهمت في تراجع دورها لصال النظام السوري، وتتمثل في تنامي الخلاف حول تمثيل المعارضة السياسية المنقسمة في الداخل والخارج، وجوهر العملية التفاوضية ،وحضور مؤتمر جنيف الثاني، وتشكيل إدارة انتقالية في سوريا تعمل على تنظيم الانتخابات ،فقد بدأت الخلافات داخل الائتلاف الوطني الذي أبدى الاستعداد للمشاركة في المؤتمر بصورً مشروطة مطالبا باستبعاد إيران من حضور المؤتمر باعتبارها طرف مشارك في الأزمة، بينما رفضت بعض التنظيمات المحاربة داخل سوريا حضور مؤتمر جنيف الثاني مثل الجيش السوري الحر، الذي هدد بسحب

اعت ارفه بالائتلاف في حال حضوره الم ؤتمر كما رفض تقديم تنازلات تفاوضية للنظام([13]). بينما رغب النظام بحضور مؤتمر جنيف الثاني نتيجة تحول مي ازن القوى بعد معركة القصير، وهدف النظام من وراء مشاركة معارضة الداخل بالمؤتمر إلى تمزيق المعارضة وضربها ببعضها البعض، بما يجعل الأزمة تبدو وكنهابين أطراف المعارضة وليس بينه وبين الشعب السوري، كما يمكنه بذلك تكريس مبدأ عدم مقدرة المعارضة على تمثيل الشارد السوري، وفقدانها للقدرً على التوحد فيما بينها أو السيطرة على الفصائل المسلحة، وإلزامها بي اتفاق يمكن التوصل إليه، بينما تتمثل المعضلة الثانية في المعارضة حول التدخل العسكري الخارجي وعسكرة الثورة خصوصاً، وأن التدخل الخارجي شين دولي لابد أن بيتي من الخارج ولا علاقة للمعارضة به، كما أن تعدد الفصائل المسلحة في سورية التي بدأت تعمل بصورً تلقائية وليس من خلال قرار مركزي أو بناء على توجه قوً سياسية، الأمر الذي أفرز تمايزات أيديولوجية بينها مثل تشكيل الجبهة الإسلامية بتاريخ 22نوفمبر2013 من عدد من الفصائل والأحزاب السورية مثل لواء التوحيد وحركة أحرار الشام وجيش الإسلام، وألوية صقور الشام ،ولواء الحق، وكتائب أنصار الشام، والجبهة الإسلامية الكردية والتي تعد من بين أكبر الفصائل السورية المسلحة وأكثرها نفوذا([14]).

بينما المعضلة الثالثة تتمثل في تصاعد الخلاف الأيديولوجي بين قيادات جبهة النصرة في سوريا وتنظيم الدولة الإسلامية في العراق والشام (داعش) الذي بدأ بتاريخ 9ابريل 2013 حول إستراتيجية العمل العسكري والتباين في طريقة عمل التنظيمين، حيث يرى تنظيم جبهة النصرً أنه يمكن التعاون مع الكتائب والفصائل السورية المعارضة على اختلاف اتجاهاتها وعقائدها، كما يرى أن الهدف الاستراتيجي هو إسقاط النظام السوري وإقامة الدولة الإسلامية في سوريا، بينما تركز إستراتيجية تنظيم الدولة (داعش) على عدم الالتزام بالحدود وإقامة الدولة الإسلامية على أتساد بلاد الشام والعراق، لذلك أعلن (إبراهيم البدري السامرائي) المعروف بيني بكر البغدادي عن اندماج جبهة النصرة إلى الدولة الإسلامية في العراق والشام داعيا المجاميع الجهادية إلى التخلي عن أسمائها والانصهار في الدولة الإسلامية بالعراق، الأمر الذي رفضه أبو محمد الجولاني رئيس جبهة النصرة، وبقى على ولائه لزعيم القاعدة أيمن الظواهري، وذلك لرفض الجولاني تكرار أخطاء تجربة العراق في سوريا والتي يراها البغدادي ضرورة لفرض سلطان الله وتحكيم الشريعة.

وكذلك رفض وجهة نظر البغدادي في بسط نفوذ الجبهة على المناطق المحررً كافة وتسخير مواردها لخدمة المشدود الجهادي الأمر الذي أدى إلى تفاقم الخلاف بين الطرفين،حيث بدا كل طرف منهما تعزيز مواقعه ميدانيا محاولا جذب عناصر الآخر إليه مما أدى التراجع قوة جبهة النصرة في حلب لصالح تنظيم الدولة الإسلامية (داعش)([15]).

من هذا يتبين أن انعدام الثقة بين المعارضة السياسية والعسكرية وغياب التنسيق فيما بينهما أدى إلى تراجع المعارضة المعدلة وتعدد الفصائل المسلحة، وضعف نفوذ الجيش الحر لصال جبهة النصرً وتنظيم الدولة الإسلامية (داعش) وعدم مقدرته على احتواء جميع الفصائل الجهادية في سوريا مما قد يؤدي إلى انهيار كامل لمؤسسات الدولة السورية ويؤسس لفوضى شاملة، لذلك

يمكن أن يؤدي الخلاف بين قوى المعارضة وتشتتها إلى توافق سياسة الدول الكبرى مع إبقاء النظام السوري وتحوله جزء من الأجندة الدولية وإضفاء الصبغة الدولية عليه من خلال قرار مجلس الأمن رقم (2118)،والذي جعل النظام طرفا في اتفاقية دولية لمواجهة الحركات المتطرفة ومنع تحولها إلى عامل يهدد مصالح أمريكا وحلفائها في المنطقة([16]).

4- التفاهم الروسي – الأمريكي واحتواء السلاح الكيماوي : توصلت واشنطن في أعقاب طرق المبادرً الروسية لتفكيك ترسانة الأسلحة الكيماوية السورية، إلى قناعة بتدمير مخزون الكيماوي كبديل عن ت وجيه ضربة أمريكية لدمشق جراء استخدام السلاح الكيماوي في ضرب الغوطتين الشرقية والغربية ،مما كان له انعكاسات واضحة على المستويين العسكري والسياسي فعلى المستوى العسكري أدى إلى إلغاء الضربة العسكرية الأمريكية، ومنع وصول السلاح الكيماوي لحزب الله والجماعات المتطرفة في سوريا([17])، بينما على المستوى السياسي فقد أسهم التفاهم بين الطرفين إلى إعادة تسهيل الأسد وإضفاء الشرعية على حكمه من خلال إصدار قرار مجلس الأمن (2118) بوصف النظام طرفا شرعيا في معاهدة وقعها وأبدى استعداده لتنفيذها، وعليه فإن التواصل الدولي الذي انقطع 2011م عاد من جديد بصورة رسمية من خلال قرار مجلس الأمن الذي يطالب الدول جميعا بتقديم المساعدً والاستشارة والخبرات للنظام السوري لتنفيذ قرار تدمير السلاح الكيماوي ،وبذلك يتبين أنه وفقا للقرار(2118) تتطلب عملية تدمير الكيماوي عاما على أقل تقدير بحسب تقدير خبراء الأمم المتحدً فإن شرعية الأسد ستبقي قائمة في أي تسوية مستقبلية بوصفه يمثل النظام الذي تعهد بالالتزام بقرارات مجلس الأمن ما يعنى بين الولايات المتحدً باتت قريبة من تبنى التفسير الروسي لبيان جنيف الأول([18]).

ويتضح من ذلك أن روسيا نجحت بموجب هذه المبادرً من إخراج حليفها بشار من حالة الإقصاء الكامل من الحل إلى قبول ضمني بمشاركته في مسارات الحل الممولة إما عبر تسويقه لواشنطن بينه الرجل الذي لا غنى عنه في المرحلة الانتقالية أو عبر اعتباره حائط صد أمام الجماعات المتشددً التي تقف حائلا بين الفوضى والاستقرار.

السيناريو الثاني: انهيار نظام بشار الأسد:

رغم مساندة بعض القوى الإقليمية والدولية للنظام السوري المتمثلة بإيران وروسيا، لكن يمكن تصور حدوث بعض والاختلالات التي يمكن أن تساعد الدول الداعمة للمعارضة في تنسيق سياساتها، بما يسهم في تحقيق هذا السيناريو كتراجع قوً دفع النظام التي جعلت تغييره جزءاً من الحل، وهو ما اتضح خلال بيان جنيف الأول وما تضمنه من ليات كانت تهدف لتفكيك النظام السوري والتوجه نحو فترً انتقالية وحكومة جديدً في سبيل عدم تكرار السيناريو العراقي وسقوط الدولة، بل الحفاظ مؤسسات الدولة والحيلولة دون تفكيكها وهناك العديد من المتغيرات والتي تسهم في تحقيق هذا السيناريو تتمثل في .

تنظيم المعارضة وتوحيدها: يبدو أن المعارضة السياسية في سوريا بحاجة للحوار والوحدة كي تشكل نواً صلبة تهدف إلى تقريب الرؤى السياسية فيما بينها، من خلال تشكيل وفد سياسي

مشترك قادر على مواجهة الأسد، وتجاوز معضلة التفت ت الشديد في صفوف المعارضة، وكسر العزلة وخلق مقاربة سياسية جديدً للوضع في سوريا من شينها أن تؤدي إلى تعزيز مكانة المعارضة وواقعها سياسيا وعسكريا، وإيجاد أرضية عملية سياسية تؤدي إلى وضع انتقالي ذي صلاحيات تنفيذية وفقا لبيان جنيف الأول يعيد تسهيل سوريا بالانتقال نحو نظام ديمقراطي يهيئ البلاد لحكم انتقالي، لأن التناحر بينها يؤدي إلى غياب الدور الفاعل والبناء للعمل السياسي، ويمكن توحيد المعارضة من خلال جعل المجلس الوطني السوري مظل ة جامعة لكل المعارضين للنظام، أو من خلال بقاء المعارضين في تنظيماتهم دون الانضمام للمجلس الوطني على أن يتم الوصول إلى رؤية سياسية مشتركة أو خطة طريق للمرحلة الحالية و ليات عمل[19]. رغم هذه المحاولات فإن إستراتيجية توحيد المعارضة السورية يصعب تحقيقها، فالقوى السياسية السورية منقسمة على نفسها في تحديد أهداف مما يجعلها هدفا سهلا للانشقاقات الداخلية؛ لأن هناك الكثير من القضايا الخلافية بين أطرافها مثل الموقف من التدخل العسكري الخارجي وعسكرً «الثورة»، حيث أرت المعارضة أن التدخل الخارجي شين دولي لابد أن بيتي من الخارج ولا علاقة للمعارضة به، إضافة إلى الحساسية الشخصية بين بعض القوى بجانب بعض القضايا التنظيمية المعارضة فقد بدأ الخلاف بين المجلس الوطني الذي يمثل اليمين الإسلامي واللبرالي وهيئة التنسيق التي تمثل اليسار والوسط حول ترأس قوى المعارضة[20]. فالبنية التقليدية لقوى المعارضة وتركيبتها وتاريخها ووجودها داخل سوريا في مناطق سيطرة النظام من الأسباب التي تجعل موقفها عرضةً للتغيير والتبدل بحسب الضغوط التي تمارس عليها، وكذلك فإن طول الأمد الزمني للأزمة والتدخلات الخارجية والاستقطاب الأيديولوجية والدينية أدت إلى تفسخ المقاومة الوطنية وتحويلها إلى مشاريع كتائب دينية تنبع من خلفيات عقائدية مختلفة تعمل بصورة منفردة تحت قيادة زعمائها ووفقا لأيديولوجيتها.

حدوث انشقاقات داخل النظام السوري : تعد المؤسسة العسكرية أحد العناصر الحاسمة في قدرً أي نظام سياسي على البقاء ومواجهة الحركات والثورات التي تسعى نحو إسقاطه، وهي تتسم بوضع خاص في النظام السوري في ظل طبيعة المجتمع المتعدد الطوائف والإثنيات فلا شك في أن القرار السياسي للنظام في سوريا مرتبط إلى د رجة كبيرً بمساندً القرار العسكري[21]. ولقد بدأت المؤسسة العسكرية في سوريا تشهد العديد من التحديات بعد أن فقد بشار الأسد شرعيته، وبات سقوطه مطلبا شعبيا، وذلك نتيجة لاستمرار موجات الغضب الشعبي تجاه النظام بعد استخدم القوة المفرطة والحل الأمني في مواجهة الأزمة وقمع الشعب والمعارضة فهناك إمكانية لانهيار النظام السوري، ولا يمكن توقع توقيت حدوث ذلك فهو مرتبط باستمرار وجوده على أرس النظام وقدرته على الاحتفاظ بنظام حماية قوي يحتفظ ببقائه والقدرً على مواجهة التحديات الداخلية، في حال حدث انشقاق داخلي بين المؤسسة العسكرية والأمنية المحيطة بالنظام وانضمام الجيش إلى جانب الشعب السوري، كما حدث بالجيشين المص ري والتونسي اللذين وقفا إلى جانب الشعب ضد النظام، وكانا سبباً مباشراً في إسقاط تلك الأنظمة ،وهناك خشية من وقود انقلاب

عسكري مفاجئ داخل البيت العلوي وتزيدا تصاعد التوترات الطائفية بين الجيش مما يؤدي إلى انهيار نظام حكمه من جانب القوى العسكرية المحيطة به والتي تخشى مصيرا سيئا إذا ما بقيت داعمة لنظام الأسد([22]). حيث بدأت بعض الانشقاقات المحدودً ضمن صفوف القوات المسلحة والأجهزة الأمنية وبروز عدد من الضباط يقودون وحدات عسكرية فعالة ضد النظام وهو ما يؤدي إلى تطور الأزمة لتصب مواجهات عسكرية بينهم وبين النظام احتجاجا على قمع المظاهرات لتكوين نواً جيش بديل عن الجيش النظامي مثل حسين هرموش- مؤسس لواء الضباط الأحرار والعقيد رياض الأسعد – مؤسس الجيش الحر والعميد مصطفى الشيخ مؤسس المجلس العسكري الثوري الأعلى([23]). ولذلك فإن تورط المؤسسة العسكرية وإقحام الجيش في الأحداث هو إشارة إلى التعاطي الصدامي دون التعاطي الاحتوائي مع الأزمة الأمر الذي يضع المجتمع في مواجهة مفتوحة مع الجيش، وقد يعرض المؤسسة العسكرية إلى التفتت وتؤكد على تآكل النظام السوري من الداخل مما يجعل القيادً السورية فاقدً السيطرة على السلطة ونظامها كمؤسسات وقوى ،وتفقد الثقة بدواتها وحواملها البشرية التي لا تنفك حتى تتحين الفرص للانشقاق عنه والوقوف في الجبهة المضادً له وليست بعيدً تلك اللحظة التي لن يبقى حول القيادً ما يمكنها من الصمود والبقاء، وهنا تكمن النقطة الفاصلة بين فشل النظام السوري وانتصار المعارضة السورية.

رغم ذلك ترى الدارسة أنه يصعب تحقيق هذا الأمر بسبب تماسك المؤسسة العسكرية والتداخل بين مهام وحداتها العسكرية وأجهزتها الأمنية مما يضيق من إمكانيات اختراق صفوفها رغم خروج منشقين من الجيش السوري تحت مسمى جيش سوريا الحر غير أن ضآلة حجم الانشقاق وتشرذمه لا يرقى إلى القول أن هناك تصدد في المؤسسة العسكرية، بل إن هذا الانشقاق لازال عند المستوى الفردي وليس الجماعي الهيكلي وهو بعكس الانشقاق الكلى الذي حدث في اليمن ضد النظام، حيث تم انشقاق للمؤسسة للعسكرية التي وقفت إلى جانب المعارضة ضد النظام. جدير بالذكر أن ما هو مستنفذ من القوات المسلحة السورية في هذه الأحداث لا يتجاوز نسبة قليلة من جسم وفاعلية الجيش فهناك من الباحثين من يؤكد أن ما نسبته 6% فقط من الجيش العربي السوري مشغولة بهذه الإحداث أي بمعنى عدم تيسر الجاهزة القتالية لهذا الجيش.

التدخل العربي لحماية المدنيين: تدخل قوات عربية لحماية المدنيين ومحاولة ضقناد النظام بالتنحي عن السلطة والاستفادة من نماذج تونس ومصر واليمن، لكن ذلك الاتجاه رفض من قبل النظام وفضل التعامل مع الأمر بطريقة غاية في القسوة والقمع، ورفض فت حوار مع المعارضة، واتهمها بالعمالة للقوى الخارجية المعادية، ومن جانبها فالمعارضة رفضت التطبيع مع النظام لأن الأمر لا يقبل طرق بند جوهري يدعو إلى إمكانية تنحي الأسد كمقدمة للتخلص من النظام مما أدى إلى تطور الموقف إلى مواجهات مسلحة بين النظام والقوات العربية المساندً للمعارضة) العويجان،2012(.حيث يتم تزويد قوات المعارضة والجيش الحر بالأسلحة والمساعدات واللوجستية لتجنب عواقب التدخل العسكري المباشر في الأزمة السورية، وهو ما يمن القوى الأجنبية الداعمة للمعارضة نوعا من النفوذ عليها للتحكم في مجريات الأمور، وتتزعم السعودية وقطر دعوات

تسلي الجيش السوري الحر أكثر ما يشكل أزمة بالنسبة لهذا السيناريو هو الطرف الذي يمكن للدول الأجنبية تسليحه، بمعنى أن الجيش الحر والمعارضة بشكل عام ليس لديهما قيادة عسكرية مركزية، حيث إن ضخ الأسلحة دون مراقبة وحسن استخدام قد يتسبب في كارثة تزيد الأمور سوءاً، وهناك مخاوف من أن تنتهي تلك الأموال إلى أيدي تنظيمات إرهابية مثل جبهة النصرً الموالية لها، أو الميليشيات المتطرفة هناك، كما أن هناك مخاوف من أن عدم تحكم قادً المعارضة في الأمور سيدفع بتعزيز الصراع، بما في ذلك تعزيز مخاطر الحرب الطائفية بين الأغلبية السنية والأقلية العلوية، وهو ما يترتب عليه تباعا زيادً التوترات في لبنان المجاورة لها[24]، ورغم محاولات الوحدة بين المعارضة إلا أن هناك قوى عربية وإقليمية تدعم المعارضة السورية ليس من أجل الحرية والديمقراطية وإنما من أجل تحقيق أهداف طائفية من أجل تفتت الوحدة السورية والعمل على تدمير مؤسساتها وأنهاك مقدراتها.

التدخل العسكري الدولي(تدويل الأزمة عسكريا): يبدو الوضع السوري معقدا ومتداخلا نتيجة تدهور الأوضاع السياسية والإنسانية وتزايد عدد الضحايا السوريين بعد استخدام النظام الحل الأمني وعدم مقدرته على احتواء الأزمة، مما أدى إلى وجود أزمة ثقة مع محيطه الإقليمي باستثناء إيران بعد رفضه لكل النصائح العربية، لذلك يمكن حدوث تدخل دولي تحت مظلة البند السابع في قانون الأمم المتحدً الذي يجيز استخدام القوه المسلحة إذا استدعى الأمر، أو من خلال تحالف دولي باستخدام القوى العسكرية بعد استنفاذ الحلول الدبلوماسية الإقليمية والدولية التي طرحت عبر الجامعة العربية والأمم المتحدً في تقريب وجهات النظر بين النظام والمعارضة لاحتواء الأزمة، وذلك لدوافع إنسانية تتمثل في حماية المدنيين من بطش النظام كما حدث في ليبيا، ويتحقق ذلك من خلال إقامة مناطق حظر طي ارن ومنطقة عازلة لحماية المدنيين داخل الحدود السورية وعلى الحدود لحماية المدنيين، الأمر الذي يسهم إلى حدوث مواجهة بين النظام والقوات الدولية[25].

السيناريو الثالث: تقسم سوريا:

يقوم هذا السيناريو على افتراض إضعاف طرفي الأزمة، وتغليب النزعة الانفصالية ورغبات الانتقام المتيسر بعلاقات التخاصم بين الطوائف مستغلا في ذلك التركيبة السكانية والامتدادات الاثنية والعرقية والتكوينات الطائفية والمذهبية من خلال قيام الحرب الأهلية، وتصعيد حده الصراعات السياسية بين النظام والمعارضة، وقيام القوى الإقليمية والدولية بدعم كلا الطرفين دون أن يستطيع أي طرف حسمه عسكريا لصالحه مما يؤدي إلى تفتيت قوً سوريا، والقضاء على وحدتها وإمكاناتها السياسية والعسكرية والاقتصادية من خلال تكريس السياسات الطائفية التي اعتمدت على الميليشيات المسلحة ،وبالتالي يسهم ذلك في تفكك المجتمع وهيمنة الفوضى الشاملة واتساع نطاق الاحتراب الداخلي الأمر الذي قد تمتد تداعياته إلى دول الجوار، وتؤدي إلى تدمير النسيج المجتمعي وتقسيم سوريا على أساس طائفي[26]. حيث تتموضع كل طائفة في جيوب منة ذات بيئة حاضنة ومؤيدً لها وفي ذلك قال هنري كيسنجر حول فكرً تقسيم سوريا على

أسس أثنية وطائفية خلال ندوً ألقاها بمدينة نيويورك في 18يوليو2013:»هنالك ثلاث نتائج ممكنة: انتصار الأسد، أو انتصار السنة، أو نتيجة تنطوي على قبول مختلف القوميات بالتعايش معاً، ولكن في مناطق مستقلة ذاتياً على نحو أواخر، بحيث لا تقمع بعضها البعض وهذه هي النتيجة التي أفضل لرؤيتها تتحقق»([27]). ومما يسم بتحقيق مثل هذا السيناريو ضعف التمثيل السياسي السوري وانقسام اليسار على ذاته وانشغاله بفهم ضيق للهوية والسياسية وعدم مقدرته على تشكيل قوً سياسية واجتماعية فاعلة وقادرً على قيادة المرحلة الانتقالية وكذلك سيطرة الإخوان المسلمين على المجلس الوطني، وتقديم أنفسهم كقيادً للمعارضة، وهو ما ساهم بدخول الجهادية للدفاع عن «السنة»، وبذلك أكملوا أيديولوجيا النظام في أنه يواجه «ثورة» طائفية ضده، وبكثير من الممارسات الطائفية صار الوعي يتقبل كثيراً من الأفكار ومنها فكرً التقسيم التي تهدف إلى اختزال الأزمة في خلافات طائفية مذهبية كي تنهى إمكانية قيام سوريا كدولة مركزية، وبذلك يؤدي تقسيم سوريا إلى نشيت ثلاث دول ضعيفة. ويقول في ذلك الجنرال الإسرائيلي يائير جولان خلال مؤتمر بجامعة بار أيلان بتاريخ 31مايو2012 فإن: «سوريا هي في حرب أهلية ستنتهي بها إلى دولة فاشلة ويزدهر فيها الإرهاب» حيث يسعى الأكراد للحصول على الحكم الذاتي وإقامة دولة فيدرالية في شمال شرق سوريا([28]). وفي حال تشكلت تلك الدولة يتم إقامة دويلة علوية محصنة في منطقة الجبال الساحلية التي تشهد كثافة سكانية للطائفة العلوية بين جسر الشاغر في الشمال على الحدود التركية وتلخلخ في الجنوب بالقرب من الحدود اللبنانية، حيث تشهد هذه المنطقة هجرً سكانية داخلية للعلويين، وتحصينا أمنيا يقوم على تطهير للجيوب السنية وتفريغها من سكانها داخل الجيب العلوي بهذه المناطق والعمل على إيجاد مناطق عازلة في السهول التي تفصل الجبال الساحلية عن الداخل ويعود احتمال إنشاء دويلة علوية لعدة اعتبارات أهمها تمسك بشار الأسد ومن معه على البقاء في الحكم ،وعدم الخروج من سوريا والمحافظة على إرث العلويين على أي جزء من الأرض السورية، وخشية أبناء الطائفة العلوية من انتقام الأغلبية السنية، وافتقادهم لدور حقيقي في دولة ما بعد الأسد، وفي حال شعرت روسيا أنها ستخسر نفوذها في المنطقة مع قرب حسم عسكري للمعارضة عندئذ قد تشجع روسيا بقايا النظام للتوجه لهذه المنطقة وإنشاء دويلتهم التي تجد دعما خارجيا محدودا من روسيا، مقابل دعما قويا من إيران وحزب الله اللبناني، الأمر الذي يؤدي إلى تغيير خارطة المنطقة، فتلك الدولة قد تنقل العنف إلى الدول المجاورً وتكون ملاذًا لإيران وللحليف الروسي وربما ميوى للأسلحة الكيماوية، كذلك سوف تؤجج الصراع المذهبي في المنطقة كلها وتشجع على انفصال الأكراد([29]).

بيد أن تحقيق هذا السيناريو بعيد الاحتمال لوجود العديد من التحديات الداخلية والخارجية ففي الداخل قد تصب المنطقة العلوية مكانًا منًا لانسحاب الأسد لكنها لا تصل لإقامة دولة علوية على الساحل السوري، فالطبيعة الجغرافية لا تجعل من هذه الجبال قاعده لإقامة دولة مفاجئة بهذه الصورة نظرا لأن البنية التحتية غير مؤهلة لإنشاء مثل تلك الدولة، فالطبيعة الديمغرافية بين السكان غير متجانسة فهي لا تعطي ميزة مطلقة للعلويين الأمر الذي

يؤدي إلى تكريس الطائفية من خلال تهجير مئات الآلاف من السنة الذين ما يزلون ضمن الحزام المتخيل للدويلة العلوية، وقيام حرب أهلية بين السنة والعلويين، وكذلك خشية تعرضها لصعوبات اقتصادية لعدم وجود اقتصاد مستقل مما يفقدها القدرً على الاستمرار والاكتفاء؛ لأنها ستفقد تجارً الترانزيت التي تجعل موانئها البحرية مجدية اقتصاديا بسبب المحيط المعادي لها، والأهم من ذلك أنها ستخصص معظم ميزانيتها للصراع الدامي مع العمق السوري[30]. إضافة إلى عدم مقدرة الأسد من ضبط ولاء كامل الطائفة العلوية لصالحه خاصة في ظل وجود خلاف وتنافس داخل الطائفة العلوية فهم ليسوا كتلة واحدً تقف خلف النظام، فهناك طيف ليس بالهين من أبناء الطائفة عانى استبداد النظام وقمعه لذلك رفض بعض العلويين بتييد هذه الخطوة التي قد تعني إقصاء الطائفة يكملها في حالة الفشل، بل ثمة تمرد من العلويين على الأسد، ونيئ بنفسه عنه مثل أربطة تنسيقيات الساحل السوري، وأربطة الإخاء الوطني والعيش الواحد في الساحل السوري وشباب الطائفة العلوية، كما صدرت العديد من التصريحات من زعماء القوى السنية المختلفة تؤكد على أن أخطاء الأسد لا تعني تحميل أوزاره لطائفة يكملها في تشجيعها للعلويين عن التخلي تماما عن نظاما لأسد، بينما تتمثل المعوقات التي يمكن أن تواجه الدويلة العلوية على الصعيد الخارجي في فرض عزلة دولية وإقليمية وعقوبات مستمرً عليها لأنها تقع في محيط سني من جميع الجهات حيث تركيا في الشمال، وطرابلس اللبنانية في الجنوب، وحلب وادبب في الشرق، وحمص وحماً في الجنوب الشرقي أيضًا[31]، ويتوازى مع تلك الخطوً في حالة نجاحها قيام الأكراد بالسعي لإقامة حكم ذاتي وتسييس دويلة كردية في شمال شرق سوريا على الحدود التركية على غرار إقليم كردستان العراق المتاخم ،هذا ما أوضحه رئيس المجلس الوطني الكردستاني شيركو عباس الذي طالب بتقسيم سوريا وإقامة كيانات فيدرالية على أساس مكوناتها القومية والعرقية المختلفة، لكن هذه الدويلة ستنشي في منطقة تداخل عربي مما قد يثير الخلافات بين الأكراد والقبائل العربية الأخرى[32]. وبالرغم من إمكانية نشوء دويلة كردية إلا أن إمكانية بقائها ضئيلة، وذلك لانحسار الدويلة الكردية يقصى شمال شرق سوريا في شريط حدودي يمتد على طول الحدود مع تركيا ولا يتمتع بعمق جغرافي كاف مما سيجعلها عرضة للاختراق الأمني والعسكري الدائم من العمق السوري من جانب والتركي من جانب خر، ويهدد وصول الإمدادات إليها من كردستان العراق، كما ستتعرض لتهديد أمنها المائي معظمه؛ لأن المياه الجارية فيها تيني من تركيا كما أنها ستصب دولة مغلقة من جميع الاتجاهات ليس لها إطلالة بحرية ورهينة لدول الجوار باستثناء كردستان العراق، وكذلك لخشيتها من سيطرة الإسلاميين على السلطة نظرا للخلاف الأيديولوجي بين الطرفين رغم أن كلاهما من السنة إلا أنه يغلب الطابع العلماني والقومي على معظم المكون الكردي السوري، وكذلك لتخوفهم من عدم الحصول على حقوقهم المشروعة مستقبلا في ظل غياب الثقة مع بقية الأطراف الفاعلة في المعارضة كما أن هذه الدويلة ستشهد معارضة من قبل تركيا التي تخشى من مطالبة الأكراد لديها بالاستقلال[33]، ويتوازى ذلك مع قيام الدويلة العلوية والكردية قيام دويلة سنية تنشي فيما تبقى من المناطق السورية خاصة دمشق وحلب، حيث

ستسعى حكومة المعارضة لبلورً نظام سياسي اقتصادي بديل عن نظام الأسد في مناطق سيطرتها، وسيكون ذلك محور صراع بين الإسلاميين واللبراليين وستتحول منطقة المعارضة إلى ميوى للجهاديين في العالم وتزايد نفوذ جبهة النصرً وتنظيم الدولة الإسلامية (داعش) في الشمال والشمال الشرقي من البلاد مما يدفع بكثير من المسيحيين في مناطق الرقة والجزيرة للهجرة إلى الخارج ،أو النزوح إلى الدويلة العلوية المجاورة والانضمام إلى النظام بذلك وسيواجه المهجرون مصيراً مجهولاً وخاصة المهجرين إلى خارج سوريا، حيث ستكون مساعدات إعادة التوطين محدودً مما سيحول قضية اللاجئين السوريين إلى مشكلة مزمنة تنتظر حلا لن بيتي، كما أن نشوء الدولة الإسلامية وبروز مشكلة اللاجئين يمكن أن يهدد استقرار دول الجوار لأنه يمكن اختراق المناطق الحدودية من قبل الجماعات المتطرفة خاصة على الحدود السورية الأردنية.

الخاتمة :

يمكن القول بأن مستقبل الأزمة السورية منفتحة على كافة الاحتمالات والسيناريوهات وذلك نظراً لتعقيد وتشايك العوامل والمتغيرات والمصالح المتحكمة في الأزمة السورية فما بين سيناريو سقوط النظام وانتصاره وبقاء الوضع على ما هو عليه تسير أحداث الأزمة السورية المتأثرة بالموقع الجيوستراتيجي لسوريا وتضارب المصالح الإقليمية والدولية حولها وسباق النفوذ عليها وقد تضافرت كل تلك العوامل والمتغيرات لتجعل مستقبل الأزمة السورية مرهون بتفاعلاتها.

النتائج:

توصلت الورقة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

تعتبر الأزمة السورية مفتوحةً على كافة السيناريوهات.

أدى تعقيد الأزمة السورية وتشابك الفاعلين فيها محلياً وإقليمياً ودولياً إلى تعدد سيناريوهات وبالتالي صعوبة حلها.

يعتبر سيناريو سقوط الأسد هو السيناريو الأقرب حدوثاً نظراً لحالة الإنهار التي تصيب الدولة السورية وتصاعد القوة المناهضة للنظام الحاكم.

التوصيات

خرجت الورقة بمجموعة من التوصيات من أهمها:

على نظام الأسد انتهاج مبدأ الحوار ومحاولة إنهاء الأزمة السورية.

على جميع الفاعلين في الأزمة السورية بذل المزيد من الجهود من أجل التوصل إلى صيغة توافقية تصب في مصلحة المواطن السوري.

على جميع الفاعلين في الأزمة السورية العمل على الحد من آثار الأزمة السورية على الإنسان السوري

الهوامش:

(1) محمدعيد، استشراف المستقبل العربي، 31 أغسطس، 2014م، تاريخ الدخول: 25 ديسمبر 2020م: على موقع: http:// www.alawan.org/artl

(2) الحمد جواد، أحمد البرصان وآخرون، السيناريوهات المحتملة للصراع العربي – الإسرائيلي رؤية إستراتيجية، مركز دراسات الشرق الأوسط، عمان، 2015م، ص16.

(3) ساحي مبروك، مناهج وتقينات الدراسات المستقبلية وتطبيقاتها في التخطيط، جامعة أم البواقي الجزائر، الجزائر، 2013م، ص6.

(4) محمد إبراهيم منصور،الدراسات المستقبلية ماهيتها وأهمية توطينها عربيا، مجلة المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، العدد416، بيروت، لبنان،2013م، ص 49-50.

(5) سهيل كلاب،العلاقات السورية الإيرانية وأثرها على حزب الله،2000م- 2012م، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، فلسطين، 2013م ، ص120

(6) أبوعمرة،2013م.

(7) إبراهيم سعيدي، الموقف من التدخل العسكري في سوريا، مركز الجزيرة للدراسات، الدوحة، فبراير، 2013م، على موقع: 02/http://studies.aljazeera.net/reports/2013

(8) عباس ناجي محمد، صفقة شاملة: الأبعاد الإقليمية لاتفاق جنيف النووي، السياسة الدولية، العدد 195، المجلد 49، يناير، 2014، ص134.

(9) عباس ناجي محمد، مرجع سابق، ص135.

(10) قنديل أحمد، الصين والأزمة السورية بداية بروز لاعب جديد في الشرق الأوسط، صحيفة الأهرام، الجمعة 17 فبراير، 2012م، ص83.

(11) زيور العمر، لماذا التقارب الإيراني التركي في الأزمة السورية؟ جريدة الحياة، مركز الشرق العربي للدراسات العربية والإستراتيجية، لندن، 25 ديسمبر 2020م، على موقع http://www.sauress

(12) مصطفي حمو، ما أبعاد التوافق التركي الإيراني على حل الأزمة السورية، 28 BBC، نوفمبر 2020م، على موقع: http:// comm_131128/11/www.bbc.co.uk/arabic/interactivity/2020

(13) الجزيرة للدارسات، المعارضة السورية: مخاطر التشتت وضرورات التوافق تقدير موقف، 12ديسمبر2013م، على موقع: http://studies.aljazeera.net/positionestimate/2013

(14) الجزيرة للدارسات،مرجع سابق 12ديسمبر2013.

(15) حمزالمصطفي،جبهة النصرة لأهل الشام من التأسيس إلى الانقسام، سياسات عربية، العدد5، نوفمبر 2013م، ص73-74.

(16) الجزيرة للدارسات، معركة جنيف2: تضارب أجندات النظام والثوار، تقدير موقف، الجزيرة للدراسات،3 ديسمبر 2013م، على موقع: 12/http://studies.aljazeera.net/positionestimate/2013

(17) صافيناز أحمد، التأثير الطائفية للأزمة السورية في دول الجوار، السياسة الدولية، القاهرة، العدد190، 2012، ص83.

(18) مجلة سياسات عربية، صفقة الكيماوي المخرج الذي أرادة أوباما، وحدة تحليل السياسات في المركز العربي للأبحاث،العدد5،نوفمبر 2013م، ص23.

(19) وكالة شينخوا، للأنباء، مافرص واحتمالات توحيد أطياف المعارضة السورية، 17 مايو 2012م، على موقع http:// htm.7819277/arabic.people.com.cn/31662

(20) وكالة شينخوا، مصدر سابق

(21) رضوى عمار، مأزق الأسد: الانشقاقات المتصاعدة في المؤسسة العسكرية السورية، السياسة الدولية 1 فبراير2015م، للموقع: http://www.siyassa.org.eg/NewsQ/2125.asp

(22) رضوى عمار،2012م، مصدر سابق

(23) الجزيرة نت، المعارضة المسلحة في سوريا، 5سبتمبر2013م، للموقع: http://www.aljazeera.net/news/5/9/reportsandinterviews/2013

(24) عبدالعزيز الشرفي، سبع سيناريوهات للتدخل العسكري في سوريا.. من الحظر الجويإلى القصف الإسرائيلي، صحيفة الوطن الإلكترونية، 27 أغسطس2024م، على موقع http://www.elwatannews.com/news

(25) خالد العويجان، سقوط الأسد مسالة وقت، وثلاثة سيناريوهات لعسمرة الأزمة السورية، صحيفة الشرق الأوسط، العدد48، الرياض 21 يناير 2017م، http://www.alsharq.net.sa/

(26) عبدالله أبو السمن،الثورة السورية ما بعد بشار إلى أين، 18 مارس، 2013م، للموقع: https://groups.google.com

(27) بشير زين الدين، تطور فكرة تقسيم المشرق العربي في مراكز الفكر الغربية (2001م- 2013م)، مجلة البيان، العدد 317، 9 نوفمبر، 2013، ص 40.

(28) صالح القلاب، سيناريوهات بانتظار سوريا أسواها التقسيم على أسس طائفية، جريدة الشرق، 21 أبريل 2011م، على موقع: http://archive.aawsat.com/leader.asp?article

(29) إياد الجعفر، تعريجه على سيناريو تقسيم سوريا، كنوز سيريا نيروز، 7 مارس 2013م، على موقع: http://www.syria-news.com/readnews.php?sy_seq

(30) محمود أبو القاسم،القمة الأزمة. هل هناك حلول عربية ممكنة في سوريا، الأهرام اليومي، 6 أبريل، للموقع: http://digital.ahram.org.eg/articles.aspx?Serial

(31) إبراهيم غالي، الحسم الوشيك: مؤشرات رحيل بشار الأسد، مجلة السياسية الدولية، القاهرة، العدد191، المجلد48، يناير 2013، ص 33.

(32) إبراهيم غالي، الحسم الوشيك: مؤشرات رحيل بشار الأسد 2013م، مرجع سابق، ص34.

(33) إياد الجعفر،مرجع سابق.

المصادر والمراجع:

(1) محمدعيد، استشراف المستقبل العربي، 31 أغسطس، 2014م، تاريخ الدخول: 25 ديسمبر 2020م: على موقع: http://www.alawan.org/artl

(2) الحمد جواد، أحمد البرصان وآخرون، السيناريوهات المحتملة للصراع العربي – الإسرائيلي رؤية إستراتيجية، مركز دراسات الشرق الأوسط، عمان، 2015م، ص16.

(3) ساحي مبروك، مناهج وتقينات الدراسات المستقبلية وتطبيقاتها في التخطيط، جامعة أم البواقي الجزائر، الجزائر، 2013م، ص6.

(4) محمد إبراهيم منصور،الدراسات المستقبلية ماهيتها وأهمية توطينها عربيا، مجلة المستقبل العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، العدد416، بيروت، لبنان،2013م، ص 49-50.

(5) سهيل كلاب،العلاقات السورية الإيرانية وأثرها على حزب الله،2000م- 2012م، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، فلسطين، 2013م ، ص120

(6) إبراهيم سعيدي، الموقف من التدخل العسكري في سوريا، مركز الجزيرة للدراسات، الدوحة، فبراير، 2013م، على موقع: 02/http://studies.aljazeera.net/reports/2013

(7) عباس ناجي محمد، صفقة شاملة: الأبعاد الإقليمية لاتفاق جنيف النووي، السياسة الدولية، العدد 195، المجلد 49، يناير، 2014، ص134.

(8) قنديل أحمد، الصين والأزمة السورية بداية بروز لاعب جديد في الشرق الأوسط، صحيفة الأهرام، الجمعة 17 فبراير، 2012م، ص83.

(9) زيور العمر، لماذا التقارب الإيراني التركي في الأزمة السورية؟ جريدة الحياة، مركز الشرق العربي للدراسات العربية والإستراتيجية، لندن، 25 ديسمبر 2020م، على موقع http://www.sauress

(10) مصطفي حمو، ما أبعاد التوافق التركي الإيراني على حل الأزمة السورية، BBC، 28 نوفمبر 2020م، على موقع: comm_131128/11/http://www.bbc.co.uk/arabic/interactivity/2020

(11) الجزيرة للدارسات، المعارضة السورية: مخاطر التشتت وضرورات التوافق تقدير موقف، 12ديسمبر2013م، على موقع: http://studies.aljazeera.net/positionestimate/2013

(12) حمز المصطفي،جبهة النصرة لأهل الشام من التأسيس إلى الانقسام، سياسات عربية، العدد5، نوفمبر 2013م، ص73-74.

(13) الجزيرة للدراسات، معركة جنيف2: تضارب أجندات النظام والثوار، تقدير موقف، الجزيرة للدراسات،3 ديسمبر 2013م، على موقع: http://studies.aljazeera.net/2013/positionestimate/12

(14) صافيناز أحمد، التأثير الطائفية للأزمة السورية في دول الجوار، السياسة الدولية، القاهرة، العدد190، 2012، ص83.

(15) مجلة سياسات عربية، صفقة الكيماوي المخرج الذي أرادة أوباما، وحدة تحليل السياسات في المركز العربي للأبحاث،العدد5،نوفمبر 2013م، ص23.

(16) وكالة شينخوا، للأنباء، مافرص واحتمالات توحيد أطياف المعارضة السورية، 17 مايو 2012م، على موقع htm.7819277/http://arabic.people.com.cn/31662

(17) رضوى عمار، مأزق الأسد: الانشقاقات المتصاعدة في المؤسسة العسكرية السورية، السياسة الدولية 1 فبراير2015م، للموقع: http://www.siyassa.org.eg/NewsQ/2125.asp

(18) عبدالعزيز الشرفي، سبع سيناريوهات للتدخل العسكري في سوريا.. من الحظر الجوي إلى القصف الإسرائيلي، صحيفة الوطن الإلكترونية، 27 أغسطس2024م، على موقع http://www.elwatannews.com/news

(19) خالد العويجان، سقوط الأسد مسالة وقت، وثلاثة سيناريوهات لعسمرة الأزمة السورية، صحيفة الشرق الأوسط، العدد48، الرياض 21 يناير 2017م، http://www.alsharq.net.sa/

(20) عبدالله أبو السمن،الثورة السورية ما بعد بشار إلى أين، 18 مارس، 2013م، للموقع: https:// groups.google.com

(21) بشير زين الدين، تطور فكرة تقسيم المشرق العربي في مراكز الفكر الغربية (2001م- 2013م)، مجلة البيان، العدد 317، 9 نوفمبر، 2013، ص 40.

(22) صالح القلاب، سيناريوهات بانتظار سوريا أسواها التقسيم على أسس طائفية، جريدة الشرق، 21 أبريل 2011م، على موقع: http://archive.aawsat.com/leader.asp?article

(23) إياد الجعفر، تعريجه على سيناريو تقسيم سوريا، كنوز سيريا نيروز، 7 مارس 2013م، على موقع: http://www.syria-news.com/readnews.php?sy_seq

(24) محمود أبو القاسم،القمة الأزمة. هل هناك حلول عربية ممكنة في سوريا، الأهرام اليومي، 6 أبريل، للموقع: http://digital.ahram.org.eg/articles.aspx?Serial

(25) إبراهيم غالي، الحسم الوشيك: مؤشرات رحيل بشار الأسد، مجلة السياسية الدولية، القاهرة، العدد191، المجلد48، يناير 2013، ص 33.

(26) إبراهيم غالي، الحسم الوشيك: مؤشرات رحيل بشار الأسد 2013م، مرجع سابق، ص34.

أثر السلوك الابداعي على إدارة الموارد البشرية (دراسة بنك فيصل الاسلامي ـ السودان) (2011 - 2021م)

د. عبـاس بابكـر علـي احمـد المغربـي
كلية المدار

المستخلص:

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر ابعاد السلوك الابداعي على ادارة الموارد البشرية،اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الحالة، يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالمصارف السودانية واستخدمت أسلوب العينة الاحتمالية الميسرة، واعتمدت الدراسة على الاستبيان كاداة أساسية لجمع البيانات، تم توزيع(200 استبانة وتم استرجاع (178) صالحة للتحليل أي بنسبة بلغت(86 %)، واستخدمت عدة اساليب إحصائية تتمثل في التحليل العاملي الاستكشافي، التحليل العاملي التوكيدي، معامل الفا كرونباخ، المتوسطات والانحرافات المعيارية، تحليل ارتباط بيرسون ،نموذجة المعادلة البنائية وتحليل المسار والانحدار.توصلت الدراسة الى وجود علاقة إيجابية وغير معنويةبين اصالة السلوكالإبداعي وابعاد إدارة الموارد البشرية (التدريب ،تخطيط القوي العاملة والاختيار والتعيين) كما توصلت الدراسة ووجود علاقة إيجابية ومعنويةبين اصالة السلوكالإبداعي وابعاد إدارة الموارد البشرية(التدريب ،تخطيط القوي العاملة والاختيار والتعيين) كما توصي الدراسة على إنشاء إدارة حاضنة للإبداع بحيث يكون مسئولاً عن دعم وتشجيع المبدعين والمتميزين، وتبنى الافكار الجديدة التي تدعم العمل ببنك فيصل الاسلامي – السودان

الكلمة الافتتاحية: ابعاد السلوك الإبداعي (المرونة، والأصالة)، ابعاد ادارة الموارد البشرية (الاختيار والتعيين، تخطيط القوى العاملة، والتدريب).

The impact of creative behavior on the management of human resources - A case study of Faisal Islamic Bank - Sudan (2011- 2021AD)

Dr. Abbas Babiker Ali Ahmed Al-Maghraby - Al-Madar College

Abstract:

This study aimed to know the impact of creative behavior dimensions (flexibility، originality) on the human resources management dimensions (selection and appointment، workforce planning، and training). The study relied on the descriptive and analytical approach and case study. The study used facilitated probability sampling method;a questionnaire used as a main tool to collection data. (200) questionnaires were distributed and (178) valid for analysis were retrieved. 86%. An exploratory factor analysis، confirmatory factor analysis، Cronbach's alpha coefficient، means and standard deviations، Pearson correlation analysis، structural equation modeling and path and regression analysis are used to analysis data. The study came out that there is positive and significant relationship between Creative behavior originality and dimensions of HRM، and there is positive and non-significant relationship between Creative behavior originality and dimensions of HRM. The study recommended applying the study in new work environment with different dimensions of HRM.

مقدمة:

يعتبر السلوك الابداعي له اهميه بالغه في حياة المنظمات وقد اصبح متطلب اساسي في ظل التغيرات السريعةوالمستمرة والبيئة الديناميكية التي تفرض علي المنظمات تقديم ماهو جديد حيث ان الابداع يساعد فيتعزيز علاقات التفاعل بين المنظمة وبيئتها وايجاد الحلول لمشكلاتها ومواجه التحديات واستخدام مواردها البشرية والمادية والمعنوية ويعتمد السلوك الابداعي علي خصائص الفرد الشخصية والذاتية وانه محصله قرارات متعددة يتخذها الانسان تبدأ بأدراك الوضع الراهن ثم الاهتمام به وجمع المعلومات عنه وايجاد البدائل وتقيمها ومن ثم تجريب هذه البدائل. يمثل الابتكار والإبداع أحد الضروريات الأساسية في إدارة الأعمال والمؤسسات ، إذ أن الزمان في تصاعد والحاجات والطموحات هي الأخرى في نمو وإتساع، فلم يعد كافياً أو حتى مرضياً أداء الأعمال في المؤسسات، على إختلاف أنماطها وأنواعها بالطرق التقليدية، لأن الاستمرار بها يؤدي اما الى الوقوف وهو بالتالي تراجع عن الركب المتسارع في المضي الى الامام أوالفشلإن العنصر الاساسي في المنظمة هو الانسان وما يحمله من قيم وقدرات وسلوك فالإدارةالناجحة هي التي تخاطب الافراد العاملين بما يؤمنون به من قيم وافكار وان عملية تنمية سلوكهم تسعي

الي تحسين الاداء في كل من الافراد والمنظمات من خلال الاعتماد علي المناهج والنظريات العلمية والمفاهيم السلوكية الرامية لإيجاد الحلول للمشكلات التي يواجهها اي تنظيم.

الإطار المنهجي:

مشكلة الدراسة:

وتكمن مشكلة الدراسة في الاجابة على التساول الاتى :

هل يوثر السلوك الابداعى على وظائف ادارة االبشرية مع اثبات او نفي أثر السلوك الابداعي على ادارة الموارد البشرية

أهمية الدراسة :

تكمن اهمية الدراسة فى الاتى :

تنبع اهمية البحث من اهمية المورد البشري وثقافته وسلوك الايجابي الهادف الي تحقيق اهداف المنمظمة

يمكن أن يفيد البحث البعض في التعرف على الخطوات الرئيسية لتشخيص ثقافة المنظمة بها وكذلك بعض المؤسسات الساعية الى إحداث التغيير في سلوك العاملين.

يعتبر البحث اضافة علمية لتوفيره للمعلومات تفيد متخذي القرارات والباحثين والاداريين وجميع المهتمين بمجال الموارد البشرية.

افساح المجال لدراسات أخرى في السلوك الابداعى .

إثراء المكتبة العلمية بالإضافة إلى مجال إثبات النظرية.

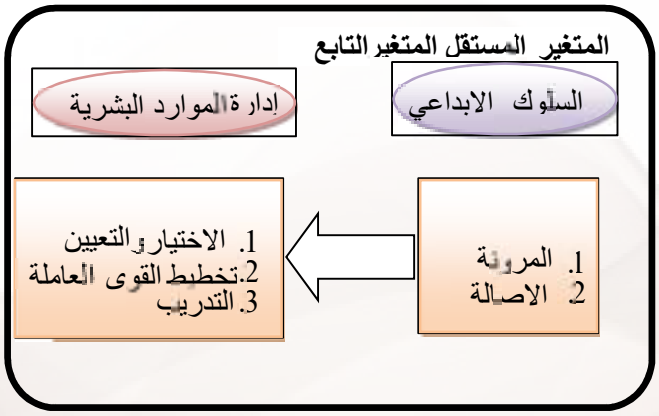
أهداف البحث:

التعرف على أبعاد السلوك الابداعي الاكثر تأثيرا علىادارة الموارد البشرية.

التعرف على العلاقة الترابطية بين السلوك الإبداعي وادارة الموارد البشرية.

قياس العلاقة بين المتغيرات (السلوك الابداعي، الموارد البشرية).

شكل رقم(1)نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحث2021م

فرضيات الدراسة:

بناء على نموذج الدراسة كما في الشكل رقم(1) تم صياغة الفروض التالية:

هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين السلوك الإبداعي (المرونة، الاصالة) وإدارة الموارد البشرية (الاختيار والتعيين، تخطيط القوى العاملة، التدريب) وتتفرع منها الفروض الآتية:

الفرضيات:

هنالك علاقة ذات دلاله إحصائية بين ابعاد السلوك الابداعي (المرونة، الأصالة) وابعاد إدارة الموارد البشرية

تخطيط القوي العاملة وتتفرع منها الفروض التالية:

الفرضية الاولى:

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين **اصالة**السلوك الابداعي وابعاد إدارة الموارد البشرية(الاختيار والتعيين، تخطيط القوي العاملة، والتدريب)

الفرضية الثانية:

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين **مرونة** السلوك الابداعي وابعاد إدارة الموارد البشرية) الاختيار والتعيين، تخطيط القوي العاملة، والتدريب

منهج البحث:

أتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة المشكلة، حيث يتم وصف مشكلة الدراسةبالتعرف على الثقافة التنظيمية السائدة ومن ثم تحليل أثرها أداء العاملين في قطاع بنك فيصل الإسلاميالسوداني مع التعرف على أهم العوامل المؤثرة في هذه الثقافة وأخيراً اقتراح مجموعة من التوصيات والمقترحات. وكذلك يستخدم أسلوب المقارنة، كما يستخدم أسلوب التحليل الإحصائي وبرنامج (SPSS) لتحليل الاستبيانات واختبار الفروض.

مصادر الدراسة:

المصادر الأولية: تتمثل في البيانات والمعلومات عن مجتمع الدراسة ومفردات البحث الدراسة الميدانية والتي يمكن الحصول عليها عن طريق المقابلات الشخصية والاستبيانات التي سيتم توزيعها علي مجتمع الدراسة.

المصادر الثانوية:

تم الاستعانة بالكتب والمراجع العربية، الأجنبية(، البحوث، والأوراق العلمية)المحلية والأجنبية، المواقع الإلكترونية والدوريات العلمية المُحكمة في إثراء الدراسة علمياً وأدبياً وعملياً.

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة كآفة العاملين ببنك فيصل الإسلامي السوداني والذين يشغلون درجات قيادية تتمثل في)مدراء الإدارات، مدراء الأقسام(بمختلف درجاتهم الوظيفية والعلمية.

طرق التحليل المقترحة للدراسة:

(النسب المئوية، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري ،الارتباط، التحليلالعاملي، الانحدار المتعدد، الانحدار البسيط)

الدراسات السابقة والإطار الأدبي:

دراسة: محمد السعيد جوال، رسالة دكتوراة بعنوان التمكين وأثره على تنمية السلوك الابداعي في المؤسسة الاقتصادية،(1).[1]

هدفت الدراسة الي تحليل أثر التمكين بشقيه النفسي والهيكلي علي السلوك الابداعي لدي العاملين ومن النتائج يتحقق التمكين النفسي بمستوي مرتفع لدي العاملين في المؤسسة ، يتحقق التمكين الهيكلي بمستوي متوسط لدي العاملين في المؤسسة ،يتحقق السلوك الابداعي بمستوي متوسط لدي العاملين في المؤسسة ، ومن التوصيات تحقيق مستوي كافي من التمكين الهيكلي من خلال التدريب والتحفيز والاتصال داخلها وتعزيز مستوي التمكين النفسي للعاملين من خلال منحهم قدرا أكبر من الحرية والاستقلالية وتنمية السلوك الابداعي لدي العاملين قبل التفكير في النواتج الابداعية من خلال تبني استراتيجية خاصة تأخذ أغلب العوامل التي تؤثر علية مثل مدخل تمكين العاملين.

دراسة هالة الطيب السنوسي محمد،:[2]

هدفت هذه الدراسة الي التعرف علي العلاقة بين التدريب واداء العاملين والتعرف علي واقع التدريب في المصارف السودانية ، تتمثل مشكلة البحث في ان التدريب لم يحظ باهتمام كافي وخاصة من قبل المصارف السودانية ، وكذلك قلة الميزانيات التي تخصص للتدريب ، اعتمدت هذه الرسالة علي نظرية الموارد البشرية والدراسات السابقةفي بناء نموذج الدراسة وتأذي من خلاله تم صياغة فرضيات الدراسة ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ومجتمع الدراسة هم المدراء والموظفين بالبنك الفرنسي وبنك تنمية الصادرات والبنك الزراعي وبنك النيلين وبنك التضامن ،كان حجم العينة 150فرد وزعت عليهم الاستبانة ، ردت 149بنسبة 99 %منجملة الاستبانات الموزعة، وتوصلت الدراسة للنتائج الاتية على انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التدريب الفعالوالفاعلية من خلال ابعاد التدريب ،واوصت الدراسة بعدد من التوصيات منهاتدريب الكادر القائم علي التدريبتدريبا متقدما يوهلها لإدارة العمليات التدريبية.

دراسة كباشي محمد حامد نور الدين،[3]:

هدفت هذه الدراسة لإختبار أثر تطوير المهارات السلوكية والتنظيمية في تنمية الموارد البشرية في قطاع المصارف التجارية السودانية ، تتمثل مشكلة البحث ان الابداع الاداري داخل منظمات الاعمال من الانشطة الباعثه التي تشجع علي المبادرة وتحمل المسؤلية في طرح افكار ابداعية تدمج الفرد العامل في المنظمة وفي مجال وظيفتة أكثر ، وأستخدمت هذة الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات للعاملين بقطاع المصارف السودانية، وقد تم توزيع 287 استبانة تم استرجاع 209(8.72%) منها صالحه للتحليل ، وأظهرت النتائج ان هنالك علاقه ايجابية مابين راس المال الفكري والابداع الاداري في البنوك السودانية ، واوصت الدراسة بتنميه افكار جديدة وتطورة للشركات وتامؤسسات والجمهور بناءا علي تطوير الابداع والافكار

دراسةعبدالحق علي ابراهيم :[4]

هدفت الدراسة الي ممعرفة السلوك التنظيمي في اداء منظمات الأعمال وتحديد دورالسلوك التنظيمي فياداء هذه المنظمات ، ولتحقيق هذا الهدف اختيرت عينة من ثلاثة مصارف وتم استخدام الاستبانه لجمع البيانات من عينة حجمها 220مفرده من جميع العاملين وتم استرجاع 190استبانة سليمة أخضعت لتحليل الاحصائيSSPS وتمثلت مشكلة الدراسة في محاولة التعرف علي دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الاعمال المتمثلة في المصارف التجارية ومن النتائج التي أظهرتها الدراسة ان هنالك أثرا أيجابيا للثقافة التنظيمية علي مستوي كفاءة أداء المصارف، وأن هنالك أثرا سلبيا لضغوط العمل والصراع التنظيمي علي مستوى كفاءة الاداء بالمصارف ، وان جودة الاداء والالتزام التنظيمي للعاملين يتأثران سلبا بضغوط العمل والصراع التنظيمي، وان ابعاد بيئة المنظمة الداخليةتعدل العلاقة بين السلوك التنظيمي والاداء بالمصارف وبعضها لا يعدل العلاقة وقد اوصت الدراسة بالاتي تحفيز العاملين وربط ذلك بأعمالهم وخفض ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين وتعزيز بيئة العمل الداخلية الايجابية بالمصارف السوانية

دراسةأنور حمزة[5]:

هدفت الدراسة الي قياس مستوي الرضا الوظيفي لدي القيادات الادارية في الجامعات الاردنية الحكومية والاهلية والعوامل المؤثرة فيه. نتائج الدراسة كان مستوي الرضا الوظيفي لدي القيادات الادارية في الجامعات الاردنية عالية عن العوامل الاتية العلاقة مع العاملين والادارة المباشرة والوظيفة نفسها،ومتوسط عن عومل الامن والاستقرار الوظيفي والنمو المهني والتقدم الوظيفي والراتب والحوافز المادية أما مستوي رضاهم العام كان متوسطا.أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بتوفير أسباب الشعور والامنوالاستقرار الوظيفي وكذلك أوصت بالعمل علي تحسين الأواعية المادية للقيادات الادارية في الجامعات الحكومية بزيادة رواتبهم

دراسة سليمان سالم الحجايا[6]:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين ضغوط العمل والسلوك الإبداعي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في إقليم جنوب الأردن وعلاقة ذلك بمتغيرات (المحافظة .والجنس. والخبرة الإدارية.)

مشكلة البحث: تعد مهنة التعليم من المهن التي يتعرض العاملون فيها لضغوط مهنية متعددة، وأن مديري المدارس أكثر تعرضا للضغوط من غيرهم من الأفراد العاملين في مهنة أخرى. نتيجة لما يقوم به مدير المدرسة من أدوار مختلفة تتعلق بالتعامل مع المعلمين والطلبة وأولياء الأمور والمسئولين في مديريات التربية والتعليم. ولكل فئة من هذه الفئات توقعاتها الخاصة بها، وقد يؤدي ذلك إلى أن يعيش مديرو المدارس في حالة من الضغوط الإنسانية والتي تجعلهم قلقين حيث تسهل استثارتهم وتكثر انفعالاتهم الأمر الذي يحد من فاعلية وقدرة المديرين على العمل، والذي ربما ينعكس على ضعف قدرتهم على حل المشكلات واتخاذ القرار والقدرة على التعبير. وروح المجازفة. وضعف الإبداع عندهم مما يجعلهم يقومون بالحد الأدنى من الأداء دون أن

يكون لديهم سلوك إبداعي يساعدهم في حل المشكلات التي تواجههم، وقد اوصت بضرورة قيام وزارة التربية والتعليم بتصميم برامج تدريبية تحتوي على مساقات في علم النفس التربوي لتنمية مهارة السلوك الإبداعي لدى المديرات، مراعين الوقت المناسب لظروفهن، ضرورة قيام وزارة التربية والتعليم بأخذ دورها في الاهتمام بالمصادرالأساسية لضغوط العمل التي تواجه المديرين، والتي لها أثر سلبي في السلوك الإبداعي لديهم ومحاولة الحد منها

دراسة سيف الدين جلال رشوان[7]:

هدفت الدراسة الي التعرف علي اثر انماط القيادة علي السلوك الابداعي للعاملين والعلاقة بينهما ، تمثلت **مشكلة** الدراسة في التساؤل الاتي ماهو اثر أنماط القيادة علي السلوك الابداعي للعاملين ، واكتسبت الدراسة اهميتها من خلال الاهتمام المتزايد لهذا الموضوع والذي أعيد التركيز علية في منظمات الاعمال اليوم علي اختلاف انواعها واحجامها ،استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمة الأغراض الدراسة ،استهدفت الدراسة عينة من البنوك السودانية حيث كانت الاستبانه هي الاداه الرئيسية لجمع البيانات وكان حجم العينة منها 130 استبانة بنسبة استجابة SSPS V24 كما تم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي لقياس متغيرات الدراسة وتحليل المسار لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل الارتباط للتعرف علي العلاقة بين متغيرات الدراسة ، كما أظهرت **النتائج** وجود علاقة ذات تأثير ايجابي جزئي بين انماطالقيادة والسلوك الابداعي للعاملين ، واوصت الدراسة المؤسسات السودانية أن تعمل لبمؤسسات علي تبني الانماط القيادية مه التركيز علي النمط الحر والتحويلي التي تدعم السلوك الابداعي للعاملين وتعمل علي رفعمستويات الاداء لدي العاملين وان تعمل المؤسسة علي تبني نظرة استراتيجية لتطبيق فلسفة الانماط القيادية تساهم في دعم المؤ سسة تجاه المتغيرات المحيطة بها .

ثانيا: الإطار الادبي:

السلوك الابداعي:

ينظر للإبداع على أنه (العملية التي يترتب عليها فكرة أو ممارسة أو منتج أو خدمة جديدة يمكن تبنيها،من قبل العاملين في المنظمة أو فرضها عليهم من قبل أصحاب القرار، بحيث يترتب عليها إحداث نزع من التغيير في بيئة أو عمليات أو مخرجات المنظمة)[8](الإبداع بمعنى الابتكار وهو استحداثشيء جديد فكرة ،أسلوب، نظرية ،اختراع ، أو منهج جديد في إنتاج سلعة أو خدمة معينة).[9]

أهمية السلوك الإبداعي:

- القدرة على الاستجابة لمتغيرات البيئة المحيطة، مما يجعل التنظيم في وضع مستقر إذ يكون لدية الاستعداد لمواجهة هذه التغيرات بشكل لا يؤثر على سير العمليات التنظيمية.
- تحسين خدمات التنظيم بما يعود بالنفع على التنظيم والفرد.
- المساهمة في تنمية القدرات الفكرية والعقلية للعاملين في التنظيم عن طريق إتاحة الفرصة لهم في اختيار تلك القدرات.

- لاستغلال الامثل للموارد المالية عن طريق أساليب علمية تتواكب مع التطورات الحديثة.
- القدرة على إحداث التوازن بين البرامج الانمائية المختلفة والإمكانيات المادية والبشرية المتاحة.
- حسن استغلال الموارد البشرية والاستفادة من قدراتهم عن طريق إتاحة الفرصة لها في البحث عن الجديد في مجال العمل والتحديث المستمر لأنظمة العمل بما يتفق مع المتغيرات المحيطة .

الشخص المبدع:

يمثل هذا الاتجاه محور إهتمام علماء النفس والشخصية الذين يرون أنه يمكن التعرف على الأشخاص المبدعين ،عن طريق دراسة متغيرات الشخصية والفروق الفردية في المجال المعرفي ومجال الدافعية. وكان من ثمار هذا الاتجاه وضع عدد غير قليل من مقاييس الشخصية وتطويرها، بهدف الكشف عن الأفراد المبدعين، ويتناول وصف الشخص عادة ثلاثة مجالات رئيسية، وهي الخصائص المعرفية، والخصائص الشخصية والدافعية، والخصائص التطويرية

مبادئ الابداع:

لقد وضع الكثير من مدراء الشركات والمنظمات العالمية مجموعة من الآراء الرائدة في مجال الابتكار والابداع، وحتى تكون المنظمات نامية وأساليبها مبدعة وخلاقة، ينبغي مراعاة بعض المبادئ الاساسية فيها سواء أكانوا مدراء أو أصحاب قرار ومن هذه المبادئ ما يلي:

- إفساح المجال لأي فكرة أن تولد وتنموا وتكبر مادامت في الاتجاه الصحيح.
- احترام الأفراد وتشجيعهم للمشاركة في القرار وتحقيق النجاحات للمنظمة.
- التخلي عن الروتين، والتعامل باللامركزية ينمي القدرة الابداعية.
- تحويل العمل الى شئ ممتع، لا وظيفة فحسب.
- التجديد المستمر للنفس والفكر والطموحات.
- ملاحظة تجارب الأخرين وتقويمها، وأخذ الجيد منها وترك الرديء.
- إعطاء التعلم عن طريق العمل بأهمية بالغة لأنها الطريق الأفضل لتطوير الكفاءات توسيع النشاطات ودمج الأفراد بالمهام والوظائف[(10)]

ادارة الموارد البشرية:

إن نجاح إدارة الموارد البشرية في الوصول الى المخرجات المستهدفة إنما يعتمد على الفهم الصحيح والتحليل الموضوعي لمتطلبات الاداء وظروفه داخل وخارج منظمة الاعمال، وعلى الادراك الصحيح لخصائص ومميزات الموارد البشرية المتاحة، ومن ثم يأتي الاعداد والتخطيط والتنفيذ للعمليات والانشطة في نظام المورد البشري متوازنا وفعالاً[(11)]يعرفها القحطاني على أنها»الإدارة المهتمة بالأفراد وعلاقاتهم، وكل مايتعلق بالتنظيم والعنصر البشري انطلاق اً من فاعلية الأفراد وكفاءاتهم داخله، وكافة الوظائف من تحليل الوظائف، تخطيط القوى العاملة، التدريب والتنمية الإدارية، وكذا مكافأة وتعويض العاملين، من جهة ،والخدمات الاجتماعية، والصحية من جهة

أخرى، وأخيراً توفير المعلومات والسجلات الخاصة بهم ، من أجل تحفيز الموارد البشرية وتطويرها بشكل فعال[12].

تخطيط الموارد البشرية:

عادة مايسبق التخطيط كل فعل مهما كانت طبيعته نظراً لطابعة الحدسي، إذ يجب التخطيط عموماً لأجل الحصول على نتائج وأهداف مرغوبة تنطوي على جملة من القرارات المرتبطة فيما بينها، إذ أن أثر كل نتيجة قرار له علاقة بقرار أخر، والتي تتميز في الغالب بالتعقيد الناتج عن الارتباط بين القرارات فيما يخص التخطيط.وتعد وظيفة تخطيط الموارد البشرية في مقدمة الوظائف العملية في إدارة الموارد البشرية، نظراً للارتباط الوثيق بينه وبين ترشيد استخدام باقي الموارد، كونه يركز على تحديد احتياجات المنظمة في المستقبل من الموارد البشرية، لتحقيق أهدافها من خلال توفير المعلومات الكاملة ،واتخاذ القرارات الفاعلة[13]

التوظيف(الاستقطاب، الاختيار، والتعيين):

إن الخطوة التي تلي عملية تخطيط الموارد البشرية هي البحث عن أنسب الأشخاص للوظائف المطلوبة ،ومحاولة استقطابواختيار وتعيين أفضل الأشخاص للعمل بالمنشأة، إذ يشير لفظا الاستقطابوالاختيارإلى تلك العمليات المتكاملة في اختيار وتعيين الأفراد باستخدام الطرق الفعالة والمناسبة «كطلبات التوظيف ،الاختبارات، المقابلات الشخصية ....وغيرها، وذلك بغية اختيار أنسب المرشحين للوظائف إذ يمكن تعريف التوظيف على أنه:»تلك العملية الإدارية التي تبرمج على مستوى المنظمة الإعلان وترغيب الموارد البشرية المؤهلة بالعمل فيها، ومن ثم اختيار وتعيين أكفأ العناصر المتقدمة، للعمل إسهاما في تحقيق أهدافها[14].

التدريب والتنمية والتطوير:

يقول»ألفريد مارشال:» إن فئة متعلمة ومدربة من الناس لايمكن أن تعيش فقيرة، وذلك لأن الناس بالعلم والمعرفة والطموح والقدرة على العمل والإنتاج يستطيعون استثمار كل قوى الطبيعة ومصادرها لمصالحهم[15]انطلاق اً من هذه المقولة نستطيع أن نقول: أن وظيفتي التدريب والتطوير من أهم مقومات التنمية، وكفاءة الأداء التنظيمي التي تعتمدها المنظمات في مواجهة الضغوطات والتحديات الإنسانية والتقنية.

إننا نجد اليوم العديد من المؤسسات تعتمد مبدأ: من لا يتقدم يتقادم، فهي تضع نصب أعين قادتها تدريب وتنمية مواردها البشرية، من خلال نقل المهارات اليدوية ثم تطوير هذه المهارات لجعل اليد العاملة مؤهلة وقادرة على ممارسة وظائف أعلى مستوى، كأبسط خطوة للتكيف والتقدم. «هذا لا يعني الاقتصار على المعلومات فقط وإنما إلى جانب الممارسة الفعلية لأساليب الأداء المختلفة، محاولة منها في تغيير سلوك الأفراد بما يتماشى ويختلف عن الممرات الإدارية السابقة»[16].

خلاصة:

تمثل إدارة الموارد البشرية في المنظمات مورداً من أهم موارد المنظمة وأصلاً من أهم الاصول التي تمتلكها، فلا يمكن تحقيق أهداف المنظمة بدون هذه الموارد البشرية، فالمنظمة

بـدون أفـراد ماهـي الا مجموعـة مـن المبـاني والمعـدات والآلات، لذلـك مـن الـضروري الاهتـمام بهـذه المـوارد والاسـتثمار في تنمية مهاراتها، حتـى تكـون قـادرة عـلى تحقيـق أهـداف المنظمـة بفاعليـة، وحتـى تواكـب التغـيرات البيئيـة التـي تواجهها المنظمـة. كـما تنـال ادارة المـوارد البشريـة اهتماما متعاظـماً في جميـع منظـمات الاعـمال المتقدمـة، وينطلـق هـذا الاهتـمام المتزايـد مـن أهميـة وتأثـير المـوارد البشريـة في الاداء الـكلي للمنظمـة، فمـن خـلال ترشـيد وتعظيـم اسـتخدام الطاقـات البشريـة المتاحـة لـدى المنظمـة، يمكـن تحقيـق الاهـداف التنظيميـة بمزيـد مـن الكفـاءة والفاعليـة

الدراسة والتحليل:

أولا: الخصائص الاساسية لعينة الدراسة جدول رقم(1) الخصائص الأساسية لعينة

		Frequency	Percent
الجنس	ذكر	93	52.2
	انثي	82	46.1
	Total	176	98.9
Missing	System	2	1.1
Total		178	100.0
		Frequency	Percent
العمر	اقل من 30 سنة	38	21.3
	من 31 الي 40 سنة	65	36.5
	من 41 الي 50 سنة	61	34.3
	من 50 الي 60 سنة	14	7.9
	Total	178	100.0
		Frequency	Percent
المؤهل العلمي الحالي	ثانوي	6	3.4
	جامعي	117	65.7
	فوق الجامعي	50	28.1
	Total	173	97.2
Missing	System	5	2.8

		Frequency	Percent
Total		178	100.0
		Frequency	Percent
التخصص	ادارة اعمال	38	21.3
	اقتصاد	45	25.3
	محاسبة	48	27.0
	تقنية معلومات	20	11.2
	حاسوب	24	13.5
	Total	175	98.3
Missing	System	3	1.7
Total		178	100.0
		Frequency	Percent
المسمى الوظيفي	مدير عام	5	2.8
	مدير فرع	29	16.3
	موظف	134	75.3
	Total	168	94.4
Missing	System	10	5.6
Total		178	100.0
		Frequency	Percent
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنة	40	22.5
	من 6 الي 10 سنة	88	49.4
	من 11 الي 15 سنة	44	24.7
	من 16 الي 20 سنة	6	3.4
	Total	178	100.0

المصدر: إعداد الباحث، 2021م

الجدول)2) التحليل العاملي الاستكشافي السلوك الإبداعي (حجم العينة):

	Component	
	1	2
المرونة1		.746
المرونة2		.769
المرونة3		.922
المرونة4		.905
المرونة5		.800
الاصالة1	.839	
الاصالة2	.841	
الاصالة3	.757	
الاصالة4	.945	
الاصالة5	.892	

المصدر: إعداد الباحث، 2021م

من خلال نتائج الجدول اعلاه فقد اكدت مصفوفة التدوير ان السلوك الابداعي يتم قياسه من خلال بعدين. وعليه فقد تم حذف اي عباره يقل تحميلها عن(0.5) من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي، تبين أن قيمة اختبار KMO بلغت) 0.891(وفقا لقاعدة) Kaiser، 1974(والتي تنص على أن الحدالأدنى المقبول لقيمة KMO يجب ان يفوق) 0.5(فانه يتضح بأن القيمة المستخرجة لمعامل اختبارKMO هي أكبر من القيمة المحددة ،وبذلك فإن حجم العينة يعتبر كافيا وملائما للدراسة.

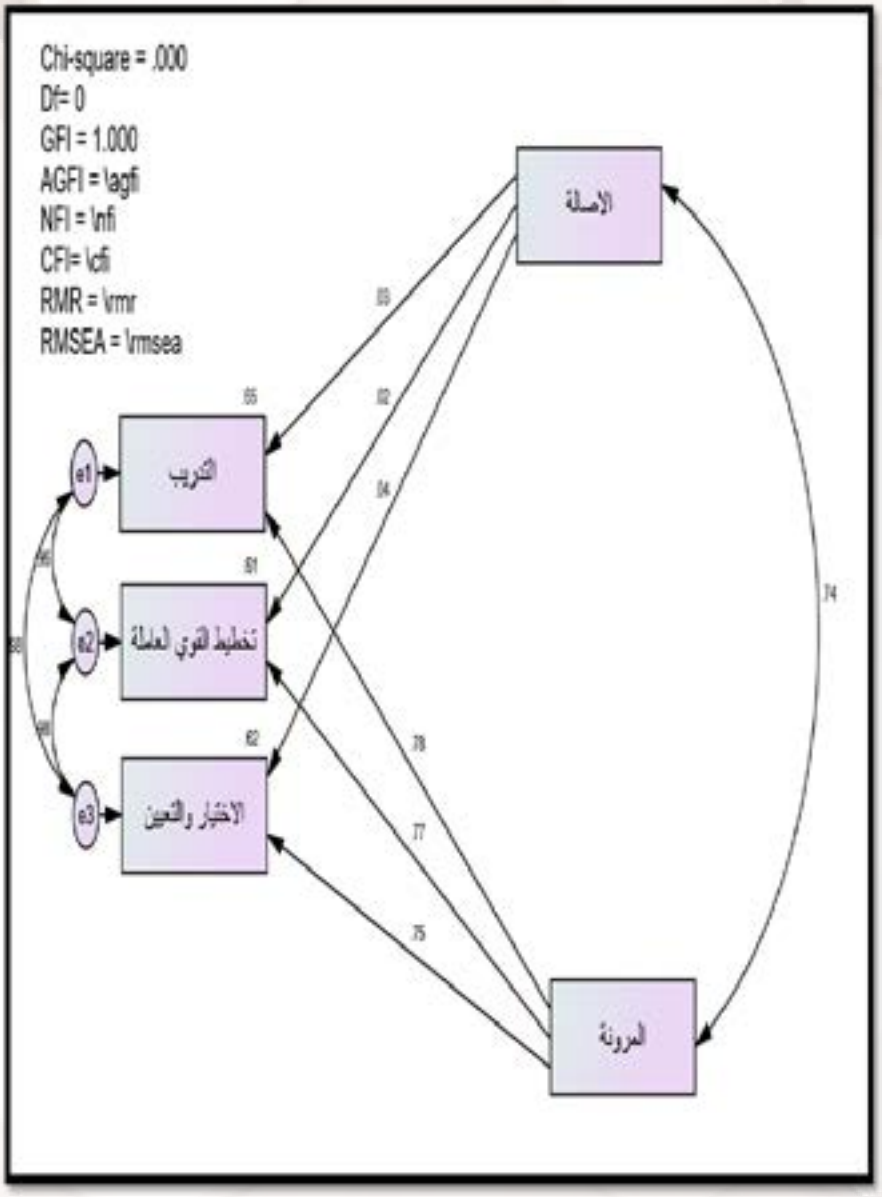
الجدول(2) التحليل العاملي الاستكشافي ادارة الموارد البشرية (حجم العينة):

	Component		
	1	2	3
الاختيار والتعيين1	.937		
الاختيار والتعيين2	.682		
الاختيار والتعيين3	.703		
الاختيار والتعيين4	.830		
الاختيار والتعيين5	.730		
تخطيط القوي العاملة1			.880
تخطيط القوي العاملة2			.631
تخطيط القوي العاملة3			.945
تخطيط القوي العاملة4			.643
تخطيط القوي العاملة5			.913
التدريب1		.858	
التدريب2		.787	
التدريب3		.784	
التدريب4		.578	
التدريب5		.555	

المصدر: إعداد الباحث، 2021م

من خلال نتائج الجدول اعلاه فقد اكدت مصفوفة التدوير ان ادارة الموارد البشريةهي يتم قياسها من خلال بعدين. وعليه فقد تم حذف اي عباره يقل تحميلها عن) 0.5(من خلال نتائج التحليل العاملي الاستكشافي،تبين أن قيمة اختبار KMO بلغت)0.891(وفقا لقاعدة، Kaiser 1974(والتي تنص على أن الحدالأدنى المقبول لقيمة KMO يجب ان يفوق) 0.5(فانه يتضح بأن القيمة المستخرجة لمعامل اختبارKMO هي أكبر من القيمة المحددة، وبذلك فإن حجم العينة يعتبر كافيا وملائما للدراسة.

الشكل)(2العلاقة بين السلوك الابداعيوادارة الموارد البشرية



المصدر: إعداد الباحث، 2021م **الجدول (4) قيم تحليل المسار بين السلوك الابداعيوادارة**

الموارد البشرية

			Estimate	.S.E	.C.R	P	النتيجة
التدريب	--->	الاصالة	0.021	0.061	0.339	0.735	لا يوجد تاثير
تخطيط القوي العاملة	--->	الاصالة	0.021	0.079	0.261	0.794	لا يوجد تاثير
الاختيار والتعيين	--->	الاصالة	0.03	0.064	0.471	0.638	لا يوجد تاثير
التدريب	--->	المرونة	0.698	0.079	8.876	***	يوجد تاثير
تخطيط القوي العاملة	--->	المرونة	0.836	0.101	8.261	***	يوجد تاثير
الاختيارالتعيين	--->	المرونة	0.677	0.083	8.172	***	يوجد تاثير

المصدر: إعداد الباحث، 2021م

فرضيات الدراسة: العلاقة بين السلوك الابداعي وادارة الموارد البشرية

هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين السلوك الإبداعي (المرونة، الاصالة) وإدارة الموارد البشرية (الاختيار والتعيين، تخطيط القوى العاملة، التدريب)وتتفرع منها الفروض الآتية:

الخاتمة:

بناء على ماقام به الباحث في دراسة عن التفكير الابداعى واثرة على ادارة البشرية خلص الى ان هنالك علاقة إيجابية وغير معنويةبين اصالة السلوكالإبداعي وابعاد إدارة الموارد البشرية(التدريب ،تخطيط القوي العاملة والاختيار والتعيين) هنالك علاقة إيجابية وغير معنويةبين مرونة السلوكالإبداعي وابعاد إدارة الموارد البشرية التدريب ،تخطيط القوي العاملة والاختيار والتعيين) وذلك باتباع المنهج العلمى للدراسة والذى يامل الباحث ان يكون قد وفق فيه مع افساح المجالات لدراسات مماثلة تثري المكتبات العلمية بالبحث والتحقيق عن اثر التفكير الابداعى على ادارة الموارد البشرية وكذلك المجالات المرتبطة بهما .

النتائج :

توصل الباحث الى اهم نتيجة وهى اثبات وجود علاقة ذات دلاله إحصائية بينابعاد السلوك الابداعي (المرونة، الأصالة) وابعاد إدارة الموارد البشرية (تخطيط القوي العاملة والتدريب) ببنك فيصل الاسلامى .

التوصيات:

زيادة إهتمام بنك فيصل الاسلامى بمكونات الابداع كونه من الادوات الاساسية التي تساعدها في تحسين عملياتها الانتاجية حتى تتمكن من التكيف مع مخرجات التطور وظروف المنافسة داخل سوق العمل.

العمل على إنشاء إدارة حاضنة للإبداع بحيث يكون مسئولاً عن دعم وتشجيع المبدعين والمتميزين، وتبنى الافكار الجديدة التي تدعم العمل بالمصارف.

العمل على توفير نظام فعال يسمح للعاملين بأبداءآرائهم، ومقترحاتهم من خلال الاجتماعات ،واللقاءات الدورية مما يسهل كسر حاجز الخوف بين الرؤساء والمرؤوسين ويعزز الثقة المتبادلة بينهم، مما يفتح الباب أمام طرح الأفكار الإبداعية.

ضرورة اهتمام إدارات المصارف بالمورد البشري، لأنه يشكل الباعثوالمحرك نحو الانتاج والاداء والمنافسة وذلك حتى تضمن من استمرارها وبقائها بين منافسيها.

الاهتمام بالعاملين لتعزيز وتطوير قدراتهم مما يضمن للبنك تحقيق أداء فعال يمكنها من التفوق على منافسيها.

ضرورة الاهتمام بالبحث العلمي وتطويره ورعايته، وضرورة التعاون مع الباحثين وتقديم العون لهم ،وهذا سينعكس إيجاباً على تطور البنك بصورة فاعلة.

القيام بتقديم برامج تدريبية كافية للموظفين، والاستفادة منهم مما يؤثر إيجاباً ويساعد على تحسين وتطوير المورد البشري ببنك فيصل الاسلامى .

الهوامش:

(١) محمد السعيد جوال، رسالة دكتوراة بعنوان التمكين وأثره على تنمية السلوك الابداعي في المؤسسة الاقتصادية،الاردن. عمان رسالة دكتوراة غير منشورة 2012م.

(2) هالة الطيب السنوسي محمد، أثر التدريب الفعال علي أداء العاملين في المصاريف السودانية، رسالة ماجستير .جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2016، م.

(3) كباشي محمد حامد نور الدين، أثر تطوير المهارات السلوكية والتطوير التنظيمي في تنمية الموارد البشرية بقطاع المصاريف السودانية(2006 – 2013) رسالة دكتوراة غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2014

(4) عبدالحق علي ابراهيم ، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الاعمال:بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل دراسة عينة من البنوك بولاية الخرطوم ،رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في أدارة الأعمال، جامعة الزعيم الازهرى،السودان ،2015م.

(5) أنور حمزه ، الرضا الوظيفي لدي القيادات الادارية في الجامعات الاردنية الحكومية والأهلية والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظرهم، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الخرطوم، السودان ،1998.

(6) سليمان سالم الحجايا، ب ضغوط العمل وعلاقتها بالسلوك الإبداعي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية فى إقليم جنوب الأردن ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة البلقاء ،الاردن 2012.

(7) سيف الدين جلال رشوان ،أثر أنماط القيادة علي السلوك الابداعي للعاملين (دراسة حالة البنوك السودانية) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة السودان ،2016.

(8) هيجان،عبدالرحمن، المدخل الابداعي لحل المشكلات،دار العلوم للطباعة والنشر،ط1، الرياض،1999م. ص156

(9) أبوجادو،صالح محمد على،تطبيقات عملية في التفكير الابداعي (باستخدام الحل الابتكاري للمشكلات) ،دار الشروق للنشر ،عمان، ط1،4002م. ص232

(10) هلالي،حسين مصطفى وأخرون، التخطيط الاستراتيجي لتطوير أداء المؤسسات، القاهرة، السحاب للنشر والتوزيع،ط)1(،2009م ص 122

(11) المغربي،محمد الفاتح محمود،إدارة الموارد البشرية،ط1،القاهرة:دار النشر للجامعات،2013م. ص178

(12) طاهر محمود، الاتجاهات الحديثة في الموارد البشرية، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ب ط، 2011م ص122

(13) كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، دار المجلد للنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 1997م ص82

(14) صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، بدون مكان، بدون بلد نشر، 1999م ص133

(15) محمد عثمان، حمدي مصطفى، المدخل الحديث في إدارة الأفراد ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، 1986م ص 321

(16) عبد البارئ إبراهيم، زهير نعيم ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين ، الأردن ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط2 ، 2010م ، ص214.

المصادر والمراجع:

(1) هيجان،عبدالرحمن، المخل الابداعي لحل المشكلات،دار العلوم للطباعة والنشر،ط1، الرياض،1999م.ص156

(2) أبوجادو،صالح محمد على،تطبيقات عملية في التفكير الابداعي)باستخدام الحل الابتكاري للمشكلات(،دار الشروق للنشر ،عمان، ط1،4002م. ص232

(3) هلالي،حسين مصطفى وأخرون، التخطيط الاستراتيجي لتطوير أداء المؤسسات، القاهرة، السحاب للنشر والتوزيع،ط(1)،2009م ص 122

(4) المغربي،محمد الفاتح محمود،إدارة الموارد البشرية،ط1،القاهرة:دار النشر للجامعات،2013م. ص178

(5) طاهر محمود، الاتجاهات الحديثة في الموارد البشرية، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ب ط،

(6) 2011م ص122

(7) كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، دار المجلد للنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 1997م ص82

(8) صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، بدون مكان، بدون بلد نشر، 1999م ص133

(9) محمد عثمان، حمدي مصطفى، المدخل الحديث في إدارة الأفراد ، القاهرة ، دار النهضة العربية، 1986م ص 321

(10) عبد البارئ إبراهيم، زهير نعيم ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين ، الأردن ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط2 ، 2010م ، ص214.

ثانيا الرسائل الجامعية:

(1) محمد السعيد جوال، رسالة دكتوراة بعنوان التمكين وأثره على تنمية السلوك الابداعي في المؤسسة الاقتصادية،الاردن .عمان رسالة دكتوراة غير منشورة 2012

(2) هالة الطيب السنوسي محمد، أثر التدريب الفعال علي أداء العاملين في المصاريف السودانية، رسالة ماجستير .جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2016،

(3) كباشي محمد حامد نور الدين، أثر تطوير المهارات السلوكية والتطوير التنظيمي في تنمية الموارد البشرية بقطاع المصاريف السودانية (2006 – 2013) رسالة دكتورا غير منشورة ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2014

(4) عبدالحق علي ابراهيم 2015، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الاعمال:بيئة المنظمة الداخلية كمتغر معدل دراسة عينة من البنوك بولاية الخرطوم ، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في أدارة الأعمال، جامعة الزعيم الازهرى ،السودان ،2015م.

(5) أنور حمزه ، الرضا الوظيفي لدي القيادات الادارية في الجامعات الاردنية الحكومية والأهلية والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظرهم أرسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الخرطوم، السودان ،1998.

(6) سليمان سالم الحجايا، ب ضغوط العمل وعلاقتها بالسلوك الإبداعي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية فى إقليم جنوب الأردن ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة البلقاء ،الاردن 2012.

(7) سيف الدين جلال رشوان ، **أثر أنماط القيادة علي السلوك الابداعي للعاملين (دراسة حالة البنوك السودانية)** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة السودان ،2016.

القانون الواجب التطبيق على منازعات عقود التجارة الإلكترونية

د. المجتبى عبدالسميع عباس زين العابدين
كلية القانون - جامعة الزعيم الأزهري

مستخلص:

تناولت الدراسة القانون الواجب التطبيق على منازعات عقود التجارة الإلكترونية ، تمثلت مشكلة الدراسة في أن التعاقد عن بعد يثير إشكالاً واختلافا بين قوانين الدول الأمر الذى يؤدى دون شك إلى تنازع بين قوانينها كلما تعلق الأمر بعلاقة أو مركز قانوني يشتمل على عنصر أجنبي ، نبعت أهمية الدراسة من انتشار حجم التجارة الإلكترونية التي بدأت تتزايد في السنوات الأخيرة ن وضرورة وضع ضابط ومعيار نظامي يحكمها ، ويحمي المتعاملين فيها أثناء حضور الأطراف أو في غيابهم ، الاوهو القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكترونية هدفت الدراسة إلى الإحاطة بالجوانب القانونية للتجارة الإلكترونية ومعرفة القانون الواجب التطبيق على منازعات التجارة الإلكترونية في حالة حضور الأطراف وكذا في حالة غيابهم ، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المقارن ، توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن لأطراف العقد اختيار القانون المختص بحل ما يثور من منازعات في مواجهتهم صراحة وفي حالة غياب الإرادة الصريحة يستخلص القاضي الاختبار الضمني للمتعاقدين .

الكلمات المفتاحية: العقد الإلكتروني ، منازعات ،التجارة الإلكترونية ، قواعد الإسناد الشخصية، الموطن

the applicable law in the conflict of electronic commercial contracts

AlmogtabaAbdalsameAbass Zain Alabdin

Abstract:

The study handled the applicable law in the conflict of electronic commercial contracts, the study problem raised from distant contracting makes disputes between laws of states which makes conflict of laws whenever the contract related to foreign element, the importance of the study emerged from spreading of electronic trade size which increases recently in addition to necessity to put criteria to govern and protect parties which is the applicable law on electronic trade contracts, the study targeted to identify legal scopes of electronic trade and knowing the applicable law on conflicts of electronic trade in attendance and absence of parties, the study followed descriptive, analytical and comparative approach, the study results are that parties should choose the competent law in respective disputes and in default the judge determined it impliedly.

Key words: Electroniccontract , conflict , electronic trade , personal attribution rules , country .

مقدمة :

الحمد والصلاة والسلام على أشرف المرسلين معلم البشرية والهادي بإحسان إلى يوم الدين، تعد التجارة الإلكترونية صيغة جديدة من صيغ التعامل القانوني ، فهي وليدة التطور في وسائل الإتصال عن بعد حيث يتفاوض المتعاقدون عن بعد فيتبادلون المعلومات وسائر البيانات بسرعة فائقة في مجلس عقد افتراضي ، وأمام التحديات التي تواجهها النظم القانون ، ومن أبرزها التعاقد عن بعد عبر شبكة الإنترنت وقانونية المعاملات الإلكترونية كالتعبير عن الإرادة ، وتطابقها عن طريق تبادل رسائل البيانات وبروز أشكال الانتهاكات والجرائم اليومية في وسط التجارة الإلكترونية فقد تزايدت المنازعات الناجمة عن هذه المعاملات مما يستدعي البحث عن القانون الواجب التطبيق.

أسباب اختيارالدراسة :

1. جدية الموضوع في حد ذاته وكذا معرفه الحالات التي بطبق فيها نوع معين من قانون معين على عقد التجارة الإلكترونية سواء بحضور طرفيه أو بغيابهم.
2. رغبة الباحث في دراسة الموضوع ومحاولة الكشف عن نظامه القانوني ، ووضع حلول للإشكالات القانونية التي يثيرها موضوع البحث .

أهمية الدراسة :

نبعت أهمية الدراسة أساساً من انتشار حجم التجارة الإلكترونية التي بدأت تتزايد بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة وضرورة وضع ضابط ومعيار شرعي ونظامي يحكمها ن يحمي المتعاملين فيها أثناء حضور الأطراف أو في غيابهم ، ألا وهو القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكترونية .

مشكلة الدراسة :

تمكن مشكلة الدراسة في أن التعاقد عن بعد يثير إشكالاً واختلافا بين قوانين الدول الأمر الذي يؤدي دون شك إلى تنازع بين قوانينها كلما تعلق الأمر بعلاقة أومركز قانوني يشتمل على عنصر أجنبي ممايثير التساؤل : كيف يمكننا معرفة القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكتروني ؟

أهداف الدراسة :

الإحاطة بالجوانب القانونية للتجارة الإلكترونية .

معرفة القانون الواجب التطبيق على منازعات عقود التجارة الإلكترونية في حالة حضور الأطراف وكذا في حالة غيابهم.

التطرف لمختلف المعاهدات والاتفاقيات المنظمة للقانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكترونية .

منهج الدراسة :

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لدراسة القواعد العامة وذلك من خلال التعرض لمختلف التعريفات التي تخدم صلب الموضوع وتحليل النصوص المتعلقة بموضوع الدراسة .

تعريف العقد في اللغة والاصطلاح والقانون :

أولاً : تعريف العقد في اللغة :

العقد عند علماء اللغة يطلق على عدة معان :

العقد مصدر الفعل الثلاثي

العقد مصدر الفعل الثلاثي عقد ، والعقد مفرد ، وجمعه أعقاد وعقود وهو الحل ، وعقده يعقد عقداً : أي شده وأحكمه وعقد الحبل ونحوه [1]

ووردت كلمة العقد أيضاً بمعنى العهد يقال : عقدت له ، بمعنى عاهدته لقوله تعالى : (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آَمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ) [2] أي بالعهود.

من معاني العقد أيضاً التوثيق والتأكيد والإلتزام ويقال عقد العهد واليمين ، يعقدها عقداً، بمعنى أكدها[3]

جاءت كلمة العقد أيضاً بمعنى العزم وعقد النية وعقد اليمين والعهد أي أكدها بأن ربط بين الإرادة وتنفيذها إلتزام [4]

ثانياً : تعريف العقد في الاصطلاح الفقهي :

إن المتتبع لأقوال الفقهاء عند تعريفهم للعقد ، يجدهم يطلون العقد على معنين ، إحداهما عام ، والأخر خاص.

1. المعنى العام للعقد :

هو الذى يقترب من المعنى اللغوي ويفيد معنى الإلتزام ، سواء نشأ هذا الإلتزام من اتفاق بين طرفين كالبيع والإجارة أو بإرادة منفردة كالهبة والوصية ويجمع العقد بهذا ما يعزم المرء على إيقاعه بإرادته أو بالاتفاق بينه وبين غيره [5]

2. المعنى الخاص للعقد :

العقد بمعناه الخاص يطلق على كل اتفاق أو ارتباط بين إرادتين أو أكثر وهذا المعنى هو المراد عند إطلاق الفقهاء للفظ العقد فهم يطلقون صيغة الإيجاب والقبول الصادرة من متعاقدين وأختلف الفقهاء عند تعريفهم للعقد في ظاهر العبارة منها :

أ. عند الحنفية : العقد عبارة عن (ارتباط إيجاب بقبول على وجه مشروع يثبت أثره في محله [6]

ب. عند المالكية : هو ارتباط إيجاب بقبول [7]

ج. عرفه الشافعية والحنابلة بأنه (ارتباط إيجاب بقبول بوجه معتبر شرعاً) [8]

يرى الباحث من خلال هذه التعريفات أن تعريف الحنفية هو الراجح لأنه تعريف جامع.

ثالثاً : تعريف العقد في القانون :

أخذ المشرع السوداني بما ذهب إليه الحنفية حيث عرف العقد بأنه (هو ارتباط الإيجاب الصادر من أحد المتعاقدين بقبول الأخر على وجه يثبت أثره في المعقود عليه ويترتب عليه إلتزام كل منهما بما وجب عليه للأخر).[9]

كما نص على أنه (يجوز أن تتطابق أكثر من إرادتين لإحداث الأثر القانوني)[10]

مفهوم التجارة الإلكترونية:

أولًا : تعريف التجارة الإلكترونية في اصطلاح فقهاء القانون :

التجارة الإلكترونية هو مفهوم جديد يشرح عملية بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال شبكة الإنترنت وتعرف التجارة الإلكترونية بأنها «وسيلة من أجل إيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبر خطوط الهاتف أو عبر شبكات الكمبيوتر أو عبر وسيلة تقنية من نظر الأعمال التجارية فهي عملية تطبيق التقنية من أجل جعل المعاملات التجارية تجري بصورة تلقائية وسريعة [11]

عرف جانب من الفقه التجارة الإلكترونية بأنها : «صورة من صور التعاقد عن بعد أدت إلى وجود مشاكل عملية وقانونية تتعلق بفروع القانون المختلفة وبصفة خاصة في مجالات القانون المدني والقانون التجاري والقانونالدولي الخاص والقانون الجنائي [12]

عرفها البعض الأخر بأنها استخدام للوسائل التكنولوجية وشبكات المعلومات لممارسة أي

نشاط تجاري ويشمل ذلك الإتصال التي تعمل كوسيط في عمليات تصميم وإنتاج وإعلان وعرض وتوزيع وبيع السلع والخدمات وكذلك تسوية عمليات الدفع والسداد [13] وفي محاولة لإيجاد تعريف شامل العقود التجارة الإلكترونية عرفها بعض الفقه بأنها (اتفاق يبرم وينفذ كلياً أو جزئياً من خلال تقنية الإتصال عن بعد بدون حضور ماوي متزامن بإيجاب وقبول يمكن التعبير عنها من خلال الوسائط وذلك بالتفاعل فيما بينهم لإشباع حاجاتهم المتبادلة بإتمام العقد [14]

ثانيًا: تعريف التجارة الإلكترونية في القانون:

التعريف بالتجارة الإلكترونية في قانون الأونيسترال :

نجد أن قانون الاونيسترال النموذجي في شأن التجارة الإلكترونية الصادر في عام 1996م لم يعرف مصطلح التجارة الإلكترونية بالرغم من أنه يحمل نفس الاسم واكتفى المشرع الدولي بتعريف نظام (تبادل المعلومات الإلكترونية) في نص المادة (2) منه حيث ذكر بأنه يراد بمصطلح تبادل البيانات الإلكترونية نقل المعلومات إلكترونيًا من حاسوب إلى حاسوب آخر باستخدام معيار متفق عليه لتكوين المعلومات[15]

كما لم يعرف التوجيه الأوربي رقم 7/97 المتعلق بحماية المستهلكين في التعاقد عن بعد كذلك التوجيه الأوربي رقم 31/2000 المعروف باسم توجيه التجارة الإلكترونية (مصطلح التجارة الإلكترونية) إلا أنهما قد عرفا (تقنية الاتصال عن بعد) بأنها كل وسيلة يمكن أن تستعمل لإبرام العقد بين المورد والمستهلك دون الحضور الجسدي المتزامن لهؤلاء الأطراف [16]

التعريف بالتجارة الإلكترونية في التشريعات العربية:

تنمو التجارة الإلكترونية في الدول العربية ، كذلك التشريعات المنظمة لها ببطء رغم أن عدد السكان في الدول العربية تجاوز 200 مليون نسمة وهي أعداد بشرية هائلة تمثل أسواقًا واعدة وضخمة لعقود التجارة الإلكترونية عبر الانترنت[17]

في حقيقة الواقع لا نجد إلا بعض التشريعات العربية التي أفردت نصوصًا خاصة لتنظيم التجارة الإلكترونية وتضمن خلالها تعريفًا لها ، منها قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي الصادر عام 2000م في الفصل الثاني منه يقصد من مفهوم هذا القانون بالمبادلات الإلكترونية (المبادلات التي تتم باستعمال الوثائق الإلكترونية وبالتجارة (العمليات التجارية التي تتم عبر المبادلات الإلكترونية) [18] ويظهر من هذا التعريف أن المشرع التونسي عرف التجارة الإلكترونية بأنها (عملية تجارية سواء أكان موضوعها سلعة أو خدمة أو أداء عمل معين وذلك عن طريق المبادلات الإلكترونية حيث أن عملية هي مبادلة بين سلعة وثمنها أو خدمة وقيمتها على أن يتم صياغتها بوثيقة إلكترونية [19]

أما المشرع الأردني فنجده عرف المعاملات في المادة (29 من قانون المعاملات الإلكترونية بأنها (إجراء أو مجموعة من الإجراءات يتم بين طرفين أو أكثر لإنشاء إلتزامات على طرف واحد ، أو إلتزامات تبادلية بين أكثر لإنشاء إلتزامات على طرف واحد ، أو إلتزامات تبادلية بين أكثر من طرف ويتعلق بعمل تجاري ، أو إلتزام مدني أو بعلاقة مع أي دائرة حكومية).وعرف المعاملات

الإلكترونية بأنها (المعاملات التي تنفذ بوسائل إلكترونية)[20] ولم يضع المشرع السوداني تعريفاً للتجارة الإلكترونية في قانون المعاملات الإلكترونية لسنة 2007م ولكنه عرف المعاملات الإلكترونية بأنها «العلاقات والتصرفات المالية والاحوال الشخصية وسائر المسائل القانونية غير الجنائية بما في ذلك التصرفات الفردية أو العقود التي يتم إبرامها أو تنفيذها كلياً أو جزئياً عن طريق رسالة البيانات الإلكترونية [21]

القانون الواجب التطبيق على العقد الإلكتروني:

تحديد دولية العقد الإلكتروني:

أغلب عقود الإلكترونية ذات طابع دولي يتبع فيها الأطراف لدول مختلفة، وقد يكون المستهلك مقيم في دولة والمهني بائع السلعة أو الخدمة في دولة أخرى ، ومتعهد التخزين مقيم في دولة ثالثة ، وهذا الطابع الدولي للتعامل عبر الإنترنت يثير مشكلات قانونية عديدة .

أختلف الفقه حول المعيار الواجب الإتباع لتحديد دولية العقد كشرط لأعمال قواعد القانون الدولي الخاص ، ولبيان ما إذا كانت عقود التجارة الإلكترونية عقوداً دولية أو داخلية ، هنالك حدود حاول الفقه عبرها رسم الحدود الفاصلة بين العقدين ، وشكلت هذه النظريات معايراً لتمييزه عن غيره ، وتتمثل هذه المعايير في الآتي :

أولاً: المعيار القانوني لدولية العقد :

أ. المعيار القانوني الموسع :

يقوم هذا الإتجاه على فكرة أساسية مؤداها أن العقد يعد دولياً فيما لو اتصلت عناصره القانونية بأكثر من نظام قانوني واحد[22] وهكذا يعد عقد البيع دولياً وفقاً لهذا النظر فيما لو أبرم في باريس بين فرنسي مقيم في فرنسا وبلجيكيا وتعلق ببضاعة كائنة في إيطاليا ومطلوب تسليمها هناك على أن يتم دفع الثمن في فرنسا. فمثل هذا العقد يتسم بالطابع الدولي لاتصال عناصره بثلاث دول ، أي بأكثر من نظام قانوني واحد .

يتسم المعيار القانوني وفقاً لهذا النظر بالجمود لأنه يؤدي إلى إعمال أحكام القانون الدولي الخاص لمجرد أن يتوافر في الرابطة العقدية عنصراً أجنبياً ، بصرف النظر عن أهمية هذا العنصر أو طبيعة الرابطة المطروحة. [23].

ب. المعيار القانوني المضيق :

يستند هذا المعيار إلى طبيعة العقد المجردة لتحديد دولية العقد بعد تحديد عناصر الصفة الأجنبية في العلاقة ، ويتطلب تحليل خاص للعقد للوصول للعنصر الذي يميز طبيعته ، وعلى ذلك تصنيف العلاقة إلى داخلية ودولية لا يمكن أن يتم بطريقة ألية ، فيوصف بالدولية لمجرد احتوائه على عنصر أجنبي أياً كان لو كان سلبياً غير مؤثر في تحديد طبيعة العقد داخلياً في هذه الحالة رغم ذلك ، أو يوصف العقد بأنهداخلي لعدم وجود عنصر أجنبي ملموس مادياً ولوكان من شأنه تحريك بعض القواعد التي أعدت لحكم المعاملات الدولية [24] .

تكييف العقد لا يتم على أساس عددي لعناصره وإنما يستند على منهج كيفي يقوم على طبيعة العنصر الذي لحقته الصفة الأجنبية ، وما إذا كان يعد عنصراً مؤثراً أو محايداً.

ثانياً: المعيار الاقتصادي لدولية العقد :

تأسس هذا المعيار على أساس المتطلبات الاقتصادية حيث يعتمد هذا المعيار بموضوع العقد ومحتواه الاقتصادي ، ومدى تعلقه بمصالح التجارة الدولية وما إن كان ينتج عن العقد في انتقال لرؤوس الأموال عبر الحدود أم لا[25] بعبارة أخرى لا يعتد هذا المعيار باختلاف جنسية أطراف العقد أو اختلاف موطنهم أو غير ذلك من العناصر في العقد.

ثالثا: المعيار المزدوج لدولية العقد :

يرى هذا الجانب من الفقه أنه لا يتم التوصل إلى دوليه العقد من خلال تحليل عناصر العقد ضمن المعيارينالقانوني والاقتصادي ، ويستند هذا الجانب إلى وظيفة وهدف كل معيار في تحديد الصفة الدولية [26]

فالمعيار الاقتصادي هدفه هو تحقيق التوازن بين مصالح التجارة الدولية وذلك بالسماح بإدراج شروط نقدية في العقود الدولية بغرض إيجاد نوع من التوازن بين أداء أطراف العقد وبين مصالح الدولة في الحفاظ على الثقة في عملتها ، إذ أن هذا الأمر يشجع على حركه رؤوس الأموال وهو الأمر الذي يعجز عن تحقيقه المعيار القانوني وحده إذ أن المعيار القانوني يهدف إلى مجرد تحديد مجال تطبيق قاعدة التنازع في المسائل التعاقدية وبالتالي معرفة نطاق قانون الإرادة .[27]

الا أن الرأي الراجح في الفقه يميل إلى تبني المعيار القانوني المضيق والذي من خلاله يعتبر العقد دولياً متى تطرقت الصفة الأجنبية وبصورة مؤثرة على أحد عناصره

يرى الباحث أن تحديد دولية العقد لا يكون عن طريق تبنى معيار واحد أو اشتراط الجمع بين المعياريين ، وإنما يكون بصورة مدى اتصاف العقد بالدولية على أساس أحد المعايير فأي المعايير يتصف العقد بموجبه بالصفة الدولية بصورة جوهرية يعمل به.

أمام تعدد المعايير المقترحة لتحديد العقد الدولي وإضفاء الصفة الدولية على عقود التجارة الإلكترونية ، يعتبر الأمر أكثر تعقيداً لأنها تطمس التمييز بين الصفقات الدولية والوطنية وتلغي الحدود والمسافات وباعتبار أن التجارة الإلكترونية دولية بطبيعتها من الممكن الاعتماد على المعيار القانوني الموسع للكشف عن الصفة الدولية لعقود التجارة الإلكترونية .[28]

تحديد القانون الواجب التطبيق باتفاق الأطراف:

أولًا: مفهوم قانون الإرادة :

الأصل أن إرادة الإنسان حدة بطبيعتها ، ولا يمكن أن يتقيد الإنسان الا بإرادته فالإرادة هي أساس التصرف القانوني فهي التي تنشئه وهي التي تحدد آثاره وهذا ما يعبر عنه الفقه بمبدأ سلطان الإرادة [29] ويقصد بمبدأ سلطان الإرادة «قدرة أطراف العقد على خلق ما يتراضيان عليه من عقود ، وعلى تحديد الآثار الناتجة عنها بالشروط التي يتفقان عليها [30]

يشتمل مبدأ سلطان الإرادة على فكرتين ، الأولي : أن كل الإلتزامات ترجع في مصدرها إلى الإرادة الحرة للأطراف والثانية :أن أثر الإرادة لا يقتصر على إنشاء الإلتزام ، بل تعتبر الإرادة المرجع الأعلى فيما يترتب على هذه الإلتزامات من آثار [31]

أخذ المشرع السوداني بمبدأ قانون الإرادة وما ينتج عنه من حرية الأطراف ، وجعل له الأولوية في العقود لتحديد القانون المطبق وفق الإتفاق وهو بمثابة قاعدة إسناد في نطاق التصرفات العقدية ، وذلك من خلال نص المادة (13/ أ) من قانون المعاملات المدنية لسنة 1984 بأنه «يسري على الإلتزامات التعاقدية قانون الدولة التي يوجد فيها الموطن المشترك للمتعاقدين إذا اتحدا موطناً فإن اختلفا سرى قانون الدولة التي تم فيها العقد هذا مالم يتفق المتعاقدان على غير ذلك» [32]

يتضح مماسبق أن قانون المعاملات المدنية السوداني أخذ بمبدأ قانون الإرادة بصورة متدرجة فقد نص اولاً على تطبيق قانون الموطن المشترك للمتعاقدين في حالة اتحاد موطنهما وإذا اختلف الوطن يتم تطبيق قانون الدولة التي تم فيها إبرام العقد مع ترك الحرية للمتعاقدين في تطبيق قانون بعينه يتفقا على تطبيقه على نزاعات العقد.

أما فيما يتعلق بشكل العقد فقد جعله القانون السوداني قانون البلد الذي أبرم فيه مع وضع خيارات أخرى تتمثل في القانون الذى يسري على أحكامه الموضوعية أو قانون الموطن المشترك.

ثانياً: كيفية تحديد إرادة الأطراف في اختيار القانون الواجب التطبيق :

كما هو معلوم فإن إرادة المتعاقدين في اختيار القانون قد تكون صريحة أو ضمنية ، ففي حالة حدوث نزاع بين اطراف العقد يتم تطبيق قانون الإرادة حيث يكون لطرفي العلاقة تحديد القانون الواجب التطبيق .

أ . الإرادة الصريحة :

تعني أن يقوم أطراف العقد الإلكتروني وهما المستهلك والمزود أو البائع بتحديد القانون الذي يحكم عقدهما وذلك بتضمين شرط في نصوص العقد يقضي بخضوع أي نزاع سينشأ عن العقد لقانون دولة معينة أو الاتفاقية معينة [33]

ب. الإرادة الضمنية :

تثار مشكلة القانون الواجب التطبيق على العقد الإلكتروني في حالة عدم وجود إرادة صريحة لأطراف العقد بخضوع عقدهم لقانون معين أختلف الفقهاء حول وجود إرادة ضمنية لأطراف العقد من عدمها إلى اتجاهين:

الاتجاه الأول :

ينكر وجود إرادة ضمنية لأطراف العقد إذ يرى أنه لابد من ظهور إرادة أطراف العقد بصورة صريحة لكي يعتد بها ، في ما يخص تحديد القانون الواجب التطبيق ، ويستند هذا الإتجاه إلى عدة فروض قد تعتري العملية التعاقدية والتي تتمثل في تطرق الصفة الأجنبية على العقد بصورة لاحقه على التعاقد ، كذلك في بعض الحالات التي قد يعمد فيها أطراف العقد بعدم تحديد القانون الواجب التطبيق كونها محل خلاف بين أطراف العقد ، وخشية عدم إتمام العملية التعاقدية ، فيتم التعاقد من دون الإشارة إلى القانون الواجب التطبيق [34]

الاتجاه الثاني :

يرفض هذا الجانب الفروض التي يستند عليها الإتجاه السابق إذ يرى هذا الجانب أن هناك فروض أخرى يتخلف فيها أطراف العقد عن تحديد القانون الواجب التطبيق إلا أن إرادتهم الضمنية قد اتجهت إلى قانون معين ليحكم العقد ، وإن على القاضي أن يبحث عن هذه الإرادة من أجل الوصول إلى القانون الواجب التطبيق .

على هذا الأساس اعترفت الإتفاقيات الدولية بوجود إرادة ضمنية لأطراف العقد ومنها اتفاقية لاهاي لسنة 1955 بشأن القانون الواجب التطبيق على البيع الدولية للمنقولات المادية والتي نصت علي ضرورة أن يكون اختيار الأطراف لقانون العقد صريحاً أو مستخلصاً على سبيل الحتم من نصوص العقد [35]

كما أن اتفاقية لاهاي لسنة 1978م بشأن القانون الواجب التطبيق على البيوع الدولية اتجهت نفسى الإتجاه إلا أنها خففت من القيود التي ترد على القاضي لاستخلاص الإرادة الضمنية لأطراف العقد بقولها على وجوب أن يكون اختيار القانون صريحاً أو يمكن استخلاصه بتأكد معقول من نصوص العقد وظروف الحال [36]

ثالثا: مدى ملائمة تطبيق قانون الإرادة على منازعات عقود التجارة الإلكترونية:

رأينا فيما سبق قانونالمعاملات المدنية لسنة 1984 نص على تطبيق قانون الإرادة في حالة اتفاق الأطراف أو قانون محل انعقاد العقد أو قانون الموطن المشترك للمتعاقدين إذ اتحدا موطناً، وهو ما أخذت به معظم القوانين.

إزاء ذلك ما مدى إمكانية إعمال هذا المبدأ على عقود التجارة الإلكترونية الدولية وهل يصلح كما صلح أمره في حالة العقود التقليدية الدولية للإجابة على هذا السؤال تستعرض ما يلي :

أ. الصعوبات المتعلقة بتطبيق المبدأ على عقود التجارة الإلكترونية في حالة الاختيار الصريح لقانون العقد :

صعوبة التحقيق من إرادة المتعاقدين :

حيث أن التعاقد الإلكتروني كما سلف عقد يتم بين غائبين على خلاف بين الفقهاء حيث اعتبر البعض تعاقد بين حاضرين زماناً وغائبين مكاناً في حالة أنه يتم التعاقد بواسطة الأجهزة الإلكترونية التي يمكن الأطراف من رؤية وسماع بعضهم البعض وعلى فإن التحقق من إرادة التعاقد الحقيقية يمكن أن تشوبها صعوبة في الإثبات إذا تم التعاقد عن طريق ضغط الطرف المقابل على زر الموافقة من جهازه الإلكتروني بغير إرادة منه علماً بأن وصول رسالة القبول للموجب تجعله يعتقد أن التعاقد تم بصورة سليمة وقد سكت المشرع السوداني عن هذه المسالة في قانون المعاملات الإلكترونية السوداني لسنة 2007م

صعوبة إثبات التعاقد الإلكتروني نفسه :

تتمثل صعوبة إثبات التعاقد الإلكتروني بسبب مسائل فنية مثل عطل الأجهزة الإلكترونية التي تم التعاقد الإلكتروني عن طريقها ، وجوانب قانونية مثل عدم تنظيم القانون المختار لكافة الجوانب المتعلقة بالعملية التعاقدية التي تتم إلكترونياً [37]

ب. الصعوبات المتعلقة بالاختيار الضمني لقانون العقد :

صعوبة الاعتماد على اللغة التي أبرم بها العقد :

من المعايير التي يتم الاستناد عليها في تحديد القانون الواجب التطبيق عند سكوت الأطراف عن تحديده معياراللغة التي كتبت بها بنود العقد والملاحظ أن اللغة الغالبة في التخاطب عبر شبكة الإنترنت هي اللغة الإنجليزية مما يعقد إمكانية الاعتماد عليها باعتبار أنها اللغة التي قصد الأطراف انتماء القانون الواجب التطبيق لمنازعات العقد لها ، خاصة مع اتسام اللغة الإنجليزية بسمة العالمية في الوقت الراهن[38]

مشكلة الاعتماد على العملة التي يتم الوفاء بها :

العملة التي يتم الوفاء بها قد تؤخذ في الحسبان كوسيلة لتحديد القانون الواجب التطبيق عند سكوت إرادة الأطراف عن إرادة الأطراف عن اختيار القانون ، باعتبار أن إرادة الأطراف اتجهت إلى تطبيق قانون الدولة التي تستخدم العملة المعينة بيد أن الوفاء في العقود الإلكترونية اختلفت وسائلة عن وسائل الوفاء في العقود التقليدية ، حيث أصبح الوفاء يتم عن طريق النقود البلاستيكية ، مثل بطاقات السحب الآلي ، وبطاقة الائتمان وغيرها من الوسائط الإلكترونية [39]ولاشك أن هذه الوسائل الجديدة للوفاء لا تمتلكها دول بعينها وبالتالي يصبح من غير الممكن الاعتماد عليها من قبل المحكمة كضابط تطبيق قانون معين .

ج. الاستناد إلى قانون الموطن المشترك أو الجنسية المشتركة للمتعاقدين :

تستند بعض القوانين في مجال قانون العلاقات الخاصة الدولية إلى قانون الموطن المشترك للمتعاقدين ويرى بعض الفقه أن الاعتماد على هذه المعايير تؤدي في النهاية إلى توطين أو تركيز الرابطة العقدية مكانياً [40]

أن تركيز الرابطة العقدية مكانياً في العقود الإلكترونية الدولية يصعب استخدامه لأن التجارة الإلكترونية في عمومها غير قائمة على الحيز المكاني وخصوصاً في مجال العقود التي يجري إبرامها وتنفيذهامن خلال الفضاء الإلكتروني مثل عقود بيع برامج الحاسب والكتب الإلكترونية وغيرها ، الشيء الذي يجعل هذه القواعد عاجزة وغير ملائمة للتطبيق على العقود الإلكترونية [41]

سقنا هذا الشرح المطول لنبرهن على أن المشرع السوداني في قانون المعاملات الإلكترونية السوداني لسنة 2007م لم يكن موفقاً في إحالته لما لم يرد نص بشأنه إلى قانون المعاملات المدنية خاصة في مسألة القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكترونية الدولية والتي لم يرد بشأنها نص في نص في هذا القانون وبالتالي فلامناص من بتطبيق ما ورد في قانون المعاملات نص الفقرة (1) من المادة (29) وذلك بتطبيق ماورد في قانون المعاملات المدنية بهذا الشأن [42] وقد رأينا من خلال الشرح السابق أن قانون المعاملات المدنية لا يقدم حلاً شافياً في هذا الشأن لذا يجب أن يتدارك المشرع ذلك بإدخال تعديل على القانون ليستوعب ذلك.

القانون الواجب التطبيق في حالة عدم الإتفاق :

أولًا: الإسناد الجامد للعملية التعاقدية :

ذكرنا فيما سبق أن المشرع قد يتبنى عملية الإسناد للعقد عند سكوت إرادة الأطراف عن تحديد القانون الواجب التطبيق والذى يعرف بالإسناد المسبق للعملية التعاقد وهو ما أخذ به المشرع

السوداني وذلك بموجب المادة (13) من قانون المعاملات المدنية لسنة 1984م والتي تنص «يسري على الإلتزامات التعاقدية قانون الدولة التي يوجد فيها الموطن المشترك للمتعاقدين إذا اتحدا موطناً فأن اختلفا سرى قانون الدولة التي تم فيها العقد هذا ما لم يتفق المتعاقدان على غير ذلك) [43]

قانون الموطن المشترك لأطراف العقد :

عرف المشرع السوداني الموطن في الفقرة الأولى من المادة (21) من قانون المعاملات المدنية لسنة 1984 «الموطن هو المكان الذى يقيم فيه الشخص عادة « وتنص الفقرة (2) من نفس المادة «ويجوز أن يكون للشخص أكثر من موطن» كما أوردت الفقرة (3) أيضاً من نفس المادة (يعتبر الشخص بلا موطن إذا لم يكن له مكان يقيم فيه عادة) [44]

يعتبر الموطن المشترك لأطراف العقد الإسناد الأول عند سكوت إرادة الأطراف عن تحديد القانون الواجب التطبيق على إلتزامهم التعاقدي بموجب نص المادة (13) من قانون المعاملات المدنية التي تنص في شطرها الأولى «يسري على الإلتزامات التعاقدية قانون الدولة التي يوجد فيها الموطن المشترك للمتعاقدين إذا اتحدا موطناً» ويمثل قانون المشترك للمتعاقدين من وجهة نظر المشرع أنسب القوانين لحكم العلاقة التعاقدية ، فإذا كان كلا المتعاقدين في عقد التجارة الإلكترونية ينتميان إلى موطن واحد ، فإن هذا الموطن هو واجب التطبيق على هذا العقد المشتمل على عنصر أجنبي كأن تكون جنسية أحدهما مختلفة جنسية الآخر[45].

ب. قانون محل إبرام العقد :

استند المشرع السوداني والتشريعات المقارنة عند سكوت إرادة الأطراف عن تحديد القانون الواجب التطبيق إلى قانون محل إبرام العقد باعتباره القانون الواجب التطبيق عند عدم وجود موطن مشترك لأطراف العقد إذ لابد من إلتزام القاضي بالتدرج الذى وضعه المشرع وذلك بموجب الشطر الثاني من المادة (13) من قانون المعاملات المدنية لسنة 1984 «فإذا اختلفا سرى قانون الدولة التي تم فيها العقد) ويرى جانب من الفقه أن تطبيق قانون محل إبرام العقد له عدة إيجابيات باعتبار محل إبرام العقد يمثل الميلاد الأول للعقد وعليه لا يمكن فصل العقد عن قانون ميلاده ، إذ أنه يمثل أقوى الصلات به ، وكذلك أن بلد الإبرام في العادة لا يتعدد إذ يجري عقد الإتفاق ضمن مجلس واحد ، وعليه لا يطبق أكثر من قانون على العقد بل يحفظ قانون بلد الإبرام وحدة القانون المطبق علي العقد وعليه يرى هذا الجانب أن هذه الإيجابيات تؤكد فاعلية تطبيق قانون بلد الإبرام [46]

بعض الصعوبات لا سيما بخصوص العقود التي تنفذ عبر الأنترنت كون العقد ينفذ في أماكن متعددة مما يجعل منه خاضع لأكثر من قانون .

ثانياً: الإسناد لقانون دولة محل إقامة المدين بالأداء المميز للعقد :

تبنى فكرة الأداء المميز للعلاقة التعاقدية الفقيه «شنايترز» ويقوم هذا الضابط على فكرة مفادها تنوع معاملات العقود وتحديد القانون الذى يحكم العقد وفقاً للإلتزام الأساسي فيه ، فعلى الرغم من تعدد الإلتزامات في العقد الواحد ، إلا أن أحد هذه الإلتزامات هو الذي يميز العقد ويعبر عن جوهره لغرض تحديد القانون الواجب التطبيق[47]

كما تبين العديد من الإتفاقيات الدولية نظرية الأداء المميز للعقد منها على سبيل نجد اتفاقية روما لعام 1980 وفقاً لأحكام المادة 4 منها التي حددت المقصود بالأداء المميز وفقاً للحالات الآتية :

العقد يكون أكثر صلة بالبلد الذي يتم فيه الوفاء بالالتزامات التعاقدية .

إذا كان محل العقد عبارة عن ممتلكات منقولة ، فإن العقد يكون أكثر صلة بالبلد التي توجد بها تلك الممتلكات.

إذا كان الشخص الملتزم شركة ، فإنه يعتد بقانون بلد الذي يوجد بها مقرها الرئيسي.

إضافة إلى ما انتهت إليه اتفاقية لاهاي لسنة 1986 بشأن القانون الواجب التطبيق على البيوع الدولية للبضائع ، إلى القانون السائد محل إقامة البائع بوصفه المدين المميز بالأداء المميز في العقد [48]وجدت نظرية الأداء المميز للعقد صدى كبير في القوانين الحديثة كما وجدت لها تطبيقات في الكثير من الأحكام القضائية في العديد ، وعلى الرغم من الأهمية القانونية لفكرة الأداء المميز في تحديد القانون الواجب التطبيق واعتماد جل التشريعات الدولية أو الداخلية إلا أنه لم يسلم من الانتقادات فأغلب التشريعات تعتمد على محل إقامة طرفي العلاقة التعاقدية .

الا أنه في مجال التجارة الإلكترونية التي تتم عبر وسائط إلكترونية بالإضافة إلى أنه بالاعتماد المطلق على فكرة الأداء المميز.

يؤدي هذا إلى الإضرار بمصالح الطرف الضعيف في العلاقة التعاقدية ذلك بإسناد القانون الواجب التطبيق إلى قانون الطرف الأقوى في العقد وهذا ما نلاحظه في عقود الاستهلاك التقليدية .

خاتمة:

الحمدلله الذي وفقني وسدد خطاي في إكمال ثنايا هذه الورقة العلمية التي جاءت بعنوان القانون الواجب التطبيق على منازعات عقود الإلكترونية والتي بذلت قصارى جهدي فيها وتمخضت عدد من النتائج والتوصيات فيما يلي بيانها :

النتائج :

لأطراف العقد اختيار القانون المختص بحل ما يثور من منازعات مواجهتهم صراحة وفي حالة غياب الإرادة الصريحة يستخلص القاضي الاختيار الضمني للمتعاقدين.

تطبق قواعد الإسناد المرتبطة ارتباطا وثيقاً بالعقد في حالة غياب الإرادة والتي تتمثل في قانون دولة محل إبرام العقد ، أو الموطن المشترك ن أو محل تنفيذ العقد.

يتم إسناد القانون الواجب التطبيق فكرة الأداء المميز متى كانت أحد هذه الإلتزامات مميزة له وتعبر عن جوهره .

التوصيات:

نقترح النص على تحديد القانون الواجب التطبيق على العقد الإلكتروني بصورة واضحة من قبل الأطراف وعدم ترك الأمر للمحكمة لاستنباط الإرادة الضمنية تفادياً لأي مصاعب قد تواجهها.

إدخال نص في قانون المعاملات الإلكترونية السوداني لسنة 2007 يجعل القانون الواجب التطبيق على منازعات العقد الإلكتروني المبرم بموجبه هو القانون الذى يختاره الأطراف ووضع نص بالقانون يلزم الأطراف بتحديد القانون الواجب التطبيق على منازعات العقد الإلكتروني.

يجب على المشرعين في دول العالم أن يبادروا إلى إصدار تشريعات تنظيم المجالات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية عن طريق إنشاء محاكم افتراضية تحكم الإنترنت.

(10) إبراهيم عبدالحميد على ، حماية المستهلك ، الطبعة الأولى ، المصرية للنشر ، مصر ، 2018م.
(11) إبراهيم قسم السيد محمد ، شرح قانون المعاملات الإلكترونية ، الطبعة الثالثة ، بدون دار نشر ، 2018م.
(12) أحمد إبراهيم أحمد ، القانون الدولي الخاص ، بدون طبعة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1992م.
(13) هشام صادق ، الوجيز في القانون الدولي الخاص ، بدون طبعه ، الفنية للطباعة ، الإسكندرية، 1997م.
(14) أبوذر الغفاري يشير ، العقد والإرادة المنفردة ، الطبعة السابعة ، بدون دار نشر ، 2008م.
(15) كوثر سعيد عدنان ن حماية المستهلك الإلكتروني ، دون طبعة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2012م.

رابعًا: القوانين :

(1) قانون المعاملات المدنية السوداني لسنة 1984م.
(2) قانون المعاملات الإلكترونية السوداني لسنة 2007م .
(3) قانون المبادلات والتجارة الإلكتروني التونسي رقم (83) لسنة 2000م.
(4) قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم 85 لسنة 2001م.
(5) قانون الأونيسترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية لسنة 1996م.

خامسًا: الإتفاقيات الدولية :

(1) اتفاقية لاهاي المبرمة في 15 يونيو 1955 بشأن القانون الواجب التطبيق على العقود الدولية لبيع الأشياء المنقولة المادية.
(2) اتفاقية لاهاي لعام 1986م المتعلقة بالقانون الواجب التطبيق على عقود البيع للبضائع.
(3) إتفاقية روما لسنة 1980م الخاصة بالقانون الواجب التطبيق على الإلتزامات التعاقدية.

الهوامش:

(١) مجد الدين محمدين يعقوب الفيروزي أبادي ، القاموس المحيط ، ط1 ، مؤسسة الرسالة ، بيروت ، بدون سنة طبع ، مادة عقد ، 12 /383.

(2) سورة المائدة ، الآية (1).

(3) ابن منظور ، لسان العرب ، ط1 ، ج3 ، دار صادر للطباعة والنشر ، بيروت ، 1956 مادة عقد ، ص297.

(4) أحمد بن محمد المقري الفيومي ، المصباح المنير ، المكتبة العلمية ، بيروت ، ج2 ، دون سنة طبع ، ص421.

(5) محمد أحمد سراج ، نظرية العقد في الفقه الإسلامي ، دار الثقافة ، القاهرة ، 1992م ، ص19.

(6) زين الدين بن نجيم الحنفي ، البحر الرائق شرح كنز الدقائق ج5 ، دار المعرفة ، بيروت ، ص283.

(7) أبوالحسن بكر الكشناوي ، أسهل المدارك ، ط1 ، دار الكتب العلمية ، دون سنه طبع ، ص54.

(8) محمد على التهانوي ، كشاف اصطلاحات الفنون ، ط2 ، ج3 ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، 2006م، ص206.

(9) قانون المعاملات المدنية السوداني لسنة 1984م ، المادة (1/33).

(10) قانون المعاملات المدنية السوداني لسنة 1984م ، المادة (2/33)

(11) 11 .عبدالصبور عبدالقوي علي ، التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية ، ط1 ، مكتبة القانون والاقتصاد ، الرياض ، 2012م ، ص17.

(12) مدحت عبدالحليم رمضان ، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية ، بدون طبعة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2001 ، ص21.

(13) عصام عبدالفتاح مطر ، التجارة الإلكترونية في التشريعات العربية ، بدون طبعة دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2009م ، ص17.

(14) صالح المنزلاوي ، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكترونية ، بدون طبعة ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، 2006م ، ص84

(15) قانون الاونيسترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية لسنة 1996م ، المادة (2)

(16) التوجيه الأوربي رقم 7/97 المتعلق بحماية المستهلكين ، المادة (2).

(17) كوثر سعيد عدنان ، حماية المستهلك الإلكتروني ، دون طبعة ، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، 2012م ، ص53

(18) قانون المبادلات والتجارة الإلكتروني التونسي رقم (83) لسنة 2000م ، الفصل الثاني.

(19) عبدالفتاح حجازي ، حماية المستهلك عبر شبكة الإنترنت ، دون طبعه دار الكتب القانونية ، مصر ، 2008م ، ص2.

(20) قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم 85 لسنة 2001م ، المادة (2).

(21) قانون المعاملات الإلكترونية السوداني لسنة 2007م ، المادة (2).

(22) هشام صادق ، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الدولية ، ط2 ، دار المطبوعات الجامعية ، الاسكندرية ، 2007م ، ص72.

(23) هشام صادق ، المرجع نفسه ، ص75.

(24) صالح المنزلاوي ، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكترونية ، مرجع سابق ، 76.
(25) محمود محمد ياقوت ، حرية المتعاقدين في اختيار قانون العقد الدولي د.ط ، دار منشأة المعارف ، الإسكندرية ، 2002م ، ص511.
(26) عكاشة محمد عبدالعال ، القانون التجاري الدولي ، د.ط ، دار الجامعة الإسكندرية ، 2012م ، ص101.
(27) محمود محمد ياقوت ، حرية المتعاقدين في اختيار قانون العقد الدولي ، مرجع سابق ، ص517.
(28) صالح المنزلاوي ، القانون الواجب التطبيق ، مرجع سابق ، ص73.
(29) صالح المنزلاوي ، القانون الواجب التطبيق ، مرجع سابق ، ص 257.
(30) أبوذر الغفاري يشير ، العقد والإرادة المنفردة ، ط7 ، دون دار نشر ، 2008م، ص8.
(13) وأخذ المشرع السوداني بمبدأ سلطان الإرادة كقاعدة عامة وذلك في المادة (113) من ق . م. م حيث نص على أن (العقد شريعة المتعاقدين لا يجوزنقضه ولا تعديله إلا باتفاق .....الخ)
(32) عبدالرازق السنهوري ، الوسيط في شرح القانون المدني ، ط3 ، دار إحياء التراث ، بيروت ، 1949 .
(33) قانون المعاملات المدنية لسنة 1984 ، المادة (13 / أ).
(34) إبراهيم عبدالحميد على ن حماية المستهلك ، ط1 ن المصرية للنشر ، مصر ، 2018م ، ص70.
(35) هشام على صادق ، القانون الواجب التطبيق ، مرجع سابق ، ص338.
(36) اتفاقية لاهاي لسنة 1955 ، المادة (2/2) .
(37) اتفاقية لاهاي لسنة 1978 ، المادة (2/5) .
(38) إبراهيم قسم السيد محمد ، شرح قانون المعاملات الإلكترونية ، ط3 ، بدون دار نشر ، 2018م ن ص81.
(39) إبراهيم قسم السيد ، المرجع نفسه ، ص83.
(40) صالح المنزلاوي ن القانون الواجب التطبيق ن مرجع سابق ن ص364.
(41) صالح المنزلاوي ، القانون الواجب التطبيق ، مرجع سابق ، ص365.
(42) إبراهيم قسم السيد محمد ، شرح قانون المعاملات الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص84.
(43) تنص المادة (1/29) من قانون المعاملات الإلكترونية على أن : (تطبيق قوانين المعاملات المدنية والإثبات والإجراءات المدنية فيما لم يرد فيه نص في هذا القانون).
(44) قانون المعاملات المدنية لسنة 1984 ، المادة (13).
(45) قانون المعاملات المدنية لسنة 1984 ، المادة
(46) أحمد إبراهيم أحمد ، القانون الدولي الخاص ، د. ط ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1992م ، ص555.
(47) هشام صادق ، الوجيز في القانون الدولي الخاص ، د. ط ، الفنية الإسكندرية ، 1997م ، ص310.
(48) صالح المنزلاوي ، القانون الواجب التطبيق ، مرجع سابق ، ص336.
(49) اتفاقية لاهاي بشأن القانون الواجب التطبيق على الإلتزامات التعاقدية ، لسنة 1986 ، المادة (4)

المصادر والمراجع:

القرآن الكريم

أولاً : كتب اللغة والمعاجم :

(1) مجد الدين محمدين يعقوب الفيروزي أبادي ، القاموس المحيط ، ط1 ، مؤسسة الرسالة ، بيروت ، بدون سنة طبع .

(2) ابن منظور ، لسان العرب ، ط1 ، ج3 ، دار صادر للطباعة والنشر ، بيروت ، 1956م.

(3) أحمد بن محمد المقري الفيومي ، المصباح المنير، ج2 ،المكتبة العلمية ، بيروت ، دون سنة طبع .

ثانياً : كتب الفقه الإسلامي:

(1) محمد أحمد سراج ، نظرية العقد في الفقه الإسلامي ، دار الثقافة ، القاهرة 1992م.

(2) زين الدين بن نجيم الحنفي ، البحر الرائق شرح كنز الدقائق ج5 ، دار المعرفة ، بيروت.

(3) أبوالحسن بكر الكشناوي ، أسهل المدارك ، ط1 ، دار الكتب العلمية ، دون سنه طبع.

(4) محمد على التهانوي ، كشاف اصطلاحات الفنون ، ط2 ، ج3 ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، 2006م.

ثالثاً : كتب القانون:

(1) عبدالصبور عبدالقوي علي ، التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية ، الطبعة الأولي ، مكتبة القانون والاقتصاد ، الرياض ، 2012م.

(2) مدحت عبدالحليم رمضان ، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية ، بدون طبعة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2001.

(3) عصام عبدالفتاح مطر ، التجارة الإلكترونية في التشريعات العربية ، بدون طبعة دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2009م.

(4) عبدالفتاح حجازي بيومي حجازي ، حماية المستهلك عبر شبكة الإنترنت ، دون طبعه دار الكتب القانونية ، مصر ، 2008م.

(5) هشام صادق ، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الدولية ، الطبعة الثانية ، دار المطبوعات الجامعية ، الاسكندرية ، 2007م.

(6) صالح المنزلاوي ، القانون الواجب التطبيق على عقود التجارة الإلكترونية ،بدون طبعة ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية 2008م.

(7) محمود محمد ياقوت ، حرية المتعاقدين في اختيار قانون العقد الدولي بدون طبعة ، دار منشأة المعارف ، الإسكندرية ، 2002م.

(8) عكاشة محمد عبدالعال ، القانون التجاري الدولي ، بدون طبعة ، دار الجامعة الإسكندرية ، 2012م.

(9) عبدالرازق السنهوري ، الوسيط في شرح القانون المدني ، نظرية الإلتزام ن الطبعة الثالثة،المجلد الأول ، دار إحياء التراث ، بيروت العربي ، 1949.

التسليم الواقع على المال في جريمة الحرابة

أ.محمد أحمد بسام حليب
كلية القانون – جامعة الزعيم الأزهري

د. دفع الله العركي الخزين أحمد
كلية القانون – جامعة الزعيم الأهري

المستخلص:

تناولت الدراسة موضوع التسليم الواقع على المال فى جريمة الحرابة و تمثلت مشكلة الدراسة في فى تعريف التسليم و ماهية التسليم فى كل جريمه مقارنتاً بالتشريعات الاخرى. وهدفت الدراسة الى الوقوف على نوع التسليم فى كل جريمه من الجارئم الواقعه على المال مع شرح الركن المادي والمعنوي لكل جريمه مما يساعد فى تكيف نوع الجرم من خلال الوقائع وتفريد العقاب بعد تحديد صورة الجريمه. لايجاد الحلول للحد من الجريمه على المال.و ترجع أهمية الدراسة للمال و أهمية فى حياة الناس فلابد من تعريف نوع المال الذي تقع عليه الجريمة وتفريد العقاب على حسب نوع الجرم. - المال من الكليات الخمس التي نادت الشريعة الاسلامية بالمحافظة عليها. - التفرقة بين انواع التسليم فى جرائم المال يساعد فى تحديد الجريمة ونوع العقاب.- تسليط الضوء على التسليم فى جرائم المال.إتبع الباحث المنهج الإستقرائي المقارن و البحث التحليلي الوصفي بإعتباره الأنسب لهذا البحث.و توصلت الدراسة الى العديد من النتائج منها: جريمتي الحرابة والسرقة الحدية من جرائم الحدود لاتحتاج لإجتهاد من القاضي فى تطبيق العقوبة إذا ثبتت الإدانة . الفرق بين جريمة الحرابة والنهب شعرة تكمن فى نية المحارب لخروجه إبتداءً قاصداً قطع الطريق ، ولكن المنتهب من يكون فى طريقة فيجد ما يطمعه فى ارتكاب جريمة النهب, بالاضافة الى ان عناصر الحرابة استخدام السلاح , بينما فى النهب استخدام القوة الجنائية . دائماً ما ينتج عن جريمة الحرابة خسائر مادية قد تصل الى ازهاق الارواح.

الكلمات المفتاحية : التسليم، المال، جريمة – الحرابة.

Delivery of money in the crime of war

MOHAMMED AHMED ABSSAM HALEIB
Dr. DAFA ALAH ALARKY ALKHAZEN AHMED

Abstract:

The purpose of this study paper is to show extradition on money in the crime of mohareb, and the problem of the study was in the definition of extradition and the nature of extradition in each crime compared to other legislation. The study aimed to identify the type of extradition in each of the crimes against money, with an explanation of the material and moral element of each crime, which helps in adapting the type of crime through the facts and individualizing the punishment after determining the image of the crime. To find solutions to reduce crime on money.The importance of the study is due to money and its importance in people's lives, so it is necessary to define the type of money on which the crime is committed and to single out the punishment according to the type of crime. Money from the five colleges that Islamic law called to preserve. - Differentiating between the types of extradition in money crimes helps in defining the crime and the type of punishment. - Shedding light on extradition in money crimes.The researcher followed the comparative inductive method and the descriptiveanalytical research as it is most appropriate for this research.The study reached many results, including:Mohareb and theft are marginal crimes that do not require the judge's diligence to apply the penalty if the conviction is proven. The difference between the crime of robbery and looting lies in the warrior's intention to go out with the intention of cutting off the road, but the rapist is someone who is on his way and finds what he is tempted to commit the crime of looting, in addition to the elements of robbery using weapons, while in looting the use of criminal force. The crime of enmity always results in material losses that may amount to the loss of lives.

Keywords :delivery - money - crime – mohareb

المقدمة:

الحمد لله فاطر السموات وألارض، خالق الخليقه الدالة على عظمة حقيقته ومرسل الرسل مبشرين و منذرين (لئلا يكون للناس على الله حجه بعد الرسل) القائل فى كتابه العزيز (الذين يتبعون الرسول النبي الامي الذي يجدونه مكتوراً عندهم فى التوراة والانجيل يأمرهم بالمعروف وينهاهم عن المنكر ويحل لهم الطيبات ويحرم عليهم الخبائث) . و الصلاة والسلام على رسولنا الكريم محمد بن عبد الله عليه افضل الصلاة والسلام الذي بعثه الله هادياً ومرشداً وختم به رسالاته. يقصد بجرائم التسليم الواقعة على المال تلك الجرائم التي تنال بالإعتداء أو التهديد بالخطر للحقوق و المصالح ذات الطابع المادي ، أو هى مجموعة الجرائم التي تنقص أو تعدل من العناصر الإيجابية للذمة المالية أو تزيد من عناصرها السلبية. و الجدير بالذكر أن التشريعات الجنائية لا تضفي حمايتها الجنائية على كافة الحقوق، بل أن هناك من الحقوق رأى المشرع الجنائي أن يضفي عليها حماية الى جانب الوسائل القانونية الأخرى، وذلك تقديراً منه لأهميتها و عندما يقدر أن الوسائل غير الجنائية بمفردها ليست كافية للحفاظ على تلك الحقوق ، وعلى ذلك فليس كل نزاع مدني من شأنه أن ينقص الذمة المالية لاحد المتعاقدين مجرماً بمقتضى قانون العقوبات.

فقد كان الإعتداء على الأموال المجرمة فى التشريعات القديمة يتم بالإتلاف و الحريق و الغصب وكانت السرقة فى الاصل قاصرة على الإستيلاء على مال الغير بالخفيه أو الخلسة أما الإستيلاء على الأموال بالعنف فقد تأخرت التشريعات فى المعاقبة عليه لإنتشار عادات الغزو لدى العديد من الشعوب القديمه. وقد أخذت صورة الإستيلاء على مال الغير بالعنف لدى الرومان صوره مستقله عن السرقه ، وعرفتها الشريعه الإسلاميه بحد الحرابه. وقد جاء تصنيف الاعتداء على الاموال فى التشريعات القديمه منبثقاً عن التطور التاريخي فى المعاقبه عليه. و كما هو معروف إن الجريمة متطوره مع تطور الانسان و حصر القانون الجنائي السوداني لسنة 1991م الجرائم الواقعة على المال فى الباب السابع عشر من القانون .

ستنحصر دراستي فى هذا البحث على احكام التسليم فى الجرائم الواقعة على المال فى الفقه و القانون السوداني بمعنى أن يركز الباحث فى بحثه على الركن المادي للجريمه و الركن المعنوي الذي تتحقق به نيه الجاني وهو من الاهميه بمكان للقاضي. وهى دراسه مقارنه تشمل الجرائم الاتيه: (الحرابه-السرق- النهب- الاحتيال- خيانة الامانه - الابتزاز- إعطاء أوتظهير صك مردود) لتكون مكونة لهذا البحث و التي استهلها بالفصل الاول متحدثاً فيه عن ماهية التسليم و الجريمة و المال عموماً.

أسباب اختيار الدراسة :

أفرزت المدنية الحديثة والتقدم التكنولوجى أنماطاً جديدة من الجريمة وكذا المجرمين فكان تقدم العلوم المختلفة اثرة على توعية الجريمة واستغل المجرم ثمراته فى تطوير المخترعات العلمية الحديثة لخدمة اهدافة الاجرامية. و تنوعت طرق الاستئلاء على المال. والتسليم فى الجرائم الواقعة

على المال واحد، وهو انتقال المال من المجني عليه الى الجاني بنيه التملك ؛ ولكن تتعدد صور التسليم في تلك الجرائم الواقعة على المال . ويعتبر صورة انتقال المال من حيازة المجني عليه إلى الجاني أمر في غاية الاهمية لتكييف نوع الجريمة.

أهمية الدراسة :

- للمال أهمية في حياة الناس فلابد من تعريف نوع المال الذي تقع عليه الجريمة وتفريد العقاب على حسب نوع الجرم.
- المال من الكليات الخمس التي نادت الشريعة الاسلامية بالمحافظة عليها
- التفرقة بين انواع التسليم في جرائم المال يساعد في تحديد الجريمة ونوع العقاب.
- تسليط الضوء على التسليم في جرائم المال.

أهداف الدراسة:

يهدف الباحث في هذا البحث الوقوف على نوع التسليم في كل جريمه من الجارئم الواقعه على المال مع شرح الركن المادي والمعنوي لكل جريمه مما يساعد في تكيف نوع الجرم من خلال الوقائع وتفريد العقاب بعد تحديد صورة الجريمه. لايجاد الحلول للحد من الجريمه على المال.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة البحث في تعريف التسليم و ماهية التسليم في كل جريمه مقارنتاً بالتشريعات الاخرى.

أسئلة الدراسة:

سعى الباحث للإجابة على التساؤلات التالية :

- ماذا يقصد بالتسليم في الجرائم الواقعة على المال ؟
- ماهية الجريمة ؟
- ماهية المال الذي تقع علية الجريمة ؟
- ما هى اهمية صورة التسليم في جرائم الاموال؟
- ما هو نوع التسليم في كل جريمة من الجرائم الواقعة على المال؟
- ماهو وجه الاتفاق والاختلاف بين الجرائم الواقعه على المال ؟

منهج الدراسة:

إتبع الباحث المنهج الإستقرائي المقارن و البحث التحليلي الوصفي بإعتباره الأنسب لهذا البحث.

الدراسات السابقة :

بالرجوع و البحث في الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جرائم الأموال لم يحظ موضوع احكام التسليم في الجرائم الواقعة على المال بدراسة شاملة لجرائم المال أو بدراسة متعمقه ولكن هنالك بعض الدراسات التي قدمت للجامعات للحصول على درجتي الماجستير و الدكتوراه اتت منفرده أو تحمل اثنين أو ثلاث من موضوعات الجرائم الواقعة على المال واهم هذه الدراسات هى :

الدراسة الأولى :

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير ف القانون – مقدم في العام 2014م من جامعة الزعيم الازهري- بعنوان : ماهية جريمة الإبتزاز المنظم ووسائل مكافحتها . إعداد الطالبه : إسراء عمر محمد السيد الحجازي .

الدراسه الثانيه :

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير ف القانون – مقدم في العام 2013م من جامعة الزعيم الازهري – بعنوان: جرائم المال العام في القانون الجنائي السوداني لسنة 1991م (دراسة مقارنه) . إعداد الطالب مصطفى شيخ ادريس عمر .

الدراسة الثالثه :

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير ف القانون – مقدم في العام 2001م من جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية – بعنوان جرائم الشيك والحماية القانونية له (دراسة فقهيه مقارنه) . إعداد الطالب : أحمد محمد سعيد محمد.

الدراسة الرابعة :

بحث مقدم لنيل درجة التخصص الأولى (الماجستير) في القانون – مقدم في العام 2013م من جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية – بعنوان : احكام السرقة و الحرابة و البغي بين الفقه الاسلامي و القانون. (دراسة مقارنه) .إعداد الطالب /النور أحمد عساكر. وكانت اهم نتائج بحثه شرع حد الحرابة للمحافظة على أرواح الناس وأموالهم و أمنهم و لابد من العمل بمبدأ العدالة الاجتماعية ، ومحاربة العطالة والفقر بكافة الطرق وكل الوسائل الممكنة.

شرع حد السرقة للمحافة على الأموال من الإعتداء عليها، و أمرت الشريعة بإنفاق الأموال على المحتاجين و التصدق عليهم بصدقة التطوع ، مع تكافل المجتمع بعضه بعضاً ، والعمل بالوسائل المتعدده. وشرع حد البغي للمحافة على وحدة الأمة من ظهور الفتن وعدم الأمن ، وقد اتخذت الشريعة عدة وسائل من بيعة الإمام ، البيعة الشرعية وإلزامه بالحقوق الواجبة عليه ، و أن يتخذ الشورى منهجاً له وأن يعمل بمبدأ العدالة بين الناس مع مساواة الناس أمام القضاء دون تميز بين حاكم ومحكوم . و تاتي هذه الدرسه مختلفة عن سابقتيها لانها ابتداءً تحدثت فيها عن ماهية التسليم والمال والجريمة و ناقشت عنصر التسليم فى الجرائم الواقعة على المال واركان جريمة الركن المادي والركن المعنوي وعناصر كل جريمة واقعة على المال نص عليها المشرع وبتالى تحديد نوع الجرم من خلال الوقائع ونوع التسليم فى الجريمة ومن ثم ايقاع العقاب الذي نص عليه المشرع ومقارنة كل جريمة واقعة على المال فى القانون السوداني مع نظيرتها من القوانين العربية الاخرى بالاضافة الى تدعيمها بالسوابق القضائية الى أن توصلت لبعض التوصيات للحد من انتشار الجرائم الواقعة على المال.

الإطار النظري:

التميز بين الجريمة الجنائية والمدنية و التأديبية.

تختلف الجريمة الجنائية عن الجريمة المدنية والجريمة التأديبية ، من حيث طبيعته

ونوع العقوبة وغيرها من الفوارق التي يميز بها الجريمة الجنائية عن غيرها من الجرائم ، حيث أن الجريمة الجنائية تحدد عدم مشروعيتها من نصوص القانون الجنائي ، والجريمة المدنية تحدد صفتها غير المشروعة قواعد القانون المدني ، أما مصدر الدعوى التأديبية فهو قانون الخدمة المدنية بالنسبة للموظفين العموميين وقانون المهنة والحرفة بالنسبة للمهني والحرفي .

كما يختلف ضابط انعدام المشروعية في كل من الجريمة الجنائية والجريمة المدنية والجريمة التأديبية ، حيث يكون في الجريمة الجنائية بخضوع الفعل لنص تجريم وعدم خضوعه لسبب إباحة ، بينما ضابط انعدام المشروعية في القانون المدني هو أحداث الفعل ضررا واقترانه بخطأ ، أما الضابط في قانون الخدمة المدنية هو الإخلال بواجبات المهنة أو الوظيفة التي ينتسب إليها الفاعل. ومن ناحية السبب الذي يستند عليه الدعوى نجد سبب الدعوى في الجريمة الجنائية الاعتداء على أمن المجتمع ومصالحه ولو لم تسبب ضررا ، بينما سبب دعوى في الجريمة المدنية الأضرار بالغير ، أما سبب الدعوى في الجريمة التأديبية فهو الاعتداء على هيئة عامة. ومن أهم الفوارق أن الأفعال التي تشكل الجرائم الجنائية تحدد على سبيل الحصر بموجب القانون الجنائي والقوانين المكملة لها ، بينما لا يتم تحديد الأفعال التي تشكل الجرائم المدنية والتأديبية على سبيل الحصر. ومن ناحية العقوبة والجزاء نجد أن في الجريمة الجنائية يوقع العقوبة الجنائية الواردة في صلب القوانين الجنائية ، بينما في الجريمة المدنية الجزاء يتمثل في تعويض المضرور من الجريمة المدنية أما في الجريمة التأديبية فيتمثل في الجزاء الإداري .

يمثل الضرر في الجريمة المدنية أهم الأركان ، بينما لا يعد الضرر ركنا من أركان الجريمة الجنائية والجريمة التأديبية . كما أن للركن المعنوي في الجريمة الجنائية أهمية تفوق أهميته في الجريمة المدنية والجريمة التأديبية .

يسعى المشرع من تجريم الأفعال الجنائية وتوقيع العقوبة الجنائية تحقيق العدالة الاجتماعية وصيانة أمن المجتمع ، والمحافظة على مصلحة الجماعة وصيانة قيمها الأخلاقية ولا شي من ذلك في الجريمة المدنية والتأديبية . كما أن العقوبات في الجريمة الجنائية والتأديبية متنوعة ومتعددة أما في الجريمة المدنية فهي تتمثل في التعويض دون غيرها .

الفرع الاول : تعريف المال:

أولاً :تعريف المال لغة:

مُلتَ وتمولتَ: معناه كثر مالك.

قال ابن الأثير: المال في الأصل ما يُملك من الأعيان، وأكثر ما يطلق المال عند العرب على الإبل لأنها أكثر أموالهم[1]

ثانياً: تعريف المال إصطلاحاً:

جاء تعريف الفقهاء للمال متقارب نوعا ما لأنه مستخلص من المعنى اللغوي غالبا، وإن تعددت في بعض الأحايين ألفاظهم، واختلفت عباراتهم.

فقيل: المال هو ما يميل إليه طبع الإنسان، ويمكن ادخاره إلى وقت الحاجة[2]

حيث إن مجلة الأحكام العدلية نقلت عن ابن عابدين تعريفه وهو تعريف خاص بالأحناف.

أما في العصر الحديث، فإن المؤلفات في هذا الموضوع وما يتصل به من نظرية الملكية وغيرها لاتكاد تخلو من ذكر التعريف الأخير، ومن إجراء عملية انتقاد

كبيرة عليه ، ومن ثمة اختيار تعريف مناسب حسب القيود والاحترازات التي يراها كل باحث.

فالزرقا- رحمه الله- مثلا ينتقد التعريفين السابقين انتقادا لاذعا، ويقول»كلا التعريفين غير قويم لأسباب منها: أن طباع الناس تختلف في ميلها، وتتناقض، فلا تصلح أن تكون أساسا ومقياسا لتمييز المال من غير المال»؛ وهذا الانتقاد الأول، وأما الثاني» أن من المال أنواعا لا يمكن ادخارها كالخضروات والثمار الطازجة..»[3]. وغيرها من الانتقادات الأخرى المتردد ذكرها على صفحات مجموعة من الكتب بالألفاظ والعبارات نفسها. ومن الانتقادات الأخرى: أن من الأموال ما لايميل إليه الطبع بل يعافه كالأدوية، فالميل كلمة غير محددة. وقد لاحظت أن أغلب الباحثين أجمعوا على تعريف واحد بقولهم أن « المال هو ما يمكن حيازته وإحرازه، والانتفاع به انتفاعا معتادا». [4] من غير الانتباه لتعريف الإمام الشافعي والذي قال فيه « لا يقع اسم مال إلا ماله قيمة، يباع بها، ويلزم متلفه، وما لا يطرحه الناس عادة»[5].

فرغم أن كل باحث حاول أن يؤكد أن تعريف الأحناف غير جامع، لعدم قبولهم المنافع والحقوق أن تكون مالا؛ بل المال كل شيء ذا قيمة مادية. وتأكيدهم أن الجمهور يرى المال ليس الشيء المادي فحسب، بل هو كل ماله قيمة مالية. وهو ما نطق به لسان الإمام الشافعي رحمه الله. وبالتالي فإن تعريفه هو الراجح والمختار.

أما الإمام ابن عاشور فإنه بنظرته الثاقبة وهو المفسر وصاحب المقاصد، لم يغفل عن تعريف المال وإن كان من خلال تحديد ضوابطه فقال « إن للمال في نظر الشريعة حظا لا يستهان به، وتتقوم هذه الصفة للمال باجتماع خمسة أمور: أن يكون ممكنا ادخاره، وأن يكون مرغوبا في تحصيله، وأن يكون قابلا للتداول، وأن يكون محدود المقدار، وأن يكون مكتسبا»[6]. ففي تعريفه هذا حدّد ضوابط معينة للمال مما سمّاها «مقاصد الشارع الحكيم للمال»، حيث نهت الشريعة الإسلامية عن بيع المعدوم مثلا، ونهت عن الاكتساب عن طريق السرقة أو الغصب، وفي مقابل ذلك لم تر بأسا من تشريع إحياء الموات...إلخ مما سنتعرض له بالتفصيل.

الفرع الثاني: أقسام المال وثمرات هذا التقسيم

قسّم الفقهاء المال إلى أقسام عدة، وكان قصدهم من ذلك معرفة الاختلافات الجوهرية بين كل قسم ومن ثمة العلم بأهم الثمار الفقهية العملية التي تنتج عن معرفة هذه التقسيمات والفروق بينها.

التقسيم الأول:

المال المتقوم وغير المتقوم: يرجع هذا التقسيم للشطر الأول من تعريف المال؛ أي إلى» ما يباح الانتفاع به»، وما عداه من المحرمات.

فالمال المتقوم نوعان:

1- ما يباح الانتفاع به.

2- والمال المحرز.

والأول هو ما اعترف له الشارع بقيمته الذاتية؛ فأباح الانتفاع به بكل طرائق الانتفاع، وهو ما يعرف بالمال المحترم المصون.

والثاني هو ما يحرز بالفعل، إذ أنه قبل الحيازة لا يعد مالا. ومثاله: السمك في الماء، المعادن في الأرض ونحوها من المباحات[7]

أما المال غير المتقوم: فهو نظير المتقوم، أي أنه مالم يجعل الشارع له قيمة ذاتية، فلم يبح الانتفاع به إلا في حال الاضطرار. ومُثل له بالخمر، ولحم الخنزير فلم يباحا للمسلم رغم كونهما ذي قيمة مالية، لكن هذه الصفة تُسلب منهما بنظر الشارع، حال الاضطرار والمخمصة فأبيح القدر الذي يدفع به المسلم الهلاك عن نفسه فقط.[8]

أهمية هذا القسم:

1- من حيث صحة العقد ذاته.

المال المتقوم يصح به العقد، ويصح به نفاذ التصرف المترتب على العقد، وما يندرج معه من إجارة وهبة وإعارة ورهن، أي كل ما يتعلق بالمال من عقود. قال السرخسي» بيّنا أن البيع الحلال مقابلة مال متقوم بمال متقوم»[9]

أما غير المتقوم:

فلا يصح انعقاد العقود عليه، لا ثمنا ولا مبيعا. وفرّق الأحناف بين كون المال غير المتقوم مبيعا وبين كونه ثمنا.

1- فلو كان مبيعا لم يصح العقد وهو بيع باطل، ومثاله بيع المسلم للخمر.

2- أما لو كان ثمنا، كان العقد فاسدا لا باطلا؛ لاختلال أحد شروط الصحة لا شروط الانعقاد. وهذا على مذهب الأحناف الذين فرقوا بين البطلان والفساد خلافا للجمهور. قال ابن عابدين:» الخمر مال مع أن بيعه باطل في حق المسلم، فكان عليه إبداله بالمتقوم... وما كان مالا غير متقوم فإن ذلك غير محل للبيع»[10]

2- من حيث الضمان عند التعدي:

المال المتقوم يضمنه المعتدي عليه؛ بالمثل إذا كان مثليا، أو بالقيمة إذا كان قيميا.

أما غير المتقوم: فقيل لايضمن متعديه شيئا إذا كان صاحبه مسلما. أما إذا كان لغير المسلم فاختلف العلماء في هذه المسألة.

قال الأحناف والمالكية: المسلم الذي أتلف لمسيحي خمرا يضمن لأن الخمر بالنسبة له مالاً متقوماً. قال السرخسي» عن شريح - رحمه الله - أن مسلما كسر دنا من خمر لرجل من أهل الذمة فضّمنه شريح قيمة الخمر وبه نأخذ؛ فإن الخمر مال متقوم عندنا في حقهم لتمام إحرازها منهم بحماية الإمام»[11]

أما الحنابلة والشافعية فقالوا بخلاف ذلك[12]

التقسيم الثاني: المال المنقول وغير المنقول :

المنقول: هو كل ما يمكن نقله وتحويله من مكان إلى آخر. وجاء في مجلة الأحكام العدلية أن المنقول يشمل النقود والعروض والمكيلات والموزونات[13]

أما المال غير المنقول: فهو العقار، أي ما يقابل المنقول من حيث أنه ما لا يمكن نقله من محل إلى آخر كالدور والأراض[14]

وما ينبغي الإشارة إليه أن الباحثين المعاصرين قد أضافوا على ما جاء في المجلة أنه لا ينبغي أن يُغفل عن التفرقة بين ماهية العقار فيما لو كان العقار شاملاً لبناء أم غير شامل.

وقد نقل ابن عابدين في حاشيته وهو بصدد بحث ماهو محل الشفعة فقال :» أن المراد بالعقارهنا غير المنقول ... فدخل الكرم والرحا والبئر والعلو وإن لم يكن طريقه في السفل، وخرج البناء والأشجار»[15]. فخرج من العقار عند الأحناف البناء والأشجار.

أما المالكية فإنهم يعتبرون الشجر والثمار والبناء من العقار، رغم أنها من المنقولات إلا أنها اعتبرت جزءً لا يتجزأ من العقار وهو ما سنرى آثاره لاحقا، إذ أن لهذه التفرقة آثارا متعددة عميقة في التطبيق على الفروع الفقهية، من بيع ووصية وشفعة... وغيرها.

التقسيم الثالث : الأموال الخاصة والعامة:

الأموال الخاصة: هي ما دخلت في الملك الفردي، فكانت محجورة من الكافة.

الأموال العامة: وهي ما ليست داخلة في الملك الفردي بل لمصلحة العموم ومنافعهم[16]

أي هي كل مال ثبتت عليه اليد في بلاد المسلمين ولم يتعين مالكه، بل هو للمسلمين جميعهم[17]

وبين هذين القسمين تردد النقاش حول موقع المباحات من الأموال العامة والخاصة.

والمباحات: وهي الأموال غير المحرزة، وغير المنتفع بها عموما إلا أن يدخلها التملك بعد حيازتها سواء من طرف أفراد أو جماعات، كحيوانات الصيد، وحطب البوادي، والأراضي الموات، وتصح أن تكون من المال العام، أو الخاص بعد حيازتها من أحد الجهات المعروفة.

أما الأموال غير القابلة للتملك الفردي، فهي من مرافق المجتمع ، والمعدة لمصلحة أهله كافة، كالأنهار الكبيرة والمياه الجوفية والجسور وغيرها[18]

ثمرة التقسيم:

في قابليتها للتمليك والتداول:

1. الأموال الخاصة تقبل التمليك أما العامة فلا تقبل ذلك.
2. حق الشفعة: الأموال الخاصة تجري فيها الشفعة إذا كانت غير منقولة. أما العامة فلا تجري فيها الشفعة[19]
3. في الصلح والضمان: لا يدخل على المال العام، فلا يحق للسلطان أو سائر ممثليه في فروع الأعمال أن يسامح فيه أو يصالح عنه أو يبرئ من لزمه ضمان بإتلاف أو غصب[20]بخلاف المال الخاص فهو مبني على المسامحة.
4. حكم حق التقادم: يسري التقادم على الأموال الخاصة في مدة 15 سنة وبعد مرورها

لا تسمع الدعوى. أما الأموال العامة فلا تتقادم أبدا وقيل تتقادم في بعض الموقوفات من منقول أو عقار بما مدته 36 سنة[21]

التسليم فى جريمة الحرابة:

الحرابة : هى قطع الطريق أو هى السرقة الكبرى ، و إطلاق السرقة الكبرى على قطع الطريق مجاز لا حقيقة لأن السرقة هى أخذ المال خفية وفى قطع الطريق يؤخذ المال مجاهرة ، ولكن فى قطع الطريق ضرب من الخفية و هو اختفاء القاطع عن الإمام ومن أقامه على الحفظ الأمن و لذا لا تطلق السرقة على قطع الطريق إلا بقيود فيقال السرقة الكبرى ، ولو قيل السرقة فقط لم يفهم منها قطع الطريق و لزوم التقييد من علامات المجاز[22]

قال تعالى : (إِنَّمَا جَزَاءُ الَّذِينَ يُحَارِبُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَيَسْعَوْنَ فِي الْأَرْضِ فَسَادًا أَنْ يُقَتَّلُوا أَوْ يُصَلَّبُوا أَوْ تُقَطَّعَ أَيْدِيهِمْ وَأَرْجُلُهُمْ مِنْ خِلَافٍ أَوْ يُنْفَوْا مِنَ الْأَرْضِ ۚ ذَٰلِكَ لَهُمْ خِزْيٌ فِي الدُّنْيَا ۖ وَلَهُمْ فِي الْآخِرَةِ عَذَابٌ عَظِيمٌ) [23]

تدل هذه الأية الكريمة على أن جريمة الحرابة هى جريمة حدية صدرت عقوبتها من المشرع و إذا انطبقت عليها كل شروط الحرابة وليس للقاضي سلطة تعديلها إلا إذا اختل أحد الشروط فاوجب سقوط الحد وحول وصف الجريمة من جريمة الحرابة الى نهب مثل ما سيتضح لنا من تطبيق الأحكام القضائية على جريمة الحرابة .

الفرع الأول : تعريف جريمة الحرابة :

أولاً :تعريف الحرابة فى اللغة :

الحرب نقيض السلم . و إذا قلت رجل محرب بكسر الميم و محراب أي شديد الحرب شجاع، وقيل محرب و محراب صاحب حرب ، ويقال رجل حرب أي عدو محارب حتى و إن لم يكن محارباً. وهذا المعنى يستعمل للذكر و الأنثى و الجمع و الواحد ، وقوم حرب ومحربة كذلك، و إذا ذكرت أنا حرب لمن حاربني أي عدو، وفلان حرب فلان أي محاربه . و ذهب قوم الى أنه جمع حارب أو محارب على حذف الزوائد. [24]

الحرابة من الحرب ، يقول تعالى : إِنَّمَا جَزَاءُ الَّذِينَ يُحَارِبُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَيَسْعَوْنَ فِي الْأَرْضِ فَسَادًا أَنْ يُقَتَّلُوا أَوْ يُصَلَّبُوا أَوْ تُقَطَّعَ أَيْدِيهِمْ وَأَرْجُلُهُمْ مِنْ خِلَافٍ أَوْ يُنْفَوْا مِنَ الْأَرْضِ ۚ ذَٰلِكَ لَهُمْ خِزْيٌ فِي الدُّنْيَا ۖ وَلَهُمْ فِي الْآخِرَةِ عَذَابٌ عَظِيمٌ) يعني المعصية أي يعصونه .[25] وجاء فى تاج اللغة و صحاح العربية : الحرب نقيض السلم ولشهرته يعنون به القتال وحربة يحربة حربناً، مثل طلبه يطلبه طلباً، إذا أخذ ماله وتركه بلا شيئ وقد حرب ماله أي سلبه ، ويقال أنا حرب لمن قاتلني اي عدو له. [26]

ثانياً : تعرف الحرابة في الإصطلاح الفقهي :

اختلف فقهاء المذاهب فى التعريف الاصطلاحي للحرابة ، وللبيان نورد رأي كل مذهب على حدة.

المذهب الحنفي :

عرف أبو حنيفة الحرابة بأنها « الخروج على المارة على سبيل المغالبة و على وجه يمتنع المارة عن المرور وينقطع الطريق » [27]

وكما ذكر أنها منع الناس من المرور في الطريق [28] وفي أحكام القرآن للجصاص جاء « إن قوله تعالى : يحاربون الله وهو مجاز ليس بالحقيقة لأن الله يستحيل أن يحارب وهو يحتمل وجهين أحدهما أنه سمى الذين يخرجون ممتنعين مجاهرين بإظهار السلاح وقطع الطريق محاربين تشبيهاً لهم بالمحاربين من الناس ، والوجه الثاني قد يصح اطلاق لفظ المحاربة لله ولرسوله على من عظمت جريمة بالمجاهرة بالمعصية. [29] كما أن الخروج عند أبي حنيفة بغير قصد أخذ المال لا يعتبر حرابة ولو أدى إلى قتل أو جرح و أن هذا الخروج لابد أن يقع خارج العمران، ولكن بعض اصحابه اعتبر قطع الطريق داخل العمران محاربة تستوجب الحد.

المذهب المالكي :

توسع فقهاء المالكية في معنى الحرابة فهي تتحقق عندهم بقطع الطريق ومنع المرور فية بقصد الإخافة أو بقصد أخذ المال جاء في حاشية الرهوني عند معرض حديثه عن الحرابة :» قال أبن الحاجب كل فعل فعل يقد به أخذ المال على وجه تتعذر الإستغاثة معه عادة من رجل أو إمرأة أو حر أو عبد أو مسلم أو ذمي أو مستأمن ، و إن لم يقتل أو لم يأخذ مالاً ، و المأخوذ بحضرة الخروج كذلك و إن لم يخف السبيل» .و قال الباجي : إذا سرق المتاع ليلاً فطلبه ربه منه فكابره عليه بالسلاح أو بالعصا حتى خرج أو لم يخرج حتى كثر عليه الناس ففي كتاب أبن سحنون هو محارب ، وذلك أنه لا يراعي في الحرابة إخراج المتاع من الحرز.[30] و قال أبن عرفة: « الحرابة الخروج لإخافة بأخذ مال محترم بمكابرة تمنع الإستغاثة أو ذهاب عقل أو قتل خفية أو لمجرد قطع الطريق لا لإمرة أو لثائرة ولا عداوة و يدخل قوله الخانقون و الذين يسقون الناس الناس المسكر ليأخذوا أموالهم ، هم محاربون «. [31]

المذهب الشافعي :

أما عند الشافعية فقد جاء في الأم « إن المحاربين هم الذين يعترضون بالسلاح القوم وقصبونهم المال في الصحاري مجاهرة وتراهم في المصر إن لم يكونوا أعظم ذنباً فحدودهم واحدة « [32] و اورد صاحب كتاب الاقناع ما نصه «وقطع الطريق هو البروز لأخذ مال أو لأخذ مال أو لقتل أو لإرعاب مكابرة و اعتماداً على القوة مع البعد عن الغوث ولا يشترط التعدد فالواحد يكفي « [33]

كما أن الشافعية قد أبانوا مفهوماً متقدماً لانعدام الغوث ،فإنعدامه قد يكون حقيقة بالبعد عن العمران وحكماً بأن دخولوا داراً ومنعوا أهلها من الاستغاثة ولو كان السلطان موجوداً وقوياً، لأنهم وبفعلهم هذا قد منعوا الإستغاثة حقيقة لاسيما في ظل العصر و الأسلحة و الوسائل المتطورة كالتنويم المغنطيسي أو الرش بالمخدر فكلها حالات ينعدم فيها الغوث حقيقة و حكماً وما حادث الاعتداء على بنك السودان بنيالا إلا دليلاً قوياً على ذلك، فقد دخلوا البنك وفي قلب

المدينة و في وضح النهار وحبسوا من به و قطعوا وسائل الاتصال واخذوا ما اخذوا من المال وذهبوا لحال سبيلهم.[34]

المذهب الحنبلي:

وعند الإمام أحمد :» المحاربون هم الذين يعرضون للقوم بالسلاح في الصحراء فيغصبوهم المال مجاهرة «[35] ويرى الإمام أحمد أن الحالة السابقة أذا حصلت في المصر لا يعد صاحبها محارباً لأن المجني عليه يلحقه الغوث ، كما يرى أن الخروج بغير قصد لأخذ المال لا يعد حرابة ولو أدى إلى قتل أو جرح فهو مجرد قطع للطريق ، و أسترط في الأخذ أن يتم مجاهرة و بالقهر فأما أن أخذوه مختفين فهم سراق ، إن أختطفوا وهربوا فهم منتهبون ولا قطع عليهم ، وكذلك إن خرج الواحد و الأثنان على آخر القافلة فاستلبوا منها شيئاً فليسوا بمحاربين لأنهم لا يرجعون الى منعة وقوة وإن خرجوا على عدد يسير فقهروهم فهم قطاع طريق « [36]

المذهب الظاهري :

يرى الظاهرية أن المحارب هو المكابر المخيف لأهل الطريق ، المفسد في الأرض بسلاح أو بغير السلاح ن ليلاً أو نهاراً ، سوى قدموا على انفسهم إماماً أو لم يقدموا سوى الخليفة نفسه ،فعل ذلك بجنده أو غيره ، متقطعين في الصحراء أو أهل قرية ، سكاناً في دورهم أو أهل حصن كذلك أو أهل مدينة عظيمة ، أو غير عظيمة و أحداً كان أو أكثر فكل من حارب المارة و أخاف السبيل فقتل نفساً أو أخذ مالاً أو لجرحة أو لانتهاك فرج فهو محارب عليه وعليهم ، كثروا أو قلوا حكم المحاربين المنصوص في الآية لأن الله لم يخص شيئاً من الوجوه – إذ عهد علينا بحكم المحاربين و ما كان ربك نسياً [37]

ثالثاً: تعريف الحرابة في القانون :

عرف القانون الجنائي السوداني لسنة 1991م الحرابة بقوله :

(يعد مرتكباً جريمة الحرابة من يرهب العامة أو يقطع الطريق بقصد ارتكاب جريمة على الجسم أو العرض أو المال شريطة أن يقع الفعل :

أ- خارج العمران في البر أو البحر أو الجو أو داخل العمران مع تعذر الغوث.

ب- بإستخدام السلاح أو أي أدة صالحة للإيذاء أو التهديد بذلك).[38]

اعتمد المشرع السوداني في تعريفه للحرابة على الأتي :

قطع الطريق أو إراهاب العامة خارج العمران بإستخدام السلاح أو أي أداة صالحة للأيذاء أو التهديد به أو داخل العمران مع تعذر الغوث . [39]

فقد أخذ المشرع بهذا التعريف برأي الحنفية الذي تناولناه في التعريفات الفقهية السابقة إضافة إلى رأي بعض الحنابلة الذين يقولون إن قطع الطريق أو الحرابة لابد أن تكون خارج العمران بل ذهب إلى أن الحرابة تتحقق بتعذر الغوث في داخل العمران أو المدن.

هذا الرأي قال به المالكية و الشافعية صراحة في التعريف السابق للمحارب.

الفرع الثاني : أركان جريمة الحرابة

دراسة أركان أي جريمة من الاهمية بمكان لتحديد نوع الجريمة و بالتالي تفريد العقاب فلكل جريمة أركان وشروط تتحقق بها الجريمة. القانون الجنائي السوداني لسنة 1991م إشترط للقصد الجنائي لقيام المسئولية الجنائية فى جريمة الحرابة يجب أن يكون إلحاق الأذى على الجسم أو المال أو العرض أخذاً برأي الأحناف أو الحنابلة ، وفيما سبق ذكرنا رأي المالكية وما ذهبوا اليه من رأي خلافاً للحنابلة و الأحناف الذين يقولون تثبت الحرابة بمجرد قطع الطريق ، و إخافة الناس ومنع سلوكه، ولو لم يقصد أخذ مال السالكين.

أن رصد أركان الجريمة يحدد لنا نوع التسليم فى الجرائم الواقعة على المال وقد يختلف التسلم من جريمة لاخرى حسب الاركان و الشروط ، عليه سنتناول أركان جريمة الحرابة لمعرفة التسليم فيها ، ونعددها على النحو التالي :

أ. أن يرهب العامة أو يقطع الطريق بقصد ارتكاب جريمة على الجسم أو العرض أو المال.

ب. يجب أن يقع الفعل خارج العمران فى البر أو البحر أو الجو أو داخل العمران

ت. أن يقع الفعل باستخدام السلاح أو أي أداة صالحة للإيذاء أو التهديد بذلك.

عند استعراض تلك الأركان نجد إن جريمة الحرابة هى قطع الطريق لأخذ المال مجاهرة وعن طريق المغالبة و هذا الأمر باتفاق الفقهاء . ولم يأخذ المشرع برأي المالكية الذين يشترطون طريقة بعينها لوقوع الجريمة ويرون أن الحرابة من الممكن أن تقع عن طريق الحيلة داخل العمران .

أما المشرع فرؤيته تكمن فى أن الحرابة تكون (بالمجاهرة) و المغالبة على شرط أن تكون المجاهرة بقصد ارتكاب جريمة على الجسم ،من قتل أو أذى أو اعتداء على العرض كالقيام باغتصاب المجني عليه أو سرقة ماله أو اثاثه أو غيره ، و يؤكد هذا قول المشرع السوداني لأخذه بان الحرابة تكون بالمجاهرة أو المغالبة وهو ما اثبتته سابقة : (حكومة السودان ضد أدم اسماعيل وآخرين).

(إن وجود جماعة مكونة من خمسة أشخاص أو اكثر فيه إثبات و اضح لعنصر المغالبة، بل المجاهرة بالعدوان إذا دعا الحال لأن اتفاقهم الجنائي لأخذ المال عن طريق النهب حتى لو كان عن طريق الخطف ، كما هو فى هذه الحال غنما يدل دلالة و اضحة على منعتهم و قوتهم و محاولة إلحاق الأذى بالمجني عليهم اعتماداً على شوكتهم و إيذائهم بعد ذلك ، أي بعد الخطف باستعمال هذه القوة إذا أصر صاحب المال على استرداد ماله ، و هذا ما حدث بالضبط فى هذه القضية .فقد أثبت شاهد الاتهام أن المتهم و شركاءه كانوا يطلقون عليهم النار من داخل العربة.[40]

يتحدث الركن الثاني للحرابة على أنه : يجب أن يقع الفعل فى البر أو الجو أو داخل العمران مع تعذر الغوث .

باتفاق الفقهاء أن العمل المكون للجريمة يعتبر حرابة إذا كان خارج الحضر، و أما اذا حصل داخل العمران ففيه خلاف و قد أخذ القانون السوداني بأن يقع الفعل خارج العمران أما إذا وقع

داخل العمران ! في هذه الحالة يدور الأمر في مكان الغوث وقربه أو عدم إمكانه وبعده فإذا لم يمكن الغوث أصلاً أو كان بعيداً كانت محاربة و إن أمكن و كان قريباً لا تكون حرابة.

و نستدل على هذا بسابقة حكومة السودان ضد على محمد بله و أخرين

(أن جريمة الحرابة تقع حيثما كان المحارب في المصر أو العمران أو المدينة أو القرية أو في داخل الدار أو خارجها في الصحراء أو في الفلاة وتقع جريمة الحرابة سواء كان الغوث ممكناً أو متعذراً و سواء كان الوقت ليلاً أو نهاراً).[41]

نذكر سابقة أخرى و هي حكومة السودان ضد محمد عبد الشافع ساكن و التي جاء فيها:

(المحارب هو المسلم أو الذمي يقطع الطريق أو يخرج لأخذ المال على سبيل المغالبة و هذا التعريف هو الذي يجب أن يعول عليه، و أن ما اشترطه بعض الفقهاء كالمالكية مثلاً تعذر الغوث أو البعد عن الغوث كشرط لاكتمال أركان الحرابة لا محل له في هذا الزمان ، لأن جرائم النهب أو الحرابة ترتكب عادة في المدن و القرى الآهلة بالسكان و قد يستغيث المجني عليه ولا مغيث ، و عليه فإن وجوب مثل هذا الشرط لاكتمال جريمة النهب أو الحرابة يعطل لإقامة الحد على المفسدين في الأرض).[42]

أختم هذه السوابق بسابقة لمحاكمة الخليفي و أخر ففيها عند مناقشة عناصر جريمة الحرابة (التي تمثل الأركان) و في العنصر المتعلق بالمكان الذي تحققت فيه الحرابة فكانت المناقشة كالأتي :

(هل وقع فعل إرهاب العامة وقطع الطريق من المتهم الأول خارج العمران أو داخل العمران مع تعذر الغوث) ؟

الإجابة : لقد وقع إرهاب العامة وقطع الطريق من المتهم الأول داخل العمران مع تعذر الغوث فالفعل كان مسرحه نقطة شرطة أمبده ، وكشك بسط الأمن الشامل بالثورة الحارة الأولى ، ومسجد الحارة الأولى و الطريق المتاخم للمسجد المذكور ، وهي كلها مواقع داخل العمران . و وقوع هذه المواقع داخل العمران من الحقائق الثابتة التى تدخل في علم الكافة إذ أن الحرابة لا تتحقق داخل العمران إلا مع تعذر الغوث وهذا ما نص عليه القانون الحالى .وهي مستقاة من فقه المالكية الذين يشترطون تعذر الغوث عموماً ويبقى التدليل على أن الغوث كان متعذراً حيث أرهب المتهم الأول العامة وقطع طريقهم و كانت من شهادات الإتهام ما يكفي لإثبات ذلك .[43]

نخلص من كل ما ذكر أن جريمة الحرابة هي من الجرائم التي قد تقع على النفس بالأذى الجسيم أو القتل أو الإخافة و الإرهاب للعامة كما سردناه في سابقة الخليفي و أخر . وقد تكون بالإغتصاب أو على المال و هذا هو ما يهمنا في هذه الرسالة لمعرفة كيفية التسليم للمال في جريمة الحرابة . وبعد مناقشة أركان هذه الجريمة توصلنا لأن يكون التسليم في جريمة الحرابة بالغصب أو الإخافة باستخدام السلاح أو أي أداة تصلح للإخافة و التهديد مع قوة الشوكة و المنعة من المحارب على المجني عليه فبتالي يتم التسليم دون أرادة المجني علية ورضاه ، في الخلاء أو داخل العمران مع تعذر الغوث .

عقوبة جريمة الحرابة فى القانون الجنائي لسنة 1991م:

قال تعالى : إِنَّمَا جَزَاءُ الَّذِينَ يُحَارِبُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَيَسْعَوْنَ فِي الْأَرْضِ فَسَادًا أَنْ يُقَتَّلُوا أَوْ يُصَلَّبُوا أَوْ تُقَطَّعَ أَيْدِيهِمْ وَأَرْجُلُهُمْ مِنْ خِلَافٍ أَوْ يُنْفَوْا مِنَ الْأَرْضِ ۚ ذَٰلِكَ لَهُمْ خِزْيٌ فِي الدُّنْيَا ۖ وَلَهُمْ فِي الْآخِرَةِ عَذَابٌ عَظِيمٌ)[44]

لعل الآية الكريمة تؤكد لنا أن عقوبة الحرابة هي عقوبة حدية .

ويساعدنا فى ذلك ما نص عليه المشرع كعقوبة ، فقد نص القانون الجنائي السوداني لسنة 1991م بقوله :

من يرتكب جريمة الحرابة يعاقب :

بلإعدام أو الإعدام ثم الصلب إذا ترتب على فعله القتل أو الاغتصاب .

بقطع اليد اليمنى و الرجل اليسرى إذا ترتب على فعله الأذى الجسيم أو سلب مال يبلغ نصاب السرقة الحدية .

بالسجن مدة لا تجاوز سبع سنوات نفياً فى غير الحالات الواردة فى الفقرتين أ و ب. [45]

الفرع الثالث :مقارنة بين جريمتي الحرابة و النهب :

على الرغم من أن جريمة الحرابة جريمة حدية و النهب جريمة تعزيرية و أن الجريمتين تعدان من الجرائم الواقعة على المال الا أن بينهما تشابه كبير من حيث الفعل المرتكب مما يجعل من الصعوبة بمكان التفرقة بين الجريمتين إذا لم تتم مناقشة أركان كل جريمة بدقة ، وهذا ما سوف نوضحه فى السوابق القضائية . فاولاً نذكر التشابة و الاختلافات بينهما .

اولاً: جريمة الحرابة:

تعد جريمة الحرابة من جرائم الحدود وكذلك يجب أن يقع الفعل في جريمة الحرابة خارج العمران فى البر أو البحر أو الجو أو داخل العمران مع تعذر الغوث وقد تحدث جريمة الحرابة دون أن يكون هنالك مال لاخذه.

ثانياً : جريمة النهب:

جريمة النهب جريمة تعزيرية ولا يتصور قيام جريمة النهب إلا إذا تم إرتكاب أحد السرقتين حدية أو تعزيريةولا تكون هنالك جريمة نهب إلا بإستلام للمال و تتفق الجريمتان فى استخدام القوة الجنائية و السلاح .

سوف نقوم بنقل سابقة كاملة فيها يتضح لنا كيف تم تغير الإدانة من جريمة الحرابة الى النهب . كما جاء فى سابقة حكومة السودان ضد أدم عيسى على و آخر .

حيث جاء فيها الاتي :

المبدأ: الركن المادي في جريمة الحرابة الخروج لقطع الطريق أو إرهاب العامة وينظر للقصد وقت الخروج لأن القصد اللاحق يغير من وصف الجريمة .

كانت وقائع هذه الجريمة كالاتي : -

« بتاريخ 2000/10/3م وعندما كان المجني عليهم عائدين من سوق نيالا إلى قريتهم

مهاجرية وعند الكيلو 18 إلى الجنوب من طريق زلط (نيالا-كاس) ظهر لهم المتهمان الأول والثاني راكبين على ظهر جملين وسألا المجنى عليهم عن وجهتهم وقبيلتهم ثم انصرفا وظهرا مرة أخرى وكلاهما مشهر سلاحه (بندقية كلاش) وطلبا من المجنى عليهم تسليمهما الجمال وما معهما من أموال وأمتعة وعندما رفضوا ذلك أطلقا النار عليهم وأصيب المجني عليه سعيد عبد الله مطر بطلقه في رأسه أودت بحياته في الحال وأصيب كل من الزين عبد الله وعثمان حبيب بطلقة في رجله اليمنى وسببتا لهما أذاً بالغاً وتمكن المتهمان من أخذ الجمال والمال والأمتعة وواليا هاربين وأبلغ الشرطة المدعو آدم خبورة وبتتبع أثر الجناة بفريق سليمان جمعون وفريق المدعو عيسى عبد الكريم تم القبض عليهما» .

أدانت محكمة جنايات نيالا المتهمين (1) آدم عيسى علي (2) ضحية سليمان مهل أدانتهما تحت المواد (130) و (139) و (175) من القانون الجنائي 1991م والمادتين (26) و (42) من قانون الأسلحة والذخيرة وحكمت عليهما تحت المادة 130(2) (بعد تنازل أولياء الدم) بالدية الكاملة وقدرها ثلاثة ملايين ديناراً تدفع لأولياء دم المرحوم سعيد عبد الله مطر بالتضامن والانفراد.

تقدم الأستاذ أحمد عبد الله عبد الرحمن محمد المحامي نيابة عن المحكوم عليهم بهذا الطلب لفحص تلك الأحكام . ولكن ما يهمنا هنا قرارات محكمة الاستئناف و مناقشتها لهذه الجريمة . وكان رأي مولانا عبد العزيز الرشيد كالاتي : « بمراجعتي لسائر الأوراق تحت المادتين (181) و (188) إجراءات جنائية أجد أن الوقائع تشير إلى ارتكاب المتهمين الأول والثاني لجريمة الحرابة المنصوص عليها بالمادة (167) من القانون الجنائي1991م مستخدمين الأسلحة النارية بقصد القتل والأذى ونهب الأموال وقد شكل فعلهما هذا أكثر من جريمة حسبما تضمنته ورقة الاتهام

لقد أكد ثلاثة من شهود الاتهام وهم الزين عبد الله مطر وعثمان حبيب وعلي أحمد البشير أكدوا أن المتهم الأول والثاني قد اعترضا طريقهم عند عودتهم من سوق نيالا على بعد 18 كيلو من شارع الزلط وطلب منهم تسليم أموالهم وأمتعتهم وجمالهم التي يركبونها ولما رفضوا تسليمها أطلقا عليهم أعيرة نارية من أسلحتهم الكلاش التي كانوا يحملونها وأصابا المجني عليه سعيد بطلقة في رأسه أودت بحياته في الحال وأصيب كل من الزين عبد الله وعثمان حبيب بطلقة في رجله اليمنى سببت لكل منهما أذى جسيماً وأخذا الجمال وأمتعة المجني عليهم وواليا هاربين

وما ذكره مقدم الطلب غير صحيح ولا يتفق مع ما هو مدون بمحضر التحقيق والمحاكمة فقد ذكر شهود الاتهام أنهم تعرفوا على الجانيين لأنهما لم يكونا ملثمين ولأنهم تحدثوا معهم كثيراً قبل أن يشهروا أسلحتهما وإن الرؤية كانت واضحة ولم يختلفوا أو يضطربوا في وصفهم بما يخل بشهادتهم

لقد أخطأت محكمة الموضوع بتجاوزها لهذه الجريمة بعد أن توافرت لديها عناصرها ورأت أن نص المادة (23) إثبات لا يسمح بقبول شهادة المجني عليهم لأنها شهادة مدعي لنفسه وقد أيدتها في ذلك أيضاً محكمة الاستئناف دون سند مقبول إن المجني عليهم عندما يكونون أكثر من واحد كما في هذه الجريمة فإن شهادتهم بالنظرة الدقيقة لا تكون شهادة مدعين لأنفسهم من كل

وجه بل تكون شهادة كل واحد منهم للآخر طالما لم تكن شهادته منصبة حول نفسه أما إذا كان المجني عليه فرداً واحداً فإن شهادته لا يمكن قبولها لأنه سيكون قطعاً قد شهد لنفسه هذا ما قرره جمهور الفقهاء وأيدته السوابق القضائية ولا تعارض بينه وبين نص المادة (23) إثبات كما قد يتبادر للبعض من ظاهر النص

أما الاتهام تحت المواد الأخرى فأرى أنه يندرج تحت هذه الجريمة إعمالاً لنص المادة(40) من القانون الجنائي ، وأن نؤيد العقوبة وأن نلغي الإدانة والأحكام التي أصدرتها محكمة الموضوع بشأن المدانين الأول والثاني وأن يظلا بالحبس لحين إعادة محاكمتهما على ضوء ما جاء بهذه المذكرة «

قال مولانا: عبد الله الفاضل عيسى: « صحيح أن البينة الكافية الموضوعية لإدانة المتهمين واردة لكني لا أكيف فعل المتهمين (المدانين) حرابة لأنهما لم يخرجا لقطع الطريق وقطعا ليس لإرهاب العامة فهما في مسيرهما وجدا المجني عليهم أمامهما وسارا معهما بعض الوقت ثم أخرجا سلاحهما لطمعهما في الجمال واكتفيا أخيراً بالأمتعة دون الجمال فهذه سرقة وسرقة مشددة بالتالي هي نهب أما حيازة السلاح دون ترخيص وعقوبتها الإعدام- تعزيراً وهذا يستتبع أخذ موافقة رأس الدولة أما وأن الأمر لا يشكل حرابةً بل هو نهب فلأن خروج الجاني بقصد مصاحب ينعقد عند الخروج شرط لقيام جريمة الحرابة وقد اشترط المشرع لإحدى صورتي الحرابة قطع الطريق وقطع الطريق لا يكون إلا بالخروج إليه داخل أو خارج العمران مع الوضع في الاعتبار طبعاً تعذر الغوث فبدونه أيضاً لا تتحقق الحرابة

قال الشهيد عودة رحمه الله على ص 638 من التشريع الجنائي ح2 (وجريمة الحرابة وإن سميت بالسرقة الكبرى إلا أنها لا تتفق تمام الاتفاق مع السرقة فالسرقة أخذ المال خفية والحرابة هي (الخروج) لأخذ المال على سبيل المغالبة وركن الحرابة هو الخروج لأخذ المال سواء أخذ المال أو لم يؤخذ) على ذلك فالأمر يتوقف على قصد الجاني وقت خروجه لا ما تحقق بعد خروجه فإن خرج بقصد المال ولم يتحقق أخذ المال فإنه بالحد الأدنى قطع الطريق وقد خرج أصلاً قاصداً قطع الطريق ليأخذ المال.

يقول الشهيد على ذات الصفحة الأولى وإذا خرج لأخذ المال على سبيل المغالبة فأخاف السبيل ولم يأخذ مالاً ولم يقتل أحداً والثانية إذا خرج لأخذ المال على سبيل المغالبة فأخذ المال وقتل في هذه الحالات الأربع يعتبر الشخص محارباً ما دام قد خرج بقصد أخذ المال على سبيل المغالبة) وهنا يؤكد الشهيد عودة على الخروج كركن أساسي ومصاحب للخروج بقصد أخذ المال مغالبة وهذا واضح ارتباط الخروج بالقصد منه وقت الخروج ويؤكد صاحب الفقه على المذاهب الأربعة على الخروج إلى الطريق العام حيث قال ص 909 من ج5 (اتفق الأئمة على أن من خرج في الطريق العام وأشهر السلاح مخيفاً لعابر السبيل خارج المصر) وقال صاحب الفقه الإسلامي وأدلته ج6 ص 129 (ركنه: هو الخروج على المارة لأخذ المال على سبيل المغالبة على وجه يمتنع المارة عن المرور وينقطع المرور) ومن هذا يتضح أيضاً أن الخروج مصحوب بقصد الجاني منه

وهـو أخـذ المـال ولتطبـق ذلـك لابـد مـن بينـة تثبـت هـذا القصـد ولا يفـترض القصـد بـل يثبـت بـكل وسـائل الإثبـات عـلى ذلـك وبالرجـوع للوقائـع المعطـاة فـإن الثابـت أن الجنـاة والمجنـي عليهـم إنمـا كانـوا رفقـة جمعهـم الطريـق وليـس مـن بينـة تقـول أن الجنـاة قـد علمـوا مسـبقاً بحركـة المجنـي عليهـم وخرجـوا إليهـم (قطعـاً لطريقهـم) بقصـد أخـذ أموالهـم

فـلا جـدال في قيـام جريمـة السرقـة والقتـل وحيـازة السـلاح بـدون ترخيـص وهـذه كلهـا جرائـم تعزيريـة لأن السرقـة مـع اسـتعمال القـوة الجنائيـة نهـبْ والقتـل بقصـد الحصـول عـلى المـال إن لم يكـن في حـال الخـروج المصحـوب بـذات القصـد فإنـه يظـل قتـلاً عمـداً وراجـع تعريـف الحرابـة في (الفقـه الإسـلامي وأدلتـه ج6 ص 129) فالحرابـة إذا هـي كل فعـل يقصـد بـه أخـذ المـال عـلى وجـه تتعـذر معـه الاسـتغاثة عـادة) فالقصـد هنـا مصاحـب للخـروج هـو قصـد المـال أمـا إذا كان الخـروج بَـدْءً لارتـكاب جريمـة ضـد النفـس فهـي ليسـت حرابـة لعـدم قيـام قصـد تحقـق الخـروج (الحصـول عـلى المـال) «.

وقال مولانا عبد الله العوض محمد: « أوافق على ما انتهى إليه مولانا/ عبد الله الفاضل».

وكان القرار النهائي كلاتي :

1. تأييد الحكم الصادر من محكمة الموضوع:
2. مخاطبة السيد رئيس الجمهورية بشأن عقوبة الإعدام شنقاً حتى الموت تعزيراً . [46]

نسـتفيد مـن هـذه السـابقة وكان لابـد لنـا مـن نقلهـا كاملـه حتـى نعـرف أن الشـعرة التـي تفـرق لنـا بـين التسـليم جريمـة الحرابـة و التسـليم في جريمةالنهـب هـي ركـن القصـد فـاذا كان الجـاني عنـد خروجـه قاصـداً قطـع الطريـق بالمنعـة وقـوة الشـوكة فهـو محـارب ، و أمـااذا كان الجـاني سـائراً فى طريقـة ووجـد مـا اطمعـه فى أخـذ مـال مملـوك للغـير و كان مغالبـة وبقـوة السـلاح فهـو يعتـبر منتهـب . ومـن خـلال هـذا السـرد نصـل إلى أن التسـليم فى جريمـة النهـب يكـون بالاكـراه حيـث يقـوم الجـاني بمحاولـة السرقـة ابتـداءً حديـة كانـت أو تعزيريـة بحيـث تكـون بانتهـاك الحـرز كـما جـاء فى تعريـف السرقـة ، ومـن ثـم تتحـول إلى نهـب بإسـتخدام القـوة الجنائيـة أثنـاء عمليـة السرقـة أو عنـد الهـرب كـما اتضـح لنـا مـن خـلال السـابقة أعـلاه . ومـن خـلال الواقـع المشـاهد اليـوم الانفـلات الامنـي الكبـير بولايـة الخرطـوم وبعـض ولايـات السـودان بمـا يعـرف ب (تسـعة طويلـة) التـي عاثـت فى الارض فسـادا وروعـت أمـن المواطنيـن نتيجـة لممارسـات الخطـف والطعـن والقتـل فى بعـض الاحيـان ونهـب امـوال الامنـين باسـتخدام الاسـلحة البيضـاء و الناريـة وهـى ظاهـرة تفشـت بكـثرة فى الاون الاخـيرة واصبحـت محـل حديـث كل النـاس وذلـك لغيـاب الاجهـزة الامنيـة وعـدم غيامهـا بواجبهـا عـلى اكمـل وجـة بالاضافـة الى ان المجرمـين لا توقـع عليهـم العقوبـات الرادعـة وعـدم والتكيـف الصحيـح للجريمـة . لان الشرطـة والنيابـة والمحكمـة تصـدر العقوبـة تحـت نـص المـادة 175 مـن القانـون الجنائيـة (النهـب) فى حـين انـه وقفـاً للسـابقة اعـلاة كان يجـب ان تصـدر العقوبـة تحـت نـص المـادة 168 فـاذا رجعنـا الى اصـل هـذه المـادة نجـد كـما ذكرناهـا فى عاليـه عرفهـا القاانـون الجنـائي السـوداني لسـنة 1991م بـالاتي :(يعـد مرتكبـاً جريمـة الحرابـة مـن يرهـب العامـة أو يقطـع الطريـق بقصـد ارتـكاب جريمـة عـلى الجسـم أو العـرض أو المـال شريطـة أن يقـع الفعـل :

أ. خارج العمران فى البر أو البحر أو الجو أو داخل العمران مع تعذر الغوث.

ب. بإستخدام السلاح أو أي أدة صالحة للإيذاء أو التهديد بذلك). وهنا يعني تعذر الغوث هو ان يستغيث المجني عليه ولا يجد من يغيثه فبتالي يكون الجاني قد ارتكب جريمة الحرابة بدلاً عن النهب طالما انه خرج ابتداءً لقطع الطريق واستخدم السلاح اي كان نوعة ابيض أو ناري وارهب به العامة وقطع به الطريق قاصداً سلب المال والاعتداء على الجسم , وبعد الرجوع الى المقارنة الواردة فى هذا البحث بين جريمتي (الحرابة والنهب) نجد أن التكيف الصحيح لجريمة ما يسمى ب (التسعة طويلة) هى الحرابة ويجب ان تطبق عليهم عقوبة الحرابة حتى يتم القضاء على هذه الظاهرة الخطيرة.

الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة نجد بان القصد من جرائم التسليم الواقعة على المال تلك الجرائم التي تنال بالإعتداء أو التهديد بالخطر للحقوق و المصالح ذات الطابع المادي ، أو هى مجموعة الجرائم التي تنقص أو تعدل من العناصر الإيجابية للذمة المالية أو تزيد من عناصرها السلبية.

نجد أن التشريعات الجنائية لا تضفي حمايتها الجنائية على كافة الحقوق، بل أن هناك من الحقوق رأى المشرع الجنائي أن يضفي عليها حماية الى جانب الوسائل القانونية الأخرى، وذلك تقديراً منه لأهميتها و عندما يقدر أن الوسائل غير الجنائية بمفردها ليست كافية للحفاظ على تلك الحقوق ، وعلى ذلك فليس كل نزاع مدني من شأنه أن ينقص الذمة المالية لاحد المتعاقدين مجرماً بمقتضى قانون العقوبات.

فقد كان الإعتداء على الأموال المجرمة فى التشريعات القديمة يتم بالإتلاف و الحريق و الغصب وكانت السرقة فى الاصل قاصرة على الإستيلاء على مال الغير بالخفيه أو الخلسة أما الإستيلاء على الأموال بالعنف فقد تأخرت التشريعات فى المعاقبة عليه لإنتشار عادات الغزو لدى العديد من الشعوب القديمة، وقد أخذت صورة الإستيلاء على مال الغير بالعنف لدى الرومان صورة مستقلة عن السرقه ، وعرفتها الشريعة الإسلامية بحد الحرابة. وقد جاء تصنيف الاعتداء على الاموال فى التشريعات القديمة منبثقاً عن التطور التاريخي فى المعاقبة عليه، و كما هو معروف إن الجريمة متطورة مع تطور الانسان و حصر القانون الجنائي السوداني لسنة 1991م الجرائم الواقعة على المال فى الباب السابع عشر من القانون .

ستنحصر دراستي فى هذا البحث على أحكام التسليم فى الجرائم الواقعة على المال فى الفقه و القانون السوداني بمعنى أن يركز الباحث فى بحثه على الركن المادي للجريمة و الركن المعنوي الذي تتحقق به نية الجاني وهو من الاهمية بمكان للقاضي. وهى دراسة مقارنه تشمل الجرائم الاتية: (الحرابة-السرق- النهب-التملك الجنائي-الاحتيال- خيانة الامانة - الابتزاز- الخ)

النتائج :

توصلت الدراسة لعدد من النتائج وهي:

التسليم هو العنصر الأساس فى الجرائم الواقعة على المال ماعدا جريمة السرقة حيث ينتفي فيها عنصر التسليم لكون أن جريمة السرقة من شروطها أخذ المال خفية من المجني عليه، الجرائم الواقعة على المال يكون فيها التسليم من المجني عليه إلى الجاني ماعدا جريمة الشيك المرتد حيث ان الجاني فيها هو من يقوم بتسليم المجني عليه الشيك محل الجريمة .

جريمتي الحرابة والسرقة الحدية من جرائم الحدود لاتحتاج لإجتهاد من القاضي فى تطبيق العقوبة إذا ثبتت الإدانة .

الفرق بين جريمة الحرابة والنهب شعرة تكمن فى نية المحارب لخروجه إبتداءً قاصداً قطع الطريق ، ولكن المنتهب من يكون فى طريقة فيجد ما يطمعه فى ارتكاب جريمة النهب, بالاضافة الى ان عناصر الحرابة استخدام السلاح , بينما فى النهب استخدام القوة الجنائية .

دايماً ما ينتج عن جريمة الحرابة خسائر مادية قد تصل الى ازهاق الارواح.

التوصيات :

على القضاء التكيف الصحيح فى جريمتي الحرابة والنهب وذلك برصد عناصر اي جريمة على حدا حتى يصل لتكييف الصحيح للجريمة من خلال عناصرها.

تشديد عقوبة جريمة النهب لتصبح أقسى من عقوبة السرقة .

على القاضى التدقيق فى عناصر جريمتي الحرابة والنهب حتى يتثنا له الفصل العادل فى تلك الجرائم وعدم التهاون فى ايقاع العقوبة الواردة للجريمة.

البحث عن ظاهرة جرائم (تسعة طويلة) واسبابها وطرق القضاء عليها وتصنيفها من حيث التكييف القانوني لها هل هي حرابة ام نهب.

الهوامش:

(١) ابن منظور ، لسان العرب ، (بيروت: دارصادر، 1956م) ، مادة : مول ، ج 11 . ص 636.

(2) المادة: 126 من مجلة الأحكام العدلية العثمانية .

(3) مصطفى أحمد الزرقا ،المدخل الفقهي العام ، ط 1 ، (دارالفكر ، 1946م) ، 3 / 114.

(4) وهبة الزحيلي ، الفقه الإسلامي وأدلته ، ط 3 ، (دمشق: دارالفكر، 1989م) ، 4 / 40 ؛ محمد أبو زهرة ، الملكية ونظرية العقد ، (دارالفكرالعربي)، ص51 ؛ مصطفى شلبي ، المدخل في التعريف بالفقه الإسلامي ، (دارالنهضة العربية، 1983م)،ص330

(5) السيوطي ، الأشباه والنظائر ، (دارالفكر)،ص 197.

(6) محمد الطاهر بن عاشور ، مقاصد الشريعةا لإسلامية ، ط 3 ، (تونس: الدار التونسية للتوزيع ، 1988م) ، ص 171.

(7) ا وهبة الزحيلي : الفقه الإسلامي وأدلته ، مرجع سابق ، 4 / 44.

(8) وهبة الزحيلي : الفقه الإسلامي وأدلته ، مرجع سابق ، 44/4

(9) السرخسي، المبسوط، (كراتشي: إدارة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية ، 1987م) ، ج 12 / ص 109

(10) حاشية ابن عابدين ، مرجع سابق ،ج 4 / ص 506.

(11) محمد بن أحمد بن أبي سهل شمس الأئمة السرخسي :المبسوط، بيروت: دار المعرفة : 1414هـ - 1993م ج 11 / ص 53.

(12) عبدالرحمن الصابوني ،المدخل لدراسة التشريع الإسلامي، (دمشق: مطبعة رياض، 1980م)، 98/2. المدخل الفقهي العام ، 3 / 127 ؛نظرية الملكية ، ص 54 ؛ المدخل في التعريف بالفقه الإسلامي ، ص 334 .

(13) المادة: 128من مجله الاحكام العدليه العثمانية

(14) المادة: 129.من مجله الاحكام العدليه العثمانية .

(15) حاشية ابن عابدين ،مرجع سابق ، 6 /217

(16) مصطفى أحمد الزرقا: المدخل الفقهي العام ، 1425هـ - 2004م ، ج 2/ ص222 ؛ درر الحكام ، 3 / 249

(17) محمد عبدالغفار الشريف، بحوث فقهية معاصرة ، ط1 ، (بيروت: دار ابن حزم ، 1420هـ/1999م)،ص554

(18) مصطفى أحمد الزرقا: المدخل الفقهي العام، 1425هـ - 2004م ج2/ ص222؛ درر الحكام، 3/ 249.

(19) علي حيدر خواجه أمين أفندي ، تعريب: فهمي الحسيني:درر الحكام، 3/ 253.

(20) علي حيدر خواجه أمين أفندي ، تعريب: فهمي الحسيني:درر الحكام، الناشر: دار الجيل الطبعة: الأولى، 1411هـ - 1991مج4/ص12.

(21) مصطفى أحمد الزرقا: المدخل الفقهي العام ، ج 3 / ص 219، نظرية الملكية ، ص160؛

(22) شرح فتح القدير ج 4 ، ص 268.

(23) سورة المائدة الآية (33) .

(24) مرتضى الزبيدي ، تاج العروس المجلد 1 ، ص 206-205 .

(25) جمال الدين بن منظور - لسان العرب – بيروت – دار صادر – 1414هـ – 1993م / باب الباء /فصل الخاء المهمله.

(26) اسماعيل بن حماد الجوهري -الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية - بيروت- دار العلم للملايين – 1407هـ – 1987م / باب الياء فصل الحاء.

(27) علاء الدين أبي بكر مسعود الكساني ، بدائع الصنائع فى ترتيب الشرائع للفقيه / طبعة الخانجي / طبعة أولى 1328 هـ 1910-م /360/9.

(28) حاشية رد المختار على الدر المختار ، شرح تنوير الابصار لإبن عابدين / طبعة البابي الحلبي / طبعة ثانية 1386هـ 1966-م 4/ 113.

(29) أبي بكر أحمد أبن على الرازي الجصاص - احكام القرآن / دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع بيروت / 2 /406.

(30) سليمان بن خلف بن سعيد بن ايوب الباجي : تحقيق : محمد عبد القادر أحمد عطا (دار الكتب العلمية) ط الاولى 1420هـ 1999م 138/4.

(31) حاشية الرهوني على شر الزرقاني لمختصر خليل / لمحمد بن أحمد بن محمد بن يوسف الرهوني / طبعة دار الفكر ببيروت جزء 149/8 ، و كذلك حاشية حاشية الخرشي للإمام محمد بن عبد الله بن على الخرشي المالكي 1101هـ طبعة دار الكتب العلمية ببيروت الجزء 8 /334-336 ، وكذلك الفواكه الدواني على رسالة أبن أبي زيد القيرواني للشيخ أحمد بن سالم النعراوي / طبعة دار الفكر ببيروت جزء 2/ 222 ، و كذلك موأهب الجليل لشرح مختصر خليل 8/ 428 .

(32) للإمام محمد بن إدريس الشافعي / الأم / دار المعرفة للطباعة / طبعة ثانية / 1393 هـ ، 1973م .

(33) ا بن أحمد الشربيني الخطيب القاهري ، الاقناع فى حل الفاظ ابي شجاع ،من علماء القرن العاشر الهجري ، طبعة أخيرة ، مصطفى البابي الحلبي و أولادة ، 1359هـ ، 1940م 2 / 192 / 197 .

(34) محمد الآسباط – الخرطوم – مقالات موقع البيان عالم واحد – الانترنت . (

(35) أبي عبد الله محمد أحمد بن قدامة المقدسي - المغني / توفي 630هـ /دار الكتاب العربي بيروت 303/10 ، و كذلك العدة شرح العمدة للإمام بهاء الدين عبد الرحمن بن إبراهيم المقدسي توفي 62هـ / تحقيق عبدالرحمن صلاح بن محمد بن عويضة / دار الكتب العلمية بيروت / طبعة أولى 1416 هـ جزء 2/ 184 .

(36) أبي عبد الله محمد أحمد بن قدامة المقدسي- المغني ، مرجع سابق ، 10 / 303 – 304.

(37) لأبي محمد على بن أحمد بن سعيد بن حزم ، المحلي، توفى 456هـ / تحقيق محمد شاكر / دار الأفاق الجديد/ بيروت 11/ 308 .

(38) المادة (168) القانون الجنائي السوداني لسنة 1991م المنشور فى الجريدة الرسمية بتاريخ 1991/2/20م

(39) الفاضل، عبد الله ، شرح القانون الجنائي السوداني –شركة مطبعة النيلين المحدودة.2006م ، ط 5، ص 83 .

(40) مجلة الحكام القضائية لسنة 1976م ، 115

(41) مجلة الأحكام القضائية لسنة 1986م ، ص 107 .

(42) نشرة الأحكام الرباعية 1984 ، ص 36

(43) شرفي. عبد الرحمن ، مواعظ من قضية مجزرة مسجد الثورة الخرطوم : دار جامعة أفريقيا العالمية للطباعة ، 1994م ، ص 79 .

(44) سورة المائدة الآية 33 .

(45) المادة 168 القانون الجنائي السوداني لسنة 1991م

(46) مجلة الاحكام القضائية لسنة 2003م ص 116.

المصادر و المراجع:

أولاً: القرآن الكريم:

ثانياً: المراجع:

(1) ابـن أحمـد الشربينـي الخطيـب القاهـري ، الاقنـاع فى حـل الفـاظ ابي شـجاع ،مـن علـماء القـرن العـاشر الهجـري ، طبعـة أخـيرة ، مصطفـى البـابي الحلبـي و أولادة ، 1359هـ، 1940م 2 .

(2) ابن منظور ، لسان العرب ، (بيروت: دارصادر، 1956م) ، مادة : مول ، ج 11.

(3) أبي بكـر أحمـد أبـن عـلى الـرازي الجصـاص - احـكام القـرآن / دار الفكـر للطباعـة و النـشر و التوزيـع بـيروت / 2 /406.

(4) أبي محمـد عـلى بـن أحمـد بـن سـعيد بـن حـزم ، المحـلي، تـوفى 456هـ / تحقيـق محمـد شـاكر / دار الأفـاق الجديـد/ بـيروت 11.

(5) اسـماعيل بـن حـماد الجوهـري -الصحـاح تـاج اللغـة وصحـاح العربيـة - بـيروت- دار العلـم للملايين – 1407هـ – 1987م / بـاب اليـاء فصـل الحـاء.

(6) جـمال الديـن بـن منظـور - لسـان العـرب – بـيروت – دار صـادر – 1414هـ – 1993م / بـاب البـاء /فصـل الخـاء المهملـه.

(7) السرخسي، المبسوط، (كراتشي: إدارة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية ، 1987م) ، ج 12.

(8) سـليمان بـن خلـف بـن سـعيد بـن ايـوب الباجـي : تحقيـق : محمـد عبـد القـادر أحمـد عطـا (دار الكتـب العلميـة) ط الاولى 1420هـ 1999م 138/4.

(9) السيوطي، الأشباه والنظائر ، (دارالفكر).

(10) محمـد بـن عبـد الواحـد السـيواسي السـكندري ،شرح فتـح القديـر عـلى الهدايـة شرح بدايـة المبتـدي ط العلميـة ، دار الكتـب العلميـة، 2009.

(11) شرفي. عبـد الرحمـن ، مواعـظ مـن قضيـة مجـزرة مسـجد الثـورة الخرطـوم : دار جامعـة أفريقيـا العالميـة للطباعـة ، 1994م.

(12) عبدالرحمـن الصابـوني ،المدخـل لدراسـة التشريـع الإسـلامي، (دمشـق: مطبعـة ريـاض، 1980م)، 98/2. المدخـل الفقهـي العـام ، 3 / 127 ؛نظريـة الملكيـة ، ص 54 ؛ المدخـل في التعريـف بالفقـه الإسـلامي.

(13) عـلاء الديـن أبي بكـر مسـعود الكسـاني ، بدائـع الصنائـع فى ترتيـب الشرائـع للفقيـه / طبعـة الخانجـي / طبعة أولى 1328 هـ -1910م /360/9.

(14) عـلي حيـدر خواجـه أمـين أفنـدي ، تعريـب: فهمـي الحسـيني:درر الحـكام، النـاشر: دار الجيـل الطبعـة: الأولى، 1411هـ - 1991مـج4/.

(15) الفاضـل، عبـد اللـه ، شرح القانـون الجنـائي السـوداني –شركـة مطبعـة النيلـين المحـدودة.2006م ، ط 5.

(16) الإمـام محمـد بـن إدريـس الشـافعي / الأم / دار المعرفـة للطباعـة / طبعـة ثانيـة / 1393 هـ ، 1973م .

(17) محمد أبو زهرة ، الملكية ونظرية العقد، (دارالفكرالعربي)، ص51 ؛ مصطفى شلبي ، المدخل في التعريف بالفقه الإسلامي، (دارالنهضة العربية، 1983م).

(18) محمد الآسباط – الخرطوم – مقالات موقع البيان عالم واحد – الانترنت . (أبي عبد الله محمد أحمد بن قدامة المقدسي - المغني / توفي 630هـ /دار الكتاب العربي بيروت 303/10 ، و كذلك العدة شرح العمدة للإمام بهاء الدين عبد الرحمن بن إبراهيم المقدسي توفي 62هـ / تحقيق عبدالرحمن صلاح بن محمد بن عويضة / دار الكتب العلمية بيروت / طبعة أولى 1416 هـ جزء 2/ 184 .

(19) محمد الطاهر بن عاشور ، مقاصد الشريعة الإسلامية ، ط 3 ، (تونس: الدار التونسية للتوزيع ، 1988م).

(20) محمد بن أحمد بن أبي سهل شمس الأئمة السرخسي :المبسوط، بيروت: دار المعرفة : 1414هـ - 1993م ج 11.

(21) محمد عبدالغفار الشريف، بحوث فقهية معاصرة ، ط1 ، (بيروت: دار ابن حزم ، 1420هـ/1999م).

(22) مرتضى الزبيدي ، تاج العروس المجلد 1 .

(23) مصطفى أحمد الزرقا: المدخل الفقهي العام، 1425هـ - 2004م ج2/ ص222؛ علي حيدر خواجه أمين أفندي ، تعريب: فهمي الحسيني:درر الحكام، 3/ 253.

(24) وهبة الزحيلي ، الفقه الإسلامي وأدلته، ط 3 ، (دمشق: دارالفكر، 1989م)

ثانياً: القوانين و المجلات:

(1) القانون الجنائي السوداني لسنة 1991م

(2) مجلة الاحكام القضائية لسنة 2003م ص 116.

(3) مجلة الحكام القضائية لسنة 1976م .

(4) مجلة الأحكام القضائية لسنة 1986م.

(5) نشرة الأحكام الرباعية 1984.

أثر التضخم على معدل النمو الاقتصادي في السودان للفترة (2011 - 2020)

د. حـــــــامد معلـــى آدم حامـــد
أستاذ مساعد – كلية الدراسات الاقتصادية والاجتماعية - جامعة غرب كردفان

د. معتـــز آدم عبـــد الرحيـــم محمـــد
أستاذ مساعد – كلية الدراسات الاقتصادية والاجتماعية - جامعة غرب كردفان

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين معدلات التضخم والنمو الاقتصادي في السودان و تحليل كمي للعلاقة بين التضخم ومعدلات النمو الاقتصادي في السودان ، وتكمن أهمية الدراسة في أنها تبرز أهمية الدور الذي تلعبه الدولة في تحسين النشاط الاقتصادي , ومن أهمية موضوعها الذي يرتبط مباشرة بمستوى معيشة أفراد المجتمع في مختلف الدول ، ومن المعلوم أن الحفاظ على الاستقرار الاقتصادي يعد هدفاً رئيساً لسياسات الاقتصاد الكلي حيث تسعى الدول لكبح جماح التضخم ، وأيضاً تستمد أهميتها في أنها تقدم نتائج وتوصيات يمكن أن تساعد متخذي القرار في اتخاذ قرار يساعد في علاج مشكلات التضخم والنمو الاقتصادي في السودان وافترضت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تربط بين التضخم والنمو الاقتصادي في السودان. وأن التضخم يؤثر سلباً على معدلات النمو الاقتصادي في السودان. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لأنه أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية وهو يناسب الظاهرة موضوع الدراسة , وذلك لتوضيح حجم وتطور معدلات التضخم ومعدلات النمو الاقتصادي في السودان وتأثيره وقياس العلاقة بينهما ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ارتفاع الأسعار أثر على الدخل القومي الحقيقي فانعكس ذلك على انخفاض الناتج المحلي الإجمالي و انخفاض معدل نمو الاقتصاد السوداني ووجود ارتباط عكسي بين التضخم ومعدل النمو الاقتصادي.

الكلمات المفتاحية: التضخم – معدل النمو الاقتصادي- الدخل القومي – الناتج المحلي الإجمالي - ارتباط عكسي.

The impact of the inflation on the rate of Economic Growth in Sudan (during the period 2011- 2020AD)

Dr.Hamid Moala Adam Hamid
Dr. Mutaz Adam Abdalraheem Mohammed

Abstract:

The study aimed to analyze the relationship between inflation rates and economic growth in sudan and quantitative analysis of the relationship between inflation and economic growth rates in sudan , it is known that maintaining economic stability is a major objective of macroeconomic policies as countries seek to curb inflation , and also derive its importance in that it presents results and recommendations that can help decision makers in making a decision that helps in treating the problems of inflation and economic growth in sudan , the study assumed the existence of there is a statistically significant relationship between inflation and economic growth in sudan ,and that inflation negatively affects the rates of economic growth in sudan. The economic impact in sudan and its impact and measurement of the relationship between them , and one of the most important findings of the study the increase in prices affected the real national income , which was reflected in the decrease in the gross domestic product and the growth rate of the Sudanese economy , and the existence of an inverse correlation between inflation and the rate of economic growth.

Key ward : inflation, economic growth rate. National income .growth domestic product and .reverse correlation.

المقدمة :

التضخم من وجهة نظر الاقتصاديين واحد من اكبر التحديات التي تواجه اقتصاديات الدول بمختلف مسمياتها ويؤثر على النشاط الاقتصادي سواء تعلق الأمر بالآثار الاقتصادية أو الآثار الاجتماعية ولهذا كانت دراسة العلاقة ما بين التضخم والنمو الاقتصادي موضوع بحوث نظرية عديدة , وبما أن السياسة الاقتصادية الكلية تهدف إلى تحقيق نمو مرتفع في الناتج المحلي الإجمالي إلى جانب المحافظة على المستوى العام للأسعار ، لقد حاولت العديد من الدراسات ربط ظاهرة التضخم بالنمو الاقتصادي وأثبتت أن التضخم يؤثر سلباً على النمو الاقتصادي , لذلك تحاول هذه الدراسة تحليل وقياس أثر التضخم على النمو الاقتصادي في السودان خلال الفترة 2011-2020م .

مشكلة الدراسة :

1. هل توجد علاقة بين التضخم والنمو الاقتصادي في السودان خلال الفترة 2011-2020م؟
2. هل للتضخم تأثير على النمو الاقتصادي في السودان وما هو اتجاه التأثير وانعكاسه على النشاط الاقتصادي في السودان؟

فرضيات الدراسة :

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تربط بين التضخم والنمو الاقتصادي في السودان.
2. التضخم يؤثر سلباً على معدلات النمو الاقتصادي في السودان.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في أنها تبرز أهمية الدور الذي تلعبه الدولة في تحسين النشاط الاقتصادي , ومن أهمية موضوعها الذي يرتبط مباشرة بمستوى معيشة أفراد المجتمع في الدول، ومن المعلوم أن الحفاظ على الاستقرار الاقتصادي يعد هدفاً رئيساً لسياسات الاقتصاد الكلي حيث تسعى الدول لكبح جماح التضخم ، وأيضاً تستمد أهميتها في أنها تقدم نتائج وتوصيات يمكن أن تساعد متخذي القرار في اتخاذ قرار يساعد في علاج مشكلات التضخم والنمو الاقتصادي في السودان .

أهداف الدراسة :

1. تحليل العلاقة بين معدلات التضخم والنمو الاقتصادي في السودان.
2. إلقاء الضوء على التضخم والنمو الاقتصادي في السودان وتحليل اتجاهاتهما وأنماطهما.
3. تحليل كمي للعلاقة بين التضخم ومعدلات النمو الاقتصادي في السودان وتقديم التوصيات التي تساعد متخذي القرار للتقليل من معدلات التضخم.

حدودالدراسة:

السودان , سيتم بناء نموذج قياسي خلال الفترة (2011-2020م).

منهجيةالدراسة:

ولتحقيق أغراض الدراسة سيتم استخدام المنهجين الوصفي التحليلي والكمي على النحو التالي:

استخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة لأنه أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية وهو يناسب الظاهرة موضوع الدراسة , وذلك لتوضيح حجم وتطور معدلات التضخم ومعدلات النمو الاقتصادي في السودان وتأثيره والعلاقة بينهما , وسيتم استخدام المصادر الثانوية في هذه الدراسة . و يستخدم المنهج الكمي لبناء نموذج قياسي لقياس العلاقة بين التضخم ومعدلات النمو الاقتصادي وذلك من خلال اختبار العلاقة السببية بين المتغيرين , حيث تم ذلك باستخدام برامج التحليل الحديثة في الاقتصاد القياسي.

أسباب اختيار موضوعالدراسة:

يعود سبب اختيار هذا الموضوع إلى الرغبة في التعرف على سياسة التضخم والنمو الاقتصادي في السودان ومدى تأثيرهم على الاقتصاد في السوداني.

والسبب الثاني الرغبة في تقديم توصيات تساعد الحكومة في تحقيق نمو اقتصادي، لما له من أهمية بالغة لمتخذي القرارات في ظل الأوضاع الاقتصادية والسياسية التي يعاني منها السودان.

الدراسات السابقة :

1 – دراسة ايمان محمد عبداللطيف 2020م:

يتناول البحث أحد الموضوعات الهامة في النمو والتنمية الاقتصادية ومدى انعكاس ظاهرة التضخم على ألأداء الاقتصادي ومعدلات النمو الاقتصادي، حيث تمثلت إشكالية الدراسة في التعرف على طبيعة العالقة بين معدلات التضخم ومعدل النمو الاقتصادي واتجاهاتها في مصر خلال الفترة 1916- 2018م وقد تم تقسيم الدراسة إلى أربعة مباحث بدأت بالإطار النظري وبعض الأدبيات التي تناولت العالقة بين التضخم والنمو الاقتصادي ثم تلاه المبحث الثاني لتحليل هذه العالقة في مصر خلال الفترة محل الدراسة، ثم في المبحث الثالث تم تصميم وعرض نموذج قياسي لتقدير أثر التضخم على معدل النمو الاقتصادي، ثم في المبحث الأخير تم عرض لنتائج الدراسة والتوصيات. وقد تم استخدام كل من الأسلوب الاستنباطي في عرض الإطار النظري لظاهرة التضخم وآثاره الاقتصادية على النمو الاقتصادي، والأسلوب الاستقرائي التحليل الكمي القياسي(من خلال اختيار النموذج القياسي المناسب الاختبار صحة الفروض البحثية .وقد توصلت الدراسة من واقع النموذج القياسي المستخدم إلى عدد من النتائج الهامة من بينها وجود عالقة سببية في اتجاه واحد بين معدلات التضخم ومعدل النمو الاقتصادي، وكذلك عدم وجود تأثير معنوي للصادرات والواردات السلعية والخدمية على معدل النمو الاقتصادي، فضالا عن وجود تأثير سلبي معدلات التضخم على معدلات النمو الاقتصادي في مصر خلال الفترة محل الدراسة، وبناء على هذه النتائج فقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات من بينها ضرورة العمل على تقليل الإنفاق الحكومي الاستهلاكي عند تجاوز معدلات التضخم المستويات الآمنة وكذلك ضرورة الاهتمام برفع معدلات الاستثمار وزيادة المعروض من السلع والخدمات، فضلا عن ضرورة توجيه لوجود علاقة طردية بين الائتمان الممنوح للقطاع الخاص للقطاعات والأنشطة ذات العائد الاجتماعي والاقتصادي المرتفع من منظور التنمية المستدامة في الأجل الطويل[1].

2- دراسة بوحيضر رقية 2021:

هدفت الدراسة إلى معرفة اثر التضخم على النمو الاقتصادي في الجزائر في الفترة 2000-2020م باستخدام نماذج الانحدار المتعدد والمنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير سلبي معنوي للتضخم على النمو الاقتصادي خلال الفترة المدروسة ، كما كان للإنفاق العام دور ايجابي في دفع النمو نتيجة حفزه للطلب الداخلي سواء الاستهلاكي أو الاستثماري ، وأوصت الدراسة بضرورة الحد من نمو المعروض النقدي والإنفاق العام من اجل الحفاظ على استقرار الأسعار في الجزائر[2].

3- دراسة شلوفي عمير، طلحة محمد ، بلمقدم مصطفى 2020م:

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة غير الخطية ما بين التضخم والنمو خلال (STR)

الاقتصادي في الجزائر باستخدام نموذج العتبة ذو الانتقال السلس ، وأثبتت هذه الدراسة وجود علاقة لاخطية بين 2016 إلى 1980الفترة الممتدة من 5 التضخم والنمو الاقتصادي وتم تقدير مستوى العتبة في حدود . %،بحيث 72 تشير الدراسة إلى أن التضخم المنخفض الأقل من مستوى العتبة المقدرة لا يؤثر على النمو الاقتصادي في حين أن معدلات التضخم التي تتجاوز مستوى العتبة لها أثر سلبي قوي على النشاط الاقتصادي، مما يحتم على السلطات النقدية تفادي الأضرار الناجمة عن التضخم في حالة تجاوز نسبة العتبة باتخاذ إجراءات كفيلة للحد منها دون تجاوز هذه النسبة واستهداف معدلات دنيا للتضخم تحت هذا المستوى.[3]

الإطار النظري:

أولاً : مفهوم التضخم :

التضخم ظاهرة معقدة ومركبة ومتعددة الأبعاد ناتجة عن اختلال العلاقات بين أسعار السلع والخدمات من ناحية وأسعار عناصر الإنتاج من جهة أخرى ، وهي ظاهرة عالمية وتمثل مصدرا للاضطرابات الاجتماعية والسياسية ، وتتفاوت معدلات التضخم بين الارتفاع والانخفاض وتختلف المسببات وطرق العلاج ما بين النظم الاقتصادية .

تعريف التضخم :

يعرف التضخم بأنه الارتفاع المستمر للمستوى العام للأسعار، ويشمل ذلك أسعار السلع والخدمات والأصول نتيجة للطلب الزائد على قدرة العرض[4].

أنواع التضخم :

يصنف التضخم من حيث الإشراف على الأسعار إلى :

التضخم الطليق :أو المفتوح لا يقابل الارتفاع المستمر في الأسعار تدخلا حكوميا .

التضخم المكبوت : لا يستمر ارتفاع الأسعار بسبب وجود رقابة من الدولة على الأسعار.

من حيث حدة التضخم :

التضخم الجامح : يظهر بوضوح في البلدان التي تتسم باختلال في هياكلها الإنتاجية فيحدث ارتفاع كبير في الأسعار تصاحبه زيادة مماثلة في الأجور .

التضخم الزاحف : يظهر هذا النوع في البلدان الصناعية المتقدمة ويتميز بارتفاع طفيف في الأسعار نتيجة لقدرة الجهاز الإنتاجي على الاستجابة لمتطلبات الطلب الكلى للسوق.

التضخم المستورد ويحدث بسبب ارتفاع أسعار الواردات من الدول التي تعانى من ارتفاع معدلات التضخم :

من حيث مصدر الضغوط التضخمية :

تضخم جذب الطلب : ويحدث نتيجة لوجود زيادة في الطلب لا يقابله إنتاج حقيقي .

تضخم دفع التكلفة : ينشأ بسبب ارتفاع كلفة المعروض من السلع بسبب ارتفاع تكاليف عناصر الإنتاج وخاصة المستلزمات الداخلة في العملية الإنتاجية .

الأسباب التي تؤدي إلى نشوء التضخم :

تضخم ناشئ عن التكاليف : يواجه المنتجون أحيانا تزايدا مفاجئا في تكاليف عناصر الإنتاج وفي بعض المواد الأولية مع رفع مستوى الأجور دون أن يقابل ذلك ارتفاع في مستوى الإنتاجية .

تضخم ناشئ عن الطلب : يحدث عند زيادة حجم النقود عن طريق الإصدار ويصاحبه عرض ثابت من السلع والخدمات ، أي لا يقابله زيادة في الإنتاج مما يؤدى إلى ارتفاع الأسعار .

تضخم ناشئ عن ممارسة الحصار الاقتصادي : نتيجة لممارسة الحصار الاقتصادي من قبل قوى خارجية ينخفض الاستيراد والتصدير للسلع مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات التضخم تضخم ناشئ عن زيادة الفوائد النقدية : من احد اكبر أسباب التضخم وينتج عن إضافة الفائدة إلى رأس المال المستثمر .

التضخم المستورد : ناشئ عن السلع والخدمات المستوردة : الزيادة المتسارعة في أسعار هذه السلع والتي تأتى من الخارج ويتم استخدامها مباشرة من قبل المستهلك[5].

عوامل أخرى تؤدي لارتفاع معدل التضخم :

الحروب أو الإحداث السياسية و ارتفاع تكاليف الشحن والنقل وارتفاع أسعار النفط وزيادة الطلب العالمي والمحلي على السلع إضافة إلى الأحوال المناخية وتأثيرها على المنتجات الزراعية وارتفاع الدين الخارجي والالتزامات المترتبة على سداد الأصل والفوائد وزيادة السكان وما يترتب عليه من زيادة الاستهلاك والقروض الخارجية التي تخضع فيها الدولة المقترضة لشروط البنك الدولي أو للدولة المقرضة واحتكار السلع وتخزينها لغرض ارتفاع أثمانها .

أثار التضخم :

التضخم ظاهرة اقتصادية تنعكس أثارها مباشرة على المجتمع وهذه الآثار تتمثل في الأتي:

التضخم يتسبب في إعادة توزيع الدخل بين طبقات المجتمع .

القدرة الشرائية لذوى الدخول الثابتة ينعكس التضخم سلبيا عليها ، فكلما ارتفعت الأسعار مع بقاء دخولهم على حالها كلما نقص استهلاكهم وتنازلهم عن الطلب على بعض السلع.

زيادة البطالة يزيد عدد العاطلين عن العمل في المجتمعات الفقيرة ، فالمجتمع الذي يعيش ظاهرة التضخم يعد مجتمعا فقيرا . انخفاض الاستثمار : التضخم المستمر يخلق بيئة غير مناسبة للاستثمار ، إضعاف ثقة الأفراد في العملة : يترتب على ارتفاع معدلات التضخم إضعاف الحافز على الادخار. لانخفاض قيمة النقود والذي يؤدى إلى فقدان وظيفتها كمستودع للقيمة(6).

أدوات وطرق معالجة ارتفاع معدلات التضخم :

يمكن للدولة أن تعالج التضخم باستخدام السياسة المالية أو النقدية أو كلاهما للتحكم في خفض معدلات التضخم .

السياسة المالية :

المطلوب هو تخفيض للطلب الكلى من السلع والخدمات ليتساوى مع العرض الكلى فعندما تقلل الحكومة من إنفاقها في الميزانية فهي تخفض الإنفاق الكلى ، وإذا صاحب ذلك

زيادة الضريبة فإن اثر الضريبة يقع على الأفراد ، حيث تسحب الحكومة جزءا من النقود التي في أيديهم فيقل طلب الأفراد على السلع ويقل الطلب الكلى مما يؤدى إلى تقليل حجم السيولة المتاحة وبالتالي إلى انخفاض معدل التضخم ،تقوم الحكومة أحيانا بطرح سندات الدين العام ليقوم الأفراد بشرائها وبالتالي امتصاص الفائض النقدي المتوفر في السوق ويقلل النقد المعروض ، كما يمكن زيادة الضرائب على السلع الكمالية.

السياسة النقدية :تؤثر السياسة النقدية على عرض النقود ، ففي حالة التضخم تقوم بتقليص كمية النقود المعروضة في الاقتصاد عن طريق رفع نسبة الاحتياطي القانوني مما يقلل السيولة في أيدي الأفراد والبنوك والمؤسسات أو بزيادة النقود في حالة الانكماش ، باعتماد الأدوات الكمية والنوعية التالية :

زيادة نسبة الاحتياطي القانوني : هو نسبة قانونية من كل وديعة تحتفظ بها البنوك التجارية لدي البنك المركزي .

سعر أو معدل الفائدة : هو السعر الذي تتعامل فيه البنوك التجارية مع الأفراد أي هو ما يحصل علية الأفراد مقابل مدخراتهم لدي البنوك التجارية .

رفع سعر إعادة الخصم : هو سعر الفائدة الذي يتقاضاه البنك المركزي من البنوك التجارية مقابل تقديم القروض .

عملية السوق المفتوحة : يقوم المصرف المركزي بشراء الأوراق المالية من البنوك التجارية والمؤسسات المالية في حالة الحوجة إلى ضخ النقود بهدف الرفع من احتياطاتها النقدية لتمكينها من الإقراض ، وعند ظهور التضخم يقوم المركزي ببيع الأوراق المالية للمصارف التجارية لسحب النقود.

أولاً: الودائع الخاصة :

تتمثل في تجميد البنوك التجارية لجزء من ودائعها وأرصدتها النقدية بالإضافة إلى نسب الاحتياطي القانوني بطلب من البنك المركزي بغية تغيير نسب الائتمان والقروض الممنوحة لزيادة الإنفاق الكلى في فترات الكساد وتخفيضه في فترات التضخم[7].

ثانياً : النمو الاقتصادي :

تعريفالنموالاقتصادي :

هو العملية المستمرة والتي من خلالها تزيد المقدرة الإنتاجية للاقتصاد الوطني عبر الزمن لرفع مستويات الناتج القومي أو الدخل القومي، ويعرف أيضاً أنّه الزيادة في سّلم متاحات الإنتاج، الناتج عن ارتفاع التوقعات في الموارد أو التطور التكنولوجي. [8] ويعرف كذلك بأنه هو حدوث زيادة مستمرة في متوسط الدخل الفردي الحقيقي مع مرور الزمن ومتوسط الدخل الفردي ممثل بالعلاقة الرياضيةالتالية : [9]

متوسط الدخل الفردي = الدخلالكلي / عددالسكان

النمو الاقتصادي لا يعني حدوث زيادة في إجمالي الناتج المحلي فقط، بل لا بد أن يترتب

عليه زيادة في دخل الفرد الحقيقي أي أن معدل النمو الاقتصادي لابد أن يفوق معدل النمو السكاني وعلى ضوء ذلك يكون:

معدل نمو الاقتصاد الوطني = معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي – معدل نمو السكان

عناصر ومحددات النمو الاقتصادي:

هناك عدة محددات لنمو الاقتصادي في أي مجتمع تكون هي وراء إحداث النمو , وحيث نجد من أهمها: تراكما لرأس المال؛ الرأس المال البشري؛ التقدم التكنولوجي حيث:

أولا :تراكم الرأس المال:

ويشتمل على كل من الاستثمارات الجديدة في الأرض والمعدات المادية والموارد البشرية فتراكم رأس المال ينتج عندما يخصص جزء من الدخل الحالي كادخار لكي يتم استثماره حتى يزداد النمو الدخل. وتوالت فيما بعد آراء الاقتصاديين حول مفهوم التراكما لرأس المالي وهنا نذكر بفكرة" كينز "الذي ربط مفهوم رأس المال بالاستثمار الذي يتم تشغيله في الإنتاج عائدا أو دخلا في المرحلة لاحقة وهنا ظهر مفهوم الكفاية الحدية لرأس المال. وبالتالي كون رأس المال يعتبر عنصر من عناصر النمو فهو يساعد في توسيع الإنتاج بواسطة الاستثمارات المختلفة المحققة[10].

ثانيا : الرأس المال البشري :

يعتبر العنصر البشري من بين أهم العوامل التي تؤثر على النمو الاقتصادي ويعتمد هذا العنصر على السكان فزيادة السكان في هذه الحالة إنما تعبر عن زيادة عرض العمل مع الأخذ بعين الاعتبار أثر النمو السكاني على مستوى نصيب الفرد من الناتج الوطني أو الدخل الوطني، وبتالي الزيادة في هذا العامل والاستثمار فيه لابد من التوازن مع مقدار رأس المال المادي حيث أن الزيادة في إنتاجية العمل هي التي تؤدي إلى الزيادة في معدل النمو الاقتصاد.

ثالثا :التقدم التكنولوجي:

وهذا يعبر عنه بعض الاقتصاديين أن التقدم التكنولوجي هو العنصر الأهم في النمو اقتصادي فبفضل التقدم التكنولوجي يمكن إنجازا لأعمال بطرق جديدة ومستحدثة عنه ,ويرى الاقتصاديون أن التقدم التكنولوجي له ثلاثة أصناف وهي:

التقدم التكنولوجي المحايد أو التكنولوجيا المحايدة .

التقدم التكنولوجي (TP).

التكنولوجيا الموفرة للعمل (LTP).

التضخم في السودان:

ظل السودان كغيره من الدولة النامية يعانى من التضخم ولفترات طويلة وإن اختلفت حدته من فترة إلى أخرى وقد لعبت السياسات الاقتصادية غير الملائمة دورا رئيسيا في حدوثه. يعزى ارتفاع معدل التضخم في السودان لمشاكل هيكلية ظلت تلازم الاقتصاد السوداني لفترة

طويلة نتيجة لعدم وجود التخطيط السليم إلى جانب تسييس العملية الاقتصادية برمتها وقد لعب الإنفاق الحكومي المتعاظم دوركبيرا في ارتفاع حدة التضخم لاسيما وأن هذا الإنفاق لا يقابله إنتاج حقيقي مثل الصرف على الأمن والدفاعالذي بلغ 75%من ميزانية الدولة بالإضافة إلى الصرف على مستحقات اتفاقيات السلام الموقعة بين الحكومةوالأطراف الأخرى علاوة على زيادة حجم السيولة الناتجة عن استدانة الحكومة من الجهاز المصرفي لمواجهةعجز الميزانية .

ظلت معدلات التضخم مستقرة خلال الفترة -2000 2007م في رقم واحد ولم يعاود الارتفاع حتى ظهور الأزمة الاقتصاديةالعالمية في 2008والتوقيع على اتفاقية السلام وما صاحبها من توسع في الإنفاق الحكوميوانفصال الجنوب وما تبعه من توقف التدفقات الاستثمارية الخارجية وخروج الموارد البترولية منإيرادات الحكومة والإيرادات المتوقعة من نقل البترول، حيث ارتفع معدل التضخم إلى 14%في عام2008واستمر ارتفاع معدل التضخم في الرقمين حتى العام ،2012حيث سجل 11%في العام2009م وواصل في الارتفاع وبلغ 13% في العام ،2010وسجل 18% في العام 2011وقفز إلى2012. في عام 35.1% وبأواخر العام 2013م بلغ معدل التضخم 37,1 % ويعزى ذلك لارتفاع التضخم في جميع المجموعات السلعية وخاصة المحروقات بسبب رفع الدعم جزئيا عنها ضمن حزمة إجراءات الإصلاح الاقتصادي التي نفذت خلال العام 2013م , ثم انخفض المعدل مرة أخرى إلى 36,9 % في العام 2014موقد يعزى ذلك إلى محاولة النهوض بالاقتصاد السوداني وخفض معدلات التضخم عن طريق تطبيق البرنامج الثلاثي الاسعافي الذي نفذ خلال الفترة 2012-2014م. وفي العام 2015م انخفضت معدلات التضخم إلى 30,7 % ثم انخفضت إلى 17,8 % في العام 2016م, ثم ارتفعت معدلات التضخم مرة أخرى في العام 2017م إلى 30,47 وجاء الارتفاع نتيجة لارتفاع أسعار الغذاء والطاقة بعد خفض الدعم الحكومي بالإضافة إلى زيادة تكاليف الاستيراد وتدهور سعر الصرف .وفي العام 2018م سجل معدل التضخم 63.86 % كأعلى معدل يعكس صعوبة الوضع الاقتصادي بالبلاد وفي العام 2019م ارتفع معدل التضخم إلى 72,94 % ويرجع الارتفاع إلى رفع الدعم الحكومي عن بعض السلع وارتفاع أسعار المواد الغذائية .

النمو الاقتصادي في السودان خلال الفترة 2011-2020م : معدل نمو الناتج المحلي الحقيقي:

الناتج المحلي الإجمالي يلخص النشاطات الاقتصادية التي قام بها المجتمع خلال فترة زمنية معينة بالتالي يمكن استخدامه كمقياس لمستوى المعيشة وأيضا كمقياس لمستوى رفاهية المجتمع , معظم الدول تسعى إلى تحقيق معدلات نمو مرتفعة في هذا المؤشر المهم عبر الاهتمام بالقطاعات المكونة للناتج المحلي الإجمالي, ويتناول هذا الفصل مكونات الناتج المحلي الإجمالي في السودان وأداء القطاعات الإنتاجية ومعدلات نموه ونصيب الفرد منه .

جدول (2) الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة والجارية ومعدل النمو الاقتصادي 2011-2020م (القيمة بالآلف الجنيهات).

العام	معدل النمو الاقتصادي	الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة	الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية
2011م	5.1	186.689.9	27.000
2012م	1.1	243.412.8	27.300
2013م	4.4	294.630.2	280690
2014م	2.7	475.827.8	290411
2015م	4.3	582.936.71	304659
2016م	4.9	693.514.0	346200
2017	5,2	35,900,000	773,467,7
2018	5,7	37,900,000	1,228,967,3
2019	1,3	36,200,000	1,950,330,2
2020	1,6	35,600,000	3,974,714,5

المصدر :وزارة المالية والاقتصاد الوطني وتقارير بنك السودان المركزي - بيانات لسنوات مختلفة

يلاحظ من الجدول (2) أن،معدلات نمو الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية والثابتة ومعدل النمو الاقتصادي في تأرجح بين الزيادة والنقصان خاصة معدل النمو الاقتصادي الذي يعتمد على الناتج ، حيث كان معدل النمو الاقتصادي في الفترة من (2008- 2012) فقد كان معدل النمو الاقتصادي معدل عالي مقاسا بالرقم العالمي للنمو (أعلى من 5 %) إذ بلغ في المتوسط حوالي (1.6%) على الرغم من الأزمة المالية العالمية والحروب الأهلية المتعددة ، أما الفترة (2013-2017) فبلغ معدل النمو حوالي 4 % ويرجع ذلك لتأثر السودان بالانفصال دولة جنوب السودان وخروج البترول من الناتج بالإضافة إلى الأزمة الاقتصادية التي يمر بها السودان . من الجدول أيضا نلاحظ أن معدل نمو الناتج المحلي بالأسعار الثابتة ارتفع من 5,2 % في عام 2017م إلى 5,7 % في العام 2018م نتيجة لارتفاع معدلات نمو القطاعات المكونة للناتج المحلي الإجمالي ، وفي العام 2019 انخفض معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي إلى 1،3 ثم إلى 1،6 في العام 2020م على التوالي ويعزى ذلك لانخفاض معدل نمو القطاع الزراعي .

الإطار التحليلي:

توصيف النموذج القياسي لقياس أثر التضخم على معدل النمو الاقتصادي:

تعتبر مرحلة توصيف النموذج القياسي الخطوة الأولي والأساسية التي يقوم بهاالباحثانفي

الدراسات القياسية والذي يود دراسة ظاهرة اقتصادية معينة. وهي تعني التعبيرعن الظاهرة في صياغة رياضية وذلك لعكس العلاقات المختلفة ويطلق علي هذه المرحلة بمرحلة صياغة الفرضيات وهي تشتمل علي الخطوات التالية:

1. تحديد متغيرات النموذج.
2. تحديد الشكل الرياضي للنموذج.
3. تحديد القيم والإشارات المسبقة للمعالم.

أولاً: متغيرات النموذج:

اعتمد الباحثانفي تحديد متغيرات النموذج القياسي على عدة مصادر وهى:

1. النظرية الاقتصادية.
2. المعلومات المتاحة عن دراسات قياسية سابقة.
3. المعلومات المتاحة عن الظاهرة بوجه خاص.

وبما أن الدراسة تعمل على قياس أثر التضخم على معدل النمو الاقتصادي، ولذلك فأن المتغير التابع فيهذه الدراسة معدل النمو الاقتصادي. أما المتغير المستقل يتمثل في التضخم (معدلات التضخم خلال فترة البحث).

ثانياً: تحديد الشكل الرياضي للنموذج:

يقصد بالشكل الرياضي للنموذج عدد المعادلات التي يحتوي عليها (فقد تكون معادلة واحدة أو عدد من المعادلات) ودرجة خطية النموذج (فقد يكون نموذج خطي أو غير خطي) ودرجة تجانس كل معادلة (فقد تكون متجانسة أو غير متجانسة من درجة معينة). فالنظرية الاقتصادية لا توضح الشكل الرياضي الدقيق للنموذج وإنما قد توضح في بعض الأحيان بعض المعلومات التي تفيد ولو لحد ما في تحديد بعض ملامح الشكل الرياضي للنموذج. ولذلك فإن الباحثين يلجؤون لبعض الأساليب التي تفيد في تحديد الشكل الرياضي الملائم ونجد من أهمها:

1. أسلوب الانتشار: حيث يقوم الباحث بجمع بيانات عن المتغيرات المختلفة التي يحتوي عليها النموذج ثم يقوم برصد هذه البيانات في شكل انتشار ذو محورين يتضمن المتغير التابع علي محور واحد المتغيرات المستقلة علي المحور الآخر ومن خلال معاينة شكل الانتشار يمكن الحكم مبدئياً علي نوع العلاقة هل هي خطية أم غير خطية وبناءاً علي ذلك يمكن للباحث اختيار الشكل الرياضي الملائم ولكن نجد مقدرة هذا الأسلوب محددة بمتغيرين فقط ولذلك لايمكن استخدام هذا الأسلوب في حالة الانحدار الذي يشتمل علي أكثر من متغيرين.
2. أسلوب التجريب: وفقاً لهذا الأسلوب فان الباحث يقوم بتجريب الصيغ الرياضة المختلفة ثم يختار الصيغة التي تعطي نتائج أكثر من الناحية الاقتصادية والإحصائية والقياسية. ووفقاً لذلك فقد اعتمد الباحث على أسلوب التجريب للوصول إلى أنسب الدوال الرياضية لتمثل النماذج القياسية لقياس أثر التضخم على معدل النمو الاقتصادي.

وعليه يصبح الشكل الرياضي لنموذج الدراسة على النحو التالي:

$$RGDP = a + BINF + u$$

حيث: $RGDP$: معدل النمو الاقتصادي (المتغير التابع).

a : الثابت.

INF: التضخم (المتغير المستغل).

B: المعلمة وهي تمثل مقدار التغير في معدل النمو الاقتصادي الناتج عن تغير التضخم.

u: المتغير العشوائي.

ثالثا: الإشارات المسبقة للمعالم:

وفي هذه الخطوة يتم تحديد توقعات نظرية مسبقة عن إشارة وحجم معلمات النموذج بناءاً على ما تقدمه النظرية الاقتصاديةأو المصادر السابقة من معلومات.

ووفقاً للنماذج القياسية المقترحة فيهذه الدراسة يتوقع أن تأتي الإشارات المسبقة حسب طبيعة العلاقة الناتجة بين المتغير المستقل (التضخم) والمتغير التابع، (معدل النمو الاقتصادي) فذلك على النحو التالي:

1. إشارة معامل التضخم في علاقته بمعدل النمو الاقتصادي يتوقع أن تكون إشارة سالبة وذلك لوجود علاقة عكسية بين التضخم ومعدل النمو الاقتصادي. وتعتبر هذه التوقعات القبلية لإشارة وحجم المعلمات هامة بالنسبة لمرحلة ما بعد التقدير حيث يتم اختبار المدلول الاقتصادي للمعلمات المقدرة من خلال مقارنتها مع التوقعات القبلية من حيث إشارتها وحجمها.

رابعاً: طرق التقدير ومصادر البيانات:

الحصول علي التقديرات الكمية للمعالم، استخدم الباحث طريقة المربعات الصغرى (OLS) في تقدير النماذج القياسية لأنها تعتبر من أفضل الطرق القياسية المستخدمة في تقدير المعالم. وتم الحصول على بيانات متغيرات الدراسة من مصادرها، وتتمثل في التقارير الخاصة ببنك السودان المركزي في الفترة (2011-2020م).

خامساً: البرنامج المستخدم في التحليل:

تم تفريغ البيانات التي تمَّ جمعها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences(SPSS)، ومن ثمَّ تحليلها من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع متغيرات الدراسة، لتحقيق أهداف البحث واختبار فروض الدراسة.

سادساً:

بيانات الدراسة:بيانات الدراسة مأخوذة من واقع معدلات التضخم ومعدل النمو الاقتصادي في السودان خلال الفترة:(2011-2020م)، من خلال تقارير بنك السودان المركزي.وأدناه

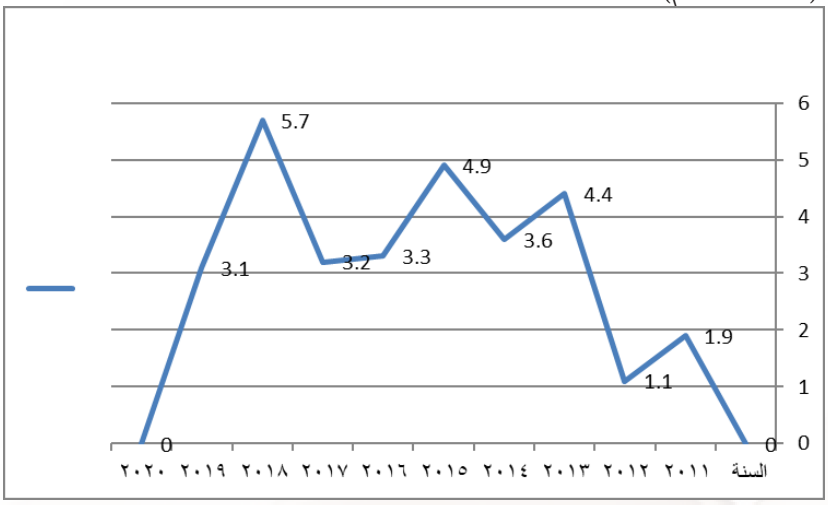
عرض بيانات الدراسة:

جدول رقم (1)تطورات معدلات النمو الاقتصادي في السودان خلال الفترة: (2011-2020م) في الجدول التالي:

السنة	معدل النمو الاقتصادي RGDP
2011	1.9
2012	1.1
2013	4.4
2014	3.6
2015	4.9
2016	3.3
2017	3.2
2018	5.7
2019	3.1
2020	-1.2

.www.aljazeera. Net , 5:54 , p2018

شكل يعكس الاتجاه العام لتطورات معدل النمو الاقتصادي RGDPفي السودان خلال الفترة: (2011-2020م)



المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الاستبيان باستخدام برنامج (spss)، 2022م.

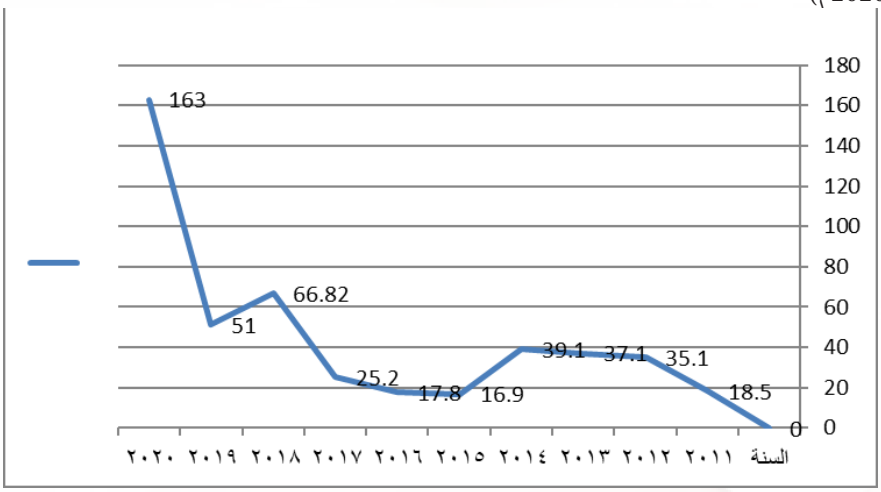
من الجدول والشكل أعلاه أن معدل النمو الاقتصادي RGDP في السودان متزايدة عبر الزمن وأن أعلى قيمة له كانت في العام 2018م حيث بلغت (5.7)، وأدنى قيمة كانت في 2012م والتي بلغت (1.1).

جدول رقم (2) تطورات معدلات التضخّم في السودان خلال الفترة: (2011 – 2020م)، كما في الجدول التالي:

السنة	معدلات التضخم INF
2011	18.5
2012	35.1
2013	37.1
2014	39.1
2015	16.9
2016	17.8
2017	25.2
2018	66.82
2019	51
2020	163

.www.aljazeera. Net , 5:54 , p2018

شكل يعكس الاتجاه العام لتطورات معدلات التضخم INF في السودان خلال الفترة: (2011-2020م)



المصدر: إعداد الباحثان من نتائج الاستبيان باستخدام برنامج (spss) ،2022م.

من الجدول والشكل أعلاه نجد أن معدلات التضخم في السودان متزايدة عبر الزمن وأن أعلى قيمة له كانت في العام 2020م حيث بلغت (163 %)، وأدنى قيمة كانت في عام 2015م والتي بلغت (16.9).

التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة:

استخدم الباحثان التحليل الإحصائي الوصفي في أولى مراحل التحليل الإحصائيفي تحليل بيانات الدراسة وذلك من أجل وصف وتحليل بيانات متغيرات الدراسة خلال الفترة موضع

القياس وذلك باستخدام كل من المتوسط الحسابيوالانحرافالمعياري والمدى لمعرفة أكبر وأقل قيمة وكذلك استخدام معامل الالتواء لتحديد شكل التوزيع للبيانات. وفيما يلي نتائج التحليل الوصفي لبيانات متغيرات الدراسة.

جدول رقم (3) التحليل الإحصائيالوصفي لمتغير معدل النمو الاقتصادي في السودان خلال الفترة: (2011-2020م

المتغير	N حجم العينة	Minimum أقل قيمة	Maximum أعلى قيمة	Mean الوسط الحسابي	Std. Deviation الانحراف المعياري	Skewness معامل الالتواء
RGDP	10	-1.20-	5.70	3.0000	1.99499	-.923

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج البيانات باستخدام برنامج (spss) ،2022م.

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي:

بلغ متوسط معدل النمو الاقتصادي (3.0000) بحد أعلى مقداره (5.70) وحد أدني مقداره (-1.20-) ، ويدل اختبار الالتواء على إن بيانات سلسلة معدل النمو الاقتصادي لا تخضع للتوزيع الطبيعي (التواء سالب). حيث بلغت قيمة معامل الالتواء (923.-).

جدول رقم (4) التحليل الإحصائي الوصفي لمعدلات التضخّم في السودان خلال الفترة: (2011-2020م)

المتغير	N حجم العينة	Minimum أقل قيمة	Maximum أعلى قيمة	Mean الوسط الحسابي	Std. Deviation الانحراف المعياري	Skewness معامل الالتواء
INF	10	16.90	163.00	47.0520	43.73274	2.453

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج البيانات باستخدام برنامج (spss) ،2022م.

يتضح من الجدول أعلاه ما يلي :

بلغ متوسط معدلات التضخم (47.0520) بحد أعلى مقداره (163.00) وحد أدني مقداره (16.90)، ويدل اختبارالالتواء على إن بيانات سلسلة التضخم لا تخضع للتوزيع الطبيعي (التواء موجب) . حيث بلغت قيمة معامل الالتواء (2.453).

الاتجاه العام لمتغيرات الدراسة:

استخدم الباحث نموذج معادلة الاتجاه العام في تحليل السلسلة الزمنية لبيانات متغيرات الدراسة وذلك لقياس الاتجاه العام لهذه المتغيرات خلال الفترة: (2011-2020م)، وتم التعبير عن هذا النموذج باستخدام معادلة الانحدار الخطي البسيط وفق المعادلة التالية:

$$RGDP = a - Bt$$

حيث أن: $RGDP$: المتغير التابع.

t: متغير الزمن (المتغير المستقل)

a: معامل ثابت وهو عبارة عن قيمة ($RGDP$) عندما تكون قيمة (t) تساوى الصفر.

B : معامل الانحدار بين الزمن(t) والمتغير التابع(y).

وقد تم تطبيق هذا النموذج باستخدام برنامج التحليل القياسي بهدف معرفة حركة الاتجاه العام بمرور الزمن خلال فترة الدراسة وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

أولاً: معادلة الاتجاه العام لمتغير معدل النمو الاقتصادي:

المتغير	معامل التحديد	معامل الانحدارB	اختبار (T)	المعنوية
معدل النمو الاقتصادي	0.009	.726	1063.899	0.000

المصدر: إعداد الباحثان من نتائج البيانات باستخدام برنامج (spss) ،2022م.

يتضح من الجدول أعلاه الآتي:

1. تشير النتائج الواردة بالجدول إلى وجود تأثير جوهري للمتغير المستقل (الزمن) على متغير معدل النمو الاقتصادي حيث بلغ معامل التحديد (0.009 %) وهذا يدل على أن نسبة ما يفسره المتغير المستقل (الزمن) من المتغير التابع (معدل النمو الاقتصادي) (0.009 %).

2. كما يتضح من نتائج التحليل أن نموذج الانحدار البسيط معنوي بين المتغير التابع (معدل النمو الاقتصادي) والمتغير المستقل (الزمن) وفقاً لاختبار (T) عند مستوى معنوية (5 %) حيث جاءت قيمة مستوى المعنوية (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية 5 %.

وعلية فأن هذه النتيجة تشير إلىوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الزمن ومعدل النمو الاقتصادي خلال فترة الدراسة.

3. بلغ معامل الانحدار(726.) وهذه القيمة الموجبة تدل على أن معدلاتالنمو الاقتصادي تتزايد مع مرور الزمن خلال فترة الدراسة. أي أن الاتجاهلمعدل النمو الاقتصادي في تزايد مستمر.

ثانياً: معادلة الاتجاه العام لمتغير التضخم:

المتغير	معامل التحديد	معامل الانحدارB	اختبار (T)	المعنوية
التضخم	.407	33.538	1702.149	.000

المصدر: إعداد الباحث من نتائج التحليل لبيانات الدراسةباستخدام برنامج (spss) ،2022م.

يتضح من الجدول أعلاه الآتي:

تشير النتائج الواردة بالجدول إلى وجود تأثير جوهري للمتغير المستقل (الزمن) على متغير التضخم حيث بلغ معامل التحديد (40 %) وهذا يدل على أن نسبة ما يفسره المتغير المستقل (الزمن) من المتغير التابع (التضخم) (40 %).

2. كما يتضح من نتائج التحليل أن نموذج الانحدار البسيط معنوي بين المتغير التابع

(التضخم) والمتغير المستقل (الزمن) وفقاً لاختبار (T) عند مستوى معنوية (5 %) حيث جاءت قيمة مستوى المعنوية (000.) وهى قيمة أقل من مستوى المعنوية 5 %.

وعلية فأن هذه النتيجة تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الزمن والتضخم خلال فترة الدراسة , بلغ معامل الانحدار(33.538) وهذه القيمة الموجبة تدل على أن معدلات التضخم تتزايد مع مرور الزمن خلال فترة الدراسة. أي أن الاتجاهللتضخم في تزايد مستمر.

الخاتمة:

حملت الدراسة عنوان اثر التضخم على النمو الاقتصادي في السودان واحتوت على أربعة محاور المحور الأول الإطار المنهجي والدراسات السابقة والمحور الثاني احتوى على الإطار النظري للدراسة والمحور الثالث كان عبارة عن تحليل وصفي لمتغيرات الدراسة والمحور الرابع احتوى على الدراسة التطبيقية والنتائج والتوصيات.

النتائج:

1. تشير النتائج الواردة بالجدول إلى وجود تأثير جوهري للمتغير المستقل (الزمن) على متغير معدل النمو الاقتصادي حيث بلغ معامل التحديد (0.009 %) وهذا يدل على أن نسبة ما يفسره المتغير المستقل (الزمن) من المتغير التابع (معدل النمو الاقتصادي) (0.009 %).
2. دلت النتائج على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الزمن ومعدل النمو الاقتصادي خلال فترة الدراسة.
3. بلغ معامل الانحدار(726.) وهذه القيمة الموجبة تدل على أن معدلات النمو الاقتصادي تتزايد مع مرور الزمن خلال فترة الدراسة. أي أن الاتجاه لمعدل النمو الاقتصادي في تزايد مستمر.
4. ارتفاع الأسعار أثر على الدخل القومي الحقيقي فانعكس ذلك على انخفاض الناتج المحلي الإجمالي و انخفاض معدل نمو الاقتصاد السوداني.
5. وجود ارتباط عكسي بين التضخم ومعدل النمو الاقتصادي.

التوصيات:

إتباع سياسة نقدية متوازنة من شأنها أن تحافظ على مستوى مستقر في الأسعار وفي معدلات النمو الاقتصادي.

تفعيل أدوات السياسة المالية وتوجيه الإنفاق العام للقطاعات الإنتاجية يساهم في تثبيت الأسعار.

الاهتمام بقطاعات الإنتاج الحقيقي لتساهم في زيادة الناتج المحلي الإجمالي وتخفيض المستوى العام للأسعار.

الاهتمام بالصناعات اليدوية المنتجة للسلع الضرورية لتغطية الطلب المحلي للقطاع العائلي وتقليل الاستيراد والحد من التضخم المستورد.

تفعيل دور الجمعيات التعاونية للقيام بفتح نوافذ للبيع المخفض للسلع الضرورية يساعد على استقرار الأسعار.

الهوامش:

(1) إيمان محمد عبداللطيف (2020م)، العلاقة بني معدلات التضخم ومعدل النمو الاقتصادي بالتطبيق على الحالة المصرية خلال الفترة 1916-2018م ، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة ،المجلد 21 ، العدد 3، يوليو 2020م .

(2) بوحيصر رقية ،(2021)، اثر التضخم على النمو الاقتصادي في الجزائر على ضوء برامج الإنفاق العام خلال الفترة 2000-2020م ، مجلة الاقتصاد وإدارة الإعمال، الجزائر، المجلد 5، العدد 3، نوفمبر 2021.

(3) شلوفي عمير، طلحة محمد ، بلمقدم مصطفى (2020م) العلاقة بين التضخم والنمو الاقتصادي في الجزائر باستخدام (STR) نموذج ، مجلّة الواحات للبحوث و الدراسات المجلد 13 ، العدد 1، 2020م .

(4) مايكل ايدجمان (1988)، الاقتصاد الكلي النظرية والسياسة ، دار المريخ للنشر ، ترجمة وتعريب أميل بديع يعقوب.

(5) مايكل ايدجمان (1988) الاقتصاد الكلي النظرية والسياسة ، دار المريخ للنشر ، ترجمة وتعريب أميل بديع يعقوب.

(6) هويدا محجوب إبراهيم (2016) تطور أداء معدلات التضخم في السودان خلال الفترة 204-2014م ، مجلة المصرفي ، السودان ، العدد 80، ص 32.

(7) ايدجمان ،1988، مصدر سبق ذكره.

(8) توادرميشيل، " التنمية الاقتصادية"(2006)،ترجمة " حسين حسن حمود" ،دار المريخ، الرياض،ص. 31

(9) محمد ناجي حسن خليفة، (2001)" النمو الاقتصادي-النظرية والمفهوم"،دار القاهرة للنشر، القاهرة، ص 70.

(10) عبد الغفار غطاس بعنوان(2020) " أثر تحرير التجارة الخارجية على النمو الاقتصادي دراسة حالة الجزائر" الفترة الممتدة بين 1990- 2006 ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير ص 25.

نظام الكتروني لمحطات قطارات (دراسة حالةهيئة السكة حديد ولاية الخرطوم) (2017 - 2021م)

أ. سيف الدين حميدة الزبير محمد

محاضر - كلية علوم الحاسوب
وتقنية المعلومات - جامعة الإمام المهدي

المستخلص:

تمثلت الدراسة في ان اكبر المشاكل التي كانت تواجه اكبر المدن مشكلة الازدحام وعدم التنظيم المروري في الشوارع وهذا العمل يحاول إيجاد حلول للمشاكل والقصور التي تعانيها ادارة الشركة في الوقت الحاضر ، وتصميم نظام حديث يعالج تلك المشاكل ، وله القدرة على تلبية متطلبات اتخاذ القرار بالتنبؤ لمعالجة المشاكل الناتجة من اتخاذ قرارات خاطئة او غير مبنية على اسس علمية صحيحة .لقد تم بتصميم برنامج الكتروني يعمل بدلا عن الظام القديم ، وقد اتبع الباحث في هذا العمل منهجية التوجية التحليل الوصفي تحليل وتصميم نظم المعلومات ،وكانت اهم النتائج التي تم التوصل اليها ومدي تحقيقها للاهداف العامة بعد التطبق سوف تقلل عملية الازدحام فور التطبيق كما تم تقليل الزمن المهدر بالنسبة للمواطنين واستخدام التقارير الراهنة للتنبؤية للاستفادة منها في عملية اتخاذ القرارات المختلفة.

Paper title: Railways Stations Electronic System (RSES)
(Case study Railway Corporation -Khartoum state)
2017 - 2021 (AD)

SIEF ALDIN HIMADA ALZUBIER MOHAMMED

Abstract:

This study has purposed to perfect arrangement on trackage which result to minimize crashes of trains and connecting among the three cities of the capital caused to increase adequacy and stable of traffic also the study has focused in to be short time for waiting of trains in the main stations, The conclusion of study has resulted to decrease rate of accidents and the system has applied in the fact, also arrangement excursions from and to different eras in Sudan has resulted to actual decrease traffic jam , notable it has composed strong schedule on different excursions matching with the particular time of customers tickets.The researcher has followed the directive methodology and descriptive method on this research and design data bases

الاطار المنهجي:

مقدمة:

تعد هيئة سكك حديد السودان من أطول الشبكات الحديدية بأفريقيا إذ يبلغ طول خطوطها خمسة ألف وثمانمائة كيلو متر، منها حوالي 4578 كيلومتر خطوط رئيسية وهي من الشبكات ذات الخط المفرد بأتساع 3 قدم و6 بوصات أي ما يعادل 1067 مليمتر بدأ إنشاء الخطوط في عام 1897م مع بداية حملة الاحتلال الإنجليزي المصري للسودان وأكتمل معظمها قبل العام 1930م. ويمتد الخط من مدينة وادي حلفا في شمال السودان إلى الخرطوم جنوبا، مروراً بمدينة عطبرة التي تمثل عاصمة للسكة الحديد، ويتفرع منها الخط إلى مدينة بورتسودان. ويعتبر خط بورتسودان / الخرطوم هو الممر الرئيسي لحركة النقل بالسودان لارتباطه المباشر بحركة الصادرات والواردات بالبلاد. ويوجد خط إستراتيجي مناوب يربط ميناء بورتسودان بالعاصمة الخرطوم عن طريق مدينتي كسلا وسنار في شرق وأواسط البلاد. تتمدد الشبكة نحو الشمال بخطوط فرعية تربط بين كريمة ووادي حلفا. وفي اتجاه الغرب وصلت الشبكة مدينة الأبيض من تقاطع مدينة الرهد التى امتدت منها غربا الى تقاطع مدينة بابنوسة، ومنها أتجهت الى مدينة نيالا في العام 1959م. ومن تقاطع بابنوسة اتجهت حتى مدينة واو في جنوب البلاد في العام 1962م.أما آخر الامتدادات الحديثة للشبكة فقد ربطت في العام 1995م بين المجلد وابو جابرة بطول 52 كيلو مترا لخدمة نقل خام البترول السوداني. كما شيد في عام 1996م خط ربط بين مصفاة بترول الأبيض بجبل أبو حراز ومحطة الأبيض بطول 10كيلومترات.وفي ذات العام تم إنشاء خط لنقل الحاويات من محطة سوبا الى مستودعات الجمارك. وفي العام 2000م تم إنشاء خط مصفاة الخرطوم والذي

يبلغ طوله 12 كيلومترا إلي الجنوب من محطة الرويان. وفي العام 2002م اكتمل انشاء خط لربط سد مروي بمحطة البان بطول 16 كيلومتر.تمتلك الهيئة حالياً 130 وابور سفري، وعدد 54 وابور مناورة، وحوالي 4187 عربة بضاعة، 910 فنطاس زيوت، 167 عربة ركاب.تتمركز الورش الرئيسية لصيانة القوتين الساحبة والناقلة، وورش معدات الإشارات والاتصالات بعطبرة. بالإضافة لمصنع الأكسجين والاستالين والمسبك ومصنع الفلنكة، والمنتجات الخرسانية كما وتوجد ورش مساعدة بكل من الخرطوم وبور تسودان.أما نظم الاشارات بالهيئة فقد تطورت وأصبحت معياراً للتقدم الفعلي، وتلعب دوراً حيوياً في حركة مسير القطارات، وتأكيد السلامة والأمان في حركة النقل.والإشارات الميكانيكية هي المستخدمة حالياً في سكك حديد السودان، وهي التي تفتح وتقفل بواسطة أجهزة الملوينات. كما تم ادخال نظام الشرائط العاكسة على محطات الخط الرئيسي.أما نظم الإتصالات الحالية فهي تتمثل في أجهزة التحكم ودوائر التلغراف السلكي، أجهزة التابلت، الخطوط الهوائية، دوائر التلبرنتر، الكبانيات الهوائية، أجهزة اللاسلكي طويلة وقصيرة المدى، كوابل الألياف الضوئية، وشبكات الفاكس. كما تم ربط الهيئة بشبكة الإنترنت عبر شركة سوداتل لمواكبة التطورات.تشكل خدمة نقل البضائع النشاط الرئيسي للهيئة. وتستغل في ذلك العديد من المزايا النسبية التي تتمتع بها علي وسائل النقل الأخري، كمزايا النقل بأحجام كبيرة، ولمسافات أطول، والجهات التي تعجز عن وصولها تلك الوسائط. بجانب مزايا الوفر الاقتصادي المتمثلة في تقديم الخدمة بأسعار منخفضة، وبالسرعة والدرجة العالية من الأمان.في الجانب الآخر تسعي الهيئة لترقية وتطوير خدمات نقل الركاب. فقد عملت على تأهيل عربات الركاب، وتم تشكيلها في وحدات كقطار التحدي الخرطوم / وادي حلفا، وقطار السيوبر الخرطوم / بورتسودان، وقطار نيالا.وجميع هذه القطارات تغادر من محطة الخرطوم بحري، والتي تم افتتاحها في أكتوبر من عام 1998م. وقد زودت هذه القطارات بوسائل خدمات متقدمة، وأضيفت عربة لتوليد الكهرباء بجانب عربات البوفيه.ظلت هيئة السكة الحديد منذ نشأتها تعمل وفقا لدورها الحيوي في تقديم خدمة النقل وخلق الترابط الاجتماعي وترسيخ الوحدة بين كافة أجزاء الوطن.وفي منتصف تسعينات القرن الماضي أعيد النظر في أسس تشغيل السكة الحديد وتقرر أن تدار وفقا لرؤى جديدة، في ضوء المتغيرات الاقتصادية العالمية. وأطلقت يد الهيئة لتقوم بأداء أدوارها الموكلة إليها بكفاءة ووفقا لحسابات التكلفة وتحقيق عوائد هامشية تمكنها من الاستمرار في سوق النقل وتساعدها في ترقية وتطوير خدماتها.تتمتع هيئة سكك حديد السودان بعضوية الاتحاد العالمي للسكك الحديدية (UIC) كما وأنها من الأعضاء المؤسسين لاتحاد سكك حديد أفريقيا (UAR). كما ولديها روابط جيدة مع كثير من الشبكات الحديدية العالمية، وتربطها بروتوكولات تعاون مع الكثير منها[1]

مشكلة الدراسة:

ان من اكبر المشاكل التي كانت تواجه اكبر المدن:

مشكلة الازدحامات وعدم التنظيم المروري والحركي في الشوارع .

ظهور الاختناقات المرورية والتي توثر سلبا على حركة المواطنين وتمنع من وصولهم الي مناطق اعمالهم في الاوقات المحددة.

عـدم الإسـتفادة الكليـة مـن قطـاع السـكة حديـد وذلـك بعـدم وجـود نظـام لنقـل الـركاب بواسـطة السـكة حديـد داخـل ولايـة الخرطـوم ،مـما يـودي بـدوره الي ظهورالاختناقـات المروريـة في المواقـع المختلفـة داخـل العاصمـة بسـبب الازدحـام.

ايضـاً عـدم اضفـاء المظهـر المتطـور للخرطـوم كعاصمـة متكاملـة في مجـال المواصـلات باعتبارهـا الواجهـة الرئيسـية للسـودان .مـع الاخـذ في الاعتبـار ان السـودان يعتـبر مـن اسرع الـدول مـن جهـة النمـؤ الاقتصـادي والخرطـوم بصفـة خاصـة تمثـل القلـب النابـض لحركـة السـودان في المجـالات الاقتصادية والثقافيـة والاجتماعيـة

5.ايضـا توجـد مشـاكل حقيقيـة في حركـة المـرور في الشـوارع الرئيسـية في الخرطـوم وبالتـالي لـن يكـون لهـا القـدرة عـلى مواكبـة التطـور الـذي يحـدث وسـيحدث .

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الي الاتي :

اعادة الروح التشغيلية والخدمية للسكة حديد .

ابراز الشكل الحضاري للعاصمة .

ربط اجزاء العاصمة ببعضها البعض من خلال هذا النظام .

تأكيد السلامة والأمان في حركة النقل.

اهمية الدراسة:

زيادة سرعة الوصول الي المناطق الحيوية في العاصمة وباقل التكاليف للمواطن العادي

يوفر عدد من فرص وظائف العمل لاصحاب الاختصاص في المجالات التي يتكون منها النظام .

يفتـح مصـادر جديـدة للدخـل المـادي لهيئـة السـكة حديـد عـن ايـرادات النظـام والاعلانـات والمحـال التجاريـة داخـل المحطـات الرئيسـية .

يساعدالموظفين في عملية ادخال بيانات الرحلات والحوادث وحركة بشكل صحيح.

تمكين المستخدمين من معالجة المشكلات بصورة واضحه .

استخراج التقارير بصورة دورية وبكل سهولة

منهجية البحث:

المنهـج العلمـي المتبـع في هـذه الدراسـة هـو المنهـج الوصفـي والـذي يعنـى بدراسـة الواقـع أو الظاهـرة كـما توجـد في الواقـع ويهتـم بوصفهـا وصفـاً دقيقـاً حيـث أن المنهـج الوصفـي يعتمـد عـلى التحليـل والتفسـير بشـكل علمـي منظـم مـن أجـل الوصـول الى الأهـداف المطلوبـة، ومـن اهـداف المنهـج الوصفـي جمـع المعلومـات الحقيقيـة لظاهـرة موجـودة فعـلاً وتحديـد المشـاكل الموجـودة في تلـك الظاهـرة مـروراً بتحليلوتقويـم البيانـات المتعلقـة بالمشـكلة حتـى الوصـول الى الحـل الأمثـل[2]

الدراسات السابقة:

1. دراسة شركة نوعية البيئةالدولية (مصر) يونيو2008م

هدفـت الدراسـة بتحديـث نظـام الاشـارات عـلى خـط عـرب الرمـل – الاسـكندرية وانشـاء مركـز للتحكـم المركـزي .

كما قامت بتحديث العناصر الاساسية لنظام الاشارات والذي يشمل استبدال النظام الحالي بنظام الكتروني حديث .

كما يشمل هذا الجزء بتطوير التحكم المركزي والذي سوف يتحكم في جميع العمليات على هذا الخط حيث يتم ربط التحكم المركزي في طنطا بي 11 برج تحكم اخرى على طول الخط بما في ذلك 4 ابراج جديدة من خلال شبكة من الالياف الضوئية لنقل المعلومات .

كما يشمل النظام بتحديث وصلات الحركة العكسية الاوتوماتيكية بالاضافة الى ميكنة المزلقانات للرفع من درجة الامان بكفاءة التشغيل من خلال تقديم نظام اشارات اوتوماتيكي مرئي وصوتي ونظام اوتوماتيكي لتقاطر القطارات[6]

الاطار النظري:

مقدمة:

لقد بدأ تاريخ السكك الحديدية في القرن السادس قبل الميلاد في اليونان القديمة.

ولقد تم تقسيمه إلى عدة فترات منفصلة حسب المواد المستخدمة في السكة الحددية والقوة الدافعة المستخدمة[9]واستخدم في نقل الركاب والبضائع بواسطة قطارات وعربات مصممة خصيصا للسير على قضبان من الحديد السكة الحديد تربط المدن ببعضها البعض في البلد الواحد وتضمها شبكة سكك حديدية [10]

حيث كانت بلجيكاهي الدولة الرائدة في الثورة الصناعية في القارة التي بدأت في عشرينيات القرن التاسع عشر، قدمت نموذجا مثاليا لإظهار قيمة السكك في تسريع الثورة الصناعية[15]

أول سكة حديد في بريطانيا كانت نظام طريق مجنح، عبارة عن نظام سكك حديدية خشبية مرسومة، يستخدمها عمال المناجم الألمان في كالدبك، كمبريا، إنجلترا، ربما منذ العقد السادس من القرن الخامس عشر للميلاد. وقد تم بناء ممر في بريسكوت بالقرب من ليفربول في وقت ما نحو 1600، ربما في عام 1594. كان الخط الذي يمتلكه فيليب لايتون، يحمل الفحم من حفرة بالقرب في بريسكوت على بعد نصف ميل[16]جاءت سكك حديد السودان الراهنة في صحبة الغزو البريطاني لبلادنا لخدمة المجهود الحربي , وأمتد خطها الضيق الذي أقيم بسرعة عبر الصحراء من مدينة وادي حلفا إلى داخل البلاد , واجتازت قاطراتها الخفيفة نهر عطبره على كبرى خشبي وبلغت مشارف الخرطوم مع انتهاء معركة كرري وبعد أن أحكمت سلطات الاحتلال قبضتها على البلاد , شرعت في مد نفس الخط الضيق إلى بقية المناطق وأكملته فيما بعد , بالبواخر النيلية حتى جوبا جنوبا ودنقلا شمالا.[5]

في العام 1906 انتقلت إدارة السكة الحديد من وادي حلفا إلى موقعها الحالي في (عطبرة) , بعد إن اكتشف الخبراء أن هذا الموقع هو أصلح مكان لمركزية السكة الحديد وقد تزامن مع ذلك اكتشاف موقع الميناء الحالي (بورتسودان) فأسرعوا بمد خط بينهما ليلتقي مع خط وادي حلفا وكريمة في الطريق إلى الخرطوم .[1]

استخدم المهندسون العسكريون البريطانيون فرقا من الجيش المصري وأعداد من الفنيين

الأجانب والشركات, في مد الخطوط وإقامة الكباري وبناء المحطات والمكاتب والمخازن وتشييد المنشئات والأحياء السكنية للمستخدمين , مع كل المرافق اللازمة , وانتظمت مسيرة السكة الحديد في ربوع البلاد , وافتتحت الإدارة كتاب اللوائح المنظمة لعملها , ووضعت سلامة الجمهور في مقدمة مسؤوليات عمالها .

طلائع العمال الوطنيين الذين تسللوا من قراهم التحقوا بعمل السكة الحديد وكان يستفاد منهم – في بادي الأمر – في الأعمال البسيطة المناسبة لاستعدادهم , وكانت تدفع لهم أجور بسيطة لا تتعدى (أربعين مليما) في اليوم مع بضع (رغيف – جراية) وبمرور الزمن ومواصلة الاحتكاك بالخبرة الأجنبية تدربوا على العمل وتكيفوا مع جوه[10]

وكانت ثقتهم في أنفسهم تزداد كلما ارتفع مستوى مشاركتهم في أداء هذا العمل الغريب عليهم , وتدرجوا في سلم الوظائف وظهر من بينهم ناظر المحطة وسائق القطار وأوسطى الدريسه والريس في الباخرة والجرار والبناء والفني في مجالات تشكيل المعادن وغيره.واقترن النمو الاقتصادي والاجتماعي والثقافي بنمو السكة الحديد فحدث التوسع في الزراعة وتنوعت المحاصيل وأزدهر العمل التجاري وارتفعت معدلات الصادر والوارد واطردت حركة العمران وتحركات المواطنين , ومع انتشار التعليم أصبحت السكة الحديد أكبر مخدم في البلاد وكانت تستوعب معظم الخريجين في مراحل التعليم المختلفة .

أن قطارات الركاب التي لا ينقطع سيرها على الخطوط كانت تحظى بعناية فائقة تعطى الأفضلية في السير وتتوفر لركابها كل الخدمات اللازمة . وصارت درجاتها العليا (الأولى والنوم) لا تقل من حيث الراحة والخدمة والنظافة عن مثيلاتها في بقية دول العالم المتحضر , وأصبح السفر على قطارات السكة الحديد والبواخر سياحة ممتعة يتشوق إليها المواطن والأجنبي[10]

أقامت السكة الحديد الفنادق الضخمة والفخمة في العاصمة وبقية المدن الكبرى وبنت مصيف أركويت (العالمي) وزودت القطارات والبواخر بالبوفيهات الراقية وأسست إدارة خاصة لتدريب من يقومون بالخدمة في هذه المرافق فخرجت عمالا سودانيين اشتهروا بالنظافة والعفة وعزة النفس .

أعدت السكة الحديد الأقسام الخاصة بالتعامل مع البضاعة في المحطات البرية والميناء والمراسي النهرية, يديرها عمال سودانيون أكفاء وأصبحت السكة الحديد يضرب بها المثل في الأمانة والدقة في العمل فوق هذا (احترام المواعيد)

كانت وما زالت السكة الحديد بالسودان من المشروعات التي أسهمت إسهاماً كبيراً في الحراك الاقتصادي والاجتماعي حيث كان القطار الوسيلة الأولى في التنقل ونقل الأفراد في عصر السودان الحديث فقد كان أول إنشاء خط سكة حديد في السودان في عهد محمد علي باشا والغرض منه نقل الجنود البريطانيين والسلاح إلى داخل السودان، وكان أول خط أنشئ وصل حتى منطقة صرصر سنة (1877) وتوقف العمل حتى استأنف في العام (1884) وعملت مصر وبريطانيا حتى وصل الخط مدينة الحلفايا ومن ثم الخرطوم بحري، ومنها تمّ مد الخط إلى مشروع الجزيرة

بغرض نقل القطن إلى مصانع لانكشير البريطانية، كما تم توصيل الخط إلى غرب البلاد والعديد من مناطق البلاد المختلفة، مع إنشاء خطوط السكة حديد تم فتح العديد من المحطات، والتي تكون مكونة من محطة بها ما يشبه غرفة التحكم وهي مسؤولة من التحكم في حركة القطار، كما توجد بها منازل العاملين وهي تأخذ شكلاً مميزاً (قطية) من الطوب والخرسانة وتعتليها كبسولة حديدية، كما توجد مخازن الوقود وقطع غيار خطوط السكة حديد، وقد أحدثت هذه المحطات حراكاً اجتماعياً كبيراً وقتها جمعت أبناء السودان من جميع الاتجاهات للتعرف على هذه الأشياء التي ذكرت في مقدمة التقرير.. (الإنتباهة) خرجت في جولة لبعض هذه المحطات لتتعرف عليها أكثر والاستماع لبعض ذكريات من عاشوا بها كانت البداية بمحطة الجيلي، ومحطة القبة بمنطقة الكباشي شمال الخرطوم بحري. كانت هنالك سينما جوالة ترفّه عن أبناء العاملين.. وعمال الدريسة أهم عنصر في الصيانة المبنى للمحطة ذو طابع معماري إنجليزي حيث بنيت من الطوب والأسمنت، ويتكون السقف من الاسبستوس والخشب المطلي بالدهان الأخضر كما تتكون النوافذ والأبواب من الخشب الثقيل، يحتوي مبنى المحطة من الداخل على الأجهزة وأهمها أجهزة الاتصالات (والتابلت) وهو يحمل رقماً يحدد اتجاه القطار ويمنع التصادم وذلك بسلك طريق مرقم ومعروف وبطاريات تقوم بتخزين الطاقة الكهربائية إذا تم قطع التيار الكهربائي لكي تكون المحطة باتصال دائم بكل المحطات الأخرى والرئاسة وسائق القطار للإبلاغ عن أي عطل أو مشكلة ما، كما يوجد بها بورت به حركة القطارات والاتجاهات والأعطال وأعمال الصيانة، كما يوجد بها ميزان لوزن حقائب المسافرين وجرس لجمع العمال وضربه عند مرور شخصية مهمة وجردل مليء بالرمل لاطفاء الحريق قبل ظهور الطفايات[7].

من عاشوا بهذه المحطات لهم ذكريات من الذين عاشوا في هذه المحطات الحاجة ماريا إبراهيم التي تقول تنقّلتُ وأنا صغيرة بين محطات القطارات بالسودان، وكانت فترة منتصف الستينيات والسبعينيات من أثرى عهود السكة حديد حيث كان عامل أو موظف السكة حديد من فئات الشعب المرفهة فقد كانت هذه المؤسسة في أوج عظمتها ومجدها حيث كانت وسيلة السفر المسيطرة والناقل الأول للبضائع، فقد كان يستغلها المسافرون بكثافة خصوصًا في فترة الأعياد والمناسبات ولم تنهار أو تقل أهميتها إلا عندما انتشرت الطرق المسفلتة وبصات السفر المريحة والتي استعاض بها المسافر عن القطار، أما في الماضي فلا يضاهي القطار في السفر أي وسيلة أخرى من وسائل النقل، أما من حيث الأشياء التي أذكرها في تلك الفترة أن عامل السكة حديد يحصل على مواد تموينية مستوردة كل شهر مثل اللبن والدقيق والبقوليات والعسل والسكر والشاي والمربات وغيرها، كما تحضر عربة قطار يتم تركها بالمحطة تحتوي شاشة عرض سينمائي كي ترفه عن أبناء العاملينوأسرهم. الأقمار الاصطناعية[1]

التحليل:

اذا كانت نتائج دراسة الجدوى ايجابية تستمر مرحلة التحليل وتحتوي هذه المرحلة اولا على دراسة النظام الحالى لانه من الصعب تصميم نظام جديد دون فهم النظام القديم فهما كاملا وتنبع من هذه الخطوة تعريف متطلبات النظام الجديد ويستخدم المحلل هنا اساليب جمع الحقايق ,وعينات الوثائق الموجودة.

وفحص الاجراءات الحالية وعمل لقاءات مع المستخدين والمسئولين الذين يتعاملون مع النظام بعد جمع الحقائق يتم استخدامها فى اتمام فهم المحلل للنظام الحالى وعمل [2]

قائمة متطلبات النظام الجديد وتعد رسومات توثق النظام الحالى يتم كذلك وظائف النظام الجديد التى يحتاجها المستخدمون دون تحديد كيف تؤدى هذه الوظائف بدقة فى نهاية هذه المرحلة يكون المحلل قد ترجم مواصفات هذه المشكلة والتى تحدد تفاصيل النظام القديم وتحدد بدقة ما يتوقع من النظام الجديد.[4]

أهمية قاموس البيانات:

تحديد بيانات كل نموذج من حيث الطول والكبر والصغر كحقل من الحقول ومن حيث نوعه

تحديد وظائف النماذج المختلفة بشكل عام .

تحديد وجهات التقارير المختلفة وتحديد خرائط سير وثائق النظام .

مراقبة ومتابعة اجراءات النظام.

مخطط تدفق البيانات:

يهدف تحليل البيانات الي اعداد مايسمى بنموذج بيانات النظام. وتعتبر هذه العملية من الانشطة الرئيسية لمرحلة التحليل وتتم نمذجة البيانات غالبا باستخدام النماذج البيانية ،اي المخططات والرسوم التي تشبه الي حد ما مخططات تدفق البيانات[2] .

المبدا لانشاء رسم تخطيطي لتدفق البيانات

المبدا لانشاء مخطط لتدفق البيانات هو ان نظام واحد يمكن ان يتفكك الي انظمة فرعية والتي بدورها يمكن ان تتفكك الي نظم فرعية على مستوى اقل بكثير وكل نظام فرعى فى مخطط تدفق البيانات يمثل عملية . كل عملية فى مخطط تدفق البيانات يتسم بها النظام باكمله[4].

خطوات تدفق البيانات:

اعداد النموذج المفاهيمى للبيانات : وتسمى هذه الخطوة ايضا نمذجة بيانات النظام .ويتم خلالها بناء النموذج الذى يعكس الموضوعات (الاشياء) الرئيسية للبيانات، وعلاقاتها مع بعضها البعض ويسمى التحليل في هذا المستوى بتحليل المضمون أو المعنى .

تحليل العلاقات: ويتم فيه تحسين النموذج المفاهيمي باعادة تصميم الكينونات بطريقة تقلل التكرارت وتحول الكينونات الى علاقات مبسطة يمكن التعامل معها بمرونة وسهولة . وتسمى هذه العملية ايضا تسوية او تطبيع البيانات وبناء النموذج العلائقى للبيانات .

تصميم قاعدة البيانات :وتهتم بتحويل النموذج العلائقي الي توصيف قاعدة بيانات النظام.

خرائط ومسار النظام:

خرائط جانت

هى التي يتم فيها رصد انشطة المخرجات فى شكل مستطيلات باستخدام مقاييس الزمن ويمكن تعديلها اثناء التنفيذ ويمكن ان تكون اداة ادارية مفيدة فى المشروعات الكبيرة المعقدة فهى تساعد فى الجدولة وفى التنسيق كما انها تقدم وسائل لتقويم مدى التقدم فى المشروعات .

المسار الحرج:

وهى الطريقة التى تفترض ان الفترات الزمنية لانجاز المشروع معروفة مسبقا لدى مدير المشروع ويكون اطول مسار فى الشبكة.

تقنية مراجعة وتقويم المشروع :

تعتمد على تقدير ازمان تنفيذ النشاطات لانها غير معروفة سلفا ويتم تحسيب تلك الازمان وفق شروط محددة[2]

وصف النظام الحالي:

في الماضي كانت محطات السكة حديد هي من ابرز المناطق في ولايات السودان عامة فكانت هي وسيلة تنقلهم من منطقة الي اخرى وحتى ولو كانت تستغرق هذه الرحل اياما. ومع مرور الوقت توقفت نشاطات السكة حديد تدريجايا في نقل الركاب حتى توقفت بنسبة كبيرة وصارات الان متخصصة في التقل التجاري ونقل الركاب بين مدينتي الخرطوم وعطبرة والخرطوم ونيالا وبعض المدن وتكون هذه الرحلات بمعدل رحلة كل اسبوع وهي ليست مستقرة وثابتة في مواعيدها وهذا ما هو عليه النظام الحالي .

طرق العمل في النظام الحالي:

بعد التحليل المستفاط للنظام الحالي قمنا بتجميع عدد من العمليات التي تدار بها المحطات حاليا وهي عمليات التشغيل والاتصالات وتوزيع الخطوط وتوزيع العاملين ومن مضمون هذا التحليل قمنا باقتراح الاقسام التي سنزكرها لاحقا في المبحث الثالث للنظام المقترح العمليات التي تجرى في النظام الحالي

1.الادارة:

ان لكل محطة من المحطات الموجودة حاليا مدير تقع عليه كافة العمليات الادارية من متابعة العمليات والاشراف على سير العمل فيها يسمى بكبير النظار ويعاونة على ذلك نائب اول يسمى ناظر اول المحطة

2.التشغيل:

تتكون عملية التشغيل في النظام الحالي من موزع الخطوط الذي يقوم بتوزيع الخطوط علي حسب القطارات الداخلة و الخارجة من المحطة وإعطاء الإذونات للقطار بعد موافقة ناظر المحطة على ذلك

3.الصيانة:

تتم عملية الصيانة دورياً بواسطة المهندسين ويعاونهم على ذلك عدد من العمال وذلك في الورش التابعة للهيئة بالخرطوم وعطبرة

4.الاتصالات:

تستخدم اجهزة اللاسلكي محدودة المدى والتي تتصل بالقطار الموجود في مداها قبل الدخول للمحطة وبعد المغادرة منه وبعدها يتصل القطار بجهاز اللاسلكي الاخر الذي يسير في اتجاهه[5]

النظام المقترح:

بعد الدراسة التي اجريت على هيئة سكة حديد السودان وحول انشاء نظام لمحطات الركاب داخل ولاية الخرطوم وبعد تحليل النظام الحالي نري ان هنالك عدة عناصر ومكونات يجب توفرها لهذا النظام تم اختيار هذه العناصر والمكونات وفقا لنظرتنا الخاصة والتي كانت نتاج التحليل الذي اجري في النظام القائم وهي عبارة عن ترتيب للعمليات التي تستخدم حاليا وبعض الاضافات التي يتطلبها النظام المقترح.

ومن هذه العناصر التي يجب ان تكون في هذا النظام وجود محطات في مناطق مختلفة من العاصمة وتكون نوعين محطات كبيرة رئيسية واخري صغيرة فرعية وتقسم هذه المحطات في داخلها الي اقسام تدار بواستطها المحطة وتقوم هذه الاقسام بتنظيم العمل داخل تلك المحطة.

من المكونات الاساسية ايضا استيراد قطارات خاصة بنقل الركاب ذات مواصفات خاصة مصممة للنقل عبر المسافات القصيرة وتعتبر عموما المواصلات داخل المدن مسافات قصيرة .

في الفقرات التالية سنتناول مكونات هذا النظام بشي من التفصيل مع ذكر مكونات اخري

عناصر نظام محطات القطارات

المحطات:

والمقصود بالمحطة المكان الذي يقصده الفرد ليستقل منه وسيلة لنقلة من مكان الي اخر سواء كانت هذه الوسائل عبارة عن قطارات اوسيارات اوطائرات وتعتبر المحطات هي نقاط ذهاب واياب مما يجعلها مشغولة دائما .

وتختلف المحطات في هذا النظام عن بعضها البعض فبعض المحطات توفر بعض الخدمات من هذه الخدمات الاستراحات ومناطق التسوق والبعض الاخر لا تتوفر فيه كل هذه الخدمات .

اما في النظام المقترح لمحطات السكة حديد سنقوم بوصف المحطات المطلوبة لهذا النظام ومكوناتها وعناصرها والخدمات و التي تقدمها بالاضافة الي المناطق التي يمكن ان تكون فيها .

انواع المحطات في النظام المقترح:

1. المحطات الرئيسية

هي محطات تمتاز بانها محطات كبيرة وذات مواصفات خاصة ومميزة توجد بها بالاضافة الي صالات الوصول و المغادرة المكاتب الادارية للاقسام والتي ستذكر لاحقا ..اضافة الي محلات التسوق والاستراحات ومسجد وعدد من الخدمات الاخرى من مواقف للسيارات ومركز تامين خاص بالشرطة كما يمكن الاستفادة من هذه المحطات في الاعلانات بكافة الوسائل المتاحة المقرؤة والمسموعة والمشاهدة سواء كانت في داخل مبنى المحطات او المواقف والمحالات التجارية وحتى داخل عربات القطارات مما يمثل دخلا اضافيا الي المحطة .

لكل هذا يقترح ان تكون المحطات الرئيسية في شكلها المعماري من ثلاثة طوابق الطابق الاول يخصص لصالات الوصول والمغادرة وارصفة القطارات ونقاط بيع التذاكر.ومناطق الانتظار ودورات المياه .

اما الطابق الثاني يخصص لمحلات التسوق والمطاعم وبعض مناطق الخدمات الاخرى الصغيرة.

اما الطابق الثالث يري انه يختص بمكاتب الاقسام الادارية الموجودة بالمحطة ومرتبطة بالهيئة.

2. المحطات الفرعية:

الواضح من التسمية انها محطات صغيرة لا تتوفر فيها مميزات المحطات الرئيسية اذ انها تحتوي علي صالات وصول ومغادرة صغير وارصفة القطارات ومناطق بيع التذاكر وقسم الامن ومكتب لمناديب الاقسام

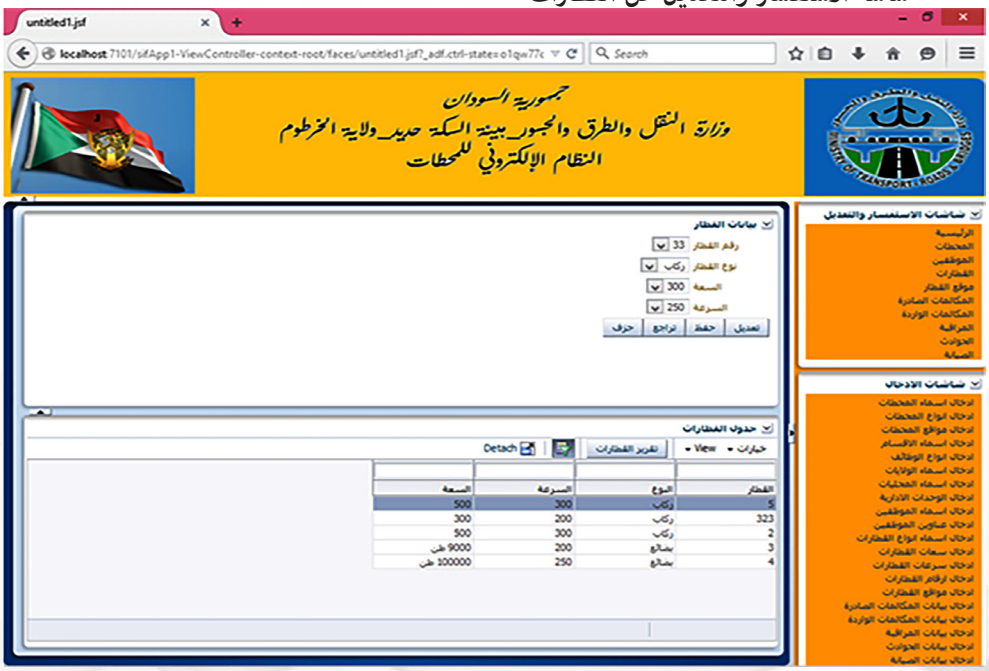
التطبيق العملي:

تعد هذه المرحة هي المرحلة التي تسبق مرحلتي الاختبار والتطبيق الفعلي للنظام وهي بعد مرحلة التحليل والتصميم حيث يتم فيها البرمجة الفعلية للنظام الخاص بالسكة حديد.

اللغة المستخدمة:

تم برمجة النظام باستخدام مكتبة الاكواد الجاهزة oracle ADF و التي تعمل من خلال بيئة التطويرJDeveloperالخاصة بي اوركل و هذه الاكواد الجاهزة تستخدم لغة جافا[3]

شاشة الاستفسار والتعديل عن القطارات



النتائج:

تم تقليل عملية الازدحام المروري و اعادة الروح التشغيلية والخدمية للسكة حديد.

حصول الشخص على افضل الخدمات التي يريدها داخل محطات القطارات

تقليل الزمن الذي يستغرقة الركاب في الوصول الي اماكنهم.

هنالك بنية تحتية جيدة للإتصالات في السودان يمكن إستغلالها بصورة جيدة للإستفادة منها في تطبيق النظام الإلكتروني للمحطات .

تم ربط اجزاء العاصمة ببعضها البعض من خلال هذاالنظام .

إمكانية تطبيق هذا النظام في ولاية الخرطوم ، وذلك لوجود البنية التحتية الجيدة للإتصالات والإنترنت .

التوصيات:

والان وبعد الدراسة التي قدمنها حول انشاء نظام الكتروني لمحطات السكة حديد بولاية الخرطوم نوصي بالاتي :

انشاء هذا النظام وتطبيقة على ولاية الخرطوم للحول دون حدوث المشاكل المذكورة في البحث

استجلاب الطواقم الانسب والمختلفة من كافة المجالات لادارة هذا النظام مع التركيز على مجال نظم المعلومات .

تضافر جميع الجهود الحكومية وجهود هيئة سكة حديد السودان لجعل هذا النظام مطبق فعلايا على ارض الواقع

الهوامش:

(1) موقع هيئة سكة حديد السودان ، تاريخ الدخول 2015/4/7م ، الساعة 10 مساءً .

(2) أ.د عوض حاج علي ، جامعة النيلين و د. عوض الكريم محمد يوسف ، جامعة العلوم والتقانه , تحليل وتصميم نظم المعلومات المحوسبة .

(3) .www.oracle.com/technetwork/.../adf/.../index.html

(4) محمد عبد حسين الطائي. (2013). تحليل وتصميم النظم ة528 صفحة

(5) موقع تقنيات السكة حديد http://www.railway-technical.com, ، تاريخ

(6) الدخول 2015/4/7م ، الساعة 10 مساءً .

(7) تقويم التأثير البيئي والاجتماعي لمشروع اعادة هيكلة سكك حديد مصر 2008م.

(8) Patrick O'Brien, Railways and the economic development of Western Europe, 1830–1914 (1983) ch 7 "Early Days of Mumbles Railway". BBC. 15 February 2007.

(9) مؤرشف من الأصل في 27 مارس 2009. اطلع عليه بتاريخ 19 سبتمبر 2007.

(10) Macnair, Miles (2007). William James (1771–1837): the man who discovered George Stephenson. Oxford: Railway and Canal Historical Society

(11) "Withdrawn–Railway applications - Urban guided transport 1:2006-IEC 62290 management and command/control systems-Part 1:System principles and fundamental concepts". اللجنة الكهروتقنية الدولية. مؤرشف من الأصل في 5 مارس 2016. اطلع عليه بتاريخ 29 ديسمبر 2018

(11)(12) Au fait, c'est quoi cedécretsur les " investissementsstratégiques " ?", www." lemonde.fr) باللغة الفرنسية), 16 May 2014, مؤرشف من الأصل في 24 يونيو 2020.

(13) Hood, Christopher P. (2006). Shinkansen – From Bullet Train to Symbol of Modern Japan.Routledge.68–61 صفحات. ISBN 06-32052-415-.

(14) Verdelis, Nikolaos: "Le diolkos de L'Isthme", Bulletin de CorrespondanceHellénique, vol. 81 (1957), pp. 526–529 (526)

(15) Cook, R. M.: "Archaic Greek Trade: Three Conjectures 1. The Diolkos", The Journal of Hellenic Studies, vol. 99 (1979), pp. 152–155 (152)

(16) (15)Drijvers, J.W.: "Strabo VIII 2,1 (C335): Porthmeia and the Diolkos", Mnemosyne, vol. 45 (1992), pp. 75–76 (75)

(17) Lewis, M. J. T., "Railways in the Greek and Roman world"

(18) نسخة محفوظة 21 July 2011 على موقع واي باك مشين., in Guy, A. / Rees, J. (eds), Early Railways. A Selection of Papers from the First International Early Railways (Conference (2001), pp. 8–19 (11

(19) Raepsaet, G. &Tolley, M.: “Le Diolkos de l’Isthme à Corinthe: son tracé, son fonctionnement”, Bulletin de CorrespondanceHellénique, vol. 117 (1993), pp. 233–261 (256)

تطوير نظام عمل لإدارة المشاريع البرمجية

أ.رباب محمد علي ابراهيم محمد علي
محاضر متعاون - جامعة القران الكريم

المستخلص :

نظام ادارة المشاريع هو نظام يسهل علي الشخص القائم بالمشروع الكثير من العمليات سوي كان مدير المشروع او غيره . وجاءت الدراسة لتنظيم وتطوير نظام لادارة المشاريع البرمجية وتكلفتها الفاعلة , ومقارنة البرامج السابقة لمعرفة المشاكل في الانظمة السابقة , وادارة تكاليف المشاريع ووقت التسليم والجودة والمخاطر والتواصل بين العملاء والشركة .واهتمت الدراسة بسرعة المعالجة وبسهولة حساب التكلفة ووقت الجهد والتسليم ومراعاة اسس استخدام الجودة وخلق تواصل بين الطرفين . وخلصت الدراسة الي ان العمل اليدوي يؤدي الي صعوبة الترابط والاتصال بين الادارات المختلفة لادارة مشاريع البرمجيات . واتبعت الدراسة المنهج العلمي التطبيقي الذي يقوم علي الحقائق العلمية . وتوصلت الدراسة الي المواصلة في تطوير المشروع مما يجعله يدير اكثر من مشروع في نفس الوقت ويكون المستخدمين لديهم المعرفة وكيفية التعامل مع النظام .

كلمات مفتاحية :الجودة – المخاطر – المشاريع البرمجية – التواصل – المعالجة .

Developing a work system for software project management

Rabab MOHAMED Ali Ibrahim Mohamed Ali

Abstract :

Project management system is system that facilitates a lotof operation for the person in charge of the project many operations wather the project manager or others . the study come in the organization and development of the software project management system and its effective cost , and compare previous programs to find out the problems in previous systems , managing project costs , delivery time , quality and risk and communication between customers and the company.The study focused on the speed of processing and the ease of calculating the cost effort and delivery time, taking into account the basd of using quality are creating communication between the two parties.The study corclded that manual work leads to the difficulty of interdependence and communication between the different departments to manage software project . applied scientific method , which is based on scientific facts . The project will continue to develop, which makes it manage more than one , and the users have the knowledge and how to deal with the system .

Keywords :Quality – Risk – Software projects – Communication – Processing

المقدمة:

المشاريع هي نشاط مرتبط بفترة زمنية معينة، و يرافقه مجهود لإنتاج منتج أو خدمة محددة، و هي عصب الاقتصاد و لا يمكن الاستغناء عنها، بل لابد من تطويرها بشكلٍ مستمر و بمهارة.

إدارة المشاريع هي استغلال المعرفة و التخطيط و المهارات و الأدوات و الموارد و التقنيات المتطلبة لتحقيق الإدارة الناجحة للمشروع. و مراقبته و تحقيق التكامل بين جميع العناصر المكونة له من حيث التنسيق بين تحديد الأهداف في الوقت المحدد مع الالتزام بالتكاليف المحددة للمشروع و مراعاة عنصر المنافسة و مصلحة أصحاب المشروع نفسه، إلى جانب فهم أن إدارة المشروع نفسه هي شيء ضروري و أساسي للقائمين علي إدارته[1]. وينبغي أن يكون لكل مشروع استراتيجيته الواضحة التي تمكنه من الوصول إلى أهدافه الفعلية، مع مراعاة كيفية التعامل مع التنافسية، و كيفية توجيه المشروع و تنفيذه، وكذلك مراقبة الأداء في كل ما يتعلق به وصولا إلى تحقيق أهدافه، و نجاحه أو إعادة تقييمه مرة أخرى في ضوء الأهداف المحددة له سلفاً و في ضوء تحديد متطلبات المستهلك. وتعتبر إدارة المشاريع من العمليات التي تتصف بالتعقيد و عدم السهولة نوعاً ما و لذلك فهي تنطوي على عدة تطبيقات و هي تحديد أهداف المشروع، و تكتيكات إدارته و التكلفة الزمنية و المادية لإدارته و إدارة الجودة و المخاطر و الاتصالات و الموارد

البشرية المتصلة بالمشروع، و كيفية التكامل بين جميع هذه العناصر لتحقيق أهداف النجاح لهذا المشروع[1].

مشكلة البحث :

من أبرز نقاط الضعف التي تعاني منها بعض الشركات وكذلك الأفراد أصحاب المشروعات:

الكثيرين منهم لا يعتمد علي تطبيقات متخصصة في إدارة المشروعات .

عدم التخطيط أو الإدارة السليمة للمشروع .

عدم مراعاة تسلسل الخطوات وحساب التكلفه .

عدم رصد المشكلات بشكل صحيح .

أخذ كثير من الوقت والجهد في الكثير من العمليات .

أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث في سرعة المعالجة وسهولة حساب التكلفة و وقت التسليم ومراعاة أسس إستخدام الجودة وخلق تواصل بين الطرفين وأيضا تقليل تكلفة بناء المشاريع وكذلك يمكن علي النظام أن يتلافي الإخفاقات والمخاطر التي قد تطرأ فجاءة علي المشروع .

أهداف البحث :

تنظيم وتطوير نظام لإدارة المشاريع البرمجية وتكلفتها الفاعلة .

مقارنة البرامج السابقة لمعرفة المشاكل في الأنظمة السابقة وحلها .

إدارة تكاليف المشاريع ووقت التسليم والجودة والمخاطر والتواصل بين العملاء والشركة .

ذيادة المرونة وسهولة الإستخدام بشكل كبير لأكبر شريحة في العمل علي مختلف مستوياتهم العلمية من إداري وفني أو هندسي .

إمكانية تغيير أي فقرة إعتمادا علي المدخلات المطلوبة ويمكن إضافة تحسينات في البرنامج.

توفير المعلومات والتقارير لمعرفة موقف المشروع من حيث الإنجاز وحالة الموارد للقيام بالإجراءات التصحيحية اللأزمة .

هنالك مزايا برمجية حسب طلب المستثمر .

منهج البحث :

يندرج هذا البحث تحت إطار البحوث العلمية والتطبيقية التي تقوم علي الحقائق العلمية لتحليل النتائج للوصول لحل مشكلة البحث .

ثانيا الدراسات السابقة :

, بعنوان : الاهمية النسبية للمعايير التسعة الخاصة بدليل ادارة Zwikael1- دراسة (2014) المشاريع اثناء التخطيط للمشروع.

The Relative Importance of the PMOBK Guides Nine Knowledge Areas during Project planning

هدفت الرسالة الي تعريف مدراء المشاريع باهمية المعايير الدولية التسعة التي قدمها

المعهد الامريكي لادارة المشاريع , وتمثلت عينتها بعدد(783) مشروع من مختلف البلدان والصناعات , وكان من أبرز نتائج الدراسة : ان المعايير التسعة لها اهمية كبيرة في مساعدة مدراء المشاريع علي كيفية استخدم موارد المنظمة المتاحة , وحيث جاءت اكثر المعايير علي نجاح المشاريع (ادارة وقت المشاريع , ادارة مخاطر, ادارة نطاق المشاريع , ادارة جودة المشاريع , ادارة موارد المشاريع).

, بعنوان:العلاقة بين المشروع وكفاءة المشروع 2(2015)Serrador and Turner/ دراسة

.The Relationship between Project Success and Project Efficiency

هدفت هذه الدراسة الي التحقق مما اذا كانت فاعلية مشروع ما مع اصحاب المصالح يودي الي تحقيق رضا ونجاح المشروع ككل , وكذلك بيان دور الكفاءة في النجاح الشامل للمشروع وتمثلت عينتها بعدد(386) مشروعا في كندا , وكان ابرز نتائج الدراسة :

1. يوجد علاقة قوية بين كفاءة المشروع ورضا اصحاب المصالح .
2. يوجد علاقة متوسطة بين الالتزام بمبدأ كفاءة المشروع ونجاح المشروع ككل .
3. ان مبدا الالتزام بالكفاءة مهم جدا لضمان نجاح المشروع وتحقيق الرضا لجميع الاطراف .

, بعنوان : مجالات المعرفة لادارة المشاريع3(2015)Chauhan and Prabhat/دراسة لادارة المشاريع المهمة في نجاح تسليم المشاريع في صناعة الادوية .

Important project Management Knowledge Areas for Successful Delivery of projects in Pharmaceutical Industry.

هدفت هذه الدراسة الي التعرف علي المجالات المعرفية الخاصة بادارة المشاريع , وبيان دورها في نجاح مشاريع الصناعات الدوائية , وتمثلت عينها بعدد(30) مديرا للمشاريع ضمن (30) شركة من شركات الصناعية الدوائية في الهند , وكان من ابرز نتائجها الدراسة :

ان مانسبته (70 %) من الشركات المبحوثة تطبق المجالات المعرفية لاداء المشاريع , واكدت(88) من الشركات علي انها تطبق الاساليب السليمة والصحيحة لادارة المشاريع والتي تؤدي الي نجاح مشاريعها , في حين اشارت (12 %) من الشركات الي ان تطبيق المجالات المعرفية لادارة المشاريع لها تاثير ضعيف الي متوسط في مشاريعها

, وحيث توصلت الدراسة الي ان اهم ثلاثة مجالات معرفية لادارة المشاريع تتمثل في (ادارة وقت المشاريع , ادارة جودة المشاريع , ادارة تكاليف المشاريع).

, بعنوان : ادارة المشاريع , وتطوير الاعمال : التكامل 4(2015) Der Mereve/ دراسة الاستراتيجي , الهيكل التنظيمي , العمليات والمشاريع .

Project Management and Business development : Integrating Startegy , Processes and projects.

يهدف هذا البحث الي تحليل عمليات الادارة وادارة المشاريع في محاولة للعثور علي التطبيق المتكامل ,من حيث الاستراتيجية , الهيكل التنظيمي , العمليات , والمشاريع من اجل

تسهيل تطوير الاعمال التجارية. وبين ان النظرة العقلانية لتطوير الاعمال يفترض ان يتحقق في تطوير الهيكل التنظمي والعمليات , من خلال النظرية التي تعرف «الطريقة الفضلي» للقيام بهذه الامور , حيث تركيز هذه النظرية علي اربعة اركان هي :

اقسام العمليات , العمليات الفنية , الهيكل , نطاق المراقبة , حيث ان تطوير الاعمال يؤكد علي التركيز علي الاستراتيجية التي تهدف الي رضا الزبائن , والعمليات التي تقود الي الفاعلية , والاداة المشاريع.

, بعنوان : ادارة المشاريع الاستراتيجية – منهج اداري جديد: Mihie(2015)5/ دراسة Startegic project Management –New Management Approach.

توصلت الدراسة الي ان خصائص بيئة الاعمال المعاصرة من التعقيد والتغلب , وتدفع المنظمة للتغيير من الشكل التقليدي الي الشكل الذي تكون لديها مرونة في بني مجموعة مشاريع , تكون قادرة من خلالها ان تنفذ عمليات ادارية سياسية.

وان ادارة المشاريع تمثل منهجا اداريا جديدا كون المشاريع موجهة للنتائج , ومتطلبا للقيادة الفاعلة , يجتمع فيها عدد من اصحاب المصالح في المنظمة , مع وجود عامل التعاون بين اعضاء الفريق لتحقيق الاهداف ضمن محمودية الموارد والزمن , وتعتبرا اساسا لتطوير الافراد داخل الفريق وعاملا محفزا لانتمائهم.

, بعنوان: ادارة المشاريع الاستراتيجية : توافق اهداف الاعمال Reye(2018)6/ دراسة الاستراتيجية مع استراتيجية ادارة المشاريع.

Strategic project Management : Aligning Strategic Business Objectives with project Management Strategy.

هدفت الدراسة الي مساعدة المنظمات في سد الفجوة بين استراتيجية المنظمة واهداف ادارة المشاريع , واستكشاف العلاقة بين الميزة التنافسية المستدامة وتحقيق التكامل بين الاعمال واستراتيجيات المشاريع , وحيث ان الدراسة اعتمدت المنهج التخصصي نحو الادارة الاستراتيجية للمشاريع , مما نتج عنه دمج مكونات اساسية وجدت خلال ادارة المشاريع وادارة الاستراتيجيات (مثل القيادة , كفاءات وقدرات ادارة المشاريع , مواءمة استراتيجيات المشروع مع استراتيجيات المنظمة) , وتفحص اثرها علي نجاح ادارة المشاريع .

قدمت هذه الدراسة مفهوما جديدا المشاريع الاستراتيجية , مفادة التوافق بين المشاريع والعمليات والموارد مع الاهداف الاستراتيجية للأعمال .

ثالثا : الاطار النظري :

البرمجيات:

تعريف البرمجيات :

- هي مجموعة من برامج الكمبيوتر التي تكون نظام ما .
- البرمجيات هي أشياء غير ملموسة أي ليس لها وزن ولا حجم طبيعي ولا خواص طبيعية

خواص ومواصفات البرمجيات :

أن البرمجيات ليست لها خواص طبيعية لا تخضع لقوانين الطبيعة لتطويرها ذلك حدا من عددية المؤشرات الرئيسية والقيود الأساسية لتصميم وتنفيذ منتج البرمجيات

البرمجيات لا تتقادم ولا تتناقص قيمتها بمرور الزمن مثل الأجهزة

سبب فشل البرمجيات دائماً هو أخطأ في المتطلبات وأخطأ في التصميم و أخطأ في التنفيذ وليس النظام .

البرمجيات تطور وتهندس ولا تنتج بالمعنى التقليدي كما هو في الأجهزة فمعظم البرمجيات تبنى للزبون أكثر من تجميعها من مكونات موجودة .

البرمجيات هي عنصر منطقي في النظام وليست عنصر طبيعي

البرمجيات قد تتدهور نتيجة للتغيرات المستمرة في المتطلبات [1].

انواع البرمجيات :

أساساً تنقسم البرمجيات لثلاثة أنواع هي :

برمجيات النظم system s/w

برمجيات الاستخدام utility program

برمجيات التطبيقات application s/whهنالك عدد من المشاكل تعيق عملية تطوير البرمجيات نذكر منها :

أ. تقديرات التكلفة والجدولة دائماً غير دقيقة وغير مضبوطةمثل(price – to – win)

ب. إنتاجية مطوري البرمجيات عادة لا تتماشى مع متطلبات الزبون (مثال : عدم وجود معيار دقيق لقياس قدرة المبرمجين)

ج. نوعية البرمجيات المنتجة دائماً غير ملائمة وغير مطابقة لمتطلبات الزبون ومن هنا ظهرت ما يسمي بازمات البرمجيات (s/w crisis)

وهي التي تعني تخطي المشروع التكلفة الموضوعة والزمن الموضوع لتنفيذ المشروع وعدم الإيفاء بمتطلبات الزبون [1].

ماهي ازمات البرمجيات :

هي التي تعني تخطي مشروع البرمجيات التكلفة الموضوعة والزمن الموضوع لتنفيذ المشروع وعدم الإيفاء بمتطلبات الزبون .

ماهي الهندسة ؟ ماهي هندسة البرمجات ؟

ما هي الهندسة ؟

هي التطبيق النظامي للمعرفة العلمية لخلق وبناء حلول مجدية فنيا واقتصاديا لمشاكل علمية لخدمة البشرية (2).

ما هي هندسة البرمجيات ؟

هي مجموعة من ثلاثة عناصر هامة متفاعلة مع بعضها البعض تستخدم لتطوير

البرمجيـات وهــي :

أ/ الطرق Methods.

ب/ الأدوات Tools.

ج/ الإجراءات النظامية Procedures.

وهذه تتيح لمدير المشروع مراقبة وتوجيه عملية تطوير البرمجيات بطريقة فعالة .

الطرق :

الطـرق في هندسـة البرمجيـات هـي توفـير الكيفيـة التقنيـة لبنـاء البرمجيـات والطـرق تشـمل الآتي :

1/ تخطيط مشروع البرمجيات.

2/ تقدير تكلفة وجدولة المشروع.

3/ تعريف وتحليل متطلبات برمجيات النظام.

4/ تصميم هياكل البيانات .data structures

5/ معمارية البرامج وطرق الخوارزميات.

6/ الترميز Coding.

7/ الاختبارات testing.

8/ الصيانة Maintenance.

هذه الطرق عادة تفرض مجموعة من المعايير لضمان نوعية البرمجيات(2) .

الادوات :

أدوات هندسـة البرمجيـات توفـر الأتمتـة أو شـبه الأتمتـة لهـذه الطـرق توجـد الأن مجموعـة مـن الأدوات التـي تصاحـب كل واحـدة منهـا واحـدة مـن الطـرق المذكـورة أعـلاه فعمليـة تكامـل هـذه الأدوات أدت إلي نظـام سـمي Computer Aided Soft ware Engineering CASE والتـي تحـوي قواعـد البيانـات لهـذه الأدوات وهـي المـادة التـي تضبـط بعـض الطـرق والأدوات والتـي تمكـن مـن التطويـر المنطقـي للبرمجيـات مثـال ذلـك :

تعريف تسلسل تطبيق الطرق(2) :

المعـالم الأساسـية التـي تسـاعد مديـر المـشروع مـن تتبـع التقـدم في المـشروع (بدايـة معلـم ، نهايـة معلـم ...)milestones.

الرقابة التي تساعد في ضمان النوعية للبرمجيات .

مفهوم هندسة البرمجيات :

هنالـك اختلافـات أساسـية بـين هندسـة البرمجيـات والهندسـة التقليديـة أسـس هـذه الاختلافـات هـي :

أ/ عدم وجود القوانين الطبيعية في البرمجيات التي تمكن من رؤية المنتج.

ب/ الغمـوض أو التداخـل بـين الوحـدات القياسـية للبرمجيـات أي عـدم وجـود حـدود طبيعيـة

مشتركة بين وحدات البرمجيات القياسية هندسة البرمجيات هي اسلوب علمي نظامي لتطوير وتشغيل وصيانة البرمجيات حتي الوصول لعمرها الافتراضي .

- هندسة هي طرق نظامية وتقنيات مختلفة وادوات واجراءات تهدف الي جعل البرمجيات عملية نظامية ويمكن الاعتماد عليها ويمكن التنبوء بها .
- هندسة البرمجيات هي نهج واقعي يعتمد علي علوم الحاسوب لتذويده باساسيات علمية بنفس الطريقة التي تعتمد عليها الهندسة الكهربائية (فيزياء) ، الهندسة الكيميائية (الكيمياء) هندسة البرمجيات (علوم الحاسوب).
- هندسة البرمجيات تحتاج بالتساوي الي القدرات الفنية والادارية .
- علم الادارة يذود هندسة البرمجيات بالاسس والقواعد لادارة مشاريع البرمجيات بكفاءة، وعلم الاقتصاد بالاسس لتقدير الموارد لضبط التكلفة لتطوير وصيانة البرمجيات في الوقت المحدد لها وبالتكلفة المقدره لذلك .
- هندسة البرمجيات تمكن من تطوير البرمجيات اقتصاديا" يمكن الاعتماد عليها وتعمل بكفاءة .
- هندسة البرمجيات تمكن من تطبيق نهج نظامي لتطوير وتشغيل وصيانة البرمجيات اي تطبيق النهج الهندسي علي تطوير البرمجيات .
- هندسة البرمجيات هي نهج تقني وادراي تعني بالانتاج النظامي وصيانة منتجات البرمجيات التي تطور وتعدل في الوقت المناسب وبالتكلفة المقدرة لذلك .
- هندسة البرمجيات هي نهج يعني بتطوير التطبيقات الكبيرة ولايعني فقط بالمهام التقنية لبناء النظام وانما ايضا" كذلك بالمهام الادارية مثل توجيه فرق المبرمجين وجدولة المشاريع وتقديرات التكلفة .
- هندسة البرمجيات هي نهج هندسي يقوم بتطبيق اساسيات علوم الحاسوب والرياضيات للوصول لحلول مجدية لمشاكل البرمجيات (2).

نتائج التطورات المختلفة بعد ظهور هندسة البرمجيات :

بعد ظهور علم هندسة البرمجبات في بداية السبعينات حدثت تطورات ملحوظة في المجالات المختلفة في مراحل تطوير البرمجيات وصارت موازية لتطورات المختلفة ، ايضا في هندسة هذه التطورات وهي(3):-

- تطورت عملية تخطيط وادارة مشاريع البرمجيات..
- تطورت تقنيات التحليل لتحديد متطلبات المستخدم لنظام البرمجيات بدقة.
- تطورت عملية الترميز للتعبير عن تلك المتطلبات.
- تطورت الاتجهات النظامية لتصميم البرمجيات.
- تطورت تقنيات التحقق والتاكد من صحة البرمجيات.

ظهرت وتطورت ادوات جديدة :-

أ.لزيادة انتاجية البرمجيات.

ب.لزيادة جودة ونوعية البرمجيات.

ج.السيطرة الادارية تقنيات وادوات وطرق هندسة البرمجيات جاءة عن طريق التطور النظامي للطرق المتبعة(3).

تخطيط وادارة مشاريع البرمجيات :

ويشمل ذلك :

أ.ماهو المشروع.

مدير المشروع.

ادارة مشروع البرمجيات.

التخطيط وعدم التخطيط للمشروع.

المهام الادارية لمشروع.

المشاكل الادارية في مشاريع البرمجيات

النشاطات الرئيسية للتخطيط(4) :

1- تعريف المنتج .

2- تعريف النشاطات .

3- تخطيط لبنية المشروع التنظيمية والاشكال الادارية .

4- تقديرات التكلفة .

5- تقدير حجم المشروع .

6- تقدير مستوي التوظيف في المشروع .

7- تقدير الجدول الذمني للمشروع .

8- تقدير تكلفة العناصر الاخري.

بعض العوامل التي يجب ان توضع في الاعتبار عند تخطيط مشروع البرمجيات :

1- تخطيط لعملية تطوير البرمجيات .

2- مخاطر في مشروع البرمجيات .

3- ضبط المشروع .

4- كتابة تقارير التقدم في المشروع .

ماهو مشروع البرمجيات(4) :

هو نشاط مؤقت يتصف بأنه له :

1- تاريخ بداية محددة .

2- أهداف محددة .

3- ضوابط محددة .

4- مهام محددة .

5- ميزانية محددة .6- جدولة محددة .

ادارة مشاريع البرمجيات [4]:

تاريخ نهاية محددة هي مجموعة من الطرق والتقنيات والممارسات والمعرفة التي تعطي التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والضبط الكافي لإدارة ناجحة للمشروع الهندسييقوم بتحضير خطة المشروع.

مهام مدير مشروع البرمجيات :

1- يحدد الادوار في المشروع ويعين الاشخاص لتلك الادوار.

2- يضع الوصف الوظيفي لكل العاملين .

3- مراقبة سير عمل المشروع لقياس التقدم في تنفيذ المشروع .

4- كتابة تقرير دوري للتقدم في المشروع للادارة العليا .

5- اتخاذ القرارات الفنية والرئيسية .

التخطيط وعدم التخطيط لمشروع البرمجيات [5]:

عدم التخطيط للمشروع هو السبب الرئيسي للمشاكل التالية :

1- عدم التقيد بالجدول الزمني للمشروع .

2- عدم التقيد بالتكلفة المرصودة للمشروع .

3- عدم الإيفاء بمتطلبات الزبون .

4- وارتفاع تكلفة الصيانة .

التخيط المبكر :

أيضا ممكن وصعب لعدم توفر العوامل التالية في بداية المشروع :ب/ متطلبات الزبون غير الدقيقة وغير الواضحة.

ج/ قيود المنتج الواضحة.

فالغرض الرئيسي من تخطيط مشروع البرمجيات هو :

1/ توضيح الأهداف .

2/ توضيح الاحتياجات والمتطلبات للمشروع .

3/توضيح القيود علي المنتج والمخاطرة .

4/ تحديد حجم المشروع .

5/ تعريف المنتجات الرئيسية والنتائج .

المهام الادارية عند تخطيط مشاريع البرمجيات :

تتساوي أهمية النشاطات والمهام الإدارية والمهام التقنية في نجاح مشاريع البرمجيات ومن المهام الإدارية :

1/ تنظيم ومراقبة المشروع.

2/ وضع معالم المشروع الأساسية.

3/ اختيار تقنيات تقديرات التكلفة المناسبة.
4/ وضع سياسات تخصيص للموارد المادية والبشرية.
5/ مراقبة الميزانية.
6/ تقدير التقدم في تنفيذ المشروع.
7/ عمل تعديلات للجداول.
8/ إعادة تخصيص الموارد (البشرية+المادية).
9/ ترسيخ طرق تأمين الجودة.
10/ تخطيط عملية الاتصالات بين أعضاء فريق المشروع.

المشاكل الادارية[5] :

وهذه بدورها انعكست علي التالي :

1- التخطيط لمشاريع البرمجيات دائما ضعيف جداً .
2- أساليب اختيار مدراء المشاريع ضعيف جداً .
3- مسؤولية معظم مدراء المشاريع ضعيفة جداً .
4- القدرة علي التقدير الدقيق للموارد المطلوبة ضعيف جدا .
5- التكوين التنظيمي الأمثل للمشاريع ضعيف جداً .
6- أساليب إدارة المشروعات ضعيفة جداً .
7- عدم وجود المعايير لقياس إنتاجية المبرمجين MAN/MONTH .
8- عدم الإلمام بتقنيات رؤية التطور في المشاريع .
9- عدم اختيار المقاييس المناسبة لتطوير مشاريع البرمجيات .

حلول هندسة البرمجيات لهذه المشاكل[6] :

وهذا أدى بدوره إلي أن :-

1. المنتج صار غير معتمد عليه وصعوبة الاستخدام والصيانة تدريب وتعليم الإدارة العليا ومدراء المشاريع ومهندسي البرمجيات .
2. العمل علي استخدام مواصفات ومعايير هندسة البرمجيات والإجراءات والتوثيق .
3. تحليل المشاريع السابقة واستنباط الطرق الفعالة منها .
4. التركيز علي تطوير تكلفة دقيقة وتقديرات جدولة مقبولة للإدارة والزبائن.
5. اختيار مدراء المشاريع يجب أن يبنى على القدرات الإدارية أكثر من القدرات الفنية .
6. تعريف الأهداف النوعية المطلوبة (من مرحلة تعريف المتطلبات....).
7. تطبيق معايير الأداء الوظيفي علي مدراء مشاريع البرمجيات .

الخطوات المطلوبة لتخطيط مشاريع البرمجيات :

1- تعريف منتج البرمجيات.
2- تعريف النشاطات الرئيسية .

3- تخطيط بنية المشروع التنظيمية وتخطيط الشكل الإداري للمشروع .
4- تخطيط أشكال فرق مهندسي البرمجيات .
5- تقدير حجم منتج البرمجيات .
6- جدولة المشروع .
7- تخطيط مستوى التوظيف للمشروع .
8- تخطيط تقديرات تكلفة المشروع .
9- تقديرات تكلفة العناصر الأخرى .
التخطيط للمشروع[6] :

تعريف المنتج :

هو أول نشاط في التخطيط ويعني بتعريف المشكلة ، ويحوي التالي :
1- تعريف موجز للمشكلة المراد حلها .
2- مبررات قيام النظام (مشاكل مخرجات ، مشاكل مدخلات .....) .
3- تحديد أهداف النظام المطلوب بدقه .
4- تحديد القيود علي النظام والمشروع .
5- وصف بيئة تشغيل النظام وصيانته .
6- حديد متطلبات المستخدم من النظام .
7- تحديد الوظائف التي ستنجز بواسطة النظام .
8- وضع وتبرير استراتيجية للحل المحوسب (دراسة جدوي) .
9- تحديد مصادر المعلومات .
10- تحديد معايير قبول النظام (لغرض الاختبار) .
11- وصف المنتجات الاولية من النظام والتي تسمي (PROTOTYPE) .
التخطيط للمشروع [7] :

تعريف النشطات الرئيسية :

ثاني نشاط في التخطيط هو تعريف وتحديد النشاطات الرئيسية مثل :

اختيار نموذج دورة حياة النظام المناسب من بين النماذج الآتية : نموذج الشلال ، النموذج الأولي ، النموذج المتزايد أو المتزامن أو التطويري .

تعريف نموذج معالجة لكل مرحلة من مراحل تطوير المشروع،وتشمل تعريف المدخلات والمخرجات لكل نشاط. وهنالك نماذج مختلفة للمعالجة لكل من مرحلة تعريف وتحليل المتطلبات ومرحلة التصميم المعماري والتصميم التفصيلي ومراحل إنتاج البرمجيات ومرحلة الاختبارات ومرحلة الصيانةاختيار الطرق والأدوات والإجراءات المناسبة وتجزئة العمل المطلوب إنجازه لحزم عمل في كل المراحل وهذا يسهل ويقود لعملية تطوير نظامية.

كل وظيفة من الوظائف يكون لها فريق إدارة خاص بها ومجموعة متخصصين لهذه

الوظيفة والعاملين في تنظيمات وظيفية مختلفة يتم دمجهم مع بعضهم مؤقتاً تحت إشراف مدير واحد وهو تكوين وسطي بين التكوينين السابقين .

كل فريق من فرق مهندسي البرمجيات لابد أن يكون له تكوين داخلي والتكوين الأمثل يعتمد علي الأتي :

1-طبيعة المشروع .

2- طبيعة المنتج .

3- مواصفات أعضاء الفريق .

وضع خطة ادارة ورقابة نشاطات الافراد[8] :

أحسن طريقة للادارة هي الإدارة بالأهداف تنحصر في الأتي :

يتم وضع وصف محدد وظيفي لكل فرد من أفراد المجموعة كل فرد يضع هدف محدد له والمدة الزمنية التي يستوفي فيها هذا الهدف تكتب هذه الأهداف المختلفة وتسلم لرئيس المجموعة ويكون زمن تنفيذ هذه الأهداف في فترة من شهر إلي شهرين وفي نهاية المدة يتم محاسبة كل فرد بإنجازه وهذه تسمى الإدارة بالأهداف.

التقدير الإحصائي للحجم :

ليس هنالك مقياس محدد ومضبوط في حجم البرمجيات ولكن تستخدم بكثرة السطور المصدرية line of codes (loc) والنقاط الوظيفية Function point (FP)يعتمد تقدير الحجم الإحصائي علي تفكيك النظام إلي عدة وظائف والنظر في كل وظيفة منها بالتالي للحصول إحصائياً علي التقديرات الإجمالية لحجم كل وظيفة والانحراف المعياري للتقدير وبهذه الطريقة يمكن تحديد عدم التأكد من الأحجام المقدرة في المكونات الفردية للنظام والحصول علي تقدير مناسب لكل نظام.

تقنية الجدولة [9]:

طريقة المعالم الأساسية وهي طريقة بسيطة ومناسبة للمشاريع الصغيرة وليس هنالك موانع للتداخلات بين النشاطات.

طريقة Gantt وهي للمشاريع الصغيرة وتوضح بسهولة تطابق النشاطات ويمكن أن تستخدم لتقدير الموارد ومتطلبات الميزانية مقابل الزمن.

تخطيط المشروع[10]:

تقدير تكلفة المشروع :

من الصعب تقدير تكلفة حقيقة ومضبوطه وذلك لوجود عدد كبير من العوامل الغير معروفه وغير مرئية في مرحلة التخطيط . بعض بيوتات البرمجة تستخدم سلسة لتقديرات التكلفة :

1. تقدير اولي في مرحلة التخطيط .
2. تقديم تقدير محسن لمراجة المتطلبات .
3. تقديم تقدير نهائي عن مراجعة التصميم الاولي .

4. كل تقدير يكون مبني علي معلومات اضافية في بعض الاحيان يمول الزبون مرحلة التحليل ومرحلة التصميم الاولية تكون هناك عقودات منفصلة وذلك للحصول بقدر الامكان علي تكلفة وجدولة زمنية دقيقة ومضبوطه .

ماهي اهمية تقدير التكلفة؟

1- تساعد في تخطيط المشروع .

2- زيادة التكلفة وتخطي الزمن المقدر يسيران جنبا" الي جنب .

3- كل مشروع يجب ان تكون له تكلفة وزمن محدد .

4- التكلفة المتفائلة تؤدي الي صعوبة منافسة والتواضعة لها مشاكلها .

العوامل التي توثرعلي تكلفة مشروع البرمجيات[10]:

-حجم المشروع .

-تعقيدات المنتج (نوع المنتج) .

-الزمن المتوفر .

-مقدرات المبرمجين .

-مستوي التكنلوجيا المستخدم .

-الاعتمادية المطلوبة .

الخاتمة :

تناولت الدراسه بناء نظام لإدارة مشاريع البرمجيات حيث تطرقت الدراسه الى الإطار النظري وهو عن هندسة البرمجيات وتناول تعريفالبرمجيات وخواصها وازماتها واسباب فشلها،

وتم التوصل الي مجموعة من النتائج والاقتراحات يمكن تلخيصها فيما يلي :

النتائج :

النتائج التي توصل إليها الباحث تتمثل فى عدة نقاط مهمة :-

العمل اليدوي يؤدي الى صعوبة الترابط والاتصال بين الادارات المختلفة لادارة مشاريع البرمجيات.

النظام يسهل علي الشخص القائم بالمشروع الكثير من العمليات سواء كان مدير المشروع او غيره .

إدارة المشاريع هي استغلال المعرفة و التخطيط و المهارات و الأدوات و الموارد و التقنيات المتطلبة لتحقيق الإدارة الناجحة للمشروع.

سرعة المعالجة وسهولة حساب التكلفة و وقت التسليم ومراعاة اسس استخدام الجودة وخلق تواصل بين الطرفين .

التكامل في إدخال البيانات تقليل الضغوطات علي مدير المشروع والتقليل من مشاق العمل تم بناء قاعدة بيانات مبوبه مكانياً يسهل التعامل معها في وضع الكثير من الخطط مستقبلاً.

التوصيات :

يوصي الباحث بمواكبة التطور التقني والفني بالأتي :-

المواصلة في تطوير المشروع مما يجعله يدير اكثر من مشروع في نفس الوقت .

يجب تسجيل واضافة البيانات للمشاريع اول باول وعمل نسخ احتياطية والصيانة والحفظ في اماكن امنة .

يجب ان يكون المستخدمين للنظام لديهم المعرفة وكيفية التعامل مع النظام .

هناك بعض التقارير التي لم يتمكن من معرفتها الا اثناء تشغيل النظام فبالامكان ان تضاف تقارير اخري يحتاج اليها النظام .

الصيانة الدورية للنظام ونظام التشغيل للحاسب .

الهوامش :

(1) قصي صالح وآخرون : ادارة الجودة لمشاريع التشييد , مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية , المجلد الثاني والعشرون , دار حامد للنشر والتوزيع , عمان , 2010 , ص 11 .

(2) عبدالعزيز عبدالعال ذكي : ادارة الجودة ودورها في بناء الشركات , أطروحة مقدمة للحصول علي درجة الدكتوراه , تخصص ادارة اعمال الجامعة الافتراضية الدولية بالمملكة المتحدة , بريطانيا,2010 , ص7.

(3) نجم عبود نجم : مدخل الي ادارة المشروعات , مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع , ط1 , الاردن , 2013 , ص ص 223-224 .

(4) خضر مصباح اسماعيل : اساسيات ادارة المشاريع , دار حامد للنشر والتوزيع , عمان , 2010 , ص ص 147-158.

(5) خلف بن زيد الشمري : اهمية الجودة في ادارة المشاريع , الملتقي الوطني السنوي التاسع لإدارة الجودة الشاملة , شركة الاتصالات السعودية , أبريل 2004 .

(6) عبدالستار محمد العلي : ادارة المشروعات العامة , دار المسيرة , ط2 , الاردن , 2011 , ص ص 88-89 .

(7) عبدالسلام زيدان : مادة ادارة المشاريع , كلية الهندسة المعلوماتية , جامعة دمشق , سوريا , 2012 , ص ص 91-95 .

(8) وليم دنكات , ترجمة عبد الحكم احمد الخزامي : دليل ادارة المشروعات , دار الفجر للنشر والتوزيع , القاهرة , 2003 , ص ص 154-159 .

(9) هيثم علي حجازي : مبادئ ادارة المشروعات , دار صفاء للنشر والتوزيع , ط1 , الاردن , 2013, ص ص 151-152 .

(10) فراس قدري : الرجع الاساسي في ادارة المشاريع , شعاع للنشر والعلوم , ط1 , سوريا , 2011 , ص ص 81-82 .

الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تحقيق ولاء العملاء بالتطبيق على المصارف السودانية بولاية الخرطوم - السودان (2016 - 2021م)

أ. نورالديـــن محمدعـــوض مرســـال
باحث دكتوراه- قسم إدارة الأعمال
كلية الدراسات العليا - جامعة النيلين

د. محمـــد حنفـــي محمـــد نورتبيـــدي
أستاذ إدارة الأعمال المشارك – كلية التجارة
جامعة النيلين

المستخلص:

هدفت الدراسة الي التعرف علي دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء بالتطبيق علي المصارف السودانية بولاية الخرطوم. تمثلت مشكلة الدراسة في انخفاض مستوي ولاء عملاء المصارف السودانية بسبب ضعف الخدمات المصرفية الإلكترونية والامر الذي انعكس علي ولاء عملاء هذه المصارف، ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل : ما دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق ولاء العملاء؟. استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي واسلوب التحليل الاحصائي، قامت هذه الدراسة باختبار الفرضية: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحقيق ولاء العملاء بالمصارف السودانية. قدمت الدراسة مجموعة من النتائج اهمها : اختبار صحة فرضية الدراسة وهي وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين بين الخدمات المصرفية الالكترونية وولاء العملاء، كما تبين من الدراسة عدم رضا العملاء عن مستوي الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها لهم المصارف السودانية وانحجمونوعيةالخدمات المقدمة تؤثر بصورة مباشرة في درجةولاء عملاءالمصارف السودانية. توصلت الدراسة الي عدة توصيات اهمها: ينبغي علي المصارف السودانية ان تسعي الي تجويد وتحسين وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية لتحقيق رضا وولاء العملاء، العمل علي حسن ادارة علاقات العملاء والإهتمام بدراسة الجوانب المعززة لإيجاد روابط وصلات إجتماعية بين العملاء والمصارف.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الالكترونية ، ولاء العملاء .

The role of electronic banking Services in achieving customer satisfaction Applying to Sudanese banks in the state of Khartoum (2016- 2021AD)

Nor Eldin Mohamed Awad Morssal

Dr.Mohamed Hanafi Mohamed Nour Tebedy

Abstract:

The study aimed to identify the role of electronic banking services in achieving customer loyalty by applying to Sudanese banks in the state of Khartoum. The problem of the study was represented in the low level of loyalty of customers of Sudanese banks due to the weakness of electronic banking services، which was reflected on the loyalty of the customers of these banks، and the study problem can be summarized in the question: What is the role of electronic banking services in achieving customer loyalty? In this study، the descriptive analytical method، the historical method and the statistical analysis method were used. This study tested the hypothesis: there is a statistically significant relationship between electronic banking services and customer loyalty in Sudanese banks. The study presented a set of results، the most important of which are: testing the validity of the study's hypothesis، which is the existence of a statistically significant relationship between electronic banking services and customer loyalty. In the degree of loyalty of customers of Sudanese banks. The study reached several recommendations، the most important of which are: Sudanese banks should strive to improve، improve and diversify electronic banking services to achieve customer satisfaction and loyalty، work on good customer relationship management and pay attention to studying the strengthening aspects to find social links and links between customers and banks.

key words:Electronic banking services - customer loyalty.

المقدمة:

تنعكس التطورات التكنولوجية التي شهدتها الاقتصاديات المعاصرة بشكل واضح على أداء القطاعات الاقتصادية بصورة عامة، كما كان لها أثر كبير على القطاع المصرفي بصورة خاصة، إذ أدت هذه التطورات إلى حدوث ثورة إبداعية وابتكارية في الأعمال المصرفية التي تقدمها المؤسسات العاملة في هذا القطاع، لذا أصبحت المصارف تتسابق على امتلاك قدر كاف من المعرفة التي تقودها إلى الإبداع والابتكار للتحسين في الخدمات المقدمة لعملائها، مما أدى إلى ابتعاد المصارف عن الخدمات التقليدية واتجاهها نحو الخدمات الإلكترونية التي تعتبر أبرز سمات المصارف في وقتنا الحالي.

لقد ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأنظمة المصرفية، وفي خفض تكلفة العمليات الخاصة بعملاء المصرف، وتساعد المصرف على الربط والتنسيق بين فروعه ا لمختلفة، كماسهلت على العملاء القيام بمختلف الأعمال المصرفية بالطريقة التي توفر لهم الراحة والأمان، سواء كان العملاء أفرادا أومؤسسات، وتساعد الخدمات المصرفية الإلكترونية المصارف على توفير عدد من قنوات الاتصال بين المصارف وعملاءهما لذين كانوا يعانون سابقاً من محدودية هذه القنوات،شهدت المصارف في الآونة الأخيرة تقدماً ملموساً في مجال السماح للعملاء بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية، ومماساهم في رفع كفاءة الخدمات المصرفية وتحسين جودتها مقارنة بالخدمات التقليدية.

ظهر مفهوم الخدمة المصرفية كواحدة من أهم المجالات التي يمكن أن تتنافس المصارف فيما بينها من خلاله، مما يعني توجه عملاءالمصارف في طلب الخدمات المصرفية ليس فقط لمجرد المضامين التسويقية التيي حصل عليها من تلك الخدمة، وانما لما تتصف به تلك المضامين من قيم رمزية يبحث عنها العميل وتشكل لهجودة أفضل من وجهة نظره، وضمنهذا السياق ظهرت مجالات للتمايز في تقديم الخدمات المصرفية من خلال ظهور مصطلحات ومفاهيم عميقة تتحدث عن جودة العلاقة بين المصرف و العميل ،وهذه المفاهيم تتضمن أن تعمل المصارف على توثيق العلاقة بينها وبين عملائها، فعندما تقوم المصارف بتطبيق هذه الأبعاد بالطريقة التي ت لبي تطلعات ورغبات عملائها فذلك ينعكس إيجاباً على خلق ولاء العميل.

مشكلة الدراسة:

هناك مشاكل كثيرة تعاني منها المصارف بالدول النامية تتمثل في الخدمات المصرفية الإلكترونية وتلمس الباحث ذلك من خلال تعامله مع عدد من المصارف بالسودان ومقارنة ذلك بتعامله مع بعض المصارف خارج السودان، ويرجع ذلك لضعف الإستفادة من التطور التكنولوجي المتسارع على الخدمات المصرفية الإلكترونية المستحدثة، ويعود ذلك لقلة الميزانيات التي تخصص لهذا الصدد، كما أن عدم وجود معايير محددة لقياس ولاء العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصرف، ومعرفة مدى ولائهم المترتب عن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة.كما أن ضعف البني التحتية للإتصالات بالسودان ساهم في ازدياد المشكلات والتحديات الخاصة بتقديم وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.

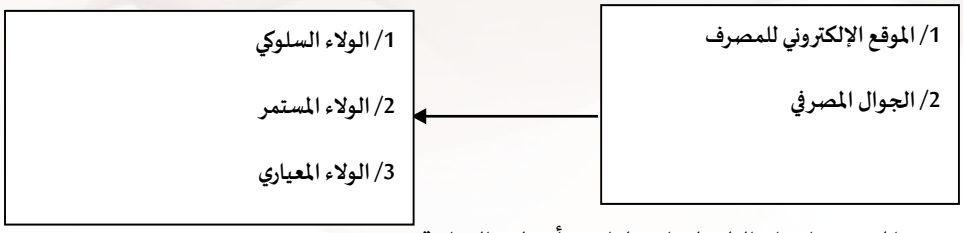
وتتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي للدراسة ما هو دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء ؟

فرضية الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وولاء العملاء.

نموذج الدراسة:

شكل (1) نموذج الدراسة



المصدر : إعداد الباحثان اعتمادا من أدبيات الدراسة ، 2021م .

أهداف البحث:

سعي البحث الي تحقيق الاهداف التالية:

التعرف علي دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء بالتطبيق علي المصارف السودانية بولاية الخرطوم.

دراسة وتحليل العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وولاء عملاء المصارف السودانية

المساهمة في ايجاد وعي معرفي بالخدمات المصرفية الإلكترونية ومحاولة توصيف مكامن التقصير فيها، وتقديم بعض الحلول وأن يستفيد القطاع المصرفي من الدراسة وتوظيفه الخدمة الإقتصادالسوداني عموماً، والمجتمع وذلك للإستفادة من الوقت وتقليل الجهد ومواكبة التطور في الخدمات المصرفية الالكترونية وحسن ادارة علاقات العملاء.

أهمية البحث :

تمثلت أهمية هذا البحث في النواحي التالية:

اولاً: الأهمية العلمية المعرفية:

يحسب الباحث ان هذه الدراسة قد تفيد الباحثين وتقدم مساهمة أكاديمية في هذا المجال.

اثراء المكتبة العربية والسودانية بدراسات معاصرة ومعارف حديثة تفيد القراء والممارسين للإدارة.

ثانياً: الاهمية التطبيقية:

تعد هذه الدراسة مساهمة تفيد الممارسين للإدارة فيما يتعلق بتبني الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها علي تحقيق ولاء العملاء .

يعتبر تطبيق هذه الدراسة علي المصارف السودانية باعتبارها عنصرا مهما وداعما لما تقدمه من خدمات للمجتمع والدولة والمؤسسات والافراد ودعم الاقتصاد القومي.

منهجية البحث:

استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي واسلوب التحليل الاحصائي .

مصادر بيانات البحث:

مصادر أولية: استخدم فيها أداة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة الميدانية.

مصادر ثانوية : تمثلت فيالكتبوالرسائل الجامعية والأبحاث والدراسات المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية المحكمة والمقالات، التقارير ومواقع الإنترنت التي تناولت موضوع الدراسة .

حدود البحث :

الحدود المكانية : المصارف السودانية – ولاية الخرطوم - جمهورية السودان.

الحدود الزمانية : 2016 – 2021م.

الحدود البشرية : عملاء المصارف السودانية.

الدراسات السابقة:

1/دراسة: البلي ، (2018م)[1]:

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من أبرزها التعرف على الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر(وكالة المسيلة) وكذلك التعرف على اختلافات اراء افراد العينة حول جودة الخدمات الإلكترونية ومستوى ولاء عملاء بنك الخليج الجزائر تبعاً لاختلاف المتغيرات الشخصية، وتكونت عينة الدراسة من (53) عميلاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة.

أظهرت الدراسة أن مستوى جودة الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف بنك الخليج مرتفعة ، وأظهرت الدراسة أن مستوى الولاء المحقق لعملاء بنك الخليج مرتفع ،كما أظهرت الدراسة ايضا وجود علاقة ارتباطية بين جودة الخدمة المقدمة من طرف بنك الخليج وولاء زبون بنك الخليج، بين مالا توجد فروق في مستوى ولاء الزبون لدى افراد عينة الدراسة تعزى لمتغيرات (الجنس ،السن).

2/دراسة: سامي، سمير ، (2020م)[2]:

هدفت الدراسة إلى اعطاء فكرة عن واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك التنمية المحلية- وكالة الطاهير - ،وكذا الوقوف على المساهمة في كسب ولاء زبائن البنك.

حيث قمنا بالتطرق في هذه دراسة من شقها النظري إلى تحديد الاطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الالكترونية وكذا التطرق إلى المزيج التسويقي المصرفي الإلكتروني ومن ثم تم تحديد المفاهيم الاساسية للزبون البنكي والرضا والولاء.

أما في الشق التطبيقي فقد تم اسقاط هذه الدراسة على عينة من زبائن بنك التنمية المحلية -وكالة الطاهير-، حيث قمنا باستهداف عينة مكونة من 501 فردا، وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدارسة، وتم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في استخراج النتائج.

اظهـرت الدراسـة ان يوجـد اهتـمام بتقديـم الخدمـات المصرفيـة ذات التوجـه الالكـتروني مـن طـرف بنـك التنمية المحليـة- وكالـة الطاهيـر-، وأيضـا يوجـد لـدى زبائـن بنـك التنميـة المحليـة ولاء للخدمـات المصرفيـة الالكترونيـة التـي يقدمهـا البنـك، ومـن خـلال حسـاب معامـل الارتبـاط لبيرسـونتبين وجـود مسـاهمةبدرجات متوسـطة لتبنـي البنـك للخدمـات المصرفيـة الالكترونيـة في كسـب الـولاء.

3/دراسة: عهد(2021م):[3]

اسـتهدفت هـذه الدراسـة تحليـل وتحديـد أثـر جـودة الخدمـة المصرفيـة في ولاء الزبائـن للبنـوك الأردنيـة بغـرض مسـاعدة هـذه البنـوك في تبنـي اسـتراتيجيات مناسـبة تمكنهـا مـن الحفـاظ عـلى زبائنهـا. ولتحقيـق أهـداف الدراسـة فقـد تـم اختيـار عينـة ميـسرة مـن مجتمـع الدراسـة مكونـة مـن (421) زبـون وبنسـبة اسـترجاع بلغـت (70.17 %). وقـد توصلـت الدراسـة إلى أن كافـة ابعـاد جـودة الخدمـة المصرفيـة مجتمعـة تؤثـر في ولاء الزبائـن للبنـوك الأردنيـة، كـما يؤثـر كل بعـد وحـده (أي بصـورة مسـتقلة) في ولاء الزبائـن للبنـوك الأردنيـة، وقـد كان مكـون الفعاليـة والأمـان هـو الأكـثر تأثـيرا مقارنـة بباقـي المكونـات (الإبعـاد).

كـما أظهـرت نتائـج الدراسـة إن العلاقـة بين جـودة الخدمـة المصرفية و مـدى ولاء الزبائـن قد اختلفت حسـب مجموعـة مـن العوامـل الوسـيطة مـن بينهـا: جنـس العميـل، ودخلـه الشـهري، واسـم البنـك الـذي يتعامـل معـه، وسـنوات تعاملـه مـع البنـك. وقـد أوصـت الدراسـة بـضرورة اهتـمام البنـوك الأردنيـة بجـودة الخدمـة المصرفيـة واسـتخدام أبعادهـا كمدخـلات لتعزيـز ثقـة الزبائـن، والعمـل عـلى راحتهـم وخلـق التـزام لديهـم اتجـاه البنـك الـذي يتعاملـون معـه، والعمـل عـلى قيـاس دوري لجـودة الخدمـة المصرفيـة.

أدبيات الدراسة:

1/ الخدمات المصرفية الإلكترونية:

الصيرفة الإلكترونية مفهومها وخصائصها:

هـي كافـة الأنشـطة والعمليـات التـي يتـم عقدهـا أو تنفيذهـا أو الترويـج لهـا بواسـطة الوسـائل الإلكترونيـة مثـل الهاتـف والحاسـوب وأجهـزة الـصراف الآلي والإنترنـت والتلفزيـون الرقمـي وغيرهـا، وذلـك مـن قبـل المصـارف أو المؤسسـات التـي تتعاطـى التحويـلات النقديـة إلكترونيـاً[4].

المواقع الإلكترونية:

تُعـرّف المواقـع الإلكترونيـة Websites بأنهـا مجموعـة مـن الملفـات والمـوارد التـي يُمكـن الوصـول إليهـا مـن خـلال شـبكة الويـب العالميـة، بحيـث يتـمّ تضمـين هـذه الملفـات والمـوارد تحـت اسـم مجـال نطـاق معـينomain[5].

تُقسم المواقع الإلكترونية إلى نوعين رئيسيين، وهما الآتي[6]:

المواقع الثابتة:

وهـي المواقـع التـي لا يُمكـن إجـراء التغيـيرات عـلى محتواهـا مـن قِبـل المُسـتخدِمين العاديـين، حيـث أنهـا تكـون عبـارة عـن صفحـات إلكترونيـة تـم إنشـاؤها مُسـبقاً بحيـث يتـم إرجاعهـا مـن قِبـل السـيرفر بـدون أي تغيـير عليهـا عنـد طلبهـا عـبر شـبكة الويـب.

المواقع الديناميكية: وهي المواقع التي يُمكن أن يتم التغيير على محتواها بحيث يُمكن التعديل على قواعد البيانات الموجودة عبر سيرفر الموقع، فإجراء تغيير مُشترك مرة واحدة عبر المواقع الديناميكية يؤدي إلى انعكاس هذا التغيير في كل صفحات الموقع.

خدمة الهاتف المصرفي"Phone Banking " :

تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف الذكي من المصرف هو قناة مصرفية جديدة توفر للعملاء إمكانية الاتصال بالبنك بطريقة سلسة و سهلة. فمن خلال هذا التطبيق يستطيع العملاء الحصول على تفاصيل الحساب وسداد مبالغ في بطاقات الائتمان وتحويل الأموال والمدفوعات بسهولة عن طريق الهاتف الذكي[7].

مفهوم الولاء:

تتعدد تعاريف الولاء وتختلف حسب وجهات النظر وغير انه في مجملها تدور حول نفس المحور حيث انه يمكن القول أن ولاء العميل هو ذلك الانطباع في عقل العميل الذي يؤدي به إلى اتخاذ موقف من تراكم التجارب الايجابية ويمكن أن يصل به إلى التحول الى مسوق المؤسسة ومدافعا عنها. [8]

تعريف الولاء:

عرف (كوتلر) الولاء بأنه :»مقياس العميل ورغبته في مشاركة تبادلية لانشطة المصرف».

كما يعرف الولاء يعد الولاء مصطلحا قديم، ويعرف بأنه التزام عميق من قبل المستهلك للقيام بشراء المنتج أو الخدمة بشكل متكرر في المستقبل» [9]

أهمية ولاء العملاء:

كلمة ولاء لها مدلول ايجابي تسعى المؤسسات للحصول علية ويمكن النظر إلى الولاء كسلوك من خلال تكرار التعامل دون اختيار اي بدائل أخرى ، او النظر إلى الولاء كإتجاه وهنا يكون الفرد قد كون احكام ومشاعر تجاه الخدمة وتخطى الأمر مجرد تكرار التعامل إلى حث الأخرين وتشجيعهم على التعامل مع المؤسسة، ويرجع سعي المؤسسات الى محاولة كسب ولاء العملاء إلى الفوائد الناجمة عنه وتأثيره المباشر على ربحية المؤسسات. [10]

يعد ولاء العملاء أكثر أهمية في القطاع الخدمي بالمقارنة بالقطاع السلعي وذلك يعود الى جملة من الاسباب التي منها: [11]

يدرك العملاء ارتفاع تكاليف التحول في قطاع الخدمات اكثر مقارنة بتكاليف التحول في السلع.

تشكل عملية تقديم الخدمة فرصا اكثر للاتصال والتفاعل الشخصي بين العميل ومقدم الخدمة.

تصنيف العملاء:

يرتبط مفهم المؤسسة الجيد بضرورة الفهم التام لطبيعة وديناميكية السلوك الإنساني للعميل وخاصة سلوكياتهم وعاداتهم ودوافعهم وحاجاتهم واتجاهاتهم وقيمهم وتقاليدهم ويتم

تحديد انواع العملاء بالاعتماد الى عدة تصنيفات والشكل التالي يوضح انواع العملاء والتصنيفات المعتمدة في تحديدهم : التصنيف على اساس الشخصية: [12]

اولا: العميل السلبي:

ويتصف العميل هنا بالخجل والمزاجية وكثرة اسئلته ورغبته في الاصغاء بالانتباه ويقظة اضافة الى البطء في اتخاذ القرارات واعطاء الردود للاسئلة التي تطرح عليه فهو يفكر في موضوعات كثيرة أثناء حديث الموظف معه مما يقلل من درجة تركيزه و استعجابه لمحتوى حديث الموظف. ويتم التعامل عن طريق الصبر ومحاولة الوصول الى الأسباب التي تؤدي إلى عدم قدرته على اتخاذ القرار.

ثانيا: العميل المتشكك:

يتصف هذا العميل بنزعة إلى الشك وعدم الثقة، اضافة الى لهجته التهكمية التي تنطوي على سخرية لما يقوله الغير له ويتم التعامل مع هذا النوع من العملاء عن طريق عدم مجادلته ومعرفة أسباب الشك وعدم الثقة لديه للمؤسسة، وايضا ببناء جسور الثقة من خلال اعطائه ضمانات وادلة صادقة.

ثالثا: العميل الثرثار:

ويتصف العميل هنا بأنه صديقا مجاملا ويتمتع بما يقضيه من وقت لفي محادثة الغير فهو يتصف بالفكاهة والدعابة وتنطوي شخصية هذا العميل على نزعة للاستحواذ على الموضوعات وما يدور من حوار مع غيره، وهو يخلط الموضوعات ببعضها ولديه الأساليب الى جر الاشخاص الذين يحاورونه إلى الأحاديث التي يريدها.

رابعا: العميل المغرور المندفع:

يشعر العميل هنا بأنه يحسن صنعا عندما ينتظره الاخرون ،اذ أن مبالغته في ادراكه لذاته تولد لديه اتجاهات ونزعات التميز والسيطرة، ويتصف بالتلقائية وعدم الصبر وكذلك الغضب بسرعة ولذلك فهو يحتاج الى: محاورته والانتهاء من خدمته بسرعة ومعاملته على انه شخص مهم، من خلال طلب نصيحته ورأيه لبعض المسائل مثلا[13(1)]

خامسا: العميل المتردد:

ويتصف هذا العميل على عدم قدرته على اتخاذ القرار بنفسه و ينظر الى عملية اتخاذ القرار على انها عملية صعبة لا يستطيع القيام بها ، و يبدو في العديد من الحالات مترددا في حديثه وغير مستقر في رأيه، وعلى ما يبدو معارضا على كل ما يقال له الا ان اجابته (نعم) او (لا) تكاد تكون مستحيلة ويؤجل قراره الى وقت آخر،واذا تعرض هذا العميل إلى موقف محرج او مأزق يتطلب اتخاذ قرار حوله فإنه سوف يبدو عدم الرغبة فيما ستعرض عليه من قرارات.

سادسا: العميل الغضبان:

ويتصف هذا العميل بسرعة الغضب وامكانية الاثارة بسرعة، فهو يبحث عن صغار الامور وتوافهها لكي يجعل منها مبررات كافية لافتعال الغضب ،و يتم التصرف معه بالتخلي بالأدب

والتحلي بالصبر في التفاعل معه ان يتمالك مقدم الخدمة نفسه عند تعامله معه وان يتحكم في ردة فعله كما يحاول الوصول إلى اسباب غضبه وتسويتها.

سابعا: العميل المشاهد المتسوق:

يميل هذا العميل الى التمعن في الأشياء وتفحصها ، فلا يوجد في ذهنه شئ محدد يريده. فهو يستمتع بالتسوق واذا لم يجد شيئا مرتقبا وعميلا جيدا احيانا فإنه يجدر الاهتمام به بحذر لانه لا يرغب أن يكون محل مراقبة او ملاحظة ،وهذا العميل اذا شعر ان احدا يراقب تصرفاته فإنه يكف فورا عن القيام بما يعمل ، واذا حاول احد عدم وضع هذا العميل محلا التركيز الانتباه وعدم ابداء أي تصرفات تشعر العميل بذلك.

أن يتم تتبع حركاته ومحل اهتمامه دون اشعاره بذلك ومحاولة ابراز العلامات التي تشير إلى الخدمات التي تقدمها المؤسسة وخاصة الجديدة منها.

ثامنا: العميل النزوي:

يتصف هذا العميل بالتفاخر الدائم وعدم الاصغاء واتخاذ قرارات سريعة،حب المظاهر، وهذا النوع من العملاء يجب مساعدته لتجنب الأخطاء وتقديم النصيحة ،كما يجب اعطائه المعلومات الضرورية قبل اتخاذ القرارات.

تاسعا: العميل العنيد:

يتصف بالنشاط والمبادرة، استقلالية عالية، متشبث بأرائه، لذا فهو يحتاج إلى المسايرة واظهار الاحترام لمعارفه به وبما يقول.

عاشراً: العميل المفكر الصامت:

ويتصف هذا العميل بالهدوء وقلة الكلام ،فهو يستمع اكثر مما يتكلم. ويصعب الكشف على ما يدور في ذهنه ، فهو يحتاج في التعامل الى الجدية في اسلوب التحاور معه واستخدام الحقائق والمنطق التحليلي رو ايضا معاملته بإحترام ووقار.

التصنيف على اساس العميل بالنسبة للمؤسسة: [14]

أولا: العميل الاستراتيجي:

هو العميل الاكثر مردودية ،يمتاز بمستوى ولاء عال لمنتجات المؤسسة.

ثانيا: العميل التكتيكي:

هو أقل مردودية من العميل الاستراتيجي لكنه يحتل مكانة مهمة ضمن إنشغالات المؤسسة من خلال سعيها لرفعه الي مستوي افضل.

ثالثا: العميل الروتيني:

هذا العميل يتساوى استمراره في التعامل مع المؤسسة مع احتمال قطعه او إنهائه العلاقة، فهو يمثل فرصة وتهديد للمؤسسة في آن واحد.

التصنيف على اساس موقع العميل في المؤسسة: [15]

يتكون من الانواع التالية:

أولا: الزبون الخارجي:

جميع الأفراد الذين نحرص على تقديم خدمتنا لهم في كل الظروف والاحوال. ثانيا: الزبون الداخلي: جميع الأفراد العاملين علي مستويات التنظيمية المختلفة.

ثانيا: عملاء يقل عائدهم عن نفقاتهم:

يعتبرون تهديد وتكلفة اضافية بالنسبة للمؤسسة تسعى جاهدة الى رفع عائدهم او الاستغناء عنهم.

ثالثا: عملاء يتساوي عائدهم ونفقاتهم:

يعتبرون فرصة لابد من استغلالها من خلال تنشيط عائدها.

أنواع ولاء العملاء:

تم تصنيف ولاء العملاء الى سبعة أنواع يمكن توضيحها كما يلي:[16]

ولاء عاطفي : صفات الخدمة المصرفية وتفردها وامكانية تذكرها تعتبر ضغوط تؤدي الى دفع العميل لتكرار شرائها.

ولاء للاسم: وهو الولاء لاسم معين بذاته يحمل قدرا من الاحترام لدى العملاء ويصبح جزءا منهم.

الولاء للصفات الحاكمة: ويعني ارتباط ولاء العميل بالقيمة المدركة لعدد من الصفات الحاكمة في الخدمة.

ولاء الارتباط : وهو الولاء الناجم من احساس العميل بأن الاستمرار في شراء الخدمات يعطيه مزايا إضافية.

الولاء الناتج عن ارتفاع تكلفة التغيير: حيث يظل العميل على ولائه للخدمة طالما ان تكلفة الإنتقال الى منظمة اخرى عالية.

الولاء بالتعامل الطويل المألوف: وهو الولاء النتائج عن ترسب اسم مكونات خدمة معينه لمدة طويلة نتيجة التعود على الاستخدام.

الولاء المرتبط بالراحة: وهو الولاء المبني على تيسير عملية الشراء للعملاء وما توفره من راحة للعملاء.

وعادة ما ينقسم العملاء في بعض الاحيان الى ثلاث طبقات وفقا لنموذج ولاء العميل الذي قدمه (Jammemgy) والذي حدد ثلاث طبقات هي:[17]

قاعدة ولاء قوية" العملاء الذين لهم علاقات وأواصر ارتباط قوية بمنظمة محددة

قاعدة ولاء معتدل "العملاء الذين لديهم ولاء لأكثر من منظمة".

متغيروا الولاء والتبديل" العملاء الذين ينتقلون بين المنظمات لأي سبب كان".

سلم الولاء: [18]

ان سعي المؤسسات للحصول على عملاء جدد للتعامل معها يجب أن يتم من خلال

الحفاظ على العملاء الحاليين والقيام بالأنشطة التسويقية لتنمية ولائهم للمؤسسة وخدماتها حتى يمكن تحويلهم إلى مروجين لها في المستقبل من خلال تدرجهم في سلم الولاء كما في الشكل وهناك سته درجات لهذا السلم حتى يمكن الوصول بالعميل الى مرحلة قيامه بالتصرف وكأنه شريك بالمؤسسة وهذه الدرجات هي:

العميل المرتقب : هو الشخص الذي يمكن اقناعه بالتعامل مع المؤسسة .

المشتري:هو العميل الذي قام بعملية التعامل للمرة الأولى مع المؤسسة.

الزبون : هو العميل الذي قام بتكرار عملية الشراء من المؤسسة. - المدعم: هو الشخص الذي يحب التعامل مع المؤسسة ويدعمه بالحديث مع الآخرين.

المدافع:هو الشخص الذي يدافع عن المؤسسة بشدة ويقوم بالتسويق لها.

الشريك : هو الشخص الذي يتصرف كأنه شريك بالمؤسسة وله علاقات قوية معها.

مستويات الولاء:

للولاء عدة مستويات تتمثل في :

المستويات العالية للولاء :

تعكس المستويات العالية للولاء من صعوبة تحويل المستهلك عن المنتج الذي اعتاده عليه ولديه ولاء كبير له ، اي يكون السلوك الشرائي للمستهلك مؤيد للتكرار وهذه المستويات العالية تسعى الكثير من المؤسسات للوصول الي حقها في الزبائن منجاتها او خدماتها.

المستويات المتوسطة للعلامة المعتدلة:

تعكس هذه المستويات سلوك المستهلك وانه في الغالب يقسم الشراء بين مجموعة من الخدمات أو المنتجات أي ايقوم بالشراء ولكنه ان وجد منتج اخر يستبدلها وبالتالي فهو سهل الاقناع والتبديل.

المستويات المنخفضة :

ويطلق عليها بمستويات اللا ولاء حيث يقوم المستهلك بشراء منتج أو خدمة بدافع وجود بدائل في هذا المستوى نميز غياب مفهوم الولاء وبالتالي هذا يرجع إلى عدم وجود رغبة في تكرار الشراء .

ومن اهم اسباب انخفاض الولاء ما يلي: [19]

1/الملل :

نتيجة الشراء المتكرر لان المستهلك في الغالب يفضل التغيير.

2/وجود معلومات جديدة عن نفس المنتج او عن المنتج الجديد :

قد تظهر معلومات بان المنتج فيه مواد ضارة أو مغشوشة مثلا، وان المنتج الجديد افضل صحيا مما يؤدي الي الانخفاض الولاء تجاه منتج

تجاه المنتج الاول ويتحول المستهلك إلي المنتج الجديد. و الاشباع: عندما يصل المستهلك الي درجة اشباع من استخدام سلعة في الغالب يلجأ إلى الدراسة عن بدائل افضل والعمل على تغييره أو عدم شعوره بالاشباع من استخدامه المنتج الحالي.

3/الاعلانات المتكررة:

قد تشكل الاعلانات ضغطا على المستهلك ، فقد يشعر في حالة من الحالات انه الاعلان المتكرر عن منتج جديدوبالتالي قد ينخفض ولائه للمنتج السابق.

مكونات ولاء العملاء:[20]

من المعروف أن ولاء العميل يترجم الى الربحية، فهناك مكونات أساسية تؤدي الى تلك الربحية وهذه المكونات هي:

1/تكاليف الحصول على العميل :

تتحمل المؤسسة تكاليف متنوعة من اجل الحصول على عميل جديد اذ يؤدي تبني العميل للمنتج الجديد او المطور الى تحقيق عوائد للمنظمة للمؤسسة بصورة مستمرة وهذه الحالة تعبر عن الرضا التام للعميل.

2/التدرجات العليا :

وتتمثل في زيادة العوائد الناتجة من زيادة مبيعات المنتجات الجديدة أو المطورة عن طريق توصيات وروايات العملاء ذوي التجربة السابقة.

3/التدرجات الدنيا:

ينخفض العائد لعدة اسباب منها: التحولات في الاستثمار والتفاوض، الخصومات وقلة استعمال المنتج اذ يعد العائد مؤشرا هاما النية العميل في زيادة او تخفيض استثمار المنظمة الذي يؤدي بدوره إلى زيادة عوائدها.

العوامل المؤثرة على ولاء العميل:

أن الولاء يتأثر من خلال المقدمات المعرفية والشعورية والنزوعية وتتمثل اساسا هذه المؤثرات في العلامة التجارية، جودة الخدمة، البائع والمتجر وستتطرق إلى هذه المؤثرات كما يلي :

المكونات العوامل الأساسية لتحقيق ولاء العميل للمؤسسة :

الوقت :

ونعني بالوقت المبذول في سبيل حصول العميل على المنتج الذي يريده ، ويتعين على المؤسسة تقليصه قدر الامكان، عن طريق الوفاء بالوعود وحسن العرض والترتيب ، وسهولة النقل... الخ وتوفر السلع والخدمات في الوقت المناسب لحاجة العميل.

كفاءة المنتج وتحمله للمسؤولية :

جودة المنتج المدركة من طرف الزبون ،حيث يكون اداء المنتج جيدا يبعث في الزبون الرضا في تعامله مع المؤسسة ومدى ملائمة السعر الحقيقي للمنتج مع ادائه الفعلي.

الثقة والامان: [21] والتي تحققها الضمانات المقدمة من طرف المؤسسة للعميل وكذلك نوعية وجودة نقاط البيع وصور القطاع الصور الخاصة بالمنتج... الخ.

الرغبات والتوقعات :

فعلى المؤسسة مطابقة ما تقدمه مع ما يرغب فيه العميل والزيادة على ذلك بالخدمات المصاحبة التي تفوق التوقعات، وبذلك التأثير على المعارف والخبرات السابقة عن المنتج بالايجاب.

طرق خلق الولاء:

إن خلق ولاء العميل يتم عن طريق ما يلي:

خلق قيمة من خلال بناء إلتزام تجاه العملاء، بمعنى أن تلتزم المنظمة بتقديم ما عملت به للعملاء.

يتم اعطاء العميل ما يرغب فيه، لا ما يرغب فيه السوق.

معرفة الأفراد الذين يتم البيع لهم ،و السلع والخدمات التي يحتاجونه اليها.

ان تضع المنظمة في اعتبارها آن اعظم اصولها هو ولاء العملاء لها ومن ثم لابد أن تكون المنظمة على استقرار لمساعدة العملاء وتقديم خدمات فورية غير تقليدية لهم فور طلبها.

أن يتم اعطاء العميل اكثر مما يتوقع بحيث يصعي عليه التحول إلى منافس آخر.[22]

استراتيجيات المحافظة على ولاء العملاء:

يمكن استخدام استراتيجيات متعددة للمحافظة على العلاقات وتعزيزها وتشمل التعامل مع العملاء بنزاهة وزيادة الخدمات والتأكيد على ان الخدمة قد يتم تعديلها وفقا الطلب كل عميل على حدا ويوجد مدخلات اساسية لهذا الغرض يمكن اتباعهما هما:

1/استراتيجية التعامل مع شكاوي العميل:

يطلق الباحثون على هذا النوع من الاستراتيجيات تسمية استراتيجية استرجاع الخدمة بمعنى أن القائم على تقديم الخدمة يسترجع الخدمة المقدمة اذا لم يكن العميل راضيا عنها لأي سبب كان سواءا كانت الشكوى نتيجة خطأ ارتكبه العميل نفسه، أو نتيجة خلل في عملية تقديم الخدمة من قبل المؤسسة المعنية وتشير بعد الابحاث والدراسات التي تناولت طبيعة وخصائص شكاوي العملاء الذين يتقدمون بشكاوي حول الخدمة الا انهم في الغالب من الموالين لمؤسسة الخدمة. وافضل طريقة للاستجابة للشكاوي هي تصميم استراتيجية تتعامل مع الشكاوي التي تلبي حاجات وتوقعات كل عميل.

2/استراتيجيات ضمان الخدمة:

تقدم الكثير من مؤسسات الخدمة ضمانات للمستفيدين كجزء من الخدمة المقدمة وهي بمثابة تعهدات تقدمها المنظمات للعملاء حول جودة الخدمة وان الوظيفة الرئيسية للضمانات هي تقليص المخاطرة المرتبطة بقرار الشراء الخدمة، سواء كانت قبل اتخاذ القرار او بعده.

مقاييس ولاء العملاء:

في اطار الأبعاد المعرفية والاتجاهية والسلوكية قدو" جوني واثير " ثماني مقاييس القياس الولاء للخدمة علي النحو التالي:

1/السلوك الشرائي المتكرر:

ان الشراء المتكرر يعد نوع من انواع سلوك الولاء حيث يوحي بإظهار الالتزام المستمر نحو شئ معين[23]

2/الاتصالات الشخصية:

وتعني التوصية بالمنتج للاخرين ، وذلك بأي وسيلة ، ويعد ذلك المؤشر هام لولاء المستهلك حيث يعرف ولاء المستهلك بأنه ليس فقط المستهلك الذي يستخدم بسعادة، ولكن هو الأكثر من خلال إخبار الأخرين بالخدمة.

3/فترة الاستهلاك:

وتشير إلي الفاصل الزمني بين مرة يتم فيها استهلاك الخدمة وهذا المؤشر هو مؤشر عام لتقييم الولاء، لأنه يعكس مدى استمرارية التعامل مع مقدم الخدمة وهو يعبر عن الصفة طويلة الأجل المعبره عن ولاء الخدمة .

4/القدرة على تحمل السعر:

بصفة عامة كلما زاد ولاء المستهلمك كلما زاد استعداده لدفع سعر اعلى وذلك رغبة من المستهلك في تجنب الخطر المدرك للشراء وعموما فان تنمية علاقة طويلة الأجل مع مقدم الخدمة تجعل المستهلك اكثر استعداد لدفع اعلى سعر حيث أن الولاء في حد زاته لا يشجع المستهلك على اجراء مقارنات سعريه مع البدائل الأخرى.

5/النية للشراء المتكرر:

يعكس الولاء الى حد كبير النية للشراء المتكرر من نفس الفرد مقدم الخدمة مع الالتزام الشعوري نحوه.

6/التفضيل:

يعبر هذا المقياس عن البعد الاتجاهي للولاء إلى الخدمة حيث يصل المستهلك إلى الولاء الحقيقي عندما يشعر بالرغبة في تفضيل تكرار الشراء ،حيث يشير ذلك الى انه يمكن التعبير عن الولاء عندما يفضل استخدام المنتج او الخدمة.

7/اختيار السلوك المقلل او المنخفض:

يقصد بهذا المقياس رغبة المستهلكين ذوي الولاء في خفض الدافع للاختيار وحيث يسعو دائما إلى خفض الجهود التنافسية الأخرى المؤثرة على قرار ونظريا فإن عدد الخيارات المتاحة أمام العملاء ذوي الولاء لا يزيد عن ثلاثة .

8/اول ما يخطر على البال:

اتساقا مع السلوك المنخفض فمن المفترض أن العميلاء ذوي الولاء العالي يختصرون اختياراتهم على بديل واحد عادة ما يكون اول ما يطرأ على بالهم ولذا فإن المستوى العالي من الولاء للخدمة يقود العملاء الى التفكير في مقدمة الخدمة كأول شئ يخطر على بالهم.

العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء: [24]

إن عملاء المؤسسة الخدمية سوف يظلون على ولائهم للمنظمة الخدمة اذا قيمة ما يحصلون عليه اعظم نسبيا مما يتوقعون الحصول عليه من المنافسين وبما أن الولاء يعبر عن معاودة الزبون وتكراره.

التعامل مع منظمة الخدمة فإن ذلك يؤثر على مدى قناعة الزبون بما تقدمة تلك المنظمة من خدمات حيث يفضل الزبائن دائما الخدمة التي تتسم بجودة ومواصفات وخصائص تتسم بالمطابقة مع احتياجاتهم ورغباتهم وبالتالي تؤدي إلى بناء الولاء لتلك المنظمة وقد ادركت العديد من المنظمات أن الحفاظ على التميز مرهون بكسب ولاء العملاء خصوصا وان جودة الخدمة تمثل مقوما ضروريا من اجل اقناعهم في اختيار المنظمة دون أخرى حيث أن تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة المقدمة يعتبر الشريان الحيوي الذي يمد المنظمة الخدمية بالعملاء الموالين كما أن تقديم خدمة بجودة مرتفعة يعتبر اكثر الاساليب فعالية لضمان تفوق المنظمة الخدمية على منافسيها خلال الاحتفاظ بالعملاء الموالين .

تشير نتائج العديد منالدراسات إلى وجود علاقة ايجابية بين جودة الخدمة ودرجة الولاء خصوصا وان ولاء العميل غالبا ما يكون أحد المتغيرات في نموذج جودة الخدمة. وتشير نتائج دراسة التي طبقت على قطاع متاجرة السوبر ماكت الى وجود علاقة ارتباط موجبة بين ادراكات العميل لجودة الخدمة ودرجة ولائه لها المتمثل بتشجيع الآخرين على التعامل مع مقدم الخدمة ونقل اخبار ايجابية عنهم للأخرين وعدم الاستعداد للتجول لاحد المنافسين والذي ينعكسفي اعتبار مقدم الخدمة الاختيار الاول للتسويق و ازديادنية التعامل معه في الفترة القادمة.

الدراسة الميدانية:

مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكليةمنالعناصرالتييسعىالباحثأن يعممعليها نتائج الدراسة. وانحصر مجتمع الدراسة في عملاء المصارف السودانية داخل ولاية الخرطوم.

عينة الدراسة:

استخدم العينة الميسرة لنسبة لكبر مجتمع الدراسة وانتشاره وعدم وجود بيانات دقيقة عن اعداد عملاء المصارف السودانية .حيث تم اخذ عينة ميسرة بلغت (300 عميل) لعملاء ثلاثة مصارف وهي (بنك الخرطوم – بنكفيصلالاسلامي -البنكالاسلاميالسوداني).

تم توزيع عدد 300 استمارة منها عدد(120) إستبانة إلكترونية وعدد (180) استبانة ورقيةحيث ان هنالك عدد(25) منالاستماراتالتالفةالتيلا تصلح للتحليلفيمااعادعدد (275) ، الاستمارات بعد ملئها بكل المعلومات المطلوبة وتمثل هذه النسبة (92 %) تقريبا وتعد مناسبة وتفي بالغرض.

أداة الدراسة:

اعتمد في هذه الدراسةعلىالاستبانةكأداةرئيسيةلجمعالبياناتمنعينةالدراسة.

قياس الثبات والصدق الإحصائي:

يقصد بثبات الاختبار أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة. ويعني الثبات أيضاً أنه إذا ما طبق استبيان ما على مجموعة من الأفراد ورصدت درجات كل منهم، ثم أعيد تطبيق الاستبيان نفسه على المجموعة نفسها وتم الحصول على الدرجات نفسها يكون الاختبار ثابتاً تماماً. كما يعرف الثبات أيضاً بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار. ومن أكثر الطرق استخداماً في تقدير ثبات المقياس هي:

1- طريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان-براون.

2- معادلة ألفا-كرونباخ.

3- طريقة إعادة تطبيق الاختبار.

4- طريقة الصور المتكافئة.

معادلة جوتمان.

أ ما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، ويحسب الصدق بطرق عديدة أسهلها كونه يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات. وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح. والصدق الذاتي للاستبانة هو مقياس الأداة لما وضعت، وقياس الصدق هو معرفة صلاحية الأداة لقياس ما وضعت له . قام الباحث بإيجاد الصدق الذاتي لها إحصائياً باستخدام معادلة الصدق الذاتي هي:

الصدق = $\sqrt{\text{الثبات}}$

الثبات عن طريق معامل الفا كرونباخ:

قام الباحث بحساب معامل ثبات المقياس المستخدم في الاستبانة عن طريق معامل الفا كرونباخ، وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (1) معاملات ثبات الفا كرو نباخ لأداة الدراسة

الرقم	محاور الاستبيان	عدد الفقرات	معامل الثبات	الصدق
1	البيانات الاولية(البيانات الاساسية)	6	0.884	0.940
2	المحور الاول الخدمات الإلكترونية (الموقع الإلكتروني)	9	0.684	0.827
3	المحور الاول الخدمات الإلكترونية (الجوال المصرفي)	11	0.860	0.927
4	المحور الثاني: عوامل تحقيق الرضا	15	0.684	0.827
5	المحور الثالث عوامل تحقيق الولاء للمصارف	15	0.860	0.927
6	الأداة ككل	56	0.899	0.986

المصدر :إعداد الباحث من الدراسة الميدانية ، 2021م.

مـن الجـدول (1) نجـد أن معامـل الثبـات ألفـا كـرو نبـاخ لجميـع المحـاور قـد بلـغ (0.899) وصـدق اتسـاق داخـلي (0.986) وهـي قيمـة تعكـس ثباتـاً قويـاً لفقـرات الاسـتبيان ويمكننـا ذلـك مـن القيـام بعمليـة التحليـل الإحصـائي لفقـرات الاسـتبيان وصـولاً لنتائـج تعـبر عـن آراء واتجاهـات المبحوثـين وكـذا قبـول أو رفـض فرضيـات الدراسـة.

تحليل البيانات الديمغرافية لعينة البحث :

جدول (2) التوزيع التكراري والنسب المئوية لمفردات عينة الدراسة حسب النوع

الفئه	التكرار	النسبة%
ذكر	148	% 53.8
انثي	127	% 46.2
المجموع	275	% 100

المصدر :إعداد الباحث من الدراسة الميدانية ، 2021م.

جدول (3) التوزيع التكراري والنسب المئوية لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

الفئه	التكرار	النسبة%
اقل من30سنة	67	% 24.4
30واقل من40سنة	83	% 30.2
41واقل من50	93	% 33.8
اكثر من50	32	% 11.6
المجموع	275	% 100

المصدر :إعداد الباحث من الدراسة الميدانية ، 2021م.

جدول (4) التوزيع التكراري والنسب المئوية لمفردات عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

الفئة	التكرار	النسبة%
ثانوي	87	% 31.7
بكالوريوس	127	% 46.2
دكتوراه	44	% 16
ماجستير	17	% 6.2
المجموع	275	% 100

المصدر :إعداد الباحث من الدراسة الميدانية ، 2021م.

جدول(5) التوزيع التكراري والنسب المئوية لمفردات عينة الدراسة حسب اسماء المصارف موضوع الدراسة

الفئه	التكرار	النسبة%
بنك الخرطوم	93	% 33.8
بنك فيصل	92	% 33.5
البنك الاسلاميالسوداني	90	% 32.7
المجموع	275	% 100

المصدر :إعداد الباحث من الدراسة الميدانية ، 2021م.

جدول (6) التوزيع التكراري والنسب المئوية لمفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع المصرف

الفئه	التكرار	النسبة100 %
اقل من5سنوات	126	% 45.8
5-10	72	% 26.2
11-15	43	% 15.6
اكثر من 15	34	% 12.4
المجموع	275	٪ ١٠٠

المصدر :إعداد الباحث من الدراسة الميدانية ، 2021م.

جدول (7) التوزيعالتكراريوالنسبالمئويةلمفرداتعينةالدراسةحسبالمجالالذييعملبهالعميل.

الفئة	التكرار	النسبة100 %
قطاع حكومي	90	% 32.7
قطاع خاص	74	% 26.9
أعمال حرة	79	% 28.7
طالب	12	% 4.3
أخرى	20	% 7.4
المجموع	275	% 100

المصدر :إعداد الباحث من الدراسة الميدانية ، 2021م.

تبين من الجداول من (3) الي الجدول (7) ان هنالك تبيان في الخصائص الديمغرافية لعملاء المصارف المبحوثة وهذا مؤشر ممتاز يدل علي الدراسة غطت كل فئات العملاء من حيث النوع والعمر والمستوي التعليمي والوظيفي ومدة التعامل مع المصارف الامر الذي قد يساهم في الوصول الي نتائج موضوعية تعكس واقع ومستوي رضا وولاء العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية .

اختبار الفرضيات:

يتم في هذا الجزء اختبار فرضية الدراسة وهي :

توجد علاقة ذات دلاله احصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وولاء عملاء المصارف السودانية بولاية الخرطوم

جدول (8) المحور الاول : الخدمات المصرفية الالكترونية

م	الفقرة	معامل بيرسون للاتياط	القيمة الاحتماليةsig
1	يتميز الموقع الالكتروني بتصميم جذاب	**0.886	0.00
2	يتسم الموقع الاكتروني بالسهولة والبساطة	**0.742	0.00
3	يستخدم الموقع الاكترزني اكثر من لغة	**0.880	0.00
4	يتيح الموقع الالكتروني للبنك خاصية ادارة الحساب	**0.879	0.00
5	يقدم الموقع الالكتروني الخدمات المصرفية علي مدار الساعة	**0.733	0.00
6	يتفاعل البنك مع العملاء من خلال الموقع الالكتروني ويهتم باراء العملاء	**0.673	0.00
7	يحظي الموقع الالكتروني بدرجة امان كافية	** 0.706	0.00
8	يهتم البنك بتقديم النصائح والارشادات من اجل التثقيف والحماية الالكترونية	**0.897	0.00
9	يهتم البنك بتحديث الموقع الالتروني كلما جدت محدثات	**0.839	0.00

المصدر :إعداد الباحث من الدراسة الميدانية ، 2021م.

الارتباط دال إحصائياً مستوي دلالة $\alpha \leq 0.05$.

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوي دلالة $\alpha \leq 0.01$.

يتضح من الجدول (8) المحور الاول : ان العلاقة بين الخدمات الالكترونية ورضا العملاء مرتبطة ارتباطاً طردياً مع جميع الفقرات التي تقيسها، وجميعها دالة عند مستوي معنوية($\alpha \leq 0.05$.)، وتدل علي ارتباط الفقرات التي تقيس المحور الاول مما يعني أنها متسقة داخلياً مع المحور الذي تقيسه ، وهي اساسية في القياس .

جدول (9) المحور الثاني: عوامل تحقيق الولاء

رقم	العبارات	مقايس الموافقة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أرتبط بمصير مشترك مع المصرف	41	30	14	55	135
2	خلال تعاملي مع المصرف لم أفكر في الإنتقال إلي مصرف أخر	143	94	7	19	12
3	أشعر بإلتزام أخلاقي تجاه المصرف	154	85	11	20	5
4	أتحمس للتحدث مع الأخرين عن المصرف والخدمات التي يقدمها	60	35	19	54	107
5	لا أتردد في إقناع عميل بضرورة إستمراره مع المصرف	60	35	19	54	107
6	أوصي معارفي بضرورة التعامل مع المصرف	13	16	10	51	185
7	يقدم المصرف حوافز وهدايا للعملاء	45	39	20	63	108
8	يقدم المصرف للعميل فوق ما يتوقع	23	27	15	113	97
9	سأقتني أسهم البنك إذا طُرحت للتداول	63	145	22	31	14
10	الإنتقال لمصرف أخر يفوت على بعض المكاسب التى أظفر بها	57	189	9	4	7
11	قراري بفتح حساب بالمصرف قرار صائب	65	85	26	47	52
12	أحرص على أن أودع كل أموالي بالمصرف	19	30	81	145	0
13	المصرف يبذل جهد مقدر للحفاظ على عملاءه الحالين	143	94	7	19	12
14	أدافع عن المصرف عند ذكره بسوء	24	69	85	58	39
15	أنا مدين للمصرف وأشعر بالإنتماء له	63	22	145	31	14

المصدر :إعداد الباحث من الدراسة الميدانية ، 2021م.

جدول (10) تحليل قيم عوامل تحقيق الولاء

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة اختبار ت	مستوي الدلالة
المحور الاول	4.043	0.827	0.224	000**
المحور الثاني	3.864	0.715	0.041	001**
المحور الثالث	3.966	0.852	0.352	000**
المحور الرابع	3.895	0.772	0.278	002**
الاجمالي	3.870	0.641	0.285	000**

المصدر :إعداد الباحث من الدراسة الميدانية ، 2021م.

**دالة عند0.01 *دالة عند 0.005

من خلال الجداول (9) و (10) يتضح وجود علاقة طردية بين عوامل تحقيق الولاء المصرفي وجودة الخدمات المصرفية فكلما عمل المصرف علي توفير خدمات مصرفية جيدة كلما كانت عوامل الرضا اكبر وبالتالي تحقق ولاء العملاء .

بناء علي ما تقدم تبين صحة الفرضية التي تنص علي ان هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وولاء عملاء المصارف السودانية بولاية الخرطوم.

الخاتمة :

تتمثل الخدمات المصرفية الالكترونية في أنها خدمات تقدم عبر قنوات الكترونية سواء داخل او خارج البلد لكونها ليس لها حدود جغرافية ولتحقيق النجاح والتميز يتطلب ذلك تحقيق مزيج مناسب بين كل من الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية الالكترونية وعلي ادارة المصارف ان تدرك ان ان فهمرضا وولاء الزبون ومحدداته وتطلعاته ورغباته واحلامه تعد من الامور المهمة للتفوق علي المنافسن وتحقيق مركز مالي متميز فالعميل يعد اهم عناصر النجاح والاستمرار في المنافسة من يستطيع كسب رضا وولاء تسهم في عملاءه مع المحافظة علي ذلك فقد حقق ما يصبو له لذا علي المصارف السودانية ان تدرك ذلك خاصة السودان مقبل علي انفتاح اقتصادي واستثماري ويصحب ذلك دخول مصارف اجنبية مقتدرة متميزة وذات خيرة وكفاية في راس المال والقدرات التنظيمية والادارية والتكنولوجية الامر الذي يفرض تحديات علي المصارف العاملة في السودان.

النتائج:

اثبت الدراسة صحة الفرضية وان هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وولاء عملاء المصارف السودانية بولاية الخرطوم.

ضعف الاهتمام بالتوعية والتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية من قبل المصارف بالصورة المطلوبة.

هنالك ضعف كبير فى البني التحتية لشبكة الإتصالات والانترنت بالسودان الامر الذي اثر سلبا علي الخدمات المصرفية الإلكترونية.

برغم من عدم رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة لهم من قبل المصرف الذي يتعاملون معه، إلآ أنهم لم يرغبوا فى الإنتقال لمصرف أخر وذلك بسبب تقارب مستوي الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف الأخري.

اهتمت البنوك بالشكل العام للمواقع الالكترونية دون تلبية مختلف احتياجات المتعاملين المتجددة بما يحقق الميزة التنافسية ويقدم خدمات مصرفية متكاملة، تُغني عن حضور العميل للمصرف.

التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية المختلفة ينحصر في فئات معينة لهذا لابد من تبسيط الاجراءات والخدمات المصرفية بالمواقع الالكترونية.

عدم وجود الاهتمام بالتوعية والتعريف بالخدمات الالكترونية من قبل المصارف بالصورة المطلوبة وانحصر التعريف بخدمات الهاتف الجوال دون الاهتمام بالمواقع الالكترونية.التي تفتقد للتحديث والتجديد فيما يختص بالمعلومة .

المصارف السودانية لم تقم بابتكار خدمات مالية أصيلة قادرة على خلق القيمة والمنافسة بل اكتفت بإدخال تعديلات على الخدمات الالكترونية لتصبح أكثر إيفاء لحاجات العملاء.

اهتمت المصارف بالشكل العام للمواقع الالكترونية دون تلبية مختلف احتياجات المتعاملين المتجددة بما يحقق الميزة التنافسية ويضمن حل المشكلات المستجدة والناتجة عن حدوث أزمات مالية.

مازال التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونيةالمختلفة ينحصر في فئات معينة من العملاء بسبب بعض الصعوبات والتعقيد فياجراءات الخدمات وصعوبة الولوج الي الخدمة.

هنالك تطور كبيرفي الخدمات المصرفية الإلكترونية علي مستوي العالم الامر الذي يحتم علي المصارف السودانية مواكبة هذا التطور .

توفر الخدمات المصرفية الالكترونية الجهد والوقت مما يجذب عدد كبير من العملاء فيعزز موقع البنك التنافسي.

اظهرت الدراسة ضعف جانب الأمان عند التحويل بسبب عدم قيام المصرف بإجراءات التحقق من هوية القائم بالتحويل.

التوصيات:

بناء علي نتائج الدراسة قدم البحث التوصيات التالية:

- ينبغي علي المصارف السودانية ان تسعي الي تجويد وتحسين وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية لتحقيق رضا العملاء ومواكبة التطور في هذا المجال. وضع أسس ومعايير لتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية وفق منهجية الجودة الشاملة ومراعاة الامان والموثوقية وتجنب أي مخاطر قد يتعرض لها العميل .
- العمل الي تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال ادخال خدمات جديدة تلبي احتياجات وتوقعات العملاء الحالية والمستقبلية وتسهم في تحقيق ولاء العملاء.
- ضرورة الإهتمام بالموقع الإلكتروني للمصرف من أجل القيام بالعمليات المصرفية على مدار اليوم.
- على الدولة الإهتمام بالبنية التحتية للإتصالات وعدم ربط تقديم الخدمة بالتقلبات السياسية بالبلاد.
- العمل علي حسن ادارة علاقات العملاء والإهتمام بدراسة الجانب المعززة لخلق روابط إجتماعية بين العميل والمصرف.
- الإهتمام بصورة أكبر بالتغذية العكسية من خلال أراء وشكاوى ومقترحات العملاء.
- العمل علي تفعيل الخدمات الالكترونية لما لها من أهمية بالغة في تطوير االبنوك التي تتوافق مع تطلعات الكثير من المتعاملين الراغبين في التعامل بأدوات حديثة .
- يجب على البنوك اختيار الكفاءات البشرية التي تجمع بين العلمية والكفاءة المهنية، والعمل علي تدريب الموارد البشرية غير المؤهلة فمن الضروري تأهيلها من خلال دورات الكترونية وغيرها.
- قبول المنافسة كواقع ضروري والسعي وراء تحقيق السبق علي المنافسين من خلال التطور والابتكار.
- الاعتماد علي الخدمات الالكترونية لأنها حصن منيع ضد المخاطر المالية .
- الاهتمام بتدريب وتاهيل العاملين في المصارف السودانية في جميع المجالات خاصة التقنية المصرفية وخدمات العملاء والتسويق المصرفي.
- العمل علي تفعيل الخدمات الالكترونية لما لها من أهمية بالغة في تطوير المصارف وجذب العملاء

الهوامش:

(١) البلي البشير، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق ولاء العملاء دراسة حالة بنك الخليج الجزائر(وكالة المسيلة)،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، 2018م.

(2) سامي عميرة، سمير صابري، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في كسب ولاء الزبون ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير، جامعة محمد الصديق يحي، جيجل، كلية العلوم الاقتصادية، 2020م

(3) فاطمة محمد حلوز وهاني حامد الضمور، أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية،2012م، ص38

(4) ناظممحمدنوريالشمري،عبدالفتاحزهيرالعبداللات، الصيرفةالإلكترونية- الأدواتوالتطبيقاتومعيقاتالتوسع ،دار وائل لنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ،ص28

(5) »Web site”، whatis.techtarget.com، Retrieved 132021-11-. Edited.

(6) «Static vs Dynamic Website”، www.geeksforgeeks.org،132021-11-،Retrieved 302021-4-. Edited.

(7) hilippemalaval،christophebénaroya” Marketing business to bessiness”،pearson education،2005 ،p671 2

(8) مؤيد حاج صالح، اثر مواصفات المنتج والعوامل الشخصية والاجتماعية للمستهلك نحو الولاء للعلامة التجارية كلية الاقتصاد جامعة دمشق، 2010،ص 150.

(9) محمد الخشروم سليمان علي اثر الفرق المدرك والجودة المدركة على ولاء المستهلك للعلامة التجارية،2011،ص73

(10) جعفر محمد الحسن عثمان، دور ادارة خدمات العملاء في تقوية العلاقة مع العملاء، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير ،2009 ،ص 35

(11) اميرة فؤاد احمد مهران، اثر عناصر جودة الخدمة على الولاء، كلية التجارة جامعة الزقازيق، 2003، ص 69.

(12) مأمون الدرادكة، طارق شبيلي، نفس المرجع السابق .

(13) مأمون الدرادكة، طارق شبيلي ، المرجع السابق ، ص 184 .

(14) بشيرالعلاق، تسويق عبر العلاقات المستندة للتكنولوجيا ، الشارقة 2002 ، ص32.

(15) وسام محمد ناصر الكركي جودة الخدمات المصرفية واثرها في تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهةنظر الاداريين والزبائن مذكرة ماجستير تخصص ادارة اعمال ، جامعة الخليل، 2010 ،ص18

(16) عصام الدين امين ابو علقة، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات ، الدار الجامعية الاسكندرية، الطبعة، 2002،ص 98.

(17) يوسف الطائي وهاشم نوري العبادي، الرؤية الاستراتيجية للقيادة الجامعية ودورها في ادارة علاقات الزبون،2008، ص45

(18) المرجع السابق،ص 40

(19) سارهب وعلاق ، اثر جودة الخدمة على ولاء العميل، دراسة حالة الهاتف النقال بالجزائر، 2014.

(20) حاكم جبوري الخفاجي ، رضا الزبون كمتغير وسيطبين جودة الخدمة وولاء الزبون - دراسةحالة في مصرف بابل الكوفة ص86

(21) سارة بو علاق، اثر جودة الخدمة على ولاء العميل، سبق ذكره ص43

(22) احمد صلاح عبد السلام وآخرون ، اثر الولاء في تفسير العلاقة بين جودة الخدمة الهاتفية وانتماء العملاء، 2015، ص55

(23) احمد صلاح عبد السلام وآخرون، مرجع سابق،ص 56

(24) سارةبوعلاق، اثرجودةالخدمةعلىولاءالعميل، سبقذكرهص43

المصادر والمراجع:

(1) البلي البشير، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق ولاء العملاء دراسة حالة بنك الخليج الجزائر (وكالة المسيلة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، 2018م.

(2) سامي عميرة، سمير صابري، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في كسب ولاء الزبون ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير، جامعة محمد الصديق يحي، جيجل، كلية العلوم الاقتصادية، 2020م.

(3) فاطمة محمد حلوز وهاني حامد الضمور،أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك الأردنية،كلية الأعمال، الجامعة الأردنية،،2012م.

(4) ناظم محمد نوري الشمري ، عبد الفتاح زهير العبد اللات ، الصيرفة الإلكترونية - الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع ، دار وائل لنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008م.

(5) مؤيد حاج صالح، اثر مواصفات المنتج والعوامل الشخصية والاجتماعية للمستهلك نحو الولاء للعلامة التجارية كلية الاقتصاد جامعة دمشق،2010، ص 150.

(6) محمد الخشروم سليمان علي اثر الفرق المدرك والجودة المدركة على ولاء المستهلك للعلامة التجارية ،2011،

(7) جعفر محمد الحسن عثمان،دور ادارة خدمات العملاء في تقوية العلاقة مع العملاء، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير ،2009 م .

(8) اميرة فؤاد احمد مهران،اثر عناصر جودة الخدمة على الولاء، كلية التجارة جامعة الزقازيق،2003م.

(9) مأمون الدرادكة،طارق شبيلي ، نفس المرجع السابق .

(10) بشير العلاق، تسويق عبر العلاقات المستندة للتكنولوجيا ، الشارقة 2002 م .

(11) وسام محمد ناصر الكركي جودة الخدمات المصرفية واثرها في تحقيق الميزة التنافسية في فلسطين من وجهة نظر الاداريين والزبائن مذكرة ماجستير تخصص ادارة اعمال ، جامعة الخليل، 2010م.

(12) عصام الدين امين ابو علقة، التسويق المفاهيم والاستراتيجيات ، الدار الجامعية الاسكندرية، الطبعة، 2002م.

(13) يوسف الطائي وهاشم نوري العبادي، الرؤية الاستراتيجية للقيادة الجامعية ودورها في ادارة علاقات الزبون ،2008.

(14) ساره بو علاق ، اثر جودة الخدمة على ولاء العميل، دراسة حالة الهاتف النقال بالجزائر،2014.

(15) حاكم جبوري الخفاجي ، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون - دراسة حالة في مصرف بابل الكوفة

(16) احمـد صـلاح عبـد السـلام وآخـرون ، اثـر الـولاء في تفسـير العلاقـة بـين جـودة الخدمـة الهاتفيـة وانتـماء العمـلاء، 2015م.

(17) احمـد صـلاح عبـد السـلام وآخـرون ، اثـر الـولاء في تفسـير العلاقـة بـين جـودة الخدمـة الهاتفيـة وانتـماء العمـلاء، 2015م .

(18) «Static vs Dynamic Website"، www.geeksforgeeks.org،132021-11-، Retrieved 30-4-2021. Edited.

(19) hilippemalaval،christophebénaroya" Marketing business to bessiness"،pearson education،2005

(20) «Web site"، whatis.techtarget.com، Retrieved 132021-11-. Edited.

التغيرات الإجتماعية ودورها في إنتشار الجريمة المنظمة دراسة وصفية تحليلية للجريمة المنظمة بولاية الخرطوم (2022 - 2017)

أ.أحمد عبد المكرم علي محمد
طالب دكتوراة – قسم علم الاجتماع والأنثروبولوجيا- جامعة النيلين

د. أسيا محمد شريف همت
أستاذ مشارك- قسم علم الاجتماع جامعة النيلين

المستخلص:

تناول البحث موضوع الجريمة المنظمة في ضوء التغيرات الاجتماعية التي لعبت دورا في انتشار الجريمة المنظمة، وعلاقة ذلك بواقع المجتمع السوداني المتمثل في التحولات الاجتماعية بجوانبها السياسية والأمنية والقبلية والمشكلات الاسرية.هدف البحث الى التعرف على التغيرات الاجتماعية التي أدت الى انتشار الجريمة المنظمة، والكشف عن مدى تأثير عوامل الهجرة والحروب والصراعات السياسية والاضطرابات الأمنية في انتشار الجريمة المنظمة، ومعرفة علاقة انتشارها بضعف الضبط الاجتماعي والعادات والتقاليد والقيم الاجتماعية، والتعرف على علاقة انتشار الجريمة المنظمة بانتشار استخدام التقنيات المعاصرة في المجتمع السوداني.اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي لرصد وقائع البحث وفهم الأسباب والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي الى انتشار الجريمة المنظمة، مستعيناً بأدوات جمع البيانات (الملاحظة- المقابلة- الإستبيان)، وتم استخدام العينة القصدية وعينة الكرة الثلجية عبر الاختبار العشوائي من عينان مختارة من المجتمع ومقابلات مع بعض مجموعات الجريمة المنظمة.وتوصل الباحث الى أهم النتائج الى أن التغيرات الاجتماعية الأكثر تأثيراً على انتشار الجريمة، التغيير في القيم جعل المجتمع السوداني يتقبل ببعض الجرائم اجتماعياً خاصة اختلاس المال العام وأموال الأفراد وجرائم الشيكات ويعتبر الكثير من الناس أن اختلاس الاموال والتهريب التجاري والضريبي ليست جريمة.مما أدى الى تحالفات إجرامية مع مجموعات إجرامية أجنبية.

الكلمات المفتاحية: التغير الاجتماعي ، الجريمة، الجريمة المنظمة،الدور ، إنتشار

Social chanches and the ir role in the spread of organized crime in the of Khartoum
(2017 -2022 AD)

Ahmed Abdelmukram Ali Mohamed
Asia Mohamed Shareef Himmat

Abstract:

The research dealt with the organized crime in light of the social changes that played a role in the spread of organized crime, and its relationship to the reality of Sudanese society represented in social transformations with their political, security, tribal aspects and family problems.The aim of the research is to identify the social changes that led to the spread of organized crime, and to reveal the impact of migration factors, wars, political conflicts and security disturbances on the spread of organized crime, and to know the relationship of its spread to weak social control, customs, traditions and social values, and to identify the relationship of the spread of organized crime to the spread of the use of technologies Contemporary Sudanese society.The researcher followed the descriptive analytical approach to monitor the facts of the research and understand the causes and social and economic changes that led to the spread of organized crime, using the data collection tools (observation - interview - questionnaire), and the intentional sampling and snowball sampling were used through random testing from two selected eyes from the community and interviews with some groups Organized crime.The researcher reached the most important results that the social changes that most affect the spread of crime, the change in values made the Sudanese society accept some crimes socially, especially the embezzlement of public money and individual money and check crimes, and many people consider that embezzlement of money and commercial and tax smuggling are not a crime. Criminal association with foreign criminal groups.

Keywords: social change -organized crime -crime -role/light.

مقدمة:

اصبحت موضوعات الجريمة المنظمة واحدة من الموضوعات تاخذ تطوراً مستمرا لارتباطها بالتحولات الإجتماعية وتطور الوسائل والاسباب التي تؤدي إلي ارتكابه وإنتشارها بل أن جماعات الجريمة المنظمة اصبح لها قدرات وإمكانيات تقنية وتكنولوجية تنظيمات دقيقة وقد عرف العالم المعاصر جماعات المافيا الإيطالية التي لها فروع في معظم انهاء العالم في كل القارات ، إلا انه في الا ونة الاخيرة اصبح هناك جماعات كثير تنشط في الجريمة المنظمة علي مستوي القارات وتعمل بشكل منظم ومتفاوتة الإمكانيات حسب مستوي البئة الإجتماعية المحلية التي تنشأ فيها هذه الجماعات حتي أن المعالجات الأكاديمي للجهات المتخصصة أشارت إلي ان الجريمة المنظمة ليست بالضرورة ترتبط بجمعات مستمرة تنظيميا ولزمن طويل أو بصورة إحترافية، لكن بأي حال فإن الجريمة المنظمة هي أكثر خطورة وأكثر تأثير علي المجتمع منغيرها من اشكال الجرائم الاخري .

وبذلك تاخذ الجريمة المنظمة طابع الإنتشار في حالة حدوث تحولات إجتماعية في اي مجتمع ساء كانت تحولات إسياسية او امنية او إجتماعية او إقتصادية او غيرهاوتنتشر في فضاء إجرامي واسع ومتنوع مثل (جرائم الأموال ، جرائم العنف ، التزوير' القتل وغيرها) لذلك هي تحتاج إألي دراسة إجتماعية للوقوف علي عليها ودراستها دراسة علمية في ضؤ التغيرات الإجتماعية التي تلعب دوراً في إنتشار الجريمة المنظمة .

مشكلة البحث:

يتمثل في أن هناك تغيرات إجتماعية متعددة حدثت في المجتمع السوداني تبعها إنتشار واسع للجريمة ذات الطابع المنظم عكس سابقتها التقليدية، ويلاحظ ظهور كثير من المسميات لبعض الجماعات الإجرامية التي أصبحت منتشرة في المجتمع وفي مؤسساته الرسمية وغير الرسمية ، وقد عرف المجتمع السوداني الجريمة بطابعها التقليدي سابقا ومع هذه التغيرات فإن وقف الجريمة المنظمة الان تحتاج إلي دراسات علمية في ضؤ التغيرات الإجتماعية التي لها دوراً في إنتشار الجريمة المنظمة .

أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث في جانبين هما:

1.الأهمية العلمية:

تدخل الدراسة ضمن الإهتمامات العلمية للباحث وفي مجاله الأكاديمي.

الأهمية العملية:

1. تقديم تفسير وتحليل لمشكلة التغيرات الإجتماعية ذات الصلة بإنتشار الجريمة المنظمة.
2. إفادة الجهات ذات الصلة بمعلومات تفيد في إتخاذ القرارات المناسبة للتأثير إيجابيا علي مشكلة الجريمة المنظمة .
3. يساهم البحث في الحد من التأثير السلبي للجريمة علي عادات وقيم وتقاليد المجتمع السوداني.

4. توضيح دور الإضطرابات والأزمات الإجتماعية في إنتشار الجريمة المنظمة.
5. إبراز علاقة إنتشار الجريمة المنظمة بتطور التقنيات المعاصرة وإنتشارها في المجتمع السوداني .

أهداف البحث:

1. التعرف علي التغيرات الإجتماية التي ادت إلي إنتشار الجريمة المنظمة وتحليلها في سبيل المحاولة لإيجاد حلول لمشكلةالجريمة المنظمة في المجتمع السوداني.
2. الكشف عن مدي تأثير عوامل الهجرة والحروب والصراعات السياسية والإضطرايات الأمنية في إنتشار الجريمة المنظمة .
3. معرفة علاقة إنتشار الجريمة المنظمة بضعف الضبط الإجتماعي والعادات والتقاليد والقيم الإجتماعية.
4. تطبيق الأطر العلمية والنظرية للإستفادة منها في تحليل وفهم وتفسير عميق لموضوع الجريمة في مجال علم الإجتماع .
5. إثراء البحث العلمي في مجال علم الإجتماع والأنثرو بولوجيا بإضافة دراسة علمية تطبيقية.

تساؤلات البحث:

التساؤل الرئيسي: (ما التغيرات الإجتماعية التي ادت إلي إنتشار الجريمة المنظمة في السودان حديثاً؟). ويتفرع منه للأسئلة الاتية

1. إلى أي مدي قادت عوامل الهجرات والصراعات السياسية والإضطرابات الامنية إلي ظهور الجريمة المنظمة .
2. ماعلاقة إنتشار الجريمة المنظمة بتطور وإنتشار إستخدام التقنيات المعاصرة في السودان.
3. مامدي تأثير عوامل الحوجة والحرمان علي إنتشار الجريمة المنظمة .
4. ما علاقة تغير قيم وعادات تقاليد المجتمع السوداني بإنتشار الجريمة المنظمة.

منهجية البحث:

المنهج الوصفي التحليلي:

يتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي لرصد ظاهرة الجريمة المنظمة بهدف فهم الأسباب والمتغيرات الإجتماعية والإقتصادية التي ادت إلي إنتشار الجريمة المنظمة وفهم التداخلات بينها من خلال اولصف والتحليل والتفسير، ويُمكن ذلك من إستخدام (إستمارات الإستبيان، وتحليل الأطر النظرية، والوثائق والمستندات وغيرها). يُعطي مساحة لإستخدام النعارف الاخري للوصول إلي نتائج مو ضوعية . هذابجانب التتبع التاريخي للعوامل المتداخلة ذات الصلة بموضع البحث، مستعيناً بأدوات جمع البيانات وهي(الاستبيان، الملاحظة، المقابلة)

مجتمع وحدود البحث:

يشمل مجتمع البحث بعض المجموعات والأفراد الذين لهم صلة بموضع البحث بولاية الخرطوم.

حدود البحث:

المجال المكاني: ولاية الخرطوم في اماكن تواجد المجموعات المبحوثة.

المجال الزماني: (2017- 2022م)

المجال البشري: الأفراد أو المجموعات التي تدخل ضمن العينات المبحوثة في موضوع البحث وهم الذين تجري معهم الدراسة الميدانية وتجمع منهم البيانات بولاية الخرطوم

عينة البحث:

يقومم الباحث بإستخدام العينة القصدية وعينة الكرة الثلجية.

مصطلحات البحث:

تعريفات التغير الإجتماعي وهي:

تعريف نيسبت:

يشير إلي مجموعة متتابعة من التبدلات والإختلافات التي تحدث عبر الوقت داخل كيان مستمر في الوجود.[1]

تعريف بوتمور:

فرق بوتمور بين التغير الإجتماعي والتغير الثقافي ، ويري ان التغير الإجتماعي بانه جملة التغيرات التي تحدث في العلاقات الإجتماعية .بينما يشير التغير الثقافي إلي التغيرات التي تطرأ علي العلاقا ت الإجتماعية اوبعض النظم في البناء الإجتماعي ومستوي العلاقات التفاعلية بينها.وعلي ضؤ تلك التعريفات يمكن صياغة تعريف جامع لمفهوم التغير الإجتماعي.[2].

التعريف الاجرائي لمفهوم التغير الإجتماعي:

يقصد في البحث تلك التغيرات والتحولات الاجتماعية التي طرأت علي المجتمع علي المستوي الثقافي والاجتماعي والاقتصادي المستويات المختلفة للحياة الاجتماعية وأثر دلك علي انتشار الجريمة المنظمة.

تعريفات الجريمة:

الجريمة لغة:

يقصد بالجريمة الذنب، وهو فعل مقترن بالجرم والذنب والتعدي وجمع جرم جروم واصل المعني القطع، فنقول جرم أي اذنب، والجرم مايفعله الإنسان مما يوجب القصاص اوالعقاب في الدنيا والاخرة.

الجريمة في الإصطلاح:تعني كل فعل معارض للقانون سواء كان هتا القانون إنسانيا اوإلاهيا ويشير لفظ الجريمة علي انه فعل من افعال الشر والخطيئة اما اتهام الشخص بإرتكاب جريمة معينة فيسمي تجريماً[3]

الجريمة من منظور إجتماعي:

يقصد بهاأي سلوك ينتهك القواعد الأخلاقية التي وضعت الجماعات جزاءات سلبية تات طابع رسمي ، كما تعني ايضاً اي خطأ يرتكب ضد المجتمع ويعاقب عليه وقد يكون هتا الخطأ ضد شخص معين او ضد جماعة من الاشخاص او المجتمع.[4]

الجريمة من منظور قانوني:

يتفق اغلب فقهاء القانون علي صعوبة تعريف الجريمة وتلك لعدم ثبات المعايير التشريعية والقضائية والعرفية المؤثرة في تعريفها =، فالجريمة يمكن ان يقصد بها فعل غير مشروع عن ما وردت عليه الإرادة الجنائية ويقررله القانون العقوبة والتدابير ويعتبر فاعله مسؤلا عذه حيث يقوم تعريف الجريمة علي العناصر التالية. (الفعل - المخالفة للقانون- صدوره عن إرادة الجاني).[5]

الجريمة المنظمة:

إن تعريف الجريمة المنظمة به غموض والعديد من الخلافات ووجهات النظر من قبل فقهاءالجريمة،رغم قدم الجريمة المنظمة وبقيت محاور إختلاف الفقهاء تدور حول الوسائل والهداف وانطاق المكاني وشكلية التعامل وبذلك لم يكن هناك إتفاق مطلق، وبذلك تعددت تعريفات الجريمة المنظمة بين الإختصار والتفصيل، فمنهم من يري أنها مشروعات عمل نظمت لتحقيق أهداف ومكاسب إقتصادية من خلال نشاطات غير قانونية والبعض الاخر ينظر لها بالنقابات الإجرامية او الدوائر والحلقات التي تنشغل بالنشاطات الإجرامية كخطة عمل في الحياة وينظر لها اخرون بإرتباطها بالعنفوالفساد وطلب الحصول علي السلطة وإتسام العضوية فيها بالولاء والإستمرار والرغبة في الإفساد بهدف السيطرة والربح.[6]

مفاهيم والنظريات المفسرة للبحث:

الاتجاه الاجتماعي:

لا يختلف اصحاب هذا الاتجاه حول تفسير الظاهره الاجرامية واعطاء العوامل البيئه المحيطه بالمجرم أولوية لكنهم اختلفو فيما بينهم نسبه لتعدد العوامل الاجتماعيه المحيطه بالمجرم والجريمه وتنوعها بل الاختلاف في درجه هذه العوامل، وبذلك تتعددت النظريات في المدرسه الاجتماعيه واهمها نظريه الانوميه نظريه التكوين الاجتماعي ،النظريه البيئة.[7]

نظريه الصراع : تتمثل نظريه الصراع في نظريات كل من اميل دوركايم وروبرت ميرتون سيلل....الخ. نظرا ولاك العلماء للجريمه بنظرات مختلفه ويعتبر(اميل دوركايم)، رائد في هذا الاتجاه ،ثم ميرتون في حديثه عن الانوميه وأهلين بنظريه الفرص المتاحه وسللين في نظريه الصراع الثقافي وغيرهم .[8]

اميل دور كايم والانومية :

استخدم مفهوم الانوميه لتفسير بعض الظواهر الاجتماعيه ومنها السلوك المنحرف وقد تعرضا لمفهوم الانوميه وركزا على ايضاح الكيفيه التى يستطيع بمقتضاها مجتمع تذداد فيه درجات التباين الاجتماعي الاني القائم على البساطه والتضامن العضوي الموجود في المجتمعات المعقده.

فرزا دوركايم بين ثلاثه اشكال شاذه من تقسيم العمل وهي تقسيم العمل بالاكراه والتقسيم الذى لايتحقق في ظله التضامن والتقسيم الذي تسوده ظروف شاذه وهو ما اطلق عليه

دور كايم (الانوميه) ويعني بها الافتقار الي التكامل او التلائم المتبادل بين الوظائف التي تنشاء عن الازمات الصناعية بين العمل وراس المال وازدياد التخصص في العلوم .[9] وهذه الفكرة لدراسات دور كايم خلال الفترة التي كان ينظر فيها للسلوك المنحرف علي اساس بايولوجي لكنة جاء لينظر الي الجريمة علي انها حدث ضروري لكل تطور اجتماعي والمجتمع دون انحراف يعتبر جامدا وثابتا ولن يتطور اجتماعيا؛وان المجتمع دون الجريمة يصبح دربا من دروب الخيال وان المجتمع في حالة حراك دائم دون ثبات وجمود وهذة الحتمية ادت الي ان يقول دور كايم ان الجريمة شيئا عاديا في المجتمع لكن لم يعتبر المجرم شخصا عاديا فقد ميز بين الانحراف كحقيقة وكنتيجة لعوامل نفسية تكمن داخل بعض الافراد،وأن الفرد الذي يعاني بعض الشذوذ يسلك سلوكا منحرفا .وبذلك ينظر لمجتمع للنحراف باعتباره يعبر عن حريه الفرد، كما يمثل جانبا من التكليف التي يدفعها المجتمع كضريبه للتغير الاجتماعي .

في ظل هذه المعالجات فرق اميل دور كايم بين نوعين من التضامن في المجتمع التضامن الالي والتضامن العضوي حيث يختص التضامن الالي بالمجتمعات البسيطه اما التضامن العضوي يختص بالمجتمعات المعقده القائمه على التفكك والتعاقد والفرديه واكدعلي ضروره ان تواثر فيه الاتصالات المتشعبه الي التضامن العضوي وتشيع فيه ظاهره التمايز الفردي وصعوبه العقل الجمعي.[10]

توصل دور كايم الي خلاصه بان التباين الكبير في نسب الانتحار يتلازم مع دوره العمل بينما ترتفع نسب الانتحار في فترات الكساد الاقتصادي. وبذلك يقرر دور كايم ان الجريمه اجتماعيه المنشاء وعلى هذا فأن ضعف الضوابط الاجتماعيه وعدم قدرتها للسيطره علي رغبات الناس وتطلعتهم المختلفه تؤدي الي الانتحار وهذا يسمى بالانتحار الانومي واكد انا هنالك نسب مرتفعه بين رجال الاعمال والثروات الكبيره والاشخاص المطلقين وفرقا بين نوعين اخرين من انواع الانتحار الاول هو (الانتحار الاناني)وهذا ينتج من الاستغلال الذايد للفرد عن المجتمع الذي يعيش فيه والنوع الاخرى هو(الانتحار الايثاري)وهذا يكون نتيجه للاندماج والتفاعل الكامل مع المجتمع الذي يقود الفرد لتضحيه ويرتبط غالبا بالجماعات العقايديه والعسكرية.[11]

نظرية روبرت ميرتون (الانومي) :

رغم أتجاه ميرتون نحو مفهوم الانومي يأتي بعد دوركايم الانه حدد في العام 1938 في مقال وضح فيه التفسير الثقافي وألاجتماعي للسلوك المنحرف وأطلق عليه (الانومي) وأكد (ميرتون) على الأبنيه ألمعياريه ويتفق مع دوركايم بأن الجريمة رد فعل اجتماعي لمواقف اجتماعيه تدفع ألي الأنحراف كما هو الحال في حالات السلوك الطبيعي الاجتماعي .وهنا نجد أن(ميرتون) لم يحصر نفسه في الانتحار فقط بل أستخدم الانومي في انحراف الاحداث ،الاختلال العقلي ،تعاطي المشروبات الكحوليه ،والمظاهر الشاذه،ولم يهتم بالطبيعه البيولوجيه في تفسير الانحراف واستند على البناء الاجتماعي وأكد على أن الانسان ليس على وتيره واحده من التوافق والرضا مع المجتمع الذي ينتمي اليه لانه في حرب متحده بين الدافع البيولوجي والضوابط الاجتماعيه متفقا مع

(فرويد). وفي تفسيره للانومي والسلوك المنحرف حاول ميرتون تطبيق نظريه (دوركايم)على المجتمع الامريكي واوضح أن المجتمع يتمثل بوجود أهداف ثقافيه ووسائل مؤاسسيه تسعى لتحقيق هذه الاهداف الثقافيه .[12] وقد قسم أعضاء المجتمع ومدى استجابتهم للاهدجاف الوسائل الموجوده في المجتمع وتوصل الي وجود خمسه انماط في المجتمع: (الشخص التوافقي، الشخص الطقوسي،الشخص الانهزامي، الشخص المحدث، الشخص الثائر)

وبناءا علي هذا التصنيف يصبح كل اولئك المجرمون ماعدا التوافقي ، حاول الغاء المسئوليه علي النظام الاجتماعي وليس علي الفرد والسلوك الاجرام هو نتيجه الضغوط التي تنتج من اختلال التوازان بين الاهداف الثقافيه والفرص المتاحه للتحقيق الاهداف المحدده من ما يؤدي الي الغوص في السلوك الاجرامي لليحدد مدي انحراف الفرد فقط بقدر ما يؤكد ان هنالك خلل في البناء الاجتماعي.[13]

2/ نظرية الصراع الثقافي:

هذه النظريه صاغها (سللين) وحولا عبرها تشخيص العلاقه بين الثقافه والشخصيه في ذلك يري ان معاير السلوك هي قواعد تؤسس علي المواقف الاجتماعيه نحو الطرق المختلفه التي يختارها الفرد تحت نوع معين من الظروف . للذلك معايير السلوك توجد كلما كانت هنالك جماعات وهي ليست من صنع الفرد في الجماعه ولا تقف ضد الحدود السياسيه وليست بضروره ان تحتويها القواعد القانونيه .[14] وبالتالي تري النظريه انه يقع هنالك صراع معايير وان (الصراع الثقافي) قد ينشأ بسبب تداخل معايير السلوك وهو امر حتمي عندما تنتشر ثقافه في منطقه ثقافيه فرعيه تكون في اتصال مع المعايير الاخري الصراع وفقا للنظريه قد يتحقق بين الانماط الثقافيه المختلفه علي النحو التالي:

أ/ عندما تصتدم ثقافه مع حدود منطقه ثقافيه اخري .

ب/ عندما يمتد قانون الجماعه الثقافي ليغطي جماعات اخري

ج/عندما يهاجر اعضاء احد الجماعات الثقافيه الي جماعه اخرى.

البحث الميداني:

1/ منهج البحث:

في إطار تطبيق منهجية البحث يتم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي عبر وصف مجتمع البحث، بداية بوصف الخصائص الاجتماعية والديمغرافية والانشطة المختلفة الآخرى.

أما في الجانب التحليل، تم اخضاع كل البيانات التي يتم جمعها عبر الأدوات المختارة وهي (الملاحظة، المقابلة، الاستبيان) الى التحليل في جانبيه الاحصائي والاجتماعي، في الجانب الاحصائي يتم توزيع البيانات عبر البحث وجدولتها وتحويلها الى نسب مئوية، أما في الجانب الاجتماعي فيتم ربط البيانات الاحصائية المحولة لإلى نسب مشوية بواقع مجتمع البحث وتفاعلات المقابلة والملاحظة والأطر النظرية المستخدمة في الدراسات الاسبقة وآراء الباحث مع الاخذ بجانب ذات صلة بالمنهج التاريخي فيتم تطبيقه بالرجوع الى المصادر الثانوية كالكتب والمراجع والدراسات

السابقة التي تناولت موضوع الجريمة، وبذلك تتكامل الاجراءات المنهجية المستخدمة في تحقيق أهداف البحث.

2/ مجتمع الدراسة:

ولاية الخرطومهي إحدى ولايات دولة جمهورية السودان، وفيها توجد مدينة الخرطوم عاصمة البلاد، تقع الولاية وسط السودان شمال شرق أواسط البلاد في مركز السودان قرب مكان التقاء النيلين الأبيض والأزرق ليكونا نهر النيل معًا، يحدها من الجهة الشمالية الغربية الولاية الشمالية ومن الجهة الشرقية والجنوبية الشرقية ولايات كسلا والقضارف والجزيرة، ومن الجهة الشمالية الشرقية ولاية نهر النيل، تاريخيًا أطلق اسم الخرطوم على العاصمة الوطنية للسودان، كما يطلق الاسم نفسه على الولاية كذلك. وفي الضفة الغربية للنيل توجد مدينة أم درمان التاريخية التي بناها الإمام المهدي المعروف بقائد الثورة المهدية، وتعرف بأنها مركز مركز العاصمة، وتشكل المدن الثلاثة: الخرطوم وأم درمان والخرطوم بحري، العاصمة المثلثة.[15]

3/ عينةالبحث:

العينة القصدية:

تم استخدتم العينة القصدية لأن المجتمع يستهدف نشاط مجموعات مهينة وقاصدة الأماكن التي تنتشر فيها هذه المجموعات، وأيضاً الشكان الذين تقع معظم هذه الجرائم في حدود سكنها، وبذلك تم استخدام العينة عن طريق الاختيار العشوائي، لأن مجتمع البحث لا تتوفر فيه بيانات إحصائية دقيقة ولا يمكن الحصول على قائمة تضم السكان حتى تجرى عينان غير العشوائية، وبذلك هذه العينة تتناسب مع ظروف مجتمع البحث وأنها أيضاً يتسم مجتمع البحث بالتجانس والتماثل.

العينة الكرة الثلجية:

فرضت طبيعة الدراسة وبعض الظروف الاجتماعية للمبحوثين أن يتم استخدام عينة الكرة الثلجية المتدحرجة نسبةً لحساسية موضوع البحث وارتباطه بجوانب أمينة بالنسبة للمبحوثين، وطبيعة هذه المجموعات هي السرية المطلقة والحس الأمني وإرتياد الخفاء والشك والريبة وعدم الشفقة في حدود اجتماعية ضيقة جدا وبحذر شديد، لذلك كانت مداخل بناء الثقة بين الباحث والمبحوثين ضعيفة وعبر مراحل وتمهيد بزمن طويل، ورغم ذلك عبر مداخل الأفراد، وكانت البداية من مجموعة تم اتخاذ هذه المجموعة جسر ووسيلة للحصول على مجموعة آخرى،والإنطلاق من مقابلة من فرد الى لقاء أفراد آخرين، وهكذا الى اجراء كل المقابلات.

حجم العينة:

نسبةً لعدم وجود بيانات احصائية عن مجتمع البحث أخذت العينة بصورة تقريبية من اللجان الشعبية حيث قدر مجتمع البحث 10.000 وتم توزيع 100 إستمارة استبيان لتصبح العينة وفقاً في الآتي:

القاعدة: العدد الكلي × 100

العينة المأخوذة

= 10.000 = 100 % 10

100

تحليل بيانات البحث ومناقشة التساؤلات:

جدول رقم (5) يوضح دور تغيير القيم الاجتماعية في إنتشار الجريمة المنظمة

العبارة	العدد	النسبة المئوية
الى حد كبير	70	% 70
له دور محدود	25	% 25
ليست لها اي دور	5	% 5
المجموع	100	% 100

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2022م: يتضح من الجدول أعلاه أن القيم دوراً كبيرً في إنتشار الجريمة بالسودان ويظهر من خلال إجابات المبحوثين وقد أشار 70 % من تغيير القيم المجتمع السوداني له دور لحد كبير، بينما 25 % يرون أن تغيير القيم له دور محدود وأخيراً 5 % فقط يرون أن القيم بيس لها دور في انتشار الجريمة المنظمة، لكن يرى الباحث أنه بالرغم من تعدد الاجابات المبحوثين أن تغيير القيم الاجتماعية ذات الصلة بالإنتشار الجريمة، كثيراًة ويت+6

تذلك من خلاص واقع المجتمع السوداني، أيضاً أشارت الدراسات السابقة المستخدمة في البحث (دراسة أحلام العطا، وصباح عبدالله، ومحمد يعقوب)، بأن المجتمع السوداني به تغير اجتماعي كبير كما في دراسة أحلام العطا في نهر النيل ودراسة محمد يعقوب بغرب كردفات، هذا بالاضافة الى دراسة (بامبيلا) ويرى الباحث أن التغير في القيم أجمع متسارع في المجتمع السوداني مما أفرز مجموعة من الجرائم، ويرى الباحث أن ظهور الجريمة المنظمة وانتشارها، وماهي ردة فعل للتغير الكبير في قيم المجتمع السوداني، خاصة في الجانب القيم الاجتماعية والاقتصادية، كما أن نظريات علم الاجتماع الجنائي المستخدمة في البحث تؤكد ذلك كما في خاصة جانب القيم الثقافي، كما أشارت نظريات الصراع الثقافي، المخالطة الفارقة) والتي إذ أما نظرنا الى مضمونها نجد ما تجسد في واقع مجتمع البحث وقضية، وهنا يظهر جلياً أن تغير القيم الاجتماعية له دوراً كبير في انتشار الجريمة المنظمة بالسودان.

جدول رقم (6) يوضح أكثر القيم تاثير في إنتشار الجريمة المنظمة

العبارة	العدد	النسبة المئوية
القيم الدينية	34	%34
القيم الثقافية	26	%26
تغير مفهوم الجريمة إجتماعياً	16	16
كل ما ذكر	24	%24
المجموع	100	%100

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2022م: يتضح من الجدول اعلاه أن القيم الاجتماعية

الدينية والثقافية هي الأكثر تأثيراً ولها دور كبير في انتشار الجريمة المنظمة، حيث أجاب 34 % من المبحوثين بأن القيم الدينية هي الأكثر تاثيراً، بينما 26 % لا يرون أن القيم الثقافية هي المؤثرة ثم 24 % يرون أن كل ما ذكر من تغيرات لعبت دوراً في انتشار الجريمة المنظمة وأخيرا 16 % أن السبب يرجع لتغيير مفهوم الجريمة اجتماعياً، ومن خلال تلك الاراء المتعددة للمبحوثين، يرى الباحث أنها تؤكد أن حجم التغير في القيم الاجتماعية كبير وأن التغير الاجتماعي والتحولات التي طرأت على المجتمع السوداني السوداني هي ليست ذات مسار واحد، وإنما في مسارات متعددة أبررزها التحولات في القيم الدينية والثقافية والاجتماعية، وأيضاً في اتجاهات أفراد المجتمع والذي بموجبه تتغير مفهوم الجريمة إجتماعياً مما يدل على أن التغيير الاجتماعي فيالسودان هي تعبير اجتماعي واسع وذات طبيعة غير مخطط لها (عشوائية) وبالتالي أن الاطر النظرية المرتبطة بالتغير الاجتماعي إشارة الى أن التغيير الاجتماعي العشوائي له تأثيرات اجتماعياً سلبية على المجتمع الشئ الذي ينذر بمستقبل سلبي في اتجاه انتشار الجريمة وتأثيرها على المجتمع في حالة عدم حدوث أي نوع من التخطيط الذي يوجه التغير الاجتماعي في التحولات الاجتماعية والسياسية.

أيضاً يرى الباحث أن بعض القيم في المجتمع السوداني خاصة الموضحة في الجدول أعلاه تحتاج الى مراجعة من داخل المؤسسة الاجتماعية خاص مؤسسات التنشئة الاجتماعية والقانونية،وإلا نجد التغيرات تفرز لنا إجرام اكثر تنظيماً وأكثر تطوراً وتأثيراً على المجتمع، وعليه نؤكد أن الجريمة المنظمة تأثرت كثيراً بتغيير القيم من الجانب السلبي، وأدى ذلك الى انتشار الجريمة المنظمة.

جدول رقم (8) يوضح دور الصراعات السياسية في انتشار الجريمة المنظمة

العبارة	العدد	النسبة المئوية
لحد كبير	78	% 78
لحدٍ ما	17	% 17
لا أعرف	5	% 5
ليس لها دور	0	0
المجموع	100	% 100

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2022م:

يتضح من الجدول أعلاه أن الصراعات السياسية لها دوراً كبيراً في انتشار الجريمة وقد أجاب بذلك 78 % وهم غالبية المبحوثين، ثم 17 % أجابوا بلحد ما و5 % أجابو بلا أعرف، ويرى الباحث أن اتفاق المبحثوين بنسبة 95 % بان الصراعات السياسية دوراً في انتشار الجريمة المنظمة بدل على أن الحد من انتشار الجريمة المنظمة أو القضاء عليها يرتبط ارتباط قوي يوقف الصراعات السياسية، باعتبار ان الصراعات السياسية تعزز عوامل مساعدة لانتشار الجريمة منها إشعال الحرب والذي بدوره يفاقم مشكلات النزوح والفقر والتيتم والترمل والمشكلات الاسرية المختلفة. هذا بجانب انشغال الحكومة بمكافحة الجريمة أو أن بعض التنظيمات تستفيد من الشائعات الاجرامية. وايضاً تتوفر الحماية للجماعات الاجرامية وتصبح محمية سياسياً، وقد أقر المبحوثين بذلك، حيث

نجد أن 27 % في الجدول(9) بأن الصراعات السياسية تنشر الجماعات الاجرامية للمنظمة، أجابو بان الصراعات السياسية تشغل الحكومة عن مكافحة الجريمة، و14 % اشارو ان الجماعات السياسية تستعين بها، وايضاً أنها قد تجد الحماية السياسية. وقد اشرت دراسات الجريمة أن الجريمة المنظمة تتغذي من رحم الصراعات السياسية والازمات الاقتصادية والحرب، وايضا أن هناك علاقة قوية بين طبيعة النظم السياسية وواقع انتشار الجريمة المنظمة.

فالنظم السياسية الديمقراطية هي أكثر قدرة وحرصاً على انشاء قوانين ودساتير تتلائم مع مكافحة الجريمة، وايضاً بهذه النظم مراقبة من لشعب وهي غالباً توفر اوضاع اجتماعية وقانونية متساوية بين المواطنين مما يقلل من انتشار الجريمة وكل ذلك عكسه صحيح عند التنظيم السياسي الدكتاتوري، الذي يستفيد منظومتها من جماعات الاجرام في قمع المواطنين أو خلف واقع يخدم مصلحة النظام الدكتاتوري راجع الفصل الثالث باب الجريمة المنظمة.

كما أن تعاون النظم السياسية يؤدي الى الافلات من العقاب، خصة الجماعات والافراد التابعين للدولة، وقد اشار(مارك شو) مدير المبادرة العالمية لمكافحة الجريمة المنظمة المعايرة للحدود الوطنية، بانه من ضروريات القضاء على الجريمة المنظمة، هو إنهاء افلات الجماعات الفاعلة السابقة للدولة من العقاب حتى يعزز ذلك الصمود العالمي في مواجهة الاجرام المنظم. (راجع فعل الاجرام المنظم بالبحث).

جدول رقم (10) يوضح تأثير المتغيرات الأمنية في إنتشار الجريمة المنظمة

العبارة	العدد	النسبة المئوية
لها دور كبير	77	% 77
لها دور محدود	18	% 18
ليس لها اي دور	5	% 5
المجموع	100	% 100

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2022م:يتضح من الجدول أعلاه أن التغيرات الامنية لها سلبياً دور كبير في انتشار الجريمة المنظمة وقد أجاب بذلك 77 % و18 % أشرو بان لها دور محدوداً و5 % فقط يرون أنه ليس لها أي دور، لكن رغم اختلافات اراء المبحوثين إلا ان الغالبية تؤكد الدور الكبير الذي تلعبه الاجهزة الأمنية في انتشار الجريمة المنظمة، وعليه يرى الباحث أن مجرد انتشار الجريمة فقط هو مؤثر بأن التغيرات الأمنية السلبية هي واقع اجتماعي يعيشه المجتمع السوداني وذلك واضح جلياً من خلال الاضطرابات الامنية ذات الطابع السياسي في غالبية السودان بما فيها الخرطوم، وهي تتأثر ببعضها تاثيراً مباشر لعوامل اجتماعية متعددة منها الهجرة والنزوح ، وكما اشرنا الي ذلك في الجدولين السابقين (8،9) بان هذه الجماعات تستعين بها بعض الجماعات السياسية وتنشغل الحكومة عن مكافحتها في حالة الصراعات السياسية بل هي محمية سياسياً احياناً، وكذلك اجابات المبحوثين هي تساعد في هروب جماعات الاجرام من العقاب بالقانون، وتستغل ذلك في احكم سيطرتها على واقع الجريمة، واحياناً تعتدي على افراد

الأمن انفسهم وقد تكررت الجرائم من قبل جماعات الجريمة المنظمة في أماكن قريبة من أقسام الشرطة وأسواق وسط المدينة من ضمنها على سبيل المثال اعتداءات عصابات منظمة على التجار في السوق العربي وسط الخرطوم في مارس 2022م وايضاً في نفس الشهر بل قبل ذلك باسبوع كانت .مشادات عنيفة بين المواطنين وعصابات النيغرز، وايضاً مع اصابة فرد يتبع لعصابة 9 تسعة طويلة برصاص بالثورات حسب ما جاء في جريدة الاطباء الالكترونية السبت 2022/4/9م الموافق 8 رمضان العدد(53) وايضاً في نفس العدد اصابة شخص ونهب سيارة مسؤول بالفاشر، كما أن عصابات 9 تسعة طويلة قتلت باشمهندس يدعي نادر باستخدام ساطور وضربة في رقبته حتى الموت كما أوردت صحيفة الدار في 20 مارس 2022م وعدد من الصحف الاخرى مما يؤكد حقيقة انتشار الجريمة المنظمة وعلاقة ذلك بالتغيرات الامنية المسلحة. وتتابع الجرائم من تزامن متقارب يربطنا بحقيقة الدور الكبير للتغيرات الامنية في ذلك في ضوء اجابات المبحوثين الموضحة في الجدول اعلاه، وقدعرف العالم ظهور عصابات مرتبطة بالانفلات الامني، جماعات(البلوساريل) في المغرب وجماعات (كوفو الهويوغو) في بوركينا فاسوا (القراصنة) في الصومال ومومباي في الهند.

جدول (11) يوضح مساعدة التغيرات الامنية في انتشار الجريمة المنظمة:

العبارة	العدد	النسبة المئوية
ساعد في انتشار الجريمة	29	% 29
ساعد في ظهورها للعلن	7	% 7
يسرت المتهرب من العقوبة	13	% 13
شجعت في تكوين مجموعات إجرامية	44	% 44
آخرى (العنف)	7	% 7
المجموع	100	% 100

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2022م:

يتضح من الجدول اعلاه أن التغيرات الامنية التي ساعدت في انتشار الجريمة المنظمة هي متنوعة ولكن اكثر تاثير لها أنها شجعت في تكوين جماعات اجرامية منظمة وأجاب بذلك 44 % من المبحوثين وهم غالبية المبحوثين و29 % أنها ساعدت في انتشار الجريمة ثم 13 % أنها يسرت الهروب من العقوبة، واخيراً 27 % أنها ساعدت في ظهورها وفي زيادة استخدام العنف ومن خلال ذلك يرى الباحث أن ظهور هذه الجماعات وانتشارها تزامن مع تفاقم الاوضاع الامنية وتشجع ذلك للهرب من العقوبة والادوات حدة استخدام العنف بكافة أنواعه والتي أشرنا اليها في الجداول (9 ، 8، 10) بأنها ترتبط بالعامل السياسي والاجتماعي والاقتصادي وبالتالي أن استمرار التغيرات الامنية السلبية سوف يساعد في انتشار أنواع جرائم خطيرة مستقبلاً. وعليه فإن الخلاص من الجريمة المنظمة واثارها يرتبط بمتغيرات أمنية ايجابية من قبل الدولة وذلك بالعمل في معالجة المشكلات الامنية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية ذات الصلة بتغطية الجريمة المنظمة.

جدول رقم (12) يوضح دور انتشار التقنيات المعاصرة في انتشار الجريمة المنظمة بالسودان:

العبارة	العدد	النسبة المئوية
لحد كبير	55	% 55
لحدٍ ما	31	% 31
لأ أعرف	12	% 12
ليست لها دور	2	% 2
المجموع	100	% 100

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2022م:

يستبين من الجدول أعلاه أن 55 % من المبحوثين يرون التقنيات المعاصرة لعبت دوراً كبيراً في انتشار الجريمة المنظمة بالسودان وذلك رأي أغلبية المبحوثين، ثم يليهم 31 % يرون أنها لعبت دوراً لحد ما ، و12 % لا يستجيبون بلا أعرف واخيراً 2 % فقط يرون أنها ليست لها أي دور في ذلك ولكن يرى الباحث بالرغم تعددد اراء المبحوثين فأن التقنيات المعاصرة لعبت دوراً كبيراً مما جعل أغلبية المبحوثين يستجيبون بذلك أيضاً تلك الاجابات تؤكد التقنيات المعاصرة دوراً في جوانب متعددة اذا نظرنا لاجابات المبحوثينفي الجدول رقم (13) والذي ظهر نسبة أن التقنيات المعاصرة ساعدت تسهيل الاتصال بين جماعات الجرائم المنظمة واكد ذلك 3 % من المبحوثين وأيضاً تمكنت الجماعات في امتلاك أدوات اجرامية ووفرت لهم تقنيات الاتصال الجماعي ، مما يؤكد أن انتشار استخدام التقنيات المعاصرة غير متحكم فيها من قبل الدولة واستخدامتها غير محفظ له واستخدام عشوائي ومن خلال المقابلات التي اجراها الباحث مقابلة رقم (2) ذكر عضو مجموعة جرائم الشهريين أنهم يملكون تقنيات مختلفة منها (جهاز التحري- وجهاز خاص باستخدام (G P S) وأجهزة أخرى لم يسميها ومن خلال ملاحظتي أن المبحوث كان متحفظاً شيئاً ما عن ذكر قيمة التنظيمات الاخرى ويرى أن التقنيات المتحفظ ذكرها من قبل المبحوث قد ترتبط ليلموا ومحرمة سائلة أو غير سائلة وقد تكون أيضاً أدوات مرتبطة باستخدام الصنف أو باختراق الاجهزة المعلوماتية وغيرها ،وبالتالي يرى الباحث أن التقنية والتكنولوجيا المعاصرة هي واحدة من العوامل المهمة في عملية التسعير الاجتماعي سواء كان تغير ايجابي أو سلبي راجع فعل التغير الاجتماعي بالبحث، وطالما أنتشار التنظيمات المعاصرة سلاح ذو حدين فأن من الضروري التخطيط لهذه التقنيات وما تحملها من محتوى معلومات ثقافي أجتماعي أمني أو اجرامي وقد ورد من بعض المبحوثين أنهم تعلموا بعض الاساليب من الافلام والمسلسلات عبر الوسائط وقد ذكر عضو مجموعة (9 طويلة أن لهم قروبات لها تسميات ويتواصلون فيها تواصل رمزي واستخدام مصطلحات حصرية خاصة بمجموعتهم فقط واذا لم يحدث التخطيط والتحكم فيها في يوم ما ستستهلك هذه المجموعات الاجرامية تقنيات معاصرة اقوى من تقنيات الدولة، كما في كوبا والمكسيك وكولمبيا وايطاليا وغيرها.

جـدول رقـم (13) يوضـح كيـف سـاعدت التقنيـات المعـاصرة في انتشـار الجريمـة المنظمـة بالسـودان:

العبارة	العدد	النسبة المئوية
سهلت الاتصال بين جماعات الجريمة	30	% 30
وفرت التقينات الاتصال الجماعي	15	% 15
إمتلكت الجماعات إدوات إجرامية حديثة	28	%28
لم تساعد	0	0
كل ما ذكر	27	% 27
المجموع	100	% 100

المصدر: الدراسة الميدانية للباحث 2022م:

يتبـين مـن الجـدول أعـلاه أن التقنيـات المعاصرة سـاعدت في انتشـار الجريمـة المنظمـة في اتجاهات متعـددة ونسـبة متفاوتـة حسـب اراء المبحوثـين حيـث راى 30 % بـأن التقنيـات المعـاصرة سـاعدت بتسـهيل الاتصـال بـين جماعـات الجريمـة و28 % يـرون بأنهـا سـاعدت الجماعـات في امتـلاك أدوات اجراميـة و15 % يسـتجيبون بعبـارة كل مـا ذكـر ،ولا يوجـد مبحـوث يسـعى دورهـا في ذلـك وبالتـالي اذا نظرنـا البيانـات الجـدول السـابق (12) ومـن واقـع تحليـل الاجابـات المبحوثـين فيـه واجابـات الجـدول أعـلاه نجـد تطابـق كبـير في أقـوال اعطـاء الجماعـات المقابـلات بأنهـم يمتلكـون أجهـزة إتصـال متقدمـة منهـا أجهـزة التريـا وأدوات اخـرى وغالبـاً مـا تكـون مـواد سـائلة ومـواد حارقـة وماسـحة وأدوات أخـرى واسـتخدام تقنيـة الـ (COPS),وفي جانـب الاتصـال الجماعـي أن هـذه التقنياتـت سـاعدت الجماعـات الاجراميـة في انتشـار مواقـع تواصـل اجتماعـي وقروبـات خاصـة بهـم، ويعتمـدون فيـه التواصـل عـن طريـق الرمـوز واسـتخدام عبـارات خاصـة مفهومـة لـدي المجموعـة فقـط.

وهنـا يـرى الباحـث ضرورة أن تتحكـم الدولـة في طـرق اسـتيراد هـذه التقنيـات وتطبيـق اسـتخدامها ومراقبتهـا ، لأن واقـع اسـتخدام هـذه التقنيـات أنهـا غـير متحكـم فيهـا وتسـتخدم بعشـوائية دون تخطيـط مـن قبـل الدولـة مـما يمكـن هـذه الجماعـات في أن تتطـور وتتشـعب عـلى المجتمـع.

ويـرى الباحـث أن المتغـيرات الاجتماعيـة في الاوانـة الاخـيرة يلاحـظ فيهـا تطـور جماعـات الجريمـة المنظمـة فعـلى سـبيل المثـال أن عمليـات الخطـف سـابقاً لم تكـن باسـتخدام المواتـر والدراجـات الناريـة السريعـة كـما هـو الان عنـد مجموعـات تسـعة طويلـة وسـارقي المنـازل وهنـا شريـات التقنيـات هـذه قـد تسـاعد الجماعـات الاجراميـة بشـكل عـام سـواء كان جماعـات الاجـرام المنظمـة داخـل المؤسسـات الرسـمية أو خارجيـة.

مناقشة التساؤلات:

التساؤل الأول: ماعلاقة تغيير قيم المجتمع السوداني بانتشار الجريمة المنظمة؟

تـم طـرح هـذا التسـاؤل في عـدد مـن اسـئلة فرعيـة اخـرى في اسـتمارة الاسـتبيان ومـع كل تسـاؤل عـدد مـن المتغـيرات التـي أجـاب عليهـا المبحوثـين، إتضـح أن هـذا التسـاؤل منطقـي وواقعـي،

حيث اكد عليه المبحوثين وجود علاقة قوية بين تغير قيم المجتمع السوداني وانتشار الجريمة المنظمة في عدة اتجاهات، وستجد ذلك في الجداول (5، 6، 7)، حيث 78 % من الجدول (5) بأن تغير القيم دوراً كبيراً في انتشار الجريمة المنظمة وفي الجدول رقم (6) اكد المبحوثين أن أكثر القيم تغيراً وتأثيراً في انتشار الجريمة المنظمة هي القيم الدينية والثقافية وتغير مفهوم الجريمة اجتماعياً، وفي الجدول(7) حول دور تغير القيم في قبول بعض الجرائم، اضح أن تغير قيم المجتمع اصبح يقبل ببعض الجرائم والجرائم الأكثر قبولاً قبول اختلاس المال العان،واختلاس أموال الأفراد وجرائم الشيكات.

وبذلك تم اثبات صحة التساؤل أعلاه.

التساؤل الثاني: إلى أي مدى قادت عوامل الصراع السياسي الى ظهور انتشار الجريمة المنظمة؟

تم طرح هذا التساؤل في عدد من اسئلة فرعية اخرى في استمارة الاستبيان ومع كل تساؤل مع المتغيرات الفرعية، وبعد الاجابة عليها من قبل المبحوثين في الاستبيان والمقابلات اتضح أن للصراع السياسي دوراً كبيراً ومؤثراً في انتشار الجريمة المنظمة حيث اجاب المبحوثين في الجداول (8، 9، 10) ،ونجد أن 78 % في جدول رقم (8) يرون أن الصراعات السياسية دوراً لجد كبير و17 % لحدما، أما في الجدول (9) أكدو أن نوع الدور الذي يلعبه الصراعات السياسية تجاه انتشار الجريمة المنظمة هو انشغال الحكومة عنها، وأنها ساعدت في إنتشار الجماعات الاجرامية المنظمة واستعانت ببعض المكونات السياسية بجماعات الجريمة المنظمة، وأن بعض الجماعات محمية سياسياً كما موضح بالنسب في الجداول المذكورة، وبذلك تم اثبات صحة هذا التساؤل اعلاه بأن الصراعات السياسية قادت الى انتشار الجريمة المنظمة، في انها انشغلت الحكومة عن مكافحتها واصبحت الجماعات قوية تستعين بها بعض الجماعات السياسية والبعض يجد الحماية سياسياً

مما تبين صحة هذا التساؤل أعلاه ومنطقيته.

التساؤل الثالث: كيف ساعد ظهور التقنيات المعاصرة الحديثة في إنتشار الجريمة المنظمة بالسودان؟

بعد تضمين التساؤل أعلاه في أسئلة الاستبيان والمقابلات وبعد أن أجاب عليها المبحوثين إتضح أن للتقنيات المعاصرة دوراً كبيراً في انتشار الجريمة المنظمة، وقد أجاب بذلك 86 % من المبحوثين، كما موضح في الجدول (12) وأن الكيفية التي ساعدت بها التقنيات المعاصرة الحديثة في انتشار الجريمة المنظمة هي أنها سهلت الاتصال بين جماعات الجريمة المنظمة،ومكنت الجماعات من امتلاك أدوات إجرامية حديثة وأيضاً وفرت تقنية الاتصال الجماعي عبر الوسائط والتطبيقات واستخدام الـــــــ G.P.S وغيرها ويؤكد ذلك إجابات كل المبحوثين كما موضح في الجدول (13)، وبذلك يتبين لنا إثبات صحة هذا التساؤل ومنطقيته.

الخاتمة:

بدأ البحث من فكرة مستخلصة من واقع الجريمة المنظمة في المجتمع السوداني مستنداً على موضوع التغييرات الاجتماعية ودورها في إنتشار الجريمة المنظمة في ولاية الخرطوم مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي وأدواته المنهجية مع الإستعانة بأدوات ومصادر أولية وثانوية ومن خلال ذلك تأكد أن الجريمة المنظمة منتشرة في المجتمع السوداني وتتداخل الأسباب والمبررات التي تؤدي إلى إنتشارها وهي معقدة وقد يحتاج ذلك إلى إجراء مجموعة من البحوث من تخصصات متخلفة في شكل فرق بحثية حتى يتم معالجة هذه القضية بشكل مثالي، النتائج التي توصل إليها البحث تصب في مضمونها بإن الجريمة المنظمة منتشرة ومحسوسة بين الناس ، ولكن يتداخل مفهوم الجريمة المنظمة مع مفهومات أخرى، كالجريمة المتطورة والجريمة المحترفة والجريمة المخططة لذلك إحياناً يمارس الناس الإجرام المنظم ولا يدرون بذلك خاصة إذا كان ذلك داخل المؤسسات الرسمية، وأخيراً يرى الباحث أن مشكلة التغييرات الاجتماعية ودورها في إنتشار الجريمة المنظمة يحتاج إلى مجهود اجتماعي واعي لمعالجة هذه القضية في ضوء النتائج والتوصيات التي توصل إليها الباحث.

النتائج:

لتغير القيم الاجتماعية دوراً كبيراً في انتشار الجريمة المنظمة خاصة القيم المترابطة بالجوانب الاقتصادية والدنية والثقافية، وانها تتغير بشكل متسارع ومستمر.

التغيير في القيم جعل المجتمع السوداني يتقبل ببعض الجرائم اجتماعياً خاصة اختلاس المال العام وأموال الأفراد وجرائم الشيكات ويعتبر الكثير من الناس أن اختلاس الاموال والتهريب التجاري والضريبي ليست جريمة.

بعض الجهات تستعين بجماعات الجريمة المنظمة لتحقيق أهدافها وانشغال الحكومة بوضع السياسي مكن جماعات الجريثمة المنظمة من الانتشار وإمتلاك وأصبحت مصدر يستثمر في الأزمات السياسة.

لتغيرات الامنية دوراً كبيراً في انتشار الجريمة المنظمة وخاصة التحولات الأمنية ذات الطابع السياسي زدفع ذلك الى تحالفات سياسية مع تجمعات اجرامية أجنبية وسها من الافلات من العقاب القانوني.

الصراع السياسي لعب دوراً لحد كبير في انتشار الجريمة المنظمة وأن القضاء على انتشار الجريمة المنظمة يرتبط ارتباط قوي بوقف الصراعات السياسي بصورة عاجلة.

التوصيات:

السعي للعمل بالتخطيط لعملية التغير ماعي وتوجيه التغير يما يتوافق مع قيم المجتمع، لأن التغير العشوائي يلعب دور سلبي متصارعاً في تغير مفهوم الجريمة اجتماعياً تجاه بعض الجرائم الخطيرة ويقبل بها(الاحتيال والغش، الشيكات، التهريب)، وضرورة تحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية وتضافر جهد المؤسسات الاجتماعي ذات صلة للقضاء على انتشار الجريمة المنظمة.

ضرورة وقف الصراع السياسي لأن الصراع السياسي دور كبيرا في انتشار الجريمة المنظمة، وبعض الجهات السياسية تستعين بجماعات الجريمة المنظمة وتتحالف معها لتحقيق أهدافها

واستمرار الصراع السياسي تنشغل الحكومة عن مكافحة الجريمة ومعاقبة المجرمين، وذلك يمكن جماعات الجريمة من الانتشار والتوسع وامتلاك القوة توازي قوة الحكومة.

بسط الأمن باقوى ما يمكن وربطه بمعالجة جذور التحولات الاقتصادية السلبية ذات الطابع السياسي لأن ذلك يدفع جماعات الجريمة الى تحالفات اجرامية كبيرة مع جماعات أجنبية مما يضمن لها فرص الاستمرار وسهولة الاقلات من العقاب القانوني وتصبح أكثر خطورة وانتشاراً واستخدام العنف المفرط والقتل.

على الحكومة السعي في تحسين المؤسسات الاجتماعية وخاصة القانونية بالاختيار السليم لأفراد ذوي كفاءة وأكثر حزماً فيألا يتعاونوا مع مجموعات الجريمة المنظمة، وحتى لا يضطر الناس الى تجاهل القانوني وأخذ الحق بالطرف الغير قانوني أو اللجوء للعنف الاجتماعي كما في محاربة مجموعات تسعة طويلة الآن.

على الجهات المسئولة في الدولة اللجوء الى التخطط السليم في كيفية استيراد التقنيات المعاصرة ووضع اسس لإستخدامها استخدام سليم إيجابي وتوجهه بما يفيد المجتمع السوداين.

الهوامش:

(1) محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعارف الجامعية، الاسكندرية، 1989م.

(2) السيد رشا غنيم، التكولوجيا والتغير الجتماعي، دار المعرفة الجامعية ط1، 2008.

(3) مير فرج يوسف، الجريمة المنظمة عبر الوطنية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، "2008'ب ط .ص50.

(4) حسين ابراهيم عبيد، الجريمة في العصر الحديث، دار النهضة، القاهرة، 1979م، ص9

(5) محمد عبدالمنعم عبدالخالق، الجرائم الدولية والجرائم ضد الانسانية، دار النهضة، القاهرة، 1989م،

(6) مير فرج يوسف، مرجع سبق ذكره، ص10

(7) ايمن مصطفي عبدالقادر، جرائم الحرب في افريقيا ظل القضائي الجنائي الدولي ، المكتب العربي للمعارف، القهاهرة ،مصر ،ط1، 2015م ، ص48

(8) المرجع السابق، ص48.

(9) محمد عارف،الجريمة في المجتمع، نقد منهجي في تفسير السلوك الاجرامي ،مكتبة الانجلو المصرية- الطبعة الثالثة 1990م.ص ص441-443

(10) المرجع السابق، ص ص 441-443

(11) اميل دور كايم ، الانتحار، ترجمة من عودة، منشورات الهيعة السورية للكتاب، مكتب الاسر،2011م، ص ص 11-13.

(12) محمد فتحي، علم النفس الجنائي علما وعملا، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، ب ط، 2005، ص40.

(13) المرجع السابق، ص 41.

(14) سامية الساعاتي،الجريمة والمجتمع بحوث في علم الإجتماع الجنائي، 1983،ص 42

(15) ولاية الخرطوم، موقع ويب: ويكبيديا، تاريخ الدخول 2022/5/15م، السلعة 5:30 مساءً.

المصادر والمراجع :

(1) اميل دور كايم، الانتحار، ترجمة من عودة، منشورات الهيعة السورية للكتاب، مكتب الاسر.

(2) ايمن مصطفي عبدالقادر، جرائم الحرب في افريقيا ظل القضائي الجناني الدولي، المكتب العربي للمعارف، القهاهرة ،مصر ،ط1، 2015م

(3) حسين ابراهيم عبيد، الجريمة في العصر الحديث، دار النهضة، القاهرة، 1979م.

(4) سامية الساعاتي، الجريمة والمجتمع بحوث في علم الإجتماع الجنائي، دار النهضة بيروت، ط2 1983،م كمال دسوقي ،تطور النظريات النفسية الخاصة باسباب الإنحراف الإجرامي، المركز العربي للدراسات الامنية والتدريب، الرياض، 1407ه

(5) السيد رشا غنيم، التكولوجيا والتغير الجتماعي، دار المعرفة الجامعية ط1، 2008.

(6) محمد عارف،الجريمة في المجتمع، نقد منهجي في تفسير السلوك الاجرامي ،مكتبة الانجلو المصرية-الطبعة الثالثة 1990م.

(7) محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعارف الجامعية، الاسكندرية، 1989م.

(8) محمد عبدالمنعم عبدالخالق، الجرائم الدولية والجرائم ضد الانسانية، دار النهضة، القاهرة، 1989م،

(9) محمد فتحي، علم النفس الجنائي علما وعملا، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، ب ط، 2005،

(10) منير فرج يوسف، الجريمة المنظمة عبر الوطنية،دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، "2008'ب ط .

(11) مدينة الخرطوم، موقع ويب: ويكبيديا.