التوقيع الالكتروني

(جرائمه وحجيته)

ملخص

يتناول بحث التوقيع الإلكتروني (جرائمه وحجية في الإثبات) بالدراسة والتحليل بعض النصوص القانونية في قانون المعاملات الإلكترونية الأردني والذي عالج مجموعة من الجرائم في مجال التجارة الإلكترونية. ويكتسب هذا البحث أهمية خاصة نتيجة لأهمية هذا القانون، حيث أن التطور العلمي في مجال تكنولوجيا المعلومات أفرز أنماطاً جديدة من الجريمة، وحيث تمت معالجة بعضاً منها في قانون المعاملات الإلكترونية الأردني ، بات من الضروري البحث فيها وتسليط الضوء عليها. وهذا ما قمنا به في هذه الدراسة ، بإبراز أهم الجرائم الواقعة على التوقيع الإلكتروني وإظهار أركانها والتعليق عليها ومن ثم حجية اثبات التوقيع الالكتروني. إذ لاحظنا خلال ذلك عمومية تلك النصوص وعدم الدقة في طرحها ، وقد فعلنا ذلك من خلال ثلاث مباحث. الأول منهما يتكون من مطلبين خصصناهما للتعريف بالتوقيع الإلكتروني. أما الثاني فقد قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة مطالب خصصناها لبعض الجرائم الواقعة على التوقيع الإلكتروني من خلال قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (85) لسنة 2001 المنشور في الجريدة الرسمية بتاريخ 2001/12/31م والمبحث الثالث وسم بالعنوان قبول التوقيع الإلكتروني وفق مبدأ حرية الإثبات .

Research Summary

Search addresses electronic signature (his crimes and evidential weight) study and analysis of certain legal instruments in the Electronic Transactions Act and the Jordanian, which addressed a range of crimes in the area of electronic commerce. This research is gaining importance as a result of the importance of this law, as scientific advances in the field of information technology produced the new patterns of crime, and who treated some of them in the Electronic Transactions Act of Jordan, it is necessary to research and highlight it. This is what we have done in this study, highlighting the most important crimes falling on the electronic signature and show the elements and comment on them and then prove the authenticity of an electronic signature. It noted that during the public of those texts and lack of precision in the presentation, we have done this through three sections. The first of which consists of two requirements to identify the electronic signature. The second, we have divided it into three demands we allocate for certain crimes, located on the electronic signature through the Electronic Transactions Bill Jordan No. (85) for the year 2001 published in the Official Gazette on 31/12/2001 m and marking the third section title to accept an electronic signature in accordance with the principle of freedom of proof.

المقدمة :

شهد عصر الإلكترونيات والتطورات التي رافقته محاولة البحث عما يواكب هذه التطورات من كافة المجالات الإلكترونية، وذلك من لحظة بدأ المفاوضات العقدية إلى التقاء الإيجاب والقبول لإبرام العقد، فقد تم البحث عن بديل للتوقيع التقليدي يكون قادرا على التناسب والعقد الإلكتروني، فظهر التوقيع الإلكتروني واعترف به بشكل قانوني مع ظهور وانتشار عصر المعاملات الإلكترونية، وبدأت الخطوات العملية في تعميم استخدامها ليكون أداة من أدوات التعاملات المستقبلية بين الناس، حيث أنها تسهل على مستخدمي شبكة الإنترنت أعمالهم ومهماتهم.

نظراً للانتشار الواسع للحاسب الآلي، وحلوله محل الأوراق (المحررات والوثائق والصكوك) في كثيرٍ من الأحوال، ومع تزايد حجم الاعتداءات الواقعة على المعطيات المخزنة داخل الحاسب الآلي التي تمس الأفراد في حقوقهم وأموالهم وحياتهم الخاصة ، وأمام ازدياد فرص العبث في معطيات الحاسب الآلي، ومن ضمنها العقود الإلكترونية ، وذلك بتبديلها وتحويرها بشكل يفقد الثقة بالتقنية ويؤدي إلى المساس بمراكز الأفراد ، بات من الضروري بسط الحماية القانونية على هذه المعلومات وضمان أمنها وسلامتها من أي تزوير أو تبديل أو تحريف. والتشريع هو الضمانة الأولى لحماية هذه المعلومات فبدونه لا يمكن بسط الحماية القانونية عليها.

مشكلة الدراسة :

حصل قطاع الأعمال الإلكترونية على دعم كبير ودفعة قوية من قبل الحكومات من خلال وضع قرارات و تشريعات هامة خاصة بالتوقيع الإلكتروني لإضفاء الشرعية والصفة القانونية لها، لتكون كالتوقيع التقليدي تماما في التعاملات المالية و التجارية سواء كان من خلال النصوص التشريعية الخاصة بالتجارة الإلكترونية أو بعض مشاريع القوانين الخاصة بالتجارة الإلكترونية أو الخاصة بالتوقيع الإلكتروني.

فالتوقيع الإلكتروني: هو عبارة عن ملف رقمي صغير(شهادة رقمية) تصدر عن أحد الهيئات المتخصصة والمستقلة والمعترف بها من الحكومة تماما، مثل كتاب العدل أو أي جهة يتم اعتماده من قبل الحكومة، فيتم تخزين اسم صاحب التوقيع في ملف خاص مع بعض المعلومات المهمة الأخرى،

مثل رقم التسلسل وتاريخ انتهاء الشهادة ومصدرها، كما يتم عند الانتهاء من إعداد التوقيع تسليم صاحب التوقيع المفاتيح وهما المفتاح العام والمفتاح الخاص. ويعتبر المفتاح الخاص هو التوقيع الإلكتروني الذي يميز صاحبه عن غيره من أصحاب التوقيع، أما المفتاح العام فيتم نشرة في الدليل ليكون متاحاً للكافة ليتمكنوا من التأكد من صحة صاحب التوقيع وانه عائد له.

إلا أن المشرع الأردني لم يقم لغاية الآن بتحديد الجهة المسؤولة عن إصدار هذه التواقيع وحفظها . بالإضافة إلى أن استخدام التوقيع الالكتروني مازال نظريا ولم يتم تطبيقه بشكل عملي كبير في الأردن لكي يتم بيان المشكلات التي يمكن أن تواجهه لتعالج بدقة أكثر وإنما يتم القياس على التوقيع التقليدي ومحاوله معالجة المشكلات التي يمكن أن تنتج نتيجة استخدامه.

أهمية الدراسة :

تكمن الحاجة للتوقيع الإلكتروني في الحد من مشكلة الأمن والخصوصية على شبكة الإنترنت فتوافر الأمن يشغل حيزا كبيرا من اهتمام مستخدمي الشبكة، سواء كانوا عملاء أو مزودين، كما تثير قلق الكثير من المستخدمين، مما يؤدي إلى انعدام الثقة بهذه الشبكة. تم اللجوء إلى التوقيع الإلكتروني لتوفير أعلى مستوى من الأمن والخصوصية للمتعاملين مع الشبكة، يتم ذلك بقدرة التكنولوجيا على الحفاظ على سرية المعلومات، أو رسالة البيانات المرسلة، وعدم قدرة أي شخص آخر من الإطلاع على الرسالة، أو تعديلها، أو تحريفها، كما يمكن أن يتم تحديد شخصية وهوية المرسل والمستقبل الإلكتروني، والتأكد من مصداقية هذه الشخصيات مما يسمح بكشف أي تحايل أو تلاعب.

يتم الحصول على التوقيع الإلكتروني من خلال تقديم طلب إلى إحدى الهيئات المتخصصة في إصدار هذه الشهادات التي يتم اعتمادها من قبل الحكومة، ومن أشهرها VeriSign and Digital Signature Trust، وذلك مقابل مبلغ من المال يدفع سنويا، وتتم مراجعة الأوراق والمستندات ومطابقة الهوية بواسطة جواز السفر. فالإجراءات تكون صعبة أو سهلة تبعا للغرض الذي سيتم استخدام التوقيع فيه، حيث يتطلب الحضور شخصيا في بعض الحالات وفي بعض الأحيان يكتفي بإرسال الأوراق بالفاكس أو البريد الإلكتروني أو العادي.

ولذلك سنقوم في هذا البحث بإبراز أهم الجرائم التي تضمنها قانون المعاملات الإلكترونية الأردني رقم (85) لسنة (2001).(1) وتسليط الضوء عليها، وبيان حجية التوقيع الالكتروني في الإثبات.

خطة الدراسة :

هناك عدد كبير من الجرائم التي ترتكب في مجال التجارة الإلكترونية ، ومنها جرائم الاعتداء على التوقيع الإلكتروني ، وكما هو الحال بالنسبة للعقود التقليدية، فإن عقود التجارة الإلكترونية تتطلب التوقيع عليها حتى تترتب آثارها القانونية، إلا أن التوقيع على العقود الإلكترونية ليس توقيع تقليدي إنما هو توقيع من نوع خاص تم استحداثه لهذه العقود وهو التوقيع الإلكتروني بأنواعه المختلف وسنقوم بإبراز الجرائم التي تقع على التوقيع الإلكتروني وبيان مدى حجيته في الإثبات والآراء التي قيلت بهذا الشأن والخروج بالنتائج والتوصيات، وسيكون ذلك من خلال ثلاث مباحث كما يلي:

- ماهية التوقيع الإلكتروني.
- الحماية الجنائية للتوقيع الإلكتروني.
- حجية التوقيع الإلكتروني .

المبحث الأول

ماهية التوقيع الإلكتروني

من الضروري، قبل الحديث عن الجرائم التي تقع على التوقيع الإلكتروني أن نورد تعريفاً له ونبرز الشروط الواجب توافرها فيه حتى يكتسب صفة المشروعية التي ترتب آثاره القانونية. وسنقوم بذلك من خلال مطلبين ، الأول منهما سنخصصه لتعريف التوقيع الإلكتروني، أما الثاني فسنبين فيه شروطه على النحو الآتي:

المطلب الأول

ماهية التوقيع الإلكتروني

عرف البعض التوقيع الإلكتروني بأنه "مجموعه الإجراءات التي تمكن من تحديد شخصية من تصدر عنه الإجراءات وقبوله بمضمون التصرف الذي يصدر التوقيع بشأنه"، كما تم تعريفه بأنه "ملف رقمي صغير "شهادة رقميه" تصدر عن أحد الهيئات المتخصصة والمستقلة ومعترف بها من الحكومة تماما مثل كاتب العدل ، وفى هذا الملف يتم تخزين الاسم وبعض المعلومات المهمة الأخرى مثل رقم التسلسل، وتاريخ التسلسل ، وتاريخ انتهاء الشهادة ومصدرها ، وهى تحتوي عند تسليمها على مفتاحين غير متماثلين يمكّن المرسل إليه من التعرف على هوية المرسل تربط بينهما خوارزمية رياضية متينة " المفتاح العام والخاص " ويعتبر المفتاح الخاص هو التوقيع الإلكتروني الذي يميز صاحبه عن بقيه المستخدمين أما المفتاح العام فيتم نشرة في الدليل وهو مفتاح لعامة الناس للاطلاع عليه"[3].

وبالرجوع إلى التشريع الأردني الخاص بالمعاملات الإلكترونية فقد عرف التوقيع الإلكتروني بأنه:- " البيانات التي تتخذ هيئه حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها وتكون مدرجة بشكل إلكتروني أو رقمي أو ضوئي أو أي وسيله أخرى مماثلة في رسالة معلومات أو مضافة عليها أو مرتبطة بها ولها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها ويميزه عن غيره من أجل توقيعه وبغرض الموافقة على مضمونه "[4].

فالتوقيع الإلكتروني يهدف إلى الحفاظ على أمن وخصوصية تعامل مستخدمي شبكة

الإنترنت ، حيث يتم الحفاظ على سرية المعلومات ورسائل البيانات المرسلة من الاطلاع عليها من قبل الغير والقيام بتعديل وتحريف البيانات المرسلة، لأن البيانات سوف تحدد في المستقبل هوية المرسل والمستقبل وتؤكد صحة البيانات المرسلة من خلال التوقيع الإلكتروني .

المطلب الثاني

شروط التوقيع الإلكتروني

لكي يكون هذا التوقيع منتجاً لكافة آثاره القانونية باعتباره شكلاً جديداً من أشكال التوقيع يجب أن تتوافر فيه الشروط الآتية، التي يمكن استخلاصها من التشريعات المختلفة سواء التي نصت عليها بصورة مباشرة أم لا وهذه الشروط هي:

- **وجوب توثيق التوقيع لدى الجهة المعتمدة:** حيث أوجبت القوانين الخاصة بالتجارة الإلكترونية توثيق التوقيع الإلكتروني لدى جهة معتمدة من قبل الحكومة التي تقوم بالتحقق من صحة التوقيع وتتبع كافة التغييرات والأخطاء التي يمكن أن تحدث بعد إنشاء التوقيع باستخدام وسائل خاصة للتعرف وتحليل الرموز والكلمات والأرقام وفك الشفرات والتي يتم في ضوئها منح صاحب التوقيع شهادة التوثيق التي تؤكد صحته، وصلاحية تحديد جهة التوثيق بموجب قانون المعاملات الإلكترونية الأردني منحت لمجلس الوزراء ، ويمكن أن تمنح لجهات أخرى بموجب القوانين الخاصة بذلك في كل دولة.

- **أن يكون التوقيع علامة مميزة لصاحبه :** فالتوقيع الإلكتروني علامة تميز الموقع عن غيره حيث لا يجوز أن يتم إصدار نفس التوقيع لشخص آخر، فلا يتصور أن يتم تكرار أو تشابه في الرقم السري داخل النظام الواحد في حال كان التوقيع رقمياً مثلاً، وذلك حفاظاً على الأمن لمستخدمي العقود الإلكترونية وشبكة الإنترنت، ولا يستطيع أحد معرفة أو استخدام الرقم السري الخاص بعميل آخر إلا إذا تم ذلك بناء على رغبة العميل نفسه أو نتيجة لإهماله في الحفاظ على الرقم الخاص به.

- **أن يكون التوقيع كافياً للتعريف بشخص الموقّع:** فالقواعد العامة للإثبات أوجبت تمييز هوية الشخص الموقع ليكون أي تصرف حجة عليه، حيث نصت المادة (1/11) من قانون البينات الأردني على

أنه:"من احتج عليه بسند عادي وكان لا يريد أن يعترف به وجب عليه أن ينكر صراحةً ما هو منسوب إليه من خط أو توقيع أو ختم أو بصمة إصبع وإلا فهو حجة عليه بما فيه" فهذه وظيفة التوقيع الأساسية فطريقة التوقيع تحدد هوية الموقع ليتم تحديد أهليته وشخصيته.

- **ارتباط التوقيع بالمحرّر ارتباطاً وثيقاً:** وهذا من الأمور المهمة جداً لإثبات إقرار الموقع بما ورد بمتن السند من خلال توقيعه عليه، حيث لا يمكن فصل التوقيع عن المحرّر الإلكتروني. ومن أهم التقنيات المستخدمة في استمرار هذا الارتباط هو استخدام مفاتيح التشفير العام والخاص، والارتباط بالمحرّر لا يسمح لصاحب التوقيع بتعديل التوقيع إلا بعد إخبار كافة الأطراف الذين أقام معهم علاقات قانونية حفاظاً على حقوقهم(5).

المبحث الثاني

الحماية الجنائية للتوقيع الإلكتروني

من مطالعة نصوص قانون المعاملات الإلكترونية، نجد أن المشرع الأردني عالج عدداً من الاعتداءات التي تقع على التوقيع الإلكتروني بشكل عام دون أن ينص على ذلك صراحة، حيث نصت المادة (38) منه على أنه: " يعاقب كل من يرتكب فعلا يشكل جريمة بموجب التشريعات النافذة بواسطة استخدام الوسائل الإلكترونية بالحبس مدة لا تقل عن ثلاثة اشهر و لا تزيد على سنه أو بغرامه لا تقل عن (3000) ثلاثة آلاف دينار ولا تزيد على (10000) عشرة آلاف دينار أو بكلتا العقوبتين ويعاقب بالعقوبة الأشد إذا كانت العقوبات المقررة في تلك التشريعات تزيد من العقوبة المقررة في هذا القانون"[6]. ونصت المادة (35) من قانون المعاملات الإلكترونية على أنه: " يعاقب كل من يقوم بإنشاء أو نشر أو تقديم شهادة توثيق لغرض احتيالي أو لأي غرض غير مشروع بالحبس مدة لا تقل عن ثلاثة اشهر ولا تزيد على سنتين أو بغرامه لا تقل عن (3000) ثلاثة آلاف دينار ولا تزيد على (10000) عشرة آلاف دينار أو بكلتا هاتين العقوبتين ".

من خلال التدقيق في النصوص السابقة، نجد أنه يمكن وقوع عدة جرائم على التوقيع الإلكتروني، وسنحاول فيما يلي دراسة هذه الجرائم وصورها في ثلاثة مطالب رئيسية الأول منها نخصصه لجريمة تقديم شهادة توثيق التوقيع الإلكتروني بقصد الاحتيال ، والثاني لجريمة صنع أو حيازة برنامج لإعداد التوقيع الإلكتروني، أما الثالث سنتكلم فيه عن جريمة تزوير وتقليد المحرّرات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني كما يلي:

المطلب الأول

تقديم شهادة توثيق التوقيع الإلكتروني بقصد الاحتيال

الاحتيال هو حمل الغير على تسليم مالٍ منقولٍ أو غير منقول أو إسناده تتضمن تعهداً أو إبراء فاستولى عليه احتيالاً[7].

فمن التعريف السابق للمشرع الأردني لجريمة الاحتيال نجد أنها تقع على عدة صور منها استخدام الطرق الاحتيالية التي تؤدي إلى تسليم المال إلى الجاني برضاء المجني عليه، نتيجة

لاستخدام بعض الوسائل التي ساعدت في إقناع المجني عليه بتسليم ماله للجاني .

ووفقاً لنص المادة(35) من قانون المعاملات الإلكترونية فالركن المادي لهذه الجريمة يقع على شهادة التوثيق سواء كان الاعتداء على الشهادة من خلال القيام بتزوير شهادة التوثيق أو نشر شهادة التوثيق المرتبطة بالعميل وكانت هذه الشهادة غير صحيحة، فالغاية من النص حماية الغير من الاحتيال الذي من الممكن القيام به، ويقصد بشهادة التوثيق :- "الشهادة التي تصدر عن جهة مختصة مرخصة أو معتمدة لإثبات نسبة التوقيع الإلكتروني إلى شخص معين استناداً إلى إجراءات توثيق معتمدة[8]، فهذه الشهادة هي المصدر الذي يتيح للغير معرفة صاحب هذا التوقيع لان التواقيع الإلكترونية التي يتم إنشائها لابد من القيام بتسجيلها لدى جهة التوثيق، وبيان صاحب التوقيع والمفتاح العام للتوقيع ليتم التعرف على شخصية المتعاقد أثناء القيام بإبرام عقد من خلال التعاقد الإلكتروني، ولحماية الأطراف من أي خلل يحدث من هذه التصرفات.

وخروجاً عن القواعد العامة، لم يشترط المشرع تحقيق نتيجة معينه أثر النشر أو تقديم شهادة مزورة لأغراض احتيالية أو إنشاء شهادة غير صحيحة ، وما اشترطه هو القيام بهذه التصرفات دون اشتراط تحقيق النتيجة، فمجرد القيام بها فإن الاحتيال قد تم، لأنها تمت بقصد احتيالي، حيث أن الدافع من وراء هذه التصرفات هو القيام بجريمة الاحتيال على الغير.

فالقيام بالتصرفات السابقة بطرق احتيالية يؤدى إلى وقوع أضرار تتمثل في المصادقة على توقيع غير صحيح وحمل الغير على اعتباره صحيحاً مما يترتب على المصادقة إهدار حقوق الآخرين مثل إبرام صفقات غير حقيقية، مما يترتب عليه الاستيلاء على أموال الغير دون تقديم مقابل لان تنفيذ الالتزام المقابل لا يكون موجوداً، وعند القيام بالتأكد من شخصية صاحب التوقيع فيتبين أن هذا التوقيع ليس موثقاً بشكل رسمي وإنما تم منح شهادة التوثيق فقط لإجراء هذا التصرف وانه لا يتوافر في الحقيقة مثل هذا التوثيق ، وانه غير موثق ولأن المشرع لم يشترط نتيجة محددة أو تحقق ضرر معين ، لذلك فإن هذه الجريمة تقع ضمن جرائم الخطر ، التي لا يتطلب فيها المشرع نتيجة معينة للعقاب عليها ، فهذه الجريمة ليست من جرائم الضرر يرتبط العقاب عليها بحصول ضرر بالمجني عليه وإنما تتحقق بمجرد القيام بالتصرفات التي يحظرها المشرع على شهادة التوثيق بقصد الاحتيال .

ويقصد بالغرض الاحتيالي هو أن يكون القيام بإنشاء أو نشر أو تقديم شهادة توثيق للتوقيع الإلكتروني مجردا من المشروعية أو بدون إذن قضائي وليس من قبل الأشخاص الذين يحق لهم الإطلاع على هذا النظام أو قاعدة البيانات بإصدار شهادة التوثيق المحمية بالتوقيع الإلكتروني.

ومن صور الركن المادي لهذه الجريمة، تلك التي تقع في حال قيام الجاني بالإبقاء على شهادة التوثيق بعد إنتهاء صلاحيتها التي منحت له من قبل، والتي انتهت مدتها وبقي الاتصال بها بطريقه غير مشروعه قائماً، وتعني هذه الصورة أن الجاني- وهو هنا صاحب الشهادة نفسه - ليس له حق في استخدام شهادة التوثيق المحمية بالتوقيع الإلكتروني بعد انتهاء فترة استخدام الشهادة المنتهية، فإذا استخدمها بعد الانتهاء تحققت حالة عدم المشروعية باستعمالها، لان استخدامها إنما يكون في فترة زمنية محددة وبتصرفات محدده حصراً، فإذا قام باستعمالها خارج الصلاحيات الممنوحة له تحققت عدم مشروعيه هذا الفعل ، ويتوافر به السلوك الإجرامي الذي يقوم به الركن المادي لهذه الجريمة.

ويتضح أيضاً أن هذه الجريمة من الجرائم المقصودة، والتي لا يتصور وقوعها بطريق الخطأ، لذلك فصورة الركن المعنوي في هذه الجريمة هو القصد العام بعنصريه، العلم والإرادة ، وذلك بأن يعلم الجاني حقيقة سلوكه الإجرامي ، وأن ذلك محظور بنص القانون ، ومع ذلك تنصرف إرادته إلى السلوك الإجرامي وكذلك النتيجة المؤثمة المترتبة عليه .

في حال ارتكاب الجريمة وتحقق أركانها بالصورة السابقة، فعقوبة هذه الجريمة هي الحبس بين الحد الأدنى ثلاثة أشهر وحده الأقصى سنتين، أما الغرامة فحددها المشرع على أن تتراوح كحد أدنى ثلاثة آلاف دينار إلى الحد الأقصى عشرة آلاف دينار ويترك الأمر لتقدير قاضي محكمة الموضوع، ومن ناحية أخرى يحق لمحكمة الموضوع أن تقضي بالحبس أو بالغرامة أو بكلتيهما حسب ظروف الدعوى.

هذه العقوبة مقررة للجريمة التي تمت بصدد أي صورة من صور الركن المادي فيها وهو إنشاء أو نشر أو تقديم شهادة توثيق لأغراض احتيالية وإيهام الغير بأن هذا التوقيع هو لذات الشخص من أجل تحقيق منافع مالية وإهدار حقوق الغير .

المطلب الثاني

جريمة صنع أو حيازة برنامج لإعداد التواقيع الإلكترونية

هذا نوع من التصرفات يمكن القيام به من قبل بعض الأطراف بقصد إهدار حقوق الغير،حيث تم معالجة هذه الجريمة في نص المادة (36) من قانون المعاملات الإلكترونية التي نصت على أنه: " يعاقب كل من يقدم إلى جهة تمارس أعمال توثيق المستندات معلومات غير صحيحة بقصد إصدار شهادة توثيق أو وقف سريانها أو إلغائها بالحبس مدة لا تقل عن شهر ولا تزيد على ستة اشهر أو بغرامة لا تقل عن (1000) آلف دينار ولا تزيد على (5000) خمسة آلاف دينار أو بكلتا هاتين العقوبتين". أوجبت هذه المادة عقاب كل من يرتكب فعلاً يشكل جريمة باستخدام وسائل إلكترونية وهذه الجريمة كأي جريمة تتكون من ركنٍ مادي وآخر معنوي .

أما الركن المادي فيتمثل في عدة صور وهى إعداد برامج معالجة البيانات الخاص بإعداد التوقيع الإلكتروني أو حيازة هذا البرنامج الخاص، فإعداده أو حيازته يشكل جرماً إذا كان الغرض من هذا البرنامج إعداد التوقيع دون أخذ الموافقة من صاحب التوقيع.

إن محل هذه الجريمة هو برنامج إعداد التوقيع الإلكتروني دون موافقة صاحبه، الأمر الذي يقربنا من فكرة التزوير والتقليد بمفهومها التقليدي في قانون العقوبات إلا أن وسيلة الجاني في هذه الجريمة هي قواعد البيانات والبرامج الخاصة التي تساعد في إعداد التوقيع الإلكتروني من خلال إنجاز المشروع الجرمي رغماً عن إرادة صاحبه[9].

لذلك يخرج من نطاق الجريمة ، قيام الجهة التي تمارس أعمال التوثيق المرخص لها حسب أحكام القانون، بإعداد التواقيع الإلكترونية للأشخاص طالما أن إصدار التواقيع كان برضا الشخص صاحب التوقيع وبمحض إرادته ، لكن، عدم الموافقة في حد ذاتها هي محل التجريم ويعاقب عليها القانون .

والركن المادي في هذه الصورة من صور الاعتداء على التوقيع الإلكتروني، يتم بإعداد البرنامج أو النظام المعلوماتي الخاص بالتوقيع، بمعنى خلقه من العدم ، أو تصميمه حسب المواصفات الفنية والتقنية بذات الأدوات التي يعد بها البرنامج أو النظام المعلوماتي الأصلي ، ليتم التوصل في النهاية إلى إنتاج التوقيع الإلكتروني وإبرازه إلى حيز الوجود .

ويستوي في هذا الفرض أن يكون الجاني من الأشخاص الطبيعية أو الاعتبارية المرخص لهم بالعمل في هذا المجال أو غير المرخص لهم، طالما في النهاية، لا توجد موافقة لذوى الشأن من أجل استخراج هذا التوقيع الإلكتروني، من صاحبه، فمناط التجريم هنا أن التوقيع يتم عمله رغما عن إدارة صاحبه ولو من شخص مرخص له بالعمل في هذا المجال.

ولا فرق في الوسيلة الفنية التي يستخدمها الجاني ، سواء كانت مجموعة من الأجهزة والأدوات التي يختلس بها معلومات عن توقيعات قائمه بالفعل ليحصل على نسخة منها دون موافقة أصحابها ، أو عمل برنامج معلوماتي جديد أو نظام معلوماتي، غير البرنامج أو النظام القائم ، وذلك حتى يساعده في تحقيق غرضه الإجرامي غير المشروع.

ويجب أن تكون تقنية البرنامج أو النظام المعلوماتي الذي يتم صناعته قادرا على عمل توقيع إلكتروني ، ولذلك لا تقوم الجريمة متى كان ذلك البرنامج أو النظام ليس له المقدرة الفنية على عمل توقيع إلكتروني ، وإنما عمل أشياء أخرى لا علاقة لها بذلك التوقيع إذ يمكن العقاب على هذا الفعل وفقا لنص آخر ، ولكن إن كان البرنامج المصنوع أو النظام لديه القدرة على عمل توقيع إلكتروني بالإضافة لأعمال أخرى يعاقب الجاني ، ذلك أن شروط العقاب في هذا الفرض لا يتم حصرها في نطاق محدد.

فإذا ما توافرت الشروط الأساسية بحق الفاعل، توافرت عناصر الركن المادي للجريمة التي نحن بصددها بصرف النظر عن إتمام استخراج التوقيع من عدمه ، فالعبرة هنا بإعداد البرنامج أو النظام المعلوماتي، دون انتظار إتمام الحصول على التوقيع.

لذلك يمكن القول إن الجريمة في هذا الفرض تعد من جرائم السلوك المجرد أو جرائم الخطر ، فلا يشترط للعقاب عليها ضرورة حصول نتيجة إجرامية معينه، وهى الحصول على توقيع إلكتروني للمجني عليه، وإنما يكفي تمام إعداد البرنامج أو النظام المعلوماتي اللازم للإعداد، حسب التفصيل السابق ، ومع توافر باقي الشروط الأخرى.

من ناحية أخرى فهذا الفرض الإجرامي لا عقاب على الشروع فيه ، بل إن المشرع يطلب تمام إعداد برنامج أو نظام معلوماتي لازم لعمل توقيع إلكتروني ، ولذلك لا عقاب على الأعمال التحضيرية كقاعدة عامة – في الفرض- ولا عقاب على الشروع طالما أن البرنامج أو النظام المجرم

صناعته لم يكتمل ، حيث تطلب المشرع عقاب كل من (أعد) وليس من "شرع في الإعداد" ، فضلا عن أن هذه الجريمة جنحة معاقب عليها بالحبس ، ولا عقاب على الشروع في الجنح إلا بنص خاص يوجب ذلك [10].

أما الصورة الثانية للركن المادي في هذه الجريمة فهي حيازة برنامج أو نظام معلوماتي لإعداد توقيع إلكتروني دون موافقه صاحبه ، والحيازة المشروعة لهذا البرنامج أو قواعد البيانات لا عقاب عليها طالما أن الشخص مرخص له بهذه الحيازة، من الجهة المختصة ، وذلك بهدف توثيق هذه التوقيعات ، وطالما أن نيته لم تتجه إلى استخراج توقيع إلكتروني رغما عن إرادة صاحبه .

أما الحيازة المعاقب عليها في هذا الفرض ، فهي حيازة البرنامج أو قواعد البيانات القادرة على عمل توقيع إلكتروني رغما عن إرادة صاحب الشأن .

والفرض أن البرنامج أو قواعد البيانات التي في حيازة الجاني، لا يجوز له حيازتها، بمعنى ألا يكون مالكاً لها أو مستأجراً إياها أو مستعيراً لها من آخر، ذلك لأنه من الأشخاص غير المرخص لهم بحيازتها، ذلك أن القانون قد خول جهة التوثيق المعتمدة من قبل الحكومة سلطه منح الترخيص للجهات آو الأشخاص الراغبة في إعداد هذه البرامج أو صناعتها أو استيرادها ، وبالتالي ففي حالة عدم وجود هذا الترخيص ، تعد حيازة البرنامج أو قواعد البيانات غير مشروعة.

وقاعدة الترخيص لوسيط أو جهة ثالثه في توثيق التوقيع الإلكتروني ومنح شهادة خاصة به، في إطار التجارة الإلكترونية، تجمع عليها التشريعات وكذلك الفقه الجنائي[11] .

فإذا ما توافرت الحيازة غير المشروعة على النحو السابق في حق الجاني ، توافر الركن المادي لجريمته دون انتظار تمام التوقيع الإلكتروني من عدمه ، لان القانون يعاقب على الحيازة غير المشروعة للبرنامج أو قواعد البيانات ، والحيازة في حد ذاتها مجرمة - طالما أنها بدون ترخيص- ولذلك يطلق على هذه الجريمة ، أنها من جرائم السلوك المجرد أو جرائم الخطر، لعدم توقف العقاب عليها على حصول نتيجة جرميه معينة .

وأما الصورة الثالثة للركن المادي في هذه الجريمة ، فهي الحصول على شهادة توثيق أو برنامج لإعداد توقيع إلكتروني دون موافقة صاحب الشان .

والفرض في هذه الصورة أن الحصول على ذلك النظام أو البرنامج تم بصورة غير مشروعه ، بمعنى أن الجاني ليس له حق الحصول على الشهادة أو البرنامج ، لأنه ليس مرخصا له في ذلك ، ذلك انه باستيفاء شرط الترخيص يحق للمرخص له صناعه البرنامج أو الشهادة حسب شروط الترخيص ، أو حيازته أو الحصول عليه ، ولذلك فعدم الترخيص للجاني يعنى عدم أحقيته في حيازة برنامج أو شهادة التوثيق أو الحصول عليه .

وطالما افتقد الجاني شرط الترخيص ، فلا يحق له الحصول على البرنامج أو الشهادة سواء كان مصدر الحصول عليه هو الشراء أو الاستئجار أو العارية من أحد الأشخاص .

فإذا ما ثبت قيام الجاني بالحصول على البرنامج أو شهادة التوثيق توافر الركن المادي للجريمة في هذا الفرض في حقه، بصرف النظر عن تمام إعداد التوقيع الإلكتروني أم لا، لأن ذلك من قبيل النتيجة الإجرامية غير المطلوبة للعقاب على الفعل، ولأن المشرع يعاقب على الفعل بمجرد تمام الحصول علي شهادة التوثيق الخاص بالتوقيع .

ويلاحظ أن القاسم المشترك في كل هذه الأفعال جميعاً، هو الترخيص بمباشرة النشاط من الجهة التي تملك إصدار الترخيص ، وبمجرد صدور الترخيص ، يملك من رخص له صناعة البرنامج أو النظام ، أو حيازته ، أو الحصول عليه ، وذلك بغرض عمل أو إعداد توقيع إلكتروني مع موافقة صاحبه بالطبع ، ولذلك فمناط المشروعية أو عدم المشروعية في هذه الأفعال أو التصرفات هو صدور الترخيص ، ولذلك لا يتصور معاقبة الجاني المرخص له بالصناعة أو الحيازة أو الحصول على البرنامج أو النظام إلا إذا ثبت إعداده للتوقيع رغماً عن إرادة صاحبه .

فإذا ما توافر الركن المادي للجريمة على النحو السابق ، وفى أي صورة من صور الركن المادي تعين لقيامها توافر ركنها المعنوي في حق الفاعل ، وصورته هو القصد الجنائي العام، بعنصريه العلم والإرادة ، فالجريمة عمديه ولا يتصور قيامها بطريق الخطأ غير المقصود ، وصياغة نص المشرع تقطع بضرورة وقوع الجريمة بطريق العمد، بعنصريه العلم والإدارة، أي علم الجاني بأنه يخالف بذلك القانون، ومع ذلك تنصرف إرادته إلى الفعل الإجرامي مع علمه بكافة عناصر الجريمة.

ومتى توافرت الجريمة بركنيها المادي والمعنوي ، على النحو السابق ، فقد عاقب عليها المشرع بالحبس والغرامة أو بإحدى العقوبتين .

حدد المشرع عقوبة الحبس بحدها الأدنى، وهو ألا تقل عن شهر وبذلك تملك محكمة الموضوع، حسب القواعد العامة، تقرير عقوبة الحبس ما بين حدها الأدنى وهو شهر، وحدها الأقصى في هذه الجريمة، وهو ستة أشهر، وذلك وفقاً لظروف الدعوى. أما الغرامة فقد حددها المشرع في حدها الأدنى وهو ألف دينار وحدها الأقصى خمسه آلاف دينار وأبقى التقدير للمحكمة حسب ظروف الدعوى ، والمحكمة مخيرة بالحبس وحدة أو بالغرامة وحدها أو بهما معا، وفقا لظروف كل دعوى على حدة.

المطلب الثالث

جريمة تزوير وتقليد المحررات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني

لم ينص المشرع في قانون المعاملات الإلكترونية على هذه الجريمة بشكل مباشر ولكن يمكن استنتاجها من نص المادة (38) التي نصت على أنه: " يعاقب كل من يرتكب فعلاً يشكل جريمة بموجب التشريعات النافذة بواسطة استخدام الوسائل الإلكترونية بالحبس مدة لا تقل عن ثلاثة أشهر ولا تزيد عن سنة أو بغرامة لا تقل عن "3000" ثلاثة آلاف دينار ولا تزيد على (10000) عشرة آلاف دينار أو بكلتا هاتين العقوبتين ، ويعاقب بالعقوبة الأشد إذا كانت العقوبات المقررة في تلك التشريعات تزيد على العقوبة المقررة في هذا القانون ".

يتبين من هذا النص أن المشرع اعتبر كل تصرف يشكل جرماً يمكن إخضاعه لهذه المادة، إذا ما ارتكبت بوسائل الكترونية وبحسب قانون العقوبات فان جريمة التزوير يمكن تصور حدوثها على التوقيع الإلكتروني والمحررات الإلكترونية، وأركان هذه الجريمة بحسب القواعد العامة هي الركن المادي والركن المعنوي .

ونستنتج أن الركن المادي فيها له صورٌ عديدةٌ، تتمثل في تزوير أو تقليد محرر إلكتروني، أو توقيع إلكتروني، أو شهادة اعتماد توقيع إلكتروني .

أما الصورة الثانية للركن المادي ، فهي استعمال محرر أو توقيع مزور، أو شهادة مزورة باعتماد توقيع إلكتروني، شرط أن يكون الفاعل عالما بذلك .

ولذلك فالركن المادي لهذه الجريمة يكون ضمن صور متعددة تدور حول فعل التزوير أو التقليد الإلكتروني - المعلوماتي - كما يسميه الفقه ، وكذلك استعمال هذه المحررات الإلكترونية المزورة بما فيها التوقيع الإلكتروني المزور .

ووفقاً للقواعد العامة، فان الفقه يعرف التزوير في صورته التقليدية بأنه " تغيير الحقيقة في محرر - بإحدى الطرق التي بينها القانون - ويكون من شأنهِ أن يسبب ضرراً للغير "[12]، وعلى ذلك تتكون جريمة التزوير في صورتها التقليدية من ركنين، هما الركن المادي الذي يشمل العناصر التالية: تغيير الحقيقة في إحدى المحررات بإحدى الطرق التي حددها القانون شرط أن يلحق ذلك ضرر بالغير، أما الركن الثاني هو الركن المعنوي، وذلك بان تنصرف إرادة الجاني إلى تغيير الحقيقة في المحرر واتجاه نيته إلى استعمال المحرر فيما زور من اجله، ذلك أن القصد الجنائي هو صورة الركن المعنوي في هذه الجريمة[13] .

وأما التقليد، فهو طريقة من طرق التزوير المادي ، وذلك عن طريق محاكاة خط الغير على نحو يحمل على الاعتقاد بأن الكتابة صادرة عمن قلد خطه[14] .

وأما استعمال المزور ، فيعنى إبرازه والاحتجاج به فيما زور من أجله وذلك على اعتبار أنه صحيح ، وهذه الجريمة مستقلة عن جريمة التزوير ، وتقوم على أركان ثلاثة هي فعل الاستعمال ، ومحل يقع عليه هذا الفعل وهو المحرر المزور ثم القصد الجنائي[15].

أما في نطاق جرائم الحاسب الآلي ، فإن التزوير المعلوماتي يعني "أي تغيير للحقيقة يرد على مخرجات الحاسب الآلي ، سواء تمثلت في مخرجات ورقية مكتوبة كتلك التي تتم عن طريق الطابعة، أو كانت مرسومة عن طريق الراسم ، ويستوي في المحرر المعلوماتي أن يكون مدوناً باللغة العربية أو أي لغة أخرى لها دلالتها ، كذلك قد يتم في مخرجات لا ورقيه شرط أن تكون محفوظة على دعامة - كبرنامج منسوخ على اسطوانة - وشرط أن يكون المحرر المعلوماتي ذات أثر في إثبات حق أو أثر قانوني معين[16].

ويعرف قانون العقوبات الفرنسي التزوير بأنه: " كل تغيير تدليسي للحقيقة ويكون من شأنه أو من طبيعته أن يسبب ضررا للغير ، ويتم بأي وسيلة مهما كانت في محرر أو سند للتعبير عن الرأي ، والذي يكون موضوعه ، أو من الممكن أن يكون له اثر في إنشاء دليل على حق أو فعل تكون له

نتائج قانونية"، والقريبة في مضمونها من التعريف الذي أوردته المادة (260) من قانون العقوبات الأردني التي عرفته: " التزوير، هو تحريف مفتعل للحقيقة في الوقائع والبيانات التي يراد إثباتها بصك أو مخطوط يحتج بهما نجم أو يمكن أن ينجم عنه ضرر مادي أو معنوي أو اجتماعي " .

وتعريف التزوير على النحو السابق ، يبين أن المشرع قد استوعب ضمن التزوير التقليدي ، حالة الغش المعلوماتي الواقع على وثيقه معلوماتية - محرر - وذلك بعدم تحديده لوسيلة معينة للتزوير، فلم يحدد المشرع طرقاً معينه للتزوير[17].

ويفهم مما سبق أن التزوير المعلوماتي يرد على وثائق معلوماتية ، وهى تلك الوثائق التي يتم الحصول عليها بوسائل معلوماتية ، أو تكون ناشئة عن جهاز إلكتروني أو كهرومغناطيسي أو طبع ممغنط، وإن كان هناك مِنْ الفقه َمنْ يرى عدم الخلط بين الوثائق المبرمجة والوثائق المعلوماتية، فالوثيقة المعلوماتية هي وثيقة لم تبرمج بعد[18] .

كذلك فقد عرفت رسالة المعلومات بأنها "كل جسم منفصل أو يمكن فصله عن نظام المعالجة الآلية للمعلومات ، وقد سجلت عليه معلومات معينة سواء أكان معدا للاستخدام بواسطة نظام المعالجة الآلية للمعلومات أو يكون مشتقا من هذا النوع"[19] . ولا يمكن تعريف الوثيقة المعلوماتية أو رسائل المعلومات إلا بالرجوع لما يسمى بنظام معالجة المعلومات[20] .

والصورة الأولى للركن المادي في هذه الجريمة هي تزوير أو تقليد المحرر الإلكتروني ، ويقصد به ، الوثيقة الإلكترونية حسب تعريفها السابق ، لكن المشرع الأردني لم يعرف المحرر الإلكتروني.

ولذلك ففكرة المحرر الإلكتروني تنصرف إلى أي بيان أو معلومة تعالج معلوماتياً و بمعنى أنها تدون أو تخزن أو تنقل من خلال أجهزة ومعدات كجهاز الحاسب الآلي وملحقاته من طابعه ، وأقراص وشرائط ممغنطة تنسخ عليها هذه المعلومات ، ولهذا فان وقع التزوير بمفهومه السابق ، على محرر إلكتروني حسب مفهومه المذكور تحقق الركن المادي للجريمة التي نحن بصددها . ويندرج ضمن هذه الحالة ، تقليد المحرر المعلوماتي بمفهومه السابق .

كذلك يتحقق التزوير المعلوماتي إذا كان موضوع هذا التزوير أو التقليد المعاقب عليه - التوقيع الإلكتروني - الذي أحاطه المشرع بضوابط وضمانات هدفها حماية التجارة الإلكتروني وأموالها من خلال تثبيت الثقة في ذلك التوقيع الإلكتروني .

وكما سبق القول، فإن هناك جهات يرخص لها، سواء كانوا أشخاصاً طبيعية أم اعتباريه، باعتماد التوقيعات الإلكتروني، بشهادات مصدق عليها منهم، وهذه الشهادات يترتب عليها آثاراً قانونية تتمثل في إنشاء التزامات وإثبات حقوق بالنسبة لطرفي العقد في التجارة الإلكتروني ، في حالة اعتماد التوقيع الإلكتروني بينهما، ولذلك فان تزوير أو تقليد شهادات التصديق على التوقيع الإلكتروني يعادل في خطورته تزوير أو تقليد التوقيع الإلكتروني ذاته .

والحقيقة أن نص المشرع في صياغته الحالية يحقق حماية كاملة للتجارة عن بعد من خلال تجريم تزوير المحررات الإلكترونية أو التوقيع الإلكتروني أو شهادات التوثيق الإلكتروني ، حيث نص بطريقة غير مباشرة على إمكانية تزوير هذه المحررات و الأشكال الإلكترونية ، ومن ثم فقد قطع كل اجتهاد قد يثار في خصوص وقوع التزوير المعلوماتي بهذه الطريقة، ولا شك أن ذلك كله يحمى التجارة الإلكتروني من الناحية الجنائية.

وأما الجريمة الثانية التي عاقب عليها المشرع هي جريمة استعمال التوقيع الإلكتروني المزور أو المقلد ، وكذلك شهادة اعتماد التوقيع الإلكتروني المزور ، وفيما زورت أو قلدت لأجله ، فجريمة الاستعمال هي جريمة مستقلة عن التزوير ذاته.

فإذا ما تحقق التزوير أو التقليد على النحو السابق، قامت جريمة التزوير المعلوماتي في حق الجاني. والحقيقة أن المشرع كان في غنى عن النص على التقليد طالما نص على التزوير، سيما وأن التقليد كطريقه مستقلة بذاتها للتزوير ، تندرج ضمن حالات التزوير المادي، والنص على التزوير كافٍ لاستيعابها.

وإذا تحقق فعل الاستعمال فيما اعد المحرر الإلكتروني أو التوقيع الإلكتروني لأجله، قامت جريمة استعمال وثائق إلكترونية مزورة في حق الجاني وعوقب بعقوبتها، طالما انه يعلم بتزويرها، وانصرفت إرادته إلى فعل الاستعمال .

والجريمة المذكورة في صورتيها، هي جريمة مقصودة، صورة الركن المعنوي فيها هو القصد الجنائي بعنصريه العلم والإدارة، فيجب أن يعلم الجاني بوقائع الجريمة وأن ذلك محظورٌ وفقا للقانون ، ومع ذلك تتجه إرادته إلى الفعل المجرم ويقبل النتيجة المترتبة عليه .

وكـذلك في جريمـة الاسـتعمال ، لابـد أن يعلـم أن المحـرر الإلكترونـي مـزور وأن التوقيـع الإلكتروني مقلدٌ أو مزورٌ، ومع ذلك تنصرف إرادته إلى استعماله فيما اعد له .

ومتـى تحققـت الجريمـة بركنيهـا المـادي والمعنـوي ، عوقـب الجـاني بالعقوبـة المقـررة ، وهـى الحبس مدة لا تقل عن ثلاثة أشهر ولا تزيد على سنة أو بغرامة لا تقل عن ثلاثة آلاف ولا تزيد على عشرة آلاف دينار ، ولقاضى الموضوع أن يقدر العقوبة حسب ظروف الدعوى وحسبما تراه المحكمة في كل حالة على حدة .

المبحث الثالث

حجية التوقيع الإلكتروني

من خلال بيان قواعد الإثبات ومدى ارتباطها بالنظام العام وجدنا أن الاتجاه الاغلب من الفقه يعتبر قواعد الإثبات الموضوعية غير متعلقة بالنظام العام، وأنه يجوز لطرفي العلاقة في التعاملات المدنية أو التجارية الخروج عن القاعدة العامة في الإثبات بالكتابة التي اوردها المشرع في نصوص قانون البينات لاختيار ما يناسب طرفي العلاقة من طرق أخرى لإثبات التصرف فى حالة نشوء أى نزاع بينهما، وذلك في حالة وجود اتفاق مسبق بينهما، أو توافر نص قانوني يجيز الخروج عن قاعدة الإثبات بالكتابة[21].

وهذا ما أقرته المادة (28) من قانون البينات الأردني، وهذا الخروج على القاعدة العامة المقررة بهذه المواد في حالة تجاوز التصرف مبلغا معينا تم تحديده من قبل المشرع ، فحدده المشرع الأردني في قانون البينات بمائة دينار، وفي حال تجاوز قيمة التصرف الذي قرره المشرع؛ فإنه لا يجوز إثباتها إلا بالكتابة كقاعدة عامة، إلا أنه وإستثناءً من الأصل أجاز الاتفاق على تحديد طرق أخرى لإثبات هذه التصرفات وبالتالي فإنها تعتبر صحيحة ونافذة ومنتجة لكافة أثارها القانونية.

كما أن الإثبات بالكتابة ليست الأسلوب الوحيد في الإثبات، فأجاز القانون إثبات بعض التصرفات بالبينة الشخصية في موضوعات معينة يمكن استنتاجها من خلال نص المادتين (27 و28) من قانون البينات الأردني، وهي التي تتعلق بالمواد التجارية، ولو زادت قيمة التصرف التجاري على النصاب الذي حدده القانون، فيجوز إثبات وجوده بالبينة الشخصية أو بأي بينة

أخرى يقرها المشرع، فأجاز المشرع حرية الإثبات بالشهادة وغيرها من طرق الإثبات في نطاق بعض التصرفات التي تزيد قيمتها على النصاب القانوني الذي حدده المشرع إضافة إلى الوقائع المادية.

- **مدى حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات.**

ان التحول من استخدام التوقيع التقليدي إلى التوقيع الإلكتروني في مجال المعاملات المدنية والتجارية يتوجب الحفاظ على الدور الذي يلعبه التوقيع التقليدي ولن يتم تحقق ذلك إلا من خلال وضع إجراءات جديدة تحقق الأمن والثقة فى هذا النوع وتحميه قانونياً وتقنياً، ويتم ذلك بالقيام بإيداع التوقيع لدى جهة التوثيق وتكون هذه الجهة هي المعتمدة لتوثيق وايداع التواقيع والمحررات الالكترونية[22].

وترجع الاسباب التي تؤدي إلى إضعاف قوة التوقيع الإلكتروني في الإثبات إلى عدم وجود فكرة الأمن القانوني الكافي لمثل هذه التصرفات، ويحقق عنصر الأمن دوراً هاماً وأساسياً في إضفاء الحجية على وسائل الاتصالات الإلكترونية الحديثة، ومنها إبرام عقود التجارة الالكترونية عبر الإنترنت تلك الشبكة المباحة والمفتوحة لكافة المستخدمين، الأمر الذي يؤدي إلى إمكانية دخول أشخاص بسوء نية الى الشبكة، لتعطيل قواعد البيانات المتوافرة على الشبكة، أو قرصنة البيانات.

وحال إبرام عقد من خلال شبكة الإنترنت وتوقيعه إلكترونيا يتم من خلال إتباع إجراءات معينة تؤدي إلى توفير الأمن القانوني والتقني، فهذا يؤدي إلى وجود فارق بين ما يتطلبه القانون في الإثبات والواقع الفعلي في مجال إبرام هذه العقود من خلال الإنترنت، يتطلب القانون لإثبات مثل هذه العقود توافر شرط الكتابة الذي يعتبر دليلاً كاملاً في الإثبات، والتوقيع بخط اليد، بينما واقع إبرام العقود الإلكترونية يتجه لاستخدام التوقيع الإلكتروني من خلال استخدام الرقم السري او مفاتيح التشفير التي تؤدي إلى السرعة في إنجاز المعاملات، وإتمام التصرفات بسرعة تفوق بكثير التوقيع التقليدي المستخدم[23].

في ضوء الاعتبارات السابقة أصبح من الضروري البحث في أساس أو سند لاعتماد التوقيع الإلكتروني، وإضفاء نوع من الحجية عليه سواء في المعاملات المدنية أو التجارية التي يتطلب إتمامها اللجوء إلى الوسائل الإلكترونية.

ومن دراسة النصوص الخاصة بالتوقيع الالكتروني، سواء أكان القانون النموذجي الخاص بالتوقيع الالكتروني وبعض قوانين العربية الخاصة بالتجارة الالكترونية[24]، نجد أنها منحت التوقيع الالكتروني نفس القوة القانونية التي يتمتع بها التوقيع التقليدي، وذلك من خلال النص على أن التوقيع الالكتروني على المستند الذي يتطلب توقيعا فان هذا التصرف يفي بالغرض يضفي عليه الحجية القانونية التي تمنحه الصفة القانونية التي يتطلبها المشرع.

إلا أن المشرع اوجب أن يكون التوقيع الالكتروني مرتبطاً ارتباطاً كلياً بالموقع ليتمكن الطرف الأخر من تحديد هويته من خلال التوقيع الخاص به وهذا الشرط هو نفس الشرط الواجب توافره في التوقيع التقليدي، والارتباط يكون من خلال ارتباط التوقيع بالموقع الخاص بالشخص الموقع دون غيره، كما اوجب إخضاع التوقيع لشخص الموقع وقت إبرام التوقيع؛ لأنه من الممكن القيام بسحب التوقيع من الموقع أو وقفه نتيجة لأوامر جهة التوثيق التي تمنح التوقيع الالكتروني القوة القانونية، بالتالي فان سريان شهادة توثيق التوقيع ضرورية ليتمتع التوقيع الالكتروني بالحجية القانونية. واوجب المشرع توافر صفة الاستمرار في استخدام التوقيع الالكتروني بحيث لا يتمكن الموقع او الغير من القيام بأحداث أي تعديل أو تغيير في التوقيع، وفي حال القيام بذلك فانه يكون من الواضح بيان التغيرات التي تمت، كما أن القيام بمثل هذا التصرف فانه من السهل بيانه لان جهة التوثيق لن تجد أي أصل للتوقيع الذي تم تحديده مما يعني رفض التعديل أو التغير الذي تم[25].

يرى البعض من الفقه[26]، أن التوقيع الإلكتروني يمكن اعتباره كالتوقيع العادي من حيث الحجية فى الإثبات وهو وسيلة لإقرار صحة المعلومات الواردة في السند. فالتوقيع العادي يتطابق مع ما تقوم به بطاقة الصراف الآلي، إذ أن صاحب البطاقة عندما يقوم بالسحب يتبع إجراءات معينة متفق عليها بينه وبين البنك المصدر للبطاقة وتؤدي بالنتيجة إلى إقرار العملية المطلوبة كالسحب النقدي مثلاً فبدلاً من التوقيع يتم إدراج الرقم السري الخاص بالعميل والذي يمنحه حق إتمام التصرفات التي يرغب بها.

فهذا الرأي واجهه معارضة من البعض الأخر من الفقه، ذلك لاحتمال ضياع الرقم السري أو سرقته من الحامل أمر وادى لقيام السارق باستخدامه لأغراض خاصة به، ويرد على ذلك بأنه من الممكن تعرض التوقيع التقليدي بأنواعه للتزوير واستخدامه بطرق غير مشروعة، إلا أن الرقم السري اكثر دقة من التوقيع التقليدي لأنه في حال تزوير التوقيع يتم تزويره في عدة مراحل وأماكن؛ إلا أن

الرقم السري أو التوقيع الالكتروني فيتم إيقافه وعدم استخدامه بشكل فوري، مما يصبح استخدام التوقيع الالكتروني غير مجد في حال سرقته ويكون أكثر أمناً من التوقيع التقليدي.

بالتالي فإن ما سبق ذكره لا يكفي لاستبعاد التوقيع الإلكتروني، فسرية الرقم تكون دالة بحد ذاتها على صدور التوقيع من الموقع الأصلي، وذلك بحسب الاتفاق المبرم بين الموقع وجهة إصدار التوقيع وتوثيقه، ويمكن القيام بتزوير الشريط المغنط الموجود على البطاقات المغنطة، ويظهر ذلك من خلال تصنيع نماذج للبطاقات الأصلية أو من خلال تغيير بيانات البطاقة الأصلية من خلال الوسائل التي تصدر البطاقات[27].

ويؤخذ على هذا الرأي أنه لقيام عملية التزوير من خلال توافر الرقم السري والبطاقة معا لقيام عملية التزوير، إضافة إلى ذلك أن الرقم السري الخاص في البطاقة المغنطة – البنكية – يكون مقبولا عن طريق جهاز الصراف الآلي أو أي جهاز إلكتروني أخر، وبالتالي لا نجد امتداداً بين التوقيع الرقمي والشخص الحامل له، وإنما يرجع الامتداد إلى الجهاز الإلكتروني المخزن عليه الرقم والتابع للجهة التي أصدرت البطاقة[28]. وقد أكدت ذلك أحد المحاكم الفرنسية في رفض القضية التي أقامها أحد البنوك على احد العملاء، مبررة ذلك بأن التوقيع الإلكتروني لم يصدر عن الشخص – صاحب التوقيع - المراد الاحتجاج عليه، وإنما صدر عن الجهاز الالكتروني التابع للمؤسسة المصرفية المصدرة للبطاقات المغنطة[29].

بينما ذهب بعض الفقه إلى القول بأن التوقيع الإلكتروني لا يصدر عن اجهزة إلكترونية، إنما ينتج بإتباع إجراءات متفق عليها بين الحامل ومصدر البطاقة. إضافة إلى أن الاجهزة الالكترونية أدوات مجرد مهمتها تمكين حامل البطاقة من القيام بإجراء التصرفات التي يرغب بها، فهي تخضع لأوامر وتعليمات هذا الحامل في حدود التصرفات التي يرغب بها، اما بالنسبة لتعليمات التشغيل فيتم اتباع تعليمات المشغل أي الجهة التي اصدرت التوقيع[30].

نلخص إلى القول ان موقف الفقه والقضاء حول مدى حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات قد وجد قبولاً من خلال الآراء الفقهية وقرارات المحاكم هذا بالإضافة للنصوص القانونية الخاصة بالتوقيع الالكتروني؛ الا أن القضاء الاردني لم يعرض عليهما أي نزاع يتعلق في إثبات التوقيع الإلكتروني او المحررات الالكترونية، فلم يتعرضا لمدى حجية التوقيع. الا ان المشرع الاردني منح

التوقيع الالكتروني الحجية القانونية من خلال قانون المعاملات الالكترونية الاردني، أما القضاء الفرنسي، فإنه رفض في البداية قبول التوقيع الإلكتروني في الإثبات ولم يمنحه الحجية القانونية في الاثبات، إلا أنه أضفى عليه الحجية بعد ذلك من خلال قرار حكم محكمة مونبيلييه الفرنسية التي منحته هذه الحجية[31].

أما بالنسبة لموقف الفقه فنخلص الى انه انقسم إلى رأيين هما: الرأي الأول: لم يفرق هذا الراي بين وظيفة وشكل التوقيع، وبالتالي فإن هذا الرأي لم يعتد بالتوقيع الإلكتروني في الإثبات وإنما أبقى الحجية للتوقيع العادي. والرأي الثاني: الذي فرق بين وظيفة وشكل التوقيع، بالتالي فإن التوقيع الإلكترونى من حيث وظيفته يمكن اعتباره حجة في الإثبات لتقديم نفس وظائف التوقيع التقليدي، من حيث تحديد هوية الموقع، وإظهار قبوله وموافقته على مضمون المحرر الذي قام بتوقيعه، إضافة إلى توفير الثقة والأمان للمتعاملين به. يأتي ذلك من خلال إتباع وسائل ضمان كافية. أما من حيث الشكل فإن أصحاب الرأي الثاني يعتبرون أن التوقيع الإلكتروني لا يمكن مساواته بالتوقيع التقليدي في ظل قوانين الإثبات الحالية والتي لم يجرِ أي تعديل عليها لتستوعب التطورات الالكترونية التي تتم.

ويمكن ان نخلص للقول ان ما ذهب إليه أصحاب الرأي الثاني في اعتبار التوقيع الإلكتروني من حيث المساواة الوظيفة للتوقيع التقليدي. الا ان الشق الثاني من هذا الرأي الذي تضمن شكل التوقيع الإلكتروني، فلا يمكن قبوله في الإثبات وبالتالي لا يمكن مساواته بالتوقيع التقليدي، إذ أنه لا ينسجم والواقع العملي في بعض أشكال التوقيع الإلكتروني، فهنالك صوراً للتوقيع الإلكتروني مثل التوقيع بالقلم الإلكترونى، او البصمة الإلكترونية، او التوقيع الرقمي او اي نوع اخر من انواع التوقيع الالكتروني التي بيناها سابقاً. بحيث لا يمكن مساواته بالتوقيع التقليدي، لان الأشكال التي نص عليها القانون بالنسبة الى التوقيع التقليدي تختلف عن اشكال التواقيع الالكترونية.

الخاتمة

نخلص مما تقدم إلى أن النتائج التي نجمت عن التطور التقني للوسائل المعلوماتية، وما لازم ذلك من بروز لفكرة التوقيع الإلكتروني، كنوع معاصر وحديث من أشكال التواقيع، ظهور تحديات جديدة وصعبة تجاه المفاهيم القانونية التقليدية.

ونظراً لأن هذا التوقيع ليس واحداً من الأنواع التي أوردها المشرع الأردني في قانون البينات ، وأن تطويع النصوص التي تخرج على قاعدة وجوب الإثبات بالكتابة لا توفر له قبولاً كاملاً، حتى يمكن اللجوء إليه كبديل قانوني للتوقيع التقليدي حال الضرورة، فقد أصبح من الضروري أن يتدخل المشرع لتوفير الجو الملائم لقبول هذا الشكل الجديد للتوقيع، وخاصةً أن التجارة الإلكترونية باتت واقعاً مفروضاً في عالمنا المعاصر، هذا ما فعله في الواقع المشرع الأردني في قانون المعاملات الإلكترونية بتعريفه للتوقيع الإلكتروني في المادة(2) منه، كونه شرطاً جوهرياً في السند(العقد) الإلكتروني حتى ينتج آثاره القانونية،الذي يقصد به إقرار الموقع لما هو موجود أو مدون في المحرر الإلكتروني.

وكما ذكرنا في بداية هذا البحث، بأن كل تطور يصاحبه ظهور أنماط جديدة من الجرائم التي من صورها ما يقع على التوقيع الإلكتروني، وقد حاولنا إبراز أهمها من خلال نصوص قانون المعاملات الإلكترونية الأردني، حيث كان ذلك في مبحثين الأول منهما بينا فيه تعريف ومضمون وشروط التوقيع الإلكتروني فقهاً وقانوناً في مطلبين. أما المبحث الثاني فقد عرضنا من خلاله لبعض صور الجرائم التي تتعلق بالتوقيع الإلكتروني في ثلاثة مطالب احتوى الأول منها على جريمة توثيق التوقيع الإلكتروني بقصد الاحتيال بصورها المختلفة.والثاني يتمثل بجريمة صنع أو حيازة برنامج للتوقيع الإلكتروني. أما المطلب الثالث والأخير يتعلق بجريمة تزوير وتقليد المحررات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، وتوصلنا من خلال ذلك إلى:

النتائج :

- إن التطورات الأخيرة التي مست تكنولوجيا المعلومات بكل أنواعها قد أفرزت أنواعاً جديدة من الجرائم لم تكن معهودة في السابق.

- لقد قام المشرع الأردني بتنظيم العقاب على بعض تلك الجرائم بموجب قانون المعاملات الإلكترونية الأردني، إلا أنه فعل ذلك بصورة عامة ولبعض صور تلك الجرائم التي تتعلق بالتجارة الإلكترونية.

- من حيث العقاب على تلك الجرائم، نلاحظ بأن المشرع الأردني جعل جميع الجرائم ضمن الوصف الجنحي لها، وجعل عقوبة الحبس فيها ، في جميع الأحوال، لا تتعدى الحد الأعلى للجنحة ، حسب القواعد العامة، وهي ثلاث سنوات، خلافاً لما فعله بالنسبة للغرامة.

- لقد جاء نص المادة (38) عاماً بحيث يشمل أي جريمة ترتكب بواسطة الوسائل الإلكترونية، مما يجعله فضفاضاً ، مما يتناقض مع مبدأ شرعية الجرائم والعقوبات.

- لا يمكن مساواته بالتوقيع التقليدي، لان الأشكال التي نص عليها القانون بالنسبة الى التوقيع التقليدي تختلف عن اشكال التواقيع الالكترونية.

التوصيات:

- بسبب الأنماط الجديدة للجريمة في مجال المعلوماتية بشكل عام نقترح على المشرع الأردني بأن يخرج بقانون خاص بالجرائم المختلفة في هذا المجال، سواء كانت واقعة على تكنولوجيا المعلومات أو بواسطتها، وذلك للابتعاد عن كل اجتهاد أو قياس حيث أنه لا جريمة ولا عقوبة إلا بنص ،عملاً بمبدأ شرعية الجرائم والعقوبات.

- وبالتناوب، نوصي مشرعنا بتشديد العقوبات السالبة للحرية، حيث أن الغرامات من المستطاع دفعها في أغلب الأحيان ، كما نوصي بالإبقاء على الجمع بين الحبس والغرامة وعدم الاختيار بينهما، ليكون ذلك أكثر تحقيقاً للعدالة عندما يكون التفاوت كبيراً في مستوى دخول الأفراد.

- إعادة صياغة المادة (38) من قانون المعاملات الإلكترونية بحيث يكون تحديد أكثر للجرائم التي يقصدها المشرع ،والتي ترتكب بواسطة الوسائل الإلكترونية.

[1] نشر هذا القانون في الجريدة الرسمية بتاريخ 2001/12/31.

[3] David E Internet face au droit, cahiers du C.R.I.D,n 12 Ed.story – scientica, 1997, p80.

د. محمد مرسي أبو زهرة : مدى حجية التوقيع الرقمي في الإثبات، مؤتمر الكمبيوتر والقانون، كلية الحقوق جامعة عين شمس فبراير 1994م، ص (89). د. حسن عبد الباسط الجميعي: إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عن طرق الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة 2000م، ص (20).

[4] المادة (2) من قانون المعاملات الإلكترونية رقم (85) لسنة 2001المنشور بالجريدة الرسمية العدد (4524)، الصادر بتاريخ 2001/12/31

[5] د. حسن عبد الباسط جميعي: إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عن طريق الإنترنت، مرجع سابق ص(23)

[6] المادة (38) من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني.

[7] المادة (1/417) من قانون العقوبات الأردني" كل من حمل الغير على تسليمه مالا منقولا أو غير منقول أو أسنادا تتضمن تعهدا أو إبراءً فاستولى عليه احتيالا. أ- باستعمال طرق احتياليه من شانها إيهام المجني عليه بوجود مشروع كاذب أو حادث أو أمر لا حقيقة له أو إحداث الأمل عند المجني عليه بحصول ربح وهمي أو بتسديد المبلغ الذي اخذ بطريق الاحتيال أو الإيهام بوجود سند دين غير صحيح أو سند مخالصة مزور. ب- بالتصرف في مال منقول أو غير منقول وهو يعلم انه ليس له صفة للتصرف. ج- باتخاذ اسم كاذب أو صفة غير صحيحة. عوقب بالحبس من 3 أشهر إلى 3 سنوات وبالغرامة من مائه دينار إلى مائتي دينار."

[8] المادة (2) من قانون المعاملات الإلكترونية .انظر د.أيمن مساعدة.التوقيع الرقمي وجهات التوثيق،بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي للقانون والحاسوب 12- 2004/7/14،جامعة اليرموك،ص5.

[9] د. هدى حامد قشقوش : الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة (2000)، الصفحة (49). د. عبد الفتاح بيومي حجازي :النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، الجزء الثاني،دار الفكر الجامعي، الإسكندرية (2002)، الصفحة (299)

[10] نصت المادة (71) من قانون العقوبات الأردني على أنه:" لا يعاقب على الشروع في الجنحة إلا في الحالات التي ينص عليها القانون صراحةً.

[11] من هذه التشريعات ما ورد في أي المادة (30) وما بعدها من قانون المعاملات الإلكترونية الأردنية في اعتماد التوقيع الإلكتروني ، وكذلك المادة (8) وما بعدها في قانون التجارة الإلكترونية التونسي ، حيث يحق - للوكالة الوطنية للمصادقة الإلكترونية - سلطه الترخيص للجهات بمنح التصديق وشهادات التوقيع الإلكتروني ، وكذلك نصوص المواد 17 ، 19 ، 20 في قانون التجارة الإلكترونية في دوقين لكسمبرج التي أتت بأحكام مماثلة ، ونصوص في قانون التوقيع الإلكتروني الأمريكي الصادر في 30 يونيو 2000 م والتوجيه الأوربي الصادر برقم 1999 / 93 في 13 / 12 / 1999 في شان التوقيع الإلكتروني - وجهات التوثيق . وإما الفقه الجنائي راجع د. مدحت رمضان الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية ، دار النهضة العربية القاهرة (2000) ، ص 26 وما بعدها د. هدى حامد قشقوش المرجع السابق ، ص 72 وما بعدها .

(12) راجع د . عمر السعيد رمضان: شرح قانون العقوبات، القسم الخاص، دار النهضة العربية القاهرة (1986) ، ص(137 وما بعدها) . د .عبد الفتاح بيومي حجازي: الدليل الجريمة والتزوير في جرائم الكمبيوتر والإنترنت، دار الكتب القانونية ، المحلة الكبرى ، مصر 2001 ، ص 137 وما بعدها .د.محمد صبحي نجم: شرح قانون العقوبات،القسم الخـــاص،الجرائم المخلـــة بالمصـــلحة العامـــة والثقـــة العامـــة والجـــرائم الواقعـــة علـــى الامـــوال،دار الثقافة،ط.1 ،عمان،1995 ،ص(32)و وما بعدها.

(13) د. عمر السعيد رمضان ، المرجع السابق ، ص (140) .

(14) د. عمر السعيد رمضان ، المرجع السابق ، ص (153) .

(15) د . عمر السعيد رمضان ، المرجع السابق ، ص (202) .

(16) د. عبد الفتاح بيومي حجازي : الدليل المرجع سابق الإشارة ، ص(170 وما بعدها) .

(17) د. احمد حسام طه تمام : الجرائم ناشئة عن : استخدام الحاسب الآلي دار النهضة العربية القاهرة (2000)، ص (403).

(18) د. محمد سامي الشواه: ثورة المعلومات وانعكاساتها على قانون العقوبات، دار النهضة العربية، القاهرة (2000) ، ص (168).

(19) د.عبد الفتاح حجازي: الدليل مرجع سابق ، ص (149) .

(20) يعرف نظام معالجه المعلومات بأنه " النظام الإلكتروني المستخدم لإنشاء رسائل المعلومات أو إرسالها أو تسليمها أو معالجتها أو تخزينها على أو وجهه رسالة المعلومات " التي يتم إنشاؤها أو إرسالها أو تسلمها أو تخزينها الوسائل الإلكتروني أو بوسائل مشابهة بما في ذلك تبادل البيانات الإلكتروني أو البريد آلاف أو التلكس أو النسخ الحرفي " راجع د. محمد نور برهان: استخدام الحاسبات الإلكتروني في الإدارة المنظمة العربية للعلوم الاداريه، (1984)، ص (75) . ويتكون أي نظام معلوماتي من عناصر ثلاث هي المدخلات ويقصد بها البيانات التي تغذى النظام ، والمخرجات ويقصد بها المعلومات التي تنتج من هذا النظام ، ثم التشغيل والتحليل ، ويقصد به الطرق والوسائل المختلفة لتشغيل المدخلات حتى يمكن التوصل إلى المحرجات المطلوبة . راجع د. عمر احمد حسبو: حماية الحريات في مواجهة نظام المعلومات دراسة مقارنه ، دار النهضة العربية القاهرة 2000 م ص (38 وما بعدها).

(21) د. عبد العزيز المرسي: مبادئ الإثبات في المسائل المدنية والتجارية، بدون ناشر ، القاهرة(1995م)،، الصفحة (213).

(22) د. محمد السعيد رشدي: حجية وسائل الاتصال الحديثة في الإثبات، بدون ناشر وسنة نشر، الصفحة (50). د. سعيد السيد قنديل: التوقيع الإلكتروني، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية (2004م)،، الصفحة (46).

(23) د.محمد فواز مطالقة : الوجيز في عقود التجارة الالكترونية ،دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ،2008 ، الصفحة (223).

(24) المادة (7) من قانون الاونسترال النموذجي الخاص بالتجارة الإلكترونية (التوقيع (1) عندما يشترط القانون وجود توقيع من شخص، يستوفى ذلك الشرط بالنسبة إلي رسالة البيانات إذا : أ- استخدمت طريقة لتعيين هوية تلك الشخص والتدليل علي موافقة ذلك الشخص علي المعلومات الواردة في رسالة البيانات. ب- كانت تلك الطريقة جديرة بالتعويل عليها بالقدر المناسب للغرض الذي أنشئت أو بلغت من اجله رسالة البيانات، في ضوء كل الظروف، بما في

تلك أي اتفاق متصل بالأمر. (2)تسري الفقرة (ا) سواء اتخذ الشرط المنصوص عليه فيها شكل التزام أو اكتفى في القانون بمجرد النص على العواقب التي تترتب علي عدم وجود التوقيع). المادة (10) من قانون المعاملات الإلكترونية الأردني (أ - إذا استوجب تشريع نافذ توقيعا على المستند أو نص على ترتيب اثر على خلوه من التوقيع فان التوقيع الإلكتروني على السجل الإلكتروني يفي بمتطلبات ذلك التشريع .ب- يتم إثبات صحة التوقيع الإلكتروني ونسبته إلى صاحبه إذا توافرت طريقة لتحديد هويته والدلالة على موافقته على المعلومات الواردة في السجل الإلكتروني الذي يحمل توقيعه إذا كانت تلك الطريقة مما يعول عليها لهذه الغاية في ضوء الظروف المتعلقة بالمعاملة بما في ذلك اتفاق الأطراف على استخدام تلك الطريقة).

(25) المادة (6) من قانون الاونسترال الخاص بالتواقيع الإلكترونية ((1) عندما يشترط القانون وجود توقيع من شخص، يستوفي ذلك الشرط بالنسبة إلى رسالة البيانات إذا استخدم توقيع الإلكتروني موثوق بالقدر المناسب للغرض الذي أنشئت أو بلغت من اجله رسالة البيانات، في ضوء كل الظروف، بما في ذلك أي اتفاق ذي صلة. (2) تسري الفقرة (1) سواء أكان الشرط المشار إليه فيها في شكل التزام أو كان القانون يكتفي بالنص على النتائج التي تترتب على عدم وجود توقيع. (3) يعتبر التوقيع الإلكتروني موثقا لعرض الوفاء بالشرط المشار إليه في الفقرة (1) إذا :أ- كانت الوسيلة المستخدمة لإنشاء التوقيع الإلكتروني مرتبطة، في السياق الذي تستخدم فيه، بالموقع دون أي شخص آخربو ب- كانت الوسيلة المستخدمة لإنشاء التوقيع الإلكتروني خاضعة، في وقت التوقيع، لسيطرة الموقع دون أي شخص آخر، و ج- كان أي تغير في التوقيع، الإلكتروني، يجري بعد حدوث التوقيع، قابلا للاكتشاف، و د- كان الغرض من اشتراط التوقيع هو تأكيد سلامة المعلومات التي يتعلق بها التوقيع وكان أي تغير يجري في تلك المعلومات بعد وقت التوقيع قابلا للاكتشاف. (4) لا تحد الفقرة (3) من قدرة أي شخص : أ- على القيام بأي طريقة أخرى بإثبات موثوقية التوقيع الإلكتروني بغرض استيفاء الشرط المشار إلية في الفقرة(1)، أو ب- على تقديم عدم موثوقية التوقيع الإلكتروني. (5) لا تسري أحكام هذه المادة على ما يلي :[....] .

(26) د. محمد المرسي زهره: الحاسوب والقانون، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، الطبعة الأولى، الكويت (1995م)،. الصفحة (114). د. محمد السعيد رشدي: المرجع السابق الإشارة، الصفحة (51). د.سعيد قنديل المرجع السابق الإشارة، الصفحة (54).

(27) د. جميل عبد الباقي الصغير: الحماية الجنائية والمدنية لبطاقات الائتمان الممغنطة دراسة تطبيقية في القضاء الفرنسي والمصري، دار النهضة العربية، القاهرة (1999م)، الصفحة (111).

(28) د ثروت عبد الحميد: التوقيع الإلكتروني " ماهيته، مخاطرة، كيفية ومواجهته، حجيته في الإثبات"، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة (2001م)،. الصفحات (110- 111).

(29) حيث جاء ذلك في حكم أصدرته محكمة sept الفرنسية بتاريخ 9/مايو 1984 ورفضت فيه الاعتراف بالتوقيع الإلكتروني كوسيلة في إثبات التصرف . (وتتلخص وقائع هذه القضية في قيام أحد المؤسسات المالية في فرنسا بالموافقة على فتح اعتماد لإحدى العميلات قابل للاستعمال على دفعات كلاً منها في حدود (5000 فرنك فرنسي) مخصص لتمويل مشترياتها في عدد محدود من المحال التجارية ، وبعد الاستفادة من هذا الاعتماد وحانت لحظة السداد رفضت السيدة الوفاء بمديونيتها ، مما حدا بالمؤسسة المالية إلى مطالبتها قضائيا . بيد أن محكمة (sept) رفضت دعواها في 14 مايو 1986 بحجة عدم إقامة المؤسسة المالية الدليل عل وجود تعهد من جانب المتعاقد الآخر بسداد دفعات الائتمان

المستفاد منها ، على الرغم من أن الطرفين قد اتفقا على أن استعمال المقترض للبطاقة الممغنطة المصحوبة بالرقم السري ، هو أمرا موجه إلى المؤسسة المالية بدفع ثمن المشتريات غير أن محكمة النقض الفرنسية رفضت هذا النظر قائلتاً أن قضاء محكمة الموضوع على هذا النحو رغم تمسك المدعية بالشرط الوارد في العقد والذي يعين إجراءات الإثبات ورغم صحة اتفاقات الإثبات المتعلقة بالحقوق التي يملك الأفراد التصرف فيها فإن المحكمة تكون قد خالفت أحكام التقديم المدني الفرنسي وبالتالي تم رفض الدعوى) مشار إلها لدى د. محمد المرسي زهره: المرجع السابق الإشارة، الصفحة (116).

(30) محمد المرسي زهره : المرجع السابق الإشارة، الصفحات (116- 117). د.ثروت عبد الحميد: المرجع السابق الإشارة، الصفحات(110- 112).

(31) الحكم الصادر عن محكمة مونبلييه بتاريخ 9 أبريل 1987 والذي اعترف بالتوقيع الإلكتروني وجاء في حيثياته (إن صاحب البطاقة ما دام هو الذي قام باستخدامها وقام أيضا بإدخال الرقم السري فهذا يدل على رضائه وقبوله ذلك المبلغ المسجل وأن المؤسسة المالية قد أتت بإثبات كاف على ديونها بواسطة تسجيل الآلة لتلك العملية والتي كان يتعذر قبولها لو لم يكن استخدام البطاقة متزامنا مع إدخال الرقم السري). مشار إليها لدى د. عايض راشد المري: مدى حجية الوسائل التكنولوجية الحديثة في إثبات العقود التجارية، رسالة دكتورا مقدمة لكلية الحقوق بجامعة القاهرة عام (1998م)، الصفحة (130).

قائمة المراجع

- **الجميعي**، حسن عبد الباسط: إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عن طرق الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة 2000م
- **الشواه**، محمد سامي: ثورة المعلومات وانعكاساتها على قانون العقوبات، دار النهضة العربية، القاهرة 2000
- **الصغير**، جميل عبد الباقي: الحماية الجنائية والمدنية لبطاقات الائتمان المغنطة دراسة تطبيقية في القضاء الفرنسي والمصري، دار النهضة العربية، القاهرة 1999م.
- **المطالقة**، محمد فواز: الوجيز في عقود التجارة الالكترونية ،دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2008،
- **المرسي**، عبد العزيز: مبادئ الإثبات في المسائل المدنية والتجارية، بدون ناشر ، القاهرة 1995م
- **برهان**، محمد نور: استخدام الحاسبات الإلكتروني في الإدارة المنظمة العربية للعلوم الاداريه
- **تمام**، احمد حسام طه : الجرائم ناشئة عن : استخدام الحاسب الآلي دار النهضة العربية القاهرة 2000
- **حجازي**، عبد الفتاح بيومي :النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، الجزء الثاني،دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2002

- **حسبو**، عمر احمد: حماية الحريات في مواجهة نظام المعلومات دراسة مقارنه ، دار النهضة العربية القاهرة 2000
- لـدليل الجريمـة والتزويـر في جـرائم الكمبيـوتر والإنترنـت، دار الكتـب القانونيـة ، المحلـة الكبرى ، مصر 2001
- **عبـد الحميـد**، ثـروت: التوقيـع الإلكترونـي " ماهيتـه، مخـاطرة، كيفيـة ومواجهتـه، حجيتـه في الإثبات"، مكتبة الجلاء الجديدة، المنصورة 2001م .
- **قشقوش** ، هدى حامد: الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة 2000.
- **قنديل**، سعيد السيد: التوقيع الإلكتروني، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية 2004م).
- **رشدي**، محمد السعيد: حجية وسائل الاتصال الحديثة في الإثبات، بدون ناشر وسنة نشر
- رمضان، مدحت : الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية ، دار النهضة العربية القاهرة 2000 .
- **رمضان**، عمر السعيد: شرح قانون العقوبات، القسم الخاص، دار النهضة العربية القاهرة 1986
- **زهره**، محمد المرسي: الحاسوب والقانون، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، الطبعة الأولى، الكويت 1995م.
- **نجم**، محمد صبحي: شرح قانون العقوبات،القسم الخاص،الجرائم المخلة بالمصلحة العامة والثقة العامة والجرائم الواقعة على الأموال،دار الثقافة،ط.1،عمان.

الرسائل والمؤتمرات العلمية

- **أبـو زهـرة، محمـد مرسـي** : مـدى حجيـة التوقيـع الرقمـي في الإثبـات، مـؤتمر الكمبيـوتر والقانون، كلية الحقوق جامعة عين شمس فبراير 1994م.
- **المري ، عايض راشد**: مدى حجية الوسائل التكنولوجية الحديثة في إثبات العقود التجارية، رسالة دكتورا مقدمة لكلية الحقوق بجامعة القاهرة عام 1998م.
- **مسـاعدة،أيمن** : التوقيـع الرقمـي وجهـات التوثيق،بحـث مقـدم إلى المؤتمر العلمـي للقـانون والحاسوب 12- 2004/7/14،جامعة اليرموك

المراجع الأجنبية

- David E Internet face au droit, cahiers du C.R.I.D,n 12 Ed.story – scientica, 1997

تقييم أنشطة التسويق السياحي
في المناطق السياحية الأردنية

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على تقييم أنشطة التسويق السياحي في المملكة الأردنية الهاشمية، ونظراً لأهمية التسويق السياحي كعامل أساس لتحقيق التنمية السياحية، ودوره الهام في الترويج السياحي والخدمات السياحية بصفة عامة، حيث تم اختبار فرضيات الدراسة اختباراً إحصائيا على نظام (SPSS)، وقد تم استخدام أسلوب الاستبانة لجميع البيانات اللازمة من خلال عينة مكونة من (210) من السائحين الذين تم اختيارهم عشوائياً.

وتم اختبار صدق أداة الدراسة بالاعتماد على آراء خمسة عشر من المتخصصين، كما تم اختبار مدى ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الارتباط، وأظهرت نتائج الدراسة أن الجهات المعنية بتنشيط السياحة تولى اهتماماً جوهرياً، بمتغيرين رئيسيين هما: الترويج السياحي، والخدمات السياحية، وهناك ضعف في التسعير السياحي الذي يجب ان يلقى اهتمام اكبر نتيجة لتأثيره المباشر على السائح.

أوصت الدراسة بضرورة تبني إستراتجية، تسويقية لجميع الجهات ذات العلاقة بالمنتج والخدمة السياحية تضمن ترويجها محلياً،واقليميا ،ودولياً.

❖ **كلمات مفتاحية: التسويق السياحي ، الترويج السياحي ، التسعير السياحي ، الأماكن السياحية ، المزيج التسويقي، الخدمات السياحية.**

أولاً: المقدمة (Introduction)

يعتبر التسويق السياحي عاملاً أساسياً لتحقيق التنمية السياحية نظراً لما يقوم به من دور هام في الترويج السياحي والخدمات السياحية بصفة عامة، ومن هذا المنطلق فإن التسويق السياحي من خلال الترويج والإعلان يشكل أمراً ضرورياً في هذا الاتجاه يعتمد على الرضا النفسي والمتعة من اجل خلق رغبات ودوافع استهلاك المنتج السياحي وتوسيع السوق السياحية وجذب اكبر عدد ممكن من طالبي هذه الخدمات.

إن المنهج التسويقي الناجح هو الذي يخلق الاتصال المستمر بين صناعة السياحة ومستهلكيها مما يقتضي وجود خطة وطنية شاملة للتسويق السياحي في الأردن فضلاً عن الجهود التي تتم على مستوى النشاط الفردي من خلال الشركات السياحية والفندقية ، كما أن الجهود المشتركة بين المستويين الحكومي والأهلي وخاصة في المناسبات مثل المهرجانات والمؤتمرات وغيرها تلعب دوراً هاماً في ترويج المنتج السياحي.

ولأهمية هذا الجانب في تنشيط الحركة السياحية الداخلية فالأمل معقود على تظافر الجهود التسويقية بما يفي بحاجة المصطافين والزائرين إلى المملكة الأردنية الهاشمية .

تعكس السياحة صورة للتطور الحضاري لشعوب العالم بما يتضمنه من نشاط إنساني له أبعاده الاجتماعية والاقتصادية والثقافية ، فضلاً عن تعاملها واتصالها بمختلف القطاعات الإنتاجية والخدمية بشكل مباشر أو غير مباشر كالنقل والإعلام والصناعة والبنوك .... الخ.

والسياحة كمفهوم هي مجموع العلاقات المتبادلة بين الشخص السائح الذي يوجد بصفة مؤقتة في مكان بغرض الاستجمام والراحة ما بين الأشخاص الذين يقيمون في هذا المكان (Frederich, Reich, 2006).

ويعتبر التسويق السياحي الذي يهدف إلى توفير الخدمات السياحية أمراً ضرورياً لتنشيط الحركة السياحية ومرتكزاً أساسياً لخلق الانطباع الايجابي لدى السياح، لهذا تهتم الدولة التي تحاول أن تنشط سياحتها بتوفير البنية التحتية للسياحة ، وتشجيع الخدمات السياحية وتوفيرها وتطويرها بهدف تحقيق الإقبال المتزايد من السياح ، وكثيرة هي الخدمة السياحية اللازم

تقديمها للسائح ، مثل الفنادق سواء كانت الفنادق المصنفة أو النزل والبنسيونات والاستراحات السياحية أو الفنادق غير المصنفة باعتبارها من أوثق المؤسسات صلة بالسياحة وأكثرها اعتماداً عليها، والمطاعم السياحية بمختلف تصنيفاتها ، ومكاتب السياحة والسفر التي تلعب دوراً هاماً في تشجيع السياحة الخارجية والداخلية ، من حيث أنها تعمل على استقطاب المجموعات السياحية وتنظيم الرحلات السياحية الداخلية والخارجية للأفراد والمجموعات ، ومكاتب تأجير السيارات السياحية والأدلاء السياحيين ودورهم الخاص ، والمهم في الحركة السياحية ، ومتاجر التحف الشرقية والرواحل (لطفي، هدى ، 1994).

ثانياً :مشكلة الدراسة (statement of the problem)

لا يزال التسويق السياحي في الأردن يواجه بعض الصعوبات التي حالت حتى الآن دون وصوله إلى المستوى المطلوب الذي يتلاءم مع ما تمتلكه المملكة الأردنية الهاشمية من المقومات الكثيرة التي تجعل من السياحة دخلاً قومياً يساهم في دفع عجلة التنمية والتطوير والتحديث ، وتنبع مشكلة الدراسة من أهمية تقييم أنشطة التسويق السياحي الذي يجب أن تعتمد على المزيج التسويقي (Marketing Mix) كمفهوم حديث يبدأ بالمنتج السياحي ، ثم التسعير السياحي والترويج السياحي والأماكن السياحية التي جميعها تساهم في صناعة السياحة الأردنية والكفاءة في جذب السواح إلى الأماكن السياحية الأردنية .

ثالثاً: أهمية الدراسة (Importance of the study)

يهدف البحث إلى ما يلي:

1. التعرف على أنشطة التسويق السياحي المتمثلة بالترويج للاماكن السياحية .
2. التعرف على أنشطة التسويق السياحي المتمثلة بالخدمات السياحية.
3. التعرف على التسعير السياحي بما يتلائم مع الخدمات السياحية ودوره في تنشيط السياحة.

رابعاً :أهداف الدراسة (Objective of the study)

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

أ. توضيح أهمية التسويق السياحي في تنشيط السياحة للأماكن السياحية الأردنية.

ب. التعريف بأهمية الترويج السياحي في تنشيط السياحة للأماكن السياحية الأردنية.

ج. التعريف بأهمية التسعير السياحي في تنشيط السياحة للأماكن الأردنية.

خامساً : فرضيات الدراسة (Study Hypotheses)

الفرضية الرئيسية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنشطة التسويق السياحي وبين رضا السائح .

يتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

أ. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترويج السياحي ، وبين رضا السائح .

ب. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات السياحية ، وبين رضا السائح

ج. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسعير السياحي، وبين رضا السائح.

سادساً : الدراسات السابقة (Previous studies)

1. دراسة ريان درويش، (2001) ، الاستثمارات السياحية في الأردن، الحصيلة والأفاق المستقبلية .

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مقومات ودعائم القطاع السياحي الأردني ودور قطاع السياحة في الاقتصاد الأردني ، حيث توصلت هذه الدراسة إلى مايلي :

- إن الأردن يتمتع بعناصر جذب سياحي تعتمد على المعالم التاريخية والأثرية الطبيعية.
- الخدمات السياحية في الأردن تقدم بأكثر من شكل (خدمات الإقامة ، نقل ، دعاية)، ومن أهم دعائم هذه الخدمات ما تقدمه الفنادق السياحية في الأردن وتسهيلات النقل السياحي.

2. The Context of third world tourism marketing "CHARLOTTE M. ECHTNER" university of Calgary . Canada ، والذي بين به الباحث انه لا زالت دراسة مضمون التسويق السياحي في دول العالم الثالث تفتقر إلى الحوار فيما يتعلق بالسياق ، وفي هذه الدراسة فان تحليل الكتيبات التي تعرض دول مختلفة من العالم الثالث يكشف عن أنماط متميزة من صور التسويق التي تحدث بين هذه المناطق، نظرية ما بعد الاستعمار تستخدم كمنظور سياقي حاسم لتفسير هذه الأمور، وكذلك بينت أن التسويق السياحي في دول العالم الثالث يرتبط بالنشاط السياحي، وإيجاد إستراتيجية لترويج الأماكن والآثار الحضارية الموجودة في دول العالم الثالث ، وكما أظهرت الدراسة أن التسويق السياحي في دول العالم الثالث لازال بحاجة إلى صناعة وتبني بشكل علمي ومنهجي أفضل ، ولا بد من استخدام المزيج التسويقي (المنتج ، الخدمة ، الترويج ، التسعير) في نشر الثقافة السياحية.

سابعاً : منهجية الدراسة (Methodology of the study)

يعتمد البحث على المناهج التالية :

1. المنهج الوصفي التحليلي من خلال الرجوع إلى المكتبات والاطلاع على المراجع والدوريات والدراسات المختلفة .
2. المنهج الميداني التحليلي من خلال الاعتماد على إجراء مسوحات واستبيانات ستوزع على السياح في الأماكن السياحية .

ثامناً : حدود الدراسة (Limitations of the study)

أجريت الدراسة على عدد من المناطق السياحية في المنطقة الشمالية من الأردن وذلك بهدف توزيع استبانه أعدت لهذا الغرض على عينة عشوائية من السياح في تلك المناطق.

تاسعاً : محددات البحث :

إن أهم الصعوبات التي واجهت الباحث :

1. قلة المصادر والمراجع المتعلقة بهذا الموضوع وخاصة عن المواقع السياحية في الأردن خاصة بعد تطوير التشريعات والقوانين في الأردن .
2. كثرة المواقع السياحية الموجودة في الأردن مما يجعل الباحث يواجه صعوبات في الإحاطة الشاملة لجميع السياح الوافدين إلى تلك المناطق السياحية .

عاشراً: أداة الدراسة (Study Instrument)

تم استخدام استبانة تمثل جميع فقرات الدراسة لجمع البيانات، وجرى تصميمها في ضوء مراجعة الأدبيات ذات العلاقة بهذه الدراسة.

الحادي عشر: اختبار صدق أداة الدراسة (Validity of the Study Instrument)

من أجل التأكد من صدق استبانة الدراسة، فقد قام الباحث بعرضها على خمسة عشر محكماً من أساتذة الجامعات المهتمين بموضوع التسويق السياحي للاسترشاد بآرائهم حول مجالات وفقرات، وسهولة لغة الاستبانة، وقدرة الاستبانة على استخدام مقياس تقدير خماسي (موافق بشدة، موافق، موافق نوعاً ما، غير موافق، غير موافق بشدة) وقد أبدى هؤلاء المحكومون مجموعة من الملاحظات على هذه الأداة، وقد تم تعديل الاستبانة في ضوء هذه الملاحظات، وجرى حذف بعض فقرات الاستبانة، وإضافة فقرات أخرى، وأقرت الاستبانة بصورتها النهائية.

الثاني عشر: اختبار ثبات أداة الدراسة (Reliability of the study instrument)

استخدم الباحث معامل الثبات لمجالات الاستبانة الخمسة باستخدام تطبيق وإعادة تطبيق الاختبار على عينة عشوائية من السائحين في المناطق السياحية الأردنية، وقد بلغ حجم هذه العينة (25) سائحاً(من خارج العينة النهائية لهذه الدراسة) وتم توزيع استبانة الدراسة على هذه العينة، وأعيد توزيعها على أفراد العينة بعد حوالي ثلاثة أسابيع، واستخدم الباحث لغرض اختبار ثبات الأداة معادلة بيرسون لاستخراج معاملات الارتباط.

الثالث عشر: مجتمع الدراسة وعينتها (Community study and sample)

يتكون مجتمع الدراسة من السائحين العرب والأجانب وقد تم اختيار عينة عشوائية ممثلة بلغت (210) مفردة من المجتمع الكلي للدراسة حسب المتوفر والمتاح.

الرابع عشر : أسلوب التحليل الإحصائي (Statistical analysis method)

اعتمدت الدراسة أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي لتحليل بياناتها الأولية، حيث استخدمت الأساليب التالية:

- الإحصاء الوصفي: استخدمت النسب المئوية والتكرارات لوصف المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، والوسط الحسابي والانحراف المعياري لترتيب وبيان أهمية العبارات والمتغيرات الواردة في الاستبانة.
- اختبار الفا كرونباخ لاختبار صدق أداة الدراسة، واستخدام حزمة (SPSS) لتحليل البيانات الأولية للدراسة لأجراء الاختبارات والتحليلات.

الإطار النظري :

أولا : مفهوم السياحة والسائح :

1. **مفهوم السياحة :**

السياحة " عبارة عن انتقال الإنسان من مكان إلى مكان ومن زمان إلى زمان (السياحة العالمية) أو الانتقال في البلد (السياحة الداخلية) لمدة يجب ان لا تقل عن 24 ساعة بحيث لا تكون من اجل الإقامة الدائمة وأغراضها تكون من اجل الثقافة أو الأعمال أو الدين أو الرياضة ..... الخ(Kaul, 2005).

2. **مفهوم السائح :**

السائح هو " الشخص المتنوع جزئياً ، والذي يمتلك وقتاً من الفراغ ويقوم طوعياً بزيارة مكان بعيد عن موطنه أو مسكنه بهدف الحصول على خبرات ، ويمكن الحديث عن تعريف مقبول متفق عليه ، ذلك التعريف الذي حددته لجنة الخبراء الإحصائيين التابعة لعصبة الأمم المتحدة عام 1937م ، حيث اعتبرت السائح كل شخص يزور بلداً غير البلد التي اعتاد الإقامة فيها لمدة لا تقل عن 24 ساعة.

ثانياً: نشأة السياحة :

منذ بدء الخليقة عرف الإنسان السياحة بحكم تنقله المستمر، وقد عرف الإنسان السياحة منذ أقدم العصور، عندما كانت الأرض كلها مفتوحة بدون حدود إقليمية أو حواجز سوى الحواجز الطبيعية كالجبال الشامخة الارتفاع، والبحار، والمحيطات، ومما لا شك فيه إن هدف الإنسان حينها في عملية التنقل كان لأجل الطعام والمأوى، والدرء من الخطر، فأول شكل لتجمعات البشر كان يطلق عليها جماعات الصيد واللقط، فكانت تلك الجماعات تنتقل من مكان لآخر بحثاً عن الصيد والطعام، ويقع تطور البشرية من حياة الصيد واللقط إلى حياة الثورة الزراعية، حيث اهتدى الإنسان إلى أساليب الزراعة البسيطة وما ترتب عليها من نتائج مهمة، منها الاتجاه نحو الاستقرار المعيشي بقرب المياه، وزيادة ميل الأفراد إلى التجمع والتعاون، ومن تم ظهور حرفة الرعي واستئناس الحيوان، وصناعة المنسوجات البسيطة، إلا أن الرغبة في الترحال أملاً في بيئة أفضل، وسعياً وراء رزق أوفر ظلت ملازمة للإنسان في مسيرته الطويلة كلما حقق مزيداً من التطور والرقي المادي والمعنوي، كلما تنوعت رغباته وازدادت احتياجاته واختلفت تطلعاته الأمر الذي انعكس بالضرورة على السياحة، إلى ان وصلت لمفهومها الحديث كظاهرة اقتصادية ثقافية (محمود كامل، 2004).

ثالثاً: أنواع السياحة :

للسياحة أنواع متعددة، حيث تتعدد أنواع السياحة تبعاً للدوافع والرغبات والاحتياجات المختلفة التي تمكن خلقها وتحركها فتتنوع السياحة متجاوزة فكرة زيارة المواقع الأثرية ومن هذه الأنواع السياحة العرقية والحضارية والبيئية والترفيهية والعلاجية والدينية والرياضية، وهناك تصنيفات عديدة تعتمد فيها عناصر مختلفة مثل :

1. **السياحة حسب العدد وتنقسم إلى :**
   - سياحة فردية وتتضمن سفر شخص واحد أو اثنين أو عائلة .
   - سياحة جماعية وتتضمن سفر عدة أشخاص يربط بينهم رابطة معينة (نادي، شركة، نقابة، وزارة ،رحلة تنظمها إحدى الشركات السياحية ....)

2. السياحة حسب نوع وسيلة المواصلات المستخدمة ، وتنقسم إلى :
   - سياحة برية بواسطة السيارات الخاصة أو السكك الحديدية أو الباصات والحافلات العامة أو الخاصة .
   - سياحة بحرية أو نهرية عبر البحار والأنهار بواسطة اليخوت والبواخر .
   - سياحة جوية عبر الطائرات .

3. سياحة حسب السن مثل :
   - سياحة الشباب (بين 16- 30 عاماً).
   - سياحة متوسطي الأعمار (بين30- 60 عاماً).
   - سياحة كبار السن أكثر من 60 عاماً .

4. سياحة طبقاً للجنس مثل :
   - سياحة الرجال : تكون مخصصة للرجال دون الإناث .
   - سياحة النساء : تكون مخصصة للنساء دون الرجال .

5. سياحة حسب مستوى الإنفاق والطبقة الاجتماعية مثل :
   - سياحة أصحاب الملايين وهم الذين يسافرون بوسائلهم الخاصة (طائرة – يخوت).
   - سياحة الطبقة المتميزة التي تستخدم النوعيات الممتازة من الخدمات (فنادق خمس نجوم ومقاعد الدرجة الأولى في الطائرات).
   - السياحة الاجتماعية أو العامة : وهي لذوي الدخل المحدود .

6. السياحة حسب الموقع الجغرافي مثل :
   - السياحة الداخلية التي يقوم بها المواطن داخل حدود دولته مثلاً .
   - السياحة الإقليمية وهي السياحة والسفر والتنقل بين دول متجاورة تكون منطقة سياحية واحدة عادة كالدول العربية أو دول جنوب شرق اسيا ، أو الدول الإفريقية.
   - السياحة الدولية / الخارجية وهي الحركة والنشاط المتمثل في الانتقال والاقامة عبر حدود الدول والقارات المختلفة (عبد الوهاب، صلاح الدين، 1990).

7. **السياحة حسب هدف الرحلة ، وتنقسم إلى :**

- سياحة ترفيهية وهي التي تتضمن العديد من الأنشطة والرياضات المختلفة والهوايات وتشجع احتياجات متنوعة ، وهي أقدم أشكال السياحة .
- سياحة ثقافية وهي التي تهدف إلى التعرف على الحضارات القديمة وزيارة المناطق الأثرية .
- سياحة علاجية وتكون لأسباب صحية وعلاجية .
- سياحة دينية الأساس فيها تلبية نداء الدين وإشباع المناطق الدينية .
- سياحة راضية وتهدف إلى إشباع الرغبة في ممارسة الرياضات المختلفة والاشتراك في مسابقاتها أو الاستمتاع بمشاهدة بطولاتها ..
- سياحة المؤتمرات والاجتماعات وتتمثل في المؤتمرات الدورية وغير الدورية .
- سياحة المعارض والمهرجانات وهذا النوع يرتبط بتطور العلاقات الاقتصادية والتجارية والسياسية .
- سياحة رجال الأعمال وتشمل نشاطات رجال الأعمال المختلفة .
- سياحة الحوافز حيث تستخدم السياحة كحافز لزيادة الإنتاجية .

8. **السياحة حسب المدة الزمنية :**

- السياحة لعدة أيام وتستغرق أيام قليلة جداً .
- السياحة الموسمية هي التي ترتبط بفصل معين .
- السياحة العابرة هي التي يقوم بها السائح ولا يكون له خيار فيها .
- السياحة شبه المقيمة تتمثل في الأجانب المقيمين بالبلد كالجاليات المقيمة إقامة شبه دائمة لأغراض التعليم (خالد مقابلة، فيصل الحاج، 2000).

رابعاً : المرافق السياحية :

1. الفنادق : التي تعتبر من أوثق المؤسسات صلة بالسياحة وأكثرها اعتماداً عليها ، ومن هنا تهتم وزارة السياحة دوماً بتشجيع بناء الفنادق وذلك لاستقبال مزيد من السياح ، ويمكن ان تصنف المؤسسات الفندقية إلى الفنادق المصنفة التي يتم تقسيمها إلى خمس فئات هي : فئة خمس نجوم ، ثم أربع نجوم ،ونجمتان ، ونجمة واحدة ، وهناك أيضاً النزل البنسيونات والاستراحات السياحية ، وكذلك الفنادق غير المصنفة ، وقد بلغ عدد الفنادق المصنفة في

الأردن (338)في عام 2009م وبطاقة استيعابية تبلغ (20.528) غرفة و (38.863)سرير فيما بلغ عدد الفنادق غير المصنفة (128) وبطاقة استيعابية تبلغ (1695) غرفة و(3994) سرير .

2. المطاعم السياحية : وهي مصنفة بدءاً من خمس نجوم إلى نجمة واحدة ، ويصاحب ازدياد عدد السياح دائماً زيادة عدد المطاعم السياحية ، وقد تكون هذه المطاعم السياحية ، وقد تكون هذه المطاعم تابعة لفنادق معينة أو قد تكون مستقلة ، وقد بلغ عددها في عام (2009) (848) مطعماً .
3. مكاتب السياحة والسفر : تلعب هذه المكاتب دوراً حيوياً في تشجيع السياحة بشقيها الداخلي والخارجي ، فهي تقوم باستقطاب المجموعات السياحية وتنظيم الرحلات السياحية الداخلية ، وبلغ عددها (651) مكتباً في عام 2009م
4. مكاتب تأجير السيارات السياحية : وهي أيضاً تتميز بدور هام ولا شك ان ازدياد عدد السياح ينعكس ايجابياً على عدد المكاتب وتطورها ، ويبلغ عدد مكاتب تاجير السيارات السياحية (342)مكتباً في عام 2009م.
5. الأدلاء السياحيون : حيث يلعب الأدلاء دوراً خاصاً في الحركة السياحية لما لهم من دور في إرشاد السائح ونقل الصورة المثلى والأمينة ، وترك الانطباع الجيد في نفوس الوفود السياحية ، وفي الأردن يتم تصنيف الدليل السياحي إلى ثلاث فئات

الأولى : يسمح لها بالعمل في كافة أرجاء البلاد .

الثانية : يسمح لها بالعمل في محافظة أو محافظات معينة .

الثالثة : يسمح لها بالعمل في مدينة واحدة أو موقع واحد ويطلق على الدليل هنا دليل الموقع وقد بلغ عدد الأدلاء السياحيون في الأردن (855) دليل في عام 2009م

6. متاجر التحف الشرقية : التي تبيع التحف والهدايا للسياح مثل منتوجات الصدف والزجاج وخشب الزيتون والفخار والملابس التقليدية والمطرزات وغيرها ، ويبلغ عدد متاجر التحف الشرقية (309) متجراً في عام 2009م.
7. الرواحل : حيث تبرز أهميتها وخاصة في البتراء

ومما لا شك فيه ان للقطاع السياحي دعائم أساسية يقوم عليها تطوير وإبراز مقومات ومعالم السياحة وتتمثل هذه الدعائم في الخدمات السياحية (إحصائيات وزارة السياحة 2009).

خامساً : خصائص الخدمات السياحية في الأردن :

للخدمات السياحية في الأردن ميزات وخصائص عديدة ، ينبع جزء كبير منها من طبيعة العملية وآخر يعتمد على نوعية الحاجات التي تلبي من خلال تقديم الخدمات ، ومن اهم هذه الخصائص :

1. نوعية وجودة عالية من الخدمات لأنها تغذي حاجة الناس خلال وقت فراغهم .
2. السرعة عند تقديم الخدمات بسبب رغبة السائح خلال فترة إقامته القصيرة في الموقع السياحي أن يستمتع ويستخدم جميع الإمكانات السياحية الأخرى .
3. عملية تقديم الخدمات السياحية تبدأ في مكان وزمان إنتاجها وفيه تنتهي ، واستهلاك الخدمات ينتهي أمام السياح وفي أحيان كثيرة بمشاركتهم .
4. التنوع الكبير في أشكال ووسائط الخدمات السياحية لعدم تجانس الزبائن والسياح في الجنسية ، والعمر ، والطبقة الاجتماعية ، والقدرة المادية ، والخبرات .
5. جزء كبير من الخدمات السياحية يقدم مباشرة إلى السائح ،مما يقلل من إمكانية جعلها عملية آلية ، فهي تعتمد على العنصر البشري أساساً في عملية إنتاجها وتنويعها.
6. كل عملية الخدمات للسياح توحد جهود وأعمال مشاركين كثيرين كجهود العاملين المختصين في السياحة ، وجهود أعمال الشركات والمنظمات بالنسبة للسياحة كالمواصلات والاتصالات .
7. في عملية تقديم الخدمات يتم احتكاك مباشر ومستمر بين طاقم العمل والسياح اذ تزداد هنا أهمية العنصر البشري .
8. الخدمات السياحية تلبي حاجات السياح الأساسية كالنوم والأكل والشرب والتسويق خلال إقامتهم المؤقتة بعيداً عن مكان سكناهم الأصلي (عبد الوهاب، صلاح الدين، 1990).

وعموماً قد تكون الخدمات منتجات غير مادية تشمل نشاطات وفعاليات وجهود لا يمكن امتلاكها مادياً، وللخدمة السياحية طبيعة خاصة في تسويقها تجعلها تختلف عن عملية تسويق غيرها من المنتجات أو الخدمات ، حيث للخدمات السياحية خصائص تميزها وتعرف بها وتتعامل معها ومن ثم تكون محكومة بمقدار حكم هذه الخصائص والمميزات ، فالخدمة السياحية هي خدمة معنوية غير ملموسة أو محسوسة وهي بطبيعتها متكاملة في ذاتها ، حيث سيصعب تقسيمها أو تجزئتها مترابطة العناصر والأجزاء ، وتعتمد الخدمة السياحية أساساً على عنصر التسويق الشخصي حيث يعد العامل

البشري أكثر العوامل تأثيراً في التسويق السياحي ، لان السائح لا يتعامل مع آلة عندما يتعاقد على الخدمة السياحية بل مع إنسان ، وبالتالي فهي تحتاج إلى هوية خاصة ومفهوم خاص ، نظراً لان الخدمات السياحية غير الملموسة ،اذ يصعب تمييز برامجها أو تصنيفها كما أنها تتضمن بعدين أساسيين هما:

1. البعد الحضاري الحالي وهو مجموعة الخصائص الظاهرة والضمنية الحالية للخدمة السياحية التي يعرفها السائح ويدركها ، والتي تعاقد عليها في أطار برنامج سياحي معين .
2. البعد المستقبلي الاحتمالي وهو مجموعة الخصائص الظاهرة والضمنية التي سيتم إضافتها للخدمة السياحية مستقبلاً لتتوافق مع رغبات السائح واحتياجاته وظروفه المستقبلية والمتطورة والتي يمكن تطوير البرامج السياحية إليها .

هنالك عوامل تحدد نوعية الخدمات السياحية تتجلى في عاملين هما العوامل المادية والعوامل البشرية ، أما العوامل المادية فتتألف من وسائط العمل ومواد العمل ، بينما تتألف العوامل البشرية من العمل الحي ، والجانب الأهم هو العنصر البشري الذي لا بد له وان يراعي عدة أمور عند تقديمه الخدمات السياحية.

سادساً : التخطيط الاستراتيجي للتسويق السياحي .

تعيش المؤسسات المعاصرة في القرن الحالي في بيئات متغيرة باستمرار ويحتم هذا الوضع البيئي المحيط بعمل المؤسسات ضرورة الأخذ بالمفهوم الشامل للتخطيط وتحديد الجانب التسويقي الذي يتصف بالمعرف الكاملة والدقيقة بما يجري من مستجدات وتغيرات في كافة العوامل المؤثرة في تشكيل وتنفيذ الإستراتيجية الخاصة بهذا القطاع الاقتصادي أو ذاك ، وبناء عليه فان التخطيط الاستراتيجي والتسويقي من الأمور الحتمية التي يجب تبنيها في وضع وتطوير الصناعة في المملكة الأردنية الهاشمية من أول خطوة يخطوها السائح من حيث مغادرته لبلده إن كان سائحاً أجنبيا ، يضاف إلى ذلك لا بد من التذكير بأهمية توفير الموارد البشرية لتطوير المواقع السياحية وصيانتها بما لا يذهب من قيمتها التاريخية مع تطوير مواز ومستمر للبنية التحتية والفوقية وبما يدعم عناصر المزيج التسويقي السياحي ككل متكامل ويمكن تعريف التخطيط الاستراتيجي السياحي " بأنه كافة الإجراءات المؤدية إلى وضع أهداف ممكنة التنفيذ من الناحية البيئية للوضع السياحي

وعلى ضوء الموارد البشرية والمادية المتاحة وبالنظر للأولويات المقررة " ويلاحظ إن هذا التعريف للتخطيط للإستراتيجية السياحية يتضمن العناصر التالية :

1. إن التخطيط الاستراتيجي عبارة عن إجراءات يشترك في وضعها كل من القطاع الحكومي والأهلي في الموضوع السياحي .
2. إن عملية التخطيط الاستراتيجي تعني وجود مساهمة لكافة القطاعات المعنية بالسياحة كل حسب دوره وإمكاناته وخبرته وأهدافه .
3. إن التخطيط الاستراتيجي السياحي يتطلب ابتداء مراجعة شاملة لكافة الأوضاع والعوامل المؤثرة على أداء وربحية القطاع السياحي بشكل عام ولكل منطقة أو موقع سياحي بشكل محدد.

وهذا يعني الوصول إلى أهداف ممكنة التنفيذ من الناحية البيئية مع إمكانية وجود الموارد المالية اللازمة لتنفيذ الأهداف الموضوعة والتي ستترجم إلى برامج قابلة للتنفيذ.

- إن التعريف يتضمن أيضا إيجاد الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على تنفيذ الأهداف الواقعية التي تمت صياغتها بعد دارسة معمقة لنقاط القوة والضعف في تلك الموارد البشرية .
- إن التعريف يتضمن ان المخطط الاستراتيجي السياحي لا بد له من أولويات يعمل على انجازها في فترة زمنية محددة وقد تم رصد الوسائل والأموال المناسبة لتفيذها (عبيدات، 2008، ص 53)

.

أ. مبررات التخطيط الاستراتيجي السياحي :

تتضمن مبررات التخطيط الاستراتيجي للسياحة عدداً من النقاط الهامة نوردها كما يلي :

1. شدة المنافسة: والتي تواجها السياحة الأردنية من البلدان المجاورة يجعل من الضروري تضافر كافة الفعاليات الرسمية والأهلية للوصول إلى إستراتجية متكاملة للسياحة تأخذ في اعتبارها نقاط القوة العديدة في المزيج التسويقي السياحي لتغطيتها مع محاولات جادة وعلمية للتخلص من بعض العراقيل أو الصعوبات الموجودة حاليا بهدف إزلتها مثل سياسة عدم الأجواء المفتوحة بالإضافة إلى ما يرتبط بإجراءات الحصول على التأشيرة حيث أن

شدة المنافسة التي تواجهها السياحة الأردنية تتطلب أيضا توفير كافة الموارد البشرية والمادية المناسبة لتنفيذ الإستراتجية التسويقية السياحية.

2. كما أن تعدد وتنوع المواقع السياحية يفرض نوعا من أنواع التنسيق بين القائمين على هذه المواقع وذلك بهدف الخروج بشكل من أشكال المزيج التسويقي السياحي الشامل لكافة المناطق السياحية الأردنية مع مراعاة خصوصية كل موقع سياحي وما يفرضه من إجراءات وقرارات تتفق وأذواق القادمين إليه.
3. الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بشريا وماديا : ذلك إن الأردن كبلد سياحي غني بالموارد السياحية بالرغم من تواضع موارده المالية التي لا بدله من ان يضع إستراتيجية تضمن الحصول على المزيد من الموارد المالية من خلال القطاع السياحي ولكن بقيمة مضافة معقولة ترفد الخزينة الأردنية . على سبيل المثال ،لابد من وجود خطط فرعية وشاملة لتطوير كل موقع سياحي وما يربطه من خدمات وتسهيلات تؤخذ في اعتبارها _أي الخطط_ معادلة الإيرادات المتوقعة مع التكاليف خلال سنوات الإنفاق الاستثماري .
4. غلبة الفكر التسويقي على وضع المرتكزات الأساسية : للإستراتيجية السياحية في أي بلد ذلك ان البلدان التي نجحت من الناحية السياحية مثل :اسبانيا وتركيا واليونان وايطاليا وغيرها يتولى وضع الاستراتجيات التسويقية السياحية فيها أكاديميون وممارسون تسويقيون سواء على الجانب الآخر "ما زال دور الأكاديميين التسويقيين مساهماتهم محدودة جدا وان وجدت وذلك بسبب عقلية أبو العريف التي ترفض مفهوم التخصص وتقسيم العمل وهي المفاهيم التي تكلم عنها رواد الإدارة والعلم منذ ما يزيد عن مائتي سنة.

ب. خطوات التخطيط الاستراتيجي السياحي :

باختصار يمكن إيراد خطوات التخطيط الاستراتيجي السياحي للمملكة كما يلي:

1. المهمة (mission) قبل الكلام عن خطوات التخطيط الاستراتيجي السياحي للمملكة لا بد لنا من ان نحدد ما هي المهمة التي وضعناها للسياحة الأردنية :على سبيل المثال ،قد تكون المهمة التي

يمكن وضعها للسياحة كنشاط اقتصادي وسياسي وحضاري وثقافي متكامل كما يلي: تسويق الأردن باعتباره مهبطا للديانات السماوية ومستودعا للحضارات الرومانية واليونانية والبيزنطية والنبطية والإسلامية وداعيا للسلام والأمان.

2. الأهداف (objectives) والتي يمكن إيرادها بشكل عام أو محدد ،أما بالنسبة للأهداف العامة في الإستراتيجية السياحية فقد تكون كما يلي:_
   - البقاء والاستمرار في عالم المنافسة السياحية .
   - التطوير المستمر لمدركات السواح الحاليين والمحتملين الحسية .
   - زيادة عدد السواح ومن كافة المستويات ومن عام لأخر .
   - زيادة المساهمة السياحية في الداخل الوطني الإجمالي .
   - استمرارية القطاع السياحي يأخذ نصيبه من الأيدي العاملة المؤهلة (عبيدات، محمد، 2008).
3. التحليل الموقفي (Situational Analysis) ويتضمن التحليل أولا توفير عدد من الشروط منها وجود بيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن كافة عناصر المزيج التسويقي السياحي للملكة ككل وهو ما يمكن توفره من خلال إجراء دراسات وبحوث ميدانية وعلى ارض الواقع بالإضافة إلى تحليل كافة البيانات الداخلية المنشورة كمصادر ثانوية قد تساعد المخطط الاستراتيجي في تكوين إطار العام لتحريكه نحو بناء إستراتيجية سياحية تسويقية متكاملة وعلى أسس علمية، أما الخطوة الثانية فتتضمن إسناد عملية التخطيط الاستراتيجي والمراجعة الشاملة لفريق من المتخصصين وليس لمجموعة من الأفراد غير المؤهلين وبشكل عام تتضمن عملية المراجعة الشاملة الخطوات التالية وباختصار شديد :

- تحديد نقاط القوة في الإستراتيجية السياحية الحالية من حيث تحديد عناصر التمييز بالمقارنة مع المنافسين الرئيسيين في الدول المجاورة على سبيل المثال ، يتميز الأردن سياحياً

بتنوع المواقع السياحية وجمالها ، قرب المسافة الجغرافية بين مختلف المواقع الأثرية وهي مزايا لا تتوفر في البلدان المنافسة للأردن سياحياً .

- تحديد نقاط الضعف في الإستراتيجية السياحية الحالية بالمقارنة مع البلدان المجاورة، وعلى سبيل المثال يعاني الأردن سياحياً من بطء تطوير البنية التحتية وعدم وجود خطوط طيران دولية كبرى تهبط في مطاراته بالإضافة إلى صعوبات سببها البيروقراطية للحصول بسهولة على تأشيرات الدخول وكذلك ضعف المعرفة بالكنوز السياحية الأردنية مع موسمية السياحة في معظم المواقع السياحية لأسباب إدارية وتسويقية ونوعية وتنظيميه.
- تحديد الفرص المتاحة فان الكنوز السياحية في الأردن هي نفط الأردن الذي لا ينضب أبدا لذا هناك فرصاً تسويقية عديدة لتطوير المزيج التسويقي السياحي لكل من البتراء والبحر الميت والعقبة وجرش وأم قيس ...الخ فالمطلوب اذاً هو استغلال هذه الفرص النادرة والذي قد يكون من خلال الخبرات التسويقية وليست السوقية وإنما أيضا على الدراسات والبحوث التسويقية وليست كالتي يجري فبركتها احياناً من بعض الجهات الرسمية للسياحة . الفرص متاحة وذهبية وبحاجة لمن يحولها إلى واقع ملموس ولو بالتدريج وذلك التدرج سببه كما نعلم نقص الإمكانات المالية .
- تحديد التحديات والصعوبات وتشمل ما يلي :

أولاً : فالمنطق يقول ان التحدي لا بد أن يقابله فكر أو إرادة سليمة لتحويله إلى فرصة متاحة .

ثانياً : ولا بد أن يقابله تحليل علمي ومنهجية تسويقية حقيقية تكون نتيجتها المزيد من السواح .

ثالثاً :برامج ممكنة التنفيذ على ضوء ما يتوفر من إمكانات مادية وحسب الأولويات المقررة من خلال التركيز في كل فترة زمنية على منطقة سياحية بعينها وكما يجري الآن في العقبة .

رابعاً : برامج بتفاصيل دقيقة للزمن والمال وحجم الانجاز المطلوب لهذه المنطقة أو تلك .

خامساً : إدارة تنفيذية مؤهلة وحازمة وعاقلة ومتوازنة لتقييم ما يجري تنفيذه خطوة بخطوة ويوما بيوم وتصحيح الانحرافات عن الخطة والبرامج الموضوع في تكييف مقبول لعناصر الخطة وحسب المتغيرات ومع أية مستجدات قد تحدث هنا وهناك .

4. البرنامج الاحلالي والمزايا التنافسية في المزيج التسويقي السياحي الأردني : ويتضمن البرنامج الاحلالي للإستراتيجية السياحية في المملكة على سبيل المثال ذكر المزايا التنافسية التي يتمتع بها الأردن بالمقارنة مع البلدان المجاورة والمنافسة له وكما يلي :

- تنوع المواقع السياحية وكما ذكرنا آنفاً .
- معوقات أسعار الفنادق والمطاعم الأردنية بالمقارنة مع مثيلاتها المنافسة لها .
- قرب المسافات الجغرافية بين كافة المواقع السياحية والخدمات المساندة لها وكما ذكرنا آنفاً .
- الترحيب والتقدير الكبيران بالسواح الإقليميين والأجانب كسمة بارزة ومعروفة عن الأردنيين ومن مختلف الشرائح .
- تميز الدليل والمرشد السياحي الأردني بصفات وسلوكيات مميزة بالمقارنة مع بعض البلدان المنافسة .
- اعتدال الطقس أو المناخ خلال فصول السنة المختلفة ومن الشمال إلى الوسط والى الجنوب والى الأغوار والى البادية .
- الأمن والاستقرار السياسي الكبيران وقيام كافة المؤسسات الدستورية بالدور المرسوم لها ضمن الدستور والقوانين والأنظمة المرعية وبما يضمن تحقيق أهداف الوطن السياسية والسياحية والاقتصادية.
- تسويقياً لا بد من أن تنعكس هذه المزايا التنافسية (Relative Advantages) في الأهداف المحددة والسنوية التي ستقوم بوضعها الجهات المعنية بالسياحة الأردنية ليتم تضمينها أو التركيز عليها في البرامج التفصيلية المعدة للتنفيذ ان كان هناك أية خطط مدروسة وعلمية المضمون .

ج . دور العنصر البشري في العملية السياحية :

إن القائمين على السياحة الأردنية مطالبين بتصميم البرامج التدريبية لتنشيط السياحة من خلال:

1. وضع برامج تدريبية خاصة بالمدراء المعنيين بإدارة المواقع السياحية وتعريفهم بأهمية المحافظة على السواح والذي يمكن أن يتم من خلال المشاركة في وضع إستراتيجية متكاملة للموقع السياحي الذي يريدونه.
2. برامج تدريبية مستمرة ودورية للإدلاء او المرشدين السياحيين لإكسابهم المزيد من الخبرات والمهارات الاتصالية واللغوية وذلك على اعتبار ان متطلبات السياحة تتطور سنة بعد أخرى .
3. برامج توعية لكافة شرائح المجتمع وللسكان القاطنين بالقرب من المواقع السياحية وذلك من خلال عقد المحاضرات والندوات والنشرات الهادفة لتعريفيهم بأهمية الموقع او المكان السياحي الذي يسكنون بجواره بالإضافة إلى ضرورة التزامهم بمبادئ المحافظة على المكان وزواره وزيادة ترحيبهم بالسواح.

سابعاً : المنتج السياحي :

1. مفهوم المنتج السياحي :

ويتكون من مجموعة من العناصر الرمزية والمادية وغير المادية ، على سبيل المثال ، عند زيارة السائح لبلدة ام قيس يدرك أهمية المكان الرمزية يلاحظ ويلمس الآثار الرومانية وغيرها من الناحية المادية وقد يشتري مجسمات او سلع تترجم ما يمثلة المكان ، كما انه أي السائح يمر في الطريق المؤدية الى البلدة ويدرك نوعية نظام النقل وأسعاره ، وأسعار ونوعية المأكولات والفندق وموقعه ، تعامل الدليل او المرشد بالإضافة إلى السكان القاطنين في البلدة معه ، بالإضافة الى عوامل أخرى هدفها اثارة واستمالة السائح من حيث الموقع من الناحيتين الطبيعية واعتدال الطقس بالإضافة إلى ما يمثله الموقع من النواحي التاريخية والأثرية جنباً الى جنب مع وجود المتاحف وغيرها ام لا ؟ كما توجد عوامل اثارة واستمالة السائح المرتبطة بالجوانب الثقافية والاجتماعية من ناحية مدى تطور الصور الثقافية في المكان ام لا ؟ ووجود المتاحف والمهرجانات كمهرجان جرش وما يقام من متاحف

وغيرها، كما يرتبط بهذا الأمر وجود عوامل مرتبطة بالنمط المعياري للمكان مثل جرش والبتراء ومكاور وغيرها ، ذلك ان السائح لا بد وان تشده روعة البناء المعماري للمكان التاريخي والأثري والذي يمثل حضارة رومانية أو يونانية او بيزنطية او نبطية (عبيدات، محمد، 2008).

2. <u>مواصفات المنتج السياحي :</u>

باعتبار ان المنتج السياحي يضم مزيجاً من العناصر الرمزية المادية والشكلية كما اشرنا سابقاً فانه عملياً يتكون من المواصفات التالية :

- عدم إمكانية إنتاج المنتج السياحي مسبقاً حيث يتم إنتاج واستخدام او استهلاك المنتج السياحي في الموقع الذي يتواجد فيه السائح ، أي انه غير قابل للنقل من مكانه لمكان أخر بنفس النوعية والجودة .
- إن المنتج السياحي وإشباعه يعني ان هناك مجموعة من الحاجات والرغبات قد تم إشباعها في نفس الوقت ، ولكن ما تجدر الإشارة إليه هنا هو ان السائح رقم (1) قد لا يحقق إشباعها بنفس الدرجة التي حققها السائح رقم (2) وذيلك لاختلاف المدركات والأهداف والمزاج العام ومستوى الخدمات التي قدمت لكل منهما بالإضافة إلى أن الدوافع والأنماط الشخصية فقد تختلف لأسباب عامة أو خاصة.
- القيمة الحيوية للخدمات والتسهيلات باعتبارها الجزء المكمل للمزيج التسويقي للعملية السياحية وباعتبار إن لهذه الخدمات والتسهيلات قيمة غير ملموسة ومن الصعب التنبؤ بمستوى نوعيتها أو جودتها وإدراك السائح لها فانه من الضروري أن تعطى الأهمية الكبرى عند تحديد وتخطيط خطواتها ومراحلها وخاصة فيما يقدم للسائح من خدمات كالنقل والاتصالات والإرشاد وتقديم الأطعمة والمشروبات وغيرها.
- الاعتماد على كلمة الفم المنقولة (Word of Mouth) حول المنتج السياحي بكافة أبعاده وعناصره قد يؤدي إلى اثار ذات حساسية خاصة وذلك بسبب تركيبة المنتج المتداخلة والعقدة والمتغيرة من وضع لآخر، كما أن شيوع كلمة فم سلبية نحو موقع سياحي ما قد يؤثر عليه سلباً

لسنوات طويلة، لذلك فانه من المرغوب بل الحتمي الحرص على أن تكون كلمة الفم المنقولة عن الموقع السياحي أو حتى البلد الذي يوجد فيه هذا الموقع السياحي ايجابية مهما كان حجم الجهود والموارد التي سيتم نفاقها على وسائل الترويج المتاحة والمرتبطة وحسب الأولوية بعملية البيع الشخصي .

- الدليل السياحي والمنتجات التي تباع مباشرة للسواح على شكل هدايا أو تحف، وصولاً إلى تنظيم مجموعات سياحية تضم إفراداً من ذوي الأهمية في بلدانهم (الغنية اقتصادياً) للقدوم إلى الأردن البلد المضياف والساعي للسلام دائماً والذي تحتوي أراضيه على كافة الكنوز والآثار (عبيدات، 2008م).

3. <u>الخصائص التسويقية للمنتج السياحي :</u>

يمكن إيراد الخصائص التسويقية للمنتج السياحي كما يلي :

- تعدد العناصر والأجزاء المكونة للمنتج السياحي وعلى سبيل المثال ، موقع البحر الميت يتصف بعدة خصائص منها ان البحر الميت يعتبر النقطة الأكثر انخفاضاً عن سطح البحر ، وان مياهه المالحة الغير صالحة للشرب تستخدم للاستشفاء من امراض عديدة، كما انها بحيرة غير موصولة باية بحار او انهار اخرى ، وموصولة بخدمات نقل برية ومخدومة بكافة انواع الاتصال المحلي والخارجي .. الخ .
- ان العنصر البشري هو العنصر الهام والحساس في إدارة المكان او الموقع السياحي وإذا لم يكن لديه الإلمام الكافي بالإدارة التسويقية فلن يستطيع أن يكون مؤثراً أو مقنعاً أو جاذباً سياحياً .
- إن المنتج السياحي الأصلي والمقصود هنا المكان او الموقع كالبتراء او العقبة لا يمكن وضعه حسب دورة حياة السلعة وإنما شيء متجدد ومنذ آلاف السنين ، إلا أن درجة أو جاذبية تسويقه قد تمر بالمراحل المشار إليها أعلاه .

ثامناً: التسعير السياحي :

يعد السعر العنصر الوحيد من عناصر المزيج التسويقي السياحي الذي يدر عائد او ربحاً بينما تمثل العناصر الأخرى تكلفة تتحملها الشركة(الطائي، حميد، 2010).

وبناء عليه ، فان سمة التغيير أو إمكانية التعديل هبوطاً أو ارتفاعاً في الأسعار هي التي يجب أن تكون واضحة بأذهان الإدارات المختلفة للمؤسسات التي تقدم المنتجات السياحية والخدمات المرفقة أو المكملة لها.

والتعريف الإجرائي للسعر الممكن وضعه لمختلف المنتجات السياحية ودور المعلومات التي يتم تجميعها من مصادر مختلفة لمساعدة متخذ القرار في عملية تحديد السعر المناسب بالإضافة إلى تحديد أهم العوامل المؤثرة في تسعير المنتج السياحي وصولاً إلى مناقشة أهمية وطبيعية التسعير لكل نوع من السواح او المواقع والخصومات التي يمكن منحها للسواح تحت ظروف معينه او في مواسم بعينها .

بشكل عام ، يعتبر هذا العنصر من أهم العناصر التي تجذب السواح ومن مناطق معينيه ولتحقيق دوافع وفوائد أو منافع محددة ، لذا فان على الجهات المعنية بالتسويق السياحي ان تفهم امكانية الحركة والتغيير أو التعديل في أسعار ما تقدمه من منتجات سياحية لما في ذلك من جذب واثارة اهتمام كبيرة للسواح المحتملين الذين ما زالوا في مرحلة التفكير للقيام برحلة سياحية .

1. مفهوم السعر للمنتج السياحي :

بداية لا بد من التمييز بين سعر المنتج السياحي – الموقع ورسوم الدخول وسعر الخدمة المرافقة كالإقامة الفندقية الكاملة والنقل والاتصالات وغيرها، ذلك إن تعدد عناصر المزيج التسويقي وتنوع المنتجات السياحية كالهدايا والتحف وغيرها يفرض نوعاً من أنواع التمييز بين سعر الدخول للموقع السياحي – رسوم الدخول- وسعر الإقامة الكاملة بالإضافة إلى أسعار كافة الخدمات المرافقة .

وبناء عليه فان السعر لأي منتج سياحي أو أي عنصر آخر سياحي، يمثل ذلك المقابل المادي المعقول والمقبول من المستخدم أو المستهلك للمكان أو الموقع أو المشتري للسلعة المادية نفسها أو أية خدمات أخرى مرافقة.

كما يجب أن يشعر طرفاً المعادلة السياحية بالرضا والقبول والعدالة نحو ما تم من عمليات سياحية بأبعادها المادية ، الرمزية وغير المادية والشعور بالرضا تترجمه كلمة الفم المنقولة – سلبية كانت أم ايجابية – من ناحية السائح والقيمة المادية المضافة فعلا بعد انتهاء العملية السياحية من النواحي الاقتصادية والمعنوية من خلال المحافظة على أهمية وسمعة المكان ومن ثم البلد ككل (عبيدات، محمد، 2010م).

2. أهداف التسعير للمنتج السياحي :

تتطلب الإستراتيجية التسويقية السياحية العامة أو الفرعية لهذا الموقع أو ذاك لتحديد الأهداف المنشودة من وراء عملية التسعير نفسها وكما يلي :

- البقاء والاستمرار: إذ لا يمكن أن يتم استقبال السواح لزيارة المواقع السياحية والإقامة في الفنادق إقامة كاملة أو جزئية وغيرها من الخدمات بدون وضع أسعار تنافسية بالمقارنة مع ما تفعله البلدان المنافسة . لذا تتم عملية التسعير لأية خدمة من اجل البقاء واستمرارية البقاء كموقع يحتاج إلى إنفاق يومي على الإدارة وصيانة للموقع ، كذلك ان الفنادق التي تستقبل السواح لا بد لها أن تسعر خدماتها بشكل يضمن لها الاستمرار مع هامش ربح معولة من اجل التوسع والنمو .
- تحقيق إيرادات مستمرة : وذلك من اجل تغطية النفقات المتكررة لإدارة الموقع وصيانته، وللفندق وما يتحمله من نفقات ولوسائل النقل والاتصال وغيرها، ذلك أن تحقيق الإيرادات هو الذي يدعم مشروعية الإنفاق، وتحقيق هذه الإيرادات المستمرة لا يتحقق إلا من خلال تدفقات نقدية داخلة بنسبة أعلى من التدفقات النقدية الخارجية.
- تحقيق هوامش ربح معقولة، بعد انتهاء العملية السياحية نفسها ذلك انه من غير المعقول أن يتم إنفاق مبالغ معينة على أنشطة سياحية يحتاجها السائح دون أن يكون بعض الربح أو المكسب بعد الانتهاء من هذه الأنشطة.

- تحقيق عائد معقول على الاستثمار: ذلك أن ترميم وصيانة المواقع السياحية أو إقامة قرى سياحية وغيرها بالإضافة إلى ما يتم استثماره في الفنادق لا بد له وان يوفر عائداً معقولاً على الاستثمارات التي تم ضخها واستخدامها لانجاز ما اشرنا إليه أعلاه في هذه النقطة ، ذلك ان صاحب رأس المال يتوقع عائداً مجزياً على أمواله التي قام باستثمارها يكون أعلى بكثير بعد مرور فترة الاسترداد – بداية عمل المشروع – من مجموعة التكاليف التي تكبدها حين خاطر باستثماره لأمواله ، وبشكل عام ، لا بد من التميز بين أهداف تسعير المنتجات السياحية بعضها البعض بالإضافة إلى أن أهداف التسعير للمنتجات السياحية منفردة او مجتمعة تختلف من دولة لأخرى وذلك تبعا لقدراتها الشرائية والاقتصادية من جهة والى نظرتها للسياحة كمورد اقتصادي من جهة أخرى ، ويمكن أن يؤدي السعر المفروض على الدخول للموقع او ذاك دوراً تعريفياً بالموقع لذا فانه من الممكن أن يكون منخفضاً ورمزياً او غير ذلك .

3. العوامل المؤثرة في تسعير المنتج السياحي :

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في تسعيرة المنتج السياحي وكما يلي:

- التكاليف الفعلية للمنتج السياحي : من العوامل المؤثرة والمحددة للأسعار – حد أدنى وحد أعلى – للمنتج السياحي ، ذلك إن وجود حساب دقيق للتكاليف يساعد متخذ القرار عند تحديده الهيكل السعري والسياسة السعرية للمنتج السياحي وبما يدعم تطور المنتج السياحي واستمرارية تقديمه بنوعية مقبولة ومرغوبة من السواح المستهدفين وهذا يعني ان يكون السعر ملائماً لأهداف التسعير لدى مديري المواقع والخدمات السياحية .
- القدرات الاقتصادية والشرائية للسواح : ومن مختلف المستويات ذلك أن القدرات الشرائية للسواح المحليين في بلد كالأردن تكون اضعف بكثير من القدرات الشرائية للسواح الإقليمين أو الدوليين، لذا فانه قد يبدو منطقياً أن يتم اعتبار هذا الاختلاف في القدرات الشرائية بين السواح وحسب مستواهم عند تحديد الهيكلة السعرية للمنتجات السياحية والخدمات المرتبطة بها .

- أن أسعار المنتجات السياحية في البلدان المجاورة السياحية من الامور الهامة الواجب اعتبارها عند تحديد أسعار المنتجات السياحية والخدمات المرتبطة بها، ذلك أن دراسة اسعار المنتجات السياحية في البلدان المجاورة بجمع المعلومات عن نفقاتها الفعلية وايراداتها ولو بشكل عام يساعد كثيراً في وضع أسعار معقولة وليست بالضرورة منخفضة.
- هناك تأثير للظروف الاقتصادية : من انتعاش أو رواج أو كساد في تخطيط الهيكلة السعرية للمنتج السياحي .

حالياً ظروف الكساد الاقتصادي وتأثيره على السياحة ومردوداته محددة وواضحة المعالم لذا فان إتباع سياسة الأسعار التحفيزية للمنتج السياحي قد يكون من الأمور الدافعة للمزيد من الحركة السياحية سواء بمستواها المحلي أو الدولي، ذلك أن استخدام السعر كأداة ترويجية من الأساليب المعروفة في حقل التسويق السياحي ولفترات محددة ، كما قد تكون الأسعار التحفيزية الترويجية فرصة مهمة لتحريك السوق السياحي وتحقيق بعض الإيرادات مع ربح بسيط في عمليات التوسع والنمو والصيانة وغيرها.

تاسعاً: اختبار الفرضيات

يتضمن هذا الجزء – اختبار الفرضيات الأساسية لهذه الدراسة – عرضاً لنتائج هذا الاختبار في إطار الأهداف التي سعت هذه الدراسة إلى تحقيقها.

ويود الباحث أن يوضح بعض الجوانب المتعلقة بكيفية اختبار الفرضيات، حيث قام الباحث باعتماد أسلوب تحليل الانحدار (Analysis of Regression) لاختبار فرضيات الدراسة الأساسية، حيث ستكون قاعدة القرار رفض الفرضية العدمية (Ho) ، وبالتالي قبول الفرضية البديلة (Ha) إذا كانت قيمة (F) المحسوبة والمستخرجة من نتائج الحاسوب اكبر من قيمة (F) الجدولية، وذلك عند مستوى ثقة (0.95) ومستوى معنوية (0.05) .

كما قام الباحث باستخدام (t-Test) لاختبار مكونات الفرضيات الأساسية، حيث سيكون قاعدة القرار رفض الفرضية العدمية (Ho) وبالتالي قبول الفرضيات البديلة (Ha) إذا كانت قيمة (t) المحسوبة والمستخرجة من نتائج الحاسب اكبر من قيمة (t) الجدولية بمستوى ثقة (0.95) ودرجات حرية (ن- 1).

الفرضية الأولى:

Ho : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترويج السياحي ، وبين رضا السائح.

الجدول الأتي يبين نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية وبيان طبيعة العلاقة بين الترويج السياحي وبين رضا السائح الأردني.

جدول رقم (1)

نتائج اختبار الفرضية الأولى

المتغير	معامل الارتباط r	معامل التحديد r^2	قيمة المعامل $(O)r^{-2}$	اختبار T	مستوى الدلالة	النتيجة
				القيمة الجدولية T=(1.96)	P=(0.05)	
				القيمة المحسوبة	القيمة المحسوبة	
الترويج السياحي	0.56902	0.41240	0.30899	9.967	0.000	رفض الفرضية العدمية Ho

عند مستوى ثقة (0.95) ودرجات حرية (219) قيمة (T) المحسوبة (9.967) في حين كانت قيمة (F) الجدولية (1.96) وبما أن (T) المحسوبة اكبر من (T) الجدولية، فإننا نرفض العدمية (Ho) وتقبل الفرضية البديلة (Ha) أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترويج السياحي، وبين رضا السائح وتنشيط السياحة.

ونتوصل إلى النتيجة ذاتها من مقارنة مستوى الدلالة المحسوبة مع مستوى الدلالة المعيارية (0.05) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة هو (0.000) وبما أن هذه القيمة اقل من (0.05) فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha).

بلغ معامل الارتباط (r) بين المتغيرين الترويج السياحي وبين رضا السائح (0.56902) أي توجد علاقة موجبة بين المتغيرين، وهذه العلاقة تعتبر علاقة قوية.

بلغ معامل الارتباط (r2) لمتغير الترويج السياحي (0.41240) أي أن هذا المتغير يفسر نسبة كبرى تبلغ (0.41240) من مجمل التغير في المتغير التابع المتمثل في رضا السائح وتنشيط السياحة للأماكن السياحية الأردنية.

الفرضية الثانية:

Ho :لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات السياحية ، وبين رضا السائح.

الجدول الأتي يبين نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية وبيان طبيعة العلاقة بين الخدمات السياحية ورضا السائح.

جدول رقم (2)

نتائج اختبار الفرضية الثانية

المتغير	معامل الارتباط r	معامل التحديد r^2	قيمة المعامل r^{-2}	اختبار T	مستوى الدلالة	النتيجة
				القيمة الجدولية T=(1.96)	P=(0.05)	
				القيمة المحسوبة	القيمة المحسوبة	
الخدمات السياحية	0.48852	0.19835	0.18798	8.3312	0.000	رفض الفرضية العدمية

عند مستوى ثقة (0.95) درجات حرية (2.19) بلغت قيمة (T) المحسوبة (8.3312) في حين كانت قيمة (T) الجدولية (1.96) وبما أن (T) المحسوبة اكبر من (T) الجدولية، فإننا نرفض العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha) ، أي انه توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة الخدمات السياحية المقدمة في الأماكن السياحية وبين رضا السائح.

ونتوصل إلى النتيجة ذاتها من مقارنة الدلالة المحسوبة مع مستوى الدلالة المعيارية (0.05) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوبة هو (0.000) وبما أن هذه القيمة اقل من (0.05) فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha) .

بلغ معامل الارتباط (r) بين المتغيرين، الخدمات السياحية وبين رضا السائح (0.49952) أي توجد علاقة متوسطة بين المتغيرين.

بلغ معامل التحديد (r2) لمتغير الخدمات السياحية، وبين رضا السائح (0.19835)، أي أن هذا المتغير يفسر نسبة تبلغ (18.35٪) من مجمل التغير في المتغير التابع المحتمل في رضا السائح وتنشيط السياحة الأردنية.

الفرضية الثالثة :

Ho : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسعير السياحي، وبين رضا السائح.

الجدول الأتي يبين نتائج التحليل الإحصائي المتضمن اختبار هذه الفرضية وبيان طبيعة العلاقة بين التسعير السياحي وبين رضا السائح. [1]

جدول رقم (3)

نتائج اختبار الفرضية الثالثة

المتغير	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة المعامل R^{-2}	اختبار T	مستوى الدلالة	النتيجة
				القيمة الجدولية T=(1.96)	P=(0.05)	
				القيمة المحسوبة	القيمة المحسوبة	
التسعير السياحي	0.23724	0.06174	0.19865	7.4213	0.000	رفض الفرضية العدمية Ho

عند مستوى ثقة (0.95) ودرجات حرية (2.19) بلغت قيمة (T) المحسوبة (7.4213) في حين كانت قيمة (T) الجدولية (1.96) وبما أن (T) المحسوبة اكبر من (T) الجدولية فإننا نرفض العدمية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha) أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسعير السياحي وبين رضا السائح وتنشيط السياحة الأردنية.

[1] تم عرض قيمة معامل (r^{-2}) التي تعني أخذ درجات الحرية بالاعتبار عند احتسابها لتعزيز دلالة معامل التحرير (r^2) وبما أن القيمتين متقاربتان فقد تم الاقتصار في التعليق على نتائج الدراسة على قيمة (r^2) فقط.

عاشراً : النتائج

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترويج السياحي وبين تنشيط السياحة والتي تؤدي إلى رضا السائح ، حيث كلما زاد الترويج السياحي بالإعلانات أو النشرات أو المطويات كلما أدى إلى تنشيط السياحة والتعريف بالمواقع السياحية وهذا يؤدي إلى رضا السائحين.
2. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات السياحية المقدمة للسائح وبين تنشيط السياحة والتي تؤدي إلى رضا السائح .
3. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسعير السياحي وبين رضا السائح، حيث كلما قلت الأسعار المفروضة على الخدمات السياحة كلما أدى إلى جذب السائحين وزيادة رضاهم .
4. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين التركيز على التسويق السياحي للمناطق السياحية الأردنية، ووجود نشرات ومطويات سياحية تعرف السائح على المناطق السياحية الأردنية.
5. بينت الدراسة العلاقة بين تطوير الأماكن السياحية المستهدفة كإستراتيجية رئيسية لتحقيق التكامل وبين تطوير السياحة كصناعة للمنتجات والخدمات السياحية الأردنية سواء كانت سياحة دينية أو مناطق أثرية أو ترفيهية.
6. تبين أن السياحة من أهم المشروعات القومية، وتشكل احد الروافد المالية للدخل القومي للأردن الذي يمتلك مقومات سياحية أحسنت استغلالها، وينعكس ذلك على الحياة الاقتصادية بصورة أو بأخرى، وبصفة مباشرة على النظام.
7. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ومتلازمة حيث أنه أينما تكون السياحة ناهضة ومزدهرة يكون الأمن مستتباً، وأينما يفتقد الأمن والاستقرار لا تكون هنالك فرصة لنجاح السياحة، فالسياحة لا تزدهر إلا مع وجود الأمن ، فزيادة إعداد السائحين وزيادة الاستثمارات والازدهار الاقتصادي والتوسع العمراني، والتطور العمراني، والتطور الحضاري، والسمعة الجيدة إقليميا ودولياً، كل ذلك مرهون بتوفير المناخ الأمني والاستقرار الذي ينعم به الجميع بالطمأنينة والأمن.
8. توصلت الدراسة إلى وجود أهمية البرامج والوسائل التي من شأنها المحافظة على المنجزات والمكتسبات وتبصير الناس بالمحافظة على نظافة البيئة وجميع الممتلكات الخاصة والعامة.

الحادي عشر : التوصيات :

بناء على النتائج تم التوصل إلى التوصيات التالية :

1. يوصي الباحث بضرورة التركيز على التسويق السياحي بجميع عناصره :
   - الخدمة والمنتج السياحي.
   - الترويج السياحي.
   - التسويق السياحي.
   - الأماكن السياحية.
2. ضرورة الاهتمام بالتعليم السياحي والتشجيع عليه بإقراره في الجامعات والمعاهد الأردنية والاهتمام بالتطبيق العلمي لمقرراته وتفعيل دور الكلية الفندقية .
3. ضرورة حل مشكلات نقص الخدمات المكملة لخدمة السياحة وبيان الآثار الايجابية في حالة حل هذه المشاكل .
4. ينبغي الاهتمام بنوعية وجود السلع والخدمات المقدمة للسائح على اعتباره ينقل الصورة الحضارية للبلد إلى أصدقائه ومعارفه ومن يقابلهم في طريق عودته .
5. بما أن إدلاء السياح ووكالات السياحة والسفر لهم تأثير كبير على النشاط السياحي في الأردن لذا ينبغي أن يتم التوسع في قبول طلبات الانضمام لهذه المهن .
6. تبني إستراتيجية تسويقية سياحية تهدف إلى وضع أهداف إستراتيجية وأهداف تشغيلية ومؤشرات أداء حول النشاط السياحي والعمل على إرضاء السائح من خلال إشباع حاجاته ورغباته .
7. تطوير الثقافة الأردنية من خلال :
   - تشجيع النشاط الثقافي والإبداعي.
   - تشجيع المنتجات الإبداعية.
   - مزج التكنولوجيا الحديثة بالثقافة.
8. تطوير التراث: حيث انه يجب على الدولة أن تقدم خبرات سياحية تراثية ذات جودة عالية عن طريق تأسيسي هيئة متخصصة لتحديد فرص السياحة التراثية، والبحث عن الدعم المالي وأي دعم آخر للقائمين على السياحة التراثية.

9. تطوير السياحة الصحية من خلال :
   - تطوير البنية التحتية والخدمات ، وزيادة المساحات الخضراء .
   - الربط بين السياحة العلاجية والدينية والتاريخية .
   - الربط بين المستشفيات والمنتجعات العلاجية .
   - زيادة الوعي الشعبي حول فائدة العلاج الطبيعي .
   - تسويق منتجات البحر الميت العلاجية (طين البحر الميت ، كريمات...الخ).
10. تطوير السياحة الدينية للأراضي المقدسة من خلال :
   - تطوير البنية التحتية ، وبناء فنادق بسيطة وأديرة للإقامة .
   - تطوير برنامج للأراضي المقدسة يتضمن (إسرائيل، فلسطين ومصر).
   - تطوير الحج الحديث ، متضمناً ذلك الرحلات للشباب (المسيحي) ورحلات حوار الأديان .
   - العمل مع القادة الدينيين، الكنائس، وأنظمة الرعاية الصحية الدينية.
11. تطوير منتجات السياحة البيئية من خلال:
   - ضمان الاستدامة : تحديد أعداد السياح وتطوير أماكن الإقامة المفضلة مثل الشاليهات ، التخييم .
   - دعم القيم البيئية وشراء المنتجات البيئية.
   - إشراك البدو المحليين في السياحة البيئية .
12. التركيز على حماية المواقع الأثرية من الكوارث الطبيعية وإجراءات المتابعة المستمرة والاكتشاف المبكر لما قد يصيبها من عوامل التدهور نتيجة تعرضها لهذه الكوارث وسرعة القيام بعمليات الترميم اللازمة وإزالة الأسباب التي أدت إلى ذلك.

المراجـــع

1. ريـان درويـش "الاسـتثمارات السـياحية في الاردن "رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة، جامعـة الجزائر، الجزائر، 2001.
2. الطائي، حميد، واخرون التسويق الحديث، دار اليازوري ، عمان الاردن - 2010م
3. عبد الوهاب ، صلاح الدين ، السياحة الدولية ، القاهرة / مطبعة زهران ، 1990.
4. عبيدات، محمد، التسويق السياحي، داروائل للنشر، عمان – الأردن 2008
5. محمود كامل، السياحة الحديثة علماً وتطبيقاً، القاهرة 2004م.
6. مقابلة، خالد ، فيصل الحاج ذيب، صناعة السياحة، وائل بطباعة ونشر 2000.
7. هدى سيد لطيف، السياحة النظرية والتطبيق، الشركة العربية للنشر والتوزيع القاهرة 1994
8. Kaul , r. nthe dynamics of tourism , a trilogy , new delhi sterling publishers pvt . ltd 2005.
9. Frederich Reich held , the loyalty effect (Boston Harvard business school press 2006.□

رؤية إستراتيجية للحوادث المرورية في الأردن:

((دراسة في الأسباب والمعالجة))

Abstract :

The first traffic accident occurred in the course of the world was in 1896 when London newspaper declared that what happened should not be repeated, which followed the World Health Organization incited governments and civil society institutions to work together to stop the accidents on the road and to take their issue into consideration.

The intensified hopes of the Jordanian Government in cooperate with the civil society to curb violations on the road and to find out ways to overcome this phenomenon and its tenacity must be a vision and assessment of the various dimensions and different points of view to make the parties concerned and to issue credit in the Arab countries or in all States to assess itself and reality. At the same time we should make used other experiences of other advanced and developed countries. Traffic problems in the Arab countries differ from one country to another. Some Arab countries succeeded in overcoming these difficulties through the complementary roles of good planning and urban development. There should be firmness in the application of the law with awareness and education and there States did not come out of the darkness of traffic accidents, including traffic accidents that for them are not a priority in development.

This study concludes with specific recommendations dealing with the causes and traffic accidents that are due to vehicles, human beings: the conditions of the roads, legislations, and Governments. The study also stresses the role of all aspects in the society: drivers, policemen, parents, students, teachers & judges, in addition to municipalities. Public security department, Medias & local civil corporations to curb the number of traffic accidents.

Hoping that this study will contribute to better secure traffic future, free from traffic dangers and in line with the faithful efforts of his majesty King Abdullah the 2nd who always look for a better model Jordan in all aspects including traffic awareness and traffic culture.

ملخص

تحظى موضوعات الحوادث المرورية في الوقت الحالي باهتمام واسع من أطراف متعددة، اذ كانت هذه الموضوعات محل اهتمام السلطات المسؤولة عن النشاط المروري والأنشطة المرتبطة به.

وقد فرضت زيادة الوعي الثقافي والمسؤولية الاجتماعية والاقتصادية والأخلاقية تحولات جديدة في مفهوم النشاط المروري، وما يرتبط بهذا النشاط من حوادث وإصابات في مختلف أنحاء العالم بعامة والأردن بخاصة. وفي هذا السياق فان العديد من الدراسات والجهود البحثية حشدت للتخطيط الاستراتيجي لهذا النشاط، وتحليله وتحديد الأسباب المؤدية إلى النهوض به، فضلا عن تحديد السبل والسياسات التي من شأنها أن تقلل من الحوادث والإصابات والمخاطر المختلفة المصاحبة له. وبخصوص الحالة المرورية في المملكة الأردنية وتحديدا ما يتعلق بالحوادث المرورية والإصابات الناجمة عنها، وهي واحدة من أهم القضايا وأخطرها التي تشكل تحديا أمام الاقتصاد الأردني، إذ أن الإحصاءات الخطيرة زادت من وتائر القلق المتصلة بهذا الموضوع، إذ خلال السنوات العشر الماضية، أدت هذه الحوادث إلى وفاة أكثر من ٧٠٨٤ شخصاً، وتركت أكثر من ١٧٥٠٠٠ بين جريح ومقعد، في حين بلغت الخسائر المادية أكثر من ١٥٧٩ مليون دينار أردني. وفي هذا السياق ، أعرب جلالة الملك عبد الله الثاني (حفظه الله ورعاه) عن قلقه إزاء ازدياد الحوادث المرورية و ما يتكبده الأردن من خسائر بشرية و مادية تنتج عنها. وأضاف قائلا " إن الحد من الحوادث المرورية و نتائجها المأساوية ينطلق من خطط و استراتيجيات علمية مدروسة تتعامل معها الجهات المعنية بالنقل و المرور و السلامة على الطرقات بحزم و جدية. " باعتبارها من مسؤوليات أمن الدولة.

ومن هذا المنطلق جاءت فكرة البحث في مجال الحوادث المرورية على سبيل الإسهام المباشر في تعزيز الجهود المستمرة التي تبذلها الجهات الأمنية في السيطرة على الحوادث المرورية والنهوض بتطبيق أفضل السبل للحد من الحوادث المرورية. كما ويسعى في هذا البحث إلى توثيق الحالات والأطر من خلال الإحصاءات المتاحة وتقديم حالة التعامل مع الظاهرة المرورية بالبيانات واستقراء الواقع والسعي للخروج بنتائج وتوصيات مختلفة لخدمة أهداف البحث. ونأمل أن يكلل جهدنا البحثي في استشراف مستقبل مروري آمن خالٍ من المخاطر المرورية ومساند لجميع الجهود المخلصة التي تترجم توجهات جلالة الملك عبد الله الثاني المعظم حفظه الله ورعاه،وجهود جلالة الملكة رانية العبد الله المعظمة وجهود الجهات الأمنية المختلفة والمؤسسات البحثية والمعاهد المرورية في الأردن عامة للوصول إلى أردن كأنموذج عالمي ووعي وثقافة مرورية هادية إلى أنموذج مميز في المنطقة والعالم، هذا وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات .

المقدمة:

يرجع تاريخ حوادث السير مع وقوع أول حادثة سير في العالم عام 1896 حيث أعلنت صحيفة لندنية أن ما حدث يجب الا يتكرر، مما حدا بمنظمة الصحة العالمية لان تدعو كافة الحكومات ومؤسسات المجتمع المدني لأن تتكاتف لإيقاف النزيف الدموي على الطريق والنظر لمعالجة هذا الموضوع باعتباره مطلبا حضارياً .

وهنا تستوقفنا نظرة تأمل تتكشف فيها جهود الحكومة مع جميع مكونات المجتمع المدني للحد من الانتهاكات على الطرقات واستفحال هذه الظاهرة واستعصاؤها يستوجبان أن يكون هناك رؤى وتقويم لمختلف الأبعاد ومختلف وجهات النظر، تجعل الأطراف أو المعنيين بالشأن المروري في الدول العربية أو في كل الدول أن تقوّم نفسها وواقعها وفي نفس الوقت تجعل تجربتها على المحك مع تجارب دول أخرى متقدمة ومتطورة جدا والتي استطاعت في فتره وجيزة ان تحد من حوادث المرور وتنظمها.

إن واقعنا العربي مرير بالمشاكل المروريه، رغم انها تختلف من دولة لأخرى، هناك دول عربية ناجحة ونجحت في تخطي هذه الصعوبات من خلال تكامل الأدوار بين التخطيط والتهيئة العمرانية، والأنظمة المرورية التي استخدمت كل التقنيات ، وكذلك الحزم في تطبيق القانون مع التوعية والتربية، وهناك دول لم تخرج من ظلمة حوادث المرور، لأن حوادث المرور بالنسبة لها ليست من أولوياتها التنموية فيما يبدو .

إن مصالح المجتمع في أي دولة صغيرة كانت أم كبيرة، تتداخل وتتكامل وظائفه في معظم أمور الحياة، وتترابط مؤسساته جنباً إلى جنب في أغلب متطلبات العيش، وقلما تتلاقى في أمور أخرى لكن القاعدة هي العمل الجماعي الهادف لكل مؤسسات الدولة لتستمر أمور الحياة كما يجب وعلى نحو أفضل. ومن المؤكد أن نظام المرور والطرقات وحقوق وواجبات السير والسائق هي من الأمور التي يشترك فيها كافة شرائح المجتمع من صغيره إلى كبيره، و من الرئيس إلى المرؤوس، ومن رجاله إلى نسائه، فالطريق هو ملك الجميع، ولا تزيد أو تنقص ملكية أي فرد عن آخر مهما كانت الأسباب، والدليل القاطع على ذلك أن أي فرد في مجتمعنا عندما يكون في شارع ما، هل فكر بمن يكون بجانبه على نفس الشارع؟.. والجواب على ذلك هو قد يكون له أخا أو ابنا أو زوجة أو ابنه أو أي إنسان قريب منه، ويجب أن يعلم يقيناً هذا الفرد أن أي مشكلة في الطريق أو السير ستؤثر عليه حتما، وإن أي إنسان يعيش في دولة ما لو فكر أنه عندما يذهب إلى عمله كل صباح بسيارته أو أي مركبة أخرى، سيكون لنظام المرور والطريق الدور الأكبر في برنامجه اليومي، وأن أي مشكلة في الطريق ونظام المرور سيكون تأثيرها على كافة قطاعات المجتمع من مدرس إلى طالب إلى طبيب ومهندس وموظف وتاجر وضيف أو في رحلة...وغيرها، وهذه كلها عوامل مترابطة ومكملة لدورة حياة الإنسان الطبيعية. ولعلَّ هذه القناعة لا تأتي بالشرح والإقناع فحسب، وإنما من الواقع المفروض علينا، فهذا

أمر حتمي علينا وعلى كل من يعيش على هذه الأرض حتى لو كان زائراً لمدة أيام قليلة فلا بد له من استعمال هذا الطريق، وقد يكون تأثره به لا يقل عن أي شخص آخر قاطن في هذا البلد، ويجب أن لا ننسى أن الدول المتقدمة تهتم بتطوير أنظمة المرور فيها بدءاً من الأسرة والمدرسة وكليات وجامعات، تُخرج مهندسين وضباط مرور بطرق علمية وعلى أحدث التقنيات، وللعلم فإن اهتمام الأردن بنظام المرور لا يقل عن أي دولة متقدمة، ولكن التطور المتسارع لقطاعات الدولة المختلفة يجعلنا نضع الاهتمام بنظام المرور والطرقات في أولى اهتماماتنا، ويمكن الاستخلاص من هذه المقدمة أن شعار الطريق ملك للجميع، وهذه الملكية تتطلب الصيانة الدائمة والاستفادة منها كحقوق، والالتزام بالمسؤوليات الوطنية و التي لا تقل هذه المسؤولية عن اي مسؤولية عامة أخرى في البلد .

مشكلة البحث:

جاءت فكرة البحث في مجال الحوادث المرورية وتحديد أسبابها وتحليلها وتحديد مصادرها المختلفة، على سبيل الإسهام المباشر في تعزيز الجهود المستمرة، و التي تبذلها الجهات الأمنية في السيطرة على الحوادث المرورية، والنهوض بتطبيق أفضل السبل للحد من الحوادث المرورية، ونسعى في هذا البحث إلى توثيق الحالات من خلال الإحصاءات المتاحة وتقديم حالة التعامل مع الظاهرة المرورية بالبيانات واستقراء الواقع والسعي للخروج بنتائج وتوصيات مختلفة لخدمة أهداف البحث، ونأمل أن يساهم جهدنا البحثي في استشراف مستقبل مروري آمن خال من المخاطر المرورية ومساندا لجميع الجهود المخلصة التي تترجم توجهات جلالة الملك عبدالله الثاني المعظم حفظه الله ورعاه، وجهود جلالة الملكة رانية العبدالله المعظمة، وجهود الجهات الأمنية المختلفة والمؤسسات البحثية والمعاهد المرورية في الأردن عامة، الى أردن أنموذج عالمي ووعي وثقافة مرورية هادية إلى أنموذج مميز في المنطقة والعالم.

وتأسيساً على ما تقدم تتجسد مشكلة البحث من خلال الآثار السلبية التي أحدثتها الحوادث المرورية في الأردن على مختلف الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والحضارية، والتي استدعت عملية رصد زيادة وتأثر الحوادث بشكل ملموس إلى ضرورة الوقوف على أسبابها فضلا عن تحليل السياسات الحالية ومدى إمكانية تطويرها باتجاه الحد من الحوادث ونتائجها إلى أقل حد ممكن.

أهمية البحث:

تنطلق أهمية البحث من الأتي:

1- الأهمية الماكروية (الشمولية) التي تنبثق من اهتمام المملكة الأردنية الهاشمية والتي تتوجها الإرادة الملكية السامية في العديد من التأكيدات على ضرورة تطوير وتنفيذ سياسات محورية للحد من الحوادث، إذ أن الحوادث لم تعد على أنها مشكلات فنية أو مادية وإنما هي رعاية ملكية لحرمة الإنسان والمجتمع الأردني عامة وضيوفه ووافديه على نحو شامل والظهور بقطاع السير بالمستوى الذي يحقق طموح مجتمعنا الأردني.

2- الأهمية الاقتصادية والتي تؤكد على أن النظرة الرائدة لقطاع السير برعاية وزارة الداخلية، هي الحفاظ على الملكية العامة للمجتمع الأردني من الحوادث التي من الممكن السيطرة عليها بنظام انضباطي وتقني عالي المستوى، وضبط المخالفات وحصرها في نطاق التجاوز على البناء الاقتصادي في الأردن.

3- الأهمية القيمية والتي تؤكد على أن الإنسان هو أعلى قيمة في الأردن عامة، وانسجاما مع قيمنا الإسلامية التي تؤكد على أن الإنسان قد كرمه الله تعالى في العديد من الآيات التي وردت في القران الكريم، وكما قال جلالة المغفور له بإذن الله الحسين بن طلال " الإنسان أغلى ما نملك".

4- الأهمية الحضارية والتي تنظر إلى معيار حوادث السير الأردني على انه مؤشر تطور ومقارنة مع المعايير العالمية.

5- الأهمية اللوجستية والتي تنبثق من تسهيل الإمدادات لمختلف قطاعات المجتمع الصناعية والخدمية والأفراد، هو مطلب أكدت عليه معظم خطط وزارة الداخلية والقطاعات المنبثقة عنه لتكامل الجهود وتظافرها.

كما يؤمل أن يفيد من هذا البحث الجهات الآتية :

1- وزارة الداخلية.
2- وزارة الأشغال العامة.
3- وزارة الصحة.
4- مديرية الأمن العام.
5- أمانة عمان الكبرى.
6- الجامعات والمدارس ورياض الأطفال.

7- أبناء الوطن الواحد.

وأخيرا يمكن تعميم الفائدة من هذا البحث إلى دول العالم وشعوبها.

أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي الى تحقيق العديد من الأهداف والتي نؤكد على أهمها في الآتي:

1- الإسهام النظري والعملي في رفد القرّاء والباحثين، بما تمليه معطيات البحث من حقائق وأراء حول حوادث السير في المملكة.

2- جمع وتبويب وتحليل ما تتيحه الأدبيات والبحوث والمراجع العلمية في إطار موضوع البحث الحالي.

3- تحديد أهم الأسباب الشائعة والتي تقف وراء حوادث السير في الأردن وتحديد النقاط السوداء والعمل على معالجتها.

4- السعي نحو بناء مقترحات وتوصيات ورؤى تنسجم والسياسة العامة للدولة.

5- السعي نحو بلورة أطر نظرية تنسجم والنسق المعرفية وفقا لمعطيات حضارة وثقافة المجتمع الأردني تحديدا، والمجتمع العربي عموما .

المنهج البحثي:

يعتمد البحث على استقراء الحوادث من واقع البيانات الفعلية وتركيبها لتصف الاتجاه العام لظاهرة حوادث السير في الأردن، وبذلك فان المنهج المعتمد هو المنهج الاستقرائي، ومما لا شك فيه أن الوصف العام لحوادث السير هو الأخر يعاضد منهجنا البحثي فضلا عن تحليل الأسباب والنتائج مما يضفي الصيغة المركبة كمنهج بحث نعتمده في هذا المجال.

وتأسيسا على منهجية البحث المشار إليه أعلاه، نتطرق إلى محتوياته وعلى النحو الآتي:-

أولاً: خصوصية الواقع المروري والسياسات العامة للمملكة .

ثانياً: أنواع الحوادث المرورية .

ثالثاً: أسباب الحوادث المرورية.

رابعاً: الاستنتاجات والتوصيات / رؤية إستراتيجية .

أولا : خصوصية الواقع المروري والسياسات العامة للأردن :

باتت ظاهرة حوادث السير من أهم القضايا التي تحظى باهتمام كبير من قبل دول العالم بشكل عام والأردن على وجه الخصوص، في ظل تزايدها بشكل ملحوظ في الآونة الأخيرة ، حيث يعد الأردن ثاني دولة عربية من حيث ارتفاع نسبة حوادث السير، وخاصة ما أثبتته الدراسات التي تؤكد وقوع حادث مروري كل 5 دقائق ووفاة مواطن كل 10 ساعات، وجريح كل نصف ساعة و 700 آلف دينار على الأقل خسائر الحوادث يوميا، كما كشفت آخر الإحصائيات غير الرسمية بحسب مدير إدارة السير أن العام الماضي شهد حوالي 979 حالة وفاة بسبب حوادث السير في مختلف أنحاء المملكة، وتتوزع الحوادث المرورية جغرافيا على مختلف مناطق المملكة وكما هو موضح في الجدول رقم (1)

جدول رقم (1)

عدد الحوادث ونتائجها في المملكة حسب نوع الحادث خلال عام 2007

المحافظة	عدد الحوادث	نوع الحادث			نتائج الحادث	
		صدم	دهس	تدهور	جرحى	وفيات
العاصمة	55131	52578	2128	425	6809	215
اربد	6816	5824	795	197	2588	78
الزرقاء	4354	3799	443	112	1371	65
الرصيفة	1967	1638	284	45	620	19
البلقاء	4018	3511	284	223	1167	52
الكرك	1339	1042	148	149	781	33
المفرق	999	828	83	88	503	27
معان	718	540	39	139	437	37
العقبة	1822	1635	95	92	489	40
مأدبا	1193	1048	118	27	371	23
الطفيلة	448	340	55	53	193	24
البادية	1788	1384	109	295	1037	124
جرش	1150	951	119	80	585	25
عجلون	782	656	78	48	320	7
الرمثا	604	487	88	29	308	21
المجموع	83129	76261	4866	2002	17579	790

المصدر: مديرية الأمن العام ،المعهد المروري الأردني، عمان الأردن. النشرة الإحصائية للسنوات-2003 2007 www.jti.psd.gov.jo

يتضح من الجدول السابق أن العاصمة عمان تحتل الصدارة في عدد الحوادث المرورية خلال عام 2007 ، إذ بلغ عدد الحوادث 55131 حادثا ، تتوزع ضمن ثلاثة محاور: احتل حادث الاصطدام 52578 حادثا ، والدهس 2128 بينما التدهور بلغ 425 حادثا، وقد خلفت هذه الحوادث 215 حالة وفاة و 6809 بين جريح ومقعد إضافة إلى ما تخلفه من نتائج نفسية واجتماعية واقتصادية على المتسبب ومن وقع عليه تأثير هذه الحوادث، كما يوضح الجدول أيضا عدد الحوادث ونتائجها في بقية محافظات المملكة بحسب نوع الحادث وتاثيراته المختلفة ونتائجه .

وللوصول إلى رؤية اكثر دقة فإن الحوادث المرورية التي شهدتها الأعوام 2003- 2007 والموزعة بحسب أيام الأسبوع كما هو في الجدول (2) .

جدول (2)

عدد حوادث السير التي وقعت في المملكة

خلال السنوات 2003- 2007 حسب يوم وقوع الحادث

السنة	البيان	السبت	الأحد	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس	الجمعة	المجموع
2003	العدد	7830	8083	7575	7585	7593	8559	5437	52662
	٪	14,9	15,3	14,4	14,4	14,4	16,3	10,3	100,0
2004	العدد	7232	7885	7749	7981	8095	8546	5425	52913
	٪	13,7	14,9	14,6	15,1	15,3	16,2	10,2	100,0
2005	العدد	9165	9673	9445	8923	8898	9883	6128	62115
	٪	14,8	15,6	15,2	14,4	14,3	15,9	9,8	100,0
2006	العدد	10426	10672	10457	9904	10106	11676	7025	70266
	٪	14,8	15,2	14,8	14,1	14,4	16,6	10,0	100,0
2007	العدد	11860	12716	12768	12336	12661	12714	8074	83129
	٪	14,3	15,3	15,4	14,8	15,2	15,3	9,7	100,0

المصدر: مديرية الأمن العام ،المعهد المروري الأردني، عمان الأردن. النشرة الإحصائية للسنوات2007-2003

www.jti.psd.gov.jo

نلاحظ من الجدول السابق بأن للأيام اثراً واضحاً في زيادة الحوادث مقارنة مع يوم الجمعة من كل اسبوع، مما يدل على ان هناك علاقة بين كثافة استخدام المركبات خلال ايام الأسبوع والحوادث التي تحصل، وبتحليل المعلومات الواردة في الجدول اعلاه تبعا لايام الاسبوع ، يتضح زيادة الحوادث المرورية خلال يومي الاحد والخميس من كل اسبوع مقارنة مع الايام الاخرى وذلك لكثرة استخدام الطرق وخاصة الخارجية منها بسبب خروج وعودة الموظفين وعائلاتهم من والى القرى والمحافظات المحيطة، مما يزيد الضغط والحوادث على الطرقات الأمرالذي يستوجب زيادة الرقابة على الطرق المغذية للعاصمة عمان للوقاية من حوادث الطرق . ومن هنا جاءت الرسالة الملكية السامية بخصوص حوادث السير التي وجهها جلالة الملك عبد الله الثاني إلى رئيس الوزراء لتحديد المسؤوليات الملقاة على عاتق المؤسسات الوطنية الأردنية المختلفة للقيام بالدور الفاعل والحيوي المتكامل ضمن خطة وطنية منظمة ومدروسة لمعالجة مشكلة الحوادث وتخفيفها وحماية الإنسان الأردني من القتل والدمار.

لقد وجه جلالة الملك عبدالله الثاني المؤسسات الوطنية الأكاديمية والتربوية والأهلية والمدنية والرسمية وغير الرسمية ووسائل الإعلام ومديرية الأمن العام واستراتيجية وزارة الأوقاف عبر توجيه الوعاظ والأئمة ليقوم كل بواجبه في الحد والتحذير من مخاطر حوادث السير وفي هذا السياق جاء الاهتمام المتزايد من صحيفة الدستور وانطلاقاً من مسؤوليتها الوطنية والأخلاقية والإعلامية فأطلقت حملة وطنية كبرى وهي بمثابة دعوة عامة لجميع أبناء الأردن بكافة مؤسساته للمشاركة في تحقيق رؤى جلالة الملك عبدالله الثاني في استنهاض نخوة وهمة الأردنيين، وذلك للعمل معاً في تخفيف حوادث السير وتحقيق مفهوم السلامة المرورية على الطرقات إن التشريعات الخاصة بالحد من حوادث السير مهمة وتفعيلها هام بالإضافة إلي توعية شعبية تهدف إلى تعزيز مفهوم الاستجابة الوطنية فان العنصر الأساسي هو وعي المواطن وحرصه على سلامة نفسه والآخرين، والالتزام بقواعد وقوانين السير التي تعد الضمان الرئيسي لسلامة المواطن والحفاظ على صحته وممتلكاته .(المرجع)

ثانيا: أنواع الحوادث على الطرقات :-

هناك معايير عديدة تستخدم لتصنيف حوادث المرور وهي على النحو الأتي :

أ : التصنيف وفقا لمستوى الخطورة:

تستخدم هذه الطريقة ما يسمى بالنقطة السوداء في مصطلح اخصّائيي المرور، وترتبط هذه الحالة بمعيار الخطورة، وعليه يخذ التصنيف الترتيب الأتي : جدول(3)و(4)

جدول (3)

عدد المصابين بحوادث السير في المملكة حسب درجة الإصابة للسنوات 2003- 2007

السنة	البيان	المجموع	مميتة	بليغة	بسيطة
2003	العدد	19615	783	2189	16642
	٪	100,0	4,0	11,2	84,8
2004	العدد	18139	758	2247	15134
	٪	100,0	4,2	12,4	83,4
2005	العدد	19200	832	2514	15854
	٪	100,0	4,3	13,1	82,6
2006	العدد	17545	818	2451	14276
	٪	100,0	4,6	14,0	81,4
2007	العدد	18369	790	2598	14981
	٪	100,0	4,3	14,1	81,6

المصدر: مديرية الأمن العام ،المعهد المروري الأردني، عمان الأردن. النشرة الإحصائية للسنوات-2003 2007 www.jti.psd.gov.jo

جدول رقم (4)

عدد حوادث السير في المملكة حسب نوع الحادث للسنوات 2003- 2007

نوع الحادث	صدم		دهس		تدهور		أخرى		المجموع
السنة	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	
2003	40890	77,7	5525	10,5	2582	4,9	2665	6,9	52662
2004	42011	79,4	5417	10,2	2206	4,2	3279	6,2	52913
2005	51159	82,4	5345	8,6	2174	3,5	3437	5,5	62115
2006	58803	83,7	5279	7,2	1971	2,8	4413	6,3	70266
2007	76261	91,7	4866	5,9	2002	2,4	0	0	83129

المصدر: مديرية الأمن العام ،المعهد المروري الأردني، عمان الأردن. النشرة الإحصائية للسنوات-2003 2007 www.jti.psd.gov.jo

1. **بالغة الخطورة**: تصنف النقطة السوداء كنقطة بالغة الخطورة لدى توافر الشروط الآتية :

- وقوع حوادث السير بشكل متكرر يومي أو أسبوعي (عدة حوادث في اليوم الواحد أو في الأسبوع الواحد).
- وقوع قتلى وجرحى في أكثر من 25٪ من الحوادث الواقعة ضمن النقطة.وقوع أضرار مادية جسيمة في المركبات والأملاك بما يشير إلى السرعة والقوة الهائلة للاصطدام لدى التحام الأجسام الضالعة في الحادث (تدمير كامل للمركبات).
- وقوع حوادث من الأنواع كافة (رئيسية وفرعية) ضمن النقطة.
- وقوع الحوادث في الأوقات كافة وفي مختلف الأحوال الجوية بحيث يصعب إسنادها إلى الأسباب المرجحة عادة من هذين العاملين.

2. **متوسطة الخطورة:** تصنف النقطة السوداء كنقطة متوسطة الخطورة لدى توافر الشروط الآتية:
   - وقوع حوادث السير بشكل متكرر شهري (مرة في الأسبوع أو أقل من أربع مرات شهرياً).
   - وقوع جرحى وقتلى في 5 إلى 25٪ من الحوادث منها واقتصار معظمها (75٪) على أضرار مادية بحتة.
   - وقوع أضرار مادية جسيمة في المركبات والأملاك بما يشير إلى السرعة والقوة الهائلة التي تحكم التحام الأجسام الضالعة في الحادث من دون التدمير الكامل للمركبات.
   - وقوع عدة أنواع من الحوادث من رئيسية وفرعية ضمن النقطة دون أن يشمل هذا التنوع كافة الأنواع من رئيسية وفرعية.
   - وقوع الحوادث في أوقات محددة وفي أحوال جوية محددة من دون أن يكون من الصعب تحديد الأسباب المرجحة للعاملين ونسبة مساهمتهما في وقوع الحادث.
3. **محدودة الخطورة:** تصنف النقطة السوداء كنقطة محدودة الخطورة لدى توافر الشروط التالية:
   - وقوع حوادث السير بشكل متكرر سنوياً (مرة في الشهر أو أقل من 13 مرة في السنة).
   - وقوع قتلى وجرحى في أقل من 5٪ من حوادث السير الواقعة ضمنها واقتصار ال95٪ الباقية على أضرار مادية بحتة.
   - اقتصار الأضرار المادية على أجزاء المركبات الواقعة في محيط نقطة التلاحم (التصادم) والدائرة المحيطة به والتي لا يتجاوز شعاعها ال50 سنتيمتراً.
   - اقتصار الحوادث على نوع رئيسي محدد وأنواع فرعية محددة ضمن النوع الرئيسي.
   - وقوع الحوادث في وقت محدد أو حالة جوية محددة، بحيث يكون من السهل تحديد كيفية ومدى مساهمة أي من العاملين في وقوع الحادث.

   يشار هنا إلى انه يمكن أن تصنف النقاط السوداء وفق معايير متعددة إلا أنها ترتبط بشكل أساسي بالتصنيف المعتمد بالإستناد إلى معيار الخطورة.

ب : التصنيف وفقا لمعيار السيطرة على الحادث :

ويعد هذا التصنيف من التصنيفات العلمية والتي تشترك بها معظم نظم المرور في مختلف انحاء العالم وهي على النحو الأتي:

من الناحية العلمية، حوادث الطرق تنقسم إلى قسمين:

1. **قسم بسيط:** لا يمكن منعه من الوقوع وهو الذي يعرف بالحادث العشوائي من الناحية المكانية والزمانية، مثل حصول حادث نتيجة إغماء مفاجئ للسائق أو أي سبب آخر.
2. **قسم معقد:** يمكن التخطيط له ومنعه: وهو الأكبر وبخاصة في الدول ذات السجل العالي للحوادث فيمكن التأثير في احتمالية حصوله ومنعه أو التقليل من خطورته. وفي أوائل الثمانينات من القرن الماضي تم نشر بحثين علميين في وقت متزامن في كل من بريطانيا وأمريكا يشيران إلى أن مساهمة العنصر البشري في حصول الحوادث يتراوح بين 65 إلى 95٪ كمسبب وحيد أو مشارك مع غيره على التوالي، وأن مساهمة الطريق والبيئة المجاورة تصل إلى 28٪ كمسبب وحيد أو مشارك، بينما تساهم حالة المركبة الميكانيكية بين 5 إلى 8٪. وعلى الرغم من أن هذه القيم قد تختلف من بلد لآخر، إلا أن المحاور التي ذكرت سابقاً تبقى المحاور الأساسية التي يمكن من خلالها تقليل حجم مشكلة الحوادث.

ج: التصنيف وفقا لمعيار المسبب لحصول الحادث:

يعد هذا التصنيف من اكثر التصانيف منطقية وحصرا للأسباب، ويوضح جدول (5) يبين أعداد حوادث السير ونتائجها وأعداد المركبات المسجلة ومعدلات الخطورة لهذه الحوادث في المملكة للسنوات 2003- 2007م وفق الآتي:

وعلى هذا الأساس فان الأسباب تنحصر ضمن تبويبات ثلاثة هي وفقا لما يأتي:

أ : الإنسان:

الإنسان وهو ليس بالضرورة السائق فقط، فنصُبّ كل لجام غضبنا عليه وننسى صاحب المركبة (شخصاً كان أو شركة نَقْل) الذي يحضّه على الإسراع أو يشغّله لساعات أكثر حتى لو كان مجهدا أو مريضاً وذلك لجنْي أكبر قدر من الربح وهذه الحالة من الانتهازية هي التي لا يمكن علاجها لا بالنصح ولا التمني، بل بالأنظمة التي تحدد ساعات عمل السائق وطول المسافات التي يقطعها وحالته الصحية التي ينبغي التأكد منها بالفحص الطبي الدوري والطارئ، بما يشبه الأنظمة المطبقة بدقة متناهية مع الطيارين، فلا يعمل الواحد منهم سوى ساعات مقررة سلفاً، فضلا عن أخذ قسط من

الراحة بين الرحلات أما المريض حتى بالرشح البسيط فيُعفى من الطيران لئلا تتفاقم حالته بمضاعفاتها في الجيوب الأنفية والأذن الوسطى، بسبب اختلاف الضغط الجوي أثناء التحليق والهبوط،، ولعل اتحاد نقابات العمال يساند مطلب نقابة السواقين في سد هذا الفراغ القانوني ليس فقط لحماية العامل (السائق هنا) من التعسف والاستغلال بل من أجل الحفاظ على أرواح الناس أيضاً.

وبعد .. فلا أريد أن أزيد تحليل الانتهازية تعقيداً لكني أشير الى جشع صناعة الأدوية عالميا ومحليا ببيع حبوب الرشح أو أشربة السعال بدون وصفة طبية لتحقيق المزيد من الأرباح مع أنها قد تسبب ببعض محتوياتها النعاس وفقدان التوازن والأزمات القلبية، على سبيل المثال لا الحصر ومن يدرينا كم سائق حافلة قد أثرت عليه حبة تناولها لتخفيف أعراض الرشح (لا علاجه) فغفا على المقود أو أصابته جلطة.. وكانت الكارثة.

ب : الطريق:

فالطرق في بلدنا ليست مثالية لكنها من بين الأفضل بناءً وتخطيطاً في المنطقة نسبياً، وليست مثالية كما يتضح من إستراتيجية الحكومة بتنفيذها جملة من الجسور والأنفاق وتطوير الطرق وتوسيعها وتنظيمها وتزويدها بما يتلاءم مع الاحتياجات المرورية، وفق المتطلبات الحالية والمستقبلية والاهتمام بوضع الإشارات الضوئية وتزويدها بأجهزة مراقبة حديثة فضلا عن تحديد المسارب وتزويدها باللوحات الإرشادية الكافية ... وغيرها.

ج: المركبة:

ومركباتنا عادة من الأنواع الجيدة التي يجري فحصها دوريا للتأكد من سلامتها، وفي هذه الاستراتيجية لابد من فحص المركبات بدءا من نقطة إدخالها الى السوق الاردني وترخيصها وانتهاءاً بتشغيلها على الطريق ، ويشمل ذلك أيضا التركيز على صلاحية المركبة وفحصها سنويا فضلاً عن إجراء التفتيش الدوري للسيارات على الطرق ضمن خطط ومعايير دورية . ويشير الجدول رقم (5) الى **أعداد حوادث السير ونتائجها وأعداد المركبات المسجلة ومعدلات الخطورة لهذه الحوادث في المملكة للسنوات 2003- 2007م وفق الاتي :**

جدول رقم (5)

أعداد حوادث السير ونتائجها وأعداد المركبات المسجلة ومعدلات الخطورة لهذه الحوادث في المملكة للسنوات 2003- 2007م

السنة	عدد الحوادث	عدد الجرحى	عدد الوفيات	عدد المركبات المسجلة	نسبة الزيادة السنوية للحوادث	حادث 10000 مركبة	جريح 10000 مركبة	وفاة 10000/ مركبة	معدل الخطورة
2003	52662	18832	783	509832	٪0,3 -	1032,9	369,4	15,4	0,37
2004	52913	17381	758	535112	٪0,5+	988,8	224,8	14,2	0,34
2005	62115	18368	832	568096	٪17,4+	1093,4	223,3	14,6	0,31
2006	70266	16727	818	614641	٪13,1+	1143,3	272,1	13,3	0,24
2007	83129	17579	792	679731	٪18,3	1223,0	258,6	11,6	0,22

المصدر: مديرية الأمن العام ،المعهد المروري الأردني، عمان الأردن. النشرة الإحصائية للسنوات-2003 2007 www.jti.psd.gov.jo

تشير الارقام الواردة في الجدول السابق الى ان تحسن نوع المركبات ووضع ضوابط وتعليمات وتشريعات خاصة بسلامة المركبات يقود حتما الى تخفيض عدد الحوادث والاصابات ، اذ يتضح ذلك جليا بزيادة عدد المركبات عام 2007 لم يقابله زيادة في عدد الوفيات التي تعد هذه الحالة من الحوادث الحرجة او الخطيرة قياسا للسنوات السابقة حتى عام 2003 .

ثالثا: أسباب الحوادث على الطرقات :-

يشار إلى أن السرعة والحمولة الزائدة وعدم الالتزام باللوائح وأنظمة السير وإهمال جوانب الصيانة الفنية للسيارات والمركبات من قبل بعض السائقين كانت من بين الأسباب الرئيسة لوقوع الحوادث المرورية المسجلة دون التحري في وضع اجراءات السلامة .

وهناك على سبيل المثال، عدم التفكير الجدي في سياسة الإحلال والتجديد للآليات والمركبات التي وصلت نسبة تقادمها إلى 50 في المائة من مجموع السيارات والآليات العاملة على الطرق وغير الصالحة للاستخدام وعمرها الافتراضي قد انتهى. والمتابعة الحثيثة والمستمرة لمراقبة السرعة على

الطرقات، وصيانة اللوحات المرورية على الطرقات، وحسن متابعة الصيانة المستمرة للطرق وإزالة المعيقات ....وغيرها.

وتنبع مأسساة هذا الموضوع من ان اصابات المرور يمكن تلاشيها، حيث ان تناول قضايا مثل السرعة والقيادة تحت تأثير المخدرات والكحول وتعزيز استخدام خوذات الرأس واحزمة الامان وضمان سهولة رؤية المشاة وراكبي الدراجات وتحسين تصميم الطرق والمركبات وعدم استخدام هاتف النقال وفرض تطبيق قوانين سلامة الطرق وتحسين خدمات الاستجابة وتحسن السلامة على الطرق.

وعلى العكس من ذلك إن من شأن عدم كفاية شبكات الطرق وحالة الأحوال الجوية وحالة سطح الطريق داخل المدن وفيما بينها، وضعف تطبيق اللوائح التنظيمية الخاصة بحركة السير والنقل، وجوانب النقص في مجالي الإعلام والتوعية بعوامل السلامة، قد ساهمت بل وتسهم في ضعف السلامة على الطرق في بعض بلدان المنطقة.

وعموما فإن تعدد الأسباب التي تقف وراء حوادث المرور تستدعي تصنيفها والتفكير بمعالجاتها وهي على النحو الآتي:

1. ازدياد عدد السيارات وهذا يرجع إلى التسهيلات التي تعطيها شركات السيارات للمشترين من قروض وأقساط وتسهيلات، ولا يمكن حل هذه المشكلة والتأثير على هذه الشركات ولكن يمكن نطور بعض الأنظمة المرورية كي نحد من هذه المشكلة.
2. سوء استعمال السيارة من قبل بعض الأفراد وخاصة الشباب والمراهقين منهم، وهذا السوء ناتج عن صغر سنهم وعدم وعيهم بمعنى الحياة ومسؤولياتها وعدم إدراكهم لتصرفاتهم وما تؤول إليه، ولنعلم أن بعضهم دون سن الحصول على رخصة القيادة أو حتى لا يملك رخصة قيادة أو حصل عليها بطرق أخرى، وقد تكون حلت هذه المشكلة برفع سن الحصول على رخصة القيادة، أو تشديد تعليمات مدارس السواقة والتأكيد على فترة سواقة مناسبة قبل إعطائه الرخصة ويفضل أن تكون هذه الفترة على أرض .
3. عدم سيطرة الأهل على شاب مراهق يريد أن يمارس هوايته في الطرقات، وبالتالي قلة وجود نوادٍ للسيارات وحل هذه المشكلة بفتح قسم في إدارة المرور للتنسيق بين الأهل وإدارة المرور بخصوص ابنهم الذي لا يستطيعون السيطرة عليه، وإعطاء المعلومات المناسبة لإدارة المرور لترى المصلحة المناسبة للشاب وأهله وبلده والمجتمع.

4. تراخي بعض رجال المرور بالكشف عن شهادة السواقة وخصوصاً عند الشباب، والحل يكون بعمل دوريات للكشف عن رخص السواقة خاصة عند الشباب والنساء، بعض الإصلاحات والتوسعات في الشوارع وهذا أمر لا بد منه وهو في إطار المصلحة العامة.
5. السرعة وعدم التقيد بنظام المرور وهذا ما تحاربه إدارة المرور وتحرص عليه وتقوم به خير قيام من تثقيف ووسائل إيضاحية.
6. قلة الوعي المروري عند المجتمع وهذا ما نقوم بصدده، ولا بد هنا من أن أشير إلى المؤسسات الطبية وأخص بالذكر قسم الطوارئ وقسم سيارات الإسعاف وقسم العناية المركزة لإصابات الرأس وقسم إعادة التأهيل، الذين يبذلون كثيراً من الجهد لتقديم خدمات أفضل ونظرة واحدة إلى أي أن نضع أمام أعيننا أنه من واجبنا تخفيفها بشتى الطرق.
7. الاختناقات المرورية أثناء أوقات الذروة من ذهاب الموظفين وخروجهم من وإلى عملهم وأيام العطل، وقد يكون حل هذه المشكلة بإنشاء وتشجيع استعمال وسائط النقل العام.
8. عدم السماح للشاحنات الكبيرة بالدخول إلى وسط المدينة وطرقاتها، إلا في أوقات تحدد لهم من قبل إدارة المرور.
9. انتشار الدراجات النارية داخل المدينة لأمور ترفيهية وخاصة عند المراهقين، وحلها بوضع قوانين أن الدراجة النارية لتخفيف أزمة المرور ولأهداف محدودة.
10. إن استعمال الهاتف النقال بشكل زائد أثناء القيادة قد يؤدي إلى ما لا تحمد عقباه، ويكون بالتثقيف والتنبيه على استعمال الهاتف النقال في أقل حدوده.

رابعا: الاستنتاجات والتوصيات

من خلال نظرة شاملة للإطار النظري والتحليلي للبحث الحالي فإن استنتاجات البحث الحالي وتوصياته، تشكل لدينا مجموعة آفاق إستراتيجية شاملة لمستقبل الوضع المروري في الأردن :

لا شك أن سعة الموضوع وتشعبه لا يتيح تناول جميع المجالات المتعلقة بالوضع المروري في الأردن، فضلاً عن صعوبة معالجة جميع الاخفاقات التي سببتها المخالفات لزيادة حوادث المرور وتعقيدها، وفي هذا السياق نشير إلى طموحات آفاق استراتيجية من شانها تشكل مسارات مهمة في رسم سياسة متكاملة للحد من الحوادث المرورية وكما يأتي :

1. إقامة ندوات تثقيفية بشكل مستمر في مؤسسات الدولة وفق برنامج سنوي يتم الاستعانة بتنفيذه بالكفاءات العلمية والميدانية المشهود لها بالمعرفة و الخبرة ، ولا يقف الأمر عند القطاع الحكومي وإنما يمتد ليشمل مختلف القطاعات ، والجدير بالذكر ، فقد بادرت جامعة الزرقاء الخاصة لتحقيق اسبقية على الجامعات الأخرى في المملكة بأدراج مادة متخصصة (مساق دراسة) في مناهجها الدراسية ، بهدف رفع سوية التعليم والجامعة من خلال طلبتها وأساتذتها إلى مشاركة فعلية في تحمل المسؤولية الوطنية وتطوير الوعي المروري في شتى إنحاء المملكة، ولكافة شرائح المجتمع .
2. تكثيف الإعلانات والبرامج التثقيفية عبر قنوات الاتصال المختلفة ورسم البوسترات وإقامة المعارض نصف سنوية لهذا الغرض .
3. تدقيق طبيعة الغرامة ومستوى تجريم المخالفة إذ يجب أن تتناسب المخالفة مع جنس المخالفة المرورية والتي قد تصل أحيانا إلى حد التجريم .
4. تدقيق وضع ومساحات ساحات وقوف المركبات وحسب توزيعها وفقا لمعياريين :
   أ- موزعة حسب كثافة السكان والتسوق للمواطنين.
   ب- موزعة حسب مواقع الخدمات التي ينشدها أغلب المواطنين.
5. ضرورة استحداث هيئة خبراء متخصصين في مجالات الإدارة والقانون في فروعها الأساسية وعلى سبيل المثال وليس الحصر ما يأتي :
   أ- خبير تقييم أداء في وزارة الداخلية.
   ب- خبير تنظيم
   ج- خبير تشريعات وقوانين.
   د- خبير نظم معلومات واتصالات.

وتناط بهيئة الخبراء مسؤوليات تحديد المشكلات المستجدة ووضع خطط إستراتيجية مدعومة بخطط تشغيلية يعمل فيها خبراء فنيين حسب تخصصات الموضوع الذي تقرره الهيئة.

6. وبسبب التطورات الهائلة التي تحصل بسبب التكنولوجيا المعاصرة ومنها المرورية وغيرها، يفضل أن يتم التفكير الجاد بوضع برامج ودورات تثقيفية يزج فيها جميع سواقي المركبات كل (5سنوات) لمرة واحدة، ويزود السائق وحسب التصنيف الذي تعده أجهزة المرور بهوية تقترن مع صلاحية إجازة السوق (رخصة السياقة) مع التركيز على سوقي السيارات العمومي.

7. تفعيل الدور الذي تقوم به هيئة أصدقاء المرور تربط بدائرة المرور تحت مسمى أصدقاء المرور ويكون التمثيل حسب المناطق ويكون بشكل طوعي وذلك لغرس ثقافة الوعي المروري في المجتمع الأردني بشكل مستمر ومتنامي .
8. توزيع جوائز معنوية ومادية تدعم من قبل شركات عاملة في الأردن لتكريم السواقين الأكثر انضباطاً تجاه النظام المروري وفقا للأسس تحددها إدارة المرور .
9. إقامة منافسة بين مديريات المرور في القطاعات والمحافظات الأردنية وتسمية جائزة درع التميز المروري للدائرة التي تحقق أعلى درجات الضبط والإعلان عنها في وسائل الإعلام .
10. التفكير بإعادة خرائط سير المركبات في المناطق التي تعاني من مخالفات مرورية واعتماد نظام السير باتجاه واحد حتى لو كلف ذلك استهلاك جزء من الأراضي والعقارات بعد إجراء دراسة اقتصادية وتحديد الجدوى الاقتصادية لهذا الموضوع .
11. وضع خطة استراتيجية لعشرة سنوات لرفع كافة الإشارات المرورية واستبدالها بأخرى اكثر تطوراً انسجاماً مع التطورات التكنولوجية الحديثة .
12. ترويج مشروع غلق نهايات الطرق المؤدية إلى أماكن الكثافة السكانية وترويج استخدام النقل العام للباصات بشكل ينسجم وانسيابية السير فيها كما هو الحال في منطقة الصويفية.
13. دارسة حالات تطوير مرورية في الدول المتقدمة، والاطلاع على طرق التطبيق فيها، للاستفادة من تجارب الآخرين .
14. تنفيذ الإجراءات واستمرار الرقابة والحملات المرورية على السواقين والمركبات على جميع الطرق الداخلية والخارجية منها، ودراسة وتحليل أسباب الحوادث المرورية، وتقديم الحلول الناجعة لها.
15. تطوير التشريعات والأنظمة والتعليمات المرورية بما يتلائم مع التطورات والمستجدات.
16. الاستمرار في إجراء الإصلاحات والتحسينات على طرق المملكة وفق خطط شاملة ومتابعة تنفيذها مع التركيز على وضع خريطة لموقع النقاط السوداء تحدد فيها عيوب الطريق من الناحيتين الهندسية والتجهيزية .
17. وضع خرائط متعددة لمختلف حالات حوادث السير المفترض حصولها في النقطة السوداء والاسترشاد بخرائط خبراء السير التي سبق أن وضعت لدى كشفهم على حوادث السير الواقعة ضمن النقطة وإجراء اللازم بشأنها.

18. إعادة النظر بسياسات الفحص النظري لمنح رخص القيادة وآليات فحص المركبات فنيا باعتماد الحوسبة حتى لا يبقى أي مجال لتدخل المزاج البشري، ضمانا للمصلحة العامة وتحقيقا للسلامة المرورية.
19. بحيث لا يحصل على رخصة القيادة إلا الشخص المؤهل فعلا ، على انه لا واسطة في موضوع فحص طالبي رخص القيادة مهما كانت صفة هذا الشخص. كما أن عملية فحص المركبات والتأكد من جاهزيتها يحكمها بالدرجة الأولى القانون والأنظمة والتعليمات وهو ما يعتبره خطا احمر لا نقبل تجاوزه . لضمان سلامة سائقها أولا ومستخدميها فضلا عن سلامة مستخدمي الطرق.
20. تأهيل وتدريب الفاحصين ضمن دورات تدريبية متخصصة ستعقد لهذه الغاية ولضمان أن الفاحص قد تم تأهيله بصورة صحيحة.
21. تفعيل شعبة للرد على أسئلة واقتراحات المواطنين وتحليلها ومتابعة حسب تنفيذها Feedback.
22. تنظيم وهيكلة مكتب خدمة الجمهور بما يبسط ويسهل الإجراءات على مراجعي الإدارة، كما بدأت بإصدار الرخص البلاستيكية للمركبات التي تتميز بسهولة قراءتها إضافة إلى صعوبة تزويرها، كما أنها تحتوي كافة التفاصيل عن المركبة ومالكها.

المصادر:

1- مديرية الأمن العام، إحصائيات عام 2008، عمان- الأردن.

2- إدارة السير، إحصائيات حوادث السير، 2008. عمان- الأردن.

3- وزارة الصحة- تقرير مستشفى البشير2008- عمان- الأردن.

4- وكالة الأنباء الأردنية- بترا، " حرب الطرقات"، 17- 02- 2008. (نت)

5- المؤتمر نت ، حملة دينية لتعليم آداب السير، 10- 02- 2008، عمان- الأردن.

6- حملة الدستور للوقاية من حوادث الطرق، شباط/ 2008 عمان- الأردن.

7- مديرية الأمن العام ،المعهد المروري الأردني النشرة الإحصائية، السنوات2007-2003 ، عمان الأردن.

www.jti.psd.gov.jo

www.Almotamar.net\news

أثر تبني إستراتيجية التدريب على الأداء في القطاع العام:

دراسة حالة

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى تحليل العلاقة بين تبني إستراتيجية التدريب وبين أداء العاملين تحليلاً إحصائياً. كما تهدف الدراسة إلى تحديد الأثر المحتمل لعاملين رئيسيين على الأداء، وقد تم تحديد هذين العاملين لما تم عرضه في الجانب النظري من الدراسة، وقد تم اختبار المتغيرات المستقلة، نظام التدريب، ومعيقات التدريب، باستخدام أسلوب الانحدار البسيط بواسطة برنامج الحاسوب SPSS.

وتكون مجتمع الدراسة من بعض الدوائر الوظيفية في جامعة آل البيت، وقد بلغ عدد العاملين فيها (651)، وبلغ حجم العينة (120) موظفاً، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة وجود آثار ذات دلالة إحصائية لجميع المتغيرات المستقلة موضع الدراسة على الأداء وذلك على النحو التالي:

- كان التأثير ذا دلالة إحصائية معنوية، وقيم المعاملات كانت موجبة بالنسبة للمتغيرين المستقلين في الأداء.
- بينت الدراسة أن أفضل النتائج التي تم الحصول عليها من خلال اختبار نماذج المعادلات المختلفة هي المعادلة تشتمل على المتغير المستقل (التدريب) والمتغير التابع (أداء العاملين).
- أشارت نتائج الدراسة إلى أن معيقات التدريب لها تأثير كبير وقوي وأن أكبر تأثير لها كان على أداء العاملين وبقيمة(2.017).

وقد تضمنت الدراسة عدداً من التوصيات منها:

1- ضرورة اللجوء إلى طرق علمية لتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في جامعة آل البيت ودراستها، وكذلك العمل على بناء برامج تدريبية تحاكي معيقات الواقع العملي وتعمل على حلها.

2- بناء خطط تتضمن تقييم أداء العاملين على أسس علمية صحيحة، ليسهل على أصحاب القرار تقديم البرامج التدريبية اللازمة لزيادة كفاءة العاملين في الجامعة، وتنمية مهاراتهم وقدراتهم وتحفيزهم والتفاوض معهم.

3- تطوير برامج التدريب على ضوء التطورات العالمية، وان يتيح التدريب الفرصة أمام المتدربين لمواجهة ما قد يحصل من تغيرات في العالم، وهذا يعني إعادة تدريبهم من وقت لآخر.

Abstract

Effect of Training Strategy Usage on Performance at

Public sector: study case

This study aims mainly to analyze the relationship between a strategy of training and staff performance statistical analysis. The study aims to determine the potential effect of key personnel, performance, which identified these factors as presented in the theoretical aspect of the study, had tested independent variables, (training system, training and obstructions), using simple regression method by SPSS a statistical program. With a sample of (120) employees well chose from total size of (651) at Al al-Bayt University

Survey results showed statistically significant effects for all independent variables to this study on performance, which was as follows:

- **The effect was a statistically significant on morale, and values of the transactions and was positive for performance.**
- **The study showed that the best results obtained by testing models of the various equations that involve the independent variable (training) and the dependent variable (the performance of employees).**
- **The results of the study indicated that the obstacles have a significant impact on training and that its greatest impact was on the performance of employees and the value of 2,017**

The study included a number of recommendations as follows:

- **there is need to have a scientific methods to determine the training needs of workers in the Al-Bayt University, as well as work on building training programs that simulate obstacles practice and work to resolve them.**
- **Building plans include evaluation of the performance of employees on the basis of sound science, to facilitate the decision-makers to provide the necessary training programs to increase the efficiency of workers in the university, and the development of skills and abilities to motivate and negotiate with them.**
- **Development of training programs in the light of global developments, and provides training opportunities for trainees to face what may result from changes in the world, which means re-training from time to time.**

1- المقدمة

إنطلاقاً من رؤية صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني التي تتعلق بالتطور الاقتصادي والاجتماعي، والذي لا يمكن له أن يتحقق بغياب المبادرة، والإبداع، أو الخوف من التغيير، والتأخر عن مواكبة روح العصر كما أشار جلالته في رسالته الملكية حول برنامج التحول الاجتماعي والاقتصادي في الخامس والعشرين من تشرين الثاني من العام 2001، والتي ركزت على تطوير القطاع العام وتعزيز قدرته التنافسية في تقديم الخدمات المثلى لمتلقي الخدمة بهدف تحقيق رضى المتلقي فقد تم تبني استراتيجيات، وأهداف تشغيلية مستقبلية، ومؤشرات أداء يتم قياسها من خلال معايير تتضمن القيادة والأفراد والمعرفة والعمليات وتم ترجمة ذلك من خلال استحداث جوائز لتميز الأداء الحكومي كجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية والتي تُمنح لأفضل أداء وزارة أو مؤسسة حكومية.

لقد تناول الأدب الإداري الحديث مفهوم إستراتيجيات الاستثمار في رأس المال البشري ومنها إستراتيجية التدريب، لما لها من دور هام في تغيير السلوكيات والممارسات المرتبطة بالموارد البشرية وبالتالي التأثير على الأداء الكلي للمنظمة، وخاصة في مجال تحقيق الميزة التنافسية المستدامة (Sustained Competitive Advantage).

ويتضمن تطبيق مهمة التدريب من منظور إستراتيجي تصميم مجموعة من السياسات والبرامج التدريبية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنفيذها بالطريقة التي تحقق المنظمات من خلالها رأس مال بشري كفء ذو مهارات وكفاءات إدارية عالية يسهم في تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

فحتى تمتلك المنظمات القدرة الكافية على تحقيق أهدافها لا بد لها أن تصمم وتنفذ سياساتها وبرامجها التدريبية وفقاً لاحتياجاتها التدريبية[1]

ويُعد التدريب أحد مقومات تنمية المنظمات (Organizational Development) التي تعتمدها المنظمات الحديثة في الدول الصناعية والنامية على حدٍ سواء؛ إذ أصبح يُنظر إلى الفرد العامل على أنه أصل رئيس من أصول المنظمة، فأزداد الاهتمام به وحددت قيمته وإدارته وفقا لذلك، ومن ثم اعتبر مصدراً لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة وأصبحت الحاجة إلى تدريب الأفراد العاملين تحتل مكانه الصدارة في أولويات معظم في إدارات المنظمات الحديثة، لتطوير منظماتهم وتحديثها؛ الأمر الذي تتطلب أن تكون البرامج التدريبية ملائمة للاحتياجات التدريبية الإدارية المختلفة، لإكساب العاملين فيها بالمعلومات والمعارف والسلوكيات والمهارات والاتجاهات التي تتطلبها طبيعة الوظائف التي يقومون بها، وما يواكبها من تطورات وتجديدات.

يُعد مفهوم إستراتيجية التدريب مكون إداري أساسي من مكونات فلسفة الإدارة الحديثة. فيجب أن تعمل إستراتيجية التدريب ضمن إطار الإستراتيجية الكلية للمنظمة، لتسهيل عملية التخطيط في إدارة الموارد البشرية ولتصبح أكثر هيكلية وشمولية. إذ تعرف الإستراتيجية بكونها تصور أولي للرؤية المستقبلية ورسم سياسة المنظمة، وتحديد غايتها على المدى البعيد، وتحديد أبعاد علاقاتها المتوقعة بينها وبين البيئة التي تعمل فيها، بشكل يسهم في تحديد الفرص والمخاطر التي تحيط بها، وتحديد نقاط القوة والضعف التي تمتلكها، بهدف اتخاذ قرارات إستراتيجية مؤثرة على المدى البعيد ومراجعتها وتقويمها[2].

بناءً على ما سبق، على المنظمة أن تأخذ بعين الاعتبار ضرورة إيجاد التجانس والتكامل بين ممارسات وسياسات الإدارات الوظيفية فيما بينها بحيث تدعم كل منها الأخرى لتحقيق التجانس والتكامل الداخلي.

يلعب قطاع البحث العلمي والتعليم العالي دوراً أساسياً في حياة أي مجتمع، وخاصة في مجال النمو الاقتصادي. وهذا يتطلب الارتقاء بمستوى إدارة البحث العلمي والتعليم العالي ونوعيتها، وكادرها الوظيفي، وهذا يتطلب الاهتمام بتدريب كوادره المالية والإدارية؛ لتحسين مستوى أدائهم، وبالتالي رفع مستوى الخدمة التعليمية وجودتها. إذ يتوقف نجاح المنظمات، بشكل عام، على كفاءة العنصر البشري وفعاليته فيها، بكونه الوسيلة الفعالة في عملية تطوير المنظمات وإحداث التغييرات المطلوبة فيها، لذلك تحرص منظمات اليوم على الاهتمام بهذا المورد، وتأهيله من خلال البرامج التدريبية بهدف رفع كفاءته الإنتاجية وتحسين أدائه. ولذلك ازدادت أهميته في هذا القرن الذي يفرض على المنظمات التفكير بجدية بالتدريب، وذلك في ظل التغيرات والتحديات البيئية المحيطة، والمتمثلة في التدفق المعرفي والتكنولوجي، والتكتلات الاقتصادية العالمية، والعولمة (Globalization).

من هنا جاءت هذه الدراسة لتقيس أثر تبني إستراتيجية التدريب على الأداء في القطاع العام والتي تم تطبيقها على أداء أعضاء الهيئة المالية والإدارية فيها، من خلال التعرف على نظم التدريب ومعوقاته ومدى فاعليته في التأثير على أداء العاملين، وعلى الإنتاجية، وعلى تطور المنظمة

2- - أهداف الدراسة

يمكن تلخيص الأهداف الرئيسة للدراسة بهدفين هما:

- التعرف على مستوى تأثير استخدام إستراتيجية التدريب على أداء العاملين والإنتاجية، وتطور جامعة آل البيت.
- التعرف على مستوى تأثير المعيقات التدريبية على كل من أداء العاملين والإنتاجية، وتطور جامعة آل البيت.

3- أهمية الدراسة

يحتل التدريب مكانة عالية في اهتمامات المنظمات، سواء كانت حكومية أو خاصة، فبموجبه تستطيع المنظمات تزويد الأفراد العاملين فيها بالمعارف والمهارات والمعلومات اللازمة لأداء مهام أعمالهم. كما تهتم الدول - سواء كانت متقدمة أم نامية - بالتدريب، لمردودة الايجابي على المنظمات وعلى الأفراد العاملين فيها. وتبرز أهمية الدراسة من خلال التعرف إلى مدى تأثير البرامج التدريبية التي يخضع لها العاملين في جامعة آل البيت على أدائهم والإنتاجية وتطور الجامعة، وبيان تأثير المعيقات التدريبية على أدائهم والإنتاجية، وتطور الجامعة.

كما تأتي أهمية الدراسة من خلال ارتباطها بالجانب المعرفي، وبالجانب العملي، حيث تظهر أهمية الدراسة من الناحية المعرفية بكونها تسهم في التعرف على العلاقة التي تربط بين التدريب ومعيقاته وبين أداء العاملين، والإنتاجية، وتطوير المنظمة، وهذا يُعد إضافة في هذا المجال خصوصا فيما يتعلق بمتغير تطور المنظمة، وقد تفيد الباحثين والدارسين في موضوع التطوير والتغيير في المنظمات. أما فيما يتعلق بالجانب العملي، فترجع أهمية الدراسة إلى مساعدة صانعي القرار في المنظمات للتعرف على الإخفاقات الموجودة في أنظمة التدريب المطبقة في منظماتهم، والعمل على تعزيز نقاط القوة فيها، وتقليل نقاط الضعف فيها لتصبح أكثر كفاءة وفاعلية، فتسهم في تحسين أداء العاملين، والإنتاجية، وتطور منظماتهم وتغييرها، وذلك في صرح علمي كبير كجامعة آل البيت.

4- مشكلة الدراسة

يشهد السوق الأردني منافسة بين مؤسسات التعليم العالي، وذلك بعد ازدياد عدد مزودي هذه الخدمة وتعدد برامجها الأكاديمية، حيث تحاول كل واحدة من هذه المؤسسات إتباع استراتيجيات مختلفة، بهدف استقطاب المزيد من المستفيدين لخدمة التعليم العالي، لذلك تحاول جامعة آل البيت الاهتمام بتدريب العاملين لديها بسبب الإخفاقات التي تحدث في معظم المؤسسات بعملية التوظيف، والدور الذي يمكن أن يلعبه التدريب في تطوير أداء العاملين، والمحافظة عليهم، على اعتباره إحدى الطرق الرئيسة التي تستخدمها المنظمات لبناء كوادرها الوظيفية، لضمان بقائها في إطار المنافسة، لذلك تأتي هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. هل يؤثر التدريب في أداء العاملين، والإنتاجية، وتطوير جامعة آل البيت.
2. هل تؤثر المعوقات التدريبية في أداء العاملين والإنتاجية وتطوير جامعة آل البيت.

5- منهجية الدراسة وإجراءاتها

مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة الإدارية العاملين في الدوائر المختلفة لجامعة آل البيت، والبالغ عددها (17) دائرة. وجرى تطبيق الدراسة على ثلاثة دوائر، تم اختيارها على أساس أنها الأكبر حجما قياساً بعدد العاملين (326) موظف، حيث بلغت نسبة العاملين فيها (50٪) من العدد الكلي لمجتمع الدراسة والذي بلغ عدده (651) موظف، أما النصف الأخر (325) من المجتمع فقد تم اختياره عشوائياً من بقية الدوائر، وقام الباحث بتوزيع استبانه الدراسة على عينة قصديه غير عشوائية من (120) مبحوثاً تلاءم أغراض الدراسة بالتعاون مع مديري هذه الدوائر. وبلغ عدد الاستبانات المستعادة (120) استبانه، استبعد منها (3) استبانات، وبذلك تم تحليل (117) استبانه وهي تمثل (97.5٪). وشملت الدراسة الدوائر الآتية: دائرة الخدمات العامة، ودائرة الزراعة والري، والدائرة المالية، بالإضافة عدد من العاملين في دائرة الشؤون الإدارية، ودائرة القبول والتسجيل، ودائرة اللوازم والمشتريات، ودائرة التخطيط والإحصاء، ودائرة الأمن الجامعي، وقد نفذت الدراسة خلال الفصل الأول من العام الجامعي 2010/2009 وقد يتزايد أو ينخفض عدد العاملين بعد هذا التاريخ، علماً بأن توزيع عينة الدراسة بالنسب المئوية، وحسب عدد الموظفين في كل دائرة. والجدول رقم (1) يعرض وصفاً إحصائياً لعينة مجتمع الدراسة التي تجاوبت مع الباحث.

جدول رقم (1)

عدد الموظفين لكل دائرة وحجم العينة

الدوائر	العدد الكلي	العينة
دائرة الخدمات	199	38
دائرة الزراعة والري	83	15
الدائرة المالية	44	8
دوائر أخرى◆◆	325	59
المجموع	651	120

◆ المصدر:أعده الباحث

◆◆ تم دمج هذه الدوائر مع بعضها البعض ضمن فئة واحدة، بسبب قلة عدد العاملين فيها.

أسلوب جمع البيانات

اعتمد الباحث على مصدرين لجمع البيانات اللازمة لإنجاز هذه الدراسة، وهما: مصادر ثانوية ومصادر أولية. بالنسبة للمصادر الثانوية، فتم الحصول على البيانات الثانوية من الأدبيات المتوافرة ونتائج بعض الأبحاث والدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك لأجل استكمال الإطار النظري وصياغة فرضيات الدراسة. أما بالنسبة للمصادر الأولية، فقد تم الحصول على البيانات الأولية من خلال الدراسة الميدانية التي استخدمت فيها استبانه تم تصميمها بحيث تناسب متغيرات الدراسة.

اشتملت الاستبانه على ثلاثة أجزاء، بالإضافة إلى رسالة موجهة لأفراد عينة الدراسة تبين أهداف الدراسة وأهميتها بالنسبة للجزء الأول، يتعلق بالخصائص الشخصية للمبحوثين، ويضم الفقرات (1- 5)، (النوع، والمؤهل العلمي، والخبرة، والعمر، والدرجة الوظيفية).

أما بالنسبة للجزء الثاني، منها فيغطي نظام التدريب ومعوقاته، ويضم (11) فقرة على النحو الآتي: الفقرات (1- 5) وتتعلق بنظام التدريب. والفقرات (6- 11) وتتعلق بمعوقات نظام التدريب.

وأما بالنسبة للجزء الثالث، فيشتمل على (15) فقرة وتتناول أداء العاملين الفقرات (12- 15)، والإنتاجية الفقرات (17- 21)، وتطوير المؤسسة الفقرات (22- 26).

وقد صممت إجابات هذه الفقرات على أساس مقياس ليكرت (Likert) الخماسي الذي يتضمن خمسة مستويات، أدناها (1) وأعلاها (5): (1) غير موافق بشدة، (2) غير موافق، (3) أوافق أحياناً (4) موافق، (5) موافق بشدة.

فرضيات الدراسة :

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية والتي تم صياغتها بالشكل ألعدمي وتنطلق من أسئلة الدراسة. وتم تقسيم فرضيات الدراسة إلى مجموعتين:

- المجموعة الأولى: تتضمن الفرضيات المتعلقة بأثر نظام التدريب وعلاقته بأداء العاملين والإنتاجية وتطوير المؤسسة، وتقع ضمن ثلاث فرضيات هي:

الفرضية (1) : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام إستراتيجية التدريب في أداء العاملين جامعة آل البيت.

الفرضية (2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام إستراتيجية التدريب على الإنتاجية لدى جامعة آل البيت.

الفرضية (3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام إستراتيجية التدريب على تطوير المؤسسة لدى جامعة آل البيت.

- المجموعة الثانية: تتضمن الفرضيات المتعلقة بمعوقات التدريب وعلاقتها بكل من أداء العاملين، الإنتاجية، وتطوير المؤسسة .

الفرضية (1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيقات التدريب على أداء العاملين جامعة آل البيت.

الفرضية (2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيقات التدريب على الإنتاجية لدى جامعة آل البيت.

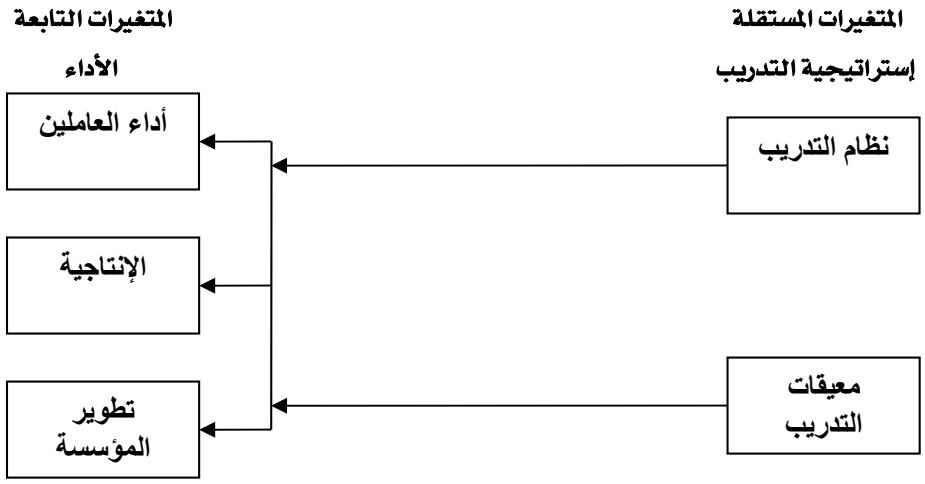
الفرضية (3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعيقات التدريب على تطوير المؤسسة لدى جامعة آل البيت.

متغيرات الدراسة :

تتكون المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة من نظام التدريب، ومعيقات التدريب، أما المتغيرات التابعة فتتكون من أداء العاملين، الإنتاجية، وتطوير المؤسسة، ويوضح الشكل رقم (1) نموذجاً لمتغيرات الدراسة :

شكل رقم (1)

نموذج الدراسة



صدق الأداة وثباتها

عرضت الاستبانه على أعضاء من هيئة التدريس المختصين، ووزعت على عدد من أفراد عينة الدراسة لمعرفة آرائهم حول دقة ووضوح فقرات الاستبانه واتساقها وصلاتها بمتغيرات الدراسة، وتم الأخذ بالملاحظات الواردة منهم. كما تم استخدام اختبار (كرونباخ ألفا α) لقياس مدى ثبات أدارة القياس، حيث بلغت قيمة فقرات الاستبانه الكلية (0.903) وهي نسبة يمكن الاعتماد كونها أعلى من النسبة المقبولة (60٪)، كما أن قيمة (α) لكل متغير على حده أعلى من النسبة المقبولة (60٪) والجدول رقم (2) يوضح قيمة (α):

الجدول رقم (2)

قيمة (α) لمتغيرات الدراسة

المتغير	قيمة (α)
نظام التدريب	٪74.69
معيقات التدريب	٪78.45
أداء العاملين	٪83.23
الإنتاجية	٪82.02
تطوير المؤسسة	٪78.18

الأساليب الإحصائية المستخدمة

لأغراض التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الأساليب والمؤشرات الإحصائية الآتية:

- التكرار لبيان طبيعة توزيع عينة الدراسة فيما يتعلق بالخصائص الشخصية للمبحوثين من حيث النوع، والمؤهل العلمي، والخبرة، والعمر، والدرجة الوظيفية.
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لبيان مدى تركيز وتشتت إجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.
- استخدام معادلة الانحدار البسيط واختبار T-test لقبول أو رفض فرضيات الدراسة.

محددات الدراسة

إن هذه الدراسة شأنها شأن الدراسات الأكاديمية الأخرى، لا يمكن تعميم نتائجها، وذلك بسبب بعض المحددات:

1. اقتصار الدراسة على أعضاء الهيئة الإدارية في دوائر جامعة آل البيت.
2. اقتصار مجتمع الدراسة على نوع واحد من المؤسسات الخدمية في محافظة المفرق وهي جامعة آل البيت.

3. لم تشمل الدراسة أعضاء الهيئة التدريسية، وقد تم استبعادهم لعدم استقرارهم وثباتهم الوظيفي نسبياً، ولقلة عددهم نسبياً، حيث بلغ نسبتهم (30٪) عضو هيئة تدريس ومن كل الرتب الأكاديمية والنوع (الجنس) مقارنة مع أعضاء الهيئة الإدارية.

6- الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة

مفهوم التدريب وعلاقتها بالتعلم والتنمية:

يعرض الباحث فيما يلي، تعريفات التدريب بشكل عام، وأهميته، وسبل قياسه، وذلك كونه المتغير المستقل الذي تهتم به هذه الدراسة.

يُعد التدريب من المداخل الرئيسة لتنمية قدرة المنظمة على تحقيق المزايا التنافسية، من خلال إعداد الكوادر الوظيفية المؤهلة والقادرة على حمل الأعباء الإستراتيجية الموجهة نحو تحقيق المزايا التنافسية[3].

يعرف التدريب بشكل عام بكونه نشاط مستمر يتم من خلاله تزويد العاملين المتدربين بالمعلومات والمعارف والمهارات اللازمة ووضعها موضع التطبيق الصحيح لتجعلهم قادرين على أداء مهامهم بشكل أفضل.

كما عُرف التدريب بكونه نشاط من أنشطة إدارة الموارد البشرية يعمل على تقرير حاجة الأفراد العاملين في مختلف المستويات التنظيمية للتطوير والتأهيل[4]. وعُرف بكونه العملية التي تلعب دوراً مهماً في إكساب الأفراد معلومات، ومهارات، وسلوكيات، وأساليب، وطرق عمل جديدة لمواكبة التقنيات الحديثة، لتحسين عملية تعلم الأفراد وأدائهم للمهام والواجبات المطلوبة منهم، وأن التدريب يركز على حل المشكلة، بينما التعلم يركز على تشخيص أبعاد المشكلة، وإكساب الفرد كيفية التفكير العلمي لحلها[5].

كما ميزَ الكتاب بين مفهوم تدريب الموارد البشرية وبين مفهوم تنمية الموارد البشرية، فالتدريب، هو نقل مهارات غالباً ما تكون يدوية أو حركية إلى المتدربين وتوجيههم لإتقانها لمستوى أداء مقبول. أما التنمية، فهي تنمية المورد البشري وتطوير مهاراته العامة ليصبح أكثر استعداداً لتقبل متطلبات مهام العمل الجديدة الموكلة إليه[6].

بناءً على ما سلف، يرى الباحث أن التدريب نشاط مستمر للمنظمة تهدف من خلاله إكساب العاملين بمهارات ومعارف وسلوكيات جديدة تؤدي إلى رفع أدائهم وتحسينه، وبالتالي رفع وتحسين

أداء المنظمة ككل، وأنه ثمرة التعلم التي يحصل من خلالها الفرد على المعارف الجديدة، والاتجاهات الجديدة، والقدرات الجديدة، والمهارات الجديدة، التي تجعله مؤهلاً لأداء مهام عمل معين.

ويرى أن التعلم يُعد وسيلة للتدريب وبدونه لا يمكن أن تتم العملية التدريبية. فالتعلم يهتم بتزويد الفرد بالمعرفة العلمية التي توصله إلى مرحلة التفكير السليم القائم على أسس تحليلية ومنهجية للسبب والنتيجة، أما التدريب فيهتم بنقل المعرفة إلى حيز التطبيق وتطويع المعرفة لخدمة العمل عن طريق تحويلها إلى مهارات.

كما يرى أن التنمية تركز على مجالات أكثر عمومية من التدريب، فالتدريب يركز على إكساب الأفراد بالمهارات والمعارف الإدارية والتقنية التي يحتاجونها للقيام بوظائفهم، وتزويدهم بتقنيات محددة للقيام بأعمالهم ووظائفهم، بينما التنمية تركز على إكساب الأفراد بالمعارف والمهارات الإدارية التي تمكنهم من شغل المناصب والوظائف المستقبلية، وتزويدهم بمهارات ذهنية ومعرفية تساعدهم على التفكير لمواجه تعددية المواقف على المدى البعيد.

العملية التدريبية:

تُعد العملية التدريبية أساس تنمية الموارد البشرية وتطويرهم في المنظمة، فهم من أهم أصولها، وتعرف العملية التدريبية بكونها مجموعة الأنشطة المخطط لها والتي تهدف إلى إنتاج برامج تدريبية ذات كفاءة وفاعلية. ويتم التخطيط والتنظيم لإنجازها بشكل تكاملي وشمولي لتحقق أهداف التدريب، ويجمع معظم الكتاب على أن العملية التدريبية تم بمراحل مترابطة وأساسية هي[7]:

1. تحديد الاحتياجات التدريبية، ويتم التركيز فيها الاحتياجات التدريبية على مستوى الفرد، والوظيفة، والمنظمة، وبالاعتماد على مؤشرات الأداء التنظيمي، ومؤشرات حاجة الأفراد ومتطلباتهم للتدريب، والتي تشمل جوانب القصور والنقص، والأداء غير الفعال.
2. مرحلة تنظيم ومتابعة البرنامج التدريبي، وتتضمن تخطيط وتنظيم وتنفيذ البرنامج التدريبي، وتمر بعدة مراحل هي: تحديد أهداف البرنامج التدريبي، وتحديد موضوع البرنامج التدريبي، ونوع المهارات التي يتم التدرب عليها. واختيار أسلوب التدريب، والمدربين، وتحديد مكان تنفيذ البرنامج التدريبي، وزمانه المناسب.
3. تقييم الجهود التدريبية، للوقوف على الثغرات التي حدثت خلال تنفيذ البرنامج، وقياس كفاءة المدربين، ومدى نجاحهم في نقل المادة التدريبية للمتدربين، وإعطاء صورة واضحة عن مدى

استفادة المتدربين من التدريب، ومعرفة مدى تلبية البرنامج التدريبي للاحتياجات السلوكية للمشاركين، وللاحتياجات والتسهيلات المادية لبيئة العمل.

البرامج التدريبية وأساليبها:

عرّف البرنامج التدريبي بكونه مجموعة من الخطوات تهدف إلى تخطيط وتنظيم العملية التدريبية بشكل مبرمج لإشباع الحاجات التدريبية لكل من الفرد والمنظمة[8]. وعرف بكونه الأنشطة المنظمة لإكساب الأفراد العاملين بمعارف وبمهارات متعددة لمساعدته في تحقيق إستراتيجيات المنظمة المستقبلية[9].

ومن أنواع التدريب، التدريب الإداري، ويختلف عن غيره من أنواع التدريب بتركيزه على الموظف وبيئته الإدارية بمعطياتها المتعددة ، سواء كانت في اتخاذ القرارات أم في إدارة المواد وتنمية مهارات التخطيط الإداري. والتدريب الفني، ويركز على إكساب المتدرب معرفة ومهارة وخبرة في مجال طبيعة عمله الفني أو المهني ، كتدريب العاملين في المصانع والورش على استخدام الآلات الحديثة. ونظرا للاختلاف الأساسي بين التدريب الإداري والتدريب الفني ، جرت العادة على إسناد التدريب الإداري لمعاهد الإدارة العامة ، أما التدريب الفني فيسند إلى معاهد فنية متخصصة[10].

كما تقسم البرامج التدريبية إلى برامج تدريبية أثناء الخدمة، وتقدم للأفراد القائمين على رأس العمل وفي مستويات الإدارة التنفيذية والمتوسطة والمتقدمة، بهدف تنمية مهاراتهم وإثراء معلوماتهم في العملية الإدارية، وكذلك تنمية الاتجاهات الايجابية اللازمة للارتقاء بمستوى أدائهم. وبرامج تدريبية ما قبل الخدمة، وتهدف إلى إعداد كفاءات وطنية في مجال الإدارة والفروع المتصلة بها، وتستهدف هذه البرامج خريجي الجامعات وما دون ذلك ، بهدف إعدادهم لوظائف محددة في مختلف المجالات الوظيفية وتأهيلهم[11].

ومن الأساليب التدريبية الأكثر شيوعاً: المحاضرة، ومناقشة الحالات، والندوة (ورشة العمل)، وتدريب الحساسية، وتقمص الأدوار، والمحاكاة والمباريات، والبريد الوارد[12].

وترتبط كفاءة العملية التدريبية، بالمدرب، والمتدرب، ووسائل التدريب وأدواته، والمنهج التدريبي ولابد للمنظمة التأكد من فعالية البرامج التدريبية، من خلال تقييم أثر التدريب لمعرفة النتائج التي تحققت من هذه البرامج التدريبية وانعكاسها على سلوكيات العمل وعلى إنتاجية المنظمة

ككل، وذلك من خلال قياس فاعلية أثر التدريب، وبموجب العناصر التي أشارت أدبيات التدريب، وهي:

1- ردود الفعل لدى المتدرب، تحديد شعور المتدربين تجاه البرنامج التدريبي.

2- التعلم، تحديد مدى تعلم المتدربين للمعارف والحقائق والمهارات .

3- السلوك، قياس التغير في سلوك المتدربين.

4- النتائج، النتائج الملموسة والمتحققة من البرنامج التدريبي، كتخفيض التكاليف، وتحسين الإنتاج من الناحية الكمية والنوعية .

وقبل القيام بعملية قياس فاعلية التدريب لابد من الإجابة عن التساؤلات الآتية[13]:

هل حقق البرنامج التدريبي أغراضه؟، وهل لبى البرنامج التدريبي احتياجات العملاء ؟، وهل اختلف أداء المتدربين بعد نهاية البرنامج التدريبي؟ وهل أسهم البرنامج التدريبي بصورة مباشرة في هذا الأداء المختلف؟ هل يستخدم التعلم الذي أحرز في حالات العمل الفعلية؟ وهل أسهم البرنامج التدريبي في إنتاج أفراد يتمتعون بفاعلية وكفاءة أعلى؟ وهل أسهم البرنامج التدريبي في زيادة كفاءة المنظمة وفاعليتها، وخفض التكاليف.

مفهوم إستراتيجية التدريب

تتميز بيئة الأعمال في الوقت الحاضر بكونها سريعة التغيير في كل شيء تقريباً. فالعوامل البيئية الداخلية، والعوامل البيئية الخارجية في تغيير مستمر، وهذه السمة تفرض على المنظمات تعديل إستراتيجياتها الحالية وتغييرها أو تتبنى إستراتيجيات جديدة لكي تبقى في إطار المنافسة، إذ أن تعديل الإستراتيجية الأساسية للمنظمة وتغييرها سيشمل كل وظائف أو أنشطة المنظمة بما في ذلك وظيفة أو نشاط التدريب.

يبين الأدب الإداري الأهمية المتزايدة لمفهوم " استراتيجيات التدريب"، نتيجة ارتفاع درجة عدم التأكد البيئي، الذي يواجه المنظمات، خاصة العاملة في السوق الدولي، وأثر هذه الاستراتيجيات المتزايد على سياسات وظيفة التدريب وممارساتها على أداء الأفراد.

وفي ظل التغييرات في البيئة العالمية خلال العقد الأخير من القرن العشرين، وبداية الألفية الثالثة، نتيجة مجموعة من العوامل بعضها سياسي، كتفكك الاتحاد السوفيتي، والبعض الآخر اقتصادي، توجه الشركات نحو العالمية، واتفاقيات التجارة الحرة، وسياسات التحرر الاقتصادي والخصخصة، وكذلك نتيجة العامل التكنولوجي، وثورة الاتصالات، والمعلوماتية[14]، فقد وجدت

المنظمات نفسها أقل قدرة على المنافسة، مما اضطر بعضها الخروج من السوق أو السيطرة عليها من قبل منظمات أخرى، وفي أغلب الأحيان اضطرت إلى تخفيض عدد الوظائف لديها.

هذه التغييرات في البيئة العالمية شكلت تهديداً للمنظمات التي تعمل في الأسواق الدولية، وفي الوقت نفسه شكلت فرصاً محتملة لها، مما دعا الإدارة العليا فيها إلى التفكير بإدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، بالاعتماد على أهداف المنظمة ورسالتها لتكون قادرة على مواجهة التهديدات، والمحافظة على مكانتها التنافسية.

يستند المدخل الإستراتيجي لإدارة التدريب على تحديد للفرص والتهديدات في بيئة الأعمال، وتحديد نقاط القوة والضعف في المنظمات، ثم محاولة المديرين استخدام نقاط القوة للاستفادة من الفرص البيئية ومواجهة التهديدات البيئية، من خلال استخدامهم نتائج التحليل الاستراتيجي في وضع أهداف التدريب وصياغة إستراتيجيته والتي يجب أن تتكامل مع أهداف وإستراتيجية المنظمة والأهداف والإستراتيجيات الوظيفية.

ومن الظروف التي دعت للنظر إلى وظيفة التدريب من منظور إستراتيجي ظهور مفهوم المواءمة العمودية، وبموجبه تحدد الإستراتيجية الكلية للمنظمة، لإستراتيجية التدريب كإستراتيجية وظيفية، الإطار الزمني والأهداف التي يجب أن تسعى المنظمة إلى تحقيقها[15].

وظهور مفهوم التكامل النظمي (Systematic Integration) لوظائف إدارة الموارد البشرية، كونها تشكل نظاماً متكاملاً من النشاطات المتداخلة والمترابطة[16].

وكذلك ظهور نظرية رأس المال البشري في مجال إستراتيجيات التدريب، والتي تستند على فرضية اعتبار الفرد أصلاً مهماً من أصول المنظمة، ومصدراً لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة لها، تحدد قيمته وإدارته وفقاً لذلك، ووفقاً لمفهوم هذه النظرية، تعتمد إستراتيجيات التدريب على وجود اختلاف بين الأفراد وفقاً لمهاراتهم وخبراتهم وقدراتهم، وهذا يتطلب من المنظمات ضرورة وضع إستراتيجيات تدريبية لمعالجة الاختلافات الفردية[17].

فقد توصلت بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة إيجابية بين إستراتيجية الموارد البشرية وبين المكانة العالمية للمنظمات، وأن المنظمات التي تستخدم إستراتيجية موارد بشرية متكاملة يكون أداؤها أفضل في مجالات الجودة عالية، وتحسين أداء أفرادها وتطويره[18] [19].

ويعتمد المدخل الإستراتيجي لوظيفة التدريب على خمسة ركائز أساسية هي[20]:

1- **تأثير بيئة العمل الخارجية:** وتتضمن مجموعة من الفرص والتهديدات، وتتمثل بالبيئات السياسية والقانونية، والاقتصادية، والسياسية، والتكنولوجية، والطبيعية، ولذلك يجب على المنظمات

الاعتراف بتأثير هذه العوامل، وأهمية إستراتيجية التدريب واستخدامها في استغلال الفرص والتخفيف والتقليل من أثار التهديدات أو القضاء عليها.

2- **تأثير سوق قوة العمل**، فبسبب الطبيعة الحركية للإفراد العاملين بين المنظمات، تتنافس المنظمات على استقطابهم، والحصول على أكثرهم مهارة وكفاءة، والمحافظة عليهم وصيانتهم.

3- **تحقيق رسالة المنظمة في المدى الطويل**، إذ تسهم إستراتيجية التدريب في تحقيق ما تصبو إليه المنظمة مستقبلاً.

4- **وضع الأهداف وصناعة القرارات الكفيلة بتحقيقها**، وفي هذا المجال تواجه إدارة المنظمة العديد من الخيارات الإستراتيجية لتطوير أفرادها، ويتطلب منها اتخاذ قرارات واضحة منها، هل ندرب بهدف تحقيق أهداف المنظمة فقط أم أهداف الأفراد أيضاً؟ وهل ندرب داخل المنظمة أم خارجها أم الاثنين معاً؟ ومن المسئول عن برامج التدريب؟ وما هي المعايير المعتمدة في تقييم فاعلية البرامج التدريبية؟

5- **تحقيق التكامل بين إستراتيجية المنظمة وبين الإستراتيجيات الوظيفية الأخرى**، لتمتلك المنظمة إستراتيجية تدريب كفؤة، هناك ضرورة لتكاملها مع الإستراتيجيات الأخرى للمنظمة.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول أن إستراتيجية التدريب هي نشاط وتصور أولي للرؤية المستقبلية للمنظمة التي تتعلق بامتلاك أفرادها للمعارف، والمهارات، والكفاءات الإدارية، التي تسهم في رسم سياستها وتحديد غايتها على المدى البعيد، وتحديد أبعاد العلاقات المتوقعة بين المنظمة وبين بيئتها فيما يتعلق بتحديد الفرص والمخاطر وتحديد نقاط القوة والضعف، بهدف اتخاذ قرارات إستراتيجية على المدى البعيد ومراجعتها وتقويمها وتنمية الأفراد وتطويرهم.

أهمية إستراتيجية التدريب وأهدافها

تنبع أهمية العملية التدريبية بكونها تتعلق بأطراف ثلاثة رئيسة هي: المنظمة، والأفراد العاملين، والعلاقات الإنسانية[21].

بالنسبة للمنظمة، يحقق التدريب الفعال لها زيادة في الإنتاجية، وتحسين ربحيتها، وتقليل تكاليف إنتاجها، ويسهم في ربط أهداف الأفراد العاملين بأهداف المنظمة، وفي خلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية اتجاه المنظمة، وانفتاحها على المجتمع الخارجي، وذلك بهدف تطوير برامجها وإمكانياتها، وتوضيح سياساتها العامة، وتطوير أساليب القيادة فيها وترشيد قراراتها الإدارية، كما

يساعدها في تجديد معلوماتها وإثراءها عند صياغة أهدافها وتنفيذ سياساتها، وبناء قاعدة فاعلة لاتصالاتها الداخلية.

بالنسبة للعاملين، يتمثل التدريب في تحسين فهمهم للمنظمة واستيعابهم لدورهم فيها، وتحسين قراراتهم وحل معيقاتهم في العمل، وينمي الدافعية في الأداء، وتوفير فرص التمييز والترقية في العمل، كما يساعدهم في تقليل القلق الناجم عن عدم المعرفة بالعمل أو قلة المهارات التي ينجم عنها ضعف الأداء.

أما بالنسبة لتطوير العلاقات الإنسانية، فيسهم التدريب في تطوير أساليب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، وتطوير إمكانية قبولهم والتكيف مع التغييرات البيئية الداخلية والخارجية، وتمتين العلاقة بين الإدارة والأفراد، وتنمية عملية الرقابة الذاتية.

بالإضافة إلى ذلك فإن العملية التدريبية تسهم في مواكبة التغييرات البيئية المتتالية وفي تشجيع بناء ثقافة تنظيمية قائمة على أساس التعلم المستمر. وتسهم في جعل أداء الفرد متميز وفي زيادة ولاءه وانتمائه للمنظمة.

إن الهدف الرئيس للعملية التدريبية، تحليل نقاط الضعف والقوة في أداء الأفراد وسلوكهم الحالي والمتوقع، والعمل على معالجة نقاط ضعفه وتعزيز نقاط قوته، عن طريق التركيز على تزويدهم بمهارات ومعارف جديدة؛ بهدف إحداث التغيير في سلوك الفرد وتحسين أداء مهام عمله، فالتدريب بحد ذاته ليس غاية، وإنما هو وسيلة لغاية، فالغاية هي الأداء الكفء، والتدريب هو الوسيلة لتحقيق هذه الغاية.

كما تسهم إستراتيجية التدريب في صقل مهارة الأفراد من ذوي القدرات الإبداعية، وكذلك المساعدة في رفع مستوى الأفراد الذين يمتلكون قدرات إبداعية معتدلة إلى مستوى أعلى، في حالة مواكبة التكنولوجية الحديثة، ولذلك تسعى المنظمات إلى استخدام إستراتيجية التدريب لتطوير وتنمية القدرات المعرفية والعلمية والسلوكية للعاملين بهدف تطوير المنظمة وازدهارها ومواجهة التغييرات البيئية الداخلية والخارجية.

ومن أهم الظروف التي تفرض على المنظمة القيام بالتدريب، إدخال تغييرات على أساليب وطرق ونوعية عمل المنظمة، وإدخال تغييرات تكنولوجية على طرق تصنيع السلعة أو تقديم الخدمة، وانخفاض مستوى كفاءة العاملين، وحاجة المنظمات إلى عدد من العاملين المؤهلين لشغل وظائف لمستويات إدارية ذات أعباء ومسؤوليات أكبر مستقبلاً، والحاجة إلى تدريب الأفراد الجدد، نتيجة التقاعد، والترقيات، والنقل، والتعيين.

وبناءً على مراجعة أهمية العملية التدريبية، يجد الباحث أن جميعها تركز على تحسين قدرات الأفراد ومهاراتهم في أداء مهام عملهم، وبالتالي تحسين مستواهم الاقتصادي والاجتماعي، وهذا ينعكس إيجابياً على الأداء الكلي للمنظمة، والقدرة على مواكبة كل التغييرات في المجالات التكنولوجية والإدارية، والقدرة على البقاء في إطار المنافسة.

مراحل إعداد إستراتيجية التدريب:

تلعب إستراتيجية التدريب دوراً هاماً في تحديد احتياجات المنظمة من المعارف والمهارات والسلوكيات المطلوبة من حيث الكم والنوع بشكل يتناسب مع التطلعات الإستراتيجية للمنظمة، وتوفيرها في الوقت المناسب.

تمر علية إعداد إستراتيجية التدريب وصياغتها، بعدة مراحل تشمل: تحليل إستراتيجية المنظمة (أهداف ومهام وسياسات وبرامج)، تحليل بيئة العمل الخارجية للمنظمة، تحليل البيئة الداخلية للمنظمة (معدل دوران العمل، وكفاءة القوى العاملة)، إعداد إستراتيجية التدريب وصياغتها (سياسات وبرامج وموازنات) وبشكل يسهم في التكامل مع إستراتيجية المنظمة، ومراجعة الخطة الإستراتيجية للتدريب عند حدوث التغييرات في البيئة[22].

معوقات إستراتيجية التدريب:

بالرغم من المزايا التي تتمتع بها إستراتيجية التدريب، إلا أن هناك عدد من المعيقات التي تعيق تفعيل دورها منها، قلة التزام الإدارة العليا بإعداد الإستراتيجيات وصياغتها، وعدم وضوح الأهداف والإستراتيجيات والسياسات العامة للمنظمة، وعدم توفر البيئة الثقافية الداعمة لإستراتيجية التدريب، وعدم توفر النظم الداعمة لإستراتيجية التدريب، كنظم المعلومات، ونظم الاتصال، والأنظمة التكنولوجية الحديثة، وضعف إيمان الإدارة العليا بالدور الإستراتيجي للتدريب، وضعف مشاركة مديري المجالات الوظيفية في إعداد وصياغة الإستراتيجيات، وضعف نشاط تحليل الوظائف وتصميمها في المنظمة، ووجود معيقات متعلقة بجمع وتحليل ومعالجة البيانات الخاصة بإعداد وصياغة الإستراتيجيات[24].

وهناك أيضاً، معيقات تتعلق بجمود القوانين والتعليمات الخاصة بالتدريب، وضعف الإمكانات المالية المتاحة، والتسهيلات اللازمة للتدريب، ونقص عدد المدربين المهرة[25].

الأداء (Performance)

يعرض الباحث فيما يلي، تعريفات الأداء وسبل قياسه، وذلك كونه المتغير التابع الذي تهتم به هذه الدراسة.

يُعد الأداء مفهوماً هاماً بالنسبة للشركات بشكل عام، وقد أثرى الباحثون في العلوم الإدارية هذا الموضوع بالبحث والدراسة لتحديد مفهومه وطوروا أدوات وصمموا نماذج لقياسه. وعلى الرغم من ذلك، لم يتوصلوا إلى إجماع محدد حول مفهومه، ولا تزال اهتماماتهم قائمة في مناقشته كمصطلح فني[26].

تعريف الأداء

على الرغم من الحداثة النسبية في تجارب تقييم الأداء وبرامجه بصورة عامة، إلا أن مفهوم الأداء لا يعتبر شيئا جديداً، فقد تم تناول أبعاده، وظهرت تطبيقاته في العديد من الاتجاهات الفكرية الإدارية، التي ظهرت في بداية القرن الماضي، كالاتجاهات والمدارس الإدارية، التي كانت تركز على الوقت والحركة، للتخلص من الحركات الزائدة في العمل، لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة الإنتاجية في العمل (مدرسة الإدارة العلمية).

يعرف الأداء بأنه النتيجة النهائية للنشاط، والأداء بأنه مجموع النتائج النهائية لكل عمليات المنظمة ونشاطاتها[27]. ويعرف بكونه مرادفاً للفاعلية باعتباره مدى تحقيق المنظمة للأهداف المحددة لها[28]. ومن الباحثين من يستخدم الأداء باعتباره مرادفاً للكفاءة، وانعكاساً لكيفية استخدامها لمواردها المادية والبشرية، واستغلالها بالشكل الأمثل، الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها[29].

يرى الباحث أن الأداء، سلوك هادف يقوم به الفرد لانجاز العمل الموكل إليه. وهذا يتوقف على عدة عوامل خارجية كمناخ العمل والعلاقة بالزملاء والرؤساء والتجهيزات المكتبية، ومدى

ملائمة مكان العمل، ومستوى ضغوط العمل. كما يتوقف على عدة عوامل داخلية تتضمن قدرات ومهارات الفرد واستعداداته واتجاهاته نحو العمل ورضاه الوظيفي، وهذه ترتبط إلى حد كبير بالعوامل البيئية، ومستوى التعلم والخبرات المكتسبة.

يتشكل الأداء في مجموعة من العناصر الهامة هي[30]: المعرفة بمتطلبات الوظيفة (المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها) ونوعية العمل (الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم العمل وتنفيذ والتخلص من الأخطاء) وكمية العمل (حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الانجاز) والمثابرة والوثوق (التفاني والجدية في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية، وانجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه).

تعريف عملية قياس الأداء وتقييمه

يُعد تقييم الأداء عنصراً أساسياً في وظيفة الرقابة إذ يسهم في تقديم المعلومات والبيانات التي تستخدم في قياس درجة أو مدى تحقيق شركات الأعمال لأهدافها، والتعرف على مؤشرات الأداء فيها واتجاهاته السابقة واللاحقة لفعالياتها، بشكل يسهم في اتخاذ قراراتها السليمة، وتحديد مسيرتها وأهدافها واستراتيجياتها وسياساتها.

إن عملية تقييم الأداء عبارة عن تحليل للأعمال المنجزة وقياسها من خلال فترة زمنية معينة[31]. وتشمل مقارنة النتائج التي حققت بالنتائج التي المخطط لها، وتحديد الانحرافات ودراستها وتحليلها، وتحديد أبعادها وأسبابها، واتخاذ الإجراءات اللازمة والكفيلة لمنع تكرارها في المستقبل[32]. والتأكد من كفاءة استخدام المنظمة لمواردها المختلفة المتاحة، والتأكد من تنفيذ الأهداف التي خطط لها[33].

كما أنها تتمثل في استخدام البيانات المتاحة عن أوجه نشاطات المنظمة بصورة توضح وحدات التنفيذ الفعلية، والانحرافات عن الخطط الموضوعة مع قياس النتائج، وإظهار المعيقات والمعوقات وتقييم نشاط المستويات المختلفة من الإدارة داخل المنظمة الواحدة، عن طريق مقارنة البيانات الفعلية مع البيانات المخططة، ومع البيانات السابقة.[34].

بناءً على ذلك، فإن عملية تقييم الأداء بشكل عام، قياس للأعمال والفعاليات المتحققة ومقارنتها بالخطط المعدة مسبقاً، وذلك لاكتشاف وتحديد نقاط القوة والضعف في

المنظمة. كما أن مفهوم الأداء يهتم بالطرق التي توصل المنظمة إلى غاياتها وأهدافها، المتمثلة في استغلال مواردها المتاحة بالشكل الأمثل، ومدى نجاحها في هذا الاستغلال. لذلك فإن الأداء يمثل محصلة ذلك النشاط الكامل لشركات الأعمال، الذي يعكس نجاحها وبقائها في إطار المنافسة، وقدرتها على الاستجابة والتكييف مع متغيرات البيئة التي تعمل فيها، أو فشلها وانكماشها، وذلك وفقاً لأسس ومعايير محددة تضعها المنظمة ومتطلبات نشاطها، في ضوء أهدافها التي ترسمها.

خطوات عملية قياس وتقييم الأداء:

أن عملية تقييم الأداء ليست بالأمر السهل، وعلى الرغم من اختلاف خطوات تقييم أداء العاملين إلا أن هناك خطوات عامة لقياس الأداء وتقيمه هي[35]:

1- **تحديد معايير الأداء**، بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمل معين، حيث يعد معيار الأداء المعيار الداخلي المتفق عليه بين الرئيس وبين المرؤوس لتحديد الكيفية التي يتوصلا بها إلى أفضل مستوى أداء، وفي الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور في الأداء. ويتم قياس وتقييم أداء العاملين باستخدام أنواع محددة من المعايير هي:

- معيار العناصر، تشمل الصفات والمميزات التي يجب أن توافرها في الفرد، ويتحلى بها في عمله وسلوكه ليتمكن من أداء عمله بكفاءة، وتشمل صفات ملموسة يمكن قياسها بسهولة لدى الفرد (المواظبة على العمل، واحترام مواعيد العمل)، وصفات غير الملموسة، من الصعب قياسها، بكونها صفات شخصية لدى الفرد وتتطلب ملاحظة مستمرة (الأمانة، والذكاء، والشخصية، والتعاون).
- معيار معدلات الأداء، ويمكن تعريف معدل الأداء بكونه ميزان يمكن بوساطته تقييم إنتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءته في العمل(الجودة، والكمية خلال فترة زمنية محددة)، وتشمل معدلات الأداء ثلاثة أنواع هي:

- المعدلات الكمية، ويتم بموجبها تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، (المعدل الزمني للإنتاج). حيث يؤثر عنصر الزمن على العاملين، وعلى العمل المنجز من النواحي الكمية والكيفية.
- المعدلات النوعية، وجوب وصول إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان، وغالباً ما تحدد نسبة معينة للإنتاج المعيب (معدل للأداء).
- المعدلات الكمية النوعية، مزيج من النوعين السابقين إذ بموجبها يجب أن يصل إنتاج الفرد إلى عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة.

وتجدر الإشارة، إلى أنه استخدام العناصر والمعدلات معاً في عملية قياس وتقييم الأداء، وذلك قدر الإمكان لتكون النتائج أكثر دقة، حيث هناك بعض الأعمال من الصعب استخدام المعدلات الكمية في قياسها نظراً لإنتاجيتها غير الملموسة، بينما هناك أعمال إنتاجها ملموس وبالتالي يمكن استخدام النوعين معاً، المعدلات والعناصر أيضاً. يتضح إذاً أن عملية الاستخدام يحكمها نوع وطبيعة العمل.

الدراسات السابقة :

هناك العديد من الدراسات التي استعرضت التدريب وأهميته في المنظمات وكيفية تطوير أداء العاملين فيها، ومدى تأثيره في إنتاجية المؤسسة وتطويرها، وفيما يلي استعراض لأهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة:

بالنسبة للدراسات العربية، أشارت إلى أن هناك ضرورة للاهتمام بالتدريب كأداة لتنمية العنصر البشري في مجال العمل[36]، ومن الضروري القيام بتدريب جميع العاملين في المنظمة على الجودة الشاملة وتطبيقها، للوصول إلى مستوى رفيع في جودة منتجاتها وخدماتها، حيث أن التدريب يضمن لها تحقيق وفورات في تكاليف الإنتاج وفي الوقت الضائع[37]، وتركز على أهمية التدريب كمدخل للإنتاجية [38]، وجدت أن نجاح أنشطة التدريب في المنظمات الحديثة يعتمد بشكل أساسي على ضرورة توفير الخبرات اللازمة لتقدير الاحتياجات التدريبية، واختيار أكثر الطرق ملائمة، وتصميم الجلسات التدريبية، ووضع المخططات التدريبية المبدئية، وتقييم البرامج، ومعوقات التدريب باستخدام الشبكات[39]. وأن التدريب أثناء الخدمة له الأثر الأكبر في تحسين الأداء الوظيفي ولا من الاستمرار في إشراك الموظفين في دورات تدريبية مختلفة ورصد الميزانيات اللازمة، مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار اختيار طبيعة البرامج التدريبية واختيار المتدربين[40].

كما توصلت إلى إن من أهم المشاكل والمعوقات التي تحد وتعيق سير عملية التدريب في منظمات الأعمال الأردنية هي تركيز البرامج التدريبية على طرح موضوعات نظرية بعيدة عن الواقع العملي، وقلة دعم الإدارة العليا لعملية التدريب، وضعف التنسيق بين إدارة التدريب والإدارات [41]، وإلى إن المنظمات التي شارك موظفيها في برامج تدريبية، لا تهتم بتقييم أفرادها بعد التحاقهم بعملهم بفترة زمنية لمعرفة فائدة التدريب[42]، وبالمقابل أظهرت اهتمام المنظمات بالدورات التدريبية من حيث أهداف الدورات والأساليب المستخدمة فيها وتوقيت مدة الدورة مكان انعقاد الدورة واختيار المتدربين والخطط التدريبية، واهتمامها بالعمل على إيجاد التوافق بين أهداف الدورات وحاجات العمل

الميداني، والإعداد العملي للدورة وملائمة الدورة ومواضيعها لطبيعة عمل الموظف وملائمة أماكن وقاعات انعقاد الدورات، ورفع سوية التنمية الإدارية للشركة[43]، وجدت بعض الدراسات إن درجة فاعلية البرامج التدريبية تقع ضمن الحدود المقبولة في مجالات، تحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم البرامج التدريبية، وتنفيذ البرامج التدريبية، واختيار المدربين. وأما فيما يتعلق بأسلوب اختيار المتدربين للالتحاق بالدورات التدريبي، وأظهرت عدم فاعليته، وذلك بسبب عدم وجود سياسات واضحة لاختيار المتدربين، كما لا تتوفر لدى العاملين الفرص المتساوية للالتحاق بالدورات التدريبية[44].

وضرورة ربط الترقية بالتدريب وتأثيره في إدراك الفرد لجدوى التدريب[45].
أما بالنسبة للدراسات الأجنبية، فأشارت إلى أن للتدريب أثر هام في تحقيق الجودة الشاملة للمؤسسات الصناعية والتجارية الحديثة، ولا بد من الاهتمام بتنظيم دورات تدريبية على تطبيق الجودة الشاملة داخل الشركات بحيث تشمل هذه البرامج التدريبية على مواد تمس احتياجات الشركة نفسها[46]، وتوصلت إلى أن تقديم برامج تدريبية مكثفة ومخططة بشكل سليم تسهم بشكل كبير في تحسين قدرة الأفراد العاملين على تقديم خدمات ذات مستوى مهارة عالي، وزيادة رضا الزبائن[47]. وإلى أن التدريب يسهم وبشكل كبير في تطوير مهارات وتعلم الأفراد العاملين، وبناء فرق العمل الفاعلة، وتحقيق مستويات جودة عالية، وخلق ثقافة تنظيمية داعمة لأهداف وإستراتيجيات المنظمة، وهذا بدوره يسهم في تحقيق عائد جيد على الاستثمار في التدريب[48].

كما أشارت إلى أن الشركات التي تستخدم التدريب من مدخل إستراتيجي لديها معدلات أداء أفضل في مجال الإنتاجية والربحية والقدرة على المنافسة. أما الشركات التي تستخدم التدريب من مدخل تقليدي لديها معدلات أداء أقل في المجالات السابقة[49]. ووجدت أن هناك علاقة ايجابية بين إستراتيجية التدريب المستمر، والتدريب القائم على فرق العمل، والتدوير الوظيفي وبين القدرات التعليمية للبنوك، وأن إستراتيجية التدريب تؤثر في القدرات الإستراتيجية في المجالات الأخرى في هذه البنوك[50]، وهناك علاقة ارتباط ايجابية قوية بين مستوى دافعية وتقبّل الفرد العامل للبرامج التدريبية وبين فاعلية البرامج التدريبية وتحقيقها لأهدافها المنشودة، وهناك علاقة غير مباشرة وايجابية بين قدرة البرامج التدريبية على نقل مهارات التعلم إلى واقع بيئة العمل، ومستوى الدعم الإداري المقدم للتدريب وبين فاعلية البرامج التدريبية وتحقيقها لأهدافها المنشودة[51]. وتوصلت إلى

أن الإناث أكثر ميلاً للمشاركة في البرامج التدريبية من الذكور، كما أن الموظفين الإداريين أكثر ميلاً للمشاركة في البرامج التدريبية من الموظفين غير الإداريين[52].

7- عرض البيانات وتحليلها ومناقشة النتائج

وصف عينة الدراسة

تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة حيث تم تلخيص النتائج في الجدول رقم (3).

أظهرت النتائج الواردة في الجدول رقم (3) أن النسبة الأعلى من مجتمع الدراسة كانت من الذكور، إذ بلغت نسبتهم (70.1) من مجموع العينة في حين بلغت نسبة الإناث (29.9).

أما عن توزيع الأفراد عينة الدراسة حسب العمر، فيشير الجدول رقم (3) إلى أن نسبة المتدربين في عينة الدراسة، الذين تقع أعمارهم في الفئة العمرية 25 سنة فأقل، قد بلغت (6.8٪) في حين بلغت نسبة المتدربين في الفئة العمرية 25- أقل من 36 سنة (42.7٪). وبلغت نسبة المتدربين في عينة الدراسة في كل من الفئتين العمريتين 36- أقل من 46 سنة و 46 سنة فأكثر (25.6٪) و (24.8٪) على التوالي، ويدل هذا التوزيع على أن متوسط أعمار المتدربين في عينة الدراسة من الشباب.

فيما يتعلق بتوزيع الأفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، فيشير الجدول رقم (3) إلى أن ما نسبته (35.9٪) من المتدربين المشاركين، يحملون الشهادة الجامعية الأولى (البكالوريوس)، أما المتدربين من حملة درجة دبلوم كلية المجتمع والثانوية العامة فأقل (23.1٪) و (29.9٪) على التوالي.

في حين بلغت نسبة المتدربين المشاركين من كما يشير الجدول رقم (3) إلى تدني نسبة المتدربين من حملة الدراسات العليا، إذ بلغت نسبتهم (11.1٪) إذ كان تمثيلهم قليل نسبياً في وحدة التحليل.

أما من ناحية توزيع المستجيبين، حسب الدرجة الوظيفية، فإن (41٪) منهم يشغلون الدرجة الرابعة. في حين بلغت نسبة المتدربين الذين يشغلون الدرجة الثالثة هي (35٪). كما يشير الجدول رقم (3) إلى أن ما نسبته (29.1٪) من المستجيبين هم ممن يشغلون الدرجة الثانية.

أما من حيث توزيع المستجيبين، حسب الخبرة في وظائفهم الحالية، فإن النتائج الواردة في الجدول رقم (3)، تشير إلى أن ما نسبته (18.8٪) من أفراد العينة يمتلكون خبرات تعادل أقل من (5) سنوات، والذين تتراوح خبرتهم ما بين 5- أقل من 10 سنوات (26.5٪). أما نسبة الذين تزيد خبرتهم أو تعادل (10) سنوات، فقد بلغت (29.9٪). في حين تدنت نسبة الذين تتراوح خبرتهم في وظائفهم الحالية (15) سنة فأكثر (24.8).

جدول (3)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديمغرافية والوظيفية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية ٪
النوع	ذكر	82	70.1
	أنثى	35	29.9
المجمـــوع		117	100.00
العمر	25سنة فأقل	8	6.8
	26- أقل من 36	50	42.7
	36- أقل من 46	30	25.6
	46 سنة فأكثر	29	24.8
المجمـــوع		117	100.00
المستوى التعليمي	الثانوية العامة فأقل	35	29.9
	دبلوم كلية مجتمع	27	23.1
	بكالوريوس	42	35.9
	دراسات عليا	13	11.1
المجمـــوع		117	100.00

الدرجة الوظيفية	الرابعة	48	41.0
	الثالثة	35	29.9
	الثانية	34	29.1
المجمـــوع		117	100.00
سنوات الخبرة في العمل	أقل من 5 سنوات	22	18.8
	5 - أقل من10 سنوات	31	26.5
	10 – أقل من 15سنة	35	29.9
	15 سنة فأكثر	29	24.8
المجمـــوع		117	100.00

وصف متغيرات نظام التدريب ومعوقات التدريب والأداء والإنتاجية وتطوير المؤسسة

لقد تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستبانه المتعلقة بنظام التدريب ومعوقاته، حسب ما يعتقد المبحوثين (الفقرات 1- 11)، وتم تلخيص النتائج في الجدول رقم (4) ومن ناحية أخرى فقد تم استخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستبانه المتعلقة بالأداء والإنتاجية وتطوير المؤسسة (الفقرات 12- 26)، وتم تلخيص النتائج في الجدول رقم (5)، فكان أعلى وسط حسابي لمتغير نظام التدريب (3.93)، أما متغير مستوى تطور المؤسسة فكان أكثر تجانسا (3.6).

الجدول رقم (4)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة عينة الدراسة عن أبعاد إستراتيجية التدريب

الأبعاد الرئيسة للإستراتيجية التدريب	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نظام التدريب	3.9284	.53665
معوقات التدريب	3.5726	.68242

الجدول رقم (5)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة عينة الدراسة عن أداء العاملين

الأبعاد الرئيسة أداء العاملين	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مستوى أداء العاملين	3.6889	.55239
مستوى الإنتاجية	3.6889	.79760
مستوى تطوير المؤسسة	3.6479	.80458

اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

المجموعة الأولى : تتضمن الفرضيات المتعلقة بأثر نظام التدريب وعلاقته بأداء العاملين والإنتاجية وتطوير المؤسسة، وقد تم اختبار فرضياتها كما يلي:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، بين التدريب وبين أداء العاملين لدى الدوائر الوظيفية العاملة في جامعة آل البيت.

تم استخدام معادلة تحليل الانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية، المتغير المستقل (أثر التدريب) والمتغير التابع (مستوى أداء العاملين) وذلك من خلال المعادلة الآتية:

$$\text{Dependent} = \text{Constant} + \text{Independent}$$

حيث أن قيمة الثابت Constant هي القيمة الدنيا للمتغير التابع

وتشير نتائج الجدول رقم (5) إلى أن قيمة $t = 4.39$ وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.66)، وقيمة مستوى الدلالة (α =0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى (α =0.05) وعليه ترفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، بين التدريب وبين أداء العاملين لدى الدوائر الوظيفية العاملة في جامعة آل البيت" إذ أن قيمة الحد الأدنى من المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) الذي يتأثر بالتدريب 2.000 والعلاقة طردية لأن القيمة موجبة، فكل زيادة في المتغير المستقل (التدريب) بقيمة واحد تؤدي إلى زيادة في المتغير التابع (أداء العاملين) بقيمة 2.000

ولتأكيد هذه النتيجة (قبول الفرضية البديلة) نجد أن قيمة (α =0.000) من جدول رقم (5). وهي اقل من (5٪)، كما تشير نتائج الجدول أن قيمة R^2 هي 0.174 وهي أن التغير الذي حدث في (أداء العاملين) والناتج عن (التدريب)، وأن 0.826 حدث لأسباب أخرى، غير محدده في هذه الدراسة.

الجدول رقم (5)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التدريب على مستوى أداء العاملين

B بيتا	t المحسوبة	t الجدولية	SIG. t (دلالة)◆◆	نتيجة الفرضية العدمية HO	معامل الارتباط R^2
2.000	4.93	1.66	0.000	رفض	0.174

◆◆ ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، بين التدريب وبين مستوى الإنتاجية لدى الدوائر الوظيفية العاملة في جامعة آل البيت.

لاختبار هذه الفرضية تم حساب معادلة تحليل الانحدار للمتغير المستقل (أثر التدريب) والمتغير التابع (مستوى الإنتاجية) من خلال المعادلة الآتية:

Dependent = Constant + Independent

حيث أن قيمة الثابت Constant هي القيمة الدنيا للمتغير التابع .

وتشير نتائج الجدول رقم (6) إلى قيمة الحد الأدنى من المتغير التابع (مستوى الإنتاجية) الذي يتأثر بالتدريب 0.722، وأن العلاقة طردية، لأن القيمة موجبة، فكل زيادة في المتغير المستقل (التدريب) بقيمة واحد تؤدي إلى زيادة في المتغير التابع (مستوى الإنتاجية) بقيمة 0.722، كما نجد قيمة أن T – Test هي 6.326 وعند مقارنة قيمة t المحسوبة 6.326 مع قيمة t الجدولية 1.66 وجد أن قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية، وعليه ترفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة التي مفادها:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، بين التدريب وبين الإنتاجية لدى الدوائر الوظيفية العاملة في جامعة آل البيت" .

ولتأكيد هذه النتيجة (قبول الفرضية البديلة) نجد أن قيمة (α =0.000) من جدول رقم (6) وهي قيمة اقل من (5٪)، كما تشير نتائج الجدول إلى أن قيمة R^2 هي 0.258 وهي أن التغير الذي حدث في (الإنتاجية) والناتج عن (التدريب)، وأن (0.742) حدث لأسباب أخرى، غير محدده في هذه الدراسة.

الجدول رقم (6)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التدريب على الإنتاجية

معامل الارتباط R^2	نتيجة الفرضية العدمية HO	SIG. t (دلالة)◆◆	t الجدولية	t المحسوبة	B بيتا
0.258	رفض	0.000	1.66	6.326	0.722

◆◆ ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، بين التدريب وبين تطوير المؤسسة لدى الدوائر الوظيفية العاملة في جامعة آل البيت.

تم حساب معادلة الانحدار للمتغير المستقل (أثر التدريب) والمتغير التابع (مستوى تطوير المؤسسة) من خلال المعادلة التالية :

Dependent = Constant + Independent.

حيث أن قيمة الثابت Constant هي القيمة الدنيا للمتغير التابع.

نلاحظ من مطالعتنا لنتائج الاختبار في الجدول رقم (7) أن قيمة الحد الأدنى للمتغير التابع (مستوى تطوير المؤسسة) تأثر بالتدريب 1.006، فالعلاقة طردية لان القيمة موجبة، فكل زيادة في المتغير المستقل (التدريب) بقيمة واحد تؤدي إلى زيادة في المتغير التابع (مستوى تطوير المؤسسة) بقيمة 1.006، وقيمة أن T – Test هي 5.382، وعند مقارنة قيمة t المحسوبة 5.382 مع قيمة t في الجدولية 1.66 وجد أن قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t في الجدولية، وبناءً عليه النتيجة السابقة ترفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة التي مفادها:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، بين التدريب وبين تطوير المؤسسة لدى الدوائر الوظيفية العاملة في جامعة آل البيت".

ولتأكيد هذه النتيجة (قبول الفرضية البديلة) نجد أن قيمة (α =0.000) من جدول رقم (7) وهي قيمة اقل من (5٪)، كما تشير نتائج الجدول أن قيمة R^2 هي 0.201 وهي أن التغير الذي حدث في (تطوير المؤسسة) والناتج عن (التدريب)، وأن (799.) حدث لأسباب أخرى، غير محدده في هذه الدراسة.

الجدول رقم (7)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التدريب على تطوير المؤسسة

معامل الارتباط R^2	نتيجة الفرضية العدمية HO	SIG. t (دلالة)◆◆	t الجدولية	t المحسوبة	B بيتا
0.201	رفض	0.000	1.66	5.382	1.006

◆◆ ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)

المجموعة الثانية : تتضمن الفرضيات المتعلقة بمعوقات التدريب وعلاقتها بكل من أداء العاملين، الإنتاجية، وتطوير المؤسسة، وقد تم اختبار فرضياتها كما يلي:

الفرضية الرئيسة الأولي: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معيقات التدريب وبين أداء العاملين لدى الدوائر الوظيفية العاملة في جامعة آل البيت.

تم استخدام معادلة الانحدار البسيط لاختبار الفرضية، ونجد من مطالعتنا لنتائج الاختبار في الجدول رقم (7) أن قيمة ت (t= 7.597) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وأن قيمة (0.000= α)، لذا نرفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة أي أن هناك علاقة بين معيقات التدريب وبين أداء العاملين. وأن العلاقة طردية لان القيمة موجبة، فكل زيادة في المتغير المستقل (معيقات التدريب) بقيمة واحد تؤدي إلى زيادة في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) بقيمة 2.017. ، كما وجد أن قيمة R^2 هي 0.334 وهي أن التغير الذي يحدث في (أداء العاملين) الناتج عن (معيقات التدريب) فقط، حسب الجدول رقم (7) ، وان 0.666 يحدث لأسباب أخرى، غير محدده في هذه الدراسة.

الجدول رقم (7)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر معيقات التدريب على مستوى أداء العاملين

معامل الارتباط R^2	نتيجة الفرضية العدمية HO	SIG. t (دلالة)◆◆	t الجدولية	t المحسوبة	B بيتا
0.334	رفض	0.000	1.66	7.597	2.017

◆◆ ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، بين معيقات التدريب وبين الإنتاجية لدى الدوائر الوظيفية العاملة في جامعة آل البيت.

تم استخدام معادلة الانحدار البسيط لاختبار الفرضية، ونجد من مطالعتنا لنتائج الاختبار في الجدول رقم (8) أن قيمة ت (t=6.605) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وأن قيمة (α =0.000)، لذا نرفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة أي أن هناك علاقة بين معيقات التدريب وبين الإنتاجية. وأن العلاقة طردية لان القيمة موجبة، فكل زيادة في المتغير المستقل (معيقات التدريب) بقيمة واحد تؤدي إلى زيادة في المتغير التابع (الإنتاجية) بقيمة 1.499، كما وجد أن قيمة R^2 هي 0.275 وهي أن التغير الذي يحدث في (أداء العاملين) الناتج عن (معيقات التدريب) فقط، حسب الجدول رقم (8) ، وان 0.725 يحدث لأسباب أخرى، غير محدده في هذه الدراسة.

الجدول رقم (8)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر معيقات التدريب على الإنتاجية

B بيتا	t المحسوبة	t الجدولية	SIG. t (دلالة)◆◆	نتيجة الفرضية العدمية HO	معامل الارتباط R^2
1.499	6.605	1.66	0.000	رفض	0.275

◆◆ ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، بين معيقات التدريب وبين مستوى تطوير جامعة آل البيت.

تم استخدام معادلة الانحدار البسيط لاختبار الفرضية، ونجد من مطالعتنا لنتائج الاختبار في الجدول رقم (9) أن قيمة ت (t=6.450) وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وأن قيمة (α =0.000)، لذا نرفض الفرضية العدمية، وتقبل الفرضية البديلة أي أن هناك علاقة بين معيقات التدريب وبين مستوى تطوير جامعة آل البيت. وأن العلاقة طردية لان القيمة موجبة، فكل زيادة في المتغير المستقل (معيقات التدريب) بقيمة واحد تؤدي إلى زيادة في المتغير التابع (مستوى تطوير جامعة آل البيت) بقيمة 1.477، كما وجد أن قيمة R^2 هي 0.266 وهي أن التغير الذي يحدث في (مستوى تطوير جامعة آل البيت) الناتج عن (معيقات التدريب) فقط، حسب الجدول رقم (9) ، وان 0.734 يحدث لأسباب أخرى، غير محدده في هذه الدراسة.

الجدول رقم (9)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر معيقات التدريب على مستوى تطوير المؤسسة

B بيتا	t المحسوبة	t الجدولية	SIG. t (دلالة)◆◆	نتيجة الفرضية العدمية HO	معامل الارتباط R^2
1.477	6.450	1.66	0.000	رفض	0.266

◆◆ ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)

8- الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

في ضوء التحليل الإحصائي لأثر مستوى التدريب بأداء العاملين، يمكن تلخيص استنتاجات الدراسة بما يلي:

1- كشفت نتائج الدراسة أن مستوى التدريب يؤثر على أداء العاملين بشكل فعال وايجابية، فكل زيادة في المتغير المستقل - التدريب- بقيمة واحد ، تؤدي إلى زيادة في المتغير التابع - أداء العاملين- بقيمة 2.00 ، فالعلاقة طردية لان القيمة موجبة.

2- أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين التدريب وبين الإنتاجية، وأن التدريب يؤثر بشكل فعال وايجابي في الإنتاجية، فكل زيادة في المتغير المستقل - التدريب - بقيمة واحد ، تؤدي إلى زيادة في المتغير التابع - الإنتاجية - بقيمة 0.722 ، فالعلاقة طردية لان القيمة موجبة .

3- كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين التدريب وبين تطور المؤسسة، وأن التدريب يؤثر بشكل فعال وايجابي في تطور المؤسسة، فكل زيادة في المتغير المستقل - التدريب - بقيمة واحد ، تؤدي إلى زيادة في المتغير التابع – تطور المنظمة - بقيمة 1.006 ، فالعلاقة طردية لان القيمة موجبة .

4- أشارت نتائج الدراسة إلى أن معيقات التدريب لها تأثير كبير وقوي في أداء العاملين، حيث أظهرت النتائج أن أداء العاملين يتأثر بمعيقات التدريب بقيمة 2.017، الأمر الذي يتطلب تحفيز العاملين والتفاوض معهم وحفز التفكير الإبداعي والقيادة لديهم وبناء الفريق.

5- بينت نتائج الدراسة أن معيقات التدريب لها تأثير كبير وقوي على إنتاجية المؤسسة، حيث أن أداء العاملين يتأثر بمعيقات التدريب بقيمة 1.499 ، الأمر الذي يستدعي بناء إستراتيجية تدريبية تتوافق أكثر مع أهداف البرامج التدريبية، ومع أهداف وتطلعات المؤسسة .

6- أظهرت نتائج الدراسة أن معيقات التدريب لها تأثير كبير وقوي على تطور المؤسسة، حيث أن أداء العاملين يتأثر بمعيقات التدريب بقيمة 1.477، الأمر الذي يتطلب توجيه عناية مديري الدوائر الوظيفية في الجامعة إلى وضع خطة بطريقة علمية وسليمة لتحديد لاحتياجاتها التدريبية، والتخطيط للعملية التدريبية ومن ثم تقويمها بهدف تطوير الأداء وتحسينه.

التوصيات :

من خلال دراسة الجداول التكرارية لفقرات الاستانة وجد أن نسبة من أجابوا ب "موافق بشدة" و "موافق" كانت من أعلى النسب في الجدول التكراري، كما هو مبين في الجدول رقم (20) الآتي للأوساط الحسابية لمحاور الدراسة الخمسة:

جدول رقم (20)

الأوساط الحسابية لمحاور الدراسة الخمسة

متغيرات الدراسة	N	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نظام اثر التدريب	117	3.9284	.53665
معوقات التدريب	117	3.5726	.68242
مستوى أداء العاملين	117	3.6889	.55239
مستوى الإنتاجية	117	3.6889	.79760
مستوى تطور المؤسسة	117	3.6479	.80458

بناءً على الاستنتاجات السابقة، ونتائج الجدول رقم (20) يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1- ضرورة اللجوء إلى طرق علمية لتحليل مشكلة تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين في جامعة آل البيت ودراستها، وكذلك العمل على بناء برامج تدريبية تحاكي معيقات الواقع العملي وتعمل على حلها.

2- بناء خطط تتضمن تقييم أداء العاملين على أسس علمية صحيحة، ليسهل على أصحاب القرار تقديم البرامج التدريبية اللازمة لزيادة كفاءة العاملين في الجامعة، وتنمية مهاراتهم وقدراتهم وتحفيزهم والتفاوض معهم .

3- إجراء مقارنة مرجعية لأداء إدارة التدريب مع جهات تدريبية أخرى ومحاولة الأخذ بأفضل مما هو قائم حالياً والعمل على تطويره مستقبلاً.

4- أن يتم تطوير برامج التدريب على ضوء التطورات العالمية، وان يتيح التدريب الفرصة أمام المتدربين لمواجهة ما قد يحصل من تغيرات في العالم، وهذا يعني إعادة تدريبهم من وقت لآخر.

5- إعادة النظر في أساليب التدريب المتبعة، بحيث تتسم الدورات التدريبية بوضوح الهدف وتنوع أساليب التدريب، والتركيز على أساليب المناقشة، وعرض المعيقات الميدانية ووضع السيناريوهات لحلها وتبادل الخبرات.

6- إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية على قطاعات أخرى كالقطاع الصناعي، للتعرف على طبيعة ممارسات إستراتيجية التدريب وأهميتها في تحسين أداء الأفراد وتطويره.

9- المراجع

(1) Huang, T. C. 2000. Are Human Resource Practices of Effective Firm Distinctly Different from Those of Poorly Performing Ones? **International Journal of Human Resource Management**, 11(2): 436-451.

(2) Auluck, R.K. 2007. Mere nip and tuck? Training and development's changing role, **Industrial and Commercial Training**, 39(1): 27-34.

(3) أبو بكر، مصطفى، 2004، **إدارة الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزات التنافسية**، الدار الجامعية، الإسكندرية- مصر، ص 12.

(4) إلهيتي، خالد عبد الرحيم، 2004، **إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي**، دار وائل للنشر، عمان – الأردن، ص 89.

(5) Auluck, R.K. 2007. Mere nip and tuck? Training and development's changing role, **Industrial and Commercial Training**, 39(1): 27-34.

(6) إلهيتي، خالد عبد الرحيم، 2004، **إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي**، دار وائل للنشر، عمان – الأردن، ص 201.

(7) إلهيتي، خالد عبد الرحيم، 2004، **إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي**، دار وائل للنشر، عمان – الأردن، ص ص: 209- 220 .

(8) Tennant, Charles, Boonkrong, Mahithorn & Roberts,Paul A.B. 2002, The design of a training programme measurement model, **Journal of European Industrial Training,** 26 (5): 230

(9) Schettler, J. 2003, Training Top 100: Top Five Profile and Ranking, Training, March, P. 40

(10) هندي ، وحيد بن أحمد ، 1993 ، واقع التدريب في المؤسسات العامة في المملكة العربية السعودية ، **الإدارة العامة** ، 79: 113 .

(11) Robbins, S., and Coulter, M., 2005**, Management**, Pearson Prentice Hall, P: 295.

(12) برنوطي، سعاد نائف، 2001، **إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد**، دار وائل للنشر والتوزيع عمان – الأردن ، ص ص: 455- 461

(13) عباس، سهيله محمد وعلي حسين علي، 2000، **إدارة الموارد البشرية**، دار وائل للنشر والتوزيع عمان – الأردن ، ص ص:119- 123

(14) Abbott, A. and Banerji, K. (2003). Strategic Flexibility and Firm Performance: The Case of US Based Transnational Corporations. **Global Journal of Flexible Systems Management. 9, 42-66.**

(15) Rocky J. Dwyer.2007. Utilizing simple rules to enhance performance measurement competitiveness and accountability growth, **Business Strategy Series**, 8 (1): 72 - 77.

(16) Wright, P. M. McMahan, G.C, And Mc Williams, A.1994. Human Resource and Sustained Competitive Advantage: A Resource –Based Perspective", **International Journal of Human Resource Management**, 5(2): 301-326.

(17) Wright, P. M. McMahan, G.C, & Mc Williams, A.1994. Human Resource and Sustained Competitive Advantage: A Resource –Based Perspective", **International Journal of Human Resource Management**, 5(2): 301-326.

(18) Narula, R., and Dunning, H.j.2000. Industrial Development, Globalization, and Multinational Enterprises: New Realities for Developing Countries, **Oxford Development Studies**, 28(2): 141-161.

(19) Appleby, A, and Marvin, S.2000. Innovation Not Limitation: Human Resource Strategy & The Impact on World Class Status. **Total Quality Management**, 11(415): 554 -561.

(20) السالم، مؤيد و صالح، عادل ، 2002، **إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي**، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اربد- الأردن، ص ص: 13- 15.

(21) Schoenfeldt, Fisher, & Shaw.1999.**Human Resource Management, 4th edition,** Houghton, Mifflin Company, Poston, New York, P:168.

(22) Zdunczyk, Kasia & Blenkinsopp, John. 2007. Do organizational factors support creativity and innovation in Polish firms?, **European Journal of Innovation Management**, 10(1): 25 – 40.

(23) عمر عقيلي، 1996، **إدارة القوى العاملة**، دار زهران للنشر، عمان- الأردن، ص 236.

(24) أبو دولة، جمال وطهماز، رياض ،2004، واقع عملية الربط والتكامل ما بين إستراتيجية المنظمة وإستراتيجية إدارة الموارد البشرية، **أبحاث اليرموك**، 20(4- أ)، ص 1975.

(25) Tennant, Charles, Boonkrong, Mahithorn & Roberts,Paul A.B. 2002. The design of a training programme measurement model, **Journal of European Industrial Training**, 26(5): 235.

(26) الحسيني، فلاح حسن، 2000، **الإدارة الإستراتيجية**، عمان : دار وائل للنشر ص:231.

(27) Robbins, S. and Coulter, M. 8th ed. 2005. **Management.** New Jersey: Pearson Prentice Hall P: 465

(28) Hanna, D. 1988. **Designing Organization for High performance**. England: Addison Wesley Publishing, P:3.

(29) Miller, K. D. and Bromiley, Ph. 1990. Strategic Risk and Corporate Performance: An Analysis of Alternative Risk Measures. **Academy of management Journal. 33(4)**

(30) صلاح عبد الله، 1999، فعالية تقييم الأداء، بحث مقدم لندوة: المدير الفعال، **معهد الإدارة العامة**، الرياض، ص 18.

(31) Devries, L. D. et al. 1981. **Performance Appraisal on the line**. New York: A wiley, P:2.

(32) وليد العواودة، 2007. **أثر المرونة الإستراتيجية على أداء الشركات الصناعية الأردنية العاملة في السوق الدولي**، رسالة دكتوراه غير منشورة،جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن

(33) أبو الفتوح، علي فضالة،1994، **التحليل المالي وإدارة الأموال**. القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ص:23.

(34) كركور، عدنان نجيب و الفارس، سليمان خليل،2000، **التقويم الإداري في المشروعات (تقويم المشاريع الجيدة والقائمة)**. دمشق: جامعة دمشق ص:232 .

(35) مفلح نوفل، 2007، **أثر إستراتيجية التدريب على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين**، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت، المفرق، الأردن، ص ص: 51- 56

(36) تقي، عبد العزيز، وعلي عسكر، 1987، التدريب كأداة لتنمية العنصر البشري في مجال العمل، دراسة لواقع التدريب في الكويت، **المجلة العربية للإدارة** ، 11 (2)،ص ص: 33- 51 .

(37) بندقجي، محمد رياض، 1996، اتجاهات التدريب على الجودة الشاملة لدى شركات تصنيع المواد الغذائية في منطقة عمان الكبرى - الأردن، **دراسات**، 23(2)، ص135.

(38) سليم ، عبد السلام السيد ، 1990 ، التدريب والإنتاجية ، **الإداري** ، 12(41)

(39) عليوه، السيد،2001،تحديد الاحتياجات التدريبية ، **الإداري** (1)، ص83

(40) الرفاعي، يعقوب السيد يوسف، 2000، أثر التدريب أثناء الخدمة على أداء وسلوك الموظفين المستفيدين من التدريب بدولة الكويت، **الإداري**، (22) 81.

(41) أرحيم ، سوسن، 2002، **واقع التدريب الإداري في القطاعين العام والخاص**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

(42) الدحيات، جهاد صالح، 1999، **تقييم فاعلية البرامج التدريبية في مراكز التدريب الخاصة من وجهة نظر المديرين: دراسة تطبيقية على المصارف الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

(43) سعيد صالح آل بشر، 2004، **تقييم برامج التدريب في شركة سابك وأثرها على أداء العاملين**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

(44) عادل فطيس، 2003، **تحليل وتقييم فاعلية البرامج التدريبية أثناء العمل وتأثيرها على أداء العاملين وسلوكهم: دراسة حالة شركة راس لانوف لتصنيع النفط والغاز في الجماهيرية الليبية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

(45) وفيق الأغا وإيهاب الأغا، 2006، "احتياجات الفرد التدريبية على ضوء التنمية الإدارية في فلسطين"، **مؤتمر الإبداع والتحول الإداري، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية**- جامعة اليرموك، الأردن، 25- 27 نيسان- 2006.

(46) Worthman A.william.(1987).problem solving in Quality Control Areas Creates Synergistic Ripple Effect Quest for Quality, **Institute of Industrial Engineers**.PP:117-121.

(47) Teresa Brannick, Séan de Búrca, Brian Fynes, Evelyn Roche, Séan Ennis, 2002. Service Management Practice-Performance Model: a Focus on Training practices. **Journal of European Industrial Training**. 26(8): 394 – 403.

(48) Sharon Daniels, 2003,Employee Training: a Strategic Approach to Better Return on Investment. **Journal of Business Strategy**,24(5):39- 42.

(49) Lawson Savery, and Alan Luks.2004. Does Training Influence Outcomes of Organizations?: Some Australian Evidence**, Journal of Management Development**, 23(2): 119 – 123.

(50) Gómez, Pilar Jerez , Lorente, José J. Céspedes & Cabrera, Ramón Valle.2004.Training Practices and Organizational Learning Capability: Relationship and Implications, **Journal of European Industrial Training**, 28(2/3/4): 234 - 256 .

(51) Chiaburu, Dan & Tekleab, Amanuel. 2005. Individual and Contextual Influences on Multiple Dimensions of Training Effectiveness**, Journal of European Industrial Training**, 29(8): 604 – 626.

(52) Stéphane Renaud, Lucie Morin, Julie Cloutier, 2006, Participation in Training Activities in the Canadian Banking Industry: Do Gender and Managerial Status Matter?, **International Journal of Manpower**, 27(7): 666 - 678.

(53) **جامعة آل البيت**، 2009، حقائق وأرقام .

تنمية ثقافة العمل التطوعي في المجتمع
من وجهة نظر طلبة العمل الاجتماعي في الأردن

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تنمية ثقافة العمل التطوعي والمشاركة التطوعية والأسباب التي تقلل من دافعية طلبة العمل الاجتماعي للمشاركة في العمل التطوعي إضافة إلى التعرف على دور الجامعة في تنمية ثقافة العمل التطوعي لدى الطلبة. وقد تم استخدام منهج المسح الاجتماعي لتحقيق هذه الأهداف. وقد توصلت الدراسة إلى أن 79.5 ٪ من الطلبة لا يمارسون أي أعمال تطوعية، وهذا يعني غياب شبه تام للتطوع بين طلبة العمل الاجتماعي لأسباب كثيرة. أما عن أهم الأسباب التي تقلل من دافعية الطلبة للانخراط في العمل التطوعي فقد توصلت الدراسة إلى أن 84.8٪ من الطبة يرون أن السبب هو عدم وجود ثقافة عامة تشجع فكرة العمل التطوعي.

كلمات مفتاحيه: التطوع ، ثقافة التطوع ، العمل الاجتماعي ، الطلبة ، الأردن

Abstract

Development Voluntary Work Culture in Society from Social Work Students Perspective in Jordan

This study aimed to discuss the development voluntary work culture, voluntary participation and the reasons that reduce the motivation of social work students to participate in voluntary work in addition to identify the role of the university in developing a culture of voluntary work among students. The study found that 79.5% of students did not engage in any voluntary work, and this means almost complete absence of volunteerism among students of social work for many reasons. The study also found that 84.8% of students believe that the reason is the lack of a voluntary work culture that encourages the idea of voluntary work.

Key word: Voluntary, Social Work, Students, Jordan

مقدمة الدراسة

يمثل العمل التطوعي رافدا بشريا أساسيا لأي مجتمع انساني في جميع مجالات الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية، أضافة الى أن الحاجة تزداد اليه في حالات الازمات والكوارث، فهو عمل فردي أو جماعي تعاوني غير الزامي قائم على الالتزام بالوقت والطاقة وبدون مقابل يهدف الى تلبية احتياجات المجتمع من خلال المساهمة في تقديم العون والنفع سواء بالرأي أو بالعمل أو بالتمويل أو بالعمل الاجتماعي والنفسي.

ظهرت بدايات العمل التطوعي في العالم العربي في القرن التاسع عشر واستمر بوتائر مختلفة حسب الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية لكل دولة من الدول العربية وكان له اسهامات كبيرة في تقديم العون والمساعدات للفئات الاجتماعية المحرومه. ويعتبر البعد الثقافي القيمي عاملاً مهماً بالعمل التطوعي لما للمنظومة الثقافية والقيمية من تأثير على الدوافع والأسباب التي يحملها الأفراد ولاشك أن الموروث الثقافي العربي الإسلامي والمسيحي يحتوي على العديد من القيم الاجتماعية والثقافية الإيجابية كالتعاون والتكافل والزكاة والبر والإحسان وغيرها من القيم التي تحفز الانسان على التفاني من أجل الغير مما ساعد في تعميق روح العمل التطوعي (عبد الحق ،2001).

ويعرف العمل التطوعي بأنه أي نشاط طوعي أنساني خيري غير حكومي او شبه حكومي تقوم به جهة طوعية وطنية او أجنبية مانحة او منفذة لبرامجه. ويكون النشاط ذا أغراض اجتماعية او تنموية او اغاثية او رعائية او خدمية او علمية او بحثية يتم تسجيله وفقاً لاحكام هذا القانون (بلال ، 2000).

والتطوع لغةً هو ما يتبرع به الفرد من ذات نفسه مما لا يلزمه فرضه وكلمة التطوع مأخودة من الفعل (طوع) (ابن منظور، ج 4 :626). وأما الخطيب فقد عرف العمل التطوعي بأنه "العمل الذي يقوم به الفرد لتحقيق أهداف اجتماعية محدده، دون أن يستهدف من عمله الأجر، أو جني الربح المادي، أو اقتسام، أو تحقيق المنفعة الشخصية" (الخطيب ، 2002 : 54).

ويمكن القول أن التطوع هو الجهود التي يبذلها الانسان لخدمة المجتمع دون الحصول على فوائد مادية بدافع انساني يتحمل مسؤولياته ويشترك في أعمال تستغرق وقت وجهد وتضحيات شخصية ويبذل المتطوع كل ذلك رغبة منه وبأختياره نظرا لاعتقاده بأنه واجب عليه (كشك ، 1988:46).

وبناء على ماسبق فأن الشعور مع الاخرين وحب التضحية ومناصرة قضايا الطبقات المهمشة هي من أهم الاسباب التي تدفع الطلبة للمشاركة بالعمل التطوعي في الاردن (النابلسي ، 2007).

فالجمعيات الطوعية بوصفها مستقلة عن الدولة او القطاع الربحي او العائلة تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة والقطاع الخاص. فالتطوع يهيء فرصة للتعاون بين القطاعات التي لا تتعاون بصفة أعتيادية ويقلل التفاوت بين الطبقات عن طريق اقامة علاقة بين شركاء مختلفين من ابناء المجتمع (Nelson ، 2005).

وتعد الجمعيات الطوعية منظمات مجتمع مدني تقوم على مرتكزات التطوع والحرية في الانضمام، ويقابلها في الجانب الآخر أجهزة الدولة والعائلة والقطاع الخاص لانها تملأ الفضاء بين هذه الكيانات وبوصفها مختلفة عنها او نقيضاً لها كما تعد الإدارة الديموقراطية السليمة للتنوع والخلاف في المجتمع (حيدر، 1995).

وقد لعب المتطوعون دوراً هاماً كماً و كيفاً في رعاية و تطوير الدول الصناعية منها و النامية من خلال البرامج القومية، برامج الأمم المتحدة في مجالات المساعدات الإنسانية، التعاون التقني، وتعزيز حقوق الإنسان، الديمقراطية و السلام. كما يشكل التطوع أيضاً أساساً لكثير من نشاطات المنظمات غير الحكومية، الروابط الحرفية، الإتحادية و المنظمات المدنية. هذا إضافة إلى كثير من المشاريع في مجالات محو الأمية، التطعيم و حماية البيئة والتي تعتمد بصورة مباشرة على المجهودات التطوعية (حسين ، 2001).

مشكلة الدراسة وأسئلتها :

تكمن مشكلة الدراسه في البحث في تنمية ثقافة العمل التطوعي من وجهة نظر طلبة العمل الاجتماعي في الاردن من خلال الاجابة على الاسئلة التالية:

- ما هي الخصائص الاجتماعية والأكاديمية لطلبة العمل الاجتماعي في الأردن؟
- ما هو مدى المشاركة التطوعية لطلبة العمل الاجتماعي ؟
- ما هو نوع المؤسسة التطوعية التي ينتمي إليها طلبة العمل الاجتماعي ؟
- ما هي الأسباب التي تقلل من دافعية طلبة العمل الاجتماعي للانخراط في العمل التطوعي؟
- ما هو دور الجامعة في تنمية ثقافة العمل التطوعي من وجهة نظر طلبة العمل الاجتماعي؟

أهداف الدراسة :

تكمن أهداف الدراسة في التعرف على:

- الخصائص الاجتماعية والأكاديمية لطلبة العمل الاجتماعي في الأردن.
- مدى المشاركة التطوعية لطلبة العمل الاجتماعي
- نوع المؤسسة التطوعية التي ينتمي إليها طلبة العمل الاجتماعي
- الأسباب التي تقلل من دافعية طلبة العمل الاجتماعي للانخراط في العمل التطوعي
- دور الجامعة في تنمية ثقافة العمل التطوعي من وجهة نظر طلبة العمل الاجتماعي.

أهمية الدراسة :

تبرز أهمية هذه الدراسه في البحث في تنمية ثقافة العمل التطوعي من وجهة نظر طلبة العمل الاجتماعي في الاردن كونهم أكثر تفاعلا مع فئات المجتمع المختلفة بحكم دراستهم وتدريبهم الميداني. أضافة الى أن هذه الدراسه لاتكتفي بدراسة اتجاهات الطلبة نحو العمل التطوعي كما تم في الدراسات السابقة بل تبحث في كيفية تنمية ثقافة العمل التطوعي ووضع الاستراتيجيات المناسبة لذلك كون جميع الدراسات تؤكد ضعف المشاركه التطوعية في الاردن والوطن العربي. وتشير الدراسات والأبحاث الى أن المجتمع العربي فقير في المجال التطوعي رغم الأعداد الكبيرة للكوادر البشرية المؤهلة فيه. لذا لابد من الاعتراف بضعف ثقافة العمل التطوعي في المجتمع العربي لأسباب عديدة حيث تحتاج الى برامج واستراتيجيات متنوعة لتنميتها ستحاول هذه الدراسة الاجابة على تساؤل رئيسي : كيف يمكن تنمية ثقافة العمل التطوعي في المجتمع الاردني من خلال تحقيق اهداف الدراسة.

واقع التطوع عربيا وعالميا

تشير الدراسات والأبحاث الى أن المجتمع العربي فقير في المجال التطوعي رغم الأعداد الكبيرة للكوادر البشرية المؤهلة فيه في ظل الغياب الرسمي لبناء قاعدة بيانات لأعداد المتطوعين الحقيقية أو الراغبين في التطوع . لذا لابد من الاعتراف بضعف ثقافة العمل التطوعي في المجتمع العربي لأسباب عديدة تحتاج الى برامج واستراتيجيات متنوعة لتنميتها. وتتوافر على المستوى العربي والإقليمي وثيقتان مهمتان للعمل التطوعي صدرتا عن الشبكة العربية للمنظمات الأهلية وهما ميثاق الشرف الأخلاقي

العربي للمنظمات الأهلية (القاهرة ،1997) وإعلان الشفافية (بيروت ، 2002) الا أن التوافق حول مبادئ وقيم العمل التطوعي المهمة في بناء ثقافة التطوع في المجتمع العربي ما زالت متعثرة لغاية الآن بدليل تناثر الجهود التطوعية والاجتهادات المختلفة للقيام به.

إن حفز الجهود التطوعية لتنمية ثقافة العمل التطوعي وتفعيلها ، في إطار شراكة بين الدولة والمجتمع المدني هي العناصر الاستراتيجية المتكاملة لتكاتف كل الجهود الرسمية وغير الرسمية ومراكز البحوث لبناء قاعدة بيانات وافية عن المتطوعين. وبناء عليه فقد بدأ التفكير في بداية الثمانينات في الدول الغربية لتوظيف المنظمات الطوعية الخاصة للعمل في مشاريع التنمية في الدول النامية. وفي التسعينات بدأ هناك توسع واضح في مفهوم العمل الطوعي إذ شمل مفاهيم وأبعاد سياسية، أهمها مفهوم المشاركة السياسية والحكم الراشد. فمثلاً تبنت الأمم المتحدة مفهوم الحكم الراشد بركائزه الثلاث وهي : الدولة والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية، والتى أطلق عليها اسم القطاع الثالث كجزء أساسي في المجتمع(حسين ، 2001).

وكتجسيد لعالمية العمل التطوعي ظهرت فكرة السنة الدولية للمتطوعين إثر دخول العالم في القرن الحادي و العشرين، لتيسير مساهمات المتطوعين و الإعتراف بإنجازاتهم ثم تبلور هذا المفهوم لأول مرة من خلال نظام الأمم المتحدة أثناء منتدى السياسة في اليابان سنة 1996 ، تحت إشراف برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين (UNV) و جامعة الأمم المتحدة (UNU) بحسب منشورات مكتب برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين .

وعند استطلاع الاحصائيات الرسمية حول التطوع عالميا نجد أن هناك فروقات واضحة بين الواقع التطوعي العربي والعالمي فقد بلغ عدد المتطوعين في الولايات المتحدة الامريكيه بين العامين 2007- 2008 (61.8) مليون شخص أي ما يمثل 26.4٪ من المجتمع الامريكي، 2009, (Baraeua Labour Statistics). أما في أستراليا فتشير احصائيات 2008 الى وجود ما يزيد عن (5) مليون متطوع ممن تزيد أعمارهم عن 18 سنه أي ما يمثل 34٪ من السكان ,2008). (Pedicini و تضم رابطة الجامعات غير الربحية حوالي 100 جامعة أمريكية منها تخصصات للعمل غير الربحي وتخصصات في العمل الخيري الدقيق (الفرقان، 2006).

أما في إسرائيل فيوجد (35000) منظمة غير ربحية، تفوق عدد منظمات العالم العربي والإسلامي وجمعياته، وبلغت التبرعات فيها 11 مليار دولار في سنة واحدة. أما في كندا فأن 91 ٪

من السكان الذين تتجاوز أعمارهم من (15- 30) سنة مشاركون فاعلون في العمل التطوعي وفق إحصاءات سنة 2000. وقد بلغ عدد سكان المانيا (81) مليون منهم (23) مليون الماني منخرطين في العمل التطوعي أضافة الى أن 45٪ من سكان ألمانيا في نفس الشريحة العمرية منضمين إلى منظمات العمل التطوعي المختلفة. أما في المجتمع العربي وبحسب دراسة ميدانية قامت بها "الشبكة العربية للمنظمات الأهلية (2003) فتسود ثقافة اللاتطوع حيث أن الشباب العربي من سن 15 إلى 30 عاما هم أقل الفئات اهتماما بالعمل التطوعي ولابد من القول بأن هناك غياباً شبه تام للمسوح الميدانية التي تقيس التطوع، وغياباً للمراكز والمؤسسات المعنية بالقياس، رغم أهمية ذلك على مستويات مختلفة.

مما سبق يمكن القول أن ثقافة التطوع هي ثقافة انسانية مكتسبه ومنتشرة في المجتمع الغربي فهي بحسب مجلة المجتمع الكويتية في عددها رقم (1474) "منظومة القيم والمبادئ والأخلاقيات والمعايير والرموز والممارسات التي تحض على المبادرة بعمل الخير الذي يتعدى نفعه إلى الغير؛ إما بدرء مفسدة أو بجلب منفعة، تطوعاً من غير إلزام، ودون إكراه". أما في المجتمع العربي فأن ثقافة العمل التطوعي بحاجة الى تنمية شاملة تستند الى البحث العلمي والتوجه الحكومي الجاد نظرا لطبيعة التحولات الاقتصادية والسياسية والثقافية التي يعيشها المجتمع العربي.

يشار إلى أن دراسة أجراها الباز (2002) على عينة تضم 163 شابا جامعيا ممن يدرسون بقسمي الشريعة والاجتماع والخدمة الاجتماعية في مدينة الرياض لمعرفة مدى اهتمام الشباب بالعمل التطوعي حيث أظهرت الدراسة أن الغالبية العظمى منهم لا تشارك في أعمال تطوعية، فـ 147من أفراد العينة أي حوالي 90 ٪منهم لديهم وقت فراغ، والباقون وعددهم 16 مشاركاً ليس لديهم وقت فراغ. وبينما نفى 127 مشاركاً بنسبة 78٪ مشاركتهم في أعمال تطوعية وأشار 22٪ إلى أنهم شاركوا في أعمال تطوعية، علما أن أفراد العينة غالبا يكونون أكثر اطلاعا والتصاقا بقضايا التطوع بحكم دراستهم، كما تم توضيح أن المقصود بالمشاركة هو الأعمال والجهود التطوعية التي تتبع أو تشرف عليها مؤسسات أو جهات حكومية أو غير حكومية دون الحصول على مرتب.
وبتحليل نتائج دراسة الباز (2002) تبين أن 96 شابا بنسبة 59٪ منهم يوجد لديهم رغبة في المشاركة في العمل التطوعي بينما 59 منهم بنسبة 36٪ لديهم هذه الرغبة أحيانا، وأبدى 7 شبان بنسبة 4٪ عدم رغبتهم في المشاركة، وفيما أكد 51 شابا وجود تقدير من المجتمع للمشاركة في العمل التطوعي رأى 24 شابا أنه لا يوجد تقدير من المجتمع للعمل التطوعي.

وبحثت دراسة حماد (1995) أثر المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية على مستوى مشاركة الشباب في العمل الاجتماعي التطوعي الأردني من خلال دراسة لمجموعة من الشباب المتطوع في مؤسسات مختلفة مثل تنمية المجتمعات المحلية وهيئة جائزة سمو ولي العهد التطوعية وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق بين المتطوعين الشباب كبار السن وصغار السن ومفاهيمهم عن العمل التطوعي كالاشتراك في جمعيات خيرية ونقابات مهنية وحملات نظافة. كما تبين وجود فروق بين الذكور والأناث ، وقد كان هذا الأختلاف لصالح الذكور عن الأناث وذلك لوجود مبرر قدرة الذكور على القيام بالاعمال العامه بصورة أكبر من الأناث كحرية التنقل والحركة والتي ترتبط بهامش الحرية الممنوح من قبل الأسرة والمجتمع. كما أظهرت عدم وجود أختلاف في مدى المشاركة في العمل التطوعي بين المتزوجين والعزاب وأن التعليم عاملاً ثانوياً ليس أساسياً لتحديد مدى المشاركة في العمل التطوعي.

أما عن دور الشباب الجامعي في العمل التطوعي والمشاركة السياسية فقد أوضحت دراسة للنابلسي (2007) من خلال دراسة عينة من طلبة الجامعة بأن الدور الذي يؤديه الشباب الجامعي في العمل التطوعي ضعيف، كما لم يتضح جليا في الدراسة دورهم الاجتماعي ومدى المساهمة في بناء المجتمع.

كما بينت دراسة النابلسي أن معظم افراد العينة من الشباب لايدركون دورهم المرتبط بمكانتهم في المجتمع حيث أن اداء دورهم مايزال محدودا، اذ ان اللآمبالاة وعدم الاهتمام بالمشاركة في العمل التطوعي يسيطر على شخصياتهم مما يؤدي الى تأخر مكانتهم اجتماعيا. فدعوة الشباب الى المشاركة التطوعية من قبل المجتمع لتحقيق الشراكة المتكاملة في بناء المجتمع وتنميته هي الاهداف التي يسعى المجتمع الى تحقيقها، الا أن الوسائل و الأساليب قد تتعثر في تحقيق هذا الهدف. وهنا تحدث الفجوة بين المرغوب فيه والواقع. وأكدت الدراسة على الرغم من الخطط والسياسات التي ترمي الى تمكين الشباب من اداء أدوارهم الاجتماعية، لما يتناسب مع امكاناتهم، الا أن المردود التطوعي لايزال ضعيفا ولابد من معالجة الفجوات.

ولمعرفة دوافع السلوك التطوعي النسوي المنتظم في الاردن فقد طبقت دراسة للمحاميد (2001) على عينة عشوائية من الجمعيات الخيرية النسوية تكونت من 168 متطوعة في الجمعيات الخيرية ، وقد توصلت إلى أن أهم أسباب التطوع لدى المبحوثات هي مجموعة من العوامل الاجتماعية والدينية والنفسية كالرغبة في الحصول على المكانة والشهرة وكسب مرضاة الله، ومساعدة المحتاجين، وتكوين

الصدقات. كما وجدت الدراسة أن النساء المتزوجات أكثر أقبالا من النساء العازبات والمطلقات والأرامل على العمل التطوعي، وأن النساء القاطنات في عمان أكثر تطوعا من القاطنات في المحافظات الأخرى .

وفي دراسة أجتماعية أجراها كل من شتيوي وعبد المجيد وعبدالهادي (2000) على عينة من الأفراد المتطوعين وغير المتطوعين في كل من الأردن ومصر وفلسطين بهدف تحديد جملة خصائص المتطوعين ومقارنتها بجملة خصائص غير المتطوعين وتحديد دوافع العمل التطوعي لدى المتطوعين ومقارنتها بطبيعة الدوافع التي تحول دون العمل التطوعي لدى غير المتطوعين فقد توصلت الدراسة إلى أن معدل المتطوعين الذكور أعلى من الأناث كما أن معدل المتطوعين المتزوجين أعلى من معدل المتطوعين الذين لم يسبق لهم الزواج. أضافة الى أن معدل المتطوعين أصحاب الدخول المتوسطة أعلى من معدل المتطوعين أصحاب الدخول المرتفعة والمنخفضه وتوصلت الدراسة ايضا الى أن للأسرة دور كبير في دعم العمل التطوعي من خلال دفع ابنائها نحو التطوع. ومن النتائج الهامة أن معدل المتطوعين العاملين في القطاع الخاص أعلى من معدل المتطوعين العاملين في القطاع العام.

وفي دراسة أخرى حول دوافع القيام بالعمل التطوعي أجرتها الخاطر (1993) تحت عنوان رأي المرأة حول العمل التطوعي في قطر، على عينة عشوائية مكونة من 85 موظفة قطرية يعملن في جامعة قطر أسفرت الدراسة عن أن دوافع القيام بالعمل التطوعي جاءت حسب الترتيب الآتي: أستثمار وقت الفراغ يليها دافع مساندة العمل التطوعي للعمل الحكومي ،ثم الشعور بالمسؤولية الجماعية. أما أسباب عدم القيام بالعمل التطوعي فتركزت بحسب الدراسة في عدم وجود خطة لتدريب المتطوعات يليها عدم وجود صفة الاستمرارية في نشاطات وخدمات الجمعيات التطوعية يلي ذلك عدم وجود تحفيز وتشجيع للمتطوعات وأخيرا تعقيد الشروط الموضوعة للأنضمام للعمل التطوعي والجمعيات.

كما أجرى عزام (1991) دراسة بعنوان أثر بعض الظروف الأسرية على مشاركة الطلبة الجامعيين بالنشاطات الجامعية بهدف الكشف عن الحجم الحقيقي لمشكلة عزوف الشباب الجامعي عن المشاركة في النشاطات الجامعية التطوعية، وعلاقة ذلك ببعض الظروف الأسرية وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن الغالبية العظمى (88٪) من الطلبة لا يشاركون كلياً في النشاطات التطوعية المختلفة المتاحة في الوسط الجامعي كما تبين أن عزوف الشباب عن المشاركة قد أرتبط بتطرف

السلطة للوالدين في الأسرة التي يعيشون فيها، سواء كان هذا التطرف في الاتجاه المتساهل أو المتشدد كما لم يكن لنوع الاسرة التي يعيش فيها الشباب(ممتده او نووية) سوى أثر محدود في هذا المجال.

اما دراسة Primavera (1999) حول النتائج غير المقصودة للتطوع بالنسبة للطلبة الجامعيين الأمريكيين في جامعة Suburban Northeastern Jesuit فقد تبين أن هذه النتائج تتمثل في زيادة معرفة الذات واحترامها والوعي بالقضايا الاجتماعية والقدرة على اختيار المهنة في سوق العمل وتراجع بعض الانماط السلبية لديهم. ويؤكد Nelson (2005) أن اهم عوائق التطوع هو صعوبة تقدير فوائده ونتائجه المحققه كميا وبالتالي صعوبة الحصول على الدعم المالي والسياسي من الحكومة. كما وجدت دراسة long (2001) و دراسة Bringle and Hatcher (2002) أن العديد من الجامعات الامريكية تشجع طلبتها عل التطوع من أجل توثيق صلتهم كممثلين عنها مع المجتمع المحلي.

وقد وجدت دراسة الباز(1997) على منظمات تعمل في مجال الرعاية والتنمية في مصر وتونس والمغرب والسودان ولبنان وفلسطين والبحرين والامارات والكويت وعمان أن49.7٪ من تلك المنظمات تعاني من نقص دائم او مؤقت في وفرة المتطوعين لديها. كما أكدت نتائج هذه الدراسة نتائج دراسة حمد (2001) على المنظمات الاهلية في سوريا حيث أن 30٪ من تلك الجمعيات تعاني من تقص في المتطوعين الذكور والاناث. وكذلك دراسة الشرجبي والحوري (2001) لواقع المنظمات الاهلية في اليمن حيث تبين أن 40 ٪ من تلك الجمعيات تعاني من نقص دائم في المتطوعين الذكور مقابل52٪ من المتطوعات الاناث.

وبناء على ماسبق فمن الملاحظ التشابه الكبير في نتائج الدراسات السابقة ، حيث اسفرت معظمها عن أن درجة مشاركة الشباب في العمل التطوعي ضعيفة في المجتمع العربي عموما وهذا ما يعود بالسلب على المجتمع وعلى حركة سيره نحو التقدم، وأكدت الدراسات التي كانت عينتها من الذكور والأناث، على وجود فروق بين الذكور والأناث في المشاركة التطوعية لصالح الذكور كما أن المتزوجين أكثر مشاركة من العازبين والعاملين في القطاع الخاص أكثر من القطاع العام .

الا أن هناك مجموعة من الأسباب التي ساهمت في ظهور هذه الإشكاليات يرتبط بعضها بعدم وجود تقدير من المجتمع كدراسة (الباز ، 2002) وبعضها ارتبط بتراكمات سلبية للثقافة السياسية

السائدة وضعف أداء أدوار مؤسسات التنشئة الاجتماعية في غرس ودعم ثقافة التطوع كالأسرة (عزام ،1991) و (Jones and Hill, 2003) و(الشبكة العربية للمنظمات الأهلية ، 2000) بالإضافة إلى ذلك غياب التشريعات المنظمة للعمل التطوعي وإشكالية بناء قدرات المتطوعين في الدول العربية وعدم وجود خطة لتدريب المتطوعين (الخاطر، 1993) (الشبكة العربية للمنظمات الأهلية ، 2000) ، كما أن 85.4٪ من المنظمات الاهلية في سوريا لا تقوم بتدريب متطوعيها (حمد ، 2001) وقد أشار الصواف (1998) ايضا أن ضعف القيادة ومهارات الاتصال والتخطيط لدى الجمعيات التطوعية في مصر هي من أبرز الصعوبات التي يواجهها العمل التطوعي.

يستنتج مماسبق أن هناك أزمة بين المتطوعين النساء والشباب في المجتمع العربي فلا توجد ثقافة تطوع ولا وجود لقاعدة بيانات شاملة عن المتطوعين كما أن كثير من برامج التطوع في العالم العربي ليست مستقلة أو ذاتية بل تدار أو تدخل في شراكة مع كثير من المنظمات العالمية مثل منظمة الأمم المتحدة للطفولة (UNICEF) وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) و فرق السلام الأمريكية ومؤسسة إنقاذ الطفل وصندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA) والوكالة اليابانية للمتطوعين (JICA) و برنامج المتطوعين الكوريين (KOICA) و منظمة أطفال بلا حدود اليابانية (KnK) وهذا بحد ذاته بقدر مايحقق من فوائد على مستوى المجتمع العربي الا أنه يقلل من ثقة الافراد بالعمل التطوعي ومصادره والأهداف التي يسعى الى تحقيقها في ظل غياب دور المنظمات التطوعية العربية على صعيد المجتمع العربي.

بناء ثقافة التطوع

إن العمل التطوعي هو "رأس المال الاجتماعي" الذي يمثل ثروة عامة وليست حكراً لأحد (حسين ، 2001). حيث يرتبط التطوع ارتباطاً وثيقاً بالإطار الثقافي والاجتماعي القائم وبمدى ترسخ "ثقافة التطوع" والتي تستند على القيم والاتجاهات والممارسات، التي تحث على التطوع وتدعمه وتعلي من قيمة السلوك التطوعي. و بهذا المعنى فثقافة التطوع تعد محصلة لتنشئة اجتماعية طويلة تتم عبر وسائط التنشئة المختلفة (الأسرة، المؤسسة التعليمية ووسائل الإعلام والأحزاب السياسية والجماعات المهنية والنوادي الاجتماعية والرياضية).

وأعني بثقافة العمل التطوعي معرفة قيم ومبادئ وأهداف وأخلاقيات ومعايير ورموز العمل التطوعي بحيث يصبح سلوكا ممارسا يقره المجتمع ويحترم ممارسيه وبحيث يصبح "اللاتطوع" ايضا سلوكا مستغربا ومستهجنا يعاقب المجتمع عليه اللامتطوعون معنويا. ويقع على أقسام العمل الاجتماعي في

المجتمع العربي أساتذة وطلبة الدور الأكبر لتنمية ثقافة العمل التطوعي فكرا وممارسة سوف تحاول هذه الدراسة أن تستكشفه من خلال طلبة العمل الاجتماعي لمرحلة البكالوريوس في الاردن.

ان المتمعن في دراسة العمل التطوعي يجده مختلفاً من حيث الشكل والدوافع والاتجاهات من مجتمع لآخر ومن فترة زمنية لأخرى . فقد يكون العمل التطوعي من حيث الشكل يدوياً أو عقلياً أو مهنياً أو مادياً ويختلف ذلك بحسب النشاط أو القضية المرتبط بها. أما من حيث الاتجاه ودرجة الأقبال عليه فقد يكون مبعثرا أو تلقائياً أو موجهاً من قبل جهة معينة قد تكون حكومية أو أهلية ويكون هذا الأتجاه في مختلف الأنشطة قد تكون أجتماعية، أو تعليمية أو أقتصادية.

منهجية الدراسة:

مجتمع الدراسة:

تم استخدام منهج المسح الاجتماعي مع مجتمع الدراسة والذي يتكون من جميع طلبة البكالوريوس في العمل الاجتماعي من السنة الثانية والثالثة والرابعة والبالغ عددهم (151) كلية الأميرة رحمة الجامعية / جامعة البلقاء التطبيقية وذلك خلال الفصل الدراسي الأول من العام 2009. وقد جاء اختيار طلبة قسم الخدمة الاجتماعية لعدة أسباب منها أنها الكلية الوحيدة في الاردن التي تمنح ومنحت درجة البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية وقت اجراء الدراسة. أضافة الى أن طلبة الخدمة الاجتماعية قادرين على تشخيص واقع العمل التطوعي بحكم المعارف النظرية التي يتلقونها والخبرات الميدانية التي يكتسبونها بحكم تدريبهم الميداني في المؤسسات حيث أن قضاء وقت محدد في مؤسسات اجتماعية وغير اجتماعية هي متطلبات رئيسية لتخرج الطلبة.

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة التي قام الباحث ببنائها وتطويرها كأداة لجمع بيانات الدراسة من المبحوثين وقد اشتملت الاستبانة على أسئلة للتعرف على الخصائص الاجتماعية والأكاديمية لطلبة العمل الاجتماعي في الاردن. وأخرى لقياس اتجاهات طلبة العمل الاجتماعي حول المشاركة التطوعية ومعرفة الأسباب التي تقلل من دافعية طلبة العمل الاجتماعي للمشاركة في العمل التطوعي ودور الجامعة في تنمية ثقافة العمل التطوعي لدى الطلبة. حيث بلغت عدد فقرات الاستمارة بصورتها الاولية 25 فقرة ببدائل اجابة مختلفة حسب طبيعة أسئلة الاستمارة.

صدق وثبات الاداة

وقد تم التاكد من صدق الاداة من خلال تحكيم الاستماره من قبل مجموعة من الباحثين والاكاديميين المتخصصين في العلوم الاجتماعية. وبناء عليه قام الباحث باجراء بعض التعديلات على بعض الفقرات وحذف أخرى وقد بلغت عدد فقرات الاستماره بصورتها النهائية 20 فقره.

كما تم ايجاد معامل الثبات من خلال تطبيق الاستبانه على عينه عددها (25) من مجتمع الدراسة ثم قام الباحث بأعادة تطبيق الاستبانة مرة أخرى بفاصل زمني مقداره أسبوعين بنفس ظروف التطبيق الاول حيث بلغ معامل الثبات(82.0) حيث يعد ذلك مقبولا لأغراض الدراسة.

التحليل الاحصائي:

تم ادخال البيانات ثم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ، وقد تم استخراج البيانات على شكل توزيعات تكرارية وتم اخراج النسب المئوية لفقرات الاستبانة، وايجاد الرتب لمتغيرات الدراسة .

عرض النتائج ومناقشتها :

للأجابة عن السؤال الأول والذي يهدف الى معرفة الخصائص الاجتماعية والأكاديمية لطلبة العمل الاجتماعي في الاردن فقد استخدام الباحث النسب المئوية والتكرارات للأجابة عن هذا السؤال وعلى النحو التالي:

الجدول رقم (1) يبين الخصائص الاجتماعية والأكاديمية لطلبة العمل الاجتماعي في الأردن

المتغيرات الديموغرافية	المستويات	العدد		النسبة المئوية	
		الفرعي	الكلي	الفرعية	الكلية
النوع	ذكر	49	151	32.5	%100.0
	أنثى	102		67.5	
المستوى الدراسي	أولى	42	151	27.8	%100.0
	ثانية	48		31.8	
	ثالثة	22		14.6	
	رابعة	39		25.8	
المستوى التعليمي للأب	أمي	11	151	7.3	%100
	يقرآ ويكتب	79		52.3	
	جامعي	54		35.8	
	دراسات عليا	7		4.6	
المستوى التعليمي للأم	أمي	21	151	13.9	%100
	يقرآ ويكتب	93		61.6	
	جامعي	36		23.8	
	دراسات عليا	1		0.7	
مكان السكن	قرية	44	151	29.1	%100
	مدينة	97		64.2	
	مخيم	10		0.6	
هل تدرس تخصص العمل الاجتماعي بناءً على رغبة مسبقة؟	نعم	58	151	38.4	%100
	لا	93		61.6	

تشير نتائج الدراسة كما هو مبين في الجدول رقم (1) الى الخصائص الاجتماعية والأكاديمية لطلبة العمل الاجتماعي فغالبيتهم من السنة الثانية 31.8٪ . كما أن المستوى التعليمي للأب للغالبية العظمى منهم يقرأون ويكتبون 52.3٪ وكذلك الام بنسبة 61.6 ٪ فيما بلغت نسبة حملة الشهادات العليا من أهالي الطلبة الاباء 4.6٪ والامهات0.7% . كما يشير الجدول الى غالبية الطلبة من سكان المدينه 64.2٪ يليهم سكان القرية 29.1٪ ثم سكان المخيم 6.6٪ وهذا يعكس طبيعة التوزيع السكاني في الاردن. يشار الى أن الغالبية العظمى من هؤلاء الطلبة 61.6٪ لايدرسون تخصص العمل الاجتماعي بناء على رغبة مسبقة.

للأجابة عن السؤال الثاني والذي يهدف الى معرفة مدى المشاركة التطوعية لطلبة العمل الاجتماعي استخدام الباحث النسب المئوية والتكرارات للأجابة عن هذا السؤال وعلى النحو التالي:

الجدول رقم (2) يبين مدى المشاركة التطوعية لطلبة العمل الاجتماعي ؟

المتغيرات	المستويات	العدد		النسبة المئوية	
		الفرعي	الكلي	الفرعية	الكلية
كم ساعة تتطوع أسبوعياً	ساعات5 أقل من	18	151	11.9	100.0
	ساعات5 - 10	8		5.3	
	ساعة11-15	1		0.7	
	ساعة فأكثر16	4		2.6	
	لا اتطوع	120		79.5	
منذ متى وأنت تتطوع؟	اشهر6 أقل من	15	151	9.9	100.0
	شهر7-11	8		5.3	
	سنتين1-2	6		4.0	
	سنوات فأكثر5	2		1.3	
	لايتطوع	120		79.5	
هل لديك استعداد للانخراط في أي عمل تطوعي، إذا توفرت الفرصة لذلك؟	نعم	132	151	87.4	100.0
	لا	19		12.6	
هل سمعت عن أي مؤسسة أو منظمة محلية أو عالمية تهتم بالتطوع والعمل التطوعي؟	نعم	74	151	49.0	100.0
	لا	77		51.0	
هل تقوم بأي أعمال تطوعية داخل الأسرة؟	نعم	127	151	84.1	100.0
	لا	24		15.9	

تشير النتائج الموضحة في الجدول رقم (2) ان (79.5٪) من الطلبة لا يمارسون اية أعمال تطوعية وهذا يعني غياب شبه تام للتطوع بين طلبة العمل الاجتماعي لأسباب كثيرة سيتم مناقشتها في الجدول رقم (4) وهذا ينسجم تماما مع ما أظهرته دراسة ميدانية عن التطوع في العالم العربي قامت بها الشبكة العربية للمنظمات الأهلية أن الشباب من سن 15 حتى 30 هم أقل فئة مهتمة بالتطوع برغم إمكانيات و قدرة الشباب في هذا السن للقيام بأعمال تخدم المجتمع بصورة فائقة.

كما بينت نتائج هذه الدراسة أن (9.9٪) من الطلبة يمارسون أعمالا تطوعية منذ زمن قريب أقل من 6 شهور. وهذا يتفق مع ما جاءت به دراسة النابلسي (2007) والتي تبين أن نسبة المشاركة التطوعية بين الشباب متدنية. كما أكدت نتائج هذه الدراسة أن 87.4٪ من الطلبة لديهم استعداد للانخراط في أي عمل تطوعي إذا توفرت الفرصة لذلك وهذا يتفق تماما مع ماجات به دراسة Primavera (1999) وكذلك النابلسي (2007) من أن 65.4٪ من الشباب الاردني لديهم الرغبة بالمشاركة بأعمال تطوعية في المستقبل ودراسة الباز(2002) في السعودية حيث أن 59٪ من الشباب الجامعي السعودي لديهم الرغبة والاستعداد للمشاركة اذا توافرت الفرصة لذلك.

للأجابة عن السؤال الثالث والذي يهدف الى معرفة نوع المؤسسة التطوعية التي ينتمي اليها طلبة العمل الاجتماعي فقد استخدام الباحث النسب المئوية والتكرارات والرتب للأجابة عن هذا السؤال وعلى النحو التالي:

الجدول رقم (3) يبين نوع المؤسسة التطوعية التي ينتمي اليها طلبة العمل الاجتماعي

الرقم	الرتبة	عضوية المؤسسات التطوعية	نعم	لا
4	1	جمعية خيرية	7.9	92.1
5	2	أصدقاء الشرطة	6.6	93.4
2	3	نادي ثقافي	6.0	94.0
3	4	فريق رياضي	4.0	96.0
1	5	الجمعية الطلابية	3.3	96.7
6	6	غير ذلك	2.0	98.0

لابد من الإشارة الى أن الانتساب الى المؤسسات التطوعية لايعني بالضرورة المشاركة التطوعية الفاعلة فقد أشارت هذه الدراسة الى ان 7.9٪ من طلبة العمل الاجتماعي ينتسبون الى جمعيات خيرية يليهم مجموعات أصدقاء الشرطة 6.6٪ ثم الأندية 6٪ وتختلف بذلك هذه الدراسة عن ما توصلت اليه دراسة النابلسي (2007) من أن الأولوية في الانتساب الى المؤسسات التطوعية بالنسبة للشباب هي الاندية الرياضية 21.8٪ يليها الجمعيات 10.5٪ ثم الاندية الطلابية 10.3٪.

وللأجابة على السؤال الرابع والذي يهدف الى معرفة الأسباب التي تقلل من دافعية طلبة العمل الاجتماعي للأنخراط في العمل التطوعي فقد استخدام الباحث النسب المئوية والتكرارات والرتب للأجابة عن هذا السؤال وعلى النحو التالي:

الجدول رقم (4) ماهي الأسباب التي تقلل من دافعية طلبة العمل الاجتماعي للأنخراط في العمل التطوعي

الرقم	الرتبة	الأسباب التي تقلل من دافعية الطلبة للانخراط في العمل التطوعي	نعم	لا
1	1	عدم وجود ثقافة عامة تشجع فكرة العمل التطوعي	86.1	13.9
10	2	عدم وجود خطط وطنية لتنشئة الأفراد على التطوع في سن مبكر	84.8	15.2
8	3	صعوبة التعرف إلى المؤسسات الراغبة بقبول متطوعين	81.5	18.5
3	4	ضعف دور المؤسسات؛ التي تقدم البرامج والأنشطة؛ لاستثمار قدرات المتطوعون	78.8	21.2
2	5	عدم وجود وقت كافٍ نظراً لانشغال الطلبة بدراستهم	76.2	23.8
4	6	غياب الخطط التنموية؛ التي ترسم سياسة العمل التطوعي في الأردن	76.2	23.8
7	7	صعوبة الوصول إلى مراكز التطوع بسبب (المواصلات)	72.8	27.2
9	8	انتشار العمل التطوعي في المدينة أكثر من الريف	72.8	27.2
5	9	عدم وجود تجارب تطوعية مسبقة لدى الطلبة داخل الأسرة/المدرسة/الجامعة/المجتمع	66.9	33.1
6	10	عدم الثقة بجدوى العمل التطوعي (لا تميز بين من هو متطوع وغير متطوع)	57.0	43.0

تشير نتائج هذه الدراسة الى أن أهم الأسباب التي تقلل من دافعية الطلبة للانخراط في العمل التطوعي من وجهة نظر طلبة العمل الاجتماعي هو عدم وجود ثقافة عامة تشجع فكرة العمل التطوعي بنسبة 86.1٪ ؛ يليها ثانيا عدم وجود خطط وطنية لتنشئة الأفراد على العمل التطوعي في سن مبكر بنسبة 84.4٪ وهذا يؤكد نتائج دراسات في دول أخرى من العالم كدراسة

Rosenthal التي ربطت نتائجها بين مستوى المعلومات المتوفرة لدى الشباب حول العمل التطوعي ومجالاته والمشاركة فيه ودراسة Nelson (2005) والتي ربطت بين قلة المعلومات حول التطوع من الأسباب الرئيسية لعدم المشاركة التطوعي. ودراسة Jacqueline (2004) التي ربطت بين عدم المشاركة التطوعية تأتي واعتقاد الافراد بعدم أهمية العمل التطوعي الذي يقومون به ودراسة النابلسي (2007) من أن 65.7٪ من الطلبة لاتتوافر لديهم المعرفة الكافية لكيفية المشاركة بالتطوع، ومن جهة أخرى فإن هناك عدم إقبال للشباب (أقل من 35 سنة) على العمل التطوعي نظرا لضعف الوعي العام لدى المواطنين بقيمة التطوع المنظم، فلا توجد ثقافة تطوع وهناك شبه غياب تام في الساحة العربية لمراكز توجيه المتطوعين كما أن هناك ضعف في الحوافز المجتمعية للمتطوعين وهذا ما اظهرته الدراسة الميدانية عن التطوع في العالم العربي للشبكة العربية للمنظمات الأهلية.

كما توصلت هذه الدراسة الى أن 57٪ من الطلبة يعزون عدم الثقة بجدوى العمل التطوعي حيث (لا تمييز في المجتمع بين من هو متطوع وغير متطوع) تقلل من دافعية الطلبة للانخراط في العمل التطوعي وهذا يتفق مع دراسة شتيوي واخرون (2000) والتي توصلت الى أن ضعف الحوافز للمتطوعين قلل من الإقبال على التطوع في المجتمع العربي. ودراسة العنزي (2002) في السعودية من أن أكثر من 24 شابا من أصل 163 شابا قالوا أن المجتمع لا يقدر المتطوعين.

كما توصلت هذه الدراسة كما هو في الجدول (4) الى أن ضعف دور المؤسسات التي تقدم البرامج والأنشطة لاستثمار قدرات المتطوعون تقلل من دافعية الطلبة للانخراط في العمل التطوعي 78.8٪ وإذا ما أظهرته الدراسة الميدانية عن التطوع في العالم العربي للشبكة العربية للمنظمات الأهلية انه بالرغم من إمكانيات و قدرة الشباب في هذا السن للقيام بأعمال تخدم المجتمع بصورة فائقة الا أن الشباب الذين حاولوا التطوع في بعض المؤسسات كانت لهم خبرات سيئة بسبب سوء التخطيط أو عدم الاكتراث في المعاملة أو إسنادهم أعمال ليست مهمة، و من ناحية أخرى، فإن معظم المؤسسات الأهلية في العالم العربي ليس لديها المهارة لمخاطبة الشباب و عمل برنامج منظم و مخصص للتطوع و بالتالي تحفيز الشباب و تشجيعهم.

كما أكدت دراسة حمد (2001) أن 85.4٪ من المنظمات الأهلية في سوريا لا تقوم بتدريب متطوعيها وقد أشار الصواف (1998) أيضا أن ضعف القيادة ومهارات الاتصال والتخطيط لدى الجمعيات التطوعية في مصر هي من أبرز الصعوبات التي تواجه العمل التطوعي.

كما توصلت هذه الدراسة إلى أن 76.2٪ من الطلبة يرون أن عدم وجود وقت كافٍ نظراً لانشغال الطلبة بدراستهم تقلل من دافعية الطلبة للانخراط في العمل التطوعي وهو ما اظهرته الدراسة الميدانية عن التطوع في العالم العربي للشبكة العربية للمنظمات الأهلية وما توصلت اليه ايضا دراسة النابلسي (2007) الى أن 69٪ من الطلبة يرون أن عدم وجود وقت كافٍ نظراً لانشغالهم بدراستهم قللت من مشاركتهم التطوعية. وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (الباز، 2002) حيث أن 90٪ من الشباب الجامعي السعودي لديهم وقت فراغ إلا أن نسبة مشاركتهم التطوعية لا تتجاوز 22٪.

وأخيرا وللإجابة عن السؤال الخامس والذي يهدف إلى معرفة دور الجامعة في تنمية ثقافة العمل التطوعي من وجهة نظر طلبة العمل الاجتماعي فقد استخدام الباحث النسب المئوية والتكرارات والرتب للإجابة عن هذا السؤال وعلى النحو التالي:

الجدول رقم (5) ما هو دور الجامعة في تنمية ثقافة العمل التطوعي من وجهة نظر طلبة العمل الاجتماعي

الرقم	الرتبة	دور الجامعة في تنمية ثقافة العمل التطوعي	نعم	لا
1	1	تقدم الجامعة تسهيلات أو برامج حول العمل التطوعي	47.0	53.0
3	2	يخضع المتطوع للتدريب قبل البدء بأي عمل تطوعي	46.4	53.6
2	3	تقوم الجامعة بتدريب الطلبة الراغبين بالتطوع	44.4	55.6

وحول دور الجامعة في تنمية ثقافة العمل التطوعي بلغت نسبة الطلبة الذين يرون أن الجامعة تقدم تسهيلات أو برامج حول العمل التطوعي 47٪ يلي ذلك خضوع المتطوع للتدريب قبل البدء بأي عمل تطوعي 46.4٪ ثم قيام الجامعة بتدريب الطلبة الراغبين بالتطوع بنسبة 44.4٪ مما يعني أن دور الجامعه غير فعال في المجال التطوعي وقد أظهرت الدراسة الميدانية عن التطوع في العالم العربي للشبكة العربية للمنظمات الأهلية أن مناهج و أنشطة المدارس والجامعات تكاد تكون خالية من كل ما يشجع على العمل التطوعي الحقيقي وغياب التطوع في كل من الأسرة والمؤسسات التعليمية أدى إلى خلق أجيالا ليس لديها الوعي بمفهوم التطوع و أهميته. وقد وجدت دراسة long (2001) و دراسة Hatcher and Bringle(2002) أن العديد من الجامعات الأمريكية تشجع طلبتها على التطوع من أجل توثيق صلتهم كممثلين عنها مع المجتمع المحلي. أن النظام التعليمي في الدول الغربية يلزم الطلبة على العمل التطوعي، وكلما زادت ساعات العمل فيه تزيد فرصة الدخول إلى الجامعة، في المقابل تفتقر أنظمة التعليم العربي لمفهوم العمل التطوعي بشكل كلي.

التوصيات:

توصي هذه الدراسة في ضوء ما توصلت إليه من نتائج إلى:

- توفير قاعدة بيانات إحصائية حول العمل التطوعي في المجتمع العربي حيث واجه الباحث صعوبة كبيرة في معرفة واقع العمل التطوعي في المجتمع العربي.
- تفعيل دور الجامعات لإعداد وتدريب وتهيئة الطلبة لدخول مجالات تطوعية مختلفة في المجتمع وطرح بعض المساقات التي تهتم بتنمية المشاركة بالعمل التطوعي حيث بينت النتائج إن 55.6٪ من الطلبة يرون أن الجامعة لا تقوم بتدريب الطلبة الراغبين بالتطوع.
- إيجاد مظلة للعمل التطوعي معنية بالتشريع التطوعي وتنظيم آليات عمل المتطوعين.
- تحفيز المتطوعين في المجتمع وتقديم حوافز لهم تميزهم عن الآخرين.

قائمة المراجع

العربية

ابراهيم، حسين. (2001). ورقة : العمل التطوعي في منظور عالمى ، المشاريع التنموية فى المؤسسات الأهلية : الأولويات والتحديات ، الشارقة، المؤتمر الثاني للتطوع (23- 24يناير2001).

الباز، راشد. (2002). الشباب والعمل التطوعي: دراسة ميدانية على طلاب المرحلة الجامعية في مدينة الرياض، مارس 2002، مركز البحوث والدراسات بكلية الملك فهد الأمنية، الرياض، السعودية.

الباز، شهيدة. (1997). المنظمات الاهلية العربية على مشارف القرن الحادي والعشرين ، مؤتمر التنظيمات الاهلية العربية . الزمالك – القاهرة.

ابن منظور. لسان العرب، ج4، ص 626 .

الخاطر، سبيكة. (1993). رأي المرأة حول العمل التطوعي في قطر: دراسة استطلاعية، شؤون اجتماعية، (37): 29- 55.

الخطيب، عبدالله. (2002) العمل الجماعي التطوعي، ط1 . عمان، منشورات جامعة القدس المفتوحة.

الشرجبي ، قائد والحوري، نورية. (2001). المنظمات الاهلية العربية على مشارف القرن الحادي والعشرين: حالة اليمن ، القاهرة. دار نوبار للطباعة.

الشبكة العربية للمنظمات الأهلية .(2003). المحور السابع:http://www.bls.gov .

الصواف ، ماهر.(1998). دور وأهمية الجمعيات التطوعية في المجتمعات الجديدة ص 169- 188 بحث منشور مقدم الى : المؤتمر العلمي السنوي الرابع للأكاديمية ومركز البحوث بعنوان: التنمية البشرية والمجتمعات العمرانية الجديدة : 17- 18 أكتوبر 1998- القاهرة: أكاديمية السادات للعلوم الادارية.

المحاميد، محمد. (1999). دوافع السلوك التطوعي النسوي المنتظم في الأردن وعلاقته ببعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية، دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية، الاردن.

الزبيدي ، فاطمة. (2006) . اتجاهات طلبة الجامعة الأردنية نحو العمل التطوعي .رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

النابلسي ، هناء. (2007). دور الشباب الجامعي في العمل التطوعي والمشاركة السياسية، دراسة مقارنة .رسالة دكتوراه غير منشورة ، الجامعة الأردنية، الاردن .

الوليد ، عبدالله حماد. (1995). أثر المتغيرات الاجتماعية والأقتصادية على مستوى مشاركة الشباب في العمل الاجتماعي التطوعي الأردني، دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الاردن .

بدوي هناء. (2004). أجهزة تنظيم المجتمع في الخدمة الأجتماعية، دار المعرفة الجامعية- الاسكندرية.

بلال ، عبد الرحيم. (2000). ورقة العمل الطوعي في السودان، مؤتمر العمل الطوعي والعون الانساني في السودان، الخرطوم، قاعة الصداقة 5/29/- 2000/5/31

منشورات مكتب برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين.

حمد ، اسعاف.(2001). المنظمات الأهلية على مشارف القرن الحادي والعشرين: حالة سوريا. مستخلصات البحوث والدراسات المقدمة الى المؤتمر التأسيسي العام للشبكة العربية للمنظمات الأهلية. بيروت 24- 26 سيبتمر، القاهرة، دار نوبار للطباعة.

حيدر، ابراهيم.(1995). المجتمع المدني والتحول الديموقراطي في السودان، القاهرة

شتيوي، موسى ، وآخرون(2000). التطوع والمتطوعين في العالم العربي ، الشبكة العربية للمنظمات الأهلية.

عبد الحق ، محمد. (2001). دور الإعلام في دعم العمل التطوعي في المجتمع، ورقة عمل مقدمة للندوة الثامنة لجمعيات المكتبات في بلاد الشام بمناسبة العام الدولي للمتطوعين، وزارة الإعلام، الجمهورية العربية السورية.

عزام ، ادريس. (1991). أثر بعض الظروف الاسرية على مشاركة الطلبة الجامعين بالنشاطات الجامعية، دراسة ميدانية.

كشك ، محمد. (1988). تنظيم المجتمع: الاستراتيجيات والأدوار، ج2. الأسكندرية، المكتب،الجامعي الحديث.

مجلة الفرقان العدد رقم: 383 التاريخ: 2006/13/3.

مجلة المجتمع الكويتية العدد (1474).

ميثاق الشرف الأخلاقي العربي للمنظمات الأهلية. (1997). القاهرة. وإعلان الشفافية (2002). بيروت.

(UNU) منشورات مكتب برنامج الأمم المتحدة للمتطوعين.

الانجليزية

Baraeua Labour Statistics, (2009). USA.
Bringle Robert and Hatcher, Julie (2002). Campus Community Partenerships: The Terms of Engagment. Journal of Social Issues. 58(3): 503-516.

Cary, Pedicini. (2008). The current picture of volunteering in Australia, International Year of the Volunteers (IYV) Follow-up Report to the UN General Assembly Submitted by: Volunteering Australia June 2008 MELBOURNE VIC 3004.

Jones, Susan and Hill, Kathleen. (2003) Understanding Patterns of Commitment: Student Motivation for Community Service Involvment. The Journal of Higher Eduacation.74 (5):516-539.

Long, Ann etal. (2001) Org, Managing and Evaluating Services-learning Projects. Educational Gerontology. (27):3-21.

Primavera, J. (1999). The unintended consequences of volunteerism: Positive out comes for those who serve. Journal of Prevention and Intervention in the Community, 2 (18), 125-140.

Nelson, T. (2005). A comparative look at National Volunteerism Legislation, from WWW, World volunteer web-org / ileadmin / docs Old / pdf / 2005 / nat - vol. plf.

Jacqueline, B. (2004). Building citizenship and voluntary participation in Mexico. Social and economic implications from a National Study Ryerson. University and York Toronto, Canada, July, 11-14 -2004.

العلاقة القانونية بين الإنسان والجسد

(دراسة موازنة في الفقه الإسلامي والقانون المدني)

ملخص

تعد علاقة الإنسان بجسده من أهم العلاقات التي تتطرق لها التقنينات المختلفة ويضمنها القانون المدني، فالقانون المدني وعلى الرغم من أنه يعد قانون المعاملات المالية بالدرجة الأولى، إلا انه لم يغفل هذا النوع من العلاقات، خصوصا وأن التصرفات والعقود والأفعال الماسة بجسد الإنسان كثيرة ومتنوعة، إذ يثار التساؤل دائما حول مدى صحة ذلك التصرف أو الفعل الذي قام به الشخص إذا ما كان محله جسده، فهل يجوز له التنازل عن خلايا أو أجزاء من جسده لا تضره، وهل للشخص الحق في إلحاق الضرر بنفسه، أم انه محكوم في ذلك بضوابط معينة؟

لقد تطرقت هذه الدراسة إلى مجمل التصرفات والأفعال التي يجوز للشخص إجراؤها، لا عبر مواجهة كل حالة على حده، ذلك أن تلك التصرفات والأفعال متطورة وتزداد يوماً بعد يوم بفعل ما يحدثه العلم والطب الحديث، لذلك فقد انصبت الدراسة على البحث في ماهية علاقة الشخص بجسده وما قد ينبني على ذلك من طبيعة وخصائص، وتوصلت إلى نتيجة رئيسية مفادها أن للإنسان على بدنه حق ذو طبيعة خاصة يتسم بكونه غير مالي ويحظر المساس به.

مقدمة

لما كان الإنسان غاية التنظيم القانوني في أي مجتمع متحضر يحرص على حياة الأفراد وازدهارهم، فإن جل المشرعين أولوا اهتماما كبيرا للإنسان باعتباره الحلقة الأولى في بناء المجتمع وأداة لتحقيق أهدافه وغاياته، لذلك كان تنظيم المشرع لمجمل العلاقات التي قد يرتبط بها ذلك الإنسان بما يكفل تحقيق استقرار المجتمع من جهة والتوصل إلى أقصى درجات العدالة الممكن إرساؤها من جهة أخرى، فضلا عن تحقيق قدر من التوازن بين المصالح والغايات المتنوعة في مختلف القواعد والنصوص القانونية التي تحكم علاقة الإنسان بالأشياء أو بغيره من الأشخاص.

وإذا كانت العلاقة القانونية بين الإنسان وما حوله من أشخاص أو أشياء هي في صلب موضوعات القانون المدني، فإن معظم الأسس والقواعد التي تقوم عليها تلك العلاقات قد نالت جانبا ليس باليسير من حقها في الطرح والمناقشة، وعلى العكس من بعض الموضوعات الأخرى التي لا تقل عنها أهمية كما في علاقة الإنسان بالجسد، خصوصا وأن التطورات العلمية في المجالات الطبية التي توصلت لها البشرية في الوقت الحاضر باتت تفرض على المشرع والفقيه تساؤلات عميقة، قد لا يكون من اليسير تطبيقها على القواعد العامة في القانون المدني، فالاستجابة لإفرازات ذلك التطور العلمي المتسارع في تلك القوانين الحديثة المستمدة من أصول ضاربة في القدم أن لم تكن صعبة الاستنباط، فهي غير كاملة في كثير من الأحيان.

ولعل التساؤلات والفرضيات التي قد يطرحها ذلك التطور العلمي في المجال الطبي تتعلق في الكثير من الأحيان بمضامين العلاقة بين الإنسان والجسد، وآثار تحديد طبيعة ونطاق تلك العلاقة، فمثلا قد يتساءل البعض في إطار تلك التطورات وما قد تفرزه من تصورات عن العلاقة القانونية بين الإنسان والجسد ومدى إتاحة تلك العلاقة للشخص في التصرف بأحد أعضاء جسده أو أجزائها، كما في التبرع بأحد الأعضاء أو الأجزاء لإنقاذ حياة إنسان آخر أو مساعدته على الإنجاب في عمليات التلقيح الصناعي مثلا، أو حتى لإجراء عمليات الاستنساخ البشري أو عمليات تصنيع الحيوانات المنوية في المختبرات والتي عرفت مؤخرا، فهل تؤهل تلك العلاقة الشخص لإجراء ذلك التصرف القانوني على أحد أعضاء أو أجزاء جسده؟ أم هل تمكن تلك العلاقة صاحب الجسد من السماح لغيره بإجراء التجارب الطبية على جسده إذا ما كان الهدف من ذلك اكتشاف عقار طبي يساعد في

القضاء على بعض الأمراض؟ لا بل إن البعض قد يذهب إلى ما هو أبعد من ذلك إذا ما حاول تقصي حدود تلك العلاقة ومدى قدرتها على منح الإنسان حرية التصرف في الجسد بالكامل، فهل يسمح له بإنهاء حياته بإرادته المنفردة أو حتى عبر إجراء عقد إنهاء الحياة مع الطبيب أو غيره في ظروف معينة كما لو وصل إلى حد اليأس من الشفاء أو الحياة؟ ولعل الأمر لا يقف عند هذا الحد فقط، ذلك أن تحديد مضمون العلاقة بين الإنسان والجسد تكتسب أهميته الكبرى في مجالات مختلفة أخرى، كممارسة الألعاب الرياضية الخطرة أو العنيفة، أو مزاولة بعض المهن والأعمال المحفوفة بالمخاطر الجسيمة، أو حتى ممارسة بعض العادات المضرة بالصحة والجسم كالتدخين وتناول المواد الكحولية، خصوصا إذا ما كانت تؤثر على الجسم أو تؤدي إلى إضعافه أو فنائه؟

قد يكون من اليسير محاولة تفسير النصوص القانونية المرتبطة بهذه الفرضيات بما يكفل إيجاد الحلول المنفردة لكل حالة على حده، لكن مثل تلك الحلول لن تصمد حتما في مواجهة التقدم العلمي وتسارعه، لذلك نعتقد بأنه من الأجدى البحث عن صلب وضوابط علاقة الإنسان بالجسد في القانون المدني، لان مثل تلك الضوابط هي الملجأ الأدق والأدنى إلى القبول في إطار البحث عن نوع من الاستقرار وعدم إرباك الأحكام التي تطبق على ما يفرضه الواقع ومعطيات العلم الحديث بتنويعاته وتعقيداته المختلفة.

إذن فالتعرف على ماهية وطبيعة وخصائص علاقة الإنسان بالجسد لا يساهم في إعطاء الحلول للفرضيات السابقة فحسب، بل ويضمن إيجاد الأسس والقواعد الملائمة لما قد يطرأ في المستقبل من مستجدات ومعطيات في هذا المجال، فضلا عن إلقاء الضوء على بعض اوجه القصور التي قد تكتنف نصوص القانون النافذة، وعليه فان العلاقة القانونية بين الإنسان والجسد يمكن استخلاصها من خلال توزيع الدراسة على المطالب الآتية:

المطلب الأول: ماهية العلاقة القانونية بين الإنسان والجسد.

المطلب الثاني: التكييف القانوني للعلاقة بين الإنسان والجسد.

المطلب الثالث: خصائص العلاقة القانونية بين الإنسان والجسد.

المطلب الأول

ماهية العلاقة القانونية بين الإنسان والجسد

يختلف جسد الإنسان عن باقي الأشياء المحيطة به، لذلك قد يثار التساؤل بشأن حقيقة علاقة الإنسان بجسده ومدى إمكانية اعتبارها من قبيل الحق أم الرخصة أم غير ذلك، فهل أن العلاقة بين الإنسان و جسده تخضع لنفس الماهية والطبيعة التي تكون بين الإنسان وغيره من الأشخاص أو الأشياء، أم أنها غير ذلك؟

قد يذهب البعض إلى تكييف العلاقة القانونية بين الإنسان وجسده بوصفها رخصة يمنحها المشرع لصاحب الجسد في استخدام سلطات معينة[1]، إلا ان ذلك لا يعد سليما من الناحية القانونية الدقيقة، فإذا كانت الرخصة تتميز بصفتها الإرادية المحضة بحيث يكون لصاحبها وحدة إرادة ومشيئة استعمال ما تقع عليه الرخصة أو عدم استعماله، فان جوهر العلاقة المفروضة على الشخص مع جسده تأبى الخضوع لمثل هذه الفرضية، لانه على الأقل لا خير له في قيامها أو استمرارها.

لذلك يبدو أن من الأجدى البحث عن ماهية علاقة الإنسان بجسده بوصفها مجالاً للحق أو لا، الأمر الذي كان مثار جدلٍ وخلاف في الفقه القانوني[2]، فقد ذهب جانب من الفقه إلى إنكار صفة الحق على مضمون العلاقة بين الإنسان وجسده تأسيساً على حجج نجملها على النحو الآتي:

1. إن الحق يفترض شخصاً يكون صاحباً له ومحلاً يقع عليه، فيجب أن يكون الشخص (صاحب الحق) منفصلاً ومتميزاً عن المحل، وهو ما يتعذر تحققه فيما اصطلح على تسميته بالحق في سلامة الجسد أو الحق على الوعاء المادي للإنسان، كما يطيب للبعض تسميته.
2. إن ما يسمى بالحق في سلامة الجسد لا يمكن أن يكون موجوداً إلا حيث يوجد اعتداء عليه، فطالما أنه لم يقع اعتداء على الجسم فإنه لا وجود للحق، وإنما ينشأ هذا الحق للمعتدى عليه

---

[1] تعرف الرخصة على أنها:(مركز قانون يخول صاحبه ميزة أو إباحة قانونية خاصة ومقيدة تقتصر على منح الخيرة بين بدائل محدودة). د.إبراهيم الدسوقي أبو الليل، شرح القانون المدني الكويتي، أصول القانون (الجزء الثاني: نظرية القانون)، مؤسسة دار الكتب، الكويت، 2004، ص43.

[2] أنظر: د.عبد الحي حجازي، المدخل لدراسة العلوم القانونية، (الجزء الثاني: نظرية الحق)، مطبوعات جامعة الكويت، 1970، ص166. د. حسام الدين كامل الأهواني، أصول القانون، القاهرة، 1988، ص577.

في حمايته وإصلاح ما أصابه من أضرار بسبب الاعتداء بعد وقوعه، إذ يكون مصدر الحق في هذه الحالة فعل الاعتداء غير المشروع وما يترتب عليه من مسؤولية المعتدي عن الضرر الناتج عن هذا الاعتداء[3].

ولم تكن وجهة النظر هذه محل قبولٍ لدى جانب آخر من الفقه فتولى الرد عليها، فذهب إلى أن وصف الحق على علاقة الإنسان بجسده وسلامته أمر جديرٌ بالتأييد، وأورد في سبيل تأكيد ذلك مجموعة من الحجج، وذلك على النحو الآتي :

1. إنه ليس صحيحاً اختلاط محل الحق بصاحبه في الحق في سلامة الجسد، فالحق هنا قيمة من القيم التي تشكل أحد مقومات الشخصية[4]. يضاف إلى ذلك أنه ولو فرضنا أن هناك خلطاً بين المحل وصاحب الحق فالعبرة بأن ينظر لكل منهما نظرة مستقلة ومتميزة.
2. انه من غير المقبول التسليم بأن الاعتداء هو الذي ينشئ الحق في سلامة الجسد، ذلك أن هذا الحق قائم وموجود أصلاً قبل وقوع الاعتداء عليه، وإلا لما كان هناك ضرورة لتعويض الشخص عما يلحقه من ضرر نتيجة الاعتداء، أي أن الحق في التعويض لا ينشأ إلا لأن هناك حقاً وقع الاعتداء عليه، فإذا لم يوجد حق للإنسان على جسده وسلامته فعلى أي أساس تقام دعوى المسؤولية المدنية؟ لا بل إن خطورة هذا الحق وأهميته حدتا بالمشرع إلى إيجاد وسائل حماية وقائية وعدم الاكتفاء بالتعويض عن الاعتداء بوصفه فعلا ضارا فقط، فقد أكد المشرع نفسه على عدم اشتراط إثبات الضرر لإقامة المسؤولية المدنية بخصوص الحقوق الملازمة للشخصية كالحق في سلامة الجسد، حيث نص القانون المدني الأردني[5] والإماراتي[6] على ما يأتي:(لكل من وقع عليه اعتداء غير مشروع في حق من الحقوق الملازمة لشخصيته ان يطلب وقف هذا الاعتداء مع التعويض عما يكون قد لحقه من ضرر)[7].

---

[3] أنظر: د.حسن كيرة، المدخل إلى القانون، الطبعة السادسة، منشاة المعارف، الإسكندرية،1993، ص454 و 455.

[4] تعرف الحقوق الملازمة للشخصية: بأنها مجموعة من القيم التي تثبت للإنسان باعتبارها مقومات شخصيته. كحق الشخص في تمييز ذاته وسلامة كيانه الأدبي والفكري... الخ، أنظر: د.عبد المنعم فرج الصدة، أصول القانون، منشاة المعارف، الإسكندرية، 1994، ص319 . أنظر كذلك: د.عباس الصراف و د.جورج حزبون، المدخل إلى علم القانون، الطبعة الثالثة، دار الثقافة، عمان، 1994، ص125.

[5] المادة (48) من القانون المدني الأردني قم (43) لسنة 1976.

[6] المادة (90) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي رقم (5) لسنة 1985.

[7] تقابل المادة (50) من القانون المدني المصري رقم (131) لسنة 1948. لا مقابل لها في القانون المدني العراقي رقم (40) لسنة 1951.

3. إن استخدام وصف الحق في صدد العلاقة بين الإنسان وجسده فيه نوع من الضمان المعنوي للأفراد، فضلاً عن الضمان القانوني، ذلك إن الشخص يستعمل دون غيره سلطات معينة على جسده ولا يشاركه في ممارستها أحد غيره[8]، لذلك لا غرور في استعمال مصطلح الحق في الحياة وسلامة الجسد.

ونعتقد بأن الرأي الذي يذهب إلى إطلاق وصف الحق على علاقة الإنسان بجسده وسلامته، والذي ذهب إليه جانب كبير من الفقه[9]، أمر جدير بالتأييد لدقته ومنطقية حججه؛ فلا يجوز الخلط بين الشخص والقيم التي يتمتع بها، كما لا يجوز الخلط بين وجود الحق ومصادره؛ فحق الملكية – مثلاً – موجودٌ ومستقلٌ عن غيره من الحقوق ولو لم يقع عليه أي اعتداء من الغير.

الأمر الذي يعززه موقف فقهاء الشريعة الإسلامية من هذه العلاقة، ذلك أنها تعد لديهم من قبيل الحقوق[10].

---

[8] أنظر: د.عبد المنعم فرج الصدة، المرجع السابق، ص321. د.حسام الدين كامل الأهواني، المرجع السابق، ص578 . د.عدنان طه الدوري ود.لطيف جبر كوماني، المبادئ القانونية العامة، منشورات الجامعة المفتوحة، 1994، ص80. د.محمد المرسي زهرة، الإنجاب الصناعي أحكامه القانونية وحدوده الشرعية، القاهرة، 1990، ص370.

[9] أنظر: د.عبد المنعم فرج الصدة، المرجع السابق، ص321. د.حسام الدين كامل الأهواني، المرجع السابق، ص578. د.عبد القادر الفار، المدخل لدراسة العلوم القانونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2006، ص139. د.مجدي حسن خليل ود.الشهابي إبراهيم ، المدخل لدراسة القانون، مكتبة الجامعة، الطبعة الأولى، الشارقة، 2009، ص206.

[10] أنظر: أبو اسحق الشاطبي، الموافقات في أصول الشريعة، الجزء الثاني، الطبعة الثانية، المكتبة التجارية، مصر، 1975، ص318. عز الدين الخطيب التميمي، الحقوق في الإسلام، سلسلة ندوات الحوار بين المسلمين (الحقوق في الإسلام)، منشورات مؤسسة آل البيت، عمان، 1993، الجزء الأول، ص79 وما بعدها. د.احمد شرف الدين، الأحكام الشرعية للأعمال الطبية، الكويت، 1983، ص33.

المطلب الثاني

التكييف القانوني للعلاقة بين الإنسان والجسد

إذا ما خلصنا إلى أن للإنسان على بدنه حقاً، فإن التساؤل الذي قد يثار في هذا الصدد سيكون حول طبيعة هذا الحق، فهل يعد حق الإنسان على جسده من قبيل الحقوق الشخصية (حقوق الدائنية) ؟ أم أنه يعد حقاً عينياً كحق الملكية أو الانتفاع؟

يعرف الحق الشخصي على أنه:(رابطة قانونية بين دائن ومدين يطالب بمقتضاها الدائن مدينه بنقل حق عيني أو القيام بعمل أو الامتناع عن عمل)[11]، ولعل اعتبار حق الإنسان على جسده من قبيل الحقوق الشخصية يحثنا للبحث عن طرفي الحق، فإذا كان الشخص نفسه هو صاحب الحق (الدائن) فمن هو المدين؟ وما هو الأداء الذي يلتزم به؟

قد يقال في هذا المقام أن المدين هو أفراد المجتمع كافة – باستثناء الدائن طبعاً – ويلتزم هؤلاء الآخرون بعدم معارضة أو إعاقة صاحب الحق في استعمال سلطات حقه، إذ يقع على المدين الذي هو بقية أفراد المجتمع التزام سلبي عام يتمثل بعدم مضايقة صاحب الحق.

ولكن مثل هذا التصور قد لا يكون صحيحاً، ذلك أنه لا يخلو من خلط بين فكرة الالتزام من جهة، وفكرة الاحتجاج بالحق في مواجهة الغير من جهة أخرى، فاحترام أي حق بوجه عام ما هو إلا واجب يقع على عاتق كافة أفراد المجتمع، وفارق كبير بين الالتزام بعمل أو الامتناع عنه، وبين واجب احترام حقوق الآخرين، فواجب عدم التعدي على حقوق الآخرين واجب عام يقع على عاتق الكافة، بينما لا يكون الالتزام في الحق الشخصي على عاتق غير المدين[12].

قد يؤدي عدم اعتبار الحق على الكيان المادي للإنسان حقاً شخصياً إلى القول بأنه حق عيني، إذ يعرف هذا الحق على أنه:(سلطة مباشرة على شيء معين يعطيها القانون لشخص معين)[13]، كحق الملكية[14]، أو حق الانتفاع[15].

---

[11] المادة (68) من القانون المدني الأردني. المادة (108) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. تقابل المادة (1/69) من القانون المدني العراقي.

[12] أنظر في عرض هذا الرأي : د.محمد المرسي زهرة، المرجع السابق، 377.

[13] المادة (1/69) من القانون المدني الأردني. المادة (1/109) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. المادة (1/67) من القانون المدني العراقي.

الأمر الذي بدى أن جانبا من الفقه يذهب إلى تبني رأياً موافقا له، فبحسب ما يرى هؤلاء فإن للإنسان على جسده حق ملكية، ذلك أن جسم الإنسان يتكون من مجموعة من الأعضاء والخلايا، وهو بذلك لا يختلف عن غيره من الكائنات الحية، فهو من هذه الناحية كأي شيء ويعامل معاملة الأشياء، وبالتالي فإن الإنسان يملك جسده ملكية مطلقة، ويستطيع الاحتجاج به على الغير بوصفه مالكاً له[16].

ولم يؤيد البعض الآخر هذا الرأي لإغفاله المصلحة المهمة والحالة للمجتمع على جسد الإنسان، فذهب إلى القول بأن للإنسان مع المجتمع حق ملكية على الجسد، أي أن الحق على الجسد يعد من الحقوق التي تجمع بين الطبيعة الفردية والطبيعة الاجتماعية، فهو ذو طبيعة مزدوجة، للإنسان فيه جانب، وللمجتمع فيه جانب آخر، وبالتالي إذا كان لهذا الحق نطاقه الذي يعطي فيه القانون لصاحبه سلطة التصرف فيه، فإن لهذا الحق نطاقه الاجتماعي، فلا يجوز للإنسان التصرف في جسده بإرادته المنفردة[17].

وبالرغم من أن الرأي الأخير تلافى بعض النقد الذي وجه إلى سابقه، إلا أنه مع ذلك لا يعد دقيقاً، خصوصا وان التساؤل عن المعيار الذي يمكن من خلاله التفريق بين الجانب الاجتماعي والفردي للحق على الجسد قد لا يكون مهماً إذا ما تساءلنا عن سلطة التصرف التي يملكها الفرد أو المجتمع على ذلك الجسد، فحق الملكية يخول صاحبه سلطة التصرف والاستعمال والاستغلال، بينما ليس للمجتمع التصرف – بغير الحق – بحياة الأفراد وأجسادهم وأعضائها، وهو ما ينطبق على الفرد أيضاً، فالحق على الجسد لا يفضي إلا إلى استعمال بعض السلطات المحددة، والتي لا تشمل أهم سلطة في حق الملكية وهي سلطة التصرف .

لذلك فقد ذهب جانب آخر من الفقه إلى أن للإنسان على جسده حق انتفاع لفترة مؤقتة، وهي مدة حياة الإنسان، إذ تبقى سلطة التصرف لله عز وجل وسلطتا الاستعمال والاستغلال للإنسان

---

(16) حق الملكية (هو سلطة المالك في أن يتصرف في ملكه تصرفاً مطلقاً عيناً ومنفعةً واستغلالاً) المادة (1/1018) من القانون المدني الأردني.

(15) حق الانتفاع (حق عيني للمنتفع باستعمال عين تخص الغير واستغلالها مادامت قائمة على حالها وان لم تكن رقبتها مملوكة للمنتفع) المادة (1205) من القانون المدني الأردني.

(16) أنظر في عرض هذا الرأي : د.عبد الحي حجازي، المرجع السابق، ص198. د.محمد سعد خليفة، الحق في الحياة وسلامة الجسد، مجلة الدراسات القانونية، العدد الثامن عشر، جامعة أسيوط، 1996، ص54.

(17) Raimo laht, general report: criminal law and modern bio-medical techinques, revue internationale de droit penal,5g cannèe-novelle serie, 3e et 4e trimestres,1988.p624.

طوال حياته وحتى وفاته، إذ ينتهي حق الإنسان في الانتفاع، وبالتالي فلا يجوز للإنسان التصرف في جسده أو في جزء منه في حياته أو بعد مماته لأنه ليس بمالك لجسده[18].

ونعتقد بأن الرأي الأخير وبالرغم من تفاديه لكثير من أوجه النقد التي وجهت لغيره، إلا أنه مع ذلك لا يخلو من بعض جوانب القصور؛ فحق الانتفاع الذي للفرد على جسده ليس مطلقاً أو خالصاً له، إذ أن للمجتمع كذلك جانباً فيه لا ينكر وجوده وأهميته، فكما أن للفرد مصلحة في جسده تقتضي حمايته والمحافظة عليه لكي يكون صالحاً لتحقيق المصالح والمنافع الخاصة بالفرد، فإن للمجتمع أيضاً مصلحة في هذا الجسد وفي كل عضو منه تقتضي حمايته والمحافظة عليه، حتى من الفرد – صاحبه – إذا اقتضى الأمر، إذ لا يمكن أن تتحقق للمجتمع منفعة أو غاية إلا بواسطة أفراده، وسواء أكان عمل تلك المنفعة أو الغاية بأيدي الأشخاص أو أدمغتهم[19]، فمجموعة الالتزامات التي للمجتمع على الفرد تقضي بأن لكل عضو من أعضاء جسد أي فرد أهمية وضرورة لكونه يسهم في تحقيق قدرٍ من مصالح المجتمع وأهدافه، لذلك كان القول بأن الحق على الجسد حق ذو طبيعة مزدوجة يشترك فيه الفرد مع المجتمع.

ولعل الأخذ بمثل هذا الرأي يوافق ما قال به فقهاء الشريعة الإسلامية الغراء في هذا الشأن، ذلك أن مضمون العلاقة بين الإنسان وجسده بحسب ما يشيرون تتمثل في وجود حق مشترك بين العبد وربه، يهدف إلى تحقيق مصلحتين أولهما خاصة بالفرد، والأخرى عامة للمجتمع[20].

ومع ذلك فلا نعتقد بصحة الرأي الذي يذهب إلى أن على جسد الإنسان حق انتفاع مؤقت أو مشترك، فنظرة واحدة إلى النصوص الخاصة بحق الانتفاع في القانون المدني تظهر لنا مدى الاختلاف والتناقض بين حق الإنسان على جسده وحق الانتفاع، فالتشابه ظاهري ولا يدل على وحدة الجوهر أو المضمون[21]، فوجود تشابه بين حق وآخر لا يعني بالضرورة أنهما من الطائفة نفسها،

---

[18] أنظر في عرض ذلك: د.محمد المرسي زهرة، المرجع السابق، ص371.

[19] أنظر: د.محمد نعيم ياسين، أبحاث فقهية في قضايا طبية معاصرة، الطبعة الأولى، دار النفائس، عمان، 1996، ص 160.

[20] أنظر: أبو اسحق الشاطبي، المرجع السابق، ج2، ص318 .د.احمد شرف الدين، المرجع السابق،ص33.

[21] للتدليل على اختلاف حق الانتفاع عن حق الإنسان على جسده أنظر المواد الآتية: (1205- 1219) من القانون المدني الأردني. (1333- 1348) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. (1249- 1265) من القانون المدني العراقي. (985- 995) من القانون المدني المصري.

فمثلاً الحق العيني والحق الشخصي حقان ماليان يمكن انتقالهما بين الأشخاص وتنطبق عليهما قواعد المسؤولية المدنية حال الاعتداء عليهما، ومع ذلك فهما حقان مختلفان ومستقلان عن بعضهما البعض، ولا يحتج على ذلك بأن هناك استثناءات تحفظ لحق الإنسان على جسده خصوصيته، فإيراد جملة من الإستثناءات بما يفوق حجم الأصل ونطاقه، وبما لا ينسجم مع مضمونه لا يُفضي إلى قبوله كاستثناء، ذلك أن تطبيق نظام الأموال على ما هو ليس بمال وإدخاله ضمن أية طائفة من الحقوق الشخصية أو العينية لا يعد بالأمر الدقيق والسليم، الأمر الذي يشير بدوره إلى إن اضطلاع القانون المدني بتنظيم جانب من الحقوق غير مالية إلى جانب القوانين الأخرى كالقانون الدستوري والجنائي[22]، وبالرغم من أن القانون المدني يعد قانونا للمعاملات المالية بالدرجة الأولى.

ومن جانب آخر فإن حجم ونطاق الاختلاف بين الحق على الجسد وحق الانتفاع مثلاً، لا نعتقد بأنه يقل عن حجم ونطاق الاختلاف المعروف بين حق التصرف وحق الملكية، أو حتى الحق العيني والشخصي.

ولعل لنا سند في ذلك من أحكام الشريعة الإسلامية أيضا، فالعلاقة بين الإنسان والجسد فيها، وإن كانت تدخل ضمن طائفة الحقوق المشتركة بين العبد وربه، إلا ان ذلك لا يعني اعتبارها من قبيل الحقوق المالية، فالإنسان خليفة الله في الأرض، مكرم شرعا ومكلف بحمل الأمانة، حيث يقول تعالى:(***وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ***)[23]، وقال تعالى:(***وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا***)[24]، كما يقول عز وجل:(***إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا***)[25]، فالإنسان بذلك أسمى وأجل من ان تطبق عليه الأحكام الخاصة بالأموال، فتنافي وتناقض تلك الأحكام مع التفضيل والتكريم

---

[22] إن تقرير هذه الحقوق وتنظيمها يكون بحسب الأصل في فروع القانون العام، وخاصة القانون الدستوري، وتكون حمايتها بواسطة القانون الجنائي. د.عوض أحمد الزعبي، المدخل إلى علم القانون، الطبعة الأولى، مكتبة الجامعة، الشارقة، 2010، ص214. ومع ذلك يلاحظ أن قوانين أخرى تتولى تنظيم وحماية هذه الحقوق أيضا، وعلى الرغم من أنها قد تصنف ضمن فروع القانون الخاص لا العام كما في القانون المدني أو قانون العمل.

[23] سورة البقرة، الآية (30).

[24] سورة الإسراء، الآية (70).

[25] سورة الأحزاب، الآية (72).

الذي جعله الله للإنسان وجسده تنأى به عن جعله كالأشياء أو الأموال المسخرة لمصلحة أساسا، وبالتالي فانه لا يجوز للإنسان التصرف في جسده أو في أي جزء منه إذا ما كان ذلك التصرف يرتب ضررا عليه، حيث يقول تعالى:(*وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ*)[26]، كما يقول:(*وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا*)[27].

لذلك كله، نعتقد بأنه من الأجدر تأييد الاتجاه الذي تبناه المشرع والقاضي بإفراد طائفة أخرى من الحقوق تسمى بالحقوق الملازمة للشخصية، والتي تثبت للشخص بمجرد ولادته لكونه أنسانا[28]، إذ تشمل هذه الطائفة من الحقوق حق الإنسان على جسده وغيره من الحقوق، فإيراد مثل هذه الطائفة من الحقوق يعد إقراراً بذاتية واستقلال تلك الحقوق عن غيرها، فضلا عن أنه يعزز من الاستجابة لمقتضيات التقدم والتطور الطارئ في المجتمع والعلم أيضاً.

أما تفسير اتجاه الفقه إلى محاولة إدخال ودمج الحق على الجسد وسلامته ضمن طائفة الحقوق العينية أو الشخصية، أو القول بأنه حق ملكية أو انتفاع، فنعتقد بأنه ما كان إلا لتقريب واثبات وجود ذلك الحق – الحديث نسبياً والطارئ على القانون المدني – الذي نازع البعض في كونه حقاً، وأنكر البعض الآخر وجوده أصلاً.

---

[26] سورة البقرة، الآية (195).

[27] سورة النساء، الآية (29).

[28] قد يطلق على هذه الطائفة من الحقوق تسميات عدة، كما في التسميات الآتية: الحقوق العامة، الحقوق اللصيقة بالشخصية، حقوق الشخصية، الحقوق الطبيعية، حقوق الإنسان. انظر: د.توفيق حسن فرج، المدخل للعلوم القانونية، الطبعة الثالثة، الدار الجامعية، 1988، ص477.

المطلب الثالث

خصائص العلاقة القانونية بين الإنسان والجسد

إذا ما أمكن التوصل إلى أن للإنسان على جسده حقاً، وتحديد طبيعة هذا الحق بإدخاله ضمن طائفة الحقوق الملازمة للشخصية والتي أقرها المشرع وأفرد لها أحكاما خاصة، فإن في التعرض إلى مميزات وخصائص هذا الحق ما يؤكد ذاتيته واستقلاليته واختلافه عن غيره من الحقوق؛ وهذه الخصائص يمكن إجمالها على النحو الآتي:

أولاً. حق غير مالي

إن حق الإنسان على جسده وأعضائه لا يقّوم بمال، سيما وأنه لا يمكن الإعتياض عنه، فإذا كان المال هو كل عين أو حق له قيمة مادية في التعامل[29]، فإن حق الإنسان على جسده وأعضائه وسلامتها لا يُعد من قبيل المال، لأنه لا يجوز أن يكون له قيمة مادية في التعامل[30].

ومن غير المتصور أيضا أن يكون لأجزاء الإنسان أو أعضاءه قيمة تسمح بتداولها والتعامل بها، فهي ذات طبيعة عضوية تحول دون إمكانية بقائها حية دون تلف إذا ما انفصلت عن الجسم، كما أن تقييم جسد الإنسان أو الأعضاء ينطوي على مخالفةً للنظام العام والآداب العامة، فالقانون المدني وإن لم ينص صراحةً على منع تقويم أعضاء الإنسان وجسده، فما ذلك إلا لأن هذا الأمر أقرب ما يكون للمسلمات التي قد لا يكون هناك موجب للنص عليها مباشرةً، فالإنسان غاية التنظيم القانوني ولا يجوز جعله كالأشياء أو الأموال؛ ولا يحتج على عدم تقويم أعضاء الإنسان وحقه عليها بأنه يمكن التعويض عنها حال الإضرار بها أو إتلافها، فما ذلك إلا صيانة لها من أن تضيع هدراً وأن تصبح كأي شيء عديمة القيمة، فللإنسان أهمية وقدسية في القانون المدني تجعله لا

---

[29] المادة (53) من القانون المدني الأردني. المادة (95) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. تقابل المادة (65) من القانون المدني العراقي.

[30] تنص المادة (54) من القانون المدني الأردني على ما يأتي:(كل شيء يمكن حيازته مادياً أو معنوياً والانتفاع به انتفاعاً مشروعاً ولا يخرج عن التعامل بطبيعته أو بحكم القانون يصح أن يكون محلاً للحقوق المالية). تطابق المادة (97) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. تقابل المادة (1/61) من القانون المدني العراقي، وتنص المادة(55) من القانون المدني الأردني على ما يأتي:(الأشياء التي تخرج عن التعامل بطبيعتها هي التي لا يستطيع أحد أن يستأثر بحيازتها والأشياء التي تخرج عن التعامل بحكم القانون هي التي لا يجيز القانون أن تكون محلاً للحقوق المالية). تطابق المادة (98) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. تقابل المادة (2/61) من القانون المدني العراقي.

يقارن بالأشياء أو يقيم بالأموال، ولكن تقويم الأعضاء على النحو السابق ما هو إلا استثناء على الأصل وما هو إلا صيانة لتلك الأعضاء من أن تهدر[31].

ثانياً. حق ذو طبيعة مزدوجة

فعلى الرغم من أن الجسد يهم صاحبه بالدرجة الأولى، إلا أن ذلك لا يمنع أن يكون للمجتمع فيه جانب، فالحق على الجسد حق مشترك، ويجب على صاحبه أن يلزم حدود حقه بأن لا يتعدى الغاية والوسيلة والشروط التي يقرها المشرع لمباشرة هذا الحق[32].

ومعنى ذلك أنه يحظر على الإنسان المساس بجسده إذا ما كان ذلك يؤثر على وظيفته الاجتماعية، لانه يكون قد تعدى على حق المجتمع، الأمر الذي ينطبق على المجتمع، إذ يحظر عليه المساس بحق الإنسان على جسده إذا كان ذلك يؤثر على قدرة الشخص أو يسبب أذى مستديم له، لانه يكون قد تعدى على حق خاص بالفرد.

ولا شك هنا في أنه قد يتصور في بعض الاحيان وجود تعارض بين المصالح المختلفة، ونعني مصلحة المجتمع من جهة ومصلحة الفرد من جهة أخرى، إذ يتم حسم مثل هذا التعارض عادة بحسب الفلسفة التي يعتنقها المجتمع، إذ ترجح مصلحة المجتمع على مصلحة الفرد إن كان المذهب الاجتماعي هو السائد، ويتم ترجيح مصلحة الفرد على مصلحة المجتمع إن كانت السيادة للمذهب الفردي[33]، غير أن ذلك لا يمنع من إيجاد نوع من التوازن بين تلك المصالح أيضا، بحيث يتم إعمال بعض آثار المذهب الاجتماعي إلى جانب بعض آثار المذهب الفردي، فيكون لحق المجتمع نطاق لا يخالط فيه ما للفرد من حق.

---

[31] أنظر: د.محمد سعد خليفة، المرجع السابق، ص243.

[32] أنظر: المادة (7) من القانون المدني العراقي. المادة (5) من القانون المدني المصري. المادة (2/66) من القانون المدني الأردني والتي نصت على ما يأتي:(ويكون استعمال الحق غير مشروع : آ. إذا توافرت قصد التعدي . ب. إذا كانت المصلحة المرجوة من الفعل غير مشروعة ج.إذا كانت المنفعة منه لا تتناسب مع ما يصيب الغير من الضرر . د.إذا تجاوز ما جرى عليه العرف والعادة). تطابق المادة (2/106) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. وانظر كذلك: د.محمد سعد خليفة، المرجع السابق، ص248 . د.عبد السلام علي المزوغي، مذكرات موجزة حول علم القانون (نظرية الحق)، منشورات الجامعة المفتوحة، طرابلس، 1994، ص20.

[33] حول مفهوم المذهب الاجتماعي والفردي انظر: د.احمد إبراهيم حسن، غاية القانون، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص59، ص83.

ثالثاً. حق لا يجوز المساس به بالتصرفات أو الأفعال الضارة به

إذا كان جسد الإنسان وأعضاؤه وسلامته لا يعد من قبيل الأموال، فإن ذلك يعني عدم جواز التصرف بها وللأسباب نفسها التي منعت تقويمها، فقد نصت المادة (2/163) من القانون المدني الأردني على ما يأتي:(فإن منع الشارع التعامل في شيء أو كان مخالفاً للنظام العام أو للآداب كان العقد باطلاً)[34]، وبالتالي فإن جسد الإنسان أو أجزاءه أو أعضاءه لا تدخل الذمة المالية للشخص، ولا يجوز جعلها مجالاً للتعاقد أو النزول عنها للغير.

إذن، فحق الإنسان على جسده لا يجوز التعامل أو التصرف به لأنه ملتصق بالإنسان ويشكل امتداداً ضرورياً له باعتباره أحد مقوماته[35]، وحظر التصرف بالجسد أو أجزاءه عام يشمل جميع التصرفات القانونية، أي سواء كان التصرف بمقابل كأن يبيع الشخص كليته، أو كان من دون مقابل كأن تهب المرأة بويضة لها - لإجراء عمليات التلقيح الصناعي مثلا - أو حتى خلية من جسدها؛ وإذا كان هذا الحظر يشمل الأعضاء أو الأجزاء التي لا يؤدي المساس بها أو استئصالها إلى هلاك الشخص، فإنه من باب أولى ينطبق على الأعضاء الأساسية للحياة، فالإرادة الإنسانية لا تستطيع إبرام تصرف من شأنه إحداث أدنى مساس بالحق في سلامة الجسد، أي حتى لو كان يؤدي إلى توقف مؤقت لبعض وظائف الجسد، فرضاء شخص ما بالمساس بجسده أو باستئصال عضو ما منه لا يجعل الفعل مباحاً وبغضّ النظر عن الباعث من وراء ذلك، أي حتى لو كان الهدف منه إجراء تجربة طبية لاكتشاف علاج ما أو تقصي أثر التعرض لظروف معينة، أو حتى لو كان بهدف نقل عضو إلى جسد إنسان آخر[36]، فحق الإنسان على جسده لا يجوز التصرف به ليس لكونه حقاً غير مالي فحسب، بل ولأنه حق ذو طبيعة مزدوجة، ذلك ان التصرف بالجسد بما يفضي إلى إيقاع الأذى عليه لا يُضر بالمتنازل فقط، بل ويُضر بمصلحة المجتمع أيضاً[37]، ولعل ذلك ما حدا ببعض

---

[34] تطابق المادة (2/205) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. المادة (1/130) من القانون المدني العراقي.

[35] انظر: د.غالب علي الداودي، المدخل إلى علم القانون، الطبعة السابعة، دار وائل، عمان، 2004، ص234. د.خالد الزعبي و د.منذر الفضل، المدخل إلى علم القانون، الطبعة الأولى، عمان، 1995، ص142.

[36] لا عبرة للباعث في قيام الجريمة إذ نصت المادة (38) من قانون العقوبات العراقي رقم (111) لسنة 1969على ما يأتي:(لا يعتد بالباعث على ارتكاب الجريمة ما لم ينص القانون على غير ذلك). تقابل المادة (67) من قانون العقوبات الأردني رقم (16) لسنة 1966. فلا يحول رضاء المجني عليه دون محاسبة الجاني عن الجريمة التي اقترفها. أنظر في ذلك: د.محمد سعيد نمور، الجرائم الواقعة على الأشخاص، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2008، ص43.

[37] أنظر: د.عبد الحي حجازي، المرجع السابق، ص199- 200. د.عبد المنعم فرج الصدة، المرجع السابق، ص322. د.حميد السعدي وعامر عبد المشاي، المسؤولية الطبية من الوجهة الجنائية، دار التضامن، بيروت، 1996، ص162.

المشرعين إلى النص مباشرةً على عدم جواز تصرف الشخص في جسده، فقد نصت المادة (5) من القانون المدني الإيطالي على ما يأتي:(لا يجوز للشخص أن يتصرف في جسمه تصرفاً يؤدي إلى نقص دائم في كيانه الجسدي أو يكون مخالفاً للقانون أو النظام العام أو الآداب)[38].

ونعتقد بأن إيراد مثل هذه المادة في القانون المدني أمر جدير بالتأييد، ذلك أن نطاق هذه المادة يشمل أموراً لم تشملها أحكام المادة (48) من القانون المدني الأردني المطابقة للمادة (90) من قانون المعاملات الإماراتي، واللتان نصتا على ما يأتي:(لكل من وقع عليه اعتداء غير مشروع في حق من الحقوق الملازمة لشخصيته أن يطلب وقف هذا الاعتداء مع التعويض عما يكون لحقه من ضرر)، فهاتان المادتان تقتصر الحماية القانونية فيهما على الحق في سلامة جسده في مواجهة الغير فقط، في حين أن المادة الخامسة من القانون المدني الإيطالي تمتد لتشمل حماية الإنسان من التصرفات القانونية في مواجهة الغير وفي مواجهة الشخص نفسه، فضلاً عن حماية حق المجتمع في هذا الجسد؛ ونحن إذ نرى أهمية إيراد مثل هذه المادة فما ذلك إلا لكونها تتضمن قدراً من التأكيد على أهمية وحماية جسد الإنسان وأعضائه، الأمر الذي يجدر التصريح به في نصوص القانون المدني وعدم تركه للنصوص العامة، لا سيما وأن هذا القانون صرح بحماية ما هو أدنى من هذا الحق بالأهمية وبعدة وسائل، فإذا كان المشرع قد نصّ صراحةً على حق الشخص في الاسم واللقب[39]، وأورد من النصوص ما يكفل له الحماية، فإنه من الأولى باعتقادنا النص على حماية الإنسان في جسده وأعضائه.

---

[38] Art. 5 Atti di disposizione del proprio corpo: "Gli atti di disposizione del proprio corpo sono vietati quando cagionino una diminuzione permanente della integrità fisica, o quando siano altrimenti contrari alla legge, all'ordine pubblico o al buon costume (1418)", Il Codice Civile Italiano, Libro primo, delle persone della famiglia, titolo I, delle persone, R.D. 16 marzo 1942, n. 262 Approvazione del testo del Codice Civile, (Pubblicato nella edizione straordinaria della Gazzetta Ufficiale, n. 79 del 4 aprile 1942).□

[39] تنص المادة (38) من القانون المدني الأردني على ما يأتي:(يكون لكل شخص أسم ولقب ويلحق لقبه بأسماء أولاده)، تطابق المادة (80) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. تقابل المادة (40) من القانون المدني العراقي و المادة (38) من القانون المدني المصري، كما وتنص المادة (49) من القانون المدني الأردني على ما يأتي:(لكل من نازعه الغير في استعمال اسمه أو لقبه أو كليهما بلا مبرر ومن انتحل الغير اسمه أو لقبه أو كليهما دون حق أن يطلب وقف هذا الاعتداء مع التعويض عما يكون قد لحقه من ضرر). تطابق المادة (91) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. تقابل المادة (41) من القانون المدني العراقي. المادة (51) من القانون المدني المصري.

وإذا كان هذا الأمر على قدرٍ من الأهمية في القانون المدني الأردني والإماراتي والمصري فإنه يُعد أكثر أهمية في القانون المدني العراقي الذي لم ينص على مثل المادة ((48) مدني أردني، (90) معاملات إماراتي، (50) مدني مصري) والتي تكفل الحماية للحقوق الملازمة للشخصية بشكل عام، إذ اكتفى المشرع العراقي بإيراد أمثلة على حماية بعض الحقوق الملازمة للشخصية[40].

وجدير بالذكر هنا أن عدم جواز المساس بحق الإنسان بالحياة وسلامة الجسد يبقى قائما فقط أثناء الظروف الاعتيادية، أما إن وجدت ظروف استثنائية فان التشريعات غالبا ما تسمح بالخروج على الأصل وضمن حدود وضوابط معينة لا تبتعد عن أعمال ما تقضي به حالة الضرورة[41]، فالضرورات تبيح المحظورات[42]، ولكن ذلك يبقى منوطا أيضا بالاحتفاظ بالخاصية الأساسية لهذا الحق بوصفه حقا غير مالي، ومعنى ذلك أن التشريعات قد تسمح بالمساس بجسد الإنسان لمنع انتشار الأمراض المعدية والأوبئة أو للحيلولة دون إيذاء الآخرين كما في المصابين بالأمراض العقلية[43]، أو حتى التنازل عن بعض أعضاء الجسد المتجددة كالخلايا والدم والجلد والأعضاء

---

[40] أنظر المواد (40- 41) من القانون المدني العراقي.

[41] أنظر المواد (62- 65) من القانون المدني الأردني. وهذه المواد مشتقة من الفقه الإسلامي، وهو ما يعني أن القانون المدني الأردني يأخذ بحالة الضرورة ضمنا. انظر: د.عدنان إبراهيم السرحان ود.نوري حمد خاطر، مصادر الحقوق الشخصية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2005، ص388.

انظر كذلك المواد (42- 45) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي. المادة (213) من القانون المدني العراقي المادة (68) من القانون المدني المصري.

ويقصد بحالة الضرورة الحالة التي يجد فيها الإنسان نفسه تجاه خطرين ليس بإمكانه تفادي أحدهما إلا بتحقق الضرر الآخر. ولذلك فانه يشترط لتوافر حالة الضرورة توافر ما يأتي:

1. أن يوجد خطر حال ومحدق يتهدد الإنسان في نفسه أو ماله.
2. أن يكون الخطر أجنبيا عن الفاعل غير راجع لخطاء صادر عنه.
3. أن يكون الضرر المراد تفاديه أكبر من الضرر الذي وقع.
4. أن يتعين الضرر الذي أحدثه الفاعل سبيلا وحيدا لدفع ضرر آخر.
5. أن يكون الضرر المراد تفاديه غير راجع لخطأ المضرور.

للمزيد من التفصيل أنظر: د.ياسين محمد الجبوري، الوجيز في شرح القانون المدني، الجزء الأول: مصادر الحقوق الشخصية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2008، ص540.

[42] أنظر المادة (222) من القانون المدني الأردني. المادة (43) من قانون المعاملات المدنية الإماراتي.

[43] أنظر: المادة (16/أ) والمادة (24/أ/2) من قانون الصحة العامة رقم (54) لسنة 2002.

المزدوجة كالكلية[44]، أو الرئيسية بعد الوفاة لإنقاذ حياة إنسان آخر[45] أو بغرض إجراء التجارب الطبية[46]، على ألا يتخلل ذلك أي مقابل مالي[47].

أما ممارسة الألعاب والرياضات والأعمال الخطرة أو المرهقة، فانه يشترط للقيام بها اتخاذ الاحتياطات والوسائل اللازمة لدرء مخاطرها، لذلك فانه عادة ما ينظر إلى الأضرار الناجمة عنها بوصفها ضئيلة ومحدودة[48]، الأمر الذي ينطبق على ممارسة بعض العادات الضارة بالجسد كالتدخين أو تناول المواد الكحولية، إذ لا ينظر إليها بوصفها أعمالا خطيرة موجهة للجسد والحياة، الأمر الذي نعتقد بأنه يحتاج إلى إعادة نظر من قبل المشرع في الكثير من جوانبه بالحظر أو حتى بوضع قيود وضوابط صارمة تكفل حصر أضرارهما في أضيق نطاق، ليس لعظم المخاطر والأضرار الفردية والاجتماعية المترتبة عليه، بل ولان المشرع نفسه يحظر عادات ضارة شبيهة بها، ونقصد بذلك تعاطي المخدرات، الأمر الذي يعززه موقف الشريعة الإسلامية من هذه العادات، إذ يحرم فيها

---

(44) لقد حدد المشرع الأردني جملة من الشرط للتبرع بالأعضاء البشرية يمكن ملاحظتها من خلال نصوص قانون الانتفاع بأعضاء جسم الإنسان، إذ يعد من أهمها الآتي:

1. الالتزام بالفتاوى الصادرة عن مجلس الإفتاء الأردني بهذا الشأن وبخاصة ما يتعلق منها بالموت الدماغي.
2. أن يتم النقل في مستشفى تتوافر فيه الشروط والمتطلبات الفنية اللازمة لنقل الأعضاء وزراعتها من قبل فريق من الأطباء والفنيين المختصين.
3. إجراء جميع الفحوصات والتحاليل المخبرية اللازمة لهذه العمليات لمعرفة الحالة الصحية لكل من المتبرع والمريض الذي سينقل له العضو للتأكد من إن حالة المتبرع تسمح بذلك كما أن حالة المريض تستدعي ذلك.
4. الحصول على الموافقة الخطية من المتبرع على نقل العضو من جسمه وذلك قبل إجراء عملية النقل. وهو ما ينطبق على استقطاع الأعضاء من جثث الموتى إذ لا يجوز القيام به إلا بناء على وصية المتوفى أو موافقة ذوية.
5. أن تقوم لجنة مؤلفة من ثلاثة أطباء اختصاصيين بفحص المتبرع للتأكد من أن نقل العضو من جسمه لا يشكل خطراً على حياته، وتقديم تقرير بذلك .
6. أن لا يقع النقل على عضو أساسي للحياة إذا كان هذا النقل قد يؤدي لوفاة المتبرع ولو كان ذلك بموافقته.

انظر على وجه الخصوص المواد (3/أ)، (4/أ)، (5) من قانون الانتفاع بأعضاء جسم الإنسان.

(45) أنظر: قانون الانتفاع بأعضاء جسم الإنسان رقم (23) لسنة 1977.

(46) أنظر: قانون إجراء الدراسات الدوائية رقم (67) لسنة 2001.

(47) أنظر عكس ذلك: د.مجدي حسن خليل، المرجع السابق، ص207. حيث يشير إلى جواز البيع استثناء.

(48) للمزيد من التفصيل انظر: د.محمد عبد الرزاق الطبطبائي، المسابقات الرياضية(ضوابطها الفقهية وآثارها الجنائية)، مجلة الحقوق، العدد الأول، السنة (28)، جامعة الكويت، 2004،ص71 وص83 وما بعدها.

تناول الخمر[49] والمخدرات، إلى جانب التدخين[50] بحسب القول الراجح[51]، إذ يقول تعالي:(*يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِنْ عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ*)[52]، كما روي عن أم سلمة أنها قالت:(نهى النبي صلى الله عليه وسلم عن كل مسكر ومفتر)[53]، والمفتر بحسبما يشير جانب من الفقهاء هو كل مخدر للجسد وإن لم يؤد إلى الإسكار[54].

رابعا. حق لا ينتهي بالموت

فحق الإنسان على جسده لا ينتهي بموته، وانما ينتقل إلى جثته[55]، وحظر التصرف بالجثة ذو نطاق عام يشمل الشخص صاحب الجسد ذاته، كما يشمل الورثة والدائنين.

كما لا يرث الورثة الجثة ولا أي عضو منها، وحتى لو كان أحدهم بحاجة ماسة إلى هذا العضو، ذلك أن جسد الإنسان وأعضائه بعد وفاته لا تعد من عناصر الذمة المالية للمتوفى، ولا يجوز بالتالي

---

(49) انظر في الأضرار والمخاطر الطبية المترتبة على تناول الكحول الطبيب: د.محمد علي البار، الكحول والمخدرات والمنبهات في الغذاء والدواء، مجلة المجمع الفقهي الإسلامي، العدد الثالث عشر، السنة الحادية عشرة، مكة المكرمة، 1999، ص336.

(50) انظر في الأضرار والمخاطر الطبية المترتبة على التدخين عرض الطبيب: د.محمد علي البار، الموقف الشرعي من التبغ، مجلة المجمع الفقهي الإسلامي، العدد السابع، السنة الخامسة، مكة المكرمة، 1993، ص137.

(51) للمزيد من التفصيل انظر: د.ممدوح محمد علي مبروك، التعويض عن أضرار التدخين، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001، ص177 وما بعدها.

(52) سورة المائدة، الآية (90).

(53) أبي داود سليمان بن الأشعث السجستاني الأزدي، سنن أبي داود، دار الحديث، القاهرة، 1988، ج3، ص327.

(54) انظر في عرض المعاني التي يحتملها لفظ (مفتر): د.محمد علي البار، الكحول والمخدرات والمنبهات في الغذاء والدواء، المرجع السابق، ص377. د.سعد الدين مسعد الهلالي، التأصيل الشرعي للخمر والمخدرات، سلسلة مطبوعات المنظمة الإسلامية للعلوم الطبية (الإسلام والمشكلات الطبية المعاصرة)، الكويت، 2001، ص69.

(55) يعاقب المشرع الأردني على المساس بحرمة الموتى جنائياً أو ما يسمى: "جريمة انتهاك حرمة الموتى"، إذ نص في المادة (277) من قانون العقوبات الأردني على الآتي: (كل من اعتدى على مكان يستعمل لدفن الموتى أو على مكان مخصص لإقامة مراسيم الجنازة للموتى أو لحفظ رفات الموتى أو أنصاب الموتى أو دنسه أو هدمه أو انتهك حرمة ميت أو سبب إزعاجاً لأشخاص مجتمعين بقصد إقامة مراسم الجنازة قاصداً بذلك جرح عواطف أي شخص أو إهانة دينه أو كان يعلم بأن فعله هذا يحتمل أن يجرح عواطف أي شخص أو أن يؤدي إلى أية إهانة دينية يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على ثلاثة أشهر أو بغرامة لا تزيد على عشرين ديناراً).

إعطاؤه أو توزيعه على الدائنين أو الورثة أو السماح لهم بالإذن للغير باستخدام الجثة لأي غرض أو استقطاع أي جزء منها[56].

الأمر الذي ينطبق على صاحب الجثة نفسه إذا ما أوصى بالتصرف بها حال حياته، إذ لا تعد وصيته صحيحة.

ومع ذلك فإنه يستثنى من ذلك الحالات التي تقوم فيها شروط حالة الضرورة، فيجوز التصرف بالجثة كلا أو جزءا بناء على إذن الورثة أو وصية المتوفى[57]، ولكن بشرط انعدام المقابل المادي[58].

خامساً. حق يحتج به على الكافة

إن واجب احترام الكيان البدني للإنسان وسلامته من أي مساس أو تصرف واجب يقع على الجميع، ومخالفته يُعد من قبيل العمل غير المشروع الذي لا يجيزه القانون[59].

ومؤدى ذلك انه حق يحتج به على الكافة، إذ لا يجوز لأي شخص آخر إحداث أدنى مساس بذلك الحق ومهما كان ضئيلا، وبالتالي فان للشخص حماية جسده بكافة الطرق أو الوسائل المتاحة، وعلى رأسها اللجوء إلى السلطات العامة وبضمنها القضاء من خلال رفع الدعوى لمنع الاعتداء أو رفعه وإيقافه، أو معالجة آثاره وترميمها بالمطالبة بالتعويض، كما أن القانون يقر للشخص في ظروف معينة وفي سبيل حماية حقه هذا صد الاعتداء الوقع في مواجهته مباشر دون اللجوء إلى السلطات، وفي أحوال أخرى يسمح له المشرع وللهدف ذاته الإفادة من حالة الدفاع الشرعي إذا ما توافرت شروط معينة[60].

---

[56] أنظر: د.حسن كيرة، المرجع السابق، ص456. د.عبد المنعم فرج الصدة، المرجع السابق، ص326.
Amiens , 29 Nov. , 1960 , Gaz , Pal , 1961 , 1 , 124 .
Civ. 11 avril , 1988 , D. 11 , 1988 , 421 .
Civ. , 25 Mars , 1958 , Bull. 1 , No. 178 , P 139 .

[57] أنظر المادة (4/ب)، والمادة (5) من قانون الانتفاع بأعضاء جسم الإنسان الأردني.

[58] أنظر المادة (4/ج) من قانون الانتفاع بأعضاء جسم الإنسان الأردني.

[59] أنظر: د.حسام الدين كامل الأهواني، المرجع السابق، ص593.

[60] تنص المادة 262 من القانون المدني الأردني على ما يأتي:(من أحدث ضرراً وهو في حالة دفاع شرعي عن نفسه أو ماله أو عن نفس الغير أو ماله، كان غير مسؤول على ألا يجاوز قدر الضرورة وإلا أصبح ملزما بالضمان بقدر ما جاوزه). ومقتضى المادة السابقة أن يتاح للشخص الذي يدافع عن نفسه أو ماله أو عن نفس الغير أو ماله أن يوقع الضرر بالغير دون أن يكون ضامناً الأضرار التي أوقعها به، إلا أن هذه الإباحة المقررة بالنص السابق ليست إباحة مطلقة بل هي مقيدة بشرائط هي:

1. أن يوجد خطر حال أو محتمل يهدد نفس الشخص أو ماله أو نفس الغير أو ماله.

الخاتمة

بعد ان انتهينا من بحث العلاقة القانونية بين الإنسان والجسد في القانون المدني، فانه يجدر بنا إيراد أهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة، إذ يمكن إجمالها على النحو الآتي:

الاستنتاجات:

أولا: يتمتع الإنسان بحق على جسده، وهذا الحق هو مضمون العلاقة بين الإنسان والجسد.

ثانيا: إن حق الإنسان على جسده لا يعد من قبيل الحق الشخصي، كما انه لا يعد من قبيل الحق العيني، فهو حق مستقل ومختلف عن هذه الحقوق، يتمثل بإحدى القيم التي تشكل أحد مقومات شخصية الإنسان، إذ يمكن تسميته بالحق في الحياة وسلامة الجسد، وبالتالي فانه يمكن اعتباره من قبيل الحقوق الملازمة للشخصية المعروفة والمنظمة في القانون المدني (المادة 48 مدني أردني).

ثالثا: إن لهذا الحق العديد من الخصائص التي يتميز بها عن غيرة من الحقوق، ويمكن إجمال هذه الخصائص على النحو الآتي:

1. إنه حق غير مالي، إذ لا توجد له قيمة مادية في التعامل، لأن تقييمه يتعارض مع مقتضيات النظام العام، الأمر الذي يشير- أيضا- إلى إن القانون المدني ينظم حقوقا غير مالية وبالرغم من انه قانون المعاملات المالية بالدرجة الأساس.
2. إنه حق مزدوج، للمجتمع فيه جانبا، وللفرد فيه جانبا آخر، وبالتالي فهو حق مفروض على الشخص جبرا عنه ولا خيار له فيه،إذ إن للمجتمع في ذلك الجسد مصلحة تقضي بضرورة بقائه سليما وصالحا لأداء الواجبات المنوطة به.
3. إنه حق لا يجوز المساس به بالتصرفات أو الأفعال الضارة، إذ لا يجوز لصاحب الجسد التنازل عن حياته أو أعضاء جسده أو أجزائها أو المساس بها، أو حتى التصرف بجثته بعد وفاته، إلا إن هذا

---

2. أن يكون الخطر الذي يتهدد النفس أو المال غير مشروع.
3. أن يدفع الاعتداء بالقدر اللازم دون تفريط.
4. أن لا توجد وسيلة لدفع الخطر الحال غير القوة.

للمزيد من التفصيل أنظر: د.محمود جلال حمزة، التبسيط في شرح القانون المدني الأردني، (الجزء الثاني: مصادر الحق الشخصي والالتزام)، عمان، 1996، ص332.

الحظر مقيد بانعدام وجود حالة الضرورة، وإلا فان الضرورات تبيح المحظورات. وينبني على ذلك أن كثير من الأعمال الماسة بجسد الإنسان - والتي جرى التساهل بشأنها في الوقت الحاضر- تحتاج إلى إعادة نظر بشأنها من قبل المشرع، ذلك أنه قد يصعب التسليم بصحة القيام ببعضها من الوجهة القانونية، كما في ممارسة بعض العادات السيئة كتناول المواد الكحولية والتدخين.

4. انه حق يحتج به على الكافة، إذ لا يجوز لأي شخص آخر إحداث أدنى مساس بذلك الحق ومهما كان ضئيلا، وبالتالي فان للشخص حماية جسده بكافة الطرق أو الوسائل المتاحة وبضمنها الإفادة من حالة الدفاع الشرعي التي يقرها القانون إذا ما توافرت شروطها.

رابعا: تقرر الشريعة الإسلامية - التي كرمت الإنسان – حقاً للإنسان على جسده، وهذا الحق يعد من قبيل الحقوق المشتركة بين العبد وربه، وهو بالتالي لا يعد من قبيل الأموال، كما انه لا يجوز التصرف به.

التوصيات:

لما كانت العلاقة بين الإنسان والجسد تثير العديد من التساؤلات والإشكاليات حاضرا ومستقبلا، ولما كانت تلك العلاقة على قدر كبير من الأهمية لا تقل فيه شانا عن باقي العلاقات المنظمة في القانون المدني، نقترح ما يأتي:

أولا. إضافة النص التالي في القانون المدني الأردني (في المادة 48)، وكذلك العراقي:
(لا يجوز للشخص التصرف في جسمه تصرفا يؤدي إلى نقص دائم في كيانه الجسدي، أو يكون مخالفا للنظام والآداب العامة).

ثانيا. إضافة النص التالي إلى الفصل التمهيدي من القانون المدني العراقي:
(لكل من وقع عليه اعتداء في حق من الحقوق الملازمة لشخصيته إن يطلب وقف هذا الاعتداء مع التعويض عما يكون قد لحقه من ضرر).

ثالثا. يجدر بالمشرع استكمال وسائل الحماية القانونية لجسد الإنسان من بعض الأعمال الضارة بجسد الإنسان بحظرها ووضع قيود مشددة بشأنها، فكما حظر المشرع تناول المواد المخدرة لما ترتب من أضرار، فإنه يجدر حظر تعاطي المواد الكحولية والتدخين.

قائمة المراجع

* مراجع الشريعة الإسلامية وفقهها

1. أبـي إسـحاق الشـاطبي، الموافقـات في أصـول الشـريعة، الجـزء الثـاني، الطبعـة الثالثـة، المكتبـة التجارية، مصر، 1975.
2. أبي داود سليمان بن الأشعث السجستاني الأزدي، سنن أبي داود، دار الحديث، القاهرة، 1988.
3. د.احمد شرف الدين،الأحكام الشرعية للأعمال الطبية، الكويت، 1983.
4. عز الدين الخطيب التميمي، الحقوق في الإسلام، سلسلة ندوات الحوار بين المسلمين (الحقوق في الإسلام)، منشورات مؤسسة آل البيت، عمان، 1993.
5. د.سعد الدين مسعد الهلالي، التأصيل الشرعي للخمر والمخدرات، سلسلة مطبوعات المنظمة الإسلامية للعلوم الطبية (الإسلام والمشكلات الطبية المعاصرة)،الكويت، 2001.
6. د.محمد عبد الرزاق الطبطبائي، المسابقات الرياضية (ضوابطها الفقهية وآثارها الجنائية)، مجلة الحقوق، العدد الأول، السنة (28)، جامعة الكويت، 2004.
7. د.محمد علي البار، الموقف الشرعي من التبغ، مجلة المجمع الفقهي الإسلامي، العدد السابع، السنة الخامسة، مكة المكرمة، 1993.
8. د.محمد علي البار، الكحول والمخدرات والمنبهات في الغذاء والدواء، مجلة المجمع الفقهي الإسلامي، العدد الثالث عشر، السنة الحادية عشرة، مكة المكرمة، 1999.
9. د.محمد نعيم ياسين، أبحاث فقهية في قضايا طبية معاصرة، الطبعة الأولى، دار النفائس، عمان، 1996.

* المراجع القانونية

1. د.إبراهيم الدسوقي أبو الليل، شرح القانون المدني الكويتي، أصول القانون (الجزء الثاني: نظرية القانون)، مؤسسة دار الكتب، الكويت، 2004.
2. د.احمد إبراهيم حسن، غاية القانون، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2001.
3. د.توفيق حسن فرج، المدخل للعلوم القانونية، الطبعة الثالثة، الدار الجامعية، 1988.
4. د.حسام الدين كامل الاهواني، أصول القانون، القاهرة، 1988.
5. د.حسن كيره، المدخل إلى القانون، الطبعة السادسة، منشاة المعارف، الإسكندرية،1993.
6. د.حميد السعدي وعامر عبد المشاي، المسؤولية الطبية من الوجهة الجنائية، دار الثقافة، بيروت، 1996.
7. د.خالد الزعبي و د.منذر الفضل، المدخل إلى علم القانون، الطبعة الأولى، عمان، 1995.
8. د.عباس الصراف و د.جورج حزبون، المدخل إلى علم القانون، الطبعة الثالثة، دار الثقافة، عمان، 1994.
9. د.عبد الحي حجازي، المدخل لدراسة العلوم القانونية، الجزء الثاني، مطبوعات جامعة الكويت، 1970.
10. د.عبد السلام المزوغي، مذكرات موجزة حول علم القانون (نظرية الحق)، منشورات الجامعة المفتوحة، 1994.
11. د.عبد القادر الفار، المدخل لدراسة العلوم القانونية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2006.
12. د.عبد المنعم فرج الصده، أصول القانون، منشاة المعارف، الإسكندرية، 1994.
13. د.عدنان إبراهيم السرحان ود.نوري حمد خاطر، مصادر الحقوق الشخصية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2005.
14. د.عدنان طه الدوري ود.لطيف جبر كوماني، المبادىء القانونية العامة، منشورات الجامعة المفتوحة، 1994.
15. د.عوض أحمد الزعبي، المدخل إلى علم القانون، الطبعة الأولى، مكتبة الجامعة، الشارقة، 2010.
16. د.غالب علي الداودي، المدخل إلى علم القانون، الطبعة السابعة، دار وائل، عمان، 2004.
17. د.مجدي حسن خليل ود.الشهابي إبراهيم ، المدخل لدراسة القانون، مكتبة الجامعة، الطبعة الأولى، الشارقة، 2009.

18. د.محمد المرسي زهرة، الإنجاب الصناعي (أحكامه القانونية وحدود الشرعية)، القاهرة، 1990.
19. د.محمد سعد خليفة، الحق في الحياة وسلامة الجسد، مجلة الدراسات القانونية، العدد الثامن عشر، جامعة أسيوط، 1996.
20. د.محمد سعيد نمور، الجرائم الواقعة على الأشخاص، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2008.
21. د.محمود جلال حمزة، التبسيط في شرح القانون المدني الأردني، (الجزء الثاني: مصادر الحق الشخصي والالتزام)، عمان، 1996.
22. د.ممدوح محمد علي مبروك، التعويض عن أضرار التدخين، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001.
23. د.ياسين محمد الجبوري، الوجيز في شرح القانون المدني، الجزء الأول: مصادر الحقوق الشخصية، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2008.

*التشريعات

1. القانون المدني الأردني قم (42) لسنة 1976.
2. قانون العقوبات الأردني رقم (16) لسنة 1960.
3. قانون الصحة العامة الأردني رقم (54) لسنة 2002.
4. قانون الانتفاع بأعضاء جسم الإنسان الأردني رقم (23) لسنة 1977.
5. قانون المعاملات المدنية لدولة الإماراتي رقم (5) لسنة 1985.
6. القانون المدني المصري رقم (131) لسنة 1948.
7. القانون المدني العراقي رقم (40) لسنة 1951.
8. قانون العقوبات العراقي رقم (111) لسنة 1969.

المراجع الأجنبية

1. Raimo Laht ,General Report :Criminal Law And Modern Bio-Medical Techinques,Revue Internationale De Droit Penal,5g Cannèe-Novelle Serie, 3e Et 4e Trimestres,1988.□
2. Amiens,29 Nov,1960,Gaz,Pal,1961,1,124.
3. Civ,11 Avril,1988,D,11,1988,421.
4. Civ,25 Mars,1958,Bull,1,No,178,P139.

5. Il Codice Civile Italiano, R.D. 16 marzo 1942, n. 262 Approvazione del testo del Codice Civile, (Pubblicato nella edizione straordinaria della Gazzetta Ufficiale, n. 79 del 4 aprile 1942).