مكتبة جامعة البترا

البصائر

البصائر

مجلةٌ علميّةٌ مُحكَّمةٌ تَصدُرُ في جامِعَةِ البَترا الأُردنيّة

المجلد 14 – العدد 2 رجب 1432 هـ – حزيران 2011 م

هيئة التحرير

رئيس التَّحرير
أ. د. مروان المُوَلا

نائب رئيس التحرير
أ. د. أحمد موسى الخطيب

الأعضاء
أ. د. زهير محيي الدين
أ. د. تيسير أبو عرجة
أ. د. محمود عطا
أ. د. زهير الصبّاغ
د. هدير ميرزة
د. علي المقوسي

لجنة التدقيق اللغويّ
د. نبيل علي حسنين
د. هارون الربابعة
د. إبراهيم خليل

أمينة السر
الآنسة هنادة المومني

المراسلات باسم رئيس التحرير

مجلة البصائر

جامعة البترا

ص. ب. (961343)

عمّان (11196) – الأردن

الاشتراك السنويّ في المجلة

- داخل الأردن

أ. الأفراد (5) خمسة دنانير أردنية.

ب. المؤسسات (10) عشرة دنانير أردنية

- خارج الأردن

أ. الأفراد (10) عشرة دولارات أمريكيّة.

ب. المؤسسات (20) عشرون دولاراً أمريكياً

جميع الحقوق محفوظة

حيثُ لا يُسمحُ بإعادَةِ إصدارِ هذه المجلةِ، أو أيِّ بحثٍ فيها، أو تخزينها، في نطاقِ استعادةِ المعلوماتِ، أو نقلِها، بأيِّ شكلٍ من الأشكالِ دونَ إذنٍ خَطِيٍّ مُسبَّقٍ من رئيسِ التحرير.

التصميم والإخراج الفني

د. نبيل علي حسنين

قواعد النشر والتوثيق في المجلة

1. أنْ لا يزيدَ حَجمُ البحثِ عن خمسٍ وعشرينَ (25) صفحة (A4)، أو سبعةِ آلافٍ وخمسمائة (7500) كلمة.

2. أنْ لا يكونَ البحثُ قد سَبقَ نشرُهُ، أو أُرسلَ إلى مجلةٍ لنشرِه، وأنْ يُرفقَ الباحثُ إقراراً خطيًّا بذلك.

3. أنْ يُراعَى في البحثِ ما يلي:

- الأخذ بالأصولِ العلميّةِ إحاطةً، واستقصاءً، وخُطواتِ بحث، والحرص على التوثيقِ، وحُسنِ استخدامِ المصادر والمراجع.
- الكتابة بلغةٍ سليمةٍ، ومراجَعَتُها.
- الترقيمُ الآليّ عند التفريعِ، والتنقيطِ والتوثيقِ.
- العناية بما يَلحق به من خصوصيات الضبطِ، أو الرسمِ، أو الأشكالِ.

4. أنْ يرسلَ البحثُ إلى هيئة التحرير بثلاثِ نسخ مطبوعةٍ حاسوبيًّا، بخط (Traditional Arabic 16)، إذا كانَ البحثُ مرقوماً بالعربيَّةِ. و(Time New Roman 14) إذا كان مرقوماً بالإنجليزيّةِ، مع القرص المضغوطِ الذي يحتوي على المادةِ المطبوعةِ بعد إجراءِ التصوياتِ، وعنوان بريده الإلكترونيّ.

5. أنْ يُرفقَ بالبحثِ مُلخّص في حدودِ مائتي (200) كلمةً باللغةِ التي كُتبَ بها، وآخر باللغة الإنجليزيّةِ، شرطَ أنْ يحتويا على: عُنوانِ البحثِ، واسم الباحث، ودرجته العلميّة، ومعلوماتِهِ الجامعيّة.

6. تدوين الإحالات المرجعيّة في نهاية البحث مسلسلةً بأرقام تبدأُ من الرقم (1) بين قوسين، ولا تُعتمدُ أيّةُ طريقةٍ فيها مهما تكنْ مادةُ البحثِ وطبيعتها، علَى أنْ يطونَ ضلكَ آليًّا باستخدام الحاسوب، (في Microsoft Word مثلاً: مراجع إدراج حاشية سفلية)، مع مراعاةِ أنْ يكونَ حجمُ خطّ هذه الإحالاتِ (12).

7. أنْ يُلتزمَ بأصولِ التوثيقِ المعتمدة في المجلةِ، وتشملُ عندما تَرِدُ أوَّلَ مرّةٍ التوثيقَ الموصوفَ أدناه كاملاً:

- إنْ كانَ المرجعُ **كتاباً** على النحوِ الآتي:

المؤلّف بدءاً بالاسم الأوّلِ فالعائلة أو الشهرة، ويليلهِ فاصلة، ثمّ **اسم الكتاب** بارزاً متبوعاً بفاصلة، ثمّ اسم المترجم أو المحقق إنْ وُجدَ، متبوعاً بفاصلة، ثمّ معلوماتُ النشر محصورةً بين قوسين: (مكان النشر متبوعاً بقطتين: الناشر متبوعاً بفاصلة، ثمّ سنة النشر)، ويلي القوس الأخير فاصلة يتبعها رقم الصفحةِ، هكذا:

محمد بن سلام الجمحيّ، **طبقاتُ فحولِ الشعراء**، ط2، تحقيق محمود محمد شاكر، (القاهرة: مطبعة المدني، 1974م)، ص 306.

• إنْ كانَ المرجعُ **مجلةً** على النحو الآتي:

المؤلّف بدءاً بالاسم الأوّلِ فالعائلةُ أو الشهرةُ، ويليه فاصلة، فعنوانُ البحثِ بين علامتي تنصيص متبوعاً بفاصلةٍ، **اسم المجلة** بارزاً، فعدد المجلةِ متبوعاً بتاريخها، ففاصلة، فرقمُ الصفحةِ، ثمّ نقطة.، هكذا:

عبد المعطي إرشيد، "مُحدِّداتُ أسعارِ الأسهم في بورصةِ عمّان"، مجلة **البصائر**، 8/ع2، أُكتوبر 2004م، ص202.

• إذا تكرّر ذكرُ المرجع في حاشيتين متتاليتين دونَ أنْ يكونَ بينهما فاصلٌ، توثق الحاشيةُ بذكرِ: **المرجعِ (المصدر) نفسه**، أو **نفسه** بالحرفِ البارزِ متبوعاً بفاصلةٍ، فرقمُ الصفحةِ.

أمّا إذا كانت الصفحةُ نفسها من المصدر نفسهِ، فيُذكرُ الموقع نفسه بالحرفِ البارزِ.

• إذا كانَ ذكرُ المرجعِ في غير حاشية، وكانَ يفصلُ بين كلّ حاشيةٍ وأخرى مرجعٌ أو أكثر، توثّق بذكرِ اسم المؤلّفِ متبوعاً بفاصلةٍ، فعبارة **المرجع المذكور** بالحرفِ البارز، ففاصلة، فرقم الصفحةِ.

8. يُحكِّمُ البحوثَ أساتذةٌ مختصونَ في الجامعاتِ ومراكزِ البحوث والدّراسات.

9. يُبلَّغُ الباحثُ بنتيجةِ التَّحكيم خلالَ ثلاثةِ أشهر من تاريخ وصولِ البحثِ للمجلةِ، وبموعدِ نشرهِ إنْ أجازهُ المُحكمونَ، وأُجريتَ التعديلاتُ التي يطلبون إجراءها.

10. يزوَّدُ الباحثُ بنسخةٍ واحدةٍ من العدد الذي نُشرَ فيه بحثُه، وبعشرينَ فصلةً (مستلَّةً) من بحثهِ.

11. يخضعُ ترتيبُ البحوثِ في المجلةِ لاعتباراتٍ فنيّةٍ.

12. الأفكارُ الواردةُ في البحوثِ المنشورةِ لا تُعبِّرُ بالضرورةِ عن رأيِ المجلةِ.

مكتبة جامعة البترا

المُحتويات

- مقترح نموذج لنظام تقييم أداء العاملين: دراسة حالة الشركات العاملة في المجال الدولي في الأردن ص 13
- هُويّة القصة القصيرة عند محمود شقير: بلاغة القص ص 65
- تلفزيون قطر، برامجه وسبل التطوير ص 91
- أثر الحضارة العربيّة الإسلاميّة في تطور علوم الرياضيات ص 137
- اتجاهات طلبة كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية ص 183
- قياس مدى رضا قطاع الأعمال عن خدمات الشركة العالمية للاتصالات (دراسة ميدانية) ص 5

رقم الإيداع لدى المكتبة الوطنية

2000 / 703 د

رقم التصنيف الدوليّ

ISBN 1605 - 9522

مقترح نموذج لنظام تقييم أداء العاملين

دراسةُ حالةِ الشَّركات العاملة في المجال الدوليّ في الأردن

أ.د شوقي ناجي جواد
جامعة عمان العربية للدراسات العليا

د. رقيا قاسم البدارين
أستاذ مساعد
جامعة جدارا

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الجوانب المختلفة لنظام تقييم أداء العاملين المستخدم في **الشركات الدولية المتواجدة في الأردن**، وقياس أثر هذه الجوانب على فاعلية هذا النظام في تحقيق الأهداف التي وجد من أجلها. وهدفت كذلك لتشخيص أهم المعوقات التي تواجه هذا النظام، وتحد من فاعليته في تحقيق أهدافه. وذلك لغايات تطوير نموذج لنظام تقييم أداء العاملين في الشركات العاملة في المجال الدولي، مما قد يسهم في زيادة فاعليته في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم توزيع مجموعة من الاستبانات التي تم تصميمها لفحص متغيرات الدراسة على مجموعة من الشركات العاملة في المجال الدولي والمتواجدة في الأردن، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

1. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم بأبعادها المتمثلة في: (مدى فاعلية المعايير المستخدمة في عملية التقييم، ومدى استخدام مقابلة تقييم الأداء، ومدى استخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم)، وبين فاعلية نظام تقييم الأداء في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

2. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التي تواجه نظام تقييم الأداء، وبين فاعلية هذا النظام في تحقيق أهدافه.

3. عدم فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

الكلمات الدالة:

نظام تقييم أداء العاملين، فاعلية نظام تقييم أداء العاملين،الشركات الدولية المتواجدة في الأردن، الأردن.

A proposed Model for Employees› Performance Appraisal System: a Case Study of International Firms in Jordan

Proph. Shawqi Jawad

Amman Arab University for

Graduate Studies

Dr. Roqaia Al-Badarien

Assistant Professor

Jadara Uni.

Abstract:

The aim of this study was to analyze the various sides of the performance appraisal system that is used in International Firms that existed in Jordan, and measure their impact on the effectiveness of this system in achieving the goals that it works for. This study also aims to diagnose the most important hindrances that face this system and limit it's effectiveness of achieving it's goals, in order to develop a model for Employees' Performance Appraisal System in International Firms, which may contribute to increase it's effectiveness of achieving the goals that it works for. To achieve the goals of the study, a set of questionnaires that were designed to examine the variables of the study have been distributed to a group of the Firms that are working in the international domain that existed in Jordan.

Findings: The study findings show a statistical significant relationship between the procedures that are used in the appraisal process which represented in:(The range of effectiveness of the criteria that are used in the appraisal process, and the range of using the interview of performance appraisal, and the range of using publicity in the appraisal process), and the effectiveness of the performance appraisal System in achieving the goals that it works for; and it indicate There is no statistical significant relationship between the hindrances that face the performance appraisal system and the effectiveness of this system in achieving it's goals, and the study also indicate that the performance appraisal system that is used in the concerned firms was not effective in achieving the goals that it works for.

Key Words:

performance appraisal system, the effectiveness of the performance appraisal System, International Firms that existed in Jordan, Jordan.

المقدمة:

كان النمو السريع والمتواصل في مجال الأعمال الدولية خلال العقود الثلاثة الماضية هو أكثر السمات التي ميزت العلاقات الدولية على الصعيد الاقتصادي فقد تزايد انفتاح الأسواق العالمية على بعضها بعضاً حتى أصبح حقيقة واقعة بين الدول[1،2]. ومن هذا فقد أدت عولمة الأعمال حالياً وبهذه السرعة المذهلة إلى وضع تحديات كبيرة أمام المديرين الذين أصبحوا يتعاملون مع ثقافات مختلفة، ومتغيرات اقتصادية واجتماعية وقانونية أكثر تعقيداً مما هو موجود في البيئات المحلية التي تعمل فيها الشركات الوطنية[3]، الأمر الذي أضحت معه إدارة الموارد البشرية أكثر تعقيداً، وأصبح ينظر لدورها كدور استراتيجي، فكما هو متعارف عليه فإن الموظفين أصبحوا يشكلون مكوناً هاماً بالنسبة لكل عمل لكونهم يعتبرون المصدر الأساس لتحقيق الميزة التنافسية طويلة الأمد في بيئة اليوم الشديدة التعقيد، الأمر الذي وضع الشركات المختلفة أمام تَحَدٍّ كبير من أجل استقطاب وتحفيز، واستبقاء الموظفين الذي يتمتعون بمعرفة ومهارات عالية [4،5].

وعلى الرغم من أهمية جميع ممارسات إدارة الموارد البشرية لجميع المنظمات وخاصة الدولية منها، إلا أن عملية تقييم الأداء يمكن اعتبارها الممارسة الأكثر أهمية من بين هذه الممارسات كونها وكما وصفها (Wellins) تمثل اللاصق(Glue) الذي يجمع بين مختلف أجزاء المنظمة وعبر الحدود الجغرافية، والثقافية، والتكنولوجية[6]. فعملية تقييم الأداء تمثل إحدى الوسائل، أو التقنيات الهيكلية التي توفر للمنظمة الدولية الضمان بأن موظفيها وبخاصة العاملين منهم في الخارج ينفذون السياسات التي وضعتها، ويسعون لتحقيق الأهداف التي ترغب في تحقيقها، إضافة إلى أن المعايير التي قد تستخدم في عملية تقييم أداء هؤلاء الموظفين تعتبر إحدى الطرق التي توفر لها السيطرة والتحكم بأنشطتها الدولية والتنسيق بين هذه الأنشطة [7].

ومما يعكس أَهمية عملية تقييم الأداء بالنسبة للمنظمات المختلفة أيضاً أنها تمثل القاعدة الأساسية التي تبنى عليها جميع القرارات المتعلقة ببقية ممارسات إدارة الموارد البشرية، التي من أهمها عملية الاختيار، والتدريب، والتحفيز للأفراد العاملين. وكما أشارت (حسن) أصبح يقوم على زيادة عدد المديرين، والأفراد الفنيين والمتخصصين الذين يعملون خارج وطنهم الأم، وزيادة الاهتمام بتنمية وعاء من المديرين من ذوي الخبرة

في المجال الدولي، والذين لهم توجهات دولية، وهو الأمر الذي قد تلعب فيه عملية تقييم الأداء دوراً كبيراً لما توفره من معلومات تساعد في اختيار الأفراد المناسبين للعمل الدولي [8]، ودورها أيضاً وكما أكد كل من (Spears&parker) كأداة تحفيزية وذلك عندما يتم تحديد توقعات الأداء والتزويد بتغذية راجعة مستمرة عن مدى تقدم الفرد نحو تحقيق ذلك المستوى من الأداء المتوقع[9].

مما سبق يمكن ملاحظة مدى أهمية نظام تقييم الأداء في زيادة فاعلية المنظمات، الأمر الذي يجعل عملية تصميم نظام فاعل لتقييم الأداء ضرورة أساسية للكثير من المنظمات التي تريد أن تحقق لنفسها البقاء والاستمرار لأطول فترة في خدمة عملائها، أو جماهيرها المستهدفة سواء أكان ذلك في السوق المحلي، أم السوق الدولي.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تناولته، حيث جاءت الدراسة لفحص مدى فاعلية نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات العاملة في المجال الدولي، خاصة في ظل وجود ندرة في الدراسات العربية – وكما لاحظ الباحثان – التي تناولت هذا الموضوع برغم أن الدول العربية كغيرها من الدول النامية أصبحت تستحوذ على نصيب كبير من الاستثمارات التي تأتي بها الشركات الدولية، وهي الاستثمارات التي أصبحت تلعب دوراً كبيراً في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في هذه الدول.

هدف الدراسة:

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مدى فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات الدولية المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.
2. التعرف على طبيعة العلاقة بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم

والتي تتمثل في: (نوع الطرق المستخدمة في عملية التقييم، ومدى فاعلية المعايير المستخدمة في عملية التقييم، ومدى استخدام أسلوب مقابلة تقييم الأداء، ومدى استخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم، ونوع الجهة التي تتولى عملية التقييم)، وفاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها، وأثر هذه الإجراءات على فاعلية هذا النظام في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

3. التعرف إلى مدى دقة وعدالة عملية تقييم الأداء المستخدمة في الشركات الدولية المبحوثة، وأثر ذلك على فاعلية نظام التقييم المستخدم في هذه الشركات في تحقيق أهدافه.

4. التعرف إلى مدى تمتع القائمين بعملية التقييم في الشركات المبحوثة بالمهارات اللازمة للقيام بعملية التقييم بفاعلية، وأثر ذلك على فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في هذه الشركات في تحقيق أهدافه.

5. تشخيص المعوقات التي تواجه عملية التقييم المستخدمة في الشركات المبحوثة، ومعرفة أثرها على فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في هذه الشركات في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

6. محاولة تطوير نموذج لنظام تقييم أداء العاملين قد يساعد الشركات المبحوثة على زيادة فاعلية نظام التقييم المستخدم فيها في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من تزايد اهتمام الشركات الدولية وكما أوضح (Daniels,et.al) بامتلاك العنصر البشري المؤهل والكفء، كون هذا العنصر أصبح يمثل المصدر الرئيس للميزة التنافسية التي تسعى هذه الشركات إلى تحقيقها، والتي تضمن لها البقاء والاستمرار في بيئة الأعمال الدولية شديدة التعقيد [10]، إلا أن الكثير من المنظمات والتي تعتبر الشركات الدولية واحدة منها لاتزال – وكما

أشارت العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تقييم أداء العاملين[11-14] إلى: تغفل أهميّة السياسة الأهم من بين سياسات إدارة الموارد البشرية ألا وهي سياسة تقييم الأداء. الأمر الذي جَعَلَ هذه السياسة كثيراً ما تتم في هذه المنظمات بشكل عشوائي، ولا تعطى الاهتمام الكافي من قبل القائمين بها، مما قد يكون له تأثير سلبي على فاعلية هذه العملية، وبالتالي على فاعلية نظام تقييم الأداء نفسه في تحقيق الأهداف التي وجد من أجلها.

فرضيات الدراسة:

تم في ضوء مراجعة الأدبيات التي ناقشت موضوع تقييم أداء العاملين، وبناءً على متغيرات الدراسة، وما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقه من أهداف، تحديد مجموعة من الفرضيات التي تحاول الدراسة اختبار مدى صحتها، والتي كانت على النحو الآتي:

1. الفرضية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(≤ 0.05) بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم والتي تتمثل في: (نوع الطرق المستخدمة في عملية التقييم، ومدى فاعلية المعايير المستخدمة في عملية التقييم، ومدى استخدام مقابلة تقييم الأداء، ومدى استخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم، ونوع الجهة التي تتولى عملية التقييم)، وبين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

2. الفرضية الثانية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(≤ 0.05) بين مدى توفر الدقة والعدالة في عملية التقييم، وبين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

3. الفرضية الثالثة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين مدى

توفر المهارات اللازمة لدى القائمين بعملية التقييم، وبين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

4. الفرضية الرابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(≤ 0.05) بين المعوقات التي يواجهها نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات المبحوثة، وبين فاعلية هذا النظام في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

5. الفرضية الخامسة:

لا يحقق نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة الأهداف التي وضع من أجلها بفاعلية.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدارسة:

وفيما يلي تعريف لبعض المصطلحات التي وردت في الدراسة، والتي قد تساعد على تسليط الضوء، وزيادة الفهم للمتغيرات التي تسعى الدراسة إلى قياسها:

1. نظام تقييم الأداء: performance Appraisal System

وهو عبارة عن عملية تقييم رسميه ومنظمة تقوم بها الشركة الدولية لقياس أداء العاملين فيها، وذلك من خلال مقارنة هذا الأداء بمجموعة من المعايير التي تضعها هذه الشركة، ومن ثم مناقشتهم حول نتائج الأداء التي تم الحصول عليها من هذه العملية، واتخاذ القرارات التي تتعلق بنقلهم، أو ترقيتهم، أو تدريبهم، أو فصلهم، والاستغناء عنهم[16،15].

2. فاعلية نظام تقييم الأداء: Effectiveness of the Performance Appraisal System

وتشير إلى مدى قدرة نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركة الدولية على تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها، والتي قد تتمثل في التزويد بالمعلومات اللازمة للحكم

على مدى سلامة القرارات التي تتعلق بتعيين العاملين، أو نقلهم، أو ترقيتهم، أو منحهم الحوافز والمكافآت. وتلك القرارات التي تتعلق بتحديد الاحتياجات التدريبية لهؤلاء العاملين، وتحسين علاقاتهم ببعضهم بعضاً من جهة، وعلاقاتهم مع رؤسائهم من جهة أخرى[17،18].

3. إجراءات التقييم: Performance Appraisal Procedures

وتشير إلى مجموعة من العناصر التي تضمن عملية توفرها في نظام تقييم الأداء زيادة فاعليته في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها، وهي العناصر التي تتمثل في: استخدام طرق تقييم الأداء الحديثة، واستخدام مقابلة تقييم الأداء بعد تنفيذ عملية التقييم، واستخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم، وإسناد عملية تقييم أداء العاملين لأكثر من جهة[19].

4. نوع طرق تقييم الأداء: The kind of the Performance Appraisal Methods

وتشير إلى مدى قيام الشركة الدولية باستخدام طرق تقييم الأداء التي تضمن الوصول إلى نتائج أكثر دقة وعدالة عن الأداء الكمي والنوعي للعاملين فيها، سواء أكانت هذه الطرق تقليدية، أم حديثة[20].

5. فاعلية معايير تقييم الأداء: Effectiveness of the Performance Appraisal Criteria

وتعني مدى توافر مجموعة من الخصائص في عناصر التقييم المستخدمة في عملية تقييم الأداء، والتي تتمثل في الموضوعية، والمرونة، والوضوح، والشمولية، وتوضيح الأهداف التي تسعى الشركة إلى تحقيقها مما يمكن هذه العناصر من قياس أداء العاملين بشكل دقيق وواضح[21].

6. مقابلة تقييم الأداء: Performance Appraisal Interview

وتعني مدى قيام الشركة الدولية بإجراء عملية نقاش بين كل من الرئيس والمرؤوس (المقوم والمقيم) بعد الانتهاء من عملية تقييم أداء المرؤوسين، وذلك بهدف تعريف

المرؤوسين بمستوى أدائهم، وبما يشتمل عليه هذا الأداء من نقاط ضعف أو نقاط قوة، ليتم بحث أسباب نقاط الضعف وسبل معالجتها، ومعرفة نقاط القوة ومحاولة تعزيزها، وبالصورة التي تساعد على تحسين مستوى أداء المرؤوسين [22].

7. علانية التقييم: Publicity of the Appraisal

وتشير إلى المدى الذي تقوم فيه الشركة الدولية بإعطاء العاملين فيها حرية الاطلاع على نتائج تقييم أدائهم، وذلك من خلال إخبارهم عن هذه النتائج إما بواسطة إدارة الشركة من خلال خطاب رسمي يوضح نتيجة التقييم، أو عن طريق الرئيس المباشر من خلال مقابلة مباشرة بينه وبين مرؤوسيه [23].

8. جهة التقييم: The raters of the Employees's Performance

وتعني مدى قيام الشركة الدولية بإسناد مسؤولية تقييم أداء العاملين إلى أكثر من شخص، والذين عادة ما يتمثلون في الرئيس المباشر للفرد، أو مرؤوسيه، أو زملائه في العمل، أو الفرد نفسه،أو زبائن الشركة التي يعمل فيها هذا الفرد[24،25].

9. دقة عملية تقييم الأداء: Accuracy of the Performance Appraisal Process

وتعني مجموعة السمات التي يجب أن تتوافر في عملية تقييم الأداء حتى يمكن الوصول إلى نتائج أكثر دقة عن أداء العاملين، والتي تتمثل في اشتمال هذه العملية على عدة معايير لتقييم الأداء، وتصميم النماذج المستخدمة فيها بالشكل الذي يتناسب مع احتياجات الوظائف المختلفة، والظروف الثقافية السائدة في البيئات التي تعمل فيها الشركات الدولية، وتكرار عملية التقييم أكثر من مرة واحدة في السنة[26،27].

10. عدالة عملية تقييم الأداء: Justice of the Performance Appraisal Process

وتشير إلى مجموعة الخصائص التي يجب أن تتصف بها عملية تقييم الأداء، والتي تتمثل في مدى توفر الفرصة للعاملين للمشاركة في وضع نظام تقييم

أدائهم، وكفالة حق العاملين في التظلم من تقييم الأداء الموضوع عنهم، مما يمكن من مكافأة كل فرد حسب الجهود التي يبذلها للقيام بمهام الوظيفة الموكلة إليه [29،28].

11. مهارات القائمين بعملية التقييم: The skills of the Raters

وتعني مدى تمتع القائمين بعملية التقييم بالمعرفة والخبرات الكافية للقيام بعملية التقييم بفاعلية، وتمتعهم كذلك بالقدرات اللازمة لإيضاح الواجبات وتوقعات الأداء المطلوبة من العاملين، والتزويد بالتغذية الراجعة عن مستوى أدائهم، ومناقشة نتائج التقييم معهم بفاعلية [30].

12. معوقات تقييم الأداء: performance Appraisal Hindrances

وتشير إلى المشكلات التي تواجه عملية تقييم الأداء، والتي قد تتمثل في عدم فاعلية المعايير المستخدمة في عملية التقييم، وعدم كفاية النماذج المستخدمة في عملية التقييم، وقيام القائمين بعملية التقييم بارتكاب مجموعة من الأخطاء إثناء تنفيذ هذه العملية مما يحد من موضوعية ودقة نتائج التقييم التي يتم الحصول عليها[32،31].

13. الشركات العاملة في المجال الدولي: International Firms

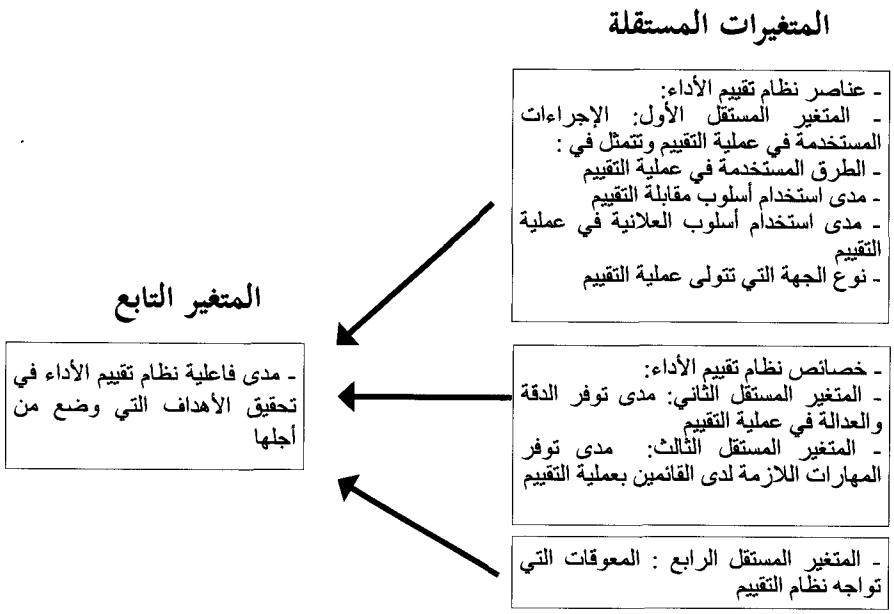
وهي الشركات الأردنية وغير الأردنية التي تمتلك بصورة مباشرة، أو تمارس بصورة غير مباشرة نشاطاً استثمارياً، أو تصديرياً في مجال الإنتاج، أو الخدمات داخل الأردن وخارجه، وبغض النظر عن عدد الدول المستضيفة التي تقع في دائرتها الأنشطة المذكورة[33].

نموذج الدراسة:

وفي ضوء مشكلة الدراسة، والاطلاع على ما كتب نظرياً حول موضوع عملية تقييم أداء العاملين، وما تناولته الدراسات السابقة حول أهم الجوانب التي قد يكون لها تأثير على فاعلية نظام تقييم الأداء سواء ما تعلق بالعناصر التي يشتمل عليها نظام التقييم، أو ما تعلق منها بالخصائص التي يتمتع بها نظام تقييم الأداء، أو أهم المعوقات

التي تواجه نظام تقييم الأداء؛ فقد قام الباحثان بمحاولة تطوير نموذج يعكس أثر الجوانب المختلفة لنظام تقييم الأداء كمتغيرات مستقلة على فاعلية هذا النظام في تحقيق أهدافه كمتغير تابع، وكما هي موضحة في الشكل (1-1).

الشكل (1-1)



خلفية نظرية:

شهد الربع الأخير من القرن العشرين تغيرات سريعة في الاقتصاد العالمي أدت إلى جعل عملية عالمية الأسواق والمنتجات حقيقة ملموسة. فكثير من الحواجز التي كانت تقف في وجه تدفق السلع والخدمات ورؤوس الأموال قد تناقصت بشكل كبير بسبب قيام العديد من الحكومات بفرض قيود أقل أمام حركة تدفق هذه السلع والخدمات عبر حدودها[34]. وهو الأمر الذي كان استجابةً إما لرغبة مواطني هذه الحكومات بالوصول

إلى تشكيلة متنوعة وكبيرة من السلع والخدمات وبأسعار أقل، أو لميل الحكومات نفسها إلى إقناع حكومات الدول الأخرى بتقليل الحواجز التي قد تضعها في وجه حركة منتجاتها وخدماتها إلى أسواق هذه الدول [35].

وبزيادة الاتجاه نحو عالمية الاقتصاد، والتسويق، والأعمال، وبزيادة عدد الشركات الدولية وحجمها، وانتشار فروعها في مختلف أنحاء العالم، فقد ازداد حجم المنافسة التي قد تواجهها الشركات المختلفة وبخاصة الدولية منها [36]. الأمر الذي دفع هذه الشركات إلى البحث عن المصادر التي تمكنها من تحقيق الميزة التنافسية التي تضمن لها البقاء والاستمرار في السوق الدولي لمدة طويلة، وهي المصادر التي قد يتمثل أهمها في العنصر البشري وإدارته استراتيجياً [37]. فإدارة الموارد البشرية على أساس دولي أصبحت تمثل المحدد الرئيس لنجاح، أو فشل أي شركة سيما الدولية منها [38]، حيث أن الأفراد وكما تشير بعض الأدبيات قد يحققون لشركاتهم العاملة دولياً العديد من الفوائد، فهم يمثلون الوشائج التي تربط العمليات الخارجية لهذه الشركات بمركزها الرئيس، إضافة إلى أنهم العين الرقابية للشركات الأم على عملياتها في الخارج، والرواد لفتح أسواق جديدة لها. ونتيجة للدور الذي قد يلعبه الأفراد في زيادة قدرة الشركات التي يعملون فيها على المنافسة في السوق الدولي، فقد زاد اهتمام الشركات الدولية بتحديد احتياجاتها من العنصر البشري، وتحديد أهم الطرق التي تمكنها من استقطاب وتعيين الأفراد الذين يمكن أن يساعدوها في تحقيق غاياتها المنشودة[39].

وعلى الرغم من أهمية العنصر البشري في تحقيق النجاح لأية منظمة سواء أكانت خاصة أم عامة إلا أن العديد من المنظمات لا تزال تواجه مشاكل مكلفة، في إدارة موجوداتها البشرية. الأمر الذي دفع إلى ضرورة العمل على تبني نظام يمكنها من تقييم أداء العاملين فيها، وبالتالي استخدام عنصرها البشري بشكل فاعل [40]. وتنشأ أهمية تقييم الأداء وكما يذكر بعض الكتاب من قدرته على تزويد إدارات الشركات المختلفة بالمعلومات التي تعتبر القاعدة الأساسية التي تبني عليها هذه الإدارات العديد من قراراتها المتعلقة بإدارة مواردها البشرية، سواء أكانت هذه القرارات متعلقة بترشيد قواعد شغل الوظائف فيها، أم بتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة للأفراد، أم بالقرارات المتعلقة بأنظمة العقاب والثواب، أم بالتطوير التنظيمي ككل [42،41]. فالتقييم والمتابعة يعتبران

من أهم الوسائل التي تساعد في كشف مدى التباين الذي قد يكون موجوداً بين الأداء المتوقع والأداء الفعلي، والوقوف على أسباب الانحرافات، ووضع الحلول المناسبة لها[43].

وتعددت المسميات التي أطلقها الكتاب على نظام تقييم أداء العاملين، فمنهم من أطلق عليها نظام تقييم الكفاية، والبعض أطلق عليها نظام تقارير الكفاية؛ وآخرون يسمونه نظام تقييم الاستحقاق، أو مراجعة الأداء. وعلى الرغم من اختلاف مسميات نظام تقييم الأداء إلا أن هذا النظام وكما يقول (أبو شيخه) لايخرج عن كونه: " أحد الوسائل التي تتمكن من خلالها الإدارة في أية منظمة من إصدار حكم موضوعي على قدرة الفرد العامل على أداء الواجبات والمسؤوليات التي توكل إليه بحكم الوظيفة التي يشغلها والتحقق من سلوكياته أثناء أداء هذه الواجبات، ومدى التحسن الذي قد يطرأ على أسلوب هذا الأداء مما يضمن لهذه المنظمة تحقيق أهدفها بفاعلية، واستمرار بقائها حاضراً ومستقبلاً "[44].

وعرف كل من Wilson & Western نظام تقييم الأداء بأنه: "مقابلة سنوية تتم بين المدير وموظفيه لمناقشة مستوى أداء هؤلاء الموظفين خلال سنة سابقة، ومدى إنجازهم لخطط الأداء التي تم وضعها وذلك بهدف تشجيعهم على تحسين أدائهم المستقبلي وتطويره "[45].

وأشار كذلك كل من McAdmas & Barilla إلى أن نظام تقييم الأداء هو عبارة عن: " مجموعة من الإجراءات التي تتمكن من خلالها المنظمة من الحصول على ملخص عن أداء العاملين فيها وبالشكل الذي يمكنها من اتخاذ القرارات المتعلقة بترقيتهم، وتحفيزهم، وتدريبهم، وتطويرهم"[46].

ويضيف كل من Bratton & Glod أن نظام تقييم الأداء هو عبارة عن: "عملية يتم من خلالها جمع المعلومات عن أداء الفرد العامل وسلوكه السابق والحالي، ومراجعة هذه المعلومات، وبالشكل الذي يمكن من خلاله تحليل قدرات هذا الفرد وجهوده، واتخاذ القرار المناسب بشأن مستقبله الوظيفي "[47].

وتعرض (محمد) في دراسته كذلك لمفهوم نظام تقييم الأداء حيث عرفه بأنه ذلك النظام الذي يتم وضعه للحكم على قدرة الموظف، ومدى استعداده للعطاء والتقدم،

ومدى سلامة القرارات المتعلقة بتعيين الشخص في وظيفة ما، وتمكين الإدارة من معرفة أوجه الضعف الموجودة في أداء الموظف، ومعالجتها، إضافة إلى تحقيق أهداف أخرى تتعلق بالترقية، أو الجزاء الذي قد يتعرض له هذا الموظف[48].

ويمكن تعريف نظام تقويم الأداء بأنه: بأنه ذلك النظام الذي يمكّنُ إدارة المنظمة من قياس مدى كفاية العاملين فيها، وفحص قدرتهم على أداء المهام والواجبات الموكلة إليهم، وتحقيق المستويات المطلوبة من الإنتاجية، ويعكس كذلك مدى استعداد هؤلاء العاملين للتقدم في العمل والإبداع فيه، على أن تتم عملية القياس هذه من خلال عملية نظامية تجري بشكل دوري.

الدراسات السابقة:

قام الباحثان بالاطلاع على ما توفر لهما من الدراسات التي تناولت موضوع تقييم أداء العاملين، ويمكن إيجاز أهم الدراسات التي كان لها علاقة مباشرة بالدراسة بما يلي:

الدراسات العربية:

قام (الحوامده) بدراسة بعنوان: " العلاقة بين مستوى إدراك فاعلية وعدالة نظام تقويم الأداء وكل من الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الأردنية: دراسة ميدانية ". هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين فاعلية وعدالة نظام تقييم الأداء، وبين كل من الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية. واعتمدت على عينة مكونة من تسعمائة وخمسة وسبعين موظفاً يعملون في خمس وزارات أردنية عاملة في القطاع الخدمي. وقد كان من النتائج التي توصلت إليها الدراسة ارتفاع مستوى إدراك العاملين لفاعلية نظام تقييم الأداء في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها، وارتفاع مستوى إدراك العاملين لعدالة نظام تقييم الأداء المستخدم في الوزارات المبحوثة[49].

وقام (الحنيطي) بدراسة بعنوان: "اتجاهات الموظفين في الأجهزة الحكومية في

الأردن نحو تطبيق مقابلة تقويم الأداء: دراسة ميدانية تحليلية ". هدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات الموظفين في الأجهزة الحكومية في الأردن نحو تطبيق مقابلة تقييم الأداء. وقد كانت وحدة المعاينة في هذه الدراسة مكونة من ثلاثمائة وتسعة وتسعين موظفاً يعملون في أربع وزارات، وتوصلت الدراسة إلى انه لايوجد تطبيق لمقابلة تقييم الأداء في الأجهزة الحكومية الأردنية، وتوصلت كذلك إلى موافقة الموظفين على تطبيق مقابلة تقييم الأداء على أن يشمل ذلك جميع الموظفين دون استثناء[50].

وتطرق (عبدالله) إلى موضوع تقييم الأداء من خلال دراسة كانت بعنوان: "اتجاهات موظفي دولة الإمارات العربية المتحدة في المستويين الاتحادي والمحلي نحو نظم تقويم الأداء". وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم فاعلية نظام تقييم أداء العاملين على المستويين الاتحادي والمحلي في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومدى تحقيقه للأهداف المرجوة منه حيث اعتمدت على عينة مكونة من تسعمائة موظفٍ من موظفي الحكومة الاتحادية والمحلية. وكان من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة عدم فاعلية نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في دولة الإمارات العربية المتحدة في تحقيق الأهداف المرجوة منه، وان المنظمات المبحوثة لاتزال تستخدم الطرق التقليدية لتقييم أداء الأفراد العاملين فيها، وان نظام تقييم الأداء المستخدم في المنظمات المبحوثة يستند إلى معايير تقييم غير واضحة[51].

وتناول (بوكميش) هذا الموضوع في دراسة كانت بعنوان: " نظام تقويم أداء الموظفين في الوظيفة العامة في الجزائر". وهدفت إلى التعرف على الواقع الحالي لنظام تقييم أداء الموظفين المستخدم في الوظيفة العامة في الجزائر، ومدى رضا الموظفين عن الواقع الحالي لنظام تقييم أدائهم بعناصره المختلفة. وكانت عينتها مكونة من مائة وخمسة وعشرين موظفاً يعملون في المستويات الإدارية العليا، والوسطى، والدنيا في أربع عشرة وزارة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان منها: عدم مراعاة نظام تقييم أداء العاملين للأهداف التي وضع من أجلها، وقلة مجالات الإفادة من نتائج عملية التقييم، وعدم عدالة وموضوعية عملية التقييم، وعدم رضا الموظفين بشكل عام عن النظام المستخدم لتقييم أدائهم[52].

وقام (يوسف) بدراسة بعنوان: " إدراك العاملين لنظام تقويم الأداء وعلاقته

ببعض العوامل الشخصية والتنظيمية: دراسة ميدانية على عينة عشوائية من المنظمات بدولة الإمارات العربية المتحدة". وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى إدراك العاملين لمدى مساهمة نظام تقييم الأداء في تطوير أدائهم، وتحسين علاقاتهم التنظيمية، ولمدى موضوعية وعدالة هذا النظام؛ وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من ستمائة موظف يعملون في ثلاثين مؤسسة حكومية، ومنظمة خاصة. وكان من النتائج التي خلصت إليها الدراسة تدني مستوى إدراك العاملين في المنظمات التي أخضعت للدراسة لمدى إسهام نظام تقييم الأداء في تطوير أدائهم، وتحسين علاقاتهم التنظيمية، وتدني مستوى إدراك العاملين في المنظمات التي أخضعت للدراسة لموضوعية نظام تقييم الأداء المستخدم وعدالته[53].

الدراسات الأجنبية:

أما بالنسبة للدراسات الغربية التي تناولت هذا الموضوع فقد أجرى كل من (Martin & Bartol) دراسة هدفت إلى التعرف على أهم العوامل التي تؤثر في نجاح أنظمة تقييم الأداء المستخدمة في تقييم أداء المديرين العاملين في الشركات الدولية، وكانت عينة الدراسة مكونة من أربع وتسعين شركة أمريكية عاملة في مجال الأعمال الدولية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج كان منها أن توفر العدالة في نظام تقييم الأداء يؤثر إيجابياً في إدراك المديرين الدوليين بشأن نجاح نظام تقييم الأداء في تحقيق الأهداف المرغوبة، وانه كان لتكرار عملية تقييم الأداء دور كبير في الإسهام في إدراك المديرين الدوليين لنجاح نظام تقييم الأداء في تحقيق أهدافه[54].

وهدفت دراسة كل من (Franke, Murphy & Nadler) التي قاموا بإجرائها على عينة مكونة من مائتي وكالة إعلان إلى إلقاء الضوء على ممارسات تقييم الأداء التي تستخدمها وكالات الإعلان التي تعمل في الولايات المتحدة الأمريكية في تقييم أداء مديري الحسابات. وذلك للتعرف فيما إذا كانت هذه الوكالات تتبع الطرق اللازمة لضمان الوصول إلى عملية تقييم عادلة وفاعلة؛ وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان منها أن الممارسات المستخدمة في عملية تقييم الأداء لا تضمن تحقيق المستوى المطلوب من الفاعلية والعدالة، وان المعايير المستخدمة في عملية التقييم

لا تتصف بالشمولية الكافية لجميع جوانب أداء الأفراد العاملين[55].

وأجرى (Mani) دراسة على عينة مكونة من الموظفين الذين يعملون في جامعة تقع في جنوب ولاية كلورينا، هدفت إلى معرفة ما إذا كان نظام تقييم الأداء يحقق الأهداف التي يسعى إليها، وقد كان من النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن نسبة كبيرة من الأفراد المبحوثين كانوا غير راضين عن فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم، وانه لايوجد هناك تنوع كبير في التقديرات التي تعطى للأفراد الذين يجري تقييم أدائهم، وان نسبة قليلة من الأفراد المبحوثين يرون أن نظام تقييم الأداء يمتاز بالعدالة، وانه لم يكن للخصائص الشخصية للمرؤوسين، والمتمثلة بالعرق والجنس تأثير على إمكانية خلق تحيز في التقديرات التي تعطى عن أدائهم[56].

وهدفت دراسة (Amba-Rao,et.al) التي اعتمدت على عينة مكونة من المديرين ومسئولي إدارة الموارد البشرية العاملين في خمسمائة شركة تمثلت في: شركات متعددة الجنسيات، وشركات ذات ملكية مشتركة، وشركات هندية خاصة تمتلكها عائلات، وشركات مساهمة عامة هندية، ومشروعات مملوكة من القطاع العام الهندي إلى إجراء مقارنة بين ممارسات تقييم الأداء المستخدمة في الشركات العاملة في الهند وذلك وفقاً لملكية الشركة. وتوصلت إلى أن الشركات المساهمة العامة تستخدم مقابلة تقييم الأداء بصورة أكبر من الشركات متعددة الجنسيات، والشركات ذات الملكية المشتركة، وأن شركات القطاع العام كانت أقل الشركات المبحوثة استخداماً لنتائج تقييم الأداء لتحقيق أهداف تقييميّة[57].

وأجرى (Borkowski) دراسة على عينة مكونة من ألف ومائتين وثمانية وثمانين مديراً يعملون في شركات أمريكية، وكندية، وألمانية، وبريطانية تعمل في مجال الأعمال الدولية وذلك بهدف إجراء مقارنة بين المعايير المستخدمة في تقييم أداء العاملين في هذه الشركات للتعرف فيما إذا كانت هذه المعايير تختلف باختلاف البلد الذي تعمل فيه هذه الشركات. وقد كان من النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الشركات المبحوثة تستخدم نفس المعايير لتقييم أداء مديريها، سواء أكانوا يعملون في الدولة الأم أم في الدولة المستضيفة، وأن هناك اختلافاً بين الشركات المبحوثة في درجة الأهمية التي تعطيها للمعايير التي يَتِمُ تقييم أداء موظفيها على أساسها[58].

وهدفت الدراسة التي قام بها كل من (Gergersen & Hite) إلى فحص ممارسات تقييم الأداء المستخدمة في الشركات الأمريكية العاملة في المجال الدولي، وتقييم الكيفية التي ترتبط بها هذه الممارسات بممارسات تقييم الأداء التي تتميز بالدقة. وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من ثلاثمائة وخمس وتسعين شركة أمريكية متخصصة في تقديم الاستشارات المتعلقة بالتعويضات وخلصت إلى نتائج كان منها أن إسناد عملية تقييم الأداء للرئيس المباشر كان الأسلوب الأكثر استخداماً في الشركات المبحوثة. وتوصلت الدراسة كذلك إلى رفض الفرضية القائلة بأن استخدام معايير متعددة في عملية تقييم الأداء يرتبط إيجابياً بإدراك العاملين لدقة نظم تقييم الأداء، وخلصت أيضاً إلى أنه لا توجد علاقة بين عملية تصميم نماذج تقييم الأداء بالشكل الذي يتناسب مع احتياجات كل شركة وإدراك العاملين لدقة أنظمة تقييم الأداء، وان هناك علاقة إيجابية بين استخدام أسلوب التقييم السنوي ونصف السنوي، ومدى توفر الدقة في عملية تقييم الأداء[59].

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

ومن خلال الاستعراض للدراسات السابقة التي تناولت موضوع تقييم أداء العاملين، فقد لوحظ أن هذه الدراسة قد أضافت عدداً من الإسهامات التي يمكن إيجازها فيما يلي:

1. ركزت معظم الدراسات السابقة على دراسة بعض العناصر التي يشتمل عليها نظام تقييم الأداء ولم تتناولها جميعها، بينما تناولت الدراسة الحالية عناصر هذا النظام بصورة أكثر شمولية حيث أنها قامت بدراسة جميع جوانب عملية التقييم والتي تمثلت: بنوع الطرق المستخدمة في عملية التقييم، ومدى فاعلية المعايير المستخدمة في عملية تقييم الأداء، ومدى استخدام أسلوب مقابلة تقييم الأداء، ومدى استخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم، ونوع الجهة التي تتولى عملية التقييم.
2. أن أغلب الدراسات السابقة كانت استطلاعية حيث هدفت إلى دراسة واقع الممارسات المستخدمة في أنظمة تقييم الأداء المستخدمة في المنظمات التي تم

إخضاعها للبحث، بينما جاءت هذه الدراسة في محاولة لقياس أثر عناصر نظام تقييم الأداء، وبعض الخصائص التي يجب توفرها في هذا النظام والتي تمثلت في: (مدى توفر الدقة والعدالة في عملية التقييم المستخدمة، ومدى توفر المهارات اللازمة لدى القائمين بعملية التقييم)، وأهم المعوقات التي تواجه نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة على فاعلية هذا النظام في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

3. حاولت الدراسة الحالية دراسة مدى توفر المهارات الواجب توافرها لدى القائمين بعملية التقييم واثر ذلك على فاعلية نظام التقييم، وهو المتغير الذي لم تحاول أي من الدراسات السابقة تناول أثره.

4. أن هذه الدراسة وبحسب علم الباحثان هي الدراسة العربية الأولى التي تناولت موضوع فاعلية نظام تقييم الأداء في الشركات العاملة في المجال الدولي، حيث أنه لم يتم العثور على دراسات عربية تناولت موضوع فاعلية نظام تقييم الأداء في هذا النوع من الشركات.

5. أن جميع الدراسات الأجنبية التي تم العثور عليها تناولت موضوع تقييم أداء العاملين في الشركات التي تمارس عملها الدولي عن طريق الاستثمار المباشر في حين تناولت الدراسة الحالية هذا الموضوع ليس فقط في الشركات التي تمارس نشاطها الدولي عن طرق الاستثمار المباشر، وإنما أيضاً في الشركات المحلية التي تمارس أعمالاً دولية عن طريق تصدير خدماتها ومنتجاتها إلى السوق الدولي.

6. أن الدراسة الحالية تحاول وفي ضوء النتائج التي سيتم التوصل إليها تطوير نموذج لنظام تقييم أداء العاملين، وهو النموذج الذي قد يساعد الشركات المبحوثة في حالة استخدامه في زيادة فاعلية أنظمة تقييم الأداء المستخدمة فيها في تحقيق الأهداف التي تسعى اليها، وهو الأمر الذي لم تسع إليه أي من الدراسات السابقة التي تم مراجعتها.

منهجية الدراسة:

نوع الدراسة وطبيعتها:

الدراسة الحالية هي دراسة تبحث في العلاقات الارتباطية، وذلك بهدف التعرف على طبيعة التأثير الذي قد تتركه عناصر نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة، وعدد من خصائصه على فاعلية هذا النظام في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها، وبذلك فأنه يمكن القول أن هذه الدراسة يمكن أن تعد من من حيث طبيعتها من الدراسات التحليلية، حيث تقوم بتحليل العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وقد أُجريت على مجموعة من الشركات التي تمارس أعمالاً دوليّة وهي شركات أردنية، وغير أردنية تمارس أعمالاً في السوق الدولي.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الشركات العاملة في المجال الدولي سواء أكانت هذه الشركات تعمل في القطاع الخدمي، أم الصناعي، أم التجاري والمتمثلة في الشركات الأردنية التي تمارس أعمالاً دولية كالشركات الأردنية المعفاة؛ والبالغ عددها حتى نهاية شهر أيلول 2004 (180) شركة، والشركات المساهمة العامة الأردنية؛ والبالغ عددها حتى نهاية شهر أيلول 2004 (96) شركة. ويمكن أن يذكر هنا أنه قد تم الاقتصار على هذين النوعين من الشركات الأردنية بسبب كبر عدد وصعوبة الحصول على عناوين أنواع الشركات الأخرى كالشركات المساهمة الخاصة، والشركات ذات المسؤولية المحدودة. واشتمل مجتمع الدراسة أيضاً على الشركات غير الأردنية التي تمارس أعمالاً داخل الأردن؛ والبالغ عددها حتى نهاية شهر أيلول 2004 (442) شركة. وبالتالي فإن مجتمع الدارسة تكون من (718) شركة عاملة في المجال الدولي[60].

عينة الدراسة:

قامت الباحثة باختيار عينة طبقية عشوائية من الشركات التي شملتها الدراسة وذلك بالاعتماد على متغيرين رئيسين هما: الجنسية التي تحملها هذه الشركات (أردنية،

غير أردنية)، ونوع القطاع الذي تعمل فيه (خدمي، تجاري، صناعي)، حيث تم بعد تقسيم هذه الشركات حسب المتغيرين السابقين سحب عينة عشوائية بواقع 20 % من كل نوع ليتم الحصول بالتالي على عينة مكونة من (143) شركة من أصل (718) شركة، كان توزيعها كما هو موضح في الجدول رقم (1).

الجدول رقم (1)

توزيع الشركات حسب متغيري الجنسية والقطاع، وعدد الشركات المختارة كعينة للدراسة

القطاع	خدمي		تجاري		صناعي		المجموع الكلي
الجنسية	العدد الكلي	عينة الدراسة	العدد الكلي	عينة الدراسة	العدد الكلي	عينة الدراسة	
أردنية	67	13	157	31	52	10	276
غير أردنية	139	28	133	27	170	34	442
المجموع الكلي	206	41	290	58	222	44	718

وتم بعد اختيار عينة الدراسة توزيع نموذج استبانه الدراسة على المديرين، ورؤساء الأقسام الذين يتولون عملية تقييم أداء العاملين في الشركات عينة الدراسة، والبالغ عددهم (864) فرداً حيث تم استرجاع (646) استبانة من الاستبانات التي تم توزيعها. وبعد تدقيق الاستبانات المستردة فقد تم استبعاد (49) استبانة منها لعدم صلاحيتها للتحليل، ليبقى بالتالي ما مجموعه (597) استبانة أخضعت للمعالجة والتحليل الإحصائي، حيث شكلت هذه الاستبانات ما نسبته 67 % من مجموع الاستبانات الموزعة، والجدول التالي يوضح مجموع الاستبانات الموزعة، والمستردة، والاستبانات التي تم استبعادها لعدم صلاحيتها للتحليل.

الجدول رقم (2)

عدد الاستبانات الموزعة، والمستردة، وغير الصالحة للتحليل

جنسية الشركة	نوع القطاع	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات غير الصالحة للتحليل	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل
أردنية	خدمي	67	57	6	51
أردنية	تجاري	163	123	10	113
أردنية	صناعي	67	55	5	50
غير أردنية	خدمي	158	122	12	110
غير أردنية	تجاري	161	115	7	108
غير أردنية	صناعي	248	174	9	165
	المجموع	864	646	49	597

أسلوب جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة على مصدرين رئيسين لجمع المعلومات والبيانات التي تطلبتها الدراسة؛ والتي تمثلت في:

المصادر الثانوية:

تمثلت هذه المصادر في مجموعة من الكتب والدوريات ذات العلاقة بموضوع البحث، إضافة إلى المعلومات المتوفرة حول الموضوع؛ والموجودة على المواقع المعتمدة على الإنترنت. وكذلك النشرات والتقارير الإحصائية الصادرة عن وزارة الصناعة والتجارة، وعدد من غرف الصناعة والتجارة العاملة في المملكة، والأدلة الصادرة عن كل من مؤسسة المدن الصناعية، وسوق عمان المالي.

مصادر أولية:

ولأغراض الحصول على البيانات اللازمة للوصول إلى النتائج المطلوبة من الدراسة فقد تم تطوير استبانه ذات علاقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت هذه الاستبانة من

ثلاثة أجزاء اشتمل الجزء الأول منها على المعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد وحدة المعاينة والتي تمثلت في: الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة بشكل عام، وعدد سنوات الخبرة في الشركة الحالية، والمستوى الوظيفي. واشتمل هذا الجزء أيضاً على المعلومات المتعلقة بالشركات المبحوثة؛ والتي تمثلت في: جنسية الشركة، وعمر الشركة، ونوع القطاع الذي تعمل فيه، وعدد الفروع التابعة لها.

إما بالنسبة للجزء الثاني من استبانة الدراسة فقد تكون من (52) فقرة تعكس مدى موافقة أفراد وحدة المعاينة على المتغيرات التي وردت في نموذج الدراسة، بحيث تم توزيع فقرات الاستبانة على هذه المتغيرات بشكل متساوٍ نسبياً وكما يلي:

- الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم: وهو المتغير المستقل الأول، وقد اشتمل هذا المتغير على خمسة متغيرات فرعية هي: نوع الطرق المستخدمة في عملية التقييم، ومدى فاعلية المعايير المستخدمة في عملية التقييم، ومدى استخدام أسلوب مقابلة تقييم الأداء، ومدى استخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم، ونوع الجهة التي تتولى عملية التقييم. وتم قياس هذه المتغيرات من خلال الفقرات (28-1) من الاستبانة.

- مدى توفر الدقة والعدالة في عملية تقييم الأداء: وهو المتغير المستقل الثاني، وقد خصص لقياس هذا المتغير (12) فقرة وهي الفقرات (40-29) من الاستبانة.

- مدى توفر المهارات اللازمة لدى القائمين بعملية التقييم: وهو المتغير المستقل الثالث، حيث خصص لقياسه (5) فقرات وهي الفقرات (45-41).

- المعوقات التي تواجه نظام تقييم الأداء: وهو المتغير المستقل الرابع، وخصص لقياس هذا المتغير(7) فقرات وهي الفقرات (52-46).

واشتمل الجزء الثالث من استبانة الدراسة على (12) فقرة خصصت لقياس المتغير التابع والذي تمثل في مدى فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها، ولفحص مدى موافقة أفراد وحدة المعاينة على فقرات الاستبانة المختلفة فقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي.

صدق وثبات أداة الدراسة:

وللتحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها فقد تم إخضاعها لاختبار الصدق الظاهري حيث تم عرضها على ثمانية من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في موضوع الدراسة، وذلك بهدف التعرف على قدرة هذه الأداة على قياس متغيرات البحث، وبما يجعل فقرات هذه الأداة أكثر وضوحاً ودقة من الناحية العلمية. وقد تم تعديل أداة القياس في ضوء آراء المحكمين حذفاً، أو إضافة لتصبح أكثر توافقاً مع غاياتها، وبما يتلاءَم مع متغيرات الدراسة. أما بالنسبة لثبات أداة القياس فقد تم استخراج معامل (كرونباخ الفا) للاتساق الداخلي لجميع مقاييس الدراسة حيث بلغت قيمته (81,34 %) وهي نسبة تعتبر جيدة لأغراض هذه الدراسة.

التحليل الإحصائي:

تمت المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية التي يشتمل عليها البرنامج الإحصائي (SPSS). حيث استخدمت أساليب الإحصاء الوصفي لوصف خصائص الأفراد المبحوثين، والشركات عينة الدراسة، وذلك من خلال استخدام التكرارات والنسب المئوية. وتم أيضاً استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لإجابات الأفراد المبحوثين على الأسئلة الواردة في استبانة الدراسة وذلك لمعرفة مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

أما بالنسبة لاختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الاستدلالي والتي تمثلت في: الانحدار الخطي المتعدد، والانحدار الخطي البسيط وذلك لفحص العلاقة بين المتغيرات المستقلة، والمتغير التابع. وتم استخدام اختبار(ت) للمتغيرات ذات الفئتين، واختبار (ف) للمتغيرات التي تشتمل على أكثر من فئة. وتم أيضاً استخدام اختبار (One Sample T-Test) لاختبار فرضية الدراسة المتعلقة بمدى فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

صعوبات الدراسة ومحدداتها:

وكما هو الحال في العديد من الدراسات الميدانية فإنه قد تم مواجهة بعض الصعوبات أثناء إجراء الدراسة، هذا بالإضافة إلى وجود بعض المحددات التي قد تحد من إمكانية تعميم النتائج التي تم التوصل إليها على مجتمع الدراسة، وقد تمثلت أهم صعوبات الدراسة ومحدداتها فيما يلي:

1. إن كبر عدد، وتشتت أماكن وجود الشركات المبحوثة قد جعل عملية توزيع الاستبانة تأخذ وقتاً طويلاً نوعاً ما.

2. ضعف التعاون من قبل بعض الجهات الحكومية وذلك من أجل الحصول على بعض المعلومات المتعلقة بالشركات الأجنبية وذلك بحجة أن هذه المعلومات لا تتوفر لديهم، مما أدى إلى الاضطرار إلى مراجعة أكثر من جهة للحصول على هذه المعلومات.

3. إن اقتصار الدراسة على اختيار وحدة المعاينة من الأفراد الذين يعملون في الإدارات التابعة للشركات الأردنية الموجودة داخل الأردن، وكذلك الأفراد الذين يعملون في فروع الشركات غير الأردنية المقيمة في الأردن، واستثناء أولئك الذين يعملون في فروع هذه الشركات العاملة خارج الأردن، وذلك لصعوبة الوصول إلى هذه الفئة من العاملين قد يحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمع الدراسة.

4. إن اقتصار الدراسة على الشركات الأردنية المعفاة، والشركات المساهمة العامة، واستثناء أنواع الشركات الأخرى، والتي تمارس أعمالاً دولية مثل الشركات المساهمة الخاصة، والشركات ذات المسؤولية المحدودة وذلك لكبر عدد هذه الشركات، وصعوبة الحصول على عناوينها قد يحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مثل هذا النوع من الشركات.

5. وزعت الاستبانات عن طريق إدارات الشركات المبحوثة وقد تمت إعادتها في الفترة ما بين 25 /5/ 2006 - 30 /6/ 2006

وصف الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (3)

خصائص الشركات المبحوثة في عينة الدراسة (ن = 143)

العينة حسب الجنسية		
جنسية الشركة	العدد	النسبة المئوية
أردنية	54	38%
غير أردنيه	89	% 62
العينة حسب عمر الشركة		
أقل من 10 سنوات	56	39%
أكثر من10-25 سنة	60	% 42
أكثر من 25 سنة	27	% 19
العينة حسب نوع القطاع الذي تعمل فيه الشركة		
خدمي	41	% 29
صناعي	44	% 31
تجاري	58	% 40
العينة حسب الفروع التابعة للشركة خارج الدولة الأم		
لايوجد فروع	12	% 8
(1-5) فروع	64	% 45
(6-10) فروع	46	% 32
(أكثر من10) فروع	21	15%

الجدول رقم (4)

خصائص الأفراد المبحوثين في عينة الدراسة (ن = 597)

العينة حسب الجنس		
الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	480	% 80
أنثى	117	% 20
العينة حسب المؤهل العلمي		
ثانوية عامة فما دون	17	3%
دبلوم متوسط	141	24%
بكالوريوس	302	% 50
العينة حسب عدد سنوات الخبرة بشكل عام		
5 سنوات فأقل	103	% 17
6-10 سنوات	204	% 34
11-15 سنة	170	% 29
16 فأكثر	120	% 20
العينة حسب عدد سنوات الخبرة في الشركة الحالية		
5 سنوات فأقل	189	32%
6 -10 سنوات	190	32%
11-15 سنة	152	25%
16 سنه فأكثر	66	11%
العينة حسب العمر		
أقل من 30 سنة	158	% 26
31-40 سنة	256	% 43
أكثر من 40 سنة	183	% 31

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: نصت الفرضية الأولى على أنه: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم والتي تمثلت في: (نوع الطرق المستخدمة في عملية التقييم، ومدى فاعلية المعايير المستخدمة في التقييم، ومدى استخدام مقابلة تقييم الأداء، ومدى استخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم، ونوع الجهة التي تتولى عملية التقييم)، وبين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها".

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن هناك علاقة بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم بأبعادها المتمثلة في (مدى فاعلية معايير التقييم، ومدى استخدام مقابلة تقييم الأداء، ومدى استخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم)، وبين فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها. فكما يظهر من الجدول أن قيمة (F) المحسوبة (148.287)، وبدرجة معنوية (0.05) بالنسبة للبعد المتعلق بمدى فاعلية المعايير المستخدمة في عملية التقييم كانت أكبر من قيمة (F) الجدولية (2.60). مما يدل على وجود علاقة بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم ببعدها المتمثل في مدى فاعلية المعايير المستخدمة في عملية التقييم، وبين فاعلية نظام تقييم الأداء في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

الجدول رقم (5)

قيمة (F) المحسوبة والنتيجة للعلاقة بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم وفاعلية نظام تقييم الأداء في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها

المتغير	(F) المحسوبة	(F) الجدولية	F-Sig	النتيجة	معامل الارتباط (R)
نوع طرق التقييم	0,563	2,60	0,453	لا توجدعلاقة	0,031
مدى فاعلية معايير التقييم	* 148,287	2,60	0,000	توجد علاقة	0,447
مدى استخدام مقابلة التقييم	*108,666	2,60	0,000	توجد علاقة	0,393

مدى استخدام أسلوب العلانية	62,581*	2,60	0,000	توجد علاقة	0,308
نوع الجهة التي تتولى عملية التقييم	2,390	2,60	0,123	لاتوجد علاقة	0,063
مدى فاعلية إجراءات التقييم	58,157*	2,60	0,000	توجد علاقة	0,574

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05)

وجاءت قيمة (F) المحسوبة (62.581) كما يشير الجدول رقم (5) أكبر أيضاً من قيمتها الجدولية (2.60)، وبدرجة معنوية (0.05) بالنسبة للبعد المتعلق بمدى استخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم. الأمر الذي يؤكد على وجود علاقة بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم ببعدها المتمثل في مدى استخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم، وبين فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق أهدافه. ويوضح الجدول رقم (5) أن أكثر العلاقات قوة كانت تلك التي تربط بين مدى فاعلية المعايير المستخدمة في عملية التقييم، وفاعلية نظام التقييم المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق أهدافه، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط التي تعكس هذه العلاقة (0.447)، في حين كانت أقل هذه العلاقات قوة هي العلاقة التي تربط بين مدى استخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم، وفاعلية نظام تقييم الأداء في تحقيق أهدافه، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط التي تعكس هذه العلاقة (0.308).

وبذلك تقبل الفرضية البديلة، وترفض فرضية العدمية في جزأيهما المتعلقين: " بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم بأبعادها المتمثلة في (مدى فاعلية المعايير المستخدمة في عملية التقييم، ومدى استخدام مقابلة تقييم الأداء، ومدى استخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم)، وبين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها ".

ويبين الجدول رقم (5) أيضاً أنه لم تكن هناك علاقة بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم بِبُعدَيها المتمثلين بنوع الطرق المستخدمة في عملية التقييم، ونوع الجهة

التي تتولى عملية التقييم، وبين فاعلية نظام تقييم الأداء في تحقيق أهدافه؛ حيث كانت قيمة (F) المحسوبة (0.563)، وبدرجة معنوية (0.453) بالنسبة للبعد المتعلق بنوع الطرق المستخدمة في عملية التقييم أقل من قيمتها الجدولية (60.2). وكانت قيمة (F) المحسوبة (2.390)، وبدرجة معنوية (0.123) بالنسبة للبعد المتعلق بنوع الجهة التي تتولى عملية التقييم أقل كذلك من قيمتها الجدولية (2.60). الأمر الذي يعني أنه لم يكن هناك تأثير لنوع الطرق المستخدمة في عملية التقييم، واستخدام أكثر من جهة للقيام بعملية تقييم الأداء على فاعلية نظام التقييم المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

وبذلك ترفض الفرضية البديلة، وتقبل الفرضية العدمية في جزأيهما المتعلقين: "بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم بِبُعدَيْها المُتَمَثِّلين (بنوع الطرق المستخدمة في عملية التقييم، ونوع الجهة التي تتولى عملية التقييم)، وبين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها ".

الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على أنه: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤0.05) بين مدى توفر الدقة والعدالة في عملية التقييم، وبين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها ".

ولاختبار الفرضية الثانية فقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط حيث جاءت النتيجة بشأن المتغيرات المتعلقة بهذه الفرضية كما هي موضحة في الجدول رقم (6).

الجدول رقم (6)

قيمة (T) المحسوبة والنتيجة للعلاقة بين مدى دقة وعدالة عملية التقييم وفاعلية نظام تقييم الأداء في تحقيق أهدافه

المتغير	(T) المسحوبة	(T) الجدولية	T-Sig	النتيجة	معامل الارتباط (R)
مدى توفر الدقة والعدالة في عملية التقييم	5،635*	1.9759	0.000	توجد علاقة	0.225

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05)

ويظهر من الجدول رقم (6) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين مدى توفر الدقة والعدالة في عملية التقييم، وبين فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها. وهو الذي يدل عليه ارتفاع قيمة (T) المحسوبة (5.635)، وبدرجة معنوية (0.05) عن قيمتها الجدولية (9759.1). الأمر الذي يشير إلى أن هناك أثراً لتوفر الدقة والعدالة في عملية التقييم على فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

وبناء على ذلك تقبل الفرضية البديلة، وترفض الفرضية العدمية القائلة: " بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين مدى توفر الدقة والعدالة في عملية التقييم، وبين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها ".

الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على أنه: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤0.05) بين مدى توفر المهارات اللازمة لدى القائمين بعملية التقييم، وبين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق

الأهداف التي وضع من أجلها ".

ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام الانحدار البسيط، حيث جاءت النتيجة المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بهذه الفرضية كما هي موضحة في الجدول رقم (7).

الجدول رقم (7)

قيمة (T) المحسوبة والنتيجة للعلاقة بين مدى توفر المهارات اللازمة لدى القائمين بعملية التقييم وفاعلية نظام تقييم الأداء في تحقيق أهدافه

المتغير	(T) المسحوبة	(T) الجدولية	T-Sig	النتيجة	معامل الارتباط (R)
مدى توفر المهارات اللازمة لدى القائمين بعملية التقييم.	* 3.765	1.9759	0.000	توجد علاقة	0.153

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05)

يظهر من الجدول رقم (7) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين مدى توفر المهارات اللازمة لدى القائمين بعملية التقييم، وبين فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها. حيث كانت قيمة (T) المحسوبة (3.765)، وبدرجة معنوية (0.05) التي تعكس هذه العلاقة أكبر من قيمتها الجدولية (1.9759). مما يدل على أن هناك علاقة بين مدى توفر المهارات اللازمة لدى القائمين بعملية التقييم، وفاعلية نظام التقييم المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها. الأمر الذي يعني أن هناك أثراً لتوفر المهارات اللازمة لدى القائمين بعملية التقييم على فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق أهدافه.

وبناء على ذلك تقبل الفرضية البديلة، وترفض الفرضية العدمية القائلة: " بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين مدى توفر المهارات اللازمة لدى القائمين بعملية التقييم، وبين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين

المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها ".

الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة على أنه: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين المعوقات التي يواجهها نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات المبحوثة، وبين فاعلية هذا النظام في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها ".

ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط، حيث جاءت النتيجة المتعلقة بالمتغيرات المرتبطة بهذه الفرضية كما هي موضحة في الجدول رقم (8).

الجدول رقم (8)

قيمة (T) المحسوبة والنتيجة للعلاقة بين المعوقات التي يواجهها نظام التقييم وفاعلية هذا النظام في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها

المتغير	(T) المسحوبة	(T) الجدولية	T-Sig	النتيجة	معامل الارتباط (R)
المعوقات التي يواجهها نظام التقييم.	0.159	1.9759	0.874	لا توجد علاقة	0.007

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05)

ويوضح الجدول رقم (8) أن قيمة (T) المحسوبة (0.159)، وبدرجة معنوية (0.874) بالنسبة للعلاقة بين المعوقات التي يواجهها نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة، وفاعلية هذا النظام في تحقيق أهدافه كانت أقل من قيمتها الجدولية (1.9759). الأمر الذي يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التي يواجهها نظام التقييم المستخدم في الشركات المبحوثة، وفاعلية هذا النظام في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها. مما يدل على أن المعوقات التي قد تظهر أثناء إجراء عملية تقييم الأداء، لم يكن لها تأثير على فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في

الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها.

وبناء على ذلك ترفض الفرضية البديلة، وتقبل الفرضية العدمية القائلة: " بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين المعوقات التي يواجهها نظام تقييم أداء العاملين المستخدم في الشركات المبحوثة، وبين فاعلية هذا النظام في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها ".

الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الخامسة على أنه: " لا يحقق نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة الأهداف التي وضع من أجلها بفاعلية ".

ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار (One- Sample T Test)، حيث تم مقارنة المتوسط الحسابي لاستجابات الأفراد المبحوثين على الفقرات التي تعكس مدى فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة، والموجودة في الجزء الثالث من استبانة الدراسة، مع المتوسط الحسابي لأداة القياس (3). بحيث تم قبول الفرضية إذا كانت قيمة (T) المحسوبة للمقارنة التي تمت بين المتوسط الحسابي لاستجابات الأفراد المبحوثين على الفقرات التي تعكس مدى فاعلية نظام تقييم الأداء، والمتوسط الحسابي لأداة القياس (3) أعلى من قيمة (T) الجدولية. وقد جاءت النتيجة المتعلقة بهذا الفرضية كما هي موضحة في الجدول رقم (9).

ويبين الجدول رقم (9) أن قيمة (T) المحسوبة (0.890)، وبدرجة معنوية (374.0) بالنسبة لمدى فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها كانت أقل من قيمة (T) الجدولية (9759.1). الأمر الذي يشير إلى عدم فاعلية أنظمة تقييم الأداء المستخدمة في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها.

الجدول (9)

قيمة (T) المحسوبة والنتيجة لمدى فاعلية نظام تقييم الأداء في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(T) المحسوبة	(T) الجدولية	T- Sig	النتيجة
مدى فاعلية نظام التقييم وفقاً لموافقة الأفراد المبحوثين	3.0250	0.6857	0.890	1.9759	0.374	عدم فاعلية النظام
مدى فاعلية نظام التقييم وفقاً لأداة القياس	3.000	0.000				

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05)

وبناء على النتيجة التي تم التوصل إليها من اختبار الفرضية فإنه ترفض الفرضية البديلة، وتقبل الفرضية العدمية القائلة: " بعدم فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها ".

النتائج:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها نتيجة للتحليل الذي تم لاستجابات الأفراد المبحوثين على أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها، وقد كان من أهم هذه النتائج ما يلي:

1. أظهرت نتائج اختبارات العلاقات وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم بأبعادها التي تمثلت في: (مدى فاعلية المعايير المستخدمة في عملية التقييم، ومدى استخدام مقابلة تقييم الأداء، ومدى استخدام أسلوب العلانية في عملية التقييم)، وبين فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وجد من أجلها.

2. أظهرت نتائج اختبارات العلاقات عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين الإجراءات المستخدمة في عملية التقييم ببعديها المتمثلين في: نوع الطرق المستخدمة في عملية تقييم الأداء، ونوع الجهة التي تتولى عملية التقييم)، وبين فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

3. أشارت نتائج اختبارات العلاقات إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين كلٍ من: مدى توفر الدقة والعدالة في عملية التقييم، ومدى توفر المهارات اللازمة لدى القائمين بعملية التقييم من جهة، وبين فاعلية هذا النظام في تحقيق أهدافه من جهة أخرى.

4. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≤ 0.05) بين المعوقات التي تواجه نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة من جهة، وبين فاعلية هذا النظام في تحقيق أهدافه من جهة أخرى.

5. أظهرت نتائج اختبار (One- Sample T Test) أن نظام تقييم الأداء المستخدم في الشركات المبحوثة لايحقق الأهداف التي وضع من أجلها بفاعلية. وقد أيدت هذه النتيجة النتائج التي توصلت إليها دراسات سابقة إذ أظهرت عدم فاعلية

نظام تقييم الأداء المستخدم في المنظمات التي أخضعت للبحث في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها[62،61].

التوصيات:

وبناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج فإن الدراسة توصي بالآتي:

1. ضرورة قيام الشركات المبحوثة بوضع معايير تقييم الأداء بصورة واضحة، ومرنة وشاملة، ومنطقية لجميع الوظائف. بحيث يتم ذلك بناء على الأوصاف الوظيفية التي يحتويها نظام الوصف الوظيفي الذي تم تطويره.

2. ضرورة قيام الشركات المبحوثة بتحديد الأهداف التي تسعى إليها عملية التقييم بشكل واضح ومحدد، والقيام بتوضيح هذه الأهداف لجميع الرؤساء والمرؤوسين حتى تتكون لديهم المعرفة الكاملة عن الغرض من عملية التقييم. الأمر الذي قد يساعد في زيادة دقة النتائج التي يتم الحصول عليها من هذه العملية.

3. ضرورة قيام الشركات المبحوثة بإعادة النظر في نماذج تقييم الأداء المستخدمة في عملية التقييم، بحيث يتم وضع نماذج متعددة وفقاً لنوعية الوظائف الموجودة في هذه الشركات، ومستوى العاملين فيها، ووفقاً للظروف السائدة في الدول المستضيفة التي تمارس فيها الشركات المبحوثة أعمالها وبخاصة الظروف الثقافية منها.

4. ضرورة قيام الشركات المبحوثة بتشجيع عملية التنسيق والتعاون بين المستويات الإدارية المختلفة داخل كل شركة بحيث يتم من خلال هذه العملية تحديد طرق التقييم، ومعايير التقييم المناسبة لكل طريقة، وذلك في ضوء نوعية الوظائف السائدة في الشركة، والظروف الثقافية السائدة في البيئات التي تعمل فيها هذه الشركات.

5. ضرورة قيام الشركات المبحوثة بالاهتمام بصورة أكبر باستخدام مقابلة تقييم الأداء وذلك بعد أن يتم إعلان نتائج التقييم مباشرة، مع مراعاة عدم الاكتفاء بإجراء هذه المقابلة مرة واحدة في السنة، وإنما تنفيذها بشكل دوري للحصول على معلومات عن المرؤوسين؛ وبخاصة عن مدى تقدمهم وتطورهم في انجاز العمل، وعن معوقات تحقيق أهداف تقييم الأداء وكيفية تلاشيها.

6. ضرورة قيام الشركات المبحوثة بإشراك العاملين في عملية التقييم، وذلك من خلال إتاحة الفرصة لأكبر عدد منهم سواء أكانوا من المقيمين، أم من الأفراد الخاضعين للتقييم بالمشاركة في العملية التي تتم أحياناً لإجراء تغيرات وتعديلات على نظام التقييم، لأن هؤلاء العاملين هم أكثر الجهات معرفة بمتطلبات واحتياجات وظائفهم، والظروف التي تحيط بهم والتي قد يكون لها تأثير على أدائهم.

7. ضرورة عدم اكتفاء الشركات المبحوثة بتعميم حق التظلم من نتائج التقييم على جميع الموظفين، وإنما الاهتمام أيضا وبصورة أكبر بالاعتراضات التي يتم تقديمها من قبل هؤلاء الموظفين.

8. ضرورة قيام الشركات المبحوثة بتكثيف الدورات التدريبية والبرامج الإرشادية للقائمين بعملية التقييم. وهو الأمر الذي قد يتحقق من خلال القيام بعملية تقييم مستمرة للمهارات التي يمتلكها القائمون بعملية التقييم، وعقد دورات تدريبية حول المهارات التي يتبين أنه لديهم نقص فيها.

9. ضرورة قيام الشركات المبحوثة بإسناد عملية تقييم أداء العاملين في فروعها التابعة العاملة في خارج دولتها الأم بصورة أكبر لمقيمين من أبناء الدول المستضيفة سواء أكانوا من نفس موظفي الشركة، أم من أبناء الدول المستضيفة الذين يتعاملون مع هذه الشركة كزبائنها مثلاً، حيث أن هذا النوع من المقيمين قد يساعد في زيادة موضوعية وعدالة عملية التقييم.

نموذج مقترح لنظام تقييم أداء العاملين في الشركات العاملة في المجال الدولي:

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتوصيات التي تم اقتراحها فإنه يمكن اقتراح نموذج لنظام تقييم أداء العاملين والذي يمكن أن تستخدمه الشركات المبحوثة لتقييم أداء عامليها، مما قد يساعد هذه الشركات في زيادة فاعلية أنظمة تقييم الأداء المستخدمة فيها. ويشتمل النموذج الذي تم اقتراحه على عدة جوانب تمثلت في:

1. تحديد الجهات التي لها تأثير على عملية تقييم الأداء:

ويقصد بتحديد الجهات التي لها تأثير على عملية التقييم أن تقوم الشركات

المبحوثة بتحديد جميع الأطراف التي لها تأثير على نجاح عملية تقييم الأداء المستخدمة فيها، وأن لا ينظر لعملية تقييم الأداء على أنها من اختصاص الإدارات العليا، وأقسام إدارة الموارد البشرية فقط، وإنما يجب على الشركات المبحوثة الأخذ بعين الاعتبار الدور الذي يمكن أن يلعبه أولئك الأفراد الذين يخضعون لهذه العملية، سواء أكانوا من العاملين في الشركة الأم، أم في فروعها التابعة العاملة في الخارج. وكذلك أولئك الذين يتلقون الخدمة، أو يحصلون على المنتج من الشركة وهم زبائنها. وهو الأمر الذي قد يتحقق من خلال قيام الشركة بتشكيل فرق تضم مجموعة من الموظفين بحيث يمثل كل موظف منهم المستوى الإداري الذي يعمل فيه، ويكون هذا الموظف بمثابة المندوب الذي يقوم بنقل وجهة نظر العاملين في ذلك المستوى، أو آرائهم حول طرق التقييم، وعناصره التي تتناسب بصورة أكبر مع الوظائف التي يشغلونها، أو الظروف التي تحيط بهم والتي لها تأثير على أداء العاملين، الأمر الذي قد يساعد في زيادة فاعلية نظام تقييم الأداء الذي يستخدم في تحقيق الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.

والأفراد العاملين ليسوا هم الجهة الوحيدة التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تطوير نظام تقييم الأداء، فزبائن الشركة قد يكون لهم أيضاً دور ذو أهمية كبيرة في تطوير نظام لتقييم الأداء يمتاز بالفاعلية، وهو الدور الذي قد يأتي من وجهات النظر القيمّة التي قد يقدمها هؤلاء الزبائن، والتي قد تساعد كذلك في تطوير معايير للتقييم أكثر دقة، وبالصورة التي تمكن من قياس أداء العاملين بشكل دقيق، الأمر الذي قد يساعد بدوره وبشكل كبير في زيادة فاعلية نظام تقييم الأداء في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

2. تقييم الظروف الداخلية والخارجية المحيطة بالشركة:

تعتبر عملية تقييم الظروف الداخلية والخارجية خطوة مهمة في عملية تصميم نظام فاعل لتقييم الأداء،وقد تتم عملية تقييم الظروف الداخلية والخارجية من خلال قيام الشركات المبحوثة بإجراء دراسات دقيقة أولا للظروف الداخلية الموجودة فيها؛ والتي قد يكون من أهمها طبيعة الوظائف الموجودة بحيث يتم في ضوء النتائج التي يتم التوصل إليها تطوير نظام وصف وظيفي تحدّد فيه الواجبات والمسؤوليات لكل وظيفة بشكل دقيق، ووضع خطط أداء لكل وظيفة من الوظائف؛ وبحيث تكون هذه الخطط مستمدة من طبيعة الأعمال التي يقوم بها الأفراد العاملون. الأمر الذي قد يضمن بالتالي

معرفة القائمين بعملية التقييم بمهام الأفراد الخاضعين للتقييم، وتقييم أدائهم في ضوء هذه المهام والمسؤوليات. وقد يساعد هذا الأمر كذلك في تطوير طرق تقييم أكثر قدرة على قياس أداء العاملين بدقة، وتطوير معايير للتقييم تعكس بالفعل حقيقة أداء الأفراد، مما يكون له انعكاس إيجابي على زيادة فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

وكما هو الحال في تقييم الظروف الداخلية، فإنه يجب على الشركات المبحوثة أيضاً القيام بإجراء دراسات للظروف السائدة في جميع الدول المستضيفة التي يوجد لها أعمال فيها، وتلك الدول التي تقرر الاستثمار فيها، كون هذه الظروف وبخاصة الثقافية منها قد يكون لها تأثير كبير على أداء الأفراد، وبدون إجراء دراسات لمثل هذه الظروف فأنه قد يتم تطوير، أو استخدام معايير ونماذج للتقييم لا تعكسُ بشكلٍ دَقيقٍ حقيقة أداء الأفراد العاملين، مما قد يؤدي بالتالي إلى الحصول على نتائج غيرِ دقيقة وغير موضوعية عن أداء أفرادها العاملين في الدول المستضيفة، وفشل نظام تقييم الأداء في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها.

3. تصميم نظام تقييم الأداء وإجراء التعديلات المستمرة عليه:

وبعد أن تتم عملية تقييم للظروف الداخلية والخارجية المحيطة بالشركة فإنه يجب على الشركات المبحوثة أن تقومً في ضوء نتائج عملية التقييم هذه بتصميم نظام لتقييم الأداء بحيث يتم فيه بدايةً تحديد أهم الأهداف التي يراد تحقيقها من عملية التقييم بصورة واضحة ومحددة، وتوضيحها لجميع الرؤساء والمرؤوسين ليكونوا على معرفة تامة بالغرض الذي وجدت من أجله عملية التقييم، لأن هذا الأمر قد يجعل القائمين بعملية التقييم أكثر جدية وفاعلية عند تنفيذ هذه العملية، ويجعل الأفراد الخاضعين للتقييم أكثر تقبلا لهذه العملية، وأكثر ثقة بها، وذلك لشعورهم بأن هذه العملية لم تأتِ بهدف إخضاعهم للرقابة المستمرة، وإنما جاءت لفائدتهم التي تتمثل في تطوير وتحسين أدائهم للحصول على مكاسب وظيفية. وانه لا يمكن لأي فرد منهم الحصول على مثل هذه المكاسب إلا بجهده ونشاطه، الأمر الذي قد يساعد بدوره على توليد شعور إيجابي لديهم نحو عملهم، وشركتهم التي يعملون فيها.

وبعد أن تتم عملية تحديد الأهداف التي يراد تحقيقها من عملية التقييم، وتوضيحها لجميع العاملين في الشركة، فإنه يجب على الشركات المبحوثة أن تقوم بتحديد طرق تقييم الأداء في ضوء الأهداف التي يراد تحقيقها من عملية التقييم، ويفضل أن تقوم هذه الشركات باستخدام أكثر من طريقة واحدة في وقت واحد لقياس أداء الأفراد العاملين، والتي قد تكون طرقاً حديثة، وطرقاً تقليدية؛ بحيث يتم المزج بين هذه الطرق بالصورة التي تساعد على إعطاء نظرة متكاملة عن أداء الأفراد العاملين.

وفي ضوء الأهداف التي تم وضعها لعملية التقييم، فإنه قد تقوم الشركات أيضاً بتطوير معايير لتقييم الأداء. وهنا فإنه يجب عليها أن تراعى أن يتم تحديد هذه المعايير بصورة واضحة ودقيقة، وشاملة لجميع جوانب أداء الأفراد العاملين؛ بحيث يتم في ضوء أهداف التقييم، والوصف الوظيفي الذي تم بناؤه وضع مجموعة من المعايير العامة لكل الوظائف، ثم مجموعة فرعية لكل مجال عمل، أو قطاع عندما يكون هناك مايميزه عن غيره من الأعمال. وأن يتم اختيار الصفات، أو العوامل التي تتصل بكفاية الأفراد العاملين، وفاعلية أدائهم بشكل دقيق، وشامل لجميع عناصر التقييم التي ترتبط بأداء الفرد سواء أكانت هذه العناصر كمية، أم غير كمية.

وفي عملية تصميم نظام تقييم الأداء فإنه يجب على الشركات المبحوثة كذلك أن تقوم بتطوير النماذج المناسبة لتنفيذ عملية التقييم بالصورة المرغوبة، بحيث يتم تطوير هذه النماذج بشكل واضح ودقيق يجعلها تتضمن تعريفات دقيقة لعناصر التقييم التي تم وضعها، وتشتمل على جميع العناصر الضرورية للتقييم، وعلى الإرشادات المتعلقة بكيفية تعبئة هذه النماذج. وأن يراعى أيضاً أن لا يتم تطويرها بشكل موحد، وإنما يكون هناك تعددية فيها، وبالصورة التي تجعل كل نموذج منها يحتوي على عناصر التقييم التي تتناسب مع نوع الوظيفة التي يقوم بها الأفراد، والظروف السائدة في الدول التي تمارس الشركات أعمالاً فيها، والتي لها تأثير على أداء أفرادها العاملين في هذه الدول.

وهنا يمكن أن نذكر أن على الشركات المبحوثة أن لا تكتفي بعد الانتهاء من عملية تصميم نظام التقييم بجوانبه السابقة بالاستمرار في استخدام هذا النظام كما هو لفترة طويلة، وإنما أن تحاول إعادة النظر فيه من فترة لأخرى بحيث يتم إجراء التعديلات

عليه في ضوء أية تغيرات، أو مستجدات قد تحدث في أهداف الشركة أو الظروف المحيطة، والتي تستدعي إجراء تغييرات في أساليب العمل، أو الوظائف، أو الأفراد الذين يشغلون هذه الوظائف.

4. وضع الأسس واتخاذ الإجراءات اللازمة لإجراء مقابلة تقييم الأداء:

بما أن غالبية الشركات المبحوثة وكما تبين من نتائج الدراسة تستخدم أسلوب العلانية في عملية التقييم، فإنه لابد وأن تقوم بتطبيق مقابلة تقييم الأداء، وجعلها إحدى الجوانب المطلوب تنفيذها في عملية التقييم، وذلك لضمان الإفادة الكاملة من الفوائد التي قد تحققها هذه المقابلة في زيادة فاعلية نظام تقييم الأداء المستخدم في تحقيق أهدافه. لذلك فإنه يمكن للشركات المبحوثة أن تقوم بوضع الأسس، واتخاذ الإجراءات اللازمة لإجراء مقابلة تقييم الأداء، والتي قد يكون منها جعل إجراء مقابلة التقييم أمراً إلزامياً بالنسبة للقائمين بعملية التقييم، وذلك من خلال جعلها أحد الجوانب المطلوب تنفيذها في عملية التقييم، وأن يتم إجراؤها بعد إعلان نتائج التقييم مباشرة، بحيث تأخذ هذه المقابلة شكل حوار صريح بين الرؤساء ومرؤوسيهم حول أدائهم لعملهم، ومناقشة نتائج تقديرات الأداء التي حصلوا عليها.

ولضمان قيام القائمين بعملية التقييم بمقابلة تقييم الأداء فقد تقوم الإدارات العليا العاملة في الشركات المبحوثة بالطلب من هؤلاء المقيمين القيام بعد إنهاء مقابلة التقييم بالتزويد بتقارير حول ما تم مناقشته في هذه المقابلة، وأهم الطرق والحلول التي تم وضعها لمعالجة أية مشكلات قد ظهرت في أداء العاملين إذا كان هناك مشاكل. وقد يكون من بين هذه الإجراءات كذلك ضرورة إظهار دعم الإدارات العليا العاملة في هذه الشركات لمثل هذه المقابلات، ومثال ذلك قيام هذه الإدارات بإدراج بند في نموذج تقييم أداء الأفراد الذين يتولون عملية التقييم يشتمل على مدى التزامهم بإجراء مقابلة تقييم الأداء، وفاعليتهم في تنفيذها، الأمر الذي قد يزيد من دافعيتهم لإجراء مثل هذه المقابلات. والقيام كذلك بإعداد دليل خاص يتم الاعتماد عليه، والاسترشاد به إثناء إجراء مقابلة التقييم، وتزويد القائمين بعملية التقييم به حتى يتمكنوا من تدوين ملحوظاتهم فيه وآراء مرؤوسيهم ومقترحاتهم. الأمر الذي قد يجعل هؤلاء المقيمين أكثر رغبة وقدرة على تنفيذ هذه المقابلة.

5. وضع الخطط لإجراء التقييم الدوري والنصف سنوي للأداء:

وفي هذا الجانب فإنه يجب على الشركات المبحوثة أن تقوم بوضع الخطط اللازمة لجعل عملية تقييم الأداء تتم لأكثر من مرة واحدة في السنة، بحيث تتم هذه العملية كل أربعة أو ستة شهور، ثم يتم أخذ متوسط التقديرات التي تم الحصول عليها لإعداد التقدير النهائي، لأن هذا النوع من التقييمات قد يجعل الرئيس المباشر، أو المقيّم أكثر قدرة على تذكر كل الأمور المتعلقة بأداء وسلوك العاملين طوال السنة، وبالتالي جعل عملية التقييم أكثر دقة وعدالة مما لو تمت بشكل سنوي.

وقد تلجأ الشركات المبحوثة لضمان زيادة فاعلية هذا النوع من التقييم وتخفيف وطأته، بأن تقوم بإجراء تقييمات غير رسمية في أي وقت، وذلك من خلال القيام بإخبار الأفراد العاملين عن مستوى أدائهم بشكل مستمر، فإذا قام هؤلاء الأفراد بعمل جيد يتم إخبارهم بذلك، وإذا قاموا بعمل غير جيد يتم إخبارهم أيضاً بذلك، الأمر الذي قد يجعل العاملين أكثر تقبلاً للتقييمات الدورية التي تقوم بها الشركة لتقييم أدائهم.

ويمكن أن يذكر هنا أنه يجب على الشركات أن تراعي عند وضع الخطط لاستخدام هذا النوع من التقييمات طبيعة الوظائف التي يشغلها الأفراد بحيث يتم استخدام التقييم السنوي للوظائف التي لا يمكن الحكم على أداء الأفراد فيها إلا بعد الانتهاء من انجاز المهام التي تتطلبها الوظيفة ومثال ذلك الوظائف التي ترتبط بإنجاز مشاريع طويلة الأمد. واستخدام التقييم الدوري للوظائف التي يمكن الحكم على أداء الأفراد الذين يشغلونها بشكل مستمر، أو بوقت قصير.

6. إنشاء وحدة متخصصة لمتابعة عملية تنفيذ وتطبيق عملية التقييم:

وهنا قد تقوم الشركات المبحوثة بإنشاء وحدات في كل فرع من فروعها التابعة بحيث تتبع هذه الوحدات الى أقسام إدارة الموارد البشرية العاملة في هذه الفروع، وتكون مهمتها متابعة عملية تطبيق وتنفيذ عملية التقييم، وذلك من خلال القيام بعملية مراجعة لعمليات التقييم التي تتم داخل كل قسم، أو إدارة فرعية، وتحديد المشاكل التي قد تواجه القائمين بعملية التقييم أثناء تنفيذ هذه العملية، ووضع الحلول اللازمة لمثل هذه المشاكل.

وقد تقوم الشركات أيضاً بإسناد مهمة متابعة إعداد الخطط اللازمة لتنفيذ عمليات التدريب للقائمين بعملية التقييم لهذه الوحدات، وهي الخطط التي قد تتعلق بالقيام بإجراء عمليات تقييم دورية للمهارات التي يمتلكها القائمون بعملية التقييم، ليتم تحديد المجالات التي قد يحتاج فيها هؤلاء المقيمين إلى تدريب.

الحواشي:

(1) علي عباس، إدارة الأعمال الدولية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع،(2003)، ص 21.

(2) Hodgetts, R.M. andLuthans.F.(2000),International Management: Culture, Strategy and Behavior. (NewYork: McGraw Hill,),P:6.

(3) Anwar,S.A.and Chaker.M.N. (2003), **"Globalisation of Corporate America and its Implications for Management Styles in an Arabian Cultural Context "**. International Journal of Management), p: 6.

(4) دافيد راتشمان، وآخرون، الإدارة المعاصرة، ترجمة رفاعي محمد، ومحمد سيد عبد المتعال، الرياض: دار المريخ للنشر،2001، ص 53.

(5) E. Janush ,E. (2003). **Management of The Cross Border Employees Function.** Employee Benefits Journal. On-Line Available: **Http:// Search Epnet. Com.**

(6) Wellins,R.(2000). The **Growing Pains of Globalizing HR. Training & Development**. (On-Line) Available**: Http:// Search Epnet. Com.**

(7) Janssens, M.(1994). **Evaluating international Managers' Performance: Parent Company Standards as Control Mechanism.The International** Journal of Human Resource Management. On-Line Available: Http:// **Search Epnet. Com.**

(8) روايه محمد حسن، إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث للنشر،(1999) ص 400.

(9) Spears, M.C. and Parker,D.F.(2002). **A probit Analysis of The Impact of Training On Performance Appraisal Satisfaction.** American Business Review. (On-Line) Available: Http:// **Search Epnet. Com.**

(10) Daniels, J.D. and Radebaugh, L.H.(2004). **International Business: Environments and Operations**. Newjersy: Prentice Hall, P: 632.

(11) درويش عبد الرحمن يوسف. إدراك العاملين لنظام تقويم الأداء وعلاقته ببعض العوامل

الشخصية والتنظيمية: دراسة ميدانية على عينة عشوائية من المنظمات بدولة الإمارات العربية المتحدة. الإدارة العامة، المجلد 40، العدد الثالث، (2000)، ص 577.

(12) Mani, B.G.(2002). **Performance Appraisal Systems, Productivity, and Motivation: A Case Study.** Public Personnel Management. On-Line Available: Http:// **Search Epnet. Com.**

(13) Amba-Rao, S.C. and Petrick, J.A.(2000). **Comparative performance Appraisal Practices and Management Values among Foreign and Domestic Firms in India.** Int.J.of Human Resource Management. (On-Line) Available: Http:// **Search Epnet. Com.**

(14) Pettijohn, C.E. and Pettijohn, L.S.(2000). **Research Note: An Exploratory Analysis of Salesperson Perceptions of The Criteria Used in Performance Appraisals, Job Satisfaction, and Organizational Commitment.** Journal Personal Selling & Sales Management. On-Line Available: Http:// Search Epnet. Com.

(15) حسين خشارمه، وعوده سليمان. تقارير الأداء في عملية الرقابة في البنوك التجارية الأردنية: دراسة ميدانية. أبحاث اليرموك، المجلد 16، العدد الرابع، (2000)،ص 119.

(16) French, W.L.(2003) **Human Resources Management**. Boston: Houghton Mifflin Company, p: 366.

(17) نضال صالح الحوامده، العلاقة بين مستوى إدراك فاعلية وعدالة نظام تقويم الأداء وكل من الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الأردنية: دراسة ميدانية. مجلة جامعة الملك سعود، المجلد 16،(2004)، ص 66.

(18) محمد حسين عبد الله، اتجاهات موظفي دولة الإمارات العربية المتحدة في المستويين الاتحادي والمحلي نحو نظم تقويم الأداء. مجلة جامعة الملك سعود: العلوم الإدارية، المجلد 14، العدد الأول، (2002)، ص 51.

(19) علي عباس، مرجع سابق، ص 270.

(20) Dessler, G. (2000). **Human Resource Management**. Newjersey: Prentice Hall, p: 323.

(21) عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع،(2005)،ص 411.

(22) Dreher, G.F. and Dougherty,T.W.(2002). **Human Resource Strategy**. Boston: McGraw Hill, p: 158.

(23) أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع،(2005)، ص 306.

(24) Waldman, D.A. Bowen, D.E. (1998). **The Acceptability of 360 Degree Appraisals: A Customer- Supplier Relationship Perspective.** Human Resource Management , Vol. 37, p118.

(25) Johnson, L.K.(2004). **The Ratings Game: Retooling 360s for Better Performance**. A Newsletter From Harvard Business School Publishing. On-Line Available: Http:// Search Epnet. Com.

(26) Gregersen, H. B. and Hite, J.M. (1996**). Expatriate Performance Appraisal in U.S.A Multinational Firms.** Journal of International Business studies. On-Line Available: Http:// Search Epnet. Com.

(27) Beardwell, I. and Holden, L.(2004). **Human Resource Management**. Harlow: Prentice Hall, P: 526.

(28) درويش عبد الرحمن يوسف، مرجع سابق،ص ص 578- 579.

(29) Huczynski, A. and Buchanan, D.(2001). **Organizational Behaviour: An Introductory Text**. Harlow: Prentice Hall, P: 246.

(30) Keary, D. and Holt, D.(2003). **Appraising Performance, Hoteling, Volunteering**. HR Magazine. On-Line Available: Http:// Search Epnet. Com.

(31) Ivancevich, J.M. (2001**). Human Resource Management**. NewYork: McGraw Hill, PP: 264.

(32) صلاح الدين محمد عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث،(2002)، ص 393.

(33) Melewar, T.C. and Osborne, L. (2003). **Can Swiss Multinational Corporations Be Consider Truly Global Firms ?**. European Business Journal. On-Line Available: Http:// Search Epnet. Com.

(34) Hill, Ch.W. (2002). **International Business: Competing in the Global Market Place.** NewYork: McGrow Hill, P: 23

(35) Daniels, J.D. and Radebaugh, L.H, Ibid,P: 43

(36) Konopaske, R. and Ivancevich, J. M. (2004), **Global Management and Organization Behavior**. NewYork: McGraw Hill, P: 331.

(37) Deresky, H. (2000).**International Management: Managing a Cross Borders and Cultures** , Newjersey: Prentice Hall, P: 346.

(38) Fey, C.F and Bjorkman.I.(2001). **The Effect of Human Resource Management Practices on MNC Subsidiary Performance in Russia.** Journal of International Business Studies. On-Line Available: Http:// Search Epnet. Com.

(39) احمد، بهاء محمد، أثر التمييز ضد المرأة في الثقافات المختلفة على كفاءة أداء المديرين العاملين في المنظمات متعددة الجنسيات: بالتطبيق على أعضاء الأسر ثنائية المسار الوظيفي. المجلة العلمية لكلية التجارة، العدد السادس عشر، (1999)، ص 54.

(40) محسن مخامرة، تقييم أداء العاملين في الشركات الأردنية: دراسة استكشافية وتحليلية. دراسات: العلوم الإنسانية، المجلد 20، العدد الرابع، (1993)، ص 87.

مكتبة جامعة اليرموك

(41) حمد صالح الدعيج، عبد الناصر محمد حموده، العلاقة بين عدم موضوعية النظام الإشرافي وبعض الظواهر السلبية في التنظيم: دراسة ارتباطية مطبقة على المنظمات الكويتية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 5، العدد الثاني،(1998) ص 29.

(42) Longenecker, C.O and Fink, L.S.(1999). **Creating Effective Performance Appraisals. Industrial Management.** On-Line Available: Http:// Search Epnet. Com.

(43) عيسى سليمان سليمان، تقييم أداء المهندسين المديرين: دراسة ميدانية في مؤسسة المواصلات السلكية واللاسلكية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، (1993)، ص1.

(44) نادر احمد أبو شيخه، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع،(2000)، ص 217.

(45) Wilson, J.P and Western, S.(2000). **Performance Appraisal: an Obstacle to Training and Development.** Journal of European Industrial Training. (On-Line) Available: Http:// Search Epnet. Com.

(46) McAdams, R.P and Barilla,M.A. (1996). **Theory and Practice in Performance Appraisal of School Administrators.** Research For Educational Reform. On-Line Available: Http:// Search Epnet. Com.

(47) Bratton, J. and Gold.J.(1999). **Human Resource Management: Theory and Practice.** London: MacMillan Press LTD,P: 419.

(48) أحمد أبو السعود محمد، الاتجاهات الحديثة لقياس وتقييم أداء الموظفين. الإسكندرية: منشأة المعارف للنشر،(2004)، ص 18.

(49) نضال صالح الحوامده، مرجع سابق.

(50) محمد فالح الحنيطي، اتجاهات الموظفين في الأجهزة الحكومية في الأردن نحو تطبيق مقابلة تقويم الأداء: دراسة ميدانية تحليلية. دراسات: العلوم الإدارية، المجلد 30، العدد الأول،(2003).

(51) محمد حسين عبد الله، مرجع سابق.

(52) لعلى بوكميش، **نظام تقويم أداء العاملين في الوظيفة العامة بالجزائر**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية،عمان، الأردن.

(53) درويش عبد الرحمن يوسف، مرجع سابق.

(54) Martin, D.C. and Bartol, K.M.(1998). **Performance Appraisal: Maintaining System Effectiveness.** Public Personnel Management. On-Line Available: Http:// Search Epnet. Com.

(55) Franke, G. and Murphy, J.H. (2003). **Appraising Account Executive Performance Appraisals: Current Practices and Managerial Implications.** Journal of Current Issues and Research in Advertising. On-Line Available: Http://

Search Epnet. Com.

(56) Mani, B.G, Ibid.

(57) Amba-Rao, S.C. and Petrick, J.A, Ibid.

(58) Borkowski, S.C.(1999). **International Managerial Performance Evaluation: A Five Country Comparison.** Journal of International Business Studies. (On-Line) Available: Http:// Search Epnet. Com.

(59) Gregersen, H. B. and Hite, J.M, Ibid.

(60) وزارة الصناعة والتجارة، التقرير الإحصائي للشركات من كانون الثاني إلى آب، عمان،(2004).

(61) محمد حسين عبد الله، مرجع سابق، ص 67.

(62) Mani, B.G, Ibid P:141.

هُويّة القصةِ القصيرةِ عند محمود شقير

بلاغةُ القصّ

الدكتورة أماني سليمان داود عبد الله

أستاذة مساعدة بقسم اللغة العربية وآدابها

جامعة البترا- الأردن

ملخّص:

يسعى هذا البحث إلى إضاءة الملامح القصصية الخاصّة بمجموعتين محدّدتين من المجموعات القصصية العديدة للقاصّ الفلسطيني محمود شقير، الذي يُعدّ علامةً مميزةً في القصة القصيرة الفلسطينية؛ إذ استطاع على مدار تجربة ممتدة تكريسَ صوتٍ قصَصي خاصّ في مستويَيه الجمالي والمضموني، وقد تنوّعت تجربته الفنيةُ كثيفةُ الإنتاج ما بينَ كتابة القصةِ القصيرة، والقصةِ القصيرة جداً، التي يعدّ شقير رائداً في إنتاجها، وما بين كتابة القصة الموجّهة للأطفال وتلك الموجّهة للفتيات والفتيان.

ويطمح البحث عبر دراسة المجموعتين القصصيتين دراسة تطبيقية، أن يتلمّس الملامح الفنية والمضمونيّة التي أَوْجَدَت هويةً خاصّة بمحمود شقير تميّز نتاجه، وتضعه في مستوىً رفيع بين كتّاب القصة القصيرة الفلسطينية بوجهٍ خاص، وكتّاب القصةِ القصيرة العربية بوجهٍ عام.

Identifying the Short Story of Mahmoud Shuqair Rhetoric of Narration

Dr. amani Sulaiman

Assistant Professor

Patra Uni.

Abstract

The present research is designed to shed some light on the narrative features of two narrative collections of the Palestinian story teller Mahmoud Shuqair, an outstanding landmark of the Palestinian short story. His long experience represents a unique narrative voice, both on the artistic and content levels. His prolific output is quite varied and intense, ranging from the short story, to the extra-short story (of which Shuqair is a pioneer), stories addressed to children, and those addressed to boys and girls. This research endeavors, through an applied study of two collections, to delineate the artistic and content features which give Mahmoud Shuqair's work a unique and identifiable quality, setting him really high among Palestinian short story writers in particular, and Arab short story writers in general.

إشارة:

" حينما أخرجوني من الزنزانة الباردة وألقوا بي خارج الحدود ذات صباح بعيد، قلت لهم وأنا متكئ على تفاؤل الإرادة: سأعود إلى وطني مهما باعد بيني وبينه العسف"... محمود شقير

توطئة:

يبدو تلقي نتاج القاص محمود شقير[1] الفنيّ بحاجة إلى خصوصية في الاستقبال تتأتّى من خصوصية النص وظرف إنتاجه وتشابكه مع معطياتٍ محيطةٍ في غاية من التعقيد. ويتخيَّر هذا البحث مجموعتي (صورة شاكيرا/ 2003)، و(ابنة خالتي كوندوليزا/ 2004)، لقراءتهما بوصفهما تنزاحان عن تجاربه القصصية السابقة([2])، وتحملان شيئا من التجديد الأسلوبيّ على مستوى تجربة القاص ذاته، وشكلا من أشكال التجريب، وتنتميان إلى تجربة انفعالية فكرية متقاربة.

ويتوزّع البحث على النحو التالي:

في المتن والمضمون:

أولا: المكان/ البطل

ثانيا: العناوين وإحالاتها: بلاغة العنوان

ثالثا: الذات الفلسطينية/ الكينونة الغائبة

في المستوى الفنّي (الشكل والبنية)

أولا: تعدد الأصوات ـ التلاعب بالضمائر

ثانيا: التنويع السردي ـ اللغة

ثالثا: المتوالية القصصية

رابعا: الواقع/ المفارقة ـ الفانتازيا

خلاصة:

في المتن والمضمون:

أولاً: المكان/ البطل:

تنشغل قصص المجموعتين المختارتين بدوائر ثلاث، أو مناطق ثلاث تتحرك فيها جلُّ هذه القصص، تتفاعل هذه الدوائر مع بعضها، وتؤثر كلّ دائرة منها في الأخرى، ويمكن تصوّرها على النحو التالي:

أولاً: دائرة صغرى يتأمّل فيها القاصّ إيقاع الحياة في (الحيّ الفلسطيني).

ثانيا: دائرة أكبر تحيط بالأولى، تمثّل (الاحتلال).

ثالثا: دائرة كبرى تشمل الدائرتين السابقتين، تمثّل (العالم).

وتبدو الدائرة الأصغر في القصص هي الأساس، وهي المحور الذي تدور حوله الدوائر الأخرى، إذ يكاد الحي/ المكان يغدو بطلاً ليس بمفهومه المكاني، ولكن بمفهوم تجلّي تفاصيل إنسانه اليومية والمعيشية والانفعالية، واشتباكه مع الحياة والواقع من جهة، وردود فعله وما تَرسّخ في ذهنه من مفاهيم تتصل بالعادات والتقاليد الاجتماعية من جهة ثانية.

فكأن محمود شقير يضع (العالَم) في قصصه في قلب (الحي)، ثم يعيد صياغة المفردة المنبثقة من هذا العالم لتنطلق من جديد من الحي إلى العالم، ليحيل الحي فيما يحيل إلى الذات، ويمثّل فيما يمثّل شكلاً من أشكال الخصوصية.

العالم الحيّ

نماذج على الدائرة الأولى (الحيّ):

يندر أن يحدّد شقير اسم مدينة أو منطقة بعينها تجري أحداث القصة فيها[3]، ولكنه يكثر من ذكر لفظة (الحي) في تحديده للأمكنة التي تجري فيها الأحداث دون

أن يربط الحي باسم آخر (أن يلحقه بمضاف إليه)، ولكن السياق يوحي دائما بأن هذا الحي معروفةٌ ملامحُهُ لدى المتلقي سواء بإضافة ضمير المتكلم الخاص بالجماعة (نا) إلى كلمة حي لتصبح (حيّنا)، أو بقَرْنه بـ(أل) التعريف (الحيّ)، فيغدو ذكره أليفا ومعتادا، ولا ينتظر من الراوي وصفا إضافيا، أو إضافات اسمية أخرى. ومن أمثلة ذلك:

- غير أن صاحب الحانوت الوحيد في **حيّنا**، لم يترك الأمور تجري مجراها الساكن الرتيب..[4].

- .. وجاء إلى **الحيّ** في ثلّة من عسكره، فانبهر أهل **الحي** بمنظر الجنود المصطفين حول القائد، أو الذين انتشروا فوق أسطحة المنازل، لحراسته..[5].

- أما الإعلانات فهي ليست إلا التعبير الملموس عن نشاط الأستاذ مهيوب في تسوية الخلافات العشائرية المحتدمة في **الحي** الذي يسكن فيه وفي بقية الأحياء...[6].

- مساء رائق في الظاهر على الأقل، وعبد السميع يتأمل **الحي** المكتظ بالناس من على سطح بيته..[7].

- جاء رامبو إلى **حيّنا** على نحو مفاجئ...[8].

- لم يحدث أن ذهب كاظم علي وزوجته لمشاهدة المباراة لسبب بسيط هو أن النساء في **حيّنا** لا يذهبن إلى الملاعب لمشاهدة مباراة..[9].

نماذج على الدائرة الثانية (الاحتلال):

يقدَّم الحيّ في قصص المجموعتين منطويا تحت سلطة الاحتلال، ويأتي ذكر هذه السُّلطة إمّا بشكل مباشر كأن يقول:(الاحتلال/ الإسرائيليين)، أو بالإشارة إلى مظاهرها كأن يقول: (الحاجز/ دورية عسكرية،..). ويقدم صورة لحياة الفلسطيني تحت الاحتلال من خلال هذه المظاهر بصورة طبيعية تلقائية دون استدرار عواطف المتلقي بفجاجة ومباشَرة. ومن أمثلة ذلك:

- "... فقد التقيت أحد الزملاء ممن لهم اهتمام بالشأن العام، عند **حاجز قلندية**

ذات ظهيرة قائظة، وقفنا في الطابور الطويل ننتظر فرصة لعبور **الحاجز**،..، قهقه من جديد كأنه يشمت بي. صاح أحد **الجنود** محذرا: **شيكت!** ضَحِكْ وحكي مشْ لازم!،...، فتح الباب وخرج، تبعتُه ووقفنا أمام البيت، مرت **دورية عسكرية إسرائيلية** راجلة، يتلكأ أفرادها في مشيتهم لسبب غير معروف..."[10].

. اقترح على السلطة الفلسطينية أن تضمّه إلى وفدها الذي يتفاوض مع **الإسرائيليين** للاستفادة من خبراته في إبرام مواثيق الصلح، غير أنه لم يتلق ردا على اقتراحه..."([11]).

أغادر البيت، وألعن زمن **الاحتلال** الذي اضطرني لمغادرة الجامعة بعد السنة الأولى.."[12].

. للمرة السابعة، يرابط ابن عمي على باب مكتب الداخلية **الإسرائيلية**، لتجديد الوثيقة التي لولاها لما استطاع السفر عبر المطار...[13].

نماذج على الدائرة الثالثة (العالَم):

ويتمثّل العالم من خلال أسماء محددة معروفة ومشهورة في سياقات معيّنة([41])، ومن ذلك:

" جاء **رامبو** إلى حيّنا بعضلاته المكشوفة وبصدره العاري. رآه آذِن المدرسة صدفة وهو يتجول في الزقاق، آذن المدرسة عرف **رامبو** على الفور لأنه كان من المعجبين به في زمن سابق..."[15].

. " كاظم علي حزين هذا الصباح، لأن بعض الأمور لا تجري على النحو الذي يريده. حزين لأن **رونالدو**، لاعب كرة القدم الشهير وعد بأن يزوره، في رسالة على الإنترنت، ولم يفِ بالوعد.أعدّ كاظم غرفة خاصة في بيته **لرونالدو** وزوجته وطفلهما،..."[16].

تُبْرِزُ القصصُ (الحيَّ) هذا المكانَ الصغير المغلق/ الضيّق وكيفية اشتباكه مع المحيط القريب/ الاحتلال، ومع المحيط الأبعد/ العالم، كما تُبْرِز الكيفيةَ التي يرى فيها

الفلسطينيُ العاديُّ/ الشعبي/ الهامشي العالَم من زاويته المحدودة/ الضيقة، وكيف يتلقى ما يجري في العالم من أحداث وقضايا ومسائل تقع في منطقة (المركز)، وكيف يحاكمها وفق عاداته وقيمه وسلوكه ومفاهيمه التي تقع في منطقة (الهامش). وكيف يستقبل ما هو خارجي على نحو مخصوص تأتّت خصوصيته من خصوصية الوضع السياسي والاجتماعي لهذا المكان، وما ترتب على السياسي من أمور في حياة الفرد.

يحاول ابن هذا الحي في قصص شقير ابتكارَ طرائقِهِ الخاصةِ في التعامل مع أسماءَ معينة، وشخصياتٍ مشهورة، أو أحداث وقضايا في مجالات متعددة تمثل رموزاً أو أبعاداً متعددة في السياسة والرياضة والفنّ وغيرها، ويحاول تجييرها لصالحه، أو استثمارها، أو المتاجرة بها، أو سحبها من صفتها العالمية لتغدوَ محلية الإنتاج، أو على وجهٍ أدقّ تغدو نتاج الحي المعنيّ. كل ذلك ليس من باب التفوّق لابن الحي أو تميّزه بقدر ما هو نتاج وضعيّته الخاصة اجتماعياً وسياسياً، ونتاج قيد الاحتلال الذي يكبّل الحي وساكنيه، ويؤثر في مجرى حياتهم تأثيرات خطيرة غير منظورة.

ويمكن التمثيل على ذلك من خلال تأمّل قصة (صورة شاكيرا)، حيث يحاول بطل القصة استثمار تشابه اسم عائلته شقيرات/ شاكيرات، مع اسم المغنية/ شاكيرا ، وتوظيف هذا التشابه لعله يفيد العائلة في تحقيق بعض المآرب، مثل تسريع إتمام بعض المعاملات الرسمية في الدوائر المتصلة بالاحتلال.

" صاح الحارس من خلف شبك الحديد: طلحة شاكيرات!.. ردّ ابن عمي في الحال: نعم، نعم، أنا طلحة شاكيرات. فتح الحارس الباب لابن عمي، الذي اجتاز الباب باعتداد وسطَ حسَد الحشد المنتظر منذ ساعات. حدّق الحارس في ابن عمي لحظة، ثم سأله: شاكيرات! هل تعرف شاكيرا؟.. لم يتأخر ابن عمي عن الإجابة لحظة واحدة: طبعاً، إنها واحدة من بنات العائلة. بدا الحارس مبهوراً بالأمر: أنا معجب بأغانيها، هل تعرف ذلك؟ قال ابن عمي: من أين لي أن أعرف! لكنني سأهديك بعض أغانيها التي أرسلتها لي قبل أسابيع! مدّ ابن عمي يده لمصافحة الحارس، مدّ الحارس يده وقال: أنا روني. قال ابن عمي: أنا طلحة شاكيرات! ثم صعد درجات المبنى وهو مسرور لهذه العلاقة التي مهدها له اسم شاكيرا! وأبدى امتناناً لجدّه شاكيرات الذي شاءت الصدف أن يحمل هذا الاسم بالذات، وإلا لظلت شاكيرا بعيدة عن

التأثير في مصيره..."[17].

غير أن طموح بطل القصة من الإفادة بتشابه الأسماء يذهب أدراج الرياح، ويعود لينتظر ساعات طوال عند أبواب الدوائر الرسمية الإسرائيلية.

ثانياً: العناوين وإحالاتها / بلاغة العنوان

حملت قصص المجموعتين عنوانات مميزة ولافتة مثل: مقعد رونالدو، مايكل جاكسون في حيّنا، عيون موراتينوس، مذكرة إلى كوفي عنان، صورة شاكيرا، كلب بريجيت باردو (من مجموعة صورة شاكيرا). ومشية نعومي كامبل، وما بعد صورة شاكيرا، ووليمة رامسفيلد، وابنة خالتي كوندوليزا، وعزلة رامبو، ومقعد بابلو عبد الله (من مجموعة ابنة خالتي كوندوليزا).

جاءت أغلب العناوين . من ناحية التركيب . تتألف من مضاف ومضاف إليه:

المضاف	المضاف إليه
مقعد	رونالدو
عيون	موراتينوس
صورة	شاكيرا
وليمة	رامسفيلد
ابنة	خالتي كوندوليزا
عزلة	رامبو
مقعد	بابلو عبدالله

ويهيِّئ الجزءُ الأولُ من تركيب الإضافة (أي المضاف) . يهيِّئ القارئَ لتلقّي معلومةٍ إضافيةٍ يمثّلها الجزء الثاني من التركيب (أي المضاف إليه)، ويتيح أفق انتظار لدى المتلقي يُتَوَقَّعُ أن يستكمله بقراءة القصة، إذ إن المضاف في حال العناوين السابقة هو

مبتدأ أُضيء بمجيء المضاف إليه، غير أنه ظل خلواً من خبره، مما يجعل قراءة القصة تحقيقاً لأفق الانتظار، واستكمالاً للمنطقة المعتمة أو المظلّلة.

وإذا تأمّلنا العنوانات السابقة، نجد أسماء قادمة من حقل الفن، مثل: (مايكل جاكسون، شاكيرا، بريجيت باردو، رامبو)، ومن حقل عرض الأزياء: (نعومي كامبل)، ومن حقل السياسة والأمن القومي: (كوندوليزا رايس، رامسفيلد، جورج بوش، كوفي عنان، موراتينوس)، ومن حقل الرياضة: (رونالدو، بابلو). وثمة قصص تتضمن إشارات وشخصيات عالمية عامة في متن القصص، دون بروزها المباشر كجزء من العناوين.

تحمل هذه العناوين إشعاعاتها الخاصة، ويشكّل كلٌ منها بقعة ضوء، ومنبّها خاصاً، وتبدو دلالاتُها وإحالاتُها قريبة من القارئ فيما يتصل بوظائف الشخصيات الواردة فيها وأدوارها، وتعدّ مفتاحاً لقراءة القصة، حاملة تلميحاتٍ وقرائنَ ودواراتٍ دلاليّة، غير أنها تشكّل مفاجأة وكسراً للتوقع في ملمحَين اثنين:

الأول منهما يتمثّل: في كيفية صوغ هذه الشخصيات وإدماجها في نسيج النص، لتغدو شخصياتٍ قصصيةً مشارِكةً في الأحداث، أو مؤثِّرةً فيها، أو محرِّكةً لها بشكل أو بآخر(تحويلها إلى شخصيات قصصية).

الثاني منهما يتمثّل: فيما حُمِّلَتْه هذه الشخصيات من طاقات إيحائيّة تلامس لبّ ما يجري في الحياة السياسية والاجتماعية في فلسطين برؤية فنّية لم تتنازل عن متطلّبات تشكيل هذا النوع الأدبي/ القصة واشتراطاتها.

فقد تمكّن شقير من نقل هذه الشخصيات العامة من سياقاتها المختلفة على مستوى العالم، إلى الحيّ الفلسطيني وأُناسه...

ثالثاً: الذات الفلسطينية/ الكينونة الغائبة:

وغالباً ما تظهر شخصيةٌ ما في القصص الآنفة الذكر مهووسة بهذه المشاهير، تروّج لعلاقتها بها، واتصالها معها في مجتمع الحي الضيق، في محاولة دائمة لإيجاد حظوة وامتياز للذات عن مجموع أهل الحي، في سعي بائس محفوف بالفشل للإيحاء بامتلاك موطئ قدم وهميّ في العالم الخارجي/ العالم خارج الحي.

. "... منذ أسابيع وعمي الكبير يهلوس في ساعات صحوه وفي ساعات نومه، أصبح اسم رامسفيلد مثل تعويذة على لسانه. ابن عمي، طلحة، طلب من أبيه غير مرة أن يطوي صفحة هذا الموضوع ولا يعود إليه.

قال له: رامسفيلد لا يفكر بك ولا يمكن أن يستجيب لدعوتك. عمي الكبير قال وهو مستفز من كلام ابنه: وأنت شو بيعرفك يا ولد؟ وراح يروي لنا كيف أن المرحوم والده، شيخ الحي لسنوات طويلة، وجه دعوة لجلوب باشا الإنجليزي،... "[18].

. ".. أخبرني أن ألبومه الثاني حظي باهتمام عشاق الغناء، قال إنه أرسل نسخة منه إلى نانسي عجرم فأبدت إعجابها به، قال إن نانسي عجرم اقترحت عليه أن تظهر معه في ألبوم مشترك، غير أنه ما زال مترددا.."[19].

الشخصية الفلسطينية في هذه القصص لا تتفاعل مع معطيات الخارجي .كما يتفاعل معها

غيرُها من غير الفلسطينيين . ولا تتلقّاها بالصورة ذاتها التي يتلقاها غيرُها، ولا تشتبك معها كما يشتبك معها غيرُها، إنها تبحث عن خصوصيةِ صورتِها مع ذلك المُعطى الخارجي، فتذيبُهُ وتفككه وتهدّمه، ثم تعيد بناءَه ليليق بمقاسها، وليوائم مفرداتِ بيئتها، فيغدو المعطى الخارجي محلياً، تحوِّله إلى مُعطى فلسطيني بمحاولة تقريبه وامتلاكه (تسعى لامتلاك المعطى الخارجي، كأنها هي التي أنتجته ثم صدّرته للعالم).

ولعل ذلك شكْل من أشكال التعويض النفسي الاجتماعي السياسي، وتعبيرٌ عن أزمة وعن قيد لا يقتصر على القيد المتحقق جرّاء الاحتلال، إذ ثمة قيدٌ فكري، وقيدٌ اجتماعي، وقيدٌ مفاهيمي، كذلك قيدٌ رؤيوي، بحيث تصبح مسألةُ الانعتاق للإنسان الفلسطيني أكثر تعقيداً من مجرد التحرر من الاحتلال الإسرائيلي.

هذه قصص تعكس مظاهر الاحتلال وأثره، وأبعادَه المنظورة وغير المنظورة، ولكن من دون أدنى مباشرة، إنها تحتفظ بفنيّاتها القصصية وتمنحنا -عبر المتعة الجمالية- فرصةَ التدقيق بالإنسان الفلسطيني، وكيف يعيش المفارقةَ في الوجود في ظل الاحتلال، والوجود في ظل الذات ومتطلّباتها العامة، وكيف يستقبل الخارج، وكيف يتلقاه الحسُّ الشعبي (الساذجُ أحيانا) ويعيدُ صياغتَه في ضوء مفاهيمه وعاداته وتقاليده الثابتة والمتبدّلة،

وفي ضوء ما صاغه الاحتلال من مفاهيمَ جديدة، ففي لحظة ما يتمنى ابن الحي -لا واعياً- أن لا يكون ثمة قضيةٌ كبيرةٌ يهجس بها، وأن يكتفي بأحلامه الشخصية الذاتية دون أن يقلق بحلم شمولي عام.

كل ذلك في إشارة ضمنية إلى إنسانية الإنسان الفلسطيني، رغم خصوصية قضيته، وبالتالي استحقاقه لتضامن إنساني ككل صاحب قضية على الأرض.

في المستوى الفنّي (الشكل والبنية):

عند محمود شقير بنية قصصية مميّزة، تُظهر خبرته في النسج والصياغة، ومراسه الطويل في الكتابة، ويَجمع فيها عدداً من التقنيات السردية المهمة، يمكن إجمالها فيما يلي[20]:

أولاً: تعدد الأصوات – التلاعب بالضمائر:

يلجأ شقير إلى توظيف تقنية تعدد الأصوات والرواة، واللعب بالضمائر عبر تناوب الشخوص في التعبير عن أنفسهم، أو سرد حكاياهم من وجهة نظرهم بلا فاصل طباعي يشير إليهم، أو تمييز طباعي يظهر للمتلقي في فضاء النص المقروء، وكذلك عبر استثمار الأقواس لإضفاء معلومات تأتي على لسان القاص/ الراوي . الذي يغلب أن يكون واحداً من شخصيات القصة . حيث ينقل لنا ما شاهد عياناً، أو ما سمعه، أو ما نقله إليه قريبُه في القصة، مما يمكن أن نسمّيه بـ (تدخّلات السارد)، فضلاً عن المونولوج وتيار الوعي.

فمن أمثلة تناوب السارد دون فاصل طباعي أو تمييز ما يرد في بعض مواطن قصة (مذكرة إلى كوفي أنان) على لسان شخصيتين في القصة هما عبد الغفار، وعبد الستّار:

"... يريدنا أن نشكّل لجنة لحيّنا، تمهيدا للنظر في أمر الكلاب، فلماذا لا نشكل اللجنة ونريح رؤوسنا؟ لماذا يا عبد الستار؟

العبيط الجاهل يسألني لماذا؟ أهذا سؤال يُسأل يا عبد الغفار؟ ألم أحذرك منذ أن صادر الإسرائيليون أرضنا وبنوا عليها مستوطنة لليهود القادمين من بلاد الروس، ألم أقل لك من يومها: لا تفكر يا عبد الغفار بتشكيل لجنة بناء على طلبهم الذي لا يخلو من أغراض خبيثة؟ ألم أقل لك ذلك يا عبد الغفار؟

كم هو متشدد ابن عمتي عبد الستّار، يتباهى علينا لأنه يفهم في السياسة، الكلاب الضالة جعلت عيشنا مثل الهباب، وعبد الستّار يرفض تشكيل اللجنة..."[21].

ومن تدخّلات السارد وتعليقاته التي يضعها بين قوسين:

" ابتسم الحظ، فجأة، للكاتب المغمور، (هو يعتقد أن ثمة مؤامرة خسيسة تستهدفه، فتجعل حظوظه في الشهرة ليست على النحو المطلوب). قال لنفسه وهو معجب بها، لكثرة ما يحفظ من مأثورات وأمثال، ظلت عالقة بذهنه منذ سنوات الدراسة في المدرسة: إذا هبّت رياحك فاغتنمها.

حدث الأمر صدفة، (وكل صدفة أحسن من ميعاد كما يقال) حينما دخل المكتبة الوحيدة في المدينة..."[22].

ثانياً: التنويع السّردي ـ اللغة:

يفيد شقير من ألوان السرد المتعددة في المساحة المحدودة للقصة القصيرة، كتقطيع السرد والوصف[23] والتذكر والحوار[24]، وكل ذلك يأتي في تشكيلٍ وصياغة لغوية مناسبة تراعي متطلّبات الحدث وشخوصه في كل مشهد من القصة؛ ويمكن تأمل لغة شقير من جهتين:

الجهة الأولى: تبدو لغته لغة قصصية مصفّاة وخالصة في سبيلِ القص، وتحقيقِ متطلّبات الحكاية، دون إيغال في البلاغة اللغوية والشعرية[25] والجملِ المركبة المعقّدة، فتميل جملته إلى الاقتصاد والاختزال، مبسّطة تحقق غاية إيصال فكرتها بوضوح ومباشرة، حيث يمكن القول إنه يحتفي ببلاغة السرد ذاته على حساب اللغة الشعرية.

ويمكن تمثّل ذلك في المقطع التالي من إحدى قصصه:

" وصل فريق ستار أكاديمي كله تقريبا، وصل الفريق وحطّ الرحال بالقرب من القدس، لِصْقَ جدار الفصل على وجه التحديد. لم يكن ثمة تخطيط مسبق لزيارة من هذا النوع! قام الفريق بالزيارة بعد عدد من الرسائل التي أرسلها رأفت حسين إلى إدارة الأكاديمية..."[26].

الجهة الثانية: ينسجم المستوى اللغوي للقصة عند شقير مع مستوى خطاب الشخصيات[27]، فلا نجد لغة تفوق لغة شخصية ساذجة، خصوصاً في الحوارات المباشرة، إذ يلوذ القاصّ كلما تطلّب السّياق بلغة الحياة اليومية/ الهامشية/ الشعبية، الأقدر على إيصال المشهد السردي بحركية وحيوية.

ويمكن تمثّل ذلك في المقطع التالي من إحدى قصصه:

" وجد الناس وقتاً كافياً للثرثرة ولتبادل الأخبار:

- سمعت أن موراتينوس جاي، ومعه شحنة مؤن: أرز وسكر وسمنة ومعلبات.

- بس المهم دم الشهداء ما يروح بلاش.

- أنا سمعت أن بنته متزوجة من شاب فلسطيني، إللي شافوها قالوا يا سبحان الخلاق، تقول للقمر قم حتى أقعد مطرحك.

. وحياة العذراء، سمعت أن أصله فلسطيني من بيت لحم، واسمه الحقيقي: مار طانيوس.

. يا ترى صحيح هذا الكلام!..."[82].

ويعبّر الحوار السابق عن مشهد واقعي تماماً. ويأتي هذا الشكل من الحوارات في مواطن محدودة من القصص، بحيث يحافظ شقير فيما عدا ذلك على مستوى معين من اللغة الفصحى المبسّطة، يرفع من خلالها اللغة العامية إلى مستوى مقبول بحيث تغدو لغته لغة وسطى.

ثالثاً: المتوالية القصصية:

ومن الملاحظات الجليّة في عدد من قصص شقير هو استتباعه للقصة الواحدة بقصة جديدة، تنطلق من حيث انتهت الأولى، أو تتقاطع معها وتتشابك، فيما يشبه الحلقات المتصلة أو المتوالية القصصية[29]، وإن كان هذا الاستتباع في زمن لاحق للقصة الأولى. كما نجد في قصته (صورة شاكيرا) التي حملت المجموعة عنوانها، حيث نجده يأتي بقصة تالية لها بعنوان (ما بعد صورة شاكيرا) في مجموعته التالية المعنونة بـ:(ابنة خالتي كوندوليزا)، وثمة فاصل زمني بين كتابة هاتين القصتين غير أن ثمة إمكانية لجمعهما في قصة واحدة/ أو فضاء واحد، أو في جزئين تحت مسمى مشترك.

فقصة (صورة شاكيرا) تتحدث عن عذابات الفلسطيني على أبواب الدوائر الرسمية الإسرائيلية، وكيف يعاني من معاملة الموظّف/ الحارس الإسرائيلي السيئة والمتعجرفة والمتغطرسة حين يذهب لتجديد وثيقة أو استكمال أوراق معينة. في القصة يظنّ الموظف الإسرائيلي أن ثمة علاقة قرابة بين طلحة شاكيرات والمغنّية الكولومبية العربية الأصل شاكيرا، لينشأ شكل مؤقّت من أشكال العلاقة بين الموظف وطلحة تقوم على توفير الثاني للأول أشرطة أغانيها، أملاً من الثاني أن ييسّر له ذلك معاملاته، لتغدو شاكيرا الشغل الشاغل للعائلة التي شاع في الحيّ وَهْمُ قرابةِ شاكيرا لها، والإحراج الكبير الذي سبّبته للعائلة لما هي عليه من انفتاح وتحرّر.

وبين الإحراج ومحاولات التبرير واستعادة التاريخ الطيب لجدّ شاكيرا، وبين الرغبة الضمنية أن يحقق هذا التشابه بعض الفوائد تنتهي القصة بنَزْع كبير العائلة صورةَ شاكيرا التي زيّن بها طلحةُ جدارَ المنزل بعد يأسه من تحقيق مآرب إنهاء المعاملات، وبعدم يأسِ طلحة بتقريره أنه سيذهب إلى الحارس الإسرائيلي مرة أخرى، "ومعه مجموعة من أغاني ابنة العائلة، شاكيرا المحبوبة، حفظها الله!".

أما قصة (ما بعد صورة شاكيرا) فتأتي حاضنة لقصة (صورة شاكيرا)، بوصفها قصة ألّفها قاصّ فلسطيني ونشرها في صحيفة عربية تصدر في إحدى العواصم الأوروبية، ثم أعاد نشرها في صحيفة محلية فلسطينية. فالقصة الثانية لا تستكمل أحداث القصة الأولى وحركة شخوصها وزمنها القصصي الداخلي، وإنما تأتي لتتناولها كقصة نُشرت

في مكان ما ووصل صيتُها إلى أبناء الحي، وأدى نشرها إلى نتائج وخيمة تتصل بالفهم الخاطئ لمضامينها والإحالات الخاطئة لشخوصها، واستغلال البعض لفكرة شهرة كاتبها، ومحاولة التقرّب منه على وهم أنه على علاقة مع المغنية العالمية المشهورة شاكيرا، وتنسج هذه الأحداث المتنوعة بأسلوب في غاية من الرشاقة والحيوية والإمتاع.

تبدأ القصة بلقاء الكاتب لأحد زملائه عند حاجز قلندية، يصدف أن يكون هذا الزميل قد اطّلع على القصة أو سمع بها ليدير حواراً عاماً حولها كشكل من أشكال الفهلوة والتشدّق، وفي المشهد الثاني من القصة يبدو صاحب حانوت الحي (بائع البقالة) -الذي يستثمر الصحف في لفّ البضائع- مهتماً بالقصة التي قُرنت باسم كاتبها المُنتمي إلى الحي ذاته ونُشِرت قربها صورةُ شاكيرا، لتنطلق بعدها إشاعات زواج الكاتب براقصة تقيم في بلاد بعيدة اسمها كولومبيا، وله منها ولد وثلاث بنات إحداهن خرساء، إضافة إلى بنات الراقصة الأربع من زواجها السابق...

في المشهد الثالث من القصة يرنّ جرس هاتف الكاتب ليأتيه صوت امرأة شعبية غاضبة تلعنه وتسبّه لوهمها الخاطئ بأنه يكتب عن ابنتها شكرية، ويدّعي أنها راقصة منفلتة، وتهدّده برجال عائلتها.

في المشهد الرابع يزور الكاتبَ مغنّي الحي الأحمق، يهدّد ويطالب الكاتب أن يتوسّط له عند شاكيرا لإصدار ألبوم غنائي مشترك، كما يطلب منه في وقت لاحق أن يكتب عنه في الجريدة كي يشتهر ويذيع صيته... إلخ.

ف "ما بعد صورة شاكيرا" هي قصة عن الأثر الذي خلّفه انتشار القصة الأولى، ووصولها إلى قارئ غير واعٍ، يخلط الفنّ بالحياة، ساذج لا يضع الأشياء في أماكنها الصائبة، نفعيٌّ يبحث دوماً عن الفائدة التي يمكن أن يحقّقها من أي شيء حوله، وهنا تغدو إعادةُ نشر القصة في الحي المحلي/ الشعبي . حيث الشائعةُ شكلٌ من أشكال ترسيماته الأساسية، والجهلُ جزءٌ من أجزائه . خياراً غير استراتيجي لكاتبها/ بطل القصة. فحين يحاول المثقّف المساهمة في رفع سويّة بيئته المتخلّفة عبر الفنّ مثلاً يقابَل بكثيرٍ مما يدفعه إلى التراجع واختيار الدور السّلبي.

ويمكن التمثيل على استخدام شقير للمتوالية القصصية أيضا في قصتي (مقعد

رونالدو) التي تبدأ بها مجموعة صورة شاكيرا، و(مقعد بابلو عبد الله) التي تختتم بها مجموعة ابنة خالتي كوندوليزا، فالقصة الثانية تبدو استكمالا للقصة الأولى إذا ما جُمعت القصتان أو قرئت الثانية تالية للأولى، فكل منهما مكتملةٌ وممتعةٌ على حدة، وإذا ما جُمعتا فهما تشكّلان قصة ثالثة خالصة من أية فجوة أو اختلال.

فالسائق كاظم علي في قصة (مقعد رونالدو) عاشق ومهووس بلاعب كرة القدم البرازيلي رونالدو، وقد انتظر زيارته للحيّ بعد مراسلات متعددة على الانترنت، وأخذ يحجز له مقعد سيارته الأمامي، وقد عرّضه منعُ الركاب من الجلوس فيه إلى الكثير من المشاكل والشكوك والتهم المتصلة بأخلاقه أو سلوكه، وتنتهي القصة دون أن يأتي رونالدو، ودون أن يكفّ كاظم علي عن حجز المقعد الأمامي من سيارته له.

والسائق كاظم علي في قصة (مقعد بابلو عبد الله) "يحرد" عن رونالدو بعد أن أخلف وعده بزيارته، ويستبدلُ به بالو عبد الله لاعب كرة القدم الفلسطيني المولود في الأرجنتين، خصوصاً بعد أن يقبل رونالدو بمشاركة أثرياءٍ آسيويين عشاءَهم مقابل منحه مليون دولار. ينتظر كاظم علي زيارة بابلو، ويبدأ بحجز مقعد سيارته الأمامي له، لا يتعرض لذلك المقدار من المشاكل التي واجهها في القصة الأولى خصوصاً أن بابلو في نظر أهل الحي فلسطيني، ووجوده شكل من أشكال الوحدة الفلسطينية.

تنتهي هذه القصة بشكل فيه قدر من الفانتازيا حيث تغدو زوجة كاظم وبعض نساء الحي مهووسات بكرة القدم، يشكلن فريقاً وينتظرن قدوم بابلو عبد الله لإطلاق نشاطهن الرياضي في ملعب الحي خارج أسوار البيت، ولعلّه لا يبدو تحميلاً فائضاً للقصة أو تأويلاً بعيداً القول بأن الفلسطيني البسيط في فشله المؤقت بتحقيق طموحه بالانتصار والاستقلال في ساحة المعركة الحقيقية مع العدو الحقيقي، يصنع شكلاً من أشكال التعويض في ساحة أخرى، هي ساحة اللعب الرياضي، وما يحققه الفوز فيه من وهم الانتصار والبطولة.

وإدخال المرأة هنا هو الإقرار بمشروعية مشاركتها وأهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه في الساحات المختلفة[30].

وثمة أشكال من أشكال المتواليات القصصية، لا تظهر في وجهها المباشر. كما

في الأمثلة السابقة. إذ نجد من ذلك ما يتصل بأسماء الأبطال والشخوص القصصية التي تعود لتظهر أو تتكرر في القصص المختلفة، بحيث يمكن جمع هذه التفاصيل لرسم أكثر من مشهد أو حلقة لحياة الشخصية الواحدة وللحيّ في هذه القصص.

مما يؤكد المشترك الوجداني والفكري الذي أشرنا إليه سابقاً والذي يجمع التجربتين القصصيتين (صورة شاكيرا/ ابنة خالتي كوندوليزا) في حقل تجريبي واحد، كما يمكن أن يشي بانشغال القاصّ/ شقير الدائم بقصصه ومضامينها وشخوصها ومبانيها، وإن انتهى منها كتابة ونشراً، حيث يتعامل مع القصة الواحدة بوصفها منبعاً ثرّاً يمكن أن يتولّد منه فيضٌ جديدٌ من الإبداع، كما يمكن القول إن القصة الواحدة منها لم تستطع أن تسحب من شقير كلّ الشّحنات والانفعالات الخاصة بمضمونها وأبعادها، ليذهب لاحقا باتجاه القصة ذاتها ثانية مطوّرا فيها ومتلاعبا ومُضْفِيا مزيدا من التخييل في بنائها وتصوّرها وأحداثِها فيخلق عبر لعبته الموهوبة تلك، وتفاعله مع قصصه وتفاعل قصصه مع بعضها متواليةً يحاول عبرها إفراغ شحناته وانفعالاته.

ويمكن النظرُ في هذا الخَلْق والنسيج القصصي في مجمل التجربة على أنه حاملٌ لبنية رؤيوية وفنية متكاملة، تتخالف في هيئتها الأولى القائمة على القصص القصيرة المنفردة، وتتآلف في النظرة الكلية إليها كمجموعة قصصية[13].

رابعاً: الواقع/ المفارقة . الفانتازيا

يؤسس شقير قصته على مشهد واقعي ثم يؤثّثه بأبعاد تتصل بهذا الواقع دون تماسٍّ مع الرومانسية والوجدانيات، غير أن المتلقي يخرج بمعانٍ وأبعاد متعددة تتداخل فيها السخريةُ والمفارقة والفانتازيا[23] ويحتاج إلى إعادة تركيب المشهد القصصي وتأويله في إطار القصة ذاتِها والإشارات التي تُحيل إليها شخوصُ القصة في الواقع ومجرياته.

والكتّاب الواقعيون عادة يهتمّون " بإيراد التفاصيل كما هي دون توشية أو تنميق، كما يحرصون على التقرب من الواقع، وعلى كبت العواطف المتأججة وخضد النزوات الثائرة، التي قلما تشذبها حياة الإنسان العادية على وجه الأرض"[33]. غير أن الواقع عند شقير يتخذ سبيلاً فيه قدر من الخصوصية إذ يغدو خليطاً عجيباً من الواقع

والفانتازيا لينتهي إلى السخرية المرّة الناقدة المنقودة في ذاتها.

ولعل المفارقة عنده ينطبق عليها قول نبيلة إبراهيم بأنها " لعبة لغوية ماهرة وذكية بين طرفين: صانع المفارقة وقارئها، على نحو يقدم فيه صانع المفارقة النص بطريقة تستثير القارئ وتدعوه إلى رفضه بمعناه الحرفي، وذلك لصالح المعنى الخفي الذي غالبا ما يكون المعنى الضد. وهو في أثناء ذلك يجعل اللغة يرتطم بعضها ببعض، بحيث لا يهدأ للقارئ بال إلا بعد أن يصل إلى المعنى يرتضيه ليستقر عنده. فالمفارقة إذن لغة اتصال سري بين الكاتب والقارئ، وهي قد تكون جملة، وقد تشمل العمل الأدبي كله. وتتعدد أشكال المفارقة وأهدافها، فقد تكون سلاحا للهجوم الساخر؛ وقد تكون أشبه بستار رقيق عما وراءه من هزيمة الإنسان.."[43].

في إحدى قصصه يقول:

" اقتربت من عروسي، لكي أعرف حقيقة الأمر، وإذا بي وجها لوجه أمام كوندوليزا رايس، التي أخذتني بين ذراعيها وطبعت على جبيني قبلة. نظرتُ حولي بعد برهة قصيرة، فلم أرَ أحدا، لم أرَ رامسفيلد ولا أمي ولا أي مخلوق آخر، ليس في الغرفة سوى كوندوليزا رايس وأنا. كوندوليزا خلعت فستان العرس وهي تبتسم بأريحية أدخلت السرور إلى نفسي، قالت: الطقس حار يا مستر شكري! بدت كوندوليزا بجسدها العاري مثل إحدى الحوريات! قلت: خذي راحتك يا حبيبتي!(إي والله، تجرأت وقلتها غير خائف من غارة جوية أو من صاروخ كروز!) قالت: كأس ماء بارد من فضلك. أحضرت لها كأس الماء مثل لمح البصر، تابعتها وهي تشرب الماء مثال غزالة رقيقة، وتساءلتُ متعجباً: لماذا يكره الناس أمريكا؟ قلت: أنا الآن صهر الأمريكان، ومن يشتم أمريكا سألعن سنسفيل أجداده!(سأطلب من أمي ألا تطوّل لسانها على عمي جورج دبليو بوش، وإلا وقع بيني وبينها خلاف)...

. هل هناك ما يشغلك عني يا كوندو!

. ألا يمكنك الانتظار؟

. كم؟ عشر دقائق! نصف ساعة!

. أوه ماي غاد! عليك أن تنتظر إلى أن ننجز مشروع الشرق الأوسط الكبير!..."[35].

ففي هذا المشهد الذي يتخذ لنفسه خلفية واقعية (في إطار القصة) تتحاور أكثر من تقنية من تقنيات القصّ؛ فهنا يوظّف القاص الحلم والفانتازيا والسخرية والحوار في قصة تقوم أساسا على تقنية إضافية هي المشابهة الشكلية بين ابن خالة الراوي ومستشارة الأمن القومي كوندوليزا رايس، هذه المشابهة التي اعتمد عليها القاص في تقديم مشاهد متعددة فيها قدر عال من التوتر والحيوية [63].

ويمكن القول إن المثال السابق هو مثال واضح على أن شقير ينسج قصصه على نحو ذكي ومدهش يجمع بين اللوحة الساخرة، الناقدة، والفكاهة والمفارقة الاجتماعية، والمفارقة بين الوجود في ظلّ الاحتلال والقضايا السياسية الشائكة والوجود في ظل الذات ومتطلّباتها الإنسانية العامة.

خلاصة [37]:

حين نقرأ قصص محمود شقير غفلاً من اسمه، سنعرفه حتما بلغته وأسلوبه وحفاظه على منطق جوّاني لعمله الفنّي، وبكيفية تحويره العالم لتراه من منظور حي شعبي بسيط يرفل بالجهل والقيود والصراعات والنزعات العشائرية والتمزّق في الهوّيات والمبادئ على تنويعاتها.

محمود شقير يرسم ويجسّد صورةَ الحيِّ قَصصيا وبكاريكاتورية ساخرة ناقدة منقودة. ويرينا كيف يغدو هذا الحيُّ في ظل الاحتلال دولة داخل الدولة، تضع قوانَينها وملامحَها الخاصة، لها سلطتُها وسلاطينُها. وتحاول العيش حيث تضيق أدنى أسباب هذا العيش وهي وفرة الحرية.

إنه قاصّ يتأمل الحياةَ وتفاصيلَها. ويدفع القارئ إلى تأمّلها. يستبصرها، يلاحظها بأحاسيس مرهفة، ثم يجسدها بتكثيف، ودون تجميل أو تزييف، بسردٍ سهل ممتنع، مع تغليفها بغلاف من الفانتازيا والسخرية المرّة الناقدة للذات وللآخر(متمثّلا بالاحتلال والعالم خارج فلسطين).

إنها قصص كاشفة للمُضمَر من وعي الإنسان الفلسطيني الرازح تحت الاحتلال، معلنة لما هو مسكوت عنه في لا وعيه وما هو محلوم به، تضع هذا المحتل (الذي وقع عليه الاحتلال) في السياق الثقافي المناسب دون تزييف للوعي العام، أو رسم صورة إعلامية لإنسان فلسطيني لا يُقهر ولا ينهار ولا يحلم ولا يتألم، ولأمّ تزغرد كلما استشهد لها ولد.

الحواشي:

(1) ولد محمود شقير عام 1941، في جبل المكبر في القدس، لمع اسمه في الستينات من القرن المنصرم ككاتب قصة في مجلة الأفق الجديد التي صدرت بين عامي 1961 _ 1966، صدرت مجموعته القصصية الأولى (خبز الآخرين)عام 1975، قدم لها الشاعر المرحوم توفيق زياد عن منشورات صلاح الدين في القدس بعد إبعاده عن أرض الوطن في لبنان، حيث عمل كمحرر في مجلة (فلسطين الثورة)، ثم انتقل إلى الأردن ليعمل في مهنة التعليم والصحافة والكتابة، فضلا عن نشاطه النقابي في رابطة الكتاب الأردنيين. عاد إلى فلسطين عام 1993، ضمن أول مجموعة من المبعدين ممن سمح لهم بالعودة إثر اتفاق (أوسلو) الذي تأسست على إثر السلطة الفلسطينية. فعمل محررا ثم رئيس تحرير لصحيفة (الطليعة المقدسية) الأسبوعية حتى توقفها، وبعد تشكيل (السلطة الوطنية الفلسطينية) عمل مديرا عاما في وزارة الثقافة الفلسطينية. وما زال شقير مقيما في رام الله يواصل كتاباته ونشاطه الثقافي.

(2) تضمّ مؤلفات محمود شقير من المجموعات القصصية: خبز الآخرين 1975، الولد الفلسطيني 1977، طقوس للمرأة الشقية 1986، ورد لدماء الأنبياء (صمت النوافذ) 1991، مرور خاطف 2002، صورة شاكيرا 2003، ابنة خالتي كوندوليزا 2004، باحة صغيرة لأحزان المساء 2004، احتمالات طفيفة 2006.

– ومن أدب الأطفال والفتيان: الجندي واللعبة 1986، الحاجز 1986، أغنية الحمار 1988، قالت مريم.. قال الفتى 1996، مهنة الديك 1999، أنا وجمانة 2002، تجربة قاسية 2002، الولد الذي يكسر الزجاج 2002، الحطاب 2002، قالت لنا الشجرة 2004، علاء في البيت الصغير 2004، الملك الصغير 2004.

– ومن السير والرحلات: ظل آخر للمدينة 1991، مدن فاتنة وهواء طائش 2005.

(3) غلب على أعمال شقير ارتباطها بمكانه الخاص/ مدينته/ مدينة القدس، ومنطقة جبل المكبر على وجه الخصوص، لذا فإن الإحالة إلى هذا المكان الخاص، يبدو تحصيل حاصل لدى المتابع لأعماله، ولا حاجة لتحديد المكان في القصة.

(4) محمود شقير، مجموعة ابنة خالتي كوندوليزا، (بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004)، قصة ما بعد صورة شاكيرا، ص 15.

(5) المصدر نفسه، قصة وليمة رامسفيلد، ص 33.

(6) المصدر نفسه، قصة الأستاذ مهيوب يتطلع إلى جائزة نوبل، ص 48.

(7) المصدر نفسه، قصة هاجس الفانتوم أيضا، ص 52.

(8) المصدر نفسه، قصة عزلة رامبو، ص 77.

(9) المصدر نفسه، قصة مقعد بابلو عبد الله، ص97.

(10) المصدر نفسه، قصة ما بعد صورة شاكيرا، ص 14، 15، 20.

(11) المصدر نفسه، قصة الأستاذ مهيوب يتطلع إلى جائزة نوبل، ص 49.

(12) المصدر نفسه، قصة ابنة خالتي كوندوليزا، ص 70.

(13) محمود شقير، مجموعة صورة شاكيرا، (بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2003)، قصة صورة شاكيرا، ص 49.

(14) ستُدرس هذه الجزئية بشكل تفصيلي في المحاور التالية من البحث.

(15) محمود شقير، مجموعة صورة شاكيرا، قصة عزلة رامبو، ص 77. (ورامبو ممثل أمريكي).

(16) المصدر نفسه، قصة مقعد بابلو عبد الله، ص 94.

(17) المصدر نفسه، قصة شاكيرا، ص 49 . 50.

(18) محمود شقير، مجموعة ابنة خالتي كوندوليزا، قصة وليمة رامسفيلد، ص 33.

(19) المصدر نفسه، قصة ما بعد صورة شاكيرا، ص 17.

(20) يرى د. محمد مصطفى سليم أن العناصر الثلاثة التي من شأنها أن تثري البنية القصصية هي" التجربة الإنسانية الذاتية، والخبرة الفنية المصحوبة بالرغبة في التجريب، ثم المطلب الجمالي الواقعي الملح" انظر: محمد مصطفى سليم، القصة وجدل النوع، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط1، 2006)، ص68. وأحسب أن هذه العناصر الثلاثة قد اجتمعت في قصص شقير متماهية منصهرة، محققة خصوصية القاص في كتابته القصصية.

(21) محمود شقير، مجموعة صورة شاكيرا، قصة مذكرة إلى كوفي أنان، ص 35، 36.

(22) المصدر نفسه، قصة حظ، ص 31.

(23) ترى نبيلة زويش أنه: " يصعب على السرد اكتساب استقلالية مطلقة. وحتى على مستوى الفعل/ الحركة فإن عنصر الوصف كثيرا ما يجعله تبعيا، سواء بتدخل الوصف الدال أو الوصف التنميقي أو التوقفات أيضا، ومن ثم صعوبة التدقيق في الجزئيات جملة، جملة". نبيلة زويش، تحليل الخطاب السردي: في ضوء المنهج السيميائي، (الجزائر: منشورات الاختلاف، ط1، 2003)، ص 32.

(24) " تقوم علاقة الحوار بالسرد على مفهوم العلاقة بين التابع والمركز أو الطارئ والثابت أو الثانوي والرئيس. فالسرد هو المركز والعنصر الثابت والمكون الرئيس للأدب القصصي الذي يتسم من خلاله بطبيعته(narrative) المميزة له نوعا أدبيا. أما الحوار فهو وافد من موقع الثبات والسيطرة والمركز في الدراما إلى موقع المساعد أو الثانوي أو التابع في القصة القصيرة أو الرواية. يؤدي لقاء الحوار والسرد في بنية الخطاب القصصي وظائف جديدة تولد من تلك العلاقة الناشئة. لعل في مقدمة تلك الوظائف هي سعي الكتّاب إلى كسر الرقابة التي يمكن

أن تنتج عن السرد المستمر، وحرص الكتّاب على تجريد شخوصهم من الإسقاطات الذاتية، وجعلهم يتكلمون في إطار من الموضوعية والحياد، فضلا عن الرغبة في إعطاء الشخصية بعدا دراميا. حيث إن من الصعب نجاة الكاتب من تأثير أقدم الفنون الأدبية وأعرقها فيه". انظر: فاتح عبد السلام، الحوار القصصي: تقنياته وعلاقاته السردية، (بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، ط1، 1999)، ص 239.

(25) "يستخدم مصطلح الشعرية بمعان متعددة، وتوصف به مواقف وحالات شتى، ومن أهم معانيه ما يفهم من مصطلح (Poetic) أي البحث عن أدبية النص، وعما يجعل من الأدب أدبا، أي تركيز البحث في الخصائص المميزة للنوع الأدبي ضمن وظيفته الجمالية والتعبيرية، وفي حال القصة القصيرة يصبح مجال الشعرية التساؤل عن الخصائص السردية للقصة القصيرة من حيث هي قصة وليست نوعا سرديا أو أدبيا آخر. وقد انشغلت كثير من الدراسات السردية بهذا المفهوم وبمجاله، وهي دراسات لها أهميتها وحضورها في سياق علم السرديات، وفي الكشف عن معالمه وحدوده". انظر: د. محمد عبيد الله، جماليات القصة القصيرة في الأردن (جيل التسعينيات): شعرية السرد ومبدأ التذويت، ضمن كتاب: مجموعة مؤلفين، القصة القصيرة في الأردن، (عمّان: منشورات اللجنة الوطنية العليا لإعلان عمان عاصمة للثقافة العربية، ط1، 2002)، ص 139.

(26) محمود شقير، مجموعة ابنة خالتي كوندوليزا، قصة جدار أكاديمي، ص 85.

(27) يرى د. محمد عبيد الله أنّ " في السرد والوصف نحن أمام لغة القاص المألوفة، بمعنى أن له حرية كبيرة في اختيارها وتشكيلها، دون الاقتراب من مأزق اللغة القصصية الذي يبرز في الحوار، ويجد القاص نفسه في حيرة، خاصة وأن الشخصيات الشعبية البسيطة هي المهيمنة على قص هذه المرحلة (ويقصد هنا مرحلة جيل الأفق الجديد)". ويتساءل قائلا:" في الحوار يجد المرء أمامه عدة اختيارات، وتعددها لا يعبر عن إتاحة شيء من الحرية، بقدر ما يشي بمأزق لغة القصة، وبحث القصاصين عن حل لهذا المأزق، فهل الأنسب المحافظة على اللغة الفصيحة نفسها في السرد والحوار، أم أن الوفاء للشخصيات يتطلب نقل لغتها هي، أي (لغة الكلام) التي تستخدمها في حياتها اليومية، وبالتالي ينشأ مستويان لغويان متباينان، واحد للسرد وآخر للحوار، أم يختار الكاتب تعدد مستويات اللغة ضمن الفصيحة نفسها اعتمادا على تنويعات أسلوبية ممكنة؟". ثم يعرض موقف القصاصين من مشكلة اللغة في عدد من النماذج التطبيقية لغاية تكوين صورة عن وعي قصاصي (الأفق الجديد) باللغة القصصية وما تحمله من إشكاليات متعددة، وما تثيره من أبعاد متعلقة ببنية القصة عموما. انظر: محمد عبيد الله، القصة القصيرة في فلسطين والأردن منذ نشأتها حتى جيل "الأفق الجديد"، (عمّان: وزارة الثقافة، ط1، 2001)، ص 256.

– ولمحمود تيمور في هذا المجال رأي خاص؛ إذ يرى أن كاتب القصة " إذا تنقل بين العامي والفصيح في عمل واحد، سواء في السرد أو في الحوار، فسح المجال لثغرات وفجوات فنية، يشعر بها هو والقارئ، كأنها مساقط الهواء يتعرض لها ركاب الطائرات في نواحي الجو، أو ركاب السيارات في الطرق غير المعبدة، إذ يفقد العمل مظهر التناسق والتوافق والألفة في التعبير، كما تفقد القطعة الموسيقية ما يطلق عليه اسم "الهارموني" ". انظر: محمود تيمور،

أدب وأدباء، (القاهرة: 1968)، ص 65. ولمزيد من المعلومات حول الحوار العامي انظر: فاتح عبد السلام، مرجع سابق، ص 213 وما بعدها. وانظر كذلك: د. ياسين فاعور، القصة القصيرة الفلسطينية: ميلادها وتطورها (-1924 1990)،(دمشق: منشورات اتحاد الكتاب العرب، 2001)، ص 241 . 243.

(28) محمود شقير، مجموعة صورة شاكيرا، قصة عيون ماراتينوس، ص 24.

(29) المتوالية sequence: يستعمل هذا اللفظ بدلالات مختلفة في المدرسة الفرنسية، واللسانيات النصية وتحليل الحديث... يقصد بالمتوالية وحدة وسيطة بين التفاعل والتدخل، هذا النوع من الوحدات يتلقى تسميات أخرى في الأدب، لا سيما مبادلة transaction لدى سنكلار وكولتار (1975)، تحددها كيربرات أوركيوني بوصفها كتلة التبادلات مرتبطة بدرجة قوية من الانسجام الدلالي و/ أو التداولي،..، يمكن للمتواليات أن يدرج بعضها في البعض الآخر، ويمكن أن تكون هناك متواليات جانبية بالنسبة للخيط الموجه للحديث.

- إن المتواليات الأكثر طقوسية هي متواليات فتح وإغلاق الحديث، يكتسي مجموع تبادلات الفتح وحدة موضوعاتية (الموضوعات مفروضة: حال الجو، أخبار الأسرة إلخ) وتداولية قوية (هدف المشاركين هو كسر الجليد والدخول في الموضوع)". دومينيك مونفانو، المصطلحات المفاتيح لتحليل الخطاب، ترجمة د. محمد يحياتن، (الجزائر: منشورات الاختلاف، ط1، 2005)، ص: (106 . 108).

(30) يرى أمبرتو إيكو أنّ " بإمكان القارئ أن يستنتج من النص ما لا يقوله بشكل صريح (التشارك التأويلي قائم على هذا المبدأ)، ولكنه لا يستطيع أن يجعل النص يقول نقيض ما يقوله". أمبرتو إيكو، ستّ نزهات في غابة السرد، ترجمة سعيد بنكراد، (الدار البيضاء . بيروت: المركز الثقافي العربي، ط1، 2005)، ص 148.

(31) يرى إنريكي أندرسون إمبرت، في معرض حديثه عن الهيكل العام للقصص القصيرة المتوائمة بأن " التواؤم أو التوليف عبارة عن قيام قصة قصيرة بتعديل مدلول القصص الأخرى وفي الوقت نفسه تتعرض هي الأخرى لتعديل من إجمالي القصص. فكل ما يتم قصه في قصة ويعاد في قصة أخرى ليس نفس الشيء إذ يأخذ مدلولا جديدا بدخوله في سياق آخر يلف بتأثيره باقي الكتاب سواء ما يتعلق باستشراف المستقبل أو العودة إلى الماضي. ويمكن القول بأن هذا النمط في جمع القصص القصيرة يقع في منطقة وسط بين الرواية ومجموعة منتقاة من القصص القصيرة. ويتأرجح العمل في مجموعة بين كفي الميزان: فمن جانب نرى تفرد كل قصة قصيرة ومن جانب آخر نرى كافة الروابط التي تجعل منها في إجماليها جسدا متميزا. وأحيانا ما يحدث خلل على التوازن القائم ذلك أن الإطار العام يسترعي النظر وتزداد أهميته عن القصص القصيرة لدرجة أنها تبدو أدوات مساعدة". انظر إنريكي أندرسون إمبرت، القصة القصيرة: النظرية والتقنية، ترجمة على إبراهيم على منوفي، مراجعة صلاح فضل، (القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة،2000)، ص 161.

(32) يرى ت، ي، أيتر أن" هدف الفنتازيا وغايتها في الأدب لا يختلفان بالضرورة عن نظيريهما في الواقعية الحدّية جدا. فما يُعرف بأنه" الحقيقة" في القص يكون في أغلب الأحوال افتراضيا. فإذا تتمتع شخصية معينة بسمات محددة فإن من المحتمل أن يجد المرء، أو يتمكن

في ضوئها من التوصل إلى سمات أخرى مرتبطة بها: كذلك إذا كانت للشخصية الفلانية خصائص معينة فإن أفعالها وردود أفعالها تكون معروفة سلفا بقدر معين، أما في العمل القصصي فإن الفرضيات، بصرف النظر عن مدى " واقعيتها" لابد أن تكون خيالية تماما مثلما هي قابلة للتصديق. وفي كل طور من العمل تواجه الفنان خيارات وقرارات ربما لم تكن في الحسبان في مرحلة سابقة، إذ إن " حقيقة " العمل القصصي ليست متأتية فقط من وحدة سمات الشخصية وتوازن الدوافع وتساوق نتائج الأفعال مع تنامي الأحداث، بل أيضا من الطرق التي يتم بها الكشف عن آفاق جديدة والطرق التي تعمل من خلالها قرارات الفنان على إيجاد الإمكانات التي من شأنها أن تسلط الضوء على الشخصيات المختلفة ونوازعها أو أوضاعها. ليست الحقيقة في العمل القصصي دراسة للاحتمالات، بل هي توظيف وكشف في آن لكافة الاحتمالات والآفاق الواردة بغية إعطاء معادل لما يمكن أن يكون عليه عالمنا". ت. ي. أيتر، أدب الفنتازيا: مدخل إلى الواقع، ترجمة صبّار سعدون السعدون، (بغداد: دار المأمون، 1989)، ص11.

(33) د. محمد يوسف نجم، فنّ القصة، (بيروت: دار الثقافة، د.ت)، ص 44.

(34) د. نبيلة إبراهيم، فن القص: في النظرية والتطبيق، (مدينة العاشر من رمضان: مكتبة غريب، دار قباء للطباعة، د.ت)، ص 198.

(35) محمود شقير، مجموعة ابنة خالتي كوندوليزا، قصة ابنة خالتي كوندوليزا، ص 73.

(36) انظر: د. إبراهيم السعافين، الرواة على بيدر الحكمة: القصة القصيرة في فلسطين والأردن 1950 . 2000، (عمّان: دار الشروق، ط1، 2008)، ص -197 198.

(37) يندر وجود دراسات أكاديمية لأعمال محمود شقير القصصية، إذ لم أقع إلا على كتابات صحفية سريعة متناثرة، غير أنه يمكن الوقوف عند عدد من القراءات التي انتبهت إلى تجربة محمود شقير على تنويعاتها، ومنحتها شيئا من الاهتمام والتحليل، فجاءت ضمن كتب تتعلق بالأدب الحديث في الأردن وفلسطين، نذكر منها:

- د. إبراهيم السعافين، (جيل التحولات القاسية)، ضمن كتاب: الرواة على بيدر الحكمة: القصة القصيرة في فلسطين والأردن 1950 . 2000، مرجع سابق، ص 187 . 199. وقد اعتنت هذه القراءة بتقديم إضاءة سريعة على أعمال محمود شقير المتنوعة بدءا من خبز الآخرين مرورا بطقوس للمرأة الشقية وانتهاء عند ابنة خالتي كوندوليزا.

- .د. محمد عبيد الله، (محمود شقير: تجربة القصة القصيرة جدا)، ضمن كتاب: بلاغة السرد: قراءات في القصة القصيرة الأردنية، (عمّان: وزارة الثقافة، ط1، 2005)، ص 9 . 25. وقد اعتنت هذه القراءة بالنظر إلى تجربة شقير في كتابة القصة القصيرة جدا التي يعدّ رائدا فيها.

- د. بسّام قطّوس، (التجريب عند محمود شقير: مقاربة أسلوبية في مجموعة "طقوس للمرأة الشقيّة")، ضمن كتاب: مقاربات نصية في الأدب الفلسطيني الحديث، (عمّان: مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، 2000)، ص 185. 206. وهي قراءة توقفت عند مجموعة طقوس للمرأة الشقية الصادرة عام 1986.

تلفزيون قطر: برامجه وسبل التطوير

دراسة ميدانية على العاملين في تلفزيون قطر

الدكتور محمد فلاح القضاة

جامعة اليرموك

ملخص الدراسة:

تستهدف هذه الدراسة التعرف إلى آراء العاملين في تلفزيون قطر من حيث البرامج التي يبثها، والسبل الكفيلة بتطويرها. ولتحقيق هذا الهدف تمكن الباحث من استفتاء آراء (201) من العاملين حول ذلك. وقد وضع الباحث عدداً من الفرضيات، محاولاً التحقق منها، وقد توصل إلى دلائل على صحتها، عكستها النتائج التي توصل إليها، فقد أشارت إلى أن تلفزيون قطر يلبي الاحتياجات الإعلامية في برامجه وبخاصة الأخبار، حيث يرى (61،2 %) من المبحوثين أنه يحقق ذلك. واحتل برنامج كشات المرتبة الأولى في سلسلة البرامج التي يقدمها تلفزيون قطر، وقد توصل الباحث إلى عدد آخر من النتائج والتوصيات التي من شأنها أن تعمل على تحقيق الهدف من هذه الدراسة.

Qatar TV: Programs and methods of development
A field study on workers at Qatar TV

Dr. Mohamad Al-Qudah

Yarmuk Uni.

Abstract:

This field study aims at recognizing the opinions of the employees of Qatari television regarding its programs and ways of their development. A questionnaire was distributed to a sample composed of 201 employees. The study concluded that 61.2 % of the interviewees believe that the programs satisfied their information needs، specially the news one. Kishat program is ranked as the first one among all other programs.

مقدمة:

يشهد العالم تسارعا غير مسبوق في كافة المجالات. وخصوصا في مجال الاتصال، اذ يبلغ عدد القنوات الفضائية قرابة ثمانية الاف قناة مفتوحة ومشفرة، وأصبح متاحا أمام المشاهد اختيارات كثيرة ومتنوعة "[1].

وولد هذا التسارع تطوراً تكنولوجياً هائلا (في المجالات الحياة كافة)، وبخاصة في مجال العمل التلفزيوني وبشكل ملحوظ جداً، و يشير الباحث شيرلي إلى أن " التكنولوجيا الحديثة جلبت منافسات كبرى بين الدول في مجال التلفزيون، وتكونت أنظمة عملاقة للاتصالات، وكانت النتيجة استثمار مبالغ طائلة للتوسع في تكنولوجيا الألياف الضوئية والتلفزيون الكايبلي وأجهزة البث المباشر،ودمج وظائف الكمبيوتر مع التلفزيون في جهاز واحد"[2]. وكانت النتائج المتمخضة عن ذلك تتمثل في توصيل الرسائل التلفزيونية بسهولة، و بكلفة قليلة على كافة المستويات المحلية والإقليمية والعالمية.

ولم يقتصر التسارع التكنولوجي على الدول الصناعية المتقدمة، بل إن جميع دول العالم قد شهدت ذلك و بدرجات متفاوتة، بما في ذلك الدول العربية.

لمحة تاريخية:

شهد تلفزيون قطر عددا من المراحل المهمة من التطور والتحول، ويعود ذلك إلى عدد من العوامل التي يأتي التطور الاقتصادي، والزيادة السكانية، والتغيرات الاجتماعية في مقدمتها إضافة إلى التطور الهائل في مجال الأجهزة والمعدات التلفزيونية، والانفتاح الفضائي، علاوة على إعداد كوادر بشرية ذات كفاءة عالية.

بدأ التلفزيون القطريّ البث في 15 نيسان 1970 لمدة لا تتجاوز (3-4) ساعات يومياً باللونين الأبيض والأسود، وبقوة 50 وات، ثم زاد عدد ساعات البث التلفزيوني إلى حوالي 6 ساعات يومياً تبدأ من الثالثة عصراً إلى الساعة العاشرة ليلاً.

أما البث الملون فقد بدأ في الأول من تموز عام 1974 وبقوة 250 كيلو وات، وبمعدل 9 ساعات يومياً.

وفي 22 /1982/2 تم افتتاح القناة الثانية التي بدأت تبث برامجها باللغة الإنجليزية، وبقوة 695 كيلو وات.

شهدت فترة منتصف الثمانينات من القرن الماضي نقلة نوعية أخرى في البث، حيث بدأ تلفزيون قطر بث برامجه في الفترة الصباحية من الساعة التاسعة صباحاً وحتى الواحدة ظهراً، إضافة إلى البث المسائي.

ومع القفزة الهائلة في صناعة البث التلفزيوني الفضائي بدأت الفضائية القطريّة إرسالها في 1996/2/16، وبواقع 17 ساعة في المرحلة الأولى، وازدادت ساعات البث حتى وصلت إلى عشرين ساعة يومياً (من الثامنة صباحا وحتى الرابعة فجراً). ومع مطلع كانون الثاني عام 2005 م أصبحت مدة البث أربعاً وعشرين ساعة، وأصبح بالإمكان مشاهدة برامجها في جميع أقطار العالم.

لقد بدأ اهتمام قطر بوسائل الإعلام المختلفة مبكراً، ففي السبعينيات من القرن الماضي كانت إذاعة قطر من أكثر الإذاعات العربية قدرة على البث، وفي منتصف التسعينيات من القرن نفسه كانت قطر سباقة في مجال البث الفضائي من خلال قناة الجزيرة التي بدأ بثها عام 1996م. ولم يقتصر هذا التطور على دولة قطر، بل امتد ليشمل معظم أقطار البلدان العربية الذي شهدت زيادة في عدد الفضائيات "ولم يكد ينتهي عام 2000 إلا وقد أصبح لكل بلد عربي قناة فضائية واحدة على الأقل، أما اليوم فقد وصل عدد هذه القنوات إلى أكثر من 222 قناة"[3].

لم يعد الأمر في حاجة إلى إثبات تأثير وسائل الاتصال في مجالات الحياة المختلفة في كل البلدان على اختلاف أنظمتها السياسية والاقتصادية.

ونظراً لتأثير البرامج وتنوعها، فقد دفع ذلك الباحثين والمختصين إلى العمل على تطويرها في الوطن العربي لتستطيع أن القيام برسالتها في خدمة المجتمع، وذلك لأهمية الدور الذي تقوم به في صقل الثقافة الوطنية والقومية.

ومع ذلك فقد تسببت البرامج التلفزيونية العربية في نقد كثير من الباحثين لها لاعتمادها:" على السرد الحواري الطويل واتسامها بسوء الصياغة والخلل في الإعداد والقصور في استخدام التقنيات المتوفرة" [4].

تأتي هذه الدراسة بهدف التعرف على المشكلات التي تواجه تلفزيون قطر، والمساهمة في تعزيز الإيجابيات والحد من السلبيات، لتزداد فاعليته يستقطب عددا متزايدا من المشاهدين ليصبح قاعدة جماهيرية كبيرة منهم، ويحول دون تحولهم إلى قنوات تلفزيونية أخرى تحاول التأثير المستمر في قلوب المشاهدين وعقولهم، وهذا مرتبط أيضا مع "الاختلال الهيكلي على مستوى بنيتها البرامجية، نتج عنه أصبحت صناعة التلفزيون العربي تواجه مأزقا حقيقيا مع تزايد الاحتياجات البرامجية بشكل كبير، في ظل قاعدة إنتاجية ضعيفة القدرات على الصعيدين الوطني والقومي"[5].

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في محاولة إيجاد علاقة متواصلة بين المشاهدين وتلفزيون قطر، وفي إيجاد سبل تعمل على تطويره باستمرار، علماً أن الباحث لم يعثر على دراسة حول البرامج التي يقدمها أو المشكلات التي تواجهها. وتأتي هذه الدراسة محاولة أن تضيف إلى المكتبة التلفزيونية الإعلامية دراسة جديدة. كما وتكمن أهمية الدراسة في محاولة العمل على إثراء المكتبة التلفزيونية العربية ببحوث إعلامية جادة.

مشكلة الدراسة:

تنحصر مشكلة الدراسة في تقييم البرامج التي يبثها تلفزيون قطر، وسبل تطويرها وتسليط الضوء على النواحي الإيجابية والسلبية فيها والعقبات التي تواجهها وتقييم ذلك من وجهة نظر العاملين فيها معتمدة على رصد أرائهم وتحليلها.

تساؤلات الدراسة:

ما الخصائص التي يتميز بها التلفزيون القطريّ؟

هل يلبي تلفزيون قطر حاجات مشاهديه ببرامجه المختلفة؟

كيف ينظر المشاهدون إلى البرامج التي يبثها تلفزيون قطر من حيث الشكل والمضمون والأداء. وما هي وجهات نظرهم حولها؟

هل لكفاءة العاملين في تلفزيون قطر تأثير على برامجه من حيث الشكل والمضمون؟

هل لتنوع جنسيات العاملين في تلفزيون قطر تأثير على جودة البرامج التي يبثها؟

هل توجد علاقة بين سنوات خدمة العاملين في تلفزيون قطر وجودة البرامج التي يقدمها؟

هل توجد علاقة بين الدخل الشهري وجودة البرامج التي يقدمها تلفزيون قطر؟

هل توجد علاقة بين المستوى التعليمي للمبحوثين ودرجة تقييم البرامج التي يبثها تلفزيون قطر؟

الدراسات السابقة:

تسعى دول العالم إلى إنشاء مراكز متخصصة بدراسة وسائل الإعلام بغية تطويرها ورفع كفاءتها وزيادة تأثيرها على الجماهير المستهدفة. و يوجد عدد من تلك المراكز في بعض العواصم العربية، كالقاهرة وأبو ظبي وبغداد وتونس وعمان وغيرها. وقد اهتمت جامعة الدول العربية بهذا الجانب منذ زمن بعيد، وأسست مركزا لدراسة الرأي الخاص بالبرامج التلفزيونية و الإذاعية في بغداد عام 1975م، لدراسة أراء المشاهدين واعدت في الوقت نفسه كوادر مدربة لمثل هذه الدراسات بغية تطوير هذه البرامج.

ويأتي في مقدمة الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع الدراسات التالية:

- دراسة القضاة، 1994، المعنونة أ.ب. التلفزيون والفيلم، حيث حلل بها برامج التلفزيون الأردني منذ البداية وحتى أواسط التسعينات، وبين فيها أهمية التركيز على الإنتاج المحلي والتلفزيون الوطني، وإنشاء شبكة عربية كبرى تعنى بالإنتاج من أجل الاستغناء عن البرامج المستوردة التي كانت تشكل في تلفزيونات بعض الدول ما يزيد عن 70-60 %،مع عدم التوسع الكمي في البث على حساب النوعية [6].

- دراسة القضاة، 2004، حول البرامج المحلية في التلفزيون الأردني، وقد

أجراها الباحث على عينة قوامها 769 فرداً، ودلت نتائجها على تراجع نسب مشاهدة البرامج المحلية، فقد بلغت نسبة من يشاهد تلك البرامج لمدة ساعة واحدة 25.9%، ووصلت نسبة من يشاهدها لمدة ثلاث ساعات إلى 11.9 % في حين بلغت نسبة من يشاهدها لمدة أربع ساعات 4.7 % " [7].

وبينت الدراسة أن من أهم الأسباب الضرورية لتطوير البرامج المحلية يكمن في الاهتمام النوعي بالبرامج المحلية 92.6 % ورفع كفاءة العاملين في مجال الإنتاج 90 % وإضفاء الروح الجمالية على البرامج ب 88.7 % [8].

- دراسة درويش، 2006، حول: واقع استخدام الجمهور المصري واتجاهاته نحو التلفزيون (دراسة في مستقبل التلفزيون المصري) [9]. أجراها الباحث على عينة من 300 فرد في محافظتي القاهرة ودمياط، تبين أن 49.7 % من العينة تقع في المستوى الاقتصادي المتوسط، في حين تقع نسبة 28% في المستوى الاقتصادي المنخفض، بينما تتمتع نسبة 22.3 % بمستوى اقتصادي مرتفع. ودلت نتائج الدراسة على أن 85 % من العينة تشاهد التلفزيون المصري بدرجات متفاوتة، منها 50 % بدرجة منخفضة ومتوسطة، في حين تبين الدراسة أن 15 % من المشاهدين لا تعرض نفسها للتلفزيون المصري"[10]. وأظهرت كذلك ان هناك تراجعا في الدور المصري كمصدر يعتمد عليه عند وقوع الأحداث الطارئة، فقد تبين أن 29 % من العينة تعتمد عليه في الحصول على الأخبار في الحالات الطارئة، مقابل 55.7 % من الفضائيات العربية"[11]. تشير الدراسة إلى سبل التطوير من خلال زيادة المساحة المخصصة للبرامج الدينية وبنسبة 96.3 % وإلى ضرورة تقديم العلماء والمفكرين كنماذج قدوة 94%، وتطالب بتطوير البرامج الإخبارية وتقديم الرأي و الرأي الآخر وبنسبة 93.7 % والكف عن تقديم المشاهد الجنسية المثيرة وبنسبة تصل إلى 90.7 %، والاهتمام بتدريب الكوادر التلفزيونية من مؤلفين ومذيعين وبنسبة 90،3 % " [12].

- ومن الدراسات السابقة أيضا دراسة المجلس الأعلى للإعلام، 2008، المعنونة "نظرة في الإعلام الأردني في مطلع القرن. حيث تشير الدراسة إلى الصعوبات

التي تواجه العمل التلفزيوني وإلى أنه " لم يعد من السهل الاستمرار في إدارة أجهزة الإعلام الرسمية، بصورة تقليدية، تؤدي بها للخروج من دائرة التأثر والتأثير، عما يجري من حولها"[13]. وأسفرت الدراسة عن عدد من النتائج منها عدم قدرة التلفزيون الأردني منافسة الفضائيات ومحطات التلفزة الأخرى مبينة ذلك "بعدم المؤامة للهيكلية الإدارية والمالية الحالية، والأنظمة التي تحكمها لمتطلبات الأداء الإذاعي والتلفزيون المعاصر، وكذلك الاستنزاف المستمر للكفاءات الإعلامية، وعدم القدرة على إجراء التدريب المناسب والسريع لكوادر بديلة، وضعف المهنية في كثير من المجالات، كلها قضايا أسهمت في إضعاف فرص منافسة برامج التلفزيون أمام برامج الفضائيات ومحطات التلفزة الأخرى، التي أصبحت تستخدم إمكانيات أكثر تطوراً [14].

- دراسة أل عبد المنعم، 2008، حول قنوات الMBC الأجنبية [15]، حيث تشير نتائج الدراسة إلى الدور المتعاظم لهذه الشبكة في البلدان العربية والإسلامية، و إلى أن "هذه القنوات محل الدراسة أمريكية الصنع والمنشأ، وهي تريد تلميع المجتمعات الأمريكية، ونشر القيم الأمريكية في المجتمعات المسلمة، في سنة واحدة كلمة أمريكا أو أحد مدنها في الـ MBC 2 14040 مرة، وفي MBC 4 39960 مرة، وفي الـ MBC Action 20520 مرة "[16]. وتحذر الدراسة من خطورة هذه القنوات في المجال الأخلاقي، لأنّ " هذه القنوات" تدعو إلى الحرية، والتغلب على القيم والاعتقادات الدينية، انطلاقاً من تسليط الضوء على مجتمع يغلب عليه الانحلال الخلقي، ففي سنة واحدة قد تشاهد الخمر في صور متعددة 44280 مرة في ال MBC 2 والمراقص الليلية سترى 31320 مرة "[17].

كما يُشير الباحث إلى أمور ذات علاقة بالدين من خلال تقديس الصليب "أن المظاهر النصرانية واضحة في هذه القنوات من خلال إظهار كنائسهم وتوديعهم لموتاهم ومقابرهم التي ينتشر فيها الصليب "[18]. بالإضافة إلى ان هناك قيما تبثها هذه الشبكة تحوي دعوات للسحر و الشعوذة. هذه الدراسة ونتائجها تضع على عاتق القنوات التلفزيونية في البلدان العربية مسؤولية

كبيرة تتمثل في إعداد رسائل ذات قيمة عالية وبشكل لائق يحترم المشاهد وعاداته وتقاليده ومعتقداته.

- دراسة نوار إبراهيم[19]، 2007، Arab Media Lagging Behind . حول " الإصلاح السياسي والإعلامي في العالم العربي، وترى وجوب ان يسيرا يدا بيد، فليس منطقيا التكلم عن الديمقراطية عندما يكون هناك إنكار لحقوق المواطنين في التعبير دون خوف. فالديمقراطية لا تبنى دون حرية التعبير"[20]. كما وتشير الدراسة إلى ان العصر الجديد للفضائيات التلفزيونية جلب معه على الفور بعض الأفكار التحررية التي أصابت فكر المحافظين والرجعيين معا بالإنعاش. هذه الأفكار استقبلت وطبقت في الاستخدامات للانترنت كأداة حيوية من قبل المتطرفين"[21]. ان الحديث عن تطوير وسائل الإعلام في البلدان العربية، كما و تشير الدراسة الى وجوب النظر في اتجاهين:"أولهما التحديث التقني والمكاني والرواتب وبعزلها عن قبضة السياسيين، وثانيهما النظر بعمق ذي مغزى للبيئية المحيطة باعتبارها بيئة تتطور وتتقدم، ومستقلة وتعددية وبشكل كفؤ وقدير ومشارك للجماهير العامة في الإصلاح السياسي، ومجهزة قاعدة قوية للحوار الوطني حول الديمقراطية والتغيير الاجتماعي والثقافي"[22]. أما حال المحطات الأرضية للراديو و التلفزيون في الدول العربية فليس بأفضل حال من الفضائيات العربية، فالدراسة تشير إلى نقطة غاية في الأهمية وهي أن "محطات الراديو والتلفزيون العربية مملوكة للدولة، وان خدماتها تسير على ضوء سياسات ومبادئ مرسومة من قبل المسؤولين، وبعض منها يخضع لإدارة صارمة من قبل أقرباء وانسباء الحكام الذين يسيرونها وفق منظورهم الخاص بالتطور، وعلى ضوء ذلك فأنها تعاني من عدم القدرة والقابلية لاكتساب الدعم العام. أما سبل التطور فتكمن في إبعاده عن سيطرة الحكومات وفتح المجال في العمل التلفزيوني للمنافسة العادلة "[23].

منهج الدراسة:

اتبع الباحث المنهج الوصفي في إعداد هذه الدراسة المسحيّة الميدانية. وقد بلغ

عدد الأفراد الذين استطاع الباحث استطلاع آرائهم (201) فرداً من الجنسين. وقد استنار الباحث بآراء عددٍ من زملائه في كلية الإعلام في جامعة اليرموك، ووجدوا معه أن عدد المبحوثين المشتركين في الدراسة كاف لإجرائها، وخصوصاً أنهم يعملون في مؤسسة تلفزيون واحدة، وضمن ظروف متشابهة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في تلفزيون قطر من حملة الجنسيات القطريّة والعربية، مع استثناء العاملين غير العرب من البلدان الآسيوية لأسباب تتعلق بفهم اللغة واستيعابها بطريقة تمكنهم من الاشتراك في هذه الدراسة، أو القدرة على الحكم على البرامج التي يبثها التلفزيون القطريّ.

الإطار النظريّ:

يرى الباحث أن لا وجود لاتفاق على كيفية عمل نظرية إعلامية واحدة أو تأثيرها في الجمهور بين الباحثين، مع وجود عدد من النظريات التي تقدم تصورات عن عمل الإعلام وتأثيراته. يعود ذلك إلى أن الجمهور أصبح له دور كبير في عملية اختيار المضمون الذي يتعرض إليه، وبما يتوافق مع دوافعه واحتياجاته. يرى الباحث العادلي أن "البحوث الإعلامية تحولت من المدخل التأثيري إلى المدخل الوظيفي ومدخل الاستخدامات والإشباعات هو إحدى ثمراته الوظيفية"[24]. كما أن نظرية الاستخدامات والإشباعات لديها نماذج مختلفة تختص بتحليل المحتوى لوسائل الإعلام، والذي طور في القرن العشرين بعيدا عن الدراسات التجريبية المتنوعة، والفكرة الرئيسة للمدخل هي أن الناس يستخدمون وسائل الإعلام للحصول على إشباع (إرضاء) معين"[25]. كما أن العديد من الدراسات الإعلامية اتجهت في الحقبة الماضية إلى استخدام مدخل الاستخدامات والإشباعات باعتباره مدخلاً يوضح ويفسر الدور الحقيقي للجمهور في عملية الاتصال باعتباره جمهوراً نشطاً. ويرى الباحث مكاوي أن "منظور الاستخدامات

لا تعد الجماهير مجرد مستقبليين سلبيين لرسائل الاتصال الجماهيرية وإنما يختار الأفراد بوعي وسائل الاتصال التي يرغبون في التعرض إليها، ونوع المضمون الذي يلبي حاجاتهم النفسية والاجتماعية من خلال قنوات المعلومات والترفيه المتاحة "[26].

ويرى الباحث ووليامز "أن نظرية الاستخدامات والإشباعات ملائمة إلى الدراسة وسائل الإعلام الحديثة، وهي كنظرية تدرس الجمهور النشط، وتعتبر نموذجاً ممتازاً لدراسة كيفية تعرض المشاهدين لهذه الوسائل الجديدة وما يكتسبونه من معلومات "[27].

تحليل النتائج:

جدول رقم (1)

خصائص العينة

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	126	62.7
أنثى	75	37.3
المجموع	201	100.0
العمر		
21-25	49	24.4
26-30	60	29.9
31-35	40	19.9
36-40	41	20.4
41 فأكثر	11	5.5
المجموع	201	100.0
المهنة		
فني أجهزة	32	15.9
مخرج	21	10.4
مونتير	18	9.0

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
ثانوي فاقل	21	10.4
دبلوم متوسط	27	13.4
بكالوريوس	153	76.1
المجموع	201	100.0
سنوات الخبرة		
أقل من 5 سنوات	23	11.4
5-10	50	24.9
11-15	49	24.4
16 فأكثر	79	39.3
المجموع	201	100.0
الدخل الشهري		
أقل من 5 آلاف ريال	22	10.9
5001-7500	22	10.9
7501-10000	26	12.9

مصور	17	8.5
محرر	16	8.0
فني صوت	22	10.9
إداري	71	35.3
أخرى	4	2.0
المجموع	201	100.0

10001 فأكثر	131	65.2
المجموع	201	100.0

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (1) إلى أن الذكور يشكلون غالبية أفراد العينة، إذ تبلغ نسبتهم فيها (62.7 %)، مقابل (37.2 %) من الإناث، يرى الباحث أن المجتمع الخليجي مجتمع ذكوريّ بالدرجة الأولى، حيث عزوف الإناث عن العمل لأسباب كثيرة. وتقع أعمار أفراد العينة ضمن فئتين رئيسيتين: الأولى تضم الأفراد الذين تقع أعمارهم في الفئة (21-25) سنة، ويشكلون ما نسبته (24.4 %) من المجموع الكلي، وفئة الأفراد الذين تقع أعمارهم ما بين (26-30) سنة، ويشكلون ما نسبته (9.29 %) من المجموع الكلي. ويتضح من ذلك أن غالبية أفراد العينة من الشباب، حيث تبين أن الأفراد الذين تبدأ أعمارهم ب(41) سنة فأكثر، لا تزيد نسبتهم عن (5.5 %). كما وتشير النتائج إلى أن ما نسبته (39.3 %) من أفراد العينة يتمتعون بخبرة 16 سنة فأكثر، مقابل ما نسبته (11.4 %) من أفراد العينة يتمتعون بخبرة تقل عن خمس سنوات.

وتدل النتائج في الجدول نفسه على أن (35.3 %) من أفراد العينة هم إداريون، يرى الباحث ان هذه السمة تطغى على جميع التلفزيونات التابعة للحكومات في البلدان العربية، وتشير النتائج أيضا إلى ان ما نسبته (15.9 %)فنيو أجهزة، وان (10.9 %)فنيو صوت. أما فيما يتعلق بالدخل الشهري فقد تباين بالنسبة لإفراد العينة، حيث تشير النتائج إلى أن (65.2 %) منهم يحصلون على راتب شهري يزيد عن عشرة الاف ريال، وهو راتب ليس مرتفعاً، مقارنة بالرواتب الشهرية التي يحصل عليها العاملون في المؤسسات الإعلامية القطريّة الأخرى، علما بان (10.9 %)من أفراد العينة يحصلون على راتب شهري تصل إلى أكثر من خمسة الاف ريال شهريا.

وتشير النتائج كذلك إلى أن الغالبية العظمى من المبحوثين يحملون شهادة البكالوريوس، وتصل نسبتهم إلى (76.1 %)، يليها حملة الدبلوم المتوسط وبنسبة (13.4 %). وتدل هذه النتائج على ارتفاع مستوى التعليم في بلدان الخليج العربي، والى ارتفاع نسبة المتعلمين العاملين في وسائل الإعلام القطريّة.

جدول رقم (2)

التكرارات والنسب المئوية لمدى توافر الخصائص-السمات في برامج التلفزيون القطريّ

المتغير / الخصائص والسمات	لا أعرف		ضعيفة		متوسطة		كبيرة		كبيرة جدا	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
المصداقية والموضوعية	0	0.0	3	1.5	4	2.0	92	45.8	102	50.7
السرعة والفورية في الأخبار	0	0.0	24	11.9	0	0.0	66	32.8	111	55.2
التحليل الإخباري	0	0.0	18	9.0	0	0.0	105	52.2	78	38.8
شمول الموضوعات وتنوعها	3	1.5	25	12.4	0	0.0	112	55.7	61	30.3
توافر المراسلين	0	0.0	21	10.4	0	0.0	143	71.1	37	18.4
عرض أفلام حديثة	6	3.0	24	11.9	0	0.0	118	58.7	53	26.4
مقدمو ومذيعو البرامج أكفاء	6	3.0	28	13.9	0	0.0	94	46.8	73	36.3
البرامج الخفيفة والمسلية والترفيهية	1	0.5	32	15.9	0	0.0	94	46.8	74	36.8
استضافة المشاهير من السياسيين	2	1.0	36	17.9	0	0.0	101	50.2	62	30.8
الابتعاد عن التكرار	9	4.5	22	10.9	0	0.0	80	39.8	90	44.8
التعليم والتثقيف	1	0.5	25	12.4	0	0.0	86	42.8	89	44.3

البرامج ذات الطابع الأخلاقي	0	0.0	22	10.9	0	0.0	108	53.7	71	35.3
برامج تهم الأسرة	2	1.0	35	17.4	0	0.0	109	54.2	55	27.4

تعكس النتائج كما يتضح في الجدول رقم (2) أن سمة السرعة والفورية في الأخبار جاءت في المرتبة الأولى تحت متغير كبيرة جداً 111 (55.2 %) وفي المرتبة الثانية وتحت نفس المتغير جاءت سمة المصداقية والموضوعية وبنسبة 102 (50.7 %)، وتحت متغير كبيرة جاءت سمة توافر المراسلين بالمرتبة الأولى 143 (70.1 %) وفي المرتبة الثانية سمة شمول الموضوعات وتنوعها 112 (55.7 %)، وتحت متغير ضعيفة جاء في المرتبة الأولى استضافة المشاهير من السياسيين وبنسبة 36 (17.9 %) وفي المرتبة الثانية برامج تهم الأسرة وبنسبة 35 (17.4 %).

كما تظهر النتائج إلى أن أفراد العينة أشاروا إلى توافر الخصائص والسمات في برامج تلفزيون قطر وبنسب عالية، وصلت إلى 96.5 % تحت متغير كبيرة جداً وكبيرة. يرى الباحث أن ذلك يعود إلى أن المبحوثين هم القائمين على الإعداد والتقديم لهذه البرامج مما أعطوها تقديرات عالية.

جدول رقم (3)

التكرارات والنسب لمدى تلبية التلفزيون القطريّ للمضامين المختلفة في برامجه

المتغير / مدى التلبية	لا أعرف		ضعيفه		متوسطة		كبيرة		كبيرة جدا	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
الأخبار	0	0.0	26	12.9	0	0.0	52	25.9	123	61.2
الرياضة	0	0.0	32	15.9	0	0.0	72	35.8	97	48.3
الحوار	0	0.0	30	14.9	0	0.0	106	52.7	65	32.3
السياسة	0	0.0	25	12.4	0	0.0	115	57.2	61	30.3
الاقتصاد	5	2.5	35	17.4	0	0.0	100	49.8	61	30.3
المسابقات	3	1.5	32	15.9	0	0.0	99	49.3	67	33.3
الآداب والفلكلور الشعبي	3	1.5	24	11.9	0	0.0	84	41.8	90	44.8
المناسبات	4	2.0	35	17.4	3	1.5	119	59.2	40	19.9

الأفلام والمسلسلات الغربية	5	2.5	42	20.9	3	1.5	110	54.7	41	20.4
الأفلام والمسلسلات العربية	8	4.0	33	16.4	0	0.0	113	56.2	47	23.4
البرامج والأفلام الدينية	3	1.5	42	20.9	0	0.0	100	49.8	56	27.9
البرامج والأفلام الوثائقية	6	3.0	37	18.4	0	0.0	84	41.8	74	36.8
الأطفال والرسوم المتحركة	3	1.5	24	11.9	0	0.0	116	57.7	58	28.9
سهرات غنائية	3	1.5	21	10.4	3	1.5	96	47.8	78	38.8
البرامج الأمنية	9	4.5	14	7.0	0	0.0	132	65.7	46	22.9

تُشير النتائج في الجدول رقم (3) إلى ان البرامج في تلفزيون قطر تلبي مضامين مختلفة، فتحت متغير كبيرة جداً جاءت الأخبار وبنسبة 123 (61.2 %)، وفي المرتبة الثانية تحت نفس المتغير جاءت الرياضة وبنسبة 97 (48.3 %)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت المناسبات وبنسبة 40 (19.9 %) وتحت متغير كبيرة جاءت البرامج الأمنية ف المرتبة الأولى وبنسبة 132 (65.7 %) وفي المرتبة الثانية جاءت المناسبات وبنسبة 119 (59.2 %)، وتحت متغير ضعيفة جاءت الأفلام والمسلسلات الغربية والبرامج والأفلام الدينية في المرتبة الأولى وبنسبة 42 (20.9 %). كما يلاحظ من نتائج الجدول أن تلفزيون قطر يلبي وبدرجة عالية المضامين للبرامج المختلفة، ويرى الباحث أن ذلك يعود إلى أن تلفزيون قطر شهد في العقد الأخير تطوراً ملحوظاً في الجانب التقني الفني من جهة ثانية، وأن هناك دور للجزيرة في تسارع وتيرة التقدم لتلفزيون قطر، كما أن الباحث يرى أن ذلك ربما يعود إلى عينة الدراسة المعنية بتلفزيون قطر ترى أن التلفزيون الذي تخدم به يلبي كل هذه المضامين. لأجل ذلك سيعمد الباحث على إجراء دراسة على المشاهدين لمقارنتها بالنتائج التي توصل إليها الباحث.

جدول رقم (4)

التكرارات والنسب لمدى الموافقة على توفر المعطيات التالية في برامج تلفزيون قطريّ

المتغير / المعطيات	لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
التكرار الممل	147	73.1	28	13.9	0	0.0	17	8.5	9	4.5

التقليد في الشكل والمضمون للمحطات الأخرى	140	69.7	37	18.4	0	0.0	9	4.5	15	7.5
التلفزيون بوق للحكومة	90	44.8	90	44.8	5	2.5	13	6.5	3	1.5
الابتعاد عن المصداقية والموضوعية	62	30.8	127	63.2	0	0.0	12	6.0	0	0.0
ضعف أداء المقدمين	62	30.8	122	60.7	1	0.5	10	5.0	6	3.0
الابتعاد عن الجدية في الطرح	88	43.8	98	48.8	0	0.0	11	5.5	4	2.0
عدم وجود استراتيجية إعلامية واضحة	90	44.8	93	46.3	0	0.0	14	7.0	4	2.0
ضعف هامش الحرية	85	42.3	99	49.3	0	0.0	14	7.0	3	1.5
مركزية الإدارة وعدم كفاءتها	102	50.7	79	39.3	7	3.5	9	4.5	4	2.0
عدم وجود خط سياسي واضح	92	45.8	88	43.8	5	2.5	12	6.0	4	2.0
العمل العفويّ والابتعاد عن التخطيط	98	48.8	78	38.8	7	3.5	11	5.5	7	3.5
تكرار الشخصيات المستضافة	83	41.3	100	49.8	0	0.0	18	9.0	0	0.0
عدم كفاية الوقت المخصص للبرامج	83	41.3	92	45.8	3	1.5	23	11.4	0	0.0
الاعتماد على الأرشيف والأغاني	74	36.8	102	50.7	0	0.0	20	10.0	5	2.5
الاعتماد على الاتصالات الهاتفية	76	37.8	94	46.8	3	1.5	26	12.9	2	1.0
الارتجال في الحوار	93	46.3	83	41.3	1	0.5	20	10.0	4	2.0
ضعف الأسئلة	75	37.3	111	55.2	1	0.5	11	5.5	3	1.5
التصنع في أداء المذيعين والمقدمين	73	36.3	105	52.2	1	0.5	18	9.0	4	2.0
الحركات المبالغ فيها من المقدمين	82	40.8	104	51.7	5	2.5	10	5.0	0	0.0

سطحية ثقافة المقدمين	86	42.8	95	47.3	5	2.5	8	4.0	7	3.5
الاستخفاف بعقول المشاهدين	83	41.3	105	52.2	1	0.5	8	4.0	4	2.0
عدم الإقناع	74	36.8	111	55.2	3	1.5	10	5.0	3	1.5
سوء استخدام الإضاءة	92	45.8	90	44.8	0	0.0	9	4.5	10	5.0
سوء استغلال الديكور	102	50.7	86	42.8	0	0.0	13	6.5	0	0.0
عدم الاهتمام بالمحاور	109	54.2	79	39.3	0	0.0	13	6.5	0	0.0
قطع الاتصالات الهاتفية	79	39.3	104	51.7	8	4.0	7	3.5	3	1.5
تبجيل المذيعين والمقدمين للمسؤولين	92	45.8	91	45.3	5	2.5	9	4.5	4	2.0
عدم توفر الفورية في الأخبار	81	40.3	96	47.8	5	2.5	12	6.0	7	3.5
الافتقار إلى التحليل المنطقي	75	37.3	99	49.3	5	2.5	12	6.0	10	5.0
عدم وجود وجوه قطرية نسائية	96	47.8	76	37.8	0	0.0	21	10.4	8	4.0

تدل النتائج الواردة في الجدول رقم (4) أن غالبية العينة رفضت السلبية على المعطيات في البرامج، فقد جاء في المرتبة الأولى وتحت متغير لا أوافق بشدة التكرار الممل وبنسبة 147 (73.1 %) في حين جاءت وتحت متغير أوافق بشدة 9 (4.5 %) وجاءت تحت متغير لا أوافق بنسبة 28 (139 %)، وفي المرتبة الثانية جاء التقليد في الشكل والمضمون وتحت متغير لا أوافق بشدة وبنسبة 140 (69.7 %) وجاءت تحت متغير أوافق بشدة بنسبة 15 (7.5 %)، وفي المرتبة الأخيرة تحت متغير لا أوافق بشدة جاءت الابتعاد عن المصداقية وضعف أداء المقدمين وبنسبة 62 (30.18 %). يرى الباحث ان هذه النتائج متصلة مع نتائج الجدول السابق التي أشادت بالبرامج ومدى تلبيتها للمضامين المختلفة من قبل العينة.

جدول رقم (5)

التكرارات والنسب لما الدرجة التي تعطيها لبرامج تلفزيون قطر

المتغير / درجة البرامج	ضعيف		متوسط		محايد		جيد جدا		ممتاز	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
سهرة الخميس	10	5.0	9	4.5	0	0.0	104	51.7	78	38.8
حياة القلوب	0	0.0	19	9.5	0	0.0	81	40.3	101	50.2
زوايا	1	0.5	15	7.5	0	0.0	119	59.2	66	32.8
فلوس ونفوس	3	1.5	17	8.5	0	0.0	127	63.2	54	26.9
بابا لنجة	3	1.5	9	4.5	0	0.0	133	66.2	56	27.9
خزز	4	2.0	10	5.0	0	0.0	94	46.8	93	46.3
مائد	12	6.0	22	10.9	0	0.0	88	43.8	79	39.3
دكان	1	0.5	17	8.5	0	0.0	129	64.2	54	26.9
الشرطة معك	1	0.5	22	10.9	0	0.0	129	64.2	49	24.4
احداثيات اقتصادية	0	0.0	19	9.5	0	0.0	111	55.2	71	35.3
المجلة الرياضية	0	0.0	17	8.5	0	0.0	116	57.7	68	33.8
حيث ان	0	0.0	12	6.0	0	0.0	119	59.2	70	34.8
مجلس الشعراء	0	0.0	21	10.4	0	0.0	90	44.8	90	44.8
هدى الإسلام	0	0.0	10	5.0	0	0.0	97	48.3	94	46.8
اشراقات قرآنية	0	0.0	10	5.0	0	0.0	101	50.2	90	44.8
كشات	0	0.0	6	3.0	0	0.0	67	33.3	128	63.7

وتشير النتائج في الجدول رقم (5) إلى مدى تقييم العينة لبرامج التلفزيون القطريّ، فقد جاء البرنامج كشات في المرتبة الأولى وتحت متغير ممتاز وبنسبة 128 (63.7 %) وتحت متغير جيد جداً حصل البرنامج بابا لنجة على المرتبة الأولى وبنسبة 133 (66.2 %)، وفي المرتبة الأخيرة وتحت متغير ممتاز حصل البرنامج فلوس ونفوس وبرنامج دكان و نسبة 54 (26.9 %)، في حين جاء في المرتبة الأخيرة وتحت متغير جيد جداً كشات وبنسبة 67 (33.3 %) وكان هذا البرنامج في المرتبة الأولى تحت

متغير ممتاز. كما يتضح من النتائج في الجدول أن جميع البرامج المذكورة نالت التقدير العالي من قبل العينة وحصلت على أكثر من 80 % من التقدير جيد جداً وممتاز. يرى الباحث أن ذلك مرتبط بأفراد العينة العاملين في تلفزيون قطر.

جدول رقم (6)

التكرارات والنسب لسبل تطوير التلفزيون القطريّ

المتغير / سبل التطوير	لا أوافق بشدة		لا أوافق		محايد		أوافق		أوافق بشدة	
	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
إعطاء مزيدا من الحرية	6	3.0	0	0.0	5	2.5	49	24.4	141	70.1
وضع الشخص المناسب في المكان المناسب	8	4.0	0	0.0	0	0.0	64	31.8	129	64.2
الاستفادة من عنصر الديكور	12	6.0	0	0.0	0	0.0	119	59.2	70	34.8
الاستفادة من عنصر الإضاءة	13	6.5	0	0.0	0	0.0	131	65.2	57	28.4
زيادة عدد المراسلين	16	8.0	0	0.0	0	0.0	119	59.2	66	32.8
إنشاء قسم للإنتاج التلفزيوني	4	2.0	2	1.0	1	0.5	126	62.7	68	33.8
دورات تدريبية متقدمة للعاملين	15	7.5	1	0.5	0	0.0	119	59.2	66	32.8
استخدام المناظر الطبيعية	13	6.5	1	0.5	1	0.5	118	58.7	68	33.8
الاهتمام النوعي بالبرامج المحلية	6	3.0	8	4.0	0	0.0	102	50.7	85	42.3
التركيز على الثقافة الوطنية والعربية	10	5.0	7	3.5	0	0.0	94	46.8	90	44.8
رفع كفاءة العاملين في الإنتاج	12	6.0	6	3.0	0	0.0	114	56.7	69	34.3
إضفاء الروح الجمالية على البرامج	14	7.0	0	0.0	0	0.0	131	65.2	56	27.9
إشراك الجانب النسائي المؤهل في عملية الإنتاج	12	6.0	0	0.0	0	0.0	114	56.7	75	37.3

الابتعاد عن الإطالة	11	5.5	0	0.0	0	0.0	111	55.2	79	39.3
التركيز على عنصري الإثارة والتشويق	21	10.4	1	0.5	5	2.5	104	51.7	70	34.8
الابتعاد عن فكرة ان المشاهد يشاهد كل ما يعرض	10	5.0	6	3.0	0	0.0	102	50.7	83	41.3
دراسة الجمهور المستهدف	7	3.5	2	1.0	0	0.0	107	53.2	85	42.3
التنوع في الفنون البرامجية	12	6.0	6	3.0	0	0.0	118	58.7	65	32.3
التعاون في مجال الإنتاج العربي المشترك	9	4.5	6	3.0	0	0.0	100	49.8	86	42.8
التعاون مع القطاع الخاص للإنتاج	11	5.5	0	0.0	5	2.5	107	53.2	78	38.8
تناول قضايا معاصرة و بروح منفتحة	6	3.0	0	0.0	0	0.0	133	66.2	62	30.8
بيان السلبيات محليا أو إقليمياً	20	10.0	0	0.0	1	0.5	95	47.3	85	42.3
التركيز على النوعية وليس الكمية	22	10.9	0	0.0	1	0.5	99	49.3	79	39.3
بناء البرامج على أسس علمية	24	11.9	0	0.0	1	0.5	111	55.2	65	32.3

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (6)على اهتمام أفراد العينة في سبل التطوير لتلفزيون قطر، فجاء إعطاء مزيداً من الحرية في المرتبة الأولى وتحت متغير أوافق بشدة وبنسبة 141 (70.1 %) وفي المرتبة الثانية وتحت نفس المتغير وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وبنسبة 129 (64.2 %)، وتحت متغير أوافق جاء الاستفادة من عنصر الإضاءة وإضفاء الروح الجمالية في المرتبة الأولى وبنسبة 131 (65.2 %) وفي المرتبة الأخيرة جاء إعطاء مزيداً من الحرية (وهي في المرتبة الأولى تحت متغير ممتاز) وبنسبة 49 (24.4 %)؟، وفي المرتبة الأولى وتحت متغير لا أوافق بشدة جاء زيادة عدد المراسلين وبنسبة 16 (8 %) وفي المرتبة الثانية وتحت نفس المتغير جاء دورات تدريبية متقدمة للعاملين وبنسبة 15 (7.5 %).

يلاحظ من النتائج أن أعلى سبيل للتطوير وتحت متغير أوافق وأوافق بشدة جاء إنشاء قسم للإنتاج التلفزيوني وبمجموع 194 (96.5 %).

يلاحظ من النتائج أن جميع أفراد العينة ابتعدت عن متغير محايد، وهذه دلالة إيجابية. يرى الباحث أن هذه النتائج ينبغي أن يكون لها صدى عند المسؤولين على التلفزيون القطريّ.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخصائص والسمات المتوفرة في التلفزيون القطريّ

المتغير / السمات والخصائص	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المصداقية والموضوعية	4.46	0.62
السرعة والفورية في الأخبار	4.31	0.97
التحليل الإخباري	4.21	0.84
شمول الموضوعات وتنوعها	4.01	0.97
توافر المراسلين	3.98	0.78
عرض أفلام حديثة	3.94	1.01
مقدمو ومذيعو البرامج أكفاء	4.00	1.09
البرامج الخفيفة والمسلية والترفيهية	4.03	1.03
استضافة المشاهير من السياسيين	3.92	1.06
الابتعاد عن التكرار	4.09	1.13
التعليم والتثقيف	4.18	0.98
البرامج ذات الطابع الأخلاقي	4.13	0.88
برامج تهم الأسرة	3.90	1.03
الخصائص والسمات	4.09	0.65

تبين النتائج في الجدول رقم (7) مدى ثقة أفراد العينة في السمات والخصائص في التلفزيون القطريّ، وقد جاءت سمة المصداقية والموضوعية بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.46) وبانحراف معياري (0.62) وهي مرتفعة وفي المرتبة الثانية جاءت سمة السرعة والفورية في الأخبار وبمتوسط حسابي (4.31) وبانحراف معياري (0.97) وفي المرتبة الثالثة جاءت سمة التحليل الإخباري، و بمتوسط حسابي (4.21)، وبانحراف معياري (0.84)، ويرى الباحث أن ذلك يعود لعدد من العوامل، أهمها التطور التقني الهائل الذي شهده تلفزيون قطر ووسائل الإعلام في قطر واهتمام حكومة قطر في وسائل الإعلام بشكل كبير، وفي المرتبة الأخيرة جاءت سمة برامج تهم الأسرة وبمتوسط حسابي (3.90) وبانحراف معياري (1.03). يرى الباحث ان جميع المتوسطات للسمات جاءت مرتفعة،فقد جاء (4.09) وبانحراف معياري (0.60).

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تلبية التلفزيون القطريّ للمضامين المختلفة

المتغير / تلبية التلفزيون للمضامين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأخبار	4.35	1.00
الرياضة	4.16	1.05
الحوار	4.02	0.96
السياسة	4.05	0.90
الاقتصاد	3.88	1.10
المسابقات	3.97	1.05
الآداب والفلكلور الشعبي	4.16	1.02
المناسبات	3.78	1.02
الأفلام والمسلسلات الغربية	3.70	1.09
الأفلام والمسلسلات العربية	3.79	1.10
البرامج والأفلام الدينية	3.82	1.10

البرامج والأفلام الوثائقية	3.91	1.17
الأطفال والرسوم المتحركة	4.00	0.95
سهرات غنائية	4.12	0.97
البرامج الأمنية	3.96	0.96
المضامين	3.98	0.65

وتشير النتائج في الجدول رقم (8) إلى أن تلفزيون قطر يلبي رغبات أفراد العينة بمضامين البرامج بشكل مرتفع، فقد جاءت الأخبار في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.35)، وبانحراف معياري (1.00) وهي مرتفعة وفي المرتبة الثانية جاءت الرياضية والآداب والفلكلور الشعبي في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.16)، وفي المرتبة الثانية جاءت سهرات غنائية وبمتوسط حسابي (4.12) وبانحراف معياري (0.97) وفي المرتبة الأخيرة لتلبية المضامين جاءت الأفلام والمسلسلات الغربية وبمتوسط حسابي (3.70) وبانحراف معياري (1.09)، جاء متوسط المتوسطات الحسابية للمضامين (3.98) وبانحراف معياري (0.65).

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعطيات

المتغير / المعطيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التكرار الممل	1.57	1.14
التقليد في الشكل والمضمون للمحطات الأخرى	1.62	1.19
التلفزيون بوق للحكومة	1.75	0.90
الابتعاد عن المصداقية والموضوعية	1.81	0.72
ضعف أداء المقدمين	1.89	0.88
الابتعاد عن الجدية في الطرح	1.73	0.88
عدم وجود استراتيجية إعلامية واضحة	1.75	0.92
ضعف هامش الحرية	1.76	0.88
مركزية الإدارة وعدم كفاءتها	1.68	0.89

المتغير / المعطيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عدم وجود خط سياسي واضح	1.75	0.92
العمل العفوي والابتعاد عن التخطيط	1.76	1.00
تكرار الشخصيات المستضافة	1.77	0.85
عدم كفاية الوقت المخصص للبرامج	1.83	0.93
الاعتماد على الأرشيف والأغاني	1.91	0.99
الاعتماد على الاتصالات الهاتفية	1.93	1.00
الارتجال في الحوار	1.80	1.01
ضعف الأسئلة	1.79	0.83
التصنع في أداء المذيعين والمقدمين	1.88	0.95
الحركات المبالغ فيها من المقدمين	1.72	0.74
سطحية ثقافة المقدمين	1.78	0.94
الاستخفاف بعقول المشاهدين	1.73	0.83
عدم الإقناع	1.79	0.82
سوء استخدام الإضاءة	1.78	1.02
سوء استغلال الديكور	1.62	0.79
عدم الاهتمام بالمحاور	1.59	0.80
قطع الاتصالات الهاتفية	1.76	0.81
تبجيل المذيعين والمقدمين للمسؤلين	1.72	0.87
عدم توفر الفورية في الأخبار	1.85	0.98
الافتقار إلى التحليل المنطقي	1.92	1.04
عدم وجود وجوه قطرية نسائية	1.85	1.11
المعطيات	1.77	0.63

تشير النتائج كما يتضح في الجدول رقم (9) إلى عدم موافقة أفراد العينة على المعطيات التالية بمعنى أن هذه السلبيات غير موجودة في التلفزيون القطريّ.

وبإلقاء نظرة النتائج جاء في المرتبة الأولى لأقل النتائج كانت في المعطى التكرار الممل وبمتوسط حسابي (1.57) وبانحراف معياري (1.14) وفي المرتبة الثانية عدم الاهتمام بالديكور وبمتوسط حسابي (1.62) وبانحراف معياري (0.79). يرى الباحث أن عدم الموافقة على السلبيات في تلفزيون قطر يعود إلى إيمان العاملين في التلفزيون القطريّ بعملهم وبضرورة تقديم الأمثل والأفضل في برامجه للمشاهدين. وجاء المتوسط العام لجميع المعطيات (1.77) وبانحراف معياري (0.63).

جدول (10):

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضى أفراد العينة عن البرامج

المتغير / رضا المشاهدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
سهرة الخميس	4.15	1.00
حياة القلوب	4.31	0.89
زوايا	4.16	0.80
فلوس ونفوس	4.05	0.86
بابا لنجة	4.14	0.76
خزز	4.30	0.87
مائد	4.00	1.17
دكان	4.08	0.80
الشرطة معك	4.01	0.85
إحداثيات اقتصادية	4.16	0.84
المجلة الرياضية	4.17	0.81
حيث ان	4.23	0.73
مجلس الشعراء	4.24	0.90
هدى الإسلام	4.37	0.73
إشراقات قرآنية	4.35	0.73
كشات	4.58	0.65

البرامج	4.21	0.43

تدل النتائج كما يتضح في الجدول رقم (10) على أن درجة الرضا لأفراد العينة عن البرامج وتقييمهم لها عالية جداً لجميع البرامج، حيث إنها كانت أعلى من (4). اعتمد الباحث في تفسير ذلك على المعادلة أن جميع الاستجابات من (5). كبيرة جداً (5) لا أعرف (3) وضعيفة محايد (1)، مدى الاستجابة (5 – 1= 4)، وطول كل فئة =3/4 بمعنى أن طول كل فئة (1.33)، وعلى ضوء ذلك فإن فئة ضعيفة 2.33 – 1 والفئة الثانية متوسطة 3.36 – 2.34 والفئة كبيرة جداً 3.37 – 5، جاء برنامج كشات بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي 4.58 وبانحراف معياري (0.65) وهدى الإسلام بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.37) وبانحراف معياري (4.37) وإشراقات قرآنية بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (4.35) وبانحراف معياري (0.073)، وفي المرتبة الأخيرة من التقييم جاء برنامج مائد وبمتوسط حسابي (4) وبانحراف معياري (1.17)' في حين أن المتوسط العام للتقييم البرامجي جاء (4.21) وبانحراف معياري (0.043).

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسبل التطوير في التلفزيون القطريّ

المتغير / سبل التطوير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إعطاء مزيد من الحرية	4.59	0.81
وضع الشخص المناسب في المكان المناسب	4.52	0.85
الاستفادة من عنصر الديكور	4.17	0.93
الاستفادة من عنصر الإضاءة	4.09	0.93
زيادة عدد المراسلين	4.09	1.02
إنشاء قسم للإنتاج التلفزيوني	4.25	0.71
دورات تدريبية متقدمة للعاملين	4.09	1.01

استخدام المناظر الطبيعية	4.13	0.97
الاهتمام النوعي بالبرامج المحلية	4.25	0.89
التركيز على الثقافة الوطنية والعربية	4.23	0.99
رفع كفاءة العاملين في الإنتاج	4.10	1.00
إضفاء الروح الجمالية على البرامج	4.07	0.95
إشراك الجانب النسائي المؤهل في عملية الإنتاج	4.19	0.94
الابتعاد عن الإطالة	4.23	0.92
التركيز على عنصري الإثارة والتشويق	4.00	1.16
الابتعاد عن فكرة ان المشاهد يشاهد كل ما يعرض	4.20	0.97
دراسة الجمهور المستهدف	4.30	0.83
التنوع في الفنون البرامجية	4.08	0.99
التعاون في مجال الإنتاج العربي المشترك	4.23	0.95
التعاون مع القطاع الخاص للإنتاج	4.20	0.93
تناول قضايا معاصرة و بروح منفتحة	4.22	0.73
بيان السلبيات محليا أو إقليميا	4.12	1.15
التركيز على النوعية وليس الكمية	4.06	1.18
بناء البرامج على أسس علمية	3.96	1.19
سبل التطوير	4.18	0.53

تعكس إجابات المبحوثين الواردة في الجدول رقم (11) أنهم موافقون على ضرورة العمل على تطور السبل للتطور في تلفزيون قطر موافق عليها وبدرجة عالية أيضاً، حيث بلغ المتوسط العام لسبل التطوير (4.18) وبانحراف معياري قدره (0.053)،

ففي المرتبة الأولى ترى العينة أن إعطاء مزيد من الحرية هو السبيل الأول للتطوير وبمتوسط حسابي (4.59) وبانحراف معياري (0.081) ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.52) وبانحراف معياري قدره (0.085) ودراسة الجمهور المستهدف في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (4.30) وبانحراف معياري قدره (0.083) وفي المرتبة الرابعة جاء إنشاء قسم للإنتاج التلفزيوني والاهتمام النوعي بالبرامج المحلية وبمتوسطات حسابية (4.25) وبانحراف معياري (0.071، 0.089) وفي المرتبة الأخيرة جاء بناء البرامج على أسس علمية وبمتوسط حسابي (3.96) وبانحراف معياري (1.19).

جدول (12)

اختبار ت لفحص الفروق حسب الجنس

المتغير	ذكر		أنثى		قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
الخصائص والسمات	4.22	0.53	3.86	0.76	3.92	199	0.000
المضامين	4.07	0.60	3.83	0.71	2.59	199	0.010
المعطيات	1.72	0.59	1.84	0.71	-1.28	199	0.201
البرامج	4.26	0.37	4.13	0.52	2.07	199	0.039
سبل التطوير	4.16	0.56	4.22	0.49	-0.85	199	0.398

دلت النتائج كما يتضح من الجدول رقم (12) ومن خلال اختبار ت لفحص الفروق حسب الجنس، بينت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الخصائص

والسمات الإيجابية المتوفرة في التلفزيون القطريّ فقد بلغت قيمة ت (3.92)، وقد كان هذا الفرق لصالح الذكور بمتوسط حسابي (4.22) في حين بلغ المتوسط للإناث (3.86)، وتبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في المضامين (تنوع البرامج) فقد بلغت قيمة ت (2.59)، وتبين أن هذا الفرق لصالح الذكور بمتوسط حسابي (4.07) في حين كان للإناث (3.83)، كما وتبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقييم المشاهدين للبرامج المقدمة لهم، فقد بلغت قيمة ت (2.07)، وتبين أن هذا الفرق لصالح الذكور بمتوسط حسابي (4.26) في حين كان للإناث (4.13).

جدول (13)

المتوسطات الحسابية حسب العمر

المتغير	21-25		26-30		31-35		36-40		41 فاكثر	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخصائص والسمات	3.96	0.71	4.10	0.65	4.13	0.62	4.31	0.40	3.66	0.91
المضامين	3.78	0.70	4.04	0.67	4.11	0.46	4.13	0.54	3.48	0.97
المعطيات	1.83	0.61	1.81	0.69	1.63	0.44	1.76	0.76	1.78	0.55
البرامج	4.18	0.45	4.20	0.43	4.14	0.51	4.32	0.33	4.19	0.39
سبل التطوير	4.09	0.64	4.20	0.54	4.26	0.38	4.19	0.50	4.22	0.64

جدول (14)

تحليل التباين لفحص الفروق حسب العمر

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الخصائص والسمات	بين المجموعات	4.90	4	1.23	3.04	0.018
	داخل المجموعات	79.03	196	0.40		
	المجموع	83.93	200			
المضامين	بين المجموعات	6.63	4	1.66	4.12	0.003
	داخل المجموعات	78.90	196	0.40		
	المجموع	85.54	200			
المعطيات	بين المجموعات	1.03	4	0.26	0.63	0.639
	داخل المجموعات	79.56	196	0.41		
	المجموع	80.58	200			
البرامج	بين المجموعات	0.75	4	0.19	1.00	0.410
	داخل المجموعات	36.58	196	0.19		
	المجموع	37.33	200			
سبل التطوير	بين المجموعات	0.73	4	0.18	0.63	0.641
	داخل المجموعات	56.30	196	0.29		
	المجموع	57.02	200			

تشير النتائج كما يتضح من الجدولين (13، 14) ومن خلال تحليل التباين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الخصائص والسمات الإيجابية المتوفرة في التلفزيون القطريّ حسب الفئة العمرية فقد بلغت قيمة ف 3.04، وقد تبين ان مصدر هذا الفرق كما ظهر من اختبار توكي للمقارنات البعدية قد كان بين المشاهدين من الفئة العمرية 36-40 سنة وبين المشاهدين الذين تزيد أعمارهم عن 41 سنة، وتبين من المتوسطات ان هذا الفرق كان لصالح المشاهدين من الفئة العمرية بمتوسط حسابي 4.22 في حين بلغ متوسط المشاهدين من الفئة العمرية 41 فأكثر 3.66، وتبين أن

هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في المضامين(تنوع البرامج) فقد بلغت قيمة ف 4.12، وقد ظهر من اختبار توكي للمقارنات البعدية أن مصدر هذا الفرق كان بين المشاهدين من الفئة العمرية التي تزيد أعمارهم عن 41 سنة من جهة وبين المشاهدين ذوي الأعمار بين31-35 سنة و 36-40 سنة من جهة أخرى، وتبين من المتوسطات أن هذا الفرق كان لصالح المشاهدين من الفئتين بين 31-35 سنة و 36-40 سنة بمتوسط حسابي 4.11 و 4.13 في حين بلغ المتوسط للمشاهدين من الفئة العمرية 41 فأكثر 3.48.

جدول (15)

المتوسطات الحسابية حسب سنوات الخبرة

	أقل من 5 سنوات		5-10		11-15		16 فاكثر	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخصائص والسمات	3.65	0.88	3.87	0.75	4.27	0.56	4.24	0.43
المضامين	3.52	0.80	3.79	0.68	4.15	0.57	4.13	0.54
المعطيات	2.11	0.77	1.81	0.72	1.74	0.62	1.66	0.51
البرامج	4.00	0.52	4.10	0.52	4.26	0.38	4.30	0.34
سبل التطوير	3.88	0.76	4.20	0.59	4.26	0.46	4.21	0.43

جدول (16)

تحليل التباين لفحص الفروق حسب سنوات الخبرة

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الخصائص والسمات	بين المجموعات	10.33	3	3.44	9.22	0.000
	داخل المجموعات	73.60	197	0.37		
	المجموع	83.93	200			
المضامين	بين المجموعات	9.97	3	3.32	8.66	0.000
	داخل المجموعات	75.57	197	0.38		
	المجموع	85.54	200			
المعطيات	بين المجموعات	3.75	3	1.25	3.20	0.024
	داخل المجموعات	76.84	197	0.39		
	المجموع	80.58	200			
البرامج	بين المجموعات	2.38	3	0.79	4.47	0.005
	داخل المجموعات	34.94	197	0.18		
	المجموع	37.33	200			
سبل التطوير	بين المجموعات	2.52	3	0.84	3.03	0.031
	داخل المجموعات	54.51	197	0.28		
	المجموع	57.02	200			

جدول (17)

اختبار توكي للفروق البعدية حسب سنوات الخبرة

	(ا) سنوات الخبرة	(ل) سنوات الخبرة		
		5-10	11-15	16 فاكثر
الخصائص والسمات	أقل من 5 سنوات	-0.23	-.62*	-.60*
	5-10		-.40*	-.37*
	11-15			0.03

	(I) سنوات الخبرة	(J) سنوات الخبرة		
		5-10	11-15	16 فاكثر
المضامين	أقل من 5 سنوات	-0.27	*63.-	*61.-
	5-10		*36.-	*34.-
	11-15			0.02
المعطيات	أقل من 5 سنوات	0.31	0.38	*45.
	5-10		0.07	0.14
	11-15			0.07
البرامج	أقل من 5 سنوات	-0.11	-0.26	*30.-
	5-10		-0.16	*20.-
	11-15			-0.04
سبل التطوير	أقل من 5 سنوات	-0.32	*38.-	*33.-
	5-10		-0.06	-0.02
	11-15			0.05

تدل النتائج كما يتضح في الجداول (15، 16، 17) ومن خلال تحليل التباين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الخصائص والسمات الإيجابية المتوفرة في التلفزيون القطريّ حسب سنوات الخبرة فقد بلغت قيمة ف 9.22، وقد أظهر اختبار توكي للمقارنات البعدية أن هذه الفروق كانت بين فئتي المشاهدين ذوي الخبرات التي تقل عن 10 سنوات من جهة وبين فئتي المشاهدين التي تزيد خبراتهم عن 10 سنوات من جهة أخرى، لصالح ذوي الخبرات الأعلى، وتبين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في المضامين(تنوع البرامج) فقد بلغت قيمة ف 8.66، وقد أظهر اختبار توكي للمقارنات البعدية أن هذه الفروق كانت بين فئتي المشاهدين ذوي الخبرات التي تقل عن 10 سنوات من جهة وبين فئتي المشاهدين التي تزيد خبراتهم عن 10 سنوات من جهة أخرى، لصالح ذوي الخبرات الأعلى.

وتبين أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في المعطيات(سلبيات الأداء) فقد بلغت قيمة ف 3.20، وقد أظهر اختبار توكي للمقارنات البعدية أن هذا الفرق كان

جدول (18)

المتوسطات الحسابيّة حسب المهنة

الخصائص والسمات		فني اجهزة	مخرج	مونتير	مصور	محرر	فني صوت	إداري	أخرى
المضامين	المتوسط الحسابي	3.90	4.15	4.39	4.36	4.12	4.21	4.00	3.56
	الانحراف المعياري	0.81	0.67	0.14	0.12	0.56	0.59	0.68	0.97
المعطيات	المتوسط الحسابي	3.58	3.99	4.45	4.18	4.16	3.96	3.99	3.33
	الانحراف المعياري	0.73	0.71	0.36	0.42	0.48	0.59	0.66	0.47
البرامج	المتوسط الحسابي	4.11	4.31	4.31	4.27	4.21	4.11	4.22	4.08
	الانحراف المعياري	0.49	0.32	0.25	0.24	0.49	0.54	0.45	0.63
سبل التطوير	المتوسط الحسابي	4.01	4.19	4.23	4.27	4.42	3.78	4.29	4.38
	الانحراف المعياري	0.72	0.48	0.56	0.41	0.19	0.82	0.32	0.20

بين فئة المشاهدين ذوي الخبرة التي تقل عن 5 سنوات وبين المشاهدين التي تزيد خبراتهم عن 16 سنة لصالح المشاهدين التي تقل خبراتهم عن 5 سنوات بمتوسط حسابي 2.11، في حين كان للمشاهدين التي تزيد خبراتهم عن 16 سنة 1.66 بمتوسط.

وتبين أيضا أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في البرامج (تقييم المشاهدين للبرامج) فقد بلغت قيمة ف 4.47، وقد أظهر اختبار توكي للمقارنات البعدية أن هذا الفرق كان بين فئة المشاهدين ذوي الخبرة التي تزيد خبراتهم عن 16 سنة من جهة وبين فئتي المشاهدين الذين تقل خبراتهم عن 10 سنوات لصالح المشاهدين التي تزيد خبراتهم عن 16 سنة.

كما تبين أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في سبل التطوير حيث بلغت قيمة ف 3.03، وقد أظهر اختبار توكي للمقارنات البعدية أن هذا الفرق كان بين فئة المشاهدين ذوي الخبرة التي تقل خبراتهم عن 5 سنة من جهة وبين فئتي المشاهدين الذين تزيد خبراتهم عن 10 سنوات لصالح المشاهدين التي تزيد خبراتهم عن 10 سنوات.

جدول (19)

تحليل التباين لفحص الفروق حسب المهنة

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الخصائص والسمات	بين المجموعات	6.24	7	0.89	2.21	0.035
	داخل المجموعات	77.69	193	0.40		
	المجموع	83.93	200			
المضامين	بين المجموعات	12.13	7	1.73	4.56	0.000
	داخل المجموعات	73.41	193	0.38		
	المجموع	85.54	200			
المعطيات	بين المجموعات	3.04	7	0.43	1.08	0.377
	داخل المجموعات	77.55	193	0.40		
	المجموع	80.58	200			
البرامج	بين المجموعات	1.07	7	0.15	0.82	0.574
	داخل المجموعات	36.25	193	0.19		
	المجموع	37.33	200			
سبل التطوير	بين المجموعات	6.53	7	0.93	3.57	0.001
	داخل المجموعات	50.49	193	0.26		
	المجموع	57.02	200			

جدول (20)

اختبار توكي للفروق البعدية حسب المهنة

	(I) المهنة	(J) المهنة						
		مخرج	مونتير	مصور	محرر	فني صوت	اداري	اخرى
الخصائص والسمات	فني أجهزة	-0.25	-0.49	-0.46	-0.22	-0.31	-0.10	*0.34
	مخرج		-0.24	-0.21	0.03	-0.06	0.15	*0.59
	مونتير			0.03	0.27	0.18	0.40	*0.84
	مصور				0.24	0.15	0.36	*0.80
	محرر					-0.09	0.12	*0.56
	فني صوت						0.22	*0.66
	اداري							*0.44
المضامين	فني اجهزة	-0.42	*87.-	*61.-	*59.-	-0.38	*41.-	0.24
	مخرج		-0.45	-0.19	-0.17	0.04	0.00	0.66
	مونتير			0.26	0.29	0.49	0.46	*1.11
	مصور				0.02	0.23	0.20	0.85
	محرر					0.20	0.17	0.83
	فني صوت						-0.03	0.62
	إداري							0.66
سبل التطوير	فني أجهزة	-0.17	-0.22	-0.26	-0.41	0.24	-0.27	-0.36
	مخرج		-0.04	-0.09	-0.24	0.41	-0.10	-0.19
	مونتير			-0.04	-0.19	0.45	-0.05	-0.14
	مصور				-0.15	0.50	-0.01	-0.10
	محرر					*65.	0.14	0.05
	فني صوت						*51.-	-0.60
	إداري							-0.09

تدل النتائج كما يتضح في الجداول (18، 19، 20) ومن خلال تحليل التباين أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في الخصائص والسمات الإيجابية المتوفرة في التلفزيون القطريّ حسب المهنة فقد بلغت قيمة ف2.21. وقد أظهر اختبار توكي للمقارنات البعدية أن هذه الفروق كانت بين الفئات جميع الفئات من جهة أخرى، لصالح المهن (فني الأجهزة، مخرج، مونتير،...).

وتبين أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في المضامين(تنوع البرامج) فقد بلغت قيمة ف 8.66، وقد أظهر اختبار توكي للمقارنات البعدية أن هذه الفروق كانت بين فئتي المشاهدين ذوي الخبرات التي تقل عن 10 سنوات من جهة وبين فئتي المشاهدين التي تزيد خبراتهم عن 10 سنوات من جهة أخرى، لصالح ذوي الخبرات الأعلى.

وتبين أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في المعطيات(سلبيات الأداء) فقد بلغت قيمة ف 4.56، وقد أظهر اختبار توكي للمقارنات البعدية أن هذا الفرق كان بين فئة فنيي الأجهزة من جهة وبين الفئات الأخرى من جهة أخرى لصالح هذه الفئات.

كما تبين أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في سبل التطوير حيث بلغت قيمة ف 3.57، وقد أظهر اختبار توكي للمقارنات البعدية أن هذا الفرق كان بين فئة فنيي الصوت من جهة وبين فئتي المحررين والإداريين من جهة أخرى لصالح المشاهدين من فئتي المحررين والإداريين.

جدول (21)

المتوسطات الحسابية حسب الدخل الشهري

	أقل من 5 الاف ريال		5001-7500		7501-10000		10001 فاكثر	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخصائص والسمات	3.42	0.88	4.21	0.57	3.92	0.70	4.21	0.53
المضامين	3.33	0.78	3.98	0.62	3.91	0.69	4.10	0.56

	أقل من 5 الاف ريال		5001-7500		7501-10000		10001 فاكثر	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المعطيات	2.20	0.92	1.65	0.45	1.85	0.62	1.70	0.58
البرامج	4.02	0.57	4.24	0.39	3.96	0.58	4.28	0.35
سبل التطوير	4.28	0.52	3.87	0.78	4.01	0.69	4.25	0.42

جدول (22)

تحليل التباين لفحص الفروق حسب الدخل الشهريّ

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الخصائص والسمات	بين المجموعات	12.81	3	4.27	11.83	0.000
	داخل المجموعات	71.12	197	0.36		
	المجموع	83.93	200			
المضامين	بين المجموعات	11.38	3	3.79	10.08	0.000
	داخل المجموعات	74.15	197	0.38		
	المجموع	85.54	200			
المعطيات	بين المجموعات	5.19	3	1.73	4.52	0.004
	داخل المجموعات	75.39	197	0.38		
	المجموع	80.58	200			
البرامج	بين المجموعات	3.06	3	1.02	5.85	0.001
	داخل المجموعات	34.27	197	0.17		
	المجموع	37.33	200			
سبل التطوير	بين المجموعات	3.77	3	1.26	4.64	0.004
	داخل المجموعات	53.26	197	0.27		
	المجموع	57.02	200			

جدول (23)

اختبار توكي للفروق البعدية حسب الدخل الشهري

	(I) الدخل الشهري	(J) الدخل الشهري		
		5001-7500	7501-10000	10001 فأكثر
الخصائص والسمات	أقل من 5 آلاف ريال	-.79*	-.50*	-.79*
	5001-7500		0.29	0.00
	7501-10000			-0.29
المضامين	أقل من 5 آلاف ريال	-.65*	-.59*	-.77*
	5001-7500		0.07	-0.12
	7501-10000			-0.19
المعطيات	أقل من 5 آلاف ريال	.55*	0.35*	.50*
	5001-7500		-0.19	-0.05
	7501-10000			0.15
البرامج	أقل من 5 آلاف ريال	-0.22	0.06	-.26*
	5001-7500		0.27	-0.04
	7501-10000			-.32*
سبل التطوير	أقل من 5 آلاف ريال	0.41*	0.27*	0.02
	5001-7500		-0.13	-.38*
	7501-10000			-0.25

تدل النتائج كما يتضح في الجداول (21، 22، 23) ومن خلال تحليل التباين حسب الدخل الشهري، أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في جميع المجالات (الخصائص والسمات، المعطيات المضامين، البرامج، سبل التطوير) حسب الدخل الشهري، وقد أظهر اختبار توكي للمقارنات البعدية أن هذه الفروق كانت بين فئة ذوي الدخل الذي يقل عن 5 آلاف ريال من جهة وبين ذوي الدخل الذي يزيد عن ذلك لصالح المشاهدين الأكثر دخلاً.

جدول (24)

المتوسطات الحسابية حسب المؤهل العلمي

	ثانوي فاقل		دبلوم متوسط		بكالوريوس	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخصائص والسمات	3.62	0.83	3.93	0.81	4.18	0.56
المضامين	3.48	0.78	3.71	0.74	4.09	0.57
المعطيات	2.14	0.88	1.80	0.61	1.71	0.59
البرامج	4.13	0.56	4.03	0.52	4.25	0.39
سبل التطوير	4.17	0.65	3.84	0.84	4.25	0.42

جدول (25)

تحليل التباين لفحص الفروق حسب المؤهل العلمي

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الخصائص والسمات	بين المجموعات	6.55	2	3.28	8.39	0.000
	داخل المجموعات	77.38	198	0.39		
	المجموع	83.93	200			
المضامين	بين المجموعات	9.26	2	4.63	12.02	0.000
	داخل المجموعات	76.28	198	0.39		
	المجموع	85.54	200			
المعطيات	بين المجموعات	3.34	2	1.67	4.29	0.015
	داخل المجموعات	77.24	198	0.39		
	المجموع	80.58	200			

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
البرامج	بين المجموعات	1.27	2	0.64	3.50	0.032
	داخل المجموعات	36.05	198	0.18		
	المجموع	37.33	200			
سبل التطوير	بين المجموعات	3.84	2	1.92	7.15	0.001
	داخل المجموعات	53.18	198	0.27		
	المجموع	57.02	200			

تدل النتائج كما يتضح في الجدولين (24، 25) ومن خلال تحليل التباين حسب المؤهل العلمي، أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في جميع المجالات (الخصائص والسمات، المعطيات المضامين، البرامج، سبل التطوير) حسب المؤهل العلمي، وقد أظهر اختبار توكي للمقارنات البعدية أن هذه الفروق كانت بين فئة الدبلوم وفئة حملة البكالوريوس لصالح حملة البكالوريوس.

النتائج:

- أكدت نتائج الدراسة ان تلفزيون قطر يتمتع بسمات ايجابية كالسرعة والفورية في الأخبار (55.2 %) وملبياً لمضامين البرامج التي يقدمها كالأخبار (61.2 %).

- أكدت نتائج الدراسة ان غالبية العينة رفضت على المعطيات في البرامج وبشدة (73.1 %).

- احتل برنامج كشات أعلى تقييم في برامج تلفزيون قطر (63.7 %)، كما دلت النتائج للدراسة على تقييم عالي لمعظم البرامج في تلفزيون قطر.

- أكدت النتائج للدراسة على موافقة العينة على سبل التطوير لتلفزيون قطر، فقد أظهرت النتائج أن إعطاء مزيداً من الحرية سبيلاً رئيساً للتطوير (70.1 %).

التوصيات:

- إجراء دراسات استطلاعية لأراء المشاهدين ودراسات مقارنة مع هذه الدراسة.

- فتح المجال وبكل حرية للقطاع الخاص لإنشاء محطات تلفزيونية، مما يعزز روح المنافسة بين تلفزيون قطر وهذه المحطات الخاصة.

الحواشي:

(1) عدلي العبد،عاطف، 2005، الراي العام وطرق قياسه، دار الفكر العربي، القاهرة، ص 93.

(2) Shirly Biagi، 2001، Media Impact: An Introduction to Mass Media، 5th ed، Belmont، wads wroth، pp171- A4.

(3) قضاة، محمد، 2004 البرامج المحلية في التلفزيون الأردني وسبل التطوير، المنارة، المجلد العاشر، العدد الرابع، جامعة آل البيت، ص 23.

(4) المرجع السابق، ص 28.

(5) درويش، عبد الرحيم،2006م، دراسات في الاتصال، دمياط_ جمهورية مصر العربية.

(6) المرجع السابق، ص 109.

(7) المرجع السابق، ص ص 114-117.

(8) المرجع السابق، ص 118.

(9) المجلس الأعلى للإعلام، 2008 م، عمان.

(10) المرجع السابق، ص 2.

(11) المرجع السابق، ص 3.

(12) عبدالكريم، عبد المنعم،2008، دراسة تحليلية لقنوات ال mbc الأجنبية.

(13) المرجع السابق، ص9.

(14) المرجع السابق، ص 10.

(15) المرجع السابق، ص 11.

(16) Nawar، Ibrahim، 2007، Arab Media Lagging Behind، WAAC Publications، Toronto، Canada.

(17) المرجع السابق، ص 18.

(18) المرجع السابق، ص 19.

(19) المرجع السابق، ص 24-27.

(20) المرجع السابق، ص 28.

(21) العادلي، مرزوق، 2004، الإعلانات الصحفية، دراسة في الاستخدامات والاشباعات،

القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ص 87.

(22) الشامي، عبدا لرحمن، 2002، عصر الفضائيات، دراسة في القنوات التلفزيونية الدولية، ط1، القاهرة، كلمات عربية للنشر والتوزيع، ص 117.

(23) مكاوي، حسن عماد، السيد، ليلى حسين، 1998، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، القاهرة، الدار البيضاء اللبنانية، ص 240.

(24) Samuel Ebersole، 2000.Use and Gratifications of the Web among Students، University of Southern Colorado Mass Communications and Center for New Medi.

أثر الحضارة العربية الإسلامية في تطور علوم الرياضيات والمنهج العلمي التجريبي وتطبيقه في هذا الفن

الدكتور وليد هويمل عوجان

جامعة الشرق الأوسط

الملخص:

وجه العلماء العرب المسلمون نشاطاتهم الفكرية إلى العلوم المختلفة في مرحلة مبكرة من التاريخ الإسلامي، انسجاماً مع المكانة الرفيعة التي أعطاها الإسلام للعلم والعلماء، ويُعد البحث العلمي واستكشاف كل نافع ومفيد للإنسان أساس أي نشاط يقوم به العالم المسلم.

لقد أبدى العلماء العرب والمسلمون اهتماماً بالغاً بعلم الرياضيات بفروعه المختلفة، وركزوا في دراستهم لهذا العلم على اتجاهين: الأول، الناحية النظرية، وذلك باستيعاب الموضوع وفهمه، ومن ثم القيام بالعديد من الابتكارات الجديدة التي لم يسبقهم إليها أحد. الثاني: الناحية التطبيقية، حيث باشروا بإجراء دراسات عملية مفيدة للغاية في العلوم الأخرى ذات الارتباط المباشر بعلم الرياضيات، مثل علم الفلك والهندسة الميكانيكية والكهربائية والمعمارية، وعلم المواريث، والأعمال التجارية وغيرها من العلوم والأعمال، التي تتطلب معرفة بعلم الرياضيات. وكان علم الرياضيات في بداياته شاملاً لكثير من الاختصاصات كالفيزياء وعلم الفلك والتنجيم والهندسة والمثلثات.

إن تاريخ الرياضيات في الحقيقة هو الهيكل الرئيس لتاريخ الحضارة، سواء كان الاهتمام بالناحية الفلسفية أو الاجتماعية، ويعد تاريخ الرياضيات حجر الأساس للبناء التعليمي بأكمله.

إن فضل علماء العرب والمسلمين على الحضارة الإنسانية لا يستطيع إنسان وصفه والتعبير عنه، حيث أنهم بفتوحاتهم العظيمة اتصلوا بالحضارات المختلفة، فجمعوا هذه الحضارات وصهروها، وقدموا حضارة عربية إسلامية تفوق التي سبقتها بدرجات كبيرة.

إن الهدف من البحث هو بيان دور العلماء المسلمين في الحضارة الإنسانية، وخاصة علوم الرياضيات ومدى تأثيرها على النهضة الأوروبية. إضافة إلى الطريقة التي اتبعها العلماء المسلمون في البحث العلمي المجرد والنزيه.

The impact of the Arab Islamic civilization in the Mathematical Sciences and experimental scientific method and its application in this art

Dr. walid H. Awajan

Middle East University

Abistract:

Scientists have the Muslim Arabs their activities to the intellectual sciences in an early stage of Islamic history, in line with the high status given by Islam to science and scientists. The promise of scientific research and explore all the useful and beneficial to the human basis of any activity undertaken by the Muslim world.

Scientists have shown Arabs and Muslims with the knowledge of great importance to the various branches of mathematics, and focused in their studies of this science on two directions: first, in theory, that the absorption of the subject and understand, and then perform a number of new innovations that are not preceded by turned up. II: in practice, where they began the process of conducting studies extremely useful in other sciences that are relevant to the direct knowledge of

mathematics, such as astronomy, mechanical engineering, electrical and architectural inheritance and science, business and other sciences and business, which requires knowledge of the knowledge of mathematics. The mathematics in the offing including many of the terms of reference as physics, astronomy, astrology, engineering and triangles

. The history of mathematics is in fact the President of the structure of the history of civilization, whether philosophical interest in the district or social history of mathematics is the cornerstone of the entire education.

The scientists preferred to Arabs and Muslims to human civilization no human being can be described and expression, as the great conquests contacted different civilizations, cultures and got together this fused, and made an Arab-Islamic civilization than the previous high levels.

The aim of the research is to indicate the role of Muslim scholars in human civilization, especially mathematics and its impact on the European Renaissance. In addition to the way followed by the Muslim scholars in scientific research abstract and fair.

المقدمة:

لقد أجمع علماء الفلسفة والتاريخ والأديان على أن الحضارة العربية الإسلامية تحتل مكانة رفيعة بين الحضارات العالمية، التي ظهرت في تاريخ البشرية. كما أنها من أطول الحضارات العالمية عمراً، وأعظمها أثراً في الحضارة العالمية، من حيث أن من خصائص الحضارة الإسلامية أنها إنسانية النزعة والهدف، عالمية الأفق والرسالة.

وقد تمايزت الحضارة العربية الإسلامية عن غيرها بغايتها الربانية، ورؤيتها الإنسانية، ونزعتها العلمية، ونظرتها الشمولية، وفكرتها الوسطية، وصبغتها الأخلاقية. هذه الحضارة هي الوحيدة في التاريخ التي وصلت الدنيا بالآخرة، وربطت السماء بالأرض، وآخت بين العقل والقلب، ومزجت المادة بالروح، وأرضت الفرد والمجتمع، ووازنت بين الحقوق والواجبات، وجمعت بين الواقع والمثال. لقد وحَّدت بحق بين الثنائيات، وأخرجت شراباً خالصاً سائغاً للشاربين.

وتعد الحضارة الإسلامية من المرتكزات التاريخية، وأحد الروافد الكبرى للحضارة البشرية، لأصالتها وشموليتها وإنسانيتها، بالإضافة إلى المنهج العلمي الذي كان الصفة المميزة لنتاجات علماء الأمة. لذلك فإن الأعمال العلمية الإسلامية اتصفت بالوضوح والدقة والجدية، وبذلك يكون علماؤنا قد أضافوا إشعاعا جديدا لحضارة أمتهم الذي اعترف بفضلها كبار مؤرخي العالم ورجاله.

وكان للعلماء المسلمين اليد الطولى والفضل الأكبر في تطور العلوم الرئيسية، وعلى رأسها الرياضيات بكل علومها المعقدة، ومنها الجبر والهندسة والحساب والمقابلة وأقسام العدد والعددان المتحابان وخواص الأعداد والكسور والضرب والقسمة والمساحة للأشكال الهندسية وقوانين الأشكال الهندسية والجذور والإحصاء وغيرها من العلوم الرياضية.

ولقد احتلت العلوم الرياضية مركزا مهما في حضارتنا الإسلامية حيث اهتم بها المسلمون اهتماما واضحا، ويظهر ذلك من خلال النظريات والأفكار الرياضية المتطورة التي قدمها المسلمون. وقد ساعدت جملة من العوامل على تقدمهم في ذلك المجال العلمي المهم من حيث طبيعة العقلية العربية المتفتحة صافية الذهن التي عمل الإسلام

على تبلورها، حيث أن القرآن الكريم عدّ التأمّل والتفكر في خلق الله في جملة المفاهيم الإسلامية التي لا بد للمسلم أن يأخذ بها، بالإضافة إلى تأكيده على ضرورة الاهتمام بالعلوم بصورة عامة. كذلك فإن القرآن الكريم احتوى على الكثير من الأمور التي لا بد من معرفتها والمتعلقة في أسس العبادة وأن العمل لا يتم إلا بعد معرفة بعض الجوانب الرياضية، وكان ذلك في جملة العوامل التي دعت العرب والمسلمين إلى الاهتمام أكثر في دراسة وفهم الرياضيات، للإفادة منها، سواء في تحديد مواقيت الصلاة وبداية الأشهر الهجرية، وأهمها رمضان المبارك وشهر الحج، وبقية الأشهر الحرم عموما وتحديد اتجاه القبلة وقسمة المواريث والغنائم.

إن هؤلاء المفكرين والباحثين الكبار من علماء العرب والمسلمين، الذين حولوا بعبقريتهم دراسة الطبيعة من إطارها ومفهومها الفلسفي العام، إلى إطار ومفهوم علمي حقيقي "مقنن بالمنهجية العلمية"، وذلك بإضافة التجارب والملاحظة والقياس إلى علومهم. كما أنهم فعّلوا استخدام الرياضيات في مختلف العلوم، ساعدهم على ذلك معرفتهم المتمكنة من علم الرياضيات، الذي أعانهم على تنظيم إجراءات بحوثهم، وتحليل النتائج وتفسيرها، كما أفادوا من علم الفلسفة، إذ أعانهم على حسن تحليل الأمور بشكل يمكنهم من التغلغل داخل أحشاء الظاهرة العلمية.

وتعد الرياضيات المادة الأساسية لتطور المعرفة، كما أن لها دورا كبيرا في التقدم العلمي والتكنولوجي الذي يشهده العالم الآن والتعبير عن الكميات وبالأرقام والإعداد. فهي تلعب دوراً ملحوظاً في الصحوة الفكرية والعلمية والتكنولوجية، وتشمل استخداماتها كثيراً من المجالات التطبيقية في العلوم الاجتماعية والإنسانية وإدارة الأعمال وفي التنمية الاقتصادية. كما تعتبر أداة ضرورية للتعامل بين المعرفة والمجردة والموجودات الواقعية وتساهم على فهم الحياة وخفاياها[1].

وكذلك تعد العلوم الرياضية العربية الإسلامية في الحساب والجبر والهندسة والمثلثات، إحدى الركائز التي استندت عليها نهضة أوروبا العلمية، عندما ترجمت إلى اللغة اللاتينية أشهر مصنفات العلماء العرب في هذا المضمار والذين قطعوا شوطًا بعيدًا في الارتقاء بالعلوم الرياضية إلى الدرجة التي قربت معها من مرتبة الكمال.

في هذا البحث سيتم تناول بصمة من بصمات الحضارة العربية الإسلامية، بشطيها الغربي والشرقي، ودورها في تطور الرياضيات وانتشار المعرفة، مع التركيز على نظام الترقيم والمثلثات والهندسة والجبر، باعتبار أن هذه الأمور هي من فروع علم الرياضيات، مع إيضاح اعتماد العلماء المسلمين على المنهج العلمي التجريبي، وتطبيقه في كل العلوم وخاصة علوم الرياضيات.

منهج البحث:

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهجَ الاستقرائي التحليلي، من حيث استقراء النصوص التاريخية للعلماء المسلمين بما يخص علوم الرياضيات والمنهج العلمي الذي، ثم يصار إلى تحْليلها، ومُناقشتها، وتحقيقها وذكر شهادات العلماء والمفكرين من المسلمين وغيرهم خاصة علماء ومفكري الغرب؛ للوصول في النهاية إلى تحقيق القول في موضوع أثر العلماء المسلمين في علوم الرياضيات.

الهدف من الدراسة:

إن الهدف من البحث هو إظهار مآثر العلماء المسلمين وتقديم دراسة حول جهودهم في تطور الحركة العلمية ودورهم في البحث العلمي حيث ربطوا بين العلوم النظرية والعلوم العملية، إضافة إلى الطريقة التي اتبعها العلماء المسلمون في البحث العلمي المجرد والنزيه، والتي تركزت على الحدس والتجربة والاستنباط والاستقراء والدراسة المكثفة للسنن الكونية وماهيات الأشياء.

وكذلك تهدف الدراسة إلى بيان دور العلماء المسلمين في علوم الرياضيات ومدى تأثيرها على النهضة الأوروبية، خلال النظريات والأفكار الرياضية المتطورة التي قدمها العلماء المسلمون.

ومن أجل تحقيق الهدف من الدراسة تم تقسيم الدراسة إلى مبحثين، بحيث يتناول المبحث الأول تفاعل الحضارة العربية الإسلامية والحضارات الأخرى، من حيث اتصال الحضارات في المطلب الأول، ودور الترجمة في تفاعل الحضارات في المطلب الثاني.

أما المبحث الثاني فسيخصص للحديث عن إنجازات العرب المسلمين في علوم الرياضيات. ويركز المطلب الأول منه على أثر العرب في علم الرياضيات، وسيبحث المطلب الثاني في موضوع فروع الحساب، بينما سيركز المطلب الثالث على علم المثلثات وستنتهي الدراسة بالخاتمة.

المبحث الأول: تفاعل الحضارة العربية الإسلامية والحضارات الأخرى:

عرفت الحضارة العربية الإسلامية منذ العصر الوسيط ازدهارا كبيرا في كافة الميادين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والفكرية. وقد كان للدين الإسلامي دور كبير في هده الوضعية، من خلال مبادئه التي تحث على العمل وتحصيل المعرفة والتدبر في الكون والحياة والبحث في القوانين الطبيعية، كما أن الإسلام جعل من العلم فريضة على المسلم ورفع قدر العلماء، وخاطب العقل ووجهه نحو التفكر والإبداع[2]. فالحضارة العربية الإسلامية حضارة أصيلة لها جذورها البعيدة التي نمت في الإسلام، وبلغت ذروة ازدهارها في خلافة العباسيين ببغداد والأمويين بقرطبة[3].

والحضارة كمفهوم شامل لا يستند فقط على التقدم المادي، بل ويشتمل أيضا على العامل الإنساني، فالحضارة قسمان لا غنى لأحدهما عن الآخر، ومن هذا التمازج تتشكل حقيقة الحضارة [4]. يؤكد تلك الحقيقة محمود شاكر بقوله: "في التاريخ القديم تتحدث أوروبا العلمانية عن الحضارات القديمة ونحن لا نعد هذه المظاهر في مفهومنا حضارات، وإنما مظهر من مظاهر البناء فالحضارة تتصف بالصفة الإنسانية، فإذا زالت عنها، فإنما هي تسلط وإرهاب يعدونه حضارة، وما البناء الذي شيدته إلا بناء على جماجم أخواتها حيث رفعته على جثث آلاف البشر أرغموا على العمل به واكرهوا على الكد فيه حتى لقوا حتفهم والسوط على أظهرهم"[5]، أي أنه إذا انفصلت الحضارة عن المعاني الإنسانية أصبحت مجرد مظهر من مظاهر البناء الأجوف ولم تكن حضارة فعلا بمعناها الشامل الحقيقي، وإنما هي ثقافة مادية تفتقد لمقوم رئيسي من مقومات الحضارة[6].

فقد لعب العلماء العرب والمسلمون دورا كبيرا في تطوير علوم الرياضيات والفلك والفيزياء، التي كانت مترابطة معا بشكل كبير في عصورهم. فالعرب جمعوا من شتى أنحاء

المعمورة المعارف الرياضية، وعملوا على الدمج بين المعارف الشرقية والغربية والمحلية[7]، والآثار اليونانية والبيزنطية والهندية والفارسية وغيرها الكثير، بالإضافة إلى إثرائهم لها والإضافة عليها[8].

ومما لا شك فيه أن العلوم الطبيعية والتطبيقية، تعد في حقيقتها وجه من أوجه الحضارة، وهي لا تبرز في الأمة فجأة، مقطوعة عن جهود الأمم السابقة، بل تنتقل من أمة إلى أمة ومن جيل إلى جيل، وفضل كل أمة إنما هو في ما تزيده في التراث العام للإنسانية[9].

المطلب الأول: اتصال الحضارات:

أما عن حتمية اتصال الحضارات فشيء لا يستطيع إنكاره أحد، بل إن سنة الله جل وعلا في الوجود اقتضت أن يقوم الكون على سنة التدافع. يقول تعالى: ﴿وَلَوْلا دَفْعُ اللَّهِ النَّاسَ بَعْضَهُمْ بِبَعْضٍ لَفَسَدَتِ الأَرْضُ﴾[01]، ويقول تعالى: ﴿وَلَوْلا دَفْعُ اللَّهِ النَّاسَ بَعْضَهُمْ بِبَعْضٍ لَهُدِّمَتْ صَوَامِعُ وَبِيَعٌ وَصَلَوَاتٌ وَمَسَاجِدُ يُذْكَرُ فِيهَا اسْمُ اللَّهِ كَثِيراً ﴾ [11].

ونستطيع القول هنا، أن الحضارة "التي تقوم على مبدأ الأخذ، ليس بمقدورها أن تعطي أو تؤثر في الحضارات الأخرى. والذي حدث بالنسبة لحضارة الإسلام هو العكس، فإن تأثيرها كان عميقا للغاية، ليس فقط بصيغة حماية التراث القديم وإعادته منقحا أو مضافا عليه، وإنما أيضا بصيغة تقديم معطيات أصيلة مبتكرة[12] كان لها أبلغ الأثر في صيرورة الحضارات الأخرى وبخاصة الغربية"[31].

من هنا، يتجلى دور الحضارة العربية الإسلامية في الحضارة الإنسانية في الإنجازات الرئيسية التالية[14]:

1. لقد قام العرب المسلمون بترجمة التراث اليوناني "الإغريقي" القديم إلى العربية، بعد أن كان هذا التراث معزولا عن حركة التاريخ. فعندما بدأت أوروبا، مثلا، تتلمس بدايات نهضتها الحديثة، في أواخر العصور الوسطى ومطلع العصور الحديثة، والتي قامت على أساس إحياء التراث اليوناني والروماني القديم، لم تجد في حوزتها

سوى الترجمة العربية لهذا التراث، بعد أن كانت أصوله الأولى قد فقدت. ولهذا كان على أوروبا أن "تستعرب" كي تفهم تراث اليونان والرومان[15].

2. بالإضافة إلى دور هم الحضاري في الترجمة، قام العلماء المسلمون بشرح وتصحيح ونقد كل ما ترجموه. ولهذا لم يتسلم الأوروبيون تراث اليونان كما تركه القدماء، وإنما أخذوه وقد اكتسب بحضوره الجديد، على يد العرب في العصور الوسطى، حياة جديدة[16].

3. قدَّمت الحضارة العربية الإسلامية للحضارة الإنسانية كشوفها في ميادين الحضارة كافة[17]. فإذا كان الشرق الآسيوي قد تأثر بالحضارة العربية الإسلامية في ميدان الدين واللغة أكثر من غيرها من المظاهر، فإن الغرب الأوربي قد أفاد أيما فائدة من إنجازات العرب الحضارية، في ميادين الآداب والعلوم والفنون على وجه الخصوص، وكانت أساسا في نهضته وحضارته الحديثة[18]. فمنذ القرن الثاني عشر الميلادي ترجمت أهم المؤلفات العربية إلى اللاتينية سواء في ميدان العلوم الاجتماعية، كمؤلفات الكندي (ت: 222هـ) والفارابي (ت: 339هـ) وابن سينا (ت: 428هـ) وابن رشد (ت: 595هـ)، أو في ميدان العلوم والطب، كمؤلفات ابن الهيثم (ت: 430هـ) وجابر بن حيان (ت: 199هـ) والرازي (ت: 313هـ) والزهراوي (ت: 404هـ) وابن سينا (ت: 428هـ) وغيرهم[19]. وظلت هذه المؤلفات وغيرها عمدة الدراسات الجامعية في أوروبا حتى القرن السابع عشر الميلادي[20].

4. كان للعرب المسلمين دورهم الأساسي في نقل تراث الحضارات الشرقية، كالهندية والفارسية إلى العالم العربي[21]. فالغرب لم يكن يعرف شيئا عن هذه الحضارات قبل القرن الثاني عشر تقريبا. ولهذا كان للعرب الفضل، فيما ترجم من تراثها، في ميادين العلوم والآداب والفنون إلى العربية ومنها إلى اللاتينية. وبعبارة أخرى فإن الغرب أفاد من إنجازات الحضارات الشرقية عامة، وحضارتي الهند والصين خاصة، من خلال الحضارة العربية الإسلامية[22].

5. أفاد الغرب من الحضارة العربية الإسلامية في تغيير مفهومه عن الحضارة فقد كانت رؤيته للحضارة، حتى احتكاكه بالعرب المسلمين رؤية ضيقة وطبقية؛ حيث

ورث عن اليونان مفهوم حضارة النخبة، كما ورث عن الرومان مفهوم حضارة الطبقة[23]. ولكن بعد تأثر الغرب بالحضارة العربية الإسلامية استبدل بمفاهيمه السابقة المفهوم الشامل للحضارة الذي يعد سمة أساسية من سمات الحضارة العربية، أي أنها حضارة الشعب بفئاته وطبقاته كافة وليست حضارة نخبة أو طبقة... وهذا المفهوم الشمولي للحضارة أفاد منه الغرب وانعكس في نهضته وحضارته الحديثة[24].

المطلب الثاني: دور الترجمة في تفاعل الحضارات:

ليس ثمة شك أن الترجمة من أهم عوامل التلاقح الحضاري بين بني البشر الذين خلقهم الله متنوعي الألسنة والأفكار، والتفاعل الحضاري بين الحضارات المختلفة[25]، كما تزيل الترجمة حواجز الخطأ والوهم التي تمنعها من تبادل الفهم الصحيح والعطاء النافع[26].

ولقد كانت الترجمة هي أولى مراحل الحركة العلمية الإسلامية، وأنها– أي الترجمة– بداية التأريخ للعلوم في الحضارة العربية، وأنها كانت من أهم الأنشطة العلمية طوال العصر العباسي، لاسيما في عهود أبي جعفر المنصور وهارون الرشيد والمأمون[27]، وظهر في تلك الفترة مترجمون روَّاد حملوا على عاتقهم عبء نقل التراث الإنساني الموجود آنذاك إلى اللغة العربية التي كانت لغة العلم في ذلك العصر، مما حدَا بالعلامة "البيروني" إلى القول: إن الهجاء بالعربية أحب إليَّ من المدح بالفارسية[28].

وكان نتيجة ذلك ما نلاحظه خلال العصر الأول الإسلامي، وإلى حدود القرن الرابع، من إنجازات علمية طبعت الحضارة الإسلامية بالكونية والإبداع والانتشار عبر العالم يومئذ. فنجد أنه قد استبحر التأليف في كل العلوم التي نشأت أول مرة، أو في العلوم المقتبسة والمنقولة عن الثقافات اليونانية والفارسية والهندية[29]. وحسبنا دليلاً على ذلك الرجوع إلى كتاب الفهرست لابن النديم (ت: 385هـ)، فهو وثيقة تاريخية تشهد بضخامة المكتبة الإسلامية في نهاية القرن الرابع الهجري، مستوعبة لكل العلوم العقلية والنقلية، التي قام المسلمون بالتصنيف فيها، أو بنقلها من التراث الشرقي القديم، بالإضافة إلى العلوم المستحدثة في اللغة والآداب والشريعة وعلوم الحديث، إلى جانب أخبار الفلاسفة والأطباء، وكتب علم الفلك والرياضيات، وسائر علوم الأوائل. وقد

ورد في الفهرست[30] المذكور ما يناهز ستة آلاف كتاب معزوة جميعها إلى مؤلفيها في مختلف العلوم والفنون[31].

لقد قام المسلمون بنقل علوم الأوائل، ولكنهم عمدوا إلى قراءتها قراءة نقدية أحياناً، وحكّموا التجربة والملاحظة في اكتساب المعرفة بالظواهر المادية، ولم يركنوا إلى منطق أرسطو الصوري، بل حاولوا التحرر من صوريته[32]. وكان رواد هذا الاتجاه هم علماء الأصول الذين اعتبروا القياس في المنطق الأرسطي مجرد تمثيل لا يفيد سوى الظن[33]، وحددوا لأنفسهم قياساً أصولياً آخر، يعتمد نوعاً من الاستقراء العلمي القائم على فكرتين أو قانونين، هما قانون العلية، وقانون الاطراد في الحوادث[34].

وقد مهد الأصوليون المسلمون الأوائل لإعمال المنهج الاستقرائي الذي هو منهج العلم، والذي تؤكد فيه التجربة اطراد حدوث الحادثة كلما توافرت أسبابها، أو عدم ذلك[35]. يقول القرافي (ت: 684هـ): "الدوران عين التجربة"[63]. والدوران عند القرافي هو اطراد الوقائع في نفس الشروط والظروف، فتفيد القطع، ولاسيما في الطب الذي تؤكد فيه التجربة اطراد حدوث الفاعلية كلما توافرت أسبابها بالتجربة، وهي الدوران بعينه[37].

وهذا جابر بن حيان يقول ناصحا بعض تلاميذه: "إن أول واجبات المشتغل في الكيمياء هو العمل، وإجراء التجربة، لأن من لا يعمل ويجري التجارب لا يصل إلى أدنى مراتب الإتقان... فعليك يا بني بالتجربة لتصل إلى المعرفة"[83].

ويؤكد البيروني (ت: 362هـ) على الملاحظة الحسية والاستقراء، فهو يرى "أن العلم اليقيني لا يحصل إلا من إحساسات يؤلف بينها العقل على نمط منطقي"[93].

فالتفكير الإسلامي قام على منطق التجربة والملاحظة، ولا سيما في العلوم المتعلقة بالطبيعة. فمثلا أبو علي الحسن بن الهيثم (ت: 430هـ)، يعرض في مقدمة كتابه "المناظر" لمراحل المنهج التجريبي، فقال في تأييد الملاحظة مصدرا للحقائق: "نبتدئ في البحث باستقراء الموجودات، وتصفح أحوال المبصرات وتمييز خواص الجزئيات، ونلتقط باستقراء ما يخص البصر في حال الإبصار، وما هو مطّرد لا يتغير، وظاهر لا يشتبه من كيفية الإحساس، ثم نرتقي في البحث والمقاييس على التدريج

والترتيب، مع انتقاد المقدمات، والتحفظ في النتائج. ونجعل غرضنا في جميع ما نستقريه ونتصفحه استعمال العدل لا إتباع الهوى، ونتحرى في سائر ما نميزه وننتقده طلب الحق لا الميل مع الآراء، فلعلنا ننتهي بهذا الطريق إلى الحق الذي به يثلج الصدر، ونصل بالتدريج والتلطف إلى الغاية التي عندها يقع اليقين، ونظفر مع النقد والتحفظ بالحقيقة التي يزول معها الخلاف"[04].

وقد أقر بازدهار العلم في ظل الدولة الإسلامية عدد من الباحثين الأوروبيين المنصفين، واعتبروا أنه كان جسراً للتواصل بين التراث الإنساني القديم والفكر الإنساني الحديث. وذلك ما أكده مستشرقون كبار، أمثال ماير هوف MEYER HOF[41] MAX، وغرونباوم GRUNE Baum[42] اللذان شهدا بالتفوق العلمي للمسلمين في العصر الوسيط[43].

ولا يهمنا من هذه الشهادات[44] إلا أنها تؤكد نهوض العلماء المسلمين بتطوير البحث في العلوم الطبيعية وفق مناهج الاستقراء والملاحظة والتجربة والاستدلال[45]، يحفزهم على ذلك شعورهم بأن هذه العلوم هي من مكملات إيمانهم بالخالق تعالى وبحكمته، وأن هذه العلوم من مستلزمات رسالتهم الحضارية[46].

إن عالمية العلم ووحدته كانت متمثلة بصورة جلية وواضحة في حركة الترجمة التي ابتدئت في عصر هارون الرشيد ونشطت في عهد المأمون، حيث شملت الترجمة معارف كافة الأمم والشعوب[47]. يقول البيروني (ت: 362هـ) في مقدمة كتابه " الصيدلة في الطب":

"... كل واحدة من الأمم موصوفة بالتقدم في علم ما أو عمل. واليونانيون قبل النصرانية موسومون بفضل العناية في المباحث وترقية الأشياء إلى شرف مراتبها وتقريبها من كمالها. ولو كان "ديسقوريدس"[84] في نواحينا وصرف جهده على تعرف ما في جبالنا وبوادينا لكانت تصير حشائشها كلها أدوية وما يجتني منها بحسب تجاربه أشفية. ولكن ناحية المغرب فازت به وبأمثاله وأفازتنا بشكور مساعيهم علما وعملا"[94].

وتعتبر العلوم من أهم المجالات التي نالت الكثير من اهتمام علماء المسلمين، والتي حققوا فيها إنجازات عظيمة ورائدة أسهمت بدور كبير في تطور المعرفة الإنسانية

[05]؛ فعدد كبير من المؤرخين والباحثين الغربيين يعترفون بإسهامات العلماء المسلمين وإضافاتهم الجديدة في مجالات عديدة كالطب، والفلك، والرياضيات وغيرها[51]، ويقرون بدورهم الريادي في وضع الأسس التي يقوم عليها العلم الحديث[52].

وقد أكد العلماء المنصفون من الغربيين أن الأوربيين تناولوا مشعل العلم من أيدي العرب المسلمين حين اتصلوا بهم واطلعوا على حضارتهم، فاستضاءوا بعد ظلمة، وبلغوا به بعد ذلك ما بلغوه من هذا التقدم العلمي العظيم الذي يعيشون فيه اليوم[53]، ولولا هذا الاطلاع وهذا الاحتكاك لظلت أوروبا، ربما لقرون عديدة أخرى تعيش في الظلام والجهالة التي رانت عليها في العصور الوسطى[54]. وقد أجمل المؤرخ الفرنسي جوستاف لوبون في كتاب "حضارة العرب" تأثير حضارة الإسلام في الغرب وأرجع فضل حضارة أوروبا الغربية إليها، وقال: "إن تأثير هذه الحضارة بتعاليمها العلمية والأدبية والأخلاقية عظيم"[55]. ولا يتأتى للمرء معرفة التأثير العظيم الذي أثره العرب في الغرب إلا إذا تصور حالة أوروبا في الزمن الذي دخلت فيه الحضارة [56]. وأضاف لوبون: "بأن عهد الجهالة قد طال في أوروبا العصور الوسطى وأن بعض العقول المستنيرة فيها لما شعرت بالحاجة إلى نفض الجهالة عنها، طرقت أبواب العرب يستهدونهم ما يحتاجون إليه لأنهم كانوا وحدهم سادة العلم في ذلك العهد"[57].

ويقول الفيلسوف الفرنسي رينيه جينو (ت: 1951م) الذي أسلم وتسمى عبد الواحد يحيى: "والأثر الواضح الذي يثبت لنا انتقال المؤثرات الثقافية من المسلمين إلى أوروبا، هو تلك الكلمات العربية الأصل التي تستعمل لنقل الأفكار وإظهار ما تكنه النفوس، فإن من السهل علينا أن نستنتج انتقال تلك الأفكار والآراء الإسلامية نفسها، وفي الحق أن تأثير الحضارة الإسلامية قد تناول إلى درجة بعيدة وبشكل محسوس كل العلوم والفنون والفلسفة وغير ذلك، وقد كانت أسبانيا مركز الوسط الهام الذي انتشرت منه تلك الحضارة"[58].

ويستطرد رينيه قائلا: "فالكيمياء احتفظت دائما باسمها العربي، وعلم الفلك أكثر اصطلاحاته الخاصة ما تزال محتفظة في كل اللغات الأوروبية بأصلها العربي، كما أن كثيرا من النجوم ما يزال علماء الفلك في كل الأمم يطلقون عليها أسماء عربية. ومن السهل جدًا أن نوضح أن كثيراً من المعارف الجغرافية عرفت من الرحالة العرب الذين

جابوا كثيراً من الأقطار وحملوا معهم معلومات جمة. وأننا لنجد أثر الثقافة الإسلامية في الرياضيات أكثر وضوحًا، وهذا علم الحيوان الذي يسهل علينا من اسمه العربي أن نعرف طريق انتقاله إلى الغرب، كما أن الأرقام الحسابية التي يستعملها الأوربيون هي نفس الأرقام التي استعملها العرب، وأن كثيراً من المعاني التي جادت بها قرائح الكتاب والشعراء المسلمين أخذت واستعملت في الأدب الغربي، كما نلاحظ أن أثر الثقافة الإسلامية واضح كل الوضوح وبصفة خاصة في فن البناء وذلك في العصور الوسطى"[59].

فعلماء الحضارة الإسلامية اتجهوا إلى المنهج التجريبي الاستقرائيّ عن خبرة ودراية بأصوله وقواعده، وأحرزوا على أساسه تقدما ملموسا في حركة التطوير العلمي والتقني.. فهذا هو البيروني في كتابه الآثار الباقية عن القرون الخالية يقول: "بعد تنزيه النفس عن العوارض المردئة لأكثر الخلق والأسباب المعمية لصاحبها عن الحق وهي كالعادة المألوفة والتعصب الظاهر وإتباع الهوى والتغالب بالرئاسة وأشباه ذلك"[60]. ويقول ابن الهيثم (ت:430 هـ) في كتابه المناظر: "ونجعل غرضنا في جميع ما نستقر به ونتصفحه استعمال العدل، لا إشباع الهوى ونتحرى في سائر ما نميزه وننفذه طلب الحق لا الميل مع الآراء ولعلنا ننهى بهذا الطريق على الحق الذي به يثلج الصدر، ونصل بالتدريج والتلطف إلى الغاية التي عندها يقع اليقين، ونضعه مع النقد والتحفظ بالحقيقة التي يزول معها الخلاف، ويحسم بها موارد الشبهات "[61].

وكان المسلمون يعتبرون الكون وحدة واحدة في ظواهره وخضوع كافة أجزائه لنفس القوانين دون تمييز، واعتبار العلم والبحث العلمي غير منفصل عن الملاحظات الحسية. يقول البيروني: " إن العلم اليقيني لا يحصل إلا من إحساسيات يؤلف فيها العقل على نمط منطقي"[62]، وافتراض فرضيات لتفسير الملاحظات الناتجة عن الاستقراء والتأكد منها بالتجربة، بصورة دؤوبة متواصلة. يقول جابر بن حيان: " إن أول واجبات المشتغل في الكيمياء هو العمل وإجراء التجربة لأن من لا يعمل ويجري التجارب لا يصل إلى أدنى مراتب الإتقان"[63]. وهذا مما حدا نيكلسون إلى القول: " ... إن أعمال العرب العلمية اتصفت بالدقة وسعة الأفق، وقد استمد منها العلم الحديث، بكل ما تحمل هذه العبارة من معان، مقوماته بصورة أكثر فاعلية مما نفترض"[64].

وعلى اثر الفتوح الإسلامية وتوسع المبادلات التجارية، احتك المسلمون

بثقافات أخرى كالفارسية والإغريقية والهندية، فعززوا معارفهم وأغنوها ثم شرعوا في إقامة المكتبات ونشر المعرفة [56]، حيث كان لهم السبق في مجال التعليم بإنشاء الجامعات في العواصم والحواضر الكبرى، كبغداد ودمشق وأهمها جامعة الأزهر بالقاهرة[66].

وعلى اثر الاحتكاك الذي تم بين الأوروبيين والمسلمين، سواء إبان الحروب الصليبية[67] أو في الأندلس وصقلية [68] أو من خلال التبادل التجاري بينهما، تأثرت أوروبا بمظاهر الحضارة العربية الإسلامية[69].

ونستطيع القول أن الحضارة العربية، أسهمت إسهاما مباشرا، سواء في العصور القديمة أو في العصور الوسطى، في تقدم البشرية، بل ليس هناك شعب قام بالدور الذي اضطلع به العرب في تاريخ الحضارة الإنسانية. فمنابع الغرب القديمة "الإغريقية والرومانية" ولدت، كما يقول، غارودي[70]، في بلاد الشام ومصر والرافدين... وحضارته الحديثة تدين بانجازاتها لما أسهم به العرب المسلمون من إسهامات مبدعة وخلاقة في الحضارة الإنسانية[71].

إن علماء المسلمين هم بحق الذين وضعوا أصول المنهج العلمي الحديث فربطوا بين العلوم النظرية والعلوم العملية، وبين الحدس والتجربة وبين الاستنباط والاستقراء والدراسة المكثفة للسَّنَنِ الكونيَّة وماهيات الأشياء، فسبقوا فرنسيس بيكون إلى إنشائها، بل إنهم زادوا على طريقة بيكون التي لا تتوافر فيها جميع العناصر اللازمة في البحوث العلمية[72].

فمثلاً يقول "توماس أرنولد": "كانت العلوم الإسلامية وهي في أوج عظمتها تُضيءُ كما يُضيءُ القمرُ، فتُبدد غياهب الظلام الذي كان يلف أوروبا في القرون الوسطى.[73]"

ويقول جورج سارتون: "إنّ الجانب الأكبر من مهام الفكر الإنساني اضطلع به المسلمون؛ ف"الفارابي" أعظم الفلاسفة، و"المسعودي" أعظم الجغرافيين، و"الطبري" أعظم المؤرخين"[47].

هذا، وقد أظهر "روزانتال" دهشته البالغة وإعجابه الشديد لسموّ الحضارة العربية الإسلامية وإنجازاتها، قائلا: "إن ترعرع هذه الحضارة هو موضوع مثير ومن أكثر

الموضوعات استحقاقًا للتأمل والدراسة في التاريخ. ذلك أن السرعة المذهلة التي تم بها تشكل وتكوّن هذه الحضارة أمر يستحق التأمل العميق، وهي ظاهرة عجيبة جدًّا في تاريخ نشوء وتطور الحضارة، وهي تثير دومًا وأبدًا أعظم أنواع الإعجاب في نفوس الدارسين. ويمكن تسميتها بالحضارة المعجزة، لأنها تأسست وتشكلت وأخذت شكلها النهائي بشكل سريع جدًّا ووقت قصير جداً، بحيث يمكن القول إنها اكتملت وبلغت ذروتها حتى قبل أن تبدأ[75]".

ويقول الباحث "آدم متز": "لا يعرف التاريخ أمة اهتمت باقتناء الكتب والاعتزاز بها كما فعل المسلمون في عصور نهضتهم وازدهارهم، فقد كان في كل بيت مكتبة"[76].

وقد أبدى "بريفولت" إعجابه بالحضارة الإسلامية فقال: "إن القوة التي غيرت وضع العالم المادي كانت من نتاج الصلة الوثيقة بين الفلكيين والكيميائيين والمدارس الطبية. وكانت هذه الصلة أثرًا من آثار البلاد الإسلامية والحضارة العربية. إن معظم النشاط الأوروبي في مجال العلوم الطبيعية إلى القرن الخامس عشر الميلادي كان مستفادًا من علوم العرب ومعارفهم، وإني قد فصلت الكلام في الدور الذي لعبته العربية في اليقظة الأوروبية، لأن الكذب والافتراء كانا قد كثرا في العصر الحاضر، وكان التفصيل لا بد منه للقضاء عليهما"[77].

ويقول "دُولنبر" في كتاب "تاريخ الفلك": "لقد منَح اعتمادُ العرب على التجربة مؤلفاتِهم دقة وإبداعاً، ولم يبتعد العرب عن الإبداع إلا في الفلسفة التي كان يتعذر قيامها على التجربة". ويستطرد قائلاً: "ومن مباحثنا في أعمال العرب العلمية أنهم أنجزوا في ثلاثة قرون أو أربعة قرون من الاكتشافات ما يزيد على ما حققه الأغارقة في زمن أطول من ذلك كثيراً، وكان تراث اليونان قد انتقل إلى البيزنطيين الذين عادوا لا يستفيدون منه زمنا طويلا، ولما آل إلى العرب حوّلوه إلى غير ما كان عليه، فتلقّاه ورثتهم (يقصد الأوروبيين حديثاً) وحوّلوه مخلوقاً آخر.[78]"

ولقد قال سيديو: "لقد استطاع المسلمون أن ينشروا العلوم والمعارف والرقيَّ والتمدُّن في المشرق والمغرب، حين كان الأوروبيون إذ ذاك في ظلمات جهل القرون الوسطى... وبحقٍّ كانوا هم معلمينا والأساتذة لنا."[79].

هذا، ولم يغفل العلماء الغربيون هذا الفضل للحضارة العربية الإسلامية، حيث يقول جوستاف لوبون: "وكلما أمعنا في دراسة حضارة العرب والمسلمين وكتبهم العلمية واختراعاتهم وفنونهم ظهرت لنا حقائق جديدة وأفاق واسعة، ولسرعان ما رأيَتهم أصحاب الفضل في معرفة القرون الوسطى لعلوم الأقدمين، وإن جامعات الغرب لم تعرف لها مدة خمسة قرون موردًا علميًّا سوى مؤلفاتهم، وإنهم هم الذين مدّنُوا أوروبا مادة وعقلاً وأخلاقا، وإن التاريخ لم يعرف أمة أنتجت ما أنتجوه في وقت قصير، وأنه لم يَفُقْهم قوم في الإبداع الفني"[80].

ويقول فؤاد سيزكين حول هذا الموضوع: "لا بد من فهم موقف الدين الإسلامي من العلم، وموقفة هذا كان المحرك الكبير لا للحياة الدينية فحسب بل للحياة الإنسانية من جميع جوانبها، وموقف الإسلام هذا هو الدافع الأكبر في السعي ووراء العلوم وفتح الأبواب للوصول إلى المعارف الإنسانية. ولولاه لانحصرت الترجمة في الأشياء الضرورية للحياة العملية وحدها، ولعل أكبر دليل على أن رغبة المسلمين في العلم لم تنبع من حاجاتهم المادية، هو انكبابهم على تحصيل العلوم النظرية البحتة منذ بزوغ شمس هذه الحركة في عهد المنصور. فقد ذكر حاجي خليفة أن المنصور أرسل سفراء إلى القسطنطينية جلبوا منها كتب إقليدس وكتبا بالفيزياء ترجموها وقرءوها بسرعة فائقة".[81]

فالعرب والمسلمون لم يعيشوا كأمة منكفئة على ذاتها، وإنما سعت إلى التواصل مع الأمم الأخرى فاستفادت وأفادت، وإذا كانت استفادت من بعض الأمم كما هو الحال في مجال الطب فإنها عكفت عليه بالدراسة والتوسع وأفادت الأمم الأخرى بصورة تفوق استفادتها، وهو شأن كل منجز حضاري يضاف إليه مع مرور الزمن ويتوسع الدارسون في مجالاته وأبحاثه للوصول إلى مرحلة النضج والتميز[82].

المبحث الثاني: إنجازات العرب المسلمين في علوم الرياضيات:

علم الرياضيات من أقدم العلوم التي عرفها الإنسان واستخدمها في حياته بصورة مباشرة عندما احتاج إلى العمليات والمقاييس في معاملاته ونشاطاته، وكان الحساب والهندسة والجبر وعلم المثلثات هم أفرع علم الرياضيات التي تفوقت على بقية العلوم يقينا ومنهجا، بل أنها كانت ضرورة لدراسة العلوم الأخرى وفهم فلسفتها. ومن هنا

يقول العالم الكندي (ت: 252هـ): "إن الفلسفة نفسها لا تفهم إلا بالرياضيات، والرياضيات تكون بالبراهين لا بالإقناع الشخصي ولا بالظن"[83].

وقد أدرك المسلمون في وقت مبكّر أنّ الرياضيّات أمّ العلوم التجريبيّة كلّها، حيث أن إنجازات علماء العرب المسلمين في الرياضيات، لا تقل في أهميتها عن إنجازاتهم في سائر فروع المعرفة العلمية، وهذا أمر طبيعيّ، كما يقول فؤاد سزكين: "إنه مستحيل أن يتطور علم معين في أية بيئة من البيئات تطورا انفراديا دون توافق العلوم في جميع النواحي"[84]. وذلك إن تطور علم من العلوم في مجتمع ما يستلزم تطور سائر فروع المعرفة بدرجات متفاوتة تعتمد على طبيعة المجتمع[85].

ونظراً لأهميَّةِ فُروع الرياضيات في جوانب الحياة المختلفة، ولطبيعة الحضارة الإسلامية التي تقتضي الجدية وعدم العبثية في الحياة، فقد كان أثر المسلمين في هذا الفرع واضحا، لصلته بحاجات الناس العملية من المعرفة، بارزا في تاريخ العلم كتأثيرهم في سائر الفروع[86].

وتعدُ الرياضيات المادة الأساسية لتطور المعرفة، وتمثل الأرقام الأساس في تكوين الأعداد والتعبير عن الكميات، حيث كانت الأرقام العربية ومازالت اللغز المحير عن كيفية تجريد الأشياء وتطوير العمليات الحسابية. وقد تمكنت الحضارة الإسلامية من تدوين المعارف البشرية السابقة وتوطينها في مساحات معرفية بلا حدود ولا إثنيات، وكانت المنافسة قائمة على خدمة الإنسان سيد الأرض والمعرفة[87].

وسنتناول في هذا الفصل بصمة من بصمات الحضارة العربيّة الإسلاميّة، بشطيها الغربيّ والشرقيّ، ودورها في تطور الرياضيات وانتشار المعرفة حيث قدم تراث العرب والمسلمين للعالم فيضين عظيمين من الإنجازات البشرية؛ ألا وهما لغة جديدة من الشرق، وأصول الرياضيات من الغرب[88]. ومن المسلّم به على وجه اليقين أن رياضيي المسلمين هم الذين استخدموا الأرقام، وأدخلوا النظام العشري[89]، وعلّموها للعالم أجمع[90]. إن الفكرة الفذّة التي يعبر بمقتضاها عن جميع الأعداد باستخدام عشرة رموز، حيث يتخذ كل رقم قيمة ناشئة عن موضعه أو موقعه، بالإضافة إلى قيمة مطلقة، إن تلك الفكرة قد فاتت علماء مدرسة الإغريق، وعلماء مدرسة الإسكندرية[91].

يقول روم لاندو: إنّ العرب ما كان لهم أن يبلغوا هدفهم هذا لو اعتمدوا على نظام الأرقام الرومانيّة الثقيل المربك القائم آنذاك، وعلى الهندسة والجبر الإغريقيين البدائيين نسبياً ؛ وفي تقدّمهم المثير في حقل الرياضيّات وجدوا في لغتهم الرخصة نفسها مسعفاً رائعاً، ذلك بأنّ العربيّة، وهي لغة مرنة غنيّة دقيقة، تساعد أروع ما تكون المساعدة على صحّة المصطلح ودقّته"[92].

ويقول: إنّ تطوير الرياضيّات من مرحلتها الإغريقيّة البدائيّة نسبياً إلى مرحلتها العربيّة العلميّة ليقدّم لنا مثلاً فاتناً على الطرائق التي تستطيع بها المعتقدات الدينيّة الراسخة لشعب من الشعوب أن تكيّف وتشكّل حتى الجهود الدنيويّة التي ينطوي عليها حقل علمي خالص كحقل الرياضيّات؛ ذلك بأنّ الفرق بين الرياضيّات الإغريقيّة والرياضيّات العربيّة ليس فرقاً علمياً فحسب، ولكنّه يدلّ أيضاً على تغاير عميق في ضروب الاستشراف الروحي والأيديلوجي[93].

فالرياضيات تدين بشطر كبير من تقدمها للعرب، بل إن بعض فروع الرياضيات، كما سنرى فيما بعد، اختراع عربي. وقد ترجم العرب رسائل هندية في الفلك، وعنها عرف العرب الأرقام الهندية التي هذبوها وسلموها إلى أوروبا، فعرفت باسم الأرقام العربية[94] Arabic numerals وذلك لسببين:

أولهما: أنّ العرب المسلمين هم الذين اكتشفوا الأهمية العلمية والعملية لهذه الأرقام.

وثانيهما: أنّ تعميم استخدام هذه الأرقام ونشرها في العالم تم عن طريق العرب المسلمين[95].

والفضل يرجع إلى العلماء المسلمين في اكتشاف "الصفر" وابتكار "الأعداد العشرية والمئوية والألف"[96]، وكانت لغة الأرقام الرومانية قبلهم من الصعوبة بمكان، فمثلاً الرقم: (1825) يكون على النحو التالي mdcccxxv لأن مقدار (m1000) و(d500) و(c100) و(x10) و(v5) فحولها المسلمون إلى هذه الأرقام السهلة[97].

المطلب الأول: أثر العرب في علم الرياضيات:

لقد اهتم العرب المسلمون بعلوم الرياضيات، فاستوعبوها ونبغوا فيها، وتقدموا في أبحاثها تقدمًا كبيرا جوهريًا، وأضافوا إلى ما عرفوه عن اليونان والهنود الكثير مما كان مجهولا من قبل[98].

وقد استخدم محمد بن موسى الخوارزمي (ت: 232هـ) الأرقام في جداوله الرياضية، وقد أطلق اسمه على الطريقة الحسابية التي تقوم على النظام العشري، كما أنه أسهم في تقدم الحساب والجبر بكتابه المنظم المبتكر "حساب الجبر والمقابلة"[99]. ولهذا العالم المسلم يرجع الفضل الكبير في الوصول إلى إدراك خانات الآحاد والعشرات والمئات، وفي تمييز الزوجي من الفردي في الأعداد، وفي استيعاب عمليات الكسور العشرية، وتطبيقها في تحديد النسبة بين محيط الدائرة، وقطرها مما لم يمن معروفا البتة من قبل.

وكما ساعدهم نظام الأعداد العربية على إدراك الكمال في الطرق الأولية للحساب، فإن معرفتهم خصائص الأعداد الفردية والزوجية، وما بينهما من العلاقات ساعد على استخراج الجذور التربيعية والتكميلية[100].

ولم يكن الخوارزمي، وحده هو البارز في هذا المجال، بل كان هناك علماء كثيرون وضعوا مؤلفات في الحساب والجبر وغيرهما مثل: أبي كامل شجاع بن أسلم المصري (ت: 267هـ)، ووسنان بن الفتح الحرّاني (ت: 210هـ)، والكندي (ت: 252هـ)، ومحمد بن الحسن الكرخي صاحب كتاب الكافي في الحساب (ت: 420هـ)، ويحتوي على مبادئ الحساب الشائعة في زمنه وبعض العمليات الحسابية المبتكرة.

ويعد الجبر أفضل فروع الرياضيات عند الخوارزمي، فهو أول من ألف فيه بطريقة علمية، كما نجح في استخدام الجذور واستخدم الرموز في الرياضيات لأول مرة، مما جعل هذا العلم متطورًا بدرجة عالية[101]. ويرجع السبق إلى المسلمين في اختراع الرقم صفر، فلم يكن معروفًا قبل ذلك[102].

وممن أبدعوا في علم الجبر أبو الحسن القصاوي (ت: 891 هـ). وأبو حنيفة الدينوري (ت: 282هـ)، وشجاع بن أسلم المصري (ت: 267هـ)، وأبو الوفاء

البوزجاني (ت: 388هـ)، الذي وضع زيادات على مؤلفات الخوارزمي، وضّحت العلاقة بين الجبر والهندسة فمهدت الطريق لأوروبا حتى تكتشف الهندسة التحليلية، ثم التفاضل والتكامل. وترجم المسلمون كتب حساب المثلثات والهندسة[103].

ومن جانبه، رأى محمد بن أحمد الخوارزمي (ت: 387هـ)[104] أنه إذا خلت عمليات الحساب من رقم في مكان العشرات، فإنه يجب وضع دائرة صغيرة حتى تساوى الدرجات، وأطلق الخوارزمي على هذه الدائرة "الصفر". والحقيقة أن "الصفر" يعد من أخطر الأمور التي اهتدى إليها العقل الإنساني في علوم الرياضيات، وفضل العلماء العرب فيه عظيم[105]، ولولا اكتشاف الصفر لكان من الصعب الدخول في عصر الكمبيوتر والإنترنت[106].

من هنا، يعدُ علم الرياضيات من العلوم التي اشتهر بها العرب في المشرق[107]. وقد تم نقله إلى أوروبا عن طريق الأندلس. فقد تعلم الأوروبيون من الأندلس نظام الأعداد الذي يمثل ثورة شاملة في علم الحساب[108]. ويتضح لنا تسهيل هذا النظام العددي للعمليات الحسابية إذا قارنا بينه وبين النظام العددي الروماني[109]. فبنظام الأعداد الجديد الذي عرفته أوروبا عن العرب يمكن أن يتغير الرقم الواحد حسب وضعه في خانة الآحاد أو العشرات أو الألوف أو الملايين، في حين أن قيمة الرقم لا تتغير في النظام الروماني بتغيير خانة، فرقم 5 مثلا لا يمكن أن يعني 50 أو 500 وهكذا إذا أردنا كتابة رقم 282 التي لم تعرف أوروبا غيرها خلال العصور الوسطى، فإنه يكتب CCLXXXII [110] وهذا أمرٌ معقدٌ ومضيعٌ للوقت[111].

وتعد العلوم الرياضية العربية، إحدى الركائز التي استندت عليها نهضة أوروبا العلمية، عندما ترجمت إلى اللغة اللاتينية أشهر مصنفات العلماء العرب المسلمين في هذا الشأن، والذين قطعوا شوطًا بعيدًا في الارتقاء بالعلوم الرياضية إلى الدرجة التي قربت معها من مرتبة الكمال[112].

يقول الباحث علي الدفاع: "ولو أردنا تلخيص مشاركات المسلمين في العلوم الرياضية التي نتداولها الآن لقلنا إن علماء المسلمين في الرياضيات أول من طوّر وألّف نظريات الأعداد، واخرجوا العدد من نطاقه الهندسي الضيق إلى المفهوم الحسابي والجبري

الواسع خلاف ما كان عليه عند الإغريق"[113].

ويضيف قائلا: "لقد ترجم علماء المسلمين ونقل ما توصل إليه اليونانيون والمصريون والبابليون في علوم حساب المثلثات والهندسة، وزادوا عليه الكثير، كما ابتكروا علم الجبر وربطوا بينه وبين الهندسة. ولذا يُعتبرون مُبتكري الهندسة التحليلية، وطوّر علماء المسلمين ما توصل إليه الإغريق في الهندسة المستوية والفراغية، وأبدعوا في علم حساب المثلثات الكروية والمستوية، كما وضعوا جداول في غاية الدقة والإتقان لحساب بعض الدوال المثلثية، واكتشفوا كثيرا من المتطابقات المثلثية"[114].

وكان العلماء المسلمون علماء بحق، فالخوارزمي محمد بن موسى (ت: 232هـ)، يعود له، وباعتراف الغرب، الفضل في علوم الحاسبات الحديثة. و يعد هو مؤسس علم الجبر، وكلمة (Algebra) مشتقة من كتابه "الجبر والمقابلة". وهو باعتراف الغربيين أساس لكل العلوم الحاضرة، فلا يكاد يخلو علم من العلوم المعقدة الحديثة إلا وفيه جبر الخوارزمي[115]، إضافة إلى إبداعاته في نظام الأرقام والأعداد وعلم الحساب والمتواليات العددية والهندسية والتآلفية والمعادلات الجبريّة والجذور واللوغارتمات والفلك والمثلثات والأرقام الهندية والطريقة البيانية لإيجاد الجذور، وله أكثر من 27 مؤلفا في مختلف العلوم أشهرها- كما ذكرنا- كتاب "الجبر والمقابلة[116].

ولقد وصلت العلوم الرياضية إلى مركز متقدم في الحضارة العربية الإسلامية، فقد اهتم بها العلماء المسلمون اهتماما كبيرا، من خلال الأفكار الرياضية والنظريات المتطورة التي قدمها العلماء المسلمون[117]. وقد ساعدت جملة من العوامل على تقدمهم في ذلك المجال العلمي المهم، منها طبيعة العقلية العربية المتفتحة صافية الذهن التي عمل الإسلام على تبلورها، بالإضافة إلى تأكيده على ضرورة الاهتمام بالعلوم بصورة عامة. كذلك فإن القرآن الكريم احتوى على الكثير من الأمور التي لا بد من معرفتها والمتعلقة في أسس العبادة، وأن العمل لا يتم إلا بعد معرفة بعض الجوانب الرياضية. وكان ذلك في جملة العوامل التي دعت العرب والمسلمين إلى الاهتمام أكثر في دراسة وفهم الرياضيات للاستفادة منها سواء في تحديد مواقيت الصلاة وبداية الأشهر الهجرية، وأهمها رمضان المبارك وشهر الحج وبقية الأشهر الحرم عموما وتحديد اتجاه القبلة وقسمة المواريث والغنائم[118].

يقول الخوارزمي: "... ألفت في حساب الجبر والمقابلة كتابا مختصرا حاصرا للطيف الحساب وجليله لما يلزم الناس من الحاجة إليه في مواريثهم ووصاياهم وفي مقاسمتهم وأحكامهم وتجارتهم وفي جميع ما يتعاملون به بينهم..."[119].

وقال سيديو: "أن للعرب عناية خاصة بالعلوم الرياضية كلها، فكان لهم القدح المعلى وأصبحوا أساتذة لنا في هذا المضمار بالحقيقة"[120]. وقال لاندو: "على أيدي العرب دون غيرهم عرفت الرياضيات ذلك التحول الذي مكنها آخر الأمر أن تصبح الأساس الذي قام عليه العالم الغربي الحديث". أما هوبر فذكر أن" التقدم الوحيد في الرياضيات الذي ابتدأ في عصر بطليموس وحتى عصر النهضة كان من جهة العرب فقط. أما في أوروبا فكانت جميع فروع الرياضيات من الجمود الذي شلّ الفكر بعد سقوط الإمبراطورية الرومانية [121]".

المطلب الثاني: فروع الحساب:

يعد علم الحساب من العلوم التي اهتم بها العلماء المسلمون إتماما كبيرا، إذ أن ترجمة كتب علماء اليونان أثار في نفوسهم الرغبة الملحة في استكشاف مجاهل العلوم الدقيقة حتى استوعبوها وبرعوا فيها، فأصبحوا على علم تام بالحساب وبالجبر واستعملوا الصفر والنظام العشري الذي أحدث ثورة في عالم الرياضيات. ولا أدل على أصالة جهدهم وسبقهم الأمم الأخرى في هذا الميدان من أن كلمات الجبر والكيمياء واللوغاريتم والصفر كلها ذات أصول عربية صريحة. فقد وضع العرب أسس الهندسة التحليلية والمثلثات المسطحة والكروية التي لم تكن معروفة من قبل الرياضيين الإغريق[122]. إذ نشر الخوارزمي منذ عام 825م أعماله الهامة المتعلقة بالجبر وسماها "كتاب حساب الجبر والمقابلة" وأهداه إلى الخليفة المأمون، وأشار في مقدمته إلى أنه يسهل حساب الميراث والوصايا والقسمة والمحاسبة التجارية ومسح الأراضي ومخططات حفر الترع وغيرها من الأعمال الهندسية. هذا وإن رسالته المشهورة في الحساب والتي تقوم على التدوين العشري وعلى نظام عددي جديد نقله جيرار دوكريمون إلى اللاتينية في القرن الثاني عشر وكان له أكبر تأثير على الرياضيات في أوروبا. وبوساطة هذه الرسالة دخلت الأرقام العربية والصفر والكسور العشرية الحساب الغربي. كما نفحت جداوله

الرياضية من قبل المجريطي وترجمت إلى اللاتينية بيد أديللار دوبات عام 112. وليس بوسعنا أن نأتي على ذكر جميع الأعلام الذين ساهموا في تطوير العلوم الرياضية في بحث محدود الأغراض كبحثنا فهنالك علماء كثيرون أدلوا بدلوهم في هذا المجال يجدر بمن يريد الإحاطة بالموضوع أن يستعرض أعمالهم كالبيروني والبتاني والبوزجاني وغيرهم[123].

لقد وضع العرب المسلمون أسس الحساب من جمع وطرح وقسمة وكسور[124]. كما أوجدوا رقم الصفر في القرن الثامن[125]. والثابت أن الغرب لم يعرف الصفر إلا بعد أربعة قرون[126]. وقد أمكن حل كثير من المعادلات الرياضية في مختلف الدرجات بعد معرفة الصفر[127].

ولذلك يقول المستشرق "دمبير": "وفي القرن التاسع أيضًا، فإن الأرقام الهندية قد اكتملت بواسطة الاختراع العربي لعلامة الصفر، وحلت محل الأرقام الرومانية السمجة في أوروبا[128]".

من هنا، عني العلماء المسلمون بالأرقام الرياضية وأبدعوا فيها وأصبغوا عليها إبداعات جديدة[129]، وينتقل ذلك كله إلى الغرب إبان شروق شمس الحضارة الإسلامية التي وجدت مكانا جديدا مؤهلا بحملها وتطويرها [130].

إن نظام الترقيم العربي الذي أبدعته الحضارة الإسلامية، يقوم على فكرة منازل الأعداد، وهذا يعد واحدًا من أكبر نتائج الفكر البشري عطاء، ويستحق أعلى درجات الإعجاب. إن بساطة الترقيم تعتبر واحدة من أعظم منجزات العقل الإنساني[131]، فالترقيم في يد المحلل المحنّك يصير أداة فعالة "لاستخراج الحقائق الخفية والقوانين الغامضة من باطن الطبيعة" [132].

ولذلك يقول "لي إميرسون بوير": "إنه بدون الأرقام لم يكن لنا أبدًا أن نحلم بكثير من الفنون، ولكانت الرياضيات لا تزال في مهدها، وبالأرقام يصبح المرء مسلَّحًا بقوة كقوة الرسل، فيتنبأ بأحداث الكسوف، ويشير إلى كواكب جديدة لم ترها عدسات المناظير بعيدة المدى، ويحدد مسارات الأجسام المتحولة على غير نظام في الفضاء، ويقدر الأزمنة والأحقاب التي انقضت منذ أن أفاض الخالق النور على الكون[133]".

فالأرقام تعد مادة أساسية لجميع فروع المعرفة[134]، بل إنها أساسية لكل فرد لأنها

الأساس في المعرفة[135]، وأنها تدخل في كثير من التعاملات اليومية، كما أن لها دوراً كبيرا في التقدم العلمي والتكنولوجي الذي يشهده العالم الآن والتعبير عن الكميات وبالأرقام والإعداد[136]. فهي تلعب دوراً ملحوظاً في الصحوة الفكرية والعلمية والتكنولوجية، وتشمل استخداماتها كثيراً من المجالات التطبيقية في العلوم الاجتماعية والإنسانية وإدارة الأعمال وفي التنمية الاقتصادية[137]. كما تعتبر أداة ضرورية للتعامل بين المعرفة والمجردة والموجودات الواقعية وتساهم على فهم الحياة وخفاياها[138].

يقول العالم الرياضي تودستين: "إن وصول الرياضيات لما هي عليه الآن يرجع إلى ابتكار المسلمين لعملياتهم الحسابية العظيمة"[139]. وإن الاكتشافات العلمية للرياضيات على يد المسلمين هي التي ساعدت على تطوّر علم الجبر إلى ما هو عليه الآن، وكان لعلماء الرياضيات المسلمين فضل كبير لابتكاراتهم في الجبر، خاصة لعلماء من أمثال أبي موسى الخوارزمي، وأبي كامل بن أسلم الحاسب المصري، وسنان الحراني، وثابت بن قرة، وإن كان الخوارزمي أشهرهم برسالته الهامة (حساب الجبر والمقابلة) والتي لعبت دورًا كبيرًا في الحضارة الإسلامية والوعي العالمي الرياضي، فقد كانت منهلاً نهل منه العلماء واعتمدوا عليه في بحوثهم، وأخذوا عنه كثيراً من النظريات، ولذلك يعتبر المسلمون هم المؤسسون لعلم الجبر والمبدعون في أبحاثه ونظرياته[140].

المطلب الثالث: علم المثلثات:

كان العرب المسلمون هم واضعو علم حساب المثلثات، وهم أول من ألف فيه بطريقة علمية منتظمة. إذ استعملوا الجيب بدلا من وتر ضعف القوس[141].

وعلم المثلثات كله علم عربي خالص، والأصل فيه هو البحث عن الأوجه المختلفة التي تنشأ عن النسبة التي تكون بين أضلاع المثلث. وقد اتصل في أول نشأته بعلم الفلك لكنه أخذ يستقل عنه ويختص بمادة بحثه, وقد عرف هذا العلم عند العرب باسم علم "الأنساب " أي العلم الذي يقوم على الأوجه المختلفة الناشئة من النسبة بين أضلاع المثلث، واليهم يعود الفضل في جعله علما منظما، له قوانينه الخاصة التي تفصله عن الفلك[142]، وتفصله عن علوم الرياضيات الأساسية "الحساب والجبر".. فكان العرب بحق هم المؤسسين لهذا العلم[143].

يقول عمر كحالة: "يرجع الفضل الأكبر للعرب في وضع علم المثلثات بشكل علمي منتظم مستقل عن الفلك، وفي الإضافات الهامة التي جعلت الكثيرين يعتبرونه علمًا عربيًّا، كما اعتبروا الهندسة علمًا يونانيًّا، ولا يخفى ما لهذا العلم من أثر في الاختراع والاكتشاف، وفي تسهيل كثير من البحوث الطبيعية والهندسية والصناعية"[144].

من هنا، فإن علم المثلثات بعد عربيا إسلاميا، فقد اشتغل العرب المسلمون بالمثلثات واستعملوا المماسات والقواطع، ونظائرها في قياس الزوايا والمثلثات[145]. ووضعوا الجداول التي مهدت لاكتشاف قانون الوغاريتمات، وعرف العرب المسلمون حساب الأقواس التي تريح من استخراج الجذور المربعة، واستعملوا الجيب واستنبطوا طرقا لحل المشكلات المتعلقة بالمثلثات الكروية[146].

يقول كاجوري: "إن العقل ليدهش عندما يرى ما عمله العرب في الجبر، وقد طبّق العرب الهندسة على المنطق، ولولا العرب لما كان علم المثلّثات"[741].

والعلماء المسلمون استخرجوا القواعد المتعلقة بالمثلثات الكروية القائمة الزاوية وتوصلوا لحل المسائل المتعلقة بالمثلثات الكروية المائلة الزاوية، كما استعملوا المماسات والقواطع في قياس الزوايا والمثلثات، كما عرفوا القاعدة الأساسية لمساحة المثلثات الكروية[148].

ومن أشهر العلماء المسلمين في علم المثلثات محمد بن جابر البتاني (ت: 317هـ)، وهو أول من وضع جداول ظل التمام، وأبو الوفاء البوزجاني (ت: 387هـ)، الذي يُعَدُّ أحد الأئمة المعدودين في الرياضيات والفلك، وله فيهما مؤلَّفات قيِّمة، من أشهرها: منازل في الحساب، وتفسير الجبر والمقابلة للخوارزمي؛ وهو أول من أوجد طريقة لإنشاء جداول للجيوب في المثلثات المستوية. ونصير الدين الطوسي (ت: 672هـ)، حيث وضع رسالة "الشكل الرباعي"، وله كتب قيمة في المثلثات[149].

وقد دفع ميل المسلمين المتخصصين في علم الرياضيات، بما في ذلك عِلْمَا الحساب والجبر، إلى أن يهتموا بعلم الفلك، ليتمكنوا من تطبيق نظرياتهم الرياضية، وكان عند علماء المسلمين رغبة شديدة في التعرف على علوم الحضارات السابقة، لذا عمت معرفتهم جميع العلوم المعروفة، فاستعانوا بالمعارف والعلوم اليونانية، كما ترجموا

المؤلفات الهندية والشرقية إلى اللغة العربية. ولقد نظم علماء العرب والمسلمين إنتاج الهنود واليونانيين في علم الفلك وصهروا علمهما وأضافوا معلومات جديدة على ذلك. كما أنهم نجحوا في فصل علم حساب المثلثات عن علم الفلك، فصار علم المثلثات علمًا مستقلاً عن علم الفلك، وعرفوه بأن الأنساب (للنسب المثلثية)، وطوّروا في هذا العلم وتعمقوا في كثير من نظرياته، حتى قال المستشرق (فلورين كاجوري): "إن هناك أمور كثيرة وبحوث عديدة في علم حساب المثلثات كانت منسوبة إلى (ريجو مونتانوس) ثبت أنها من وضع المسلمين والعرب وأنهم سبقوه إليها"[150].

عندما نقف عند علوم الرياضيات، وخاصة حساب المثلثات فإننا نجد هذا مُجَسّدًا في أبي الوفاء محمد بن يحيى البوزجاني (ت: 388هـ)[151] إضافة إلى براعته في الأرصاد وعلم الفلك[152]، فهو يعد من أبرز العلماء في علم الرياضيات والفلك.

يقول قدري طوقان: "إن البوزجاني من ألمع علماء العرب، الذين كان لبحوثهم ومؤلفاتهم الأثر الكبير في تقدم العلوم، ولا سيما الفلك والمثلثات وأصول الرسم. وفوق ذلك كله كان أبو الوفاء من الذين مهدوا السبيل لإيجاد الهندسة التحليلية"[153]. وليس غريبًا أن يبدع أبو الوفاء في جميع فروع الرياضيات، حيث أدخل علم الهندسة على علم الجبر، وابتكر حلولاً جديدة للقطاع المكافئ، مما أدى إلى اكتشاف الهندسة التحليلية وعلم التفاضل والتكامل[154].

وقد برع العالم البوزجاني بعلم المثلثات، خاصة "حساب المثلثات الكروية"، فهو أول من استوعب وطبق المماسات والقواطع ونظائرها، في قياس المثلثات والزوايا،[155]. يقول جوستاف لوبون: "إن آلات الرصد التي استعملها أبو الوفاء كانت على جانب عظيم من الدقة والإتقان، وأنه برهن بطريقة علمية بحتة كيفية تحديد رؤوس شكل كثير الأسطح المنتظمة داخل كرة مستعملاً فرجارًا ثابت الفتحة[156]. ثم سار على نهج أبو الوفا من بعده كل من العالم البيروني (ت: 421هـ) في مؤلفه "القانون المسعودي"[157] والطوسي (ت: 672هـ)، في رسائله الرياضية والفلكية[158].

أما عن الإنجازات التي قام بها أبو الوفاء الرياضية والفلكية: فيلخص الباحث كاجوري هذه الإنجازات بقوله: "إن أبا الوفاء أضاف إلى بحوث الخوارزمي إضافة هامة

جدًّا، ولا سيما فيما يخص علاقة الهندسة بالجبر، وذلك بحل بعض المعادلات الجبرية المهمة هندسيًّا. كما استطاع أن يجد حلولاً جديدة للقطع المكافئ، فمهّد بذلك لظهور الهندسة وحساب التفاضل والتكامل"[159]. وحساب التفاضل والتكامل هو أرقى وأروع الاكتشافات التي وصل إليها العقل البشري، حيث إنه المصدر الأول للمخترعات والمكتشفات الحديثة.

وقد قام أبو الوفاء بدراسة مؤلفات عالم الرياضيات محمد بن جابر البتاني (ت: 317هـ) في علم المثلثات، وقام بتفسير الغامض منها وشرحها والتعليق عليها. يقول المستشرق سيديو في دراسته "تاريخ العرب العام" [160]: "إن أبا الوفاء البوزجاني ذلك العالم الذي يتردد اسمه كثيراً خلال المناقشات الأكاديمية في أوروبا، قد صحح أخطاء الفلكيين الذين سبقوه"[161].

وقد اهتم أبو الوفاء بالكسور الاعتيادية، وكان الناس قد ألفوا الكسور الأساسية "التي بسطها الوحدة" أي على شكل1/ن، حيث (ن) عدد صحيح موجب. ولكن أبا الوفاء عالج الكسور بجميع أشكالها البسيطة، وابتكر أبو الوفاء طريقة جديدة في حساب جداول الجيب، وفي تلك الجداول حساب زاوية 30 درجة، وكذلك جيب زاوية 15 درجة بطريقة فائقة الدقة صحيحة إلى ثمانية منازل عشرية[162]. وقد ذكر جورج سارتون هذه القضية الهامة حيث قال: "إن أبا الوفاء أول من وضع النسبة المثلثية (ظا)، وأول من استعملها في حلول المسائل المثلثية، كما عرف لأول مرة الصلات في علم حساب المثلثات، وهو ما يعرف اليوم بالعلاقة جا(أ+ب) وغيرها من الصلات بين الجيب والظل والقاطع"[163]. كما أوجد طريقة لحساب الجيب، وكانت جداوله رائعة بدقتها، فحسب زاوية 30 درجة، وكذلك زاوية 15 درجة، وكانت مقاديره صحيحة إلى ثمانية أرقام عشرية"[164].

وكانت لأبي الوفاء أيضًا اكتشافات عظيمة في علم الفلك، بل هو من أشهر العلماء الفلكيين في عصره، وخاصة ما اكتشفه هذا العالم، كما يقول غوستاف لوبون من أن أبا الوفاء قام بتعيينه بالضبط لمبادرة الاعتدالين ووضعه من التقاويم الهامّة والدقيقة لأمكنة الكواكب السيّارة[165]. ومما عرفه أبو الوفاء الاختلاف القمري الثالث، فقد استوقف نظره ما في نظرية بطليموس من النقص في أمر القمر، فبحث في أسبابه، فرأى

اختلافًا ثالثًا غير المعادلة المركزية والاختلاف الدوري، يعرف اليوم بالاختلاف. ويقول غوستاف لوبون: والحق أن هذا الاكتشاف الذي عُزِيَ بعد أبي الوفاء بستمائة سنة إلى تيخو براهه، عظيم إلى الغاية، فقد استدل مسيو "سيديو" به على وصول مدرسة بغداد، في أواخر القرن العاشر إلى أقصى ما يمكّن علم الفلك أن يصل إليه بغير نظّارة ومرقب[166].

يقول الدَّفّاع: "إنه كانت لعلم الفلك سيطرة على علم حساب المثلثات، إلا أبا الوفاء حذا حذو أستاذه البتاني في العمل الجاد على فصل علم حساب المثلثات عن علم الفلك، وقام بإنجازات عظيمة في هذا المجال"[167]. وقد شهد لأبي الوفاء الباحث كارل بوبر وذكر أنه "من المسؤولين الأوائل في فصل علم حساب المثلثات عن علم الفلك، حتى تمكن من إدخال علم الجبر عليه بالطريقة النظرية، وهذا واضح من متطابقاته المثلثية"[168].

وقد وصل الباحث موريس كلاين إلى حقيقة أن أبا الوفاء هو مبتكر القاطع "معكوس جيب التمام قا"، وقاطع التمام "معكوس جيب الزاوية= قتا"، كما أوجد جداول لجيب الزاوية "حا" وظل الزاوية "ظا" لكل عشر دقائق. وقد أولى أبو الوفاء المتطابقات المثلثية عناية كبيرة[169]، وهي التي ما انفكت تلعب دورًا هامًّا في علم حساب المثلثات، وقد ابتكر عددًا كبيرًا منها، إن مكانة أبي الوفاء في علم حساب المثلثات واضحة جلية لمعظم المتخصصين، فقد وضع طريقة عصرية سهلة لحساب جداول الظل وجيب الزاوية، وابتكر متطابقات مثلثية لا تزال تدرس في المدارس والجامعات في جميع أنحاء العالم[170]. أما فيما يتعلق بعلم الجبر، فإن العالم محمد بن موسى الخوارزمي، واضع علم الجبر بكتابه "حساب الجبر والمقابلة"، قد كرّس جهوده في وضع المعادلة ذات الدرجة الثانية، وتبعه علماء مسلمون آخرون طوّروا علم الجبر حتى ظفروا بنتائج مرضية للغاية للمعادلة ذات الدرجة الثالثة، أما أبو الوفاء البوزجاني فكان طموحًا ولم يقف عند هذا الحد، بل واصل العمل الجاد وابتكر حلاً للمعادلة ذات الدرجة الرابعة.[171]

ويمكن أن نخلص إلى أن علم المثلثات يعد علما عربيا، فقد اشتغل العلماء المسلمون بالمثلثات واستعملوا المماسات والقواطع، ونظائرها في قياس الزوايا والمثلثات. ووضعوا الجداول التي مهدت لاكتشاف قانون اللوغاريتمات. وعرف العرب حساب

الأقواس التي تريح من استخراج الجذور المربعة، واستعملوا الجيب واستنبطوا طرقا لحل المشكلات المتعلقة بالمثلثات الكروية.

وهكذا يدين علم حساب المثلثات بوجوده لرياضيي العرب المسلمين. فهم أول من أسسوه كعلم مستقل عن الفلك. ولعل البيروني هو أول رواد هذا الفرع من الرياضيات، إذ وضع التحليلات المثلثة الزوايا مكان المربعة الزوايا لبطليموس، وأدخل التماس. وتشير كتب نصير الدين الطوسي إلى المماس، والكل في حساب المثلثات بالتفصيل. وقد استعان بما أسهم به قبله ثابت بن قرة، كما كان للبستاني الفضل في تطوير هذا العلم، لأنه استبدل بالمربعات المثلثات في حل المسائل، وبالقوس جيب الزاوية[172].

الخاتمة:

نستطيع أن نخلص إلى أن الإسلام قد مثل قفزة هائلة لدى العرب والشعوب الأخرى التي اعتنقته في جميع نواحي الحياة. ومما لا شك فيه أن هذه القفزة النوعية والكمية في نواحي الحياة المختلفة هي نتيجة للأفكار النيرة التي جاء بها الإسلام عن هذا الكون وعن مركز الإنسان بالنسبة إليه. وكان من تأثير هذه الأفكار التي ترجمت إلى أنماط سلوكية للأفراد وعلاقات مجتمعية بين الناس أن أدت إلى دفع عجلة العلم سريعا إلى الأمام.

ولقد كانت الطريقة التي اتبعها العلماء المسلمون في أبحاثهم العلمية النتيجة الطبيعية لأفكار الإسلام التي هيأت الأنفس والمجتمع للبحث والتنقيب، ووضعت الأسس الصحيحة لكيفية البحث والنظر.

ولقد رأينا أن "العلم" بكل مستوياته ومجالاته، هو حركة دائبة، متنامية باستمرار، ما عاش الإنسان، وما استجاب لفطرته التي خلق عليها في السعي وراء تحصيل المعرفة عن طريق النظر والتجريب، وما استجاب لنزعته العقلية في اكتناه أسرار الوجود والطبيعة والنفس الإنسانية، طبقاً للمناهج العلمية. وأن المسلمين ساهموا بفضل توجيه القرآن لهم في الاستدلال على وجود عالم الغيب وحقائقه بدلائل عالم الشهادة وظواهره، فحققوا في مجال العلوم الطبيعية وغيرها من المعارف نتائج كانت بمثابة حلقة الوصل بين العلوم القديمة والعلوم الحد[illegible]

ومن هنا، تعتبر العلوم من أهم المجالات التي نالت الكثير من اهتمام علماء المسلمين، والتي حققوا فيها إنجازات عظيمة ورائدة أسهمت بدور كبير في تطور المعرفة الإنسانية ؛ فعدد كبير من المؤرخين والباحثين الغربيين يعترفون بإسهامات العلماء المسلمين وإضافاتهم الجديدة في مجالات عديدة كالطب، والفلك، والرياضيات وغيرها، ويقرون بدورهم الريادي في وضع الأسس التي يقوم عليها العلم الحديث.

وعلم الرياضيات من أقدم العلوم التي عرفها الإنسانُ، واستخدمها في حياته بصورة مباشرة عندما احتاج إلى العمليات والمقاييس في معاملاته ونشاطاته، وكان الحساب والهندسة والجبر وعلم المثلثات هم أفرع علم الرياضيات التي تفوقت على بقية

العلوم يقينا ومنهجا، بل أنها كانت ضرورة لدراسة العلوم الأخرى وفهم فلسفتها.

ويعد علم الرياضيات القائم على الأعداد عصب الحضارة الإنسانية، ليس في أمور التجارة والحسابات اليومية فحسب، وإنما في دراسات العلوم البحتية والتطبيقية، مثل: الفلك والفيزياء والعمارة والهندسة والكيمياء وحساب المواريث وغيرها.

وقد كان تأثير العلماء المسلمين في الرياضيات على الخصوص وفي جميع العلوم النظرية والتطبيقية بارزا، حيث أكد علماء الغرب المنصفون أن الأوربيين تناولوا مشعل العلم من أيدي المسلمين حين اتصلوا بهم واطلعوا على حضارتهم، فاستضاءوا بعد ظلمة، وبلغوا به بعد ذلك ما بلغوه من هذا التقدم العلمي العظيم الذي يعيشون فيه اليوم، ولولا هذا الاطلاع وهذا الاحتكاك لظلت أوروبا، ربما لقرون عديدة أخرى تعيش في الظلام والجهالة التي رانت عليها في العصور الوسطى. وقد أجمل المؤرخ الفرنسي جوستاف لوبون تأثير حضارة الإسلام في الغرب وأرجع فضل حضارة أوروبا الغربية إليها، وقال: "إن تأثير هذه الحضارة بتعاليمها العلمية والأدبية والأخلاقية عظيم، ولا يتأتى للمرء معرفة التأثير العظيم الذي أثره العرب في الغرب إلا إذا تصور حالة أوروبا في الزمن الذي دخلت فيه الحضارة". وأضاف لوبون: "بأن عهد الجهالة قد طال في أوروبا العصور الوسطى وأن بعض العقول المستنيرة فيها لما شعرت بالحاجة إلى نفض الجهالة عنها، طرقت أبواب العرب يستهدونهم ما يحتاجون إليه لأنهم كانوا وحدهم سادة العلم في ذلك العهد"[173].

نستطيع أن نقول، أنه لا مراء أنه كلما أمعنّا في درس حضارة الغرب وكتبهم العلمية واختراعاتهم وفنونهم، كلما ظهرت لنا حقائق جديدة وآفاق واسعة، ولسرعان ما أدركنا أن العرب أصحاب الفضل في معرفة القرون الوسطى لعلوم الأقدمين، وأن جامعات الغرب لم تعرف لها، طيلة خمسة قرون، مورداً علمياً سوى مؤلفاتهم، وأنهم هم الذين مدّنوا أوربة مادة وعقلاً وأخلاقاً. وأن التاريخ لم يعرف أمة أنتجت ما أنتجوه في وقت قصير، وأنه لم يفقهم قوم في الإبداع الفني، فكانت لهم إبداعات في علم الطب والفلك والرياضيات والفنون كافة. هذا وقد تطور البحث عند العرب في كافة العلوم خصوصاً في علم الرياضيات ولا سيما علم الجبر، وإليهم يعزى اكتشافه، غير أن أصوله كانت معروفة منذ زمن سحيق، ومع ذلك فقد حوّل العرب علم الجبر تحويلاً تاماً،

وإليهم يرجع الفضل في تطبيقه على الهندسة، حيث أخذ العرب مبادئ علم الرياضة عن اليونانيين والهنود، ومالوا إلى الأخذ بعلم الأعداد ذات الحجم الكبير، الذي يفوق علم الفلك عظمة واتساعاً. فعرفوا الأرقام الهندية وأدركوا بعبقريتهم الرياضية هذه الأرقام وفائدتها العلمية، ولا عجب أن يكون كل تركيب وكل حساب فلكي مرتكزاً على الأرقام وحساباتها.

الحواشي الختاميّة:

(1) الحسن عبد الله باشيوة، "بصمات من الحضارة العربية الإسلامية" الترقيم العربي ودوره في تطور المعرفة، س4، ع 29: تموز (يوليو).

(2) ألدو ميلي، العلم عند العرب وأثره في تطور العالم العالمي، ترجمة عبد الحليم النجار، ومحمد يوسف موسى، (القاهرة: دار العلم، 1962)، ص 238.

(3) ليفي بروفنسال، الإسلام في المغرب والأندلس، ترجمة محمود عبد العزيز ومحمد صلاح حلمي، (القاهرة: مطبعة نهضة مصر، ب.ت)، ص 32وما بعدها. عبد الجبار ناجي، عبد الواحد ذنون، الحضارة العربية الإسلامية والفكر الغربي، ندوة فكرية، (بغداد: بيت الحكمة، سلسلة المائدة الحرة، 1997)، ص 5.

(4) http://www.grenc.com/a/kgodaa/show_Myarticle.cfm?id=773

(5) انظر: محمود شاكر، موسوعة التاريخ الإسلامي، (بيروت: دار النهضة العربية للطباع والنشر، 1982)، ص 7.

(6) فؤاد جميعان، مآثر العرب العلمية أساس حضارة الغرب، ط1، (بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2001)، ص 43-45.

(7) مصطفى عبد الرزاق، تمهيد لتاريخ الفلسفة الإسلامية، ط2، (القاهرة: مكتبة الثقافة الدينية، 1959)، ص 4 وما بعدها.

(8) انظر: عبد الحليم منتصر، أثر العرب في العلوم الطبيعية، (القاهرة: دار المعارف 1970)، ص 263-304. يوسف فرحات، يوسف عيد، معجم الحضارة الأندلسية، ط1، (القاهرة: دار الفكر العربي، ط1، 2000)، 59. أحمد شلبي، الحضارة الإسلامية وضرورتها للحضارة الغربية، سلسلة دراسات إسلامية، (القاهرة: وزارة الأوقاف المصرية، 1998م)، ص 60. محمد فريد وجدى، من معالم الإسلام، (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ب.ت)، ص 17.

(9) عمر فروخ، تاريخ العلوم عند العرب، (بيروت: دار العلم للملايين، 1970)، ص 6.

(10) سورة البقرة، الآية: 251.

(11) سورة الحج، الآية: 40.

(12) انظر: ابن رشد، الكليات في الطب، تحقيق سعيد شيبان وعمار الطالبي، (الجزائر: المجلس الأعلى للثقافة الجزائري، 1989)، ص 168.

(13) عماد الدين خليل، فايز الربيع، الوسيط في الحضارة الإسلامية، ط1، (عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004)، ص 57.

(14) آمنة عامر الكفيشي، الحضارة العربية الإسلامية ودورها في الحضارة الإنسانية. http:// brob.org/bohoth/bohoth/bohoth092.htm

(15) انظر للتفصيل: جلال مظهر، أثر العرب في الحضارة الأوروبية، (بيروت: دار الرائد، 1967)، ص192.

(16) http://brob.org/bohoth/bohoth/bohoth092.htm

(17) انظر: دي لاسي أوليري، الفكر العربي ومركزه في التاريخ، ترجمة إسماعيل البيطار، (بيروت: دار الكتاب اللبناني 1972)، ص 189-243.

(18) انظر: حكمت نجيب عبد الرحمن، دراسات في تاريخ العلوم عند العرب، (الموصل: جامعة الموصل، 1977)، ص58.

(19) حكيم محمد سعيد، أعلام ومفكرون، لمحات عن مشاهير العلماء والمفكرين في عصور الإسلام الذهبية، ط 2 (عمان: الأكاديمية الإسلامية للعلوم، 2000)، ص124.

(20) The Making of Humanity, IBF Publication; no. 51 (Lahore, 'Robert Briffault

Pakistan: Islamic Book Foundation, 1980), pp. 188-189.

صدر هذا الكتاب سنة 1928 في المملكة المتحدة عن دار: G. Allen and Unwin.

(21) سعيد عاشور، فضل العرب على الحضارة الأوربية، (القاهرة: دار النهضة العربية، 1957)، 36.

(22) انظر: محمد كامل حسين، أثر العرب والإسلام في النهضة الأوربية، (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للتأليف والنشر 1970)، 290 وما بعدها.

(23) - عبد الفتاح مصطفى غنيمة، المرجع المذكور، ص 216.

(24) http://brob.org/bohoth/bohoth/bohoth092.htm

(25) جلال مظهر، حضارة الإسلام وأثرها في الترقي العالمي، (القاهرة: مكتبة الخانجي، 1874)، ص 320-321.

(26) أبو زيد شلبي، تاريخ الحضارة الإسلامية والفكر الإسلامي، (القاهرة: مكتبة وهبة، 1383هـ)، 69

(27) كإسحق بن حنين (ت: 298هـ)، ويعد أهم مترجم إلى العربية على مر العصور، وكان يجيد -بالإضافة للعربية- السريانية والفارسية واليونانية. قام بترجمة أعمال جالينوس وأبقراط وأرسطو والعهد القديم من اليونانية. انظر: جمال الدين علي بن القفطي (ت: 646هـ)، أخبار العلماء بإخبار الحكماء، (مصر: مطبعة السعادة، 1326هـ)، 118.

(28) عبد الفتاح مصطفى غنيمة، الترجمة في الحضارة العربية الإسلامية، (الإسكندرية: دار الفنون العلمية، 1991)، ص 213

(29) محمد الكتاني، منظومة القيم المرجعية في الإسلام، (الرباط: منشورات المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة . إيسيسكو، 2004م)، ص 213.

(30) ابن النديم، محمد بن إسحاق (ت: 385هـ)، الفهرست، (القاهرة: طبعة فلوجل، 1348)، ص157.

(31) المصدر نفسه، 157-162.

(32) George Sarton, An Introduction to the History of Science, Cambridge Institution of Washington, London 1931, 2/ 350-376.

ويقول: " إن ما حققه العرب في المجال العلمي يكاد يتجاوز حد التصديق".

George Sarton, The History of Science and the New Humanism, Cambridge

Institution of Washing London (1956), pp. 73-75

(33) جلال مظهر، الحضارة الإسلامية أساس التقدم العلمي الحديث)، القاهرة: مركز الشرق الأوسط، 1969)،ص 79.

(34) محمد كتاني، منظومة القيم المرجعية في الإسلام، (الرباط: منشورات المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، إيسيسكو، 2004)، ص 58.

(35) طارق صالح الزبيدي، مفهوم البحث العلمي عند العرب، بحوث الندوة القطرية الثالثة لتاريخ العلوم عند العرب، (بغداد: بيت الحكمة، 1989)، ص87.

(36) شهاب الدين احمد بن إدريس القرافي (ت: 684هـ)، نفائس الأصول في شرح المحصول، تحقيق محمد عبد القادر عطا، ط1، (القاهرة: دار الكتب العلمية، 2000)، 217/2.

(37) انظر: صلاح قنصوه، فلسفة العلم، (بيروت: دار التنوير، 1983)، ص 112 وما بعدها.

(38) أحمد فريد المزيدي، رسائل جابر بن حيان، ثلاثون كتاب ورسالة في الكيمياء والإكسير والفلك والطبيعة والهيئة والفلسفة والمنطق، (القاهرة: دار الكتب العلمية، (2006، ص 129.

(39) أبو الريحان محمد بن أحمد البيروني، استخراج الأوتار في الدائرة، تحقيق هارون الربضي، (عمان: رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، 1973)، ص 78.

(40) أبو علي الحسن ابن الحسن ابن الهيثم (ت: 430هـ)، كتاب المناظر، المقالات في الإبصار، تحقيق عبد الحميد صبرة، الكويت: المجلس الوطني للثقافة، 1404هـ) من المقدمة، ص 5. وانظر مثله في: ابن الهيثم، أبو علي محمد بن الحسن (ت: 430هـ)، الشكوك على بطلميوس، تحقيق عبد الحنيد صبرة ونبيل الشهابي، (القاهرة: دار الكتب والوثائق القومية، 1971)، ص 214.

(41) ماير هوف، تكوين العقل الحديث، تعريب جورج طعمه، (بيروت: دار الثقافة، 1965)، ص 33 وما بعدها.

(42) جوستاف كرونباوم، حضارة الإسلام، (القاهرة: الهيأة المصرية العامة للكتاب، 1994)، ص 226.

(43) محمد الكتاني، منظومة القيم المرجعية في الإسلام، (الرباط: منشورات المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، إيسيسكو، 2004م)، ص 61.

(44) عبد الحليم منتصر، تاريخ العلم ودور العلماء العرب في تقدمه، (القاهرة: دار المعارف، 1973)، ص 187.

(45) The Making of Humanity, IBF Publication; no. 51 (Lahore, و Robert Briffault

Pakistan: Islamic Book Foundation, 1980), pp. 188-189.

(46) محمد الكتاني، المرجع المذكور، ص62. علي سامي النشار، مناهج البحث عند مفكري الإسلام، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1947)، ص244.

(47) راجع: يوسف محمود، الإنجازات العلمية في الحضارة الإسلامية، ط2، (عمان: دار وائل للنشر، 2002)، ص 108- 109.

(48) لمعرفة أخبار ومؤلفات ديسقوريدس انظر: ضياء الدين ابن البيطار الأندلسي، الجامع لمفردات الأدوية والأغذية، ط1، (القاهرة: دار الكتب العلمية، 2001)، 1ص 55.

(49) أبو الريحان محمد بن أحمد البيروني (ت: 362هـ)، الصيدنة في الطب، تحقيق محمد سعيد ورانا إحسان البهمي، (كراتشي: مؤسسة همدرد الوطنية، 1973)، المقدمة، ص 12.

(50) عباس محمود العقاد، أثر العرب في الحضارة الأوربية، (القاهرة: دار نهضة مصر، 1963)، ص 98-99.

(51) Sarton, George. Introduction to the History of Science (3 v. in 5), Carnegie institution of Washington Publication no. 376. Baltimore, 1927

(52) محمد عبد الرحمن مرحبا، الجامع في تاريخ العلوم عند العرب، ط3، (بيروت: منشورات عويدات، 1989)، ص 67. انظر أيضًا: عبد الرحمن بدوي، دور العرب في تكوين الفكر الأوربي، ط3، (الكويت، بيروت: وكالة المطبوعات. دار القلم، 1979)، ص 63-84.

(53) http://www.rudood.com/modules.php?name=News&file=print&sid=248

(54) انظر:

W. M. Watt, A History of Islamic Spain Islamic Surveys 4, Edinburgh, 1967, 151-183.

وانظر بالتفصيل: مونتجمبري واط، تأثير الإسلام على أوروبا في العصور الوسطى، ترجمة عادل نجم عبو، (الموصل: مديرية دار الكتب والنشر 1982)، ص45 وما بعدها. خليل

إبراهيم السامرائي ورفاقه، تاريخ العرب وحضارتهم في الأندلس، (الموصل: مديرية دار الكتب للطباعة والنشر 1986)، ص372 وما بعدها.

(55) جوستاف لوبون، المرجع المذكور، ص 26.

(56) المرجع نفسه، ص 27.

(57) المرجع نفسه، ص 27.

(58) عبد الحليم محمود، الفيلسوف المسلم رينيه جينو، (القاهرة: مكتبة الأنجلو، 1945)، ص 45. عبد الرحمن بدوي، المرجع المذكور، ص5-9.

وانظر:

.W.M Watt, A History of Islamic Spain, Islamic Surveys 4, 130-133

(59) عبد الحليم محمود، المرجع المذكور، ص45. رينيه جينو، مدخل عامل إلى فهم النظريات التراثية، ترجمة عمر الفاروق عمر، ط1، (القاهرة: نشر المجلس الأعلى للثقافة، 2003)، ص43. وانظر: زينب عبد العزيز، مقالات من رينيه جينو، (القاهرة: دار الأنصار، القاهرة، ب.ت)، ص234.

(60) أبو الريحان محمد بن أحمد البيروني (ت: 440هـ)، الآثار الباقية عن القرون الخالية، تحقيق أدوارد ساثا، (بغداد: مكتبة المثنى، 1903)، ص 20.

(61) أبو علي الحسن ابن الحسن ابن الهيثم، المرجع المذكور، ص 67. وانظر: نظيف، مصطفى، الحسن ابن الهيثم، بحوثه وكشوفه البصرية، (مصر: مطبعة نوري، 1942م)، 98. لمزيد من التفصيل انظر: عماد الدين خليل، فايز الربيع، المرجع المذكور، ص 119-120. حسن الشرقاوي، المسلمون علماء وحكماء، (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ب.ت)، ص 202.

(62) أبو الريحان محمد بن أحمد البيروني، المرجع المذكور، ص 23.

(63) عماد الدين خليل، فايز الربيع، المرجع المذكور، ص 120.

(64) جلال مظهر، أثر العرب في الحضارة الأوروبية، المرجع المذكور، ص 170.

(65) Bernard Lewis, What Went Wrong? Western Impact and Middle Eastern Response (London: Weidenfeld & Nicolson, 2002), p. 114.

(66) Maurice Bucaille, The Bible, the Quran and Science: The Holy Scriptures Examined in the Light of Modern knowledge (Elmhurst, N.Y.: Tahrike Tarsile, 2003), pp. 267-269.

(67) لمزيد من التفصيل حول تأثير الحملات الصليبية انظر: عبد الجبار ناجي وعبد الواحد ذنون، الحضارة العربية الإسلامية والفكر الغربي، ندوة فكرية، قسم الدراسات التاريخية، (بغداد: بين الحكمة، سلسلة المائدة الحرة (5)، 1997)، 7-44.

(68) David Landes, The Wealth and Poverty of Nations: why Some are So Rich and Some So Poor (New York: W.W. Norton, 1998), pp. 54-55.

(69) لسان الدين محمد ابن الخطيب، الإحاطة في أخبار غرناطة، تحقيق محمد عبد الله عنان، (القاهرة: مكتبة الخانجي، 1975)، 3/ 62- 97. محمد عبد الحميد عيسى، تاريخ التعليم في الأندلس، (القاهرة: دار الفكر العربي، 1982)، ص 379 وما بعدها. إبراهيم علي العكش، التربية والتعليم في الأندلس، (عمان: دار الفيحاء ودار عمار، 1986)، ص 50 وما بعدها. سعيد عبد الفتاح عاشور، المدنية الإسلامية وأثرها على أوروبا، ط2، (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 1982)، ص155 وما بعدها. عبد الرحمن علي الحجي، الحضارة الإسلامية في الأندلس، (بيروت: دار الإرشاد، 1969)، ص 38 وما بعدها. جلال مظهر، علوم المسلمين أساس التقدم العلمي، (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للتأليف والنشر، 1976)، 23 وما بعدها. حميد موارني وعبد الحليم منتصر، قراءات في تاريخ العلوم عند العرب، (الموصل: مؤسسة دار الكتب للطباعة والنشر، 1974)، ص 79 وما بعدها. جلال مظهر، أثر العرب في الحضارة الأوروبية، (بيروت: دار الرائد، 1967)، ص 124 وما بعدها. مونتكمري واط، تأثير الإسلام على أوروبا في العصور الوسطى، ترجمة عادل نجم عبو، (الموصل: دار الكتب والنشر، 1982)، 34 وما بعدها.

A.A. EL. Hajji, Lntermarriaje Between Andalusia and Northern Spain in the Umayyad Period, The Islamic Quarterly, vol. x1, London, 1967, Nos, 1-2.

(70) روجيه غارودي، في سبيل حوار الحضارات، مع مقدمة من المؤلف خاصة للطبعة العربية، ترجمة عادل العوا، (بيروت: منشورات عويدات للطباعة والنشر، 2003)، ص 47.

(71) http://brob.org/bohoth/bohoth/bohoth092.htm

(72) قدري طوقان، الخالدون العرب، (بيروت: دار العلم للملايين، 1954)، ص 9-10.

(73) توماس ولكر أرنولد، الدعوة إلى الإسلام، ترجمة حسن إبراهيم حسن، عبدا لمجيد عابدين، إسماعيل النحراوي، ط3، (القاهرة، مكتبة النهضة المصرية 1970)، ص 254.

(74) جورج سارتون، المرجع المذكور، ص77.

(75) فرانز روزنتال، علم التأريخ عند المسلمين، ترجمة صالح العلي، ط 2، (بيروت: مؤسسة الرسالة، 1983)، ص 178.

(76) ادم متز، الحضارة الإسلامية في القرن الرابع الهجري، ترجمة محمد عبد الهادي أبو ريده، (القاهرة: مطبعه لجنه التأليف والترجمة والنشر، 1940-1941)، ص 68.

(77) The Making of Humanity, IBF Publication; no. 51 (Lahore, 'Robert Briffault

Pakistan: Islamic Book Foundation, 1980), pp. 121-123.

(78) محمد عجوة، تاريخ وحضارة، "شهادات استشراقية أنصفت الحضارة الإسلامية"، مجلة حراء، مجلة علمية ثقافية فصلية،ع، 9 أكتوبر - ديسمبر 2007. وانظر: جلال مظهر،

علوم المسلمين أساس التقدم العلمي الحديث، (القاهرة: الهيئة العامة للتأليف والنشر 1970)، ص 65 وما بعدها.

(79)سيديو ،ل.م.،تاريخ العرب العام،ترجمة عادل زعيتر ،(القاهرة:دار إحياء الكتب العربية،1948)، ص 210.

(80) جوستاف لوبون، المرجع المذكور، 26، 568.

(81) سزكين، فؤاد، التفكير العلمي، (الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 1984)، ص 64.

(82) مجلة مجمع اللغة العربية بالقاهرة، الأعداد (81- 102)، 249/6. وانظر: مجموعة باحثين، موسوعة الحضارة العربية الإسلامية، ط1 (بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 1995)، ص 76.

(83) عمر فروخ، تاريخ العلوم عند العرب، (بيروت: دار العلم للملايين، 1970)، ص 138.

(84) المرجع نفسه، ص 98..

(85) ج.ج كراوذر، صلة العلم بالمجتمع، ترجمة حسن خطاب، (القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ن.ت)، ص 76.

(86) يوسف محمود، الإنجازات العلمية في الحضارة الإسلامية، ط2، (عمان: دار وائل للنشر، 2002)، ص 209.

(87) جورج سارتون، العلم القديم والمدنية الحديثة، ترجمة عبد الحميد صبره، (القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، 1960)، ص 87-88.

(88) فؤاد المرعي، دراسات في الحضارة العربية الإسلامية، (حلب: دار نون للنشر والطباعة والتوزيع، ب.ت)، ص 45-46.

(89) عبد اللطيف جاسم كانو، الأرقام العربية نبع الحضارات الإنسانية، المنتخب، (المنامة: بيت القرآن، 1996)، ص 90-91.

(90) المرجع نفسه.

(91) http://www.arabic.edu-negev.gov.il/abuwadyks/display_topic_threads.asp?ForumID=27&TopicID=345&PagePosition=1

(92) روم لاندو، الإسلام والعرب، ترجمة منير البعلبكي، (بيروت: دار العلم للملايين، 1977)، ص 248.

(93) روم لاندو، الإسلام والعرب، المرجع المذكور، ص 248.

(94) إسماعيل أحمد عمايرة، العدد، دراسة لغوية مقارنة، إدارة الثقافة والنشر، (الرياض: جامعة الإمام محمد ين سعود الإسلامية، 1988)، ص 86.

(95) يوسف محمود، الإنجازات العلمية في الحضارة الإسلامية، ط2، (عمان: دار وائل للنشر، 2002)، ص 210.

(96) جاكوب برونوفسكي، ارتقاء الإنسان، ترجمة موفق شخاشيرو، (الكويت: سلسلة عالم المعرفة، العدد 39، 1981)، ص 123

(97) المرجع نفسه..

(98) انظر: فؤاد سزكين، محاضرات في تاريخ العلوم العربية الإسلامية، (فرانكفورت، معهد تاريخ العلوم العربية الإسلامية، 1984)، ص 231.

(99) http://samarzen.maktoobblog.com/467352

(100) http://samarzen.maktoobblog.com

(101) علي عبد الله الدّفّاع، العلوم البحتة في الحضارة العربية والإسلامية، (بيروت: مؤسسة الرسالة، 1983م)، ص 58.

(102) غوستاف لوبون، حضارة العرب، ترجمة عادل زعيتر، ط2، (القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2000)، ص 78.

(103) أحمد عبد الباقي، المرجع المذكور، ص121.

(104) محمد بن أحمد الخوارزمي (ت: 387هـ)، مفاتيح العلوم، (القاهرة: إدارة الطباعة المنيرية، 1342هـ)، ص 37.

(105) توبياز، دانزج، العدد لغة العلم، ترجمة أحمد أبو العباس، (القاهرة: مكتبة مصر الفجالة، 1954)، ص 236.

(106)http://www.kenanaonline.com/ws/HussienMohammed/blog/40231/page/2

(107) نفسه، ص 49.

(108) أرنولد، سير توماس، تراث الإسلام، تعريب جرسيس فتح الله، (بيروت: دار الطليعة، 1972)، ص 198.

(109) سالم محمد الحميدة، الأرقام العربية ورحلة الأرقام عبر التاريخ، (بغداد: منشورات وزارة الإعلام، 1975)، ص 37.

(110) http://cprtanger.maktoobblog.com/739756

(111) رشدي راشد، تاريخ الرياضيات العربية، ط1، (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 1989)، ص 64.

(112) The Making of Humanity, IBF Publication; no. 51 (Lahore, 'Robert Briffault

Pakistan: Islamic Book Foundation, 1980), pp. 188-189.

(113) علي عبد الله الدّفّاع، نوابغ علماء العرب والمسلمين في الرياضيات، (القاهرة: دار الاعتصام، 1978)، ص 164.

(114) المرجع السابق، 164-165.

(115) رشدي راشد، تاريخ الرياضيات العربية، ط1 (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 1989)، ص 300.

(116) http://forum.egypt.com/arforum/showthread.php?t=2671

(117) أحمد فؤاد باشا، التراث العلمي للحضارة، (القاهرة: دار المعارف، 1983)، ص 79.

(118) http://www.alargam.com/prove/ragm203.htm

(119) محمد بن موسى الخوارزمي (ت: 232هـ)، الجبر والمقابلة، تحقيق علي مصطفى مشرفة ومحمد مرسي أحمد، (مصر: مطبعة فتح الله إلياس نوري وأولاده، 1939)، مقدمة الكتاب، ص 16.

(120) سيديو، ل.م.، تاريخ العرب العام، ترجمة عادل زعيتر، (القاهرة: دار إحياء الكتب العربية، 1948)، ص 56.

(121) http://www.alargam.com/prove/ragm203.htm

(122) Aziz S. Atiya: Crusade , Commerce and Culture, Indiana University Press, Bloomington 1962), p. 222.

(123) أحمد إياد الشطي، برهان العابد، مسيرة الحضارة العربية الإسلامية من الاقتباس إلى الأصالة والإبداع والعالمية. http://www.uae.ii5ii.com/showthread.php?t=2947. وانظر: عبد الحميد صبرة، مدخل إلى تاريخ العلوم عند العرب، (حلب: جامعة حلب-، معهد التراث العلمي العربي، 1976)، 16.

(124) أحمد أبو العباس، علم الحساب، تطوره وأهدافه وطرق تدريسه، ط2، (القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، 1956)، ص 32.

(125) مجموعة باحثين، موسوعة الحضارة العربية الإسلامية، المرجع المذكور، ص 76.

(126) عماد عجوة، تاريخ وحضارة، المرجع المذكور.

(127) حكمت عبد الرحيم فريحات، وإبراهيم ياسين الخطيب، مدخل إلى تاريخ الحضارة العربية الإسلامية، ط1 (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 1989)، ص 93.

(128) http://www.arabic.edu-negev.gov.il/abuwadyks/display_topic_threads.asp

(129) لطفي محمود عبد الحليم، أصل الأرقام العربية، (القاهرة: دار الهداية للنشر والتوزيع، 2006)، ص 143.

(130) صالح بن إبراهيم الحسن، أرقامنا: الحقائق والحقيقة المغيبة، ط1، (الرياض: سلسلة

كتاب الرياض، 2003)، ص 55.

(131) يوليوس روسكا، المرجع المذكور، ص 112– 126.

(132) صالح بن إبراهيم الحسن، المرجع المذكور، ص 60.

(133) نفسه، وانظر: زيغريد هونكه، المرجع المذكور، ص 129.

(134) مجموعة باحثين، موسوعة الحضارة العربية الإسلامية، المرجع المذكور، 1 ص345.

(135) أحمد مطلوب، الأرقام العربية، ط2، (بيروت: مؤسسة الرسالة، 1983)، ص 143.

(136) يوليوس روسكا، المرجع المذكور، ص 116 – 117.

(137) أحمد سعيد الدمرداش، "الرقوم العربية، كيف نشأت وكيف انتشرت في أوروبا"، مجلة العلم والحياة، بغداد، عدد، 35 1974، ص 37.

(138) لحسن عبد الله باشيوة، مجلة علوم إنسانية، السنة الرابعة: العدد 29: تموز/يوليو (2006)، 98. www.ulum.nl

(139) غوستاف لوبون، المرجع المذكور، ص 49.

(140) http://www.alargam.com/general/arabsince/12.htm

(141) شحادة الناطور وآخرون، مدخل إلى تاريخ الحضارة العربية الإسلامية، ط1، (إربد: الأردن، دار الأمل للنشر، 1989)، ص 164.

(142) يوليوس روسكا، دراسات في المثلثات للعالم الفلكي أبي الريحان محمد بن أحمد البيروني طبقا لقانون المسعودي، لكارل شوي. (هانوفر: أكاديمية العلوم البروسية الألمانية، 1927)،

(143) http://vb.arabsgate.com/archive/index.php/t-462043.html

(144) عمر رضا كحالة، تاريخ العلوم البحتة في العصور الإسلامية، (دمشق: مطبعة الترقي، 1972)، ص 146.

(145) مجموعة باحثين، موسوعة الحضارة العربية الإسلامية، المرجع المذكور، 1 ص 79.

(146) حكمت عبد الرحيم فريحات، وإبراهيم ياسين الخطيب،، المرجع المذكور، ص 94.

(147) http://www.alghoraba.com/index.php?option=com_content&task=view&id=10&Itemid=114

(148) رشدي راشد، تاريخ الرياضيات العربية، ط1، (بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 1989)، ص 300

(149) خليل السامرائي، دراسات في تاريخ الفكر العربي، (بغداد: مطبعة اسعد، 1976)، ص348.

(150) http://www.nooran.org/O/20/20-10.htm

(151) لمعرفة حياته وجهوده العلمية: انظر

ياقوت بن عبد الله أبو عبد الله الحموي (ت: 626هـ)، معجم البلدان، (بيروت: دار الفكر، د.ت)، 3 ص215، أبو العباس شمس الدين أحمد ابن محمد بن أبي بكر ابن خلكان (ت: 681هـ)، وفيات الأعيان وأنباء الزمان، تحقيق إحسان عباس، (بيروت: دار الثقافة، د.ت)، 4 ص78. محمد بن أحمد بن عثمان بن قايماز الذهبي (ت: 748هـ)، سير أعلام النبلاء، تحقيق شعيب الأرناؤوط، ومحمد نعيم العرقسوسي، ط9، (بيروت: مؤسسة الرسالة، 1413(، 3 ص198. جمال الدين أبي الحسن علي بن القاضي بن يوسف القفطي (ت: 646هـ)، كتاب أخبار العلماء بأخبار الحكماء، (بيروت: دار الآثار، د.ت)، 2 ص215. ابن النديم، المرجع المذكور، 1 ص275.

(152) علي عبدا لله الدّفّاع، إسهام علماء المسلمين في الرياضيات، ترجمة جلال شوقي، (بيروت: مؤسسة الرسالة، 1989)، ص 69.

(153) قدري حافظ طوقان، تراث العرب العلمي في الرياضيات والفلك، ط3، (القاهرة: دار القلم، 1963)، ص 93.

(154) http://www.nooran.org/O/20/20-10.htm

(155) يوليوس روسكا، "تاريخ الجيب في المثلثات"، مجلة الرياضيات والفيزياء،ع 40، 1895، ص 126 – 128.

(156) جورج سارتون، المرجع المذكور، ص 144.

(157) أبو الريحان البيروني، القانون المسعودي، تحقي عبد الكريم سامي الجندي، (بيروت: دار النفائس، 1998)

(158) http://www.nooran.org/O/20/20-10.htm

(159) Cajori, A. History of Mathematics New York (1924), p. 239.

(160) ل.أ.سيديو، المرجع المذكور، 239.

(161) ل.أ. سيديو، المرجع المذكور، ص 240.

(162) http://www.nooran.org/O/20/20-10.htm

(163) جورج سارتون، المرجع المذكور، ص 77.

(164) جورج سارتون، المرجع المذكور، ص 79. وانظر: رشيد الجميلي، الحضارة العربية الإسلامية وأثرها في الحضارة الأوربية، (ليبيا: جامعة قاريونس، ب.ت)، ص 264.

(165) غوستاف لوبون، المرجع المذكور، ص 167.

(166) المرجع السابق، 167–168.

(167) علي عبدالله الدّفّاع، العلوم البحتة في الحضارة العربية والإسلامية، (بيروت: مؤسسة الرسالة، 1983)، ص 76–77..

(168) بركات محمد مراد، أبو الوفاء البوزجاني، عالم الرياضيات والفلكي الموسوعي، الهيئة العالمية للإعجاز العلمي للقرآن والسنة، مكة المكرمة. http://www.nooran.htm.10-20/org/O/20

(169) http://www.nooran.org/O/20/20-10.htm

(170) رشيد الجميلي، المرجع المذكور، ص 154.

(171) http://www.arabic.edu-negev.gov.il/abuwadyks/display_topic_threads.asp?ForumID=27&TopicID=345& Page Position=1

(172) حكمت عبد الرحيم فريحات، وإبراهيم ياسين الخطيب، المرجع المذكور، ص 94-95.

(173) جوستاف لوبون، المرجع المذكور، ص 26، 568.

اتجاهات طلبة كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية في مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية نحو تكنولوجيا التعليم

د. علي عبد الكريم محمد الكساب

أستاذ مشارك

كلية العلوم التربوية والآداب الجامعية

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات طلبة كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية في مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية نحو تكنولوجيا التعليم، تكونت عينة الدراسة من (125) طالباً وطالبة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي (2010/2009 م)، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطبيق مقياس الاتجاهات نحو تكنولوجيا التعليم، وقد أظهرت النتائج أن درجة الاتجاه كانت كبيرة في معظم الفقرات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، وظهور فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المستوى الدراسي (سنة ثانية، سنة ثالثة)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير نوع الجامعة لصالح تقديرات الجامعات الخاصة. وأوصى الباحث بالانتقال بتدريس مساق أساليب الدراسات الاجتماعية في الجامعات الأردنية من الطريقة الاعتيادية إلى استخدام التكنولوجية الحديثة في التدريس وذلك لإثارة دافعية وحماسة الطلبة نحو دراسة المواد الاجتماعية، وتشجيع الطلبة على توظيف التكنولوجيا في الجامعات الأردنية في التطبيقات العملية كتصميم وتطوير برمجيات

محوسبة.

الكلمات المفتاحية:

مساق أساليب الدراسات الاجتماعية، اتجاهات، الدراسات الاجتماعية، تكنولوجيا التعليم.

Attitudes Towards Educational Technology of Social Studies Teaching Methods Course Students in the Educational Sciences Colleges at Jordanian Universities

Dr. Ali Abdelkarim Mohammad Al-Kassab

Associate Professor in Social Studies Curriculum

University College of Educational Sciences

Abestract:

The purpose of the present study was to identify attitudes held by students enrolling in the social studies course in the educational sciences colleges in Jordanian universities towards the educational technology. The sample consisted of (125) students during the first semester of the academic year 2009/2010. To achieve the study goal، Attitudes Towards Educational Technology Scale was administered. Findings showed higher attitudes degree on most items، and no statistically significant differences attributed to gender، whereas statistically significant differences were revealed in favor of year of study (2nd and 3rd)، and statistically significant differences attributed to university were found in favor of private universities.

The researcher recommends Jordan universities to make a shift from traditional to more educational technology-oriented teaching methods of social studies courses to stimulate student motivation to Social Studies Courses، and encourage student employ technology in practical applications that are based on computerized software programs at Jordanian universities.

Keywords:

Social Studies Teaching Methods Course-Social Studies Attitudes-Educational Technology

مقدمة الدراسة:

تحتل مواد الدراسات الاجتماعية وأساليب تدريسها مكانة رئيسية بين مختلف المواد الدراسية لأهميتها وخصوصيتها وتفاعلها بين الإنسان وبيئته الطبيعية والبشرية، ويتوقف نجاح أي طريقة للتدريس على مدى ملاءمتها لأهمية الموقف التعليمي، وقدرتها على تحقيق النتاجات التعليمية بسهولة ويسر، وجذب دافعية المتعلمين ودفعهم للتفاعل مع المواد الدراسية الأخرى، وتساعدهم على إكساب المتعلمين فهم المعارف والقيم والاتجاهات والمهارات والتعميمات التي يتضمنها محتوى مواد الدراسات الاجتماعية، والقدرة على حل المشكلات التي تواجههم، ومراعاة الفروق الفردية بينهم، ولهذا تنوعت طرائق التدريس لتناسب تعليم الإفراد والجماعات وتتماشى مع إمكانات تنفيذ العملية التعليمية وموافقة أعمار المتعلمين وقدراتهم الجسمية والعقلية، حيث صنفت هذه الطرائق بناءً على استخدام المعلم لها، وطبيعة المادة ونوع التعلم الذي تحدده، حيث صنفت نتاجات التعليم تبعاً للمجال المعرفي الإدراكي، والمجال الوجداني النفسي، والمجال النفس حركي، فهي من المواد الرئيسة التي تلعب دوراً أساسياً في تربية الفرد الفاعل في مجتمعه عن طريق تنمية قدرته على فهم المعلومات والمفاهيم والتعميمات والمهارات وتنمية الاتجاهات والقيم المشتقة من ميادين العلوم الاجتماعية. فهي تُعنى بتنمية الفرد من جميع جوانب شخصيته الجسمية والعقلية والانفعالية والمهارية، ليصبح مواطناً صالحاً يتفهم المشكلات ويعمل على حلها بأسلوب علمي سليم ينمّي مهارات التفكير الإبداعي لديه.

وقد برزت الحاجة للنظرة الشمولية المتكاملة والمتفاعلة في مدخلات النظام التربوي وعملياته ومخرجاته، وجاءت تكنولوجيا التعليم بوسائلها المتنوعة السمعية والبصرية، لتصبح جزء من هذا النظام التربوي نتيجة للثورة العلمية والتكنولوجية والتي تعود بدايتها لعام (1920م)، وتمَّ تَطويرُ مفهوم تقنيات التعليم في العالم العربي كي يقابل مفهوم تكنولوجيا التعليم والتي تعود لأصل الكلمة الإغريقية والتي تنقسم قسمين فالأول هو (Techne) ومعناها مهارة فنية وكلمة (Logo) وتعني دراسة، ولذا فإن مصطلح تكنولوجيا يعني تنظيم المهارة الفنية [1]. وبمضمونها تعني تخطيط وتنظيم وتطوير وتنفيذ وتقويم كامل للعملية التعليمية من جميع جوانبها ومن خلال الوسائل المتنوعة

والتي تعمل مع العناصر البشرية لتحقق نتاجات التعليم، ولهذا تبنى الكثير من التربويين تعريف (جيلبرت) [2] Gilbert وهو التطبيق النظمي للمعرفة العلمية أو المنظمة في أغراض عملية. ويتفق ذلك مع تعريف جمعية الاتصالات والتكنولوجيا التربوية في الولايات المتحدة AECT باعتبارها عملية متكاملة تشمل الأفراد والأساليب والأفكار والأدوات والتنظيمات التي تتبع في تحليل المشكلات، واستنباط الحلول المناسبة لها، وتنفيذها وتقويمها وإدارتها في مواقف يكون التعليم فيها هادفاً وموجهاً ويمكن التحكم به وبذلك فهي إدارة مكونات النظام التعليمي وتطويرها، وتحسين العملية التعليمية التعلمية. ويتفق ذلك مع تعريفات أخرى لتكنولوجيا التعليم ليشمل استخدام الأجهزة والأدوات والآلات التي تخدم العملية التعليمية، بل هي طريقة للتفكير ومنهج في العمل وأسلوب لحل المشكلات، وبذلك فهي تتبع مخطط منهجي وأسلوب منظم ليتشكل من عدد من العناصر المتعددة والمتداخلة والتي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقق نتاجات تعليمية محددة[3]، ويحددها (ميلون) [4] Miolone بتسمية الوظيفة التكنولوجية والتي تسعى إلى تحقيق أهداف محددة للتكنولوجيا وتحقق غايات اجتماعية تساعد في حل المشكلات، وتساهم في تعليم الموهوبين لقدرتها على تصميم البيئات ضمن المعرفة العلمية التي تسهم في بناء الشخصية وفق نظام متكامل من حيث الإجراءات والتخطيط والتنفيذ والأفكار والأجهزة والتنظيم وتحليل المشاكل والتقويم، وتقديم الحلول المناسبة للمشاكل [5]. وبمضمونها تعني علم المهارات أو الفنون والتي تستخدم بإعطاء وظيفة ومهارة محددة في التربية، وعرفها المجلس الوطني لتكنولوجيا التعليم (G.E.T) بأنها التطور في تطبيق وتقويم الأنظمة والتقنيات والوسائل من اجل تحسين عمليات التعلم الإنساني " [6].

وتعد اتجاهات الطلبة نحو استخدام التكنولوجيا في التعليم من الموضوعات الهامة والمستخدمة في العملية التعليمية والتي تنميّ من ميولهم وحاجاتهم ومهاراتهم باعتبارها الدافع الذي يوجه الطلبة لاستخدام التفكير العلمي ويوفر الدافعية التي تترجم المهارات العلمية ومهارة الطرق العلمية التي تساعد في بناء اتجاهات ايجابية نحو التعليم [7].

أما دراسة الاتجاهات فقد حظيت باهتمام العديد ممن لهم صلة بالسلوك الإنساني، لدورها المؤثر في السلوك الذي يظهره الفرد فيما يخص جوانب حياته المختلفة

والمتنوعة حيث عرّف Sprinthall et al [8] الاتجاه بأنه حالة داخلية لدى الفرد تتحكم في استجابته إيجاباً أو سلباً نحو الأشخاص والمواقف والأشياء، ويرى آخرون بأنه تنظيم لعدد من المعتقدات والأفكار نحو موضوع ما يجعل الفرد ينزع نحو تفضيله أو رفضه [9] [10] ويرى وحيد [11] أن الاتجاه استعداد نفسي أو حالة عقلية ثابتة نسبياً مستمدة من البيئة، يستدل عليها من استجابات الأفراد قبولاً أو رفضاً لموقف معين، ويعّرفه Cooper [12] بأنه ميل أو نزوع للتصرف بطريقة ايجابية أو سلبية نحو الأشخاص أو الأفكار أو الأحداث. وتتبع أهمية دراسة الاتجاهات كونها من المحددات التي تنبئ بالسلوك فتنتج عن مركبات معرفية وسلوكية وعاطفية، وينظر للاتجاهات من خلال المكونات الأساسية الآتية وهي المكون المعرفي أو الإدراك، والذي يتضمن المعارف والمعتقدات والحقائق المتعلقة بموضوع الاتجاه، والمكون الانفعالي أو العاطفي، والذي يتضمن المشاعر نحو موضوع الاتجاه بما فيه من مشاعر الحب أو الكره أو الرفض أو التأييد. والمكون السلوكي، والذي يشير إلى نزعة الفرد للسلوك وفق أنماط محددة نحو موضوع الاتجاه [13] [14]. ويعتبر المكون الانفعالي أكثر المكونات أهمية وقوة لأنه هو الذي يميز الاتجاه عن المفاهيم النفسية الأخرى مثل الآراء والمعتقدات والقيم، ولأنه يضفي قيمة على موضوع الاتجاه، أو ينفي عنه هذه القيمة أو يحدد قوتها وشدتها (8). ولهذا تصنف الاتجاهات إلى:

- اتجاهات موجبة وهي الاتجاهات التي توافق وتؤيد وتجاري الفكرة أو الموضوع المقترح.
- اتجاهات سالبة وهي الاتجاهات التي ترفض ولا توافق الفكرة أو مثيراً معيناً.
- اتجاهات محايدة وهي عدم قدرة الفرد على تحديد موقفة وحيرته بين سلوك الرفض أو القبول لموقف معين نحو قضية معينة أو مثير معين [15] [16].

وباستخدام تكنولوجيا التعليم في التدريس يحقق ما يسمى بإبعاد شبح التلقين والمحاضرة التقليدية التي تقلل من دافعية التعلم، وتثير التفاعل الصفي وتنشط الحوار البناء وتفسح المجال أمام المتعلم لكي يلعب دوراً فعّالاً ويكون أكثر اضطلاعاً في شؤون تعلمه، وتزويده بالمهارات التي تساعده في بناء شخصيته وتعلمه كيف يتعلم، وتسعى

إلى مساعدة المعلم والمتعلم على تصميم البيئة الصفية المناسبة للتعلم حتى تنتج تعلماً أفضل بوقت وجهد اقل، ويتفق ذلك مع عدد من الدراسات التي أثبتت أن تعلم الطلبة واتجاهاتهم وسلوكياتهم إنما تتأثر من ضمن ما تتأثر به تصميم البيئة الصفية[17]. فتبني تكنولوجيا التعليم في التعليم الجامعي يحتاج إلى عملية تدريجية تتطلب في تدريب الطلبة على استخدام التكنولوجية في التدريس، واستخدامها داخل الغرف الصفية وإنما تحتاج إلى اقتناع كامل من جانب كافة التربويين بمختلف مواقعهم وإبراز أهميتها وضرورة النظر إليها على أنها أداة لتطوير التعليم [18].

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تكمن مشكلة الدراسة الحالية في معرفة اتجاهات الطلبة الذين يدرسون مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية في كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية باستخدام التكنولوجيا في التعليم، نظراً لأهميتها ومكانتها بين الأنظمة التربوية الحديثة والتي تعددت أهدافها، وتوسعت نشاطاتها ومحتوياتها المتنوعة، وجعلها تحتاج إلى استراتيجيات وطرائق حديثة في التعليم، ولدورها في تزويد الطلبة الكم الهائل من المعرفة العلمية والمهارات الضرورية في استيعاب هذه المعلومات والمعارف والمهارات المختلفة من خلالها، وتوظيفها في تلك العملية التعليمية التعلمية الملحة في العصر الحديث، وباستخدامها في عملية التدريس يزيد من دافعيتهم وكفاءتهم وتنمية قدراتهم العملية في المستقبل، وتضاعف من تعلمهم المواد والمساقات الجامعية باعتبارها إحدى مدخلات ومكونات المنظومة التعليمية وزيادة اتجاهاتهم نحو استخدام التكنولوجيا في التعليم ومدى قبولهم ومعرفتهم باستخدامها ورغبتهم في تعلمها وتطبيقها في عمل البرمجيات التعليمية المتنوعة، فالمعلم يعتبر القاعدة الأساسية التي تعتمد عليها العملية التعليمية باعتباره قائداً في هذا الموقع، إذ يقع على عاتقه تطوير التعليم بتذليل العقبات التي تواجهه، وحل تعقيداتها، واستخدام التقنيات الحديثة. ولذلك فإن العملية التعليمية تتطلب معلماً يتسم بدرجة عالية من الكفاءة ويتابع ويطلع على كل جديد في مجال تخصصه واستخدام التكنولوجيا في التدريس، ليتيح أمام طلبته الإبداع وذلك بإثارة دافعيتهم واستثارتهم والكشف عما لديهم من قدرات وطاقات كامنة. ولا يقف المعلم عند مسؤولياته ووظائفه التقليدية وإنما لا بد أن تمتد لتشمل تشجيع القدرات الإبداعية لدى

المتعلمين ويكون أداة للتجديد والتغيير ويسهم في صنع أجيال تتقبل التغيير وتقدر على مواجهته، ولأهمية دوره في الحياة العملية لابد للجهات المعنية أعداده وتزويده بأساس علمي متين في المادة التي يقوم بتدريسها، وإكسابه الطرق والأساليب التي تمكنه من التكيف مع متطلبات مهنة التعليم التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بأهداف المجتمع واحتياجاته. ونظراً لمكانته في العملية التعليمية اهتمت معظم الدول في العالم باختيار أفضل العناصر للالتحاق بمعاهد وكليات إعداد المعلمين ومراجعة أنظمة إعداده قبل الخدمة وأثناءها، واهتمامها بإعداده مهنيا والذي لا يقل أهمية عن إعداده في التخصص ليصبح معلما صالحا للتدريس ويكون ذلك داخل الجامعة. ولأجل ذلك جاءت هذه الدراسة لتقصي اتجاهات طلبة كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية نحو تكنولوجيا التعليم واثر بعض المتغيرات فيها وخاصة الجنس والمستوى الدراسي. وبالتحديد فإن هذه الدراسة جاءت للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما اتجاهات طلبة كليات العلوم التربوية بالجامعات الأردنية لتكنولوجيا التعليم في دراسة مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية ؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين اتجاهات الطلبة نحو استخدام تكنولوجيا التعليم يعزى لمتغير الجنس؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين اتجاهات الطلبة نحو استخدام تكنولوجيا التعليم يعزى لمتغير المستوى الدراسي؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين اتجاهات الطلبة نحو استخدام تكنولوجيا التعليم يعزى لمتغير نوع الجامعة؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة الحالية من خلال تشجيع استخدام تكنولوجيا التعليم في تدريس مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية في كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية، وعرض المادة الدراسية باستخدام مختلف أنواع التكنولوجيا (الحاسوب) لرفع المستوى التعليمي لدى الطلبة واتجاهاتهم نحوها، واستفادة الطلبة الدارسين منها نظراً لما

يطلب منهم في التطبيقات الدراسية وتنفيذها كالبرمجيات المحوسبة والتي تسهم في زيادة تحصيلهم التعليمي، وتقبلهم لها وزيادة رغبتهم لاستخدامها، وتنبثق أهميتها كونها تحاول استقصاء فاعلية استخدامها في التعليم الجامعي في تنمية اتجاهات الطلبة الدارسين لمساق أساليب الدراسات الاجتماعية، وكشف مدى استفادة المتعلم منها، وأثارها الجانبية في ضوء المتغيرات التي تهم التطوير التربوي، وخاصة في مجال الاتجاهات الايجابية والعمل على تعديل اتجاهاتهم السلبية من خلال بناء البنية العلمية نحو استخدام مثل هذه الآليات التي تسهل في دراسة هذا المساق، وبناء قواعد تربوية وتوعوية تسهم في الحد من الآثار العكسية المترتبة على هذه الاتجاهات.

محددات الدراسة:

يمكن أن تتأثر نتائج الدراسة الحالية بالمحددات التالية:

- اقتصرت هذه الدراسة على اتجاهات طلبة كلية العلوم التربوية في الجامعات الأردنية في مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية نحو تكنولوجيا التعليم، والمنتظمين في الدراسة خلال الفصل الثاني للعام الدراسي (2010/2009 م)، وهذا يحد من تعميم نتائج هذه الدراسة على طلبة الكليات الأخرى.

- اقتصرت أداة الدراسة على تطوير مقياس اتجاهات نحو تكنولوجيا التعليم في مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية، وهذا يحد من تعميم نتائج هذه الدراسة على المساقات الأخرى.

مصطلحات الدراسة:

تكنولوجيا التعليم (Instructional Technology):

تخطيط وتصميم البرامج والمناهج التربوية وأساليب تدريسها في المساقات التعليمية بما في ذلك إنتاج المواد والمواقف التعليمية –التعلمية، وإدارة العملية التعليمية– التعلمية وتقويمها، أي أنها تطبيق للأفكار والمبادئ التي تقوم عليها تكنولوجيا التربية، أو أنها طريقة منهجية في التفكير تهتم بالعملية التعليمية – التعلمية بكافة مراحلها

وهنالك عدد من المصطلحات التي تعبر عن استخدام التكنولوجيا في التعليم (التقنيات التعليمية، الوسائط التعليمية، التربية الالكترونية).

التعليم الجامعيّ (University Education):

نوع من التعليم العالي في الأردن يأتي بعد مرحلة التعليم الثانوي وتشرف عليه وزارة التعليم العالي والمؤسسات الجامعية عن طريق كلياتها لتحقق النجاح في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

كليات العلوم التربويّة (Faculty of Educational Sciences):

هي الكليات التابعة للجامعات الأردنية الحكومية والخاصة التي تتولى عملية إعداد المعلمين وتأهيلهم علمياً ومهنياً ليكونوا قادرين على ممارسة مهنة التعليم في المدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم.

التدريس الصفي (Classroom Instruction):

عملية استخدام بيئة المتعلم لإحداث التغيير المقصود من خلالها وذلك عن طريق إعادة تنظيم عناصرها ومكوناتها بحيث تمكن المتعلم من الاستجابة أو القيام بأداء سلوك معين في ظروف معينة وزمن محدد لتحقيق النتاجات المحددة.

الدراسات الاجتماعيّة (Social Studies):

هي عدد من الموضوعات التي اختيرت من ميادين العلوم الاجتماعية وتهتم بدراسة العلاقات الإنسانية والاجتماعية من ناحية وعلاقة الإنسان ببيئته من ناحية أخرى، وتبحث بالمشكلات والمواقف التي تعتبر كرد فعل لتلك العلاقات وتهدف إلى إيجاد المواطن الصالح والقادر على التعامل مع مستجدات العصر.

مساق أساليب الدراسات الاجتماعيّة (Course of Social Studies):

مادة تعليمية تحتوي على محتوى تعليمي يتم إعداده وتنظيمه وفق خطط كليات التربية في الجامعات الأردنية بما يكسب الطلبة المتعلمين الكفايات التعليمية النظرية والتطبيقية العملية.

الاتجاه نحو المساق:

محصلة مشاعر الفرد نحو مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية والذي تكون نتيجة استخدام الحاسوب التعليمي في التدريس، وتقاس بالعلامة التي يحصل عليها الطالب على مقياس الاتجاهات المعدة لهذه الغاية، أو هي مقدار الشدة الانفعالية الناتجة عن تنظيم الأفكار والتصورات التي يحملها الفرد نحو المساق وتؤثر في سلوكه، ويظهر ذلك من خلال إجابات الطالبات على فقرات أداة مقياس الاتجاهات.

الدراسات السابقة:

نظراً لأهمية الاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا التعليم في التدريس، فقد اهتم الكثير من الباحثين والتربويين بدراستها حيث أجرت أبو الرب(2003) دراسة هدفت بيان اتجاهات المعلمين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في المرحلة الأساسية والثانوية في مدينة الزرقاء في الأردن، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث أعدت الباحثة استبانه كأداة للدراسة، وذلك في عشر فقرات وجاءت الفقرة العاشرة في تسع فقرات فرعية لقياس اتجاهات المعلمين في مدينة الزرقاء نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من معلمي مدينة الزرقاء(ذكورا وإناثا) في العام الدراسي(2000 / 2001) وكان عدد أفراد العينة (70) معلماً ومعلمة، وتم الحصول على إجابتهم خطيا على الاستبانة، وذلك بتحديد الاتجاه لدى المعلمين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات [19] أبرزت نتائج الدراسة وجود ذات دلالة إحصائية لصالح المعلمين الذين يستخدمون التكنولوجيا.

وأجرى أبو لوم (2003) دراسة هدفت إلى التعرف على اتجاهات طلبة الصف التاسع نحو استخدام الحاسوب في تدريس الرياضيات من وجهة نظرهم، وتكونت عينة الدراسة من(59) طالبا وطالبة في الصف التاسع الأساسي منهم (30) طالباً من مدارس الاتحاد الثانوية للذكور و(29) طالبا من مدارس العروبة الثانوية للبنات، وقد اعد الباحث مقياساً خاصاً للكشف عن اتجاهات الطلبة نحو استخدام الحاسوب في تدريس الرياضيات، وقام ببرمجة مادة الهندسة التحولية، ضمن برنامج خاص باستخدام الحاسوب لمدة ثلاثة أسابيع، حيث أظهرت النتائج أن اتجاهات طلبة الصف التاسع الأساسي نحو استخدام الحاسوب في تدريس الرياضيات كانت إيجابية، وذلك على كل بعد من أبعاد الدراسة، كما أظهرت أيضا عدم وجود فروق في اتجاهات طلبة الصف التاسع نحو استخدام الحاسوب تعزى للجنس. ويوصي الباحث بضرورة تدريس الرياضيات باستخدام الحاسوب وتدريب المعلمين والطلبة على توظيفه في تدريس المادة[20].

وأجرى الهرش(2001) دراسة هدفت إلى معرفة أثر استخدام برنامج تعليمي محوسب في مادة التربية الإسلامية على تحصيل طلبة الصف الثاني الأساسي واتجاهاتهم نحو البرنامج. تكونت عينة الدراسة من طلبة الصف الثاني الأساسي في مدرسة عكرمة الأساسية للبنين، إحدى مدارس مديرية التربية والتعليم لقصبة الزرقاء التي توفر فيها الحواسيب للعام الدراسي 2000 / 2001 والبالغ عددهم (118) طالبا، وأخذت عينة الدراسة من هذا المجتمع بالطريقة العشوائية، حيث بلغ عددها (72) طالبا. تم تقسيمهم إلى مجموعتين: مجموعة تجريبية درست باستخدام الحاسوب التعليمي، وكان عدد أفرادها(36) طالبا، ومجموعة ضابطة درست باستخدام الطريقة التقليدية، وكان عددها(36) طالبا، استخدم الباحث استبانه بطريقة المزاوجة صح/خطأ وتعبئة الفراغ من الكلمات المناسبة وأسئلة محددة الإجابة ومقياسا للاتجاهات نحو البرنامج التعليمي المحوسب، واستخدم الاختبار التحصيلي قبل وبعد الانتهاء من دراسة البرنامج التعليمي المحوسب، وقام بمقابلة أفراد المجموعة التجريبية بعد الانتهاء من دراسة البرنامج التعليمي المحوسب. إذ أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحصيل الطلبة تعزى إلى الطريقة ولصالح طريقة استخدام برنامج الحاسوب التعليمي، أما فيما يتعلق بالاتجاهات فكانت لصالح استخدام برنامج الحاسوب التعليمي [21].

في دراسة أخرى قام بها صبح(2001) هدفت إلى معرفة أثر استخدام الحاسوب في تدريس الرياضيات لطلبة الصف الأول الثانوي العلمي على تحصيلهم واتجاهاتهم نحو الحاسوب، مقارنة بالطريقة التقليدية في التدريس، وقد تكونت عينة الدراسة من (60) طالبا وطالبة تم توزيعهم إلى أربع مجموعات: مجموعتين للذكور(ضابطة وتجريبية) ومجموعتين للإناث(ضابطة وتجريبية). وقد درست المجموعة التجريبية وحدة المتجهات باستخدام برنامج تعليمي محوسب في حين درست المجموعة الضابطة نفس الوحدة بالطريقة التقليدية، وقد طبق اختبار تحصيلي في وحدة المتجهات على عينة الدراسة، ومقياس اتجاهات من إعداد الباحث قبل إجراء الدراسة وبعدها، ودلت النتائج على وجود فروق دالة إحصائيا في تحصيل الطلبة في الرياضيات تعزى إلى طريقة التدريس ولصالح المجموعة التجريبية، كما دلت على وجود أثر ذي دلالة إحصائية في التحصيل يعزى إلى جنس الطلبة ولصالح الذكور، ووجد أن هناك فرقا دالا إحصائيا في اتجاهات الطلبة نحو استخدام الحاسوب في مجموعتي الدراسة ولصالح المجموعة التجريبية[22].

وأجرى القويدر (2002) دراسة هدفت إلى تقصي أثر طريقة التعلم التعاوني باستخدام الحاسوب في اكتساب طالبات الصف الثامن الأساسي لمهارات قراءة الخرائط ودافعيتهن نحو تعلم الجغرافيا، مقارنة بالطريقة الاعتيادية، وقد تألفت عينة الدراسة من (11) طالبة وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اكتساب الطالبات لمهارات قراءة الخرائط تعزى لطريقة التدريس ولصالح التعاونية الحاسوبية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في دافعية الطالبات نحو الجغرافيا تعزى لطريقة التدريس ولصالح الطريقة التعاونية الحاسوبية [23].

وأجرى الكساب (2006) دراسة هدفت إلى تصميم موقع على الإنترنت وقياس أثره على تحصيل طلبة الصف العاشر في مادة الجغرافيا في الأردن واتجاهاتهم نحوها، ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم برمجية محوسبة تم تطبيقها على عينة مكونة من (80) طالباً تم اختيارهم بالطريقة القصدية وزعوا على مجموعتين: مجموعة تجريبية تعرضت لتطبيق البرمجية المحوسبة ودرستها عن طريق الإنترنت، ومجموعة ضابطة تعلمت بالطريقة التقليدية، وبعد تطبيق البرمجية المحوسبة تم تطبيق اختبار تحصيلي ومقياس اتجاهات (قبلي وبعدي)، أظهرت نتائج الدراسة وجود فروقاً ذات دلالة إحصائية

لصالح المجموعة التجريبية التي استخدمت الموقع على الإنترنت في تعلم مادة الجغرافيا، وأظهرت اتجاهات إيجابية عالية لدى المجموعة التجريبية نحو مادة الجغرافيا، وأظهرت النتائج أيضا فروقاً ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات طلبة المجموعة التجريبية والاعتيادية لصالح المجموعة التجريبية[24].

في دراسة أخرى قام بها Yalin (1993) هدفت إلى تحديد أهم كفايات تكنولوجيا التعليم التي ينبغي أن يتضمنها برامج إعداد المعلمين في كليات مقاطعة الجيني بولاية بنسلفانيا (Pensylivaina) الأمريكية ومن أجل ذلك تكونت عينة الدراسة من (145) عضو هيئة تدريس في كليات التربية التابعة للمقاطعة و(220) معلماً وتضمنت استبانه الدراسة على (49) كفاية تكنولوجية تعليمية موزعة على أربعة مجالات هي: تصميم التعليم، والمواد التعليمية، وتكنولوجيا إنتاج المواد والوسائل التعليمية، والاتصال مع الجمهور. وتوصل الباحث إلى النتائج التالية: هناك إجماع لدى هيئة أعضاء التدريس والمعلمين التابعين للمقاطعة بأن كفايات المجالات الأربع تعتبر من أهم الكفايات التي ينبغي أن يتضمنها برامج إعداد المعلمين كما اقترح أعضاء هيئة التدريس ضرورة تدريس مساق مقدمة في تكنولوجيا التعليم في كليات التربية ليتم تطوير الكفايات لدى معلمي المستقبل [25].

وأجرى Clay (1994) دراسة هدفت إلى الكشف عن كفايات تكنولوجيا التعليم لدى المعلمين المبتدئين لتعليم المرحلة الثانوية بهدف التأكد مما إذا كانت برامج إعداد المعلمين تهيئ معلمين مدربين بشكل مناسب على مهارات تكنولوجيا التعليم حتى يكون بمقدرهم الانسجام بفاعلية مع الواقع التعليمي وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية أن المعلمين لديهم كفايات في تكنولوجيا التعليم أقل من توقعات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة في حين انخفضت توقعات هيئة التدريس عن المقاييس الدولية وقد أوصت الدراسة بضرورة توظيف تكنولوجيا التعليم داخل الصف وضرورة تلبية مؤسسات إعداد المعلمين للحاجات الأساسية للمعلمين واستخدام تكنولوجيا التعليم في إعداد المعلمين وتقدير أهمية تكنولوجيا التعليم في إعداد وتطوير وتنفيذ وتقويم استراتيجيات التدريس[26].

وأجرى تشانج (Change، 2002) دراسة أخرى هدفت إلى استقصاء

أثر استخدام التعليم بمساعدة الحاسوب وحل المشكلات في تحسين مخرجات تعليم الرياضيات في تايوان، وتكونت عينة الدراسة من (294) طالباً وطالبة، تم توزيعهم في مجموعتين مجموعة ضابطة وتضم (138) طالباً وطالبة، تم تدريسهم المادة التعليمية من مبحث علوم الأرض عن طريق محاضرات عبر الإنترنت، ومجموعة تجريبية ضمت (156) طالباً وطالبة درسوا المادة التعليمية نفسها باستخدام برمجية تعليمية، وقد تم تصميم برمجية تعليمية لأغراض الدراسة، كما تم تصميم اختبار تحصيلي طبق قبل المعالجة وبعدها، وكذلك طبق مقياس للاتجاهات نحو علوم الأرض، وقد أظهرت النتائج وجود فرق إيجابي ذي دلالة إحصائية في تحصيل الطلبة لصالح المجموعة التجريبية التي درست باستخدام الحاسوب التعليمي [27].

وأجرى (Al-Bataineh and Brook،2003) دراسة هدفت إلى معرفة تحديات ومميزات ومساوئ التكنولوجيا التعليمية في المرحلة الجامعية، وقد تناولت الدراسة النظرة التاريخية فيا يتعلق بتعلم الدروس المختلفة باستخدام الحاسوب على مدى عشرين عاما، وتضمنت العينة بعض الطلبة الذين أنهوا دراستهم ضمن هذا المجال والبعض الآخر من الذين لم ينهوا مرحلتهم التعليمية، وأظهرت نتائجها التركيز على الميكانيكية التكنولوجية البحتة، والتوجه نحو التعلم بأسلوب مركزي، والتعلم من خلال شبكة المعلومات العالمية [28].

يتبين من خلال الدراسات السابقة أن أغلبها بحثت في معرفة اتجاهات الطلبة نحو استخدام التكنولوجيا في التعليم، في حين أن الدراسة الحالية تناولت اتجاهات الطلبة في دراسة مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية في الجامعات الأردنية، واعتبرت هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت اتجاهات طلبة نحو تكنولوجيا التعليم في دراسة مساق أساليب التدريس، إذ اتفقت هذه الدراسة مع دراسة أبي الرب (2003) التي هدفت إلى بيان اتجاهات المعلمين نحو استخدام تكنولوجيا التعليم في المرحلة الأساسية والثانوية، وجاءت نتائجها ذات دلالة إحصائية نحو استخدام التكنولوجيا، ودراسة (Chan،2002) التي هدفت إلى معرفة أثر استخدام الحاسوب في تحصيل واتجاهات طلبة الصف العاشر في تايوان وجاءت اتجاهاتهم ايجابية نحو استخدام الحاسوب في دراسة العلوم، وأبرزت دراسة الكساب (2006) اتجاهات

ايجابية نحو مادة الجغرافيا نتيجة استخدام البرمجيات المحوسبة، ودراسة صبح (2001) التي دلت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تحصيل الطلبة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الطلبة نحو استخدام الحاسوب. وأظهرت دراسة Clay (1994) الكشف عن كفايات تكنولوجيا التعليم لدى المعلمين المبتدئين لتعليم المرحلة الثانوية أبرزت نتائجها أن المعلمين لديهم كفايات في تكنولوجيا التعليم أقل من توقعات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة في حين انخفضت توقعات هيئة التدريس عن المقاييس الدولية.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهجية الدراسة:

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يتناسب وطبيعة هذه الدراسة البحثية، ليتيح الفرصة للتحليل وإدارة البيانات في البحث على المستوى المسحي لبناء قاعدة بيانات يمكن الاعتماد عليها في استخراج وجهة نظر الباحث نحو التعامل مع هذه المشكلة، حيث استخدمت استبانه وُجهت للطلبة في تخصص معلم صف لمعرفة اتجاهاتهم نحو استخدام تكنولوجيا التعليم في مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية.

مجتمع الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة جميع طلاب وطالبات كليات العلوم التربوية بالجامعات الأردنية (الأردنية، الزيتونة، آل البيت، كلية العلوم التربوية – الأنروا) المسجلين في دراسة مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية في الجامعات الأردنية (الحكومية والخاصة) في الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 2010/2009م، تم اختيار شعبة من كل جامعة أردنية (حكومية،خاصة) وكلية العلوم التربوية في وكالة الغوث الدولية.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث تكونت العينة من (125)

طالباً وطالبة، ويشكلون ما نسبته (58.7 %) من مجتمع الدراسة، وذلك باختيار شعبة مسجلين في دراسة مساق أساليب الدراسات الاجتماعية، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغيراتها.

جدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة

حسب متغيراتها (الجنس، المستوى الدراسي، نوع الجامعة)

المتغيرات	المستويات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	44	35،2%
	أنثى	81	64،8 %
المستوى الدراسي	سنة ثانية	32	25،6%
	سنة ثالثة	76	60،8%
	سنة رابعة	17	13،6 %
نوع الجامعة	حكومية	91	72،8%
	خاصة	34	27،2 %
المجموع		125	100%

أداة الدراسة:

- قام الباحث بمراجعة عدد من الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا التعليم الدراسات الاجتماعية وخاصة في تدريس مساق أساليب الدراسات الاجتماعية في الجامعات الأردنية (خضر،2006) وتم الاطلاع على المقاييس المستخدمة في تلك الدراسات، حيث استفاد الباحث من تلك الدراسات في إعداد أداة الدراسة وتطويرها لمعرفة اتجاهات طلبة كليات العلوم التربوية في مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية نحو استخدام تكنولوجيا التعليم.

- أعد الباحث استبانه اتجاهات مكونة من (40) فقرة، حيث تم تقسيم

الفقرات إلى قسمين، فقرات إيجابية وعددها (22) فقرة وفقرات سلبية وعددها (18) فقرة وللتحقق من صدقها عرضت الاستبانة على مجموعه من التربويين المختصين في حقل التخصص (مناهج، وأساليب تدريس في الاجتماعيات)، حيث تأكدوا من سلامة فقراتها ومن ثم تم الأخذ بملاحظاتهم تم توزيع استبانه أولية استطلاعية على عينة من طلاب خارج العينتين تم استثنائها من عينة الدراسة.

صِدق الأداة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة قام الباحث بعرضها على لجنة من المحكمين وعددهم (12) محكماً من ذوي الاختصاص والخبرة من أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم التربوية في الجامعة الأردنية، حيث تم الأخذ بتوجيهات ومقترحات أعضاء لجنة التحكيم، فقد تم تعديل الصياغة اللغوية لبعض الفقرات وتعديل بعضها وحذف بعضها وذلك بإجماع ثمانية محكمين على ذلك.

ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات الأداة قام الباحث بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية خارج عينة الدراسة وعددهم (24) طالباً وطالبة، وذلك بتطبيقها مرتين وبفاصل زمني أسبوعين بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني. وتم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين نتائج التطبيقين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.88)، وهي قيمة مقبولة لإجراء مثل هذه الدراسة.

تصحيح الاستبانة:

تم استخدام مقياس خماسي التدريج وهو: (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً)، وتم إعطاء التقديرات الرقمية التالية (5، 4، 3، 2، 1) لتقدير اتجاهات طلبة كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية والمسجلين في مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية نحو تكنولوجيا التعليم على التوالي. وقد تم استخدام التدريج

التالي لتحديد اتجاهات الطلبة في دراسة المساق:

- أقل من (1.79) بدرجة قليلة جداً.
- من (1.8 – 2،59) بدرجة قليلة.
- من (2.6 – 3.39) بدرجة متوسطة.
- من (3.4 – 4.19) بدرجة كبيرة.
- من (4.2 – 5.00) بدرجة كبيرة جداً.

متغيرات الدراسة:

أولاً: المتغيرات المستقلة:

الجنس: وله مستويان: (ذكر، وأنثى). والمستوى الدراسي: وله ثلاثة مستويات: (سنة ثانية، وسنة ثالثة، وسنة رابعة). ونوع الجامعة: ولها مستويان: (حكومية، خاصة).

ثانياً: المتغير التابع:

اتجاهات طلبة كليات العلوم التربوية بالجامعات الأردنية في مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية نحو تكنولوجيا التعليم.

المعالجات الإحصائية:

استخدم الباحث المعالجات الإحصائية الآتية: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. واختبار (ت) للعينات المستقلة، وتحليل التباين الأحادي، واختبار شيفيه للمقارنات البعدية.

عرض النتائج ومناقشتها:

فيما يلي عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها، حيث قام الباحث بجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة "استبانه اتجاهات طلبة كليات العلوم التربوية بالجامعات الأردنية لتكنولوجيا التعليم في دراسة مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية "، وقام بعرضها وفقاً لأسئلة الدراسة.

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشته: نص السؤال الأول على: "ما اتجاهات طلبة كليات العلوم التربوية بالجامعات الأردنية لتكنولوجيا التعليم في دراسة مساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية ؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول (2).

جدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	درجة الاتجاه
4	أختار التقنيات التعليمية المناسبة التي تسهل علي الدراسة.	4،55	0،50	كبيرة جداً
6	أستعين بمصادر التعلم المتاحة في الكلية.	4،43	0،60	كبيرة جداً
7	أتعرف على الكلفة عند شرائي لبعض التقنيات التعليمية التكنولوجية.	4،40	0،89	كبيرة جداً
11	أستخدم التقنيات التعليمية عند الحاجة الضرورية.	4،38	1،10	كبيرة جداً
10	أطلع على مستوى التقنية قبل استخدامها بوضوح	4،16	1،13	كبيرة
32	أتابع التقويم البنائي والختامي بغرض استخدام تقنيات متنوعة.	4،14	1،05	كبيرة

13	أعرف استخدام الأجهزة والمواد بشكل فعّال في الممارسات التعليمية.	4،11	1،06	كبيرة
15	أستخدم الحاسب الآلي كمصدر تعليمي.	4،10	1،07	كبيرة
9	أدرك الاستخدام الفعّال للتقنيات التعليمية التكنولوجيا.	4،09	0،88	كبيرة
21	أرغب باستخدام جهاز عرض الصور المعتمة في المحاضرة.	4،03	1،20	كبيرة
22	لدي الرغبة باستخدام جهاز عرض الشرائح في المساقات العلمية.	3.97	0،87	كبيرة
14	أخطط لاستخدام التقنيات التكنولوجية التعليمية في الوقت المناسب.	3.95	1،08	كبيرة
17	أستخدم شبكة المعلومات للحصول على بيانات تعليمية (الإنترنت).	3،94	0،74	كبيرة
1	أتبع الخطة الدراسية للوحدات التي يشملها المقرر	3،82	0،91	كبيرة
23	أرغب باستخدام جهاز عرض البيانات (Data Show) عند عرض المحاضرة.	3.74	0،90	كبيرة
12	أستخدم التغذية الراجعة بعد استخدام التقنيات التعليمية.	3،71	1،06	كبيرة
2	أحدد الاستراتيجيات التعليمية / التعليمية المناسبة لتحقيق الأهداف	3،56	0،57	كبيرة
20	لدي الرغبة باستخدام جهاز الحاسب الآلي في المحاضرة	3،49	1،07	كبيرة
8	أعد قائمة بالمواد والأجهزة المقررة التي تفيدني في دراستي الجامعية.	3،32	1،10	متوسطة
5	أشارك زملائي شراء بعض التقنيات التعليمية التكنولوجية.	3،30	0،73	متوسطة
3	أستخدام الوسائل التعليمية المناسبة لتحقيق الأهداف	3،29	0،74	متوسطة

28	أتابع المستجدات في مجال تكنولوجيا التعليم.	2،99	0،83	متوسطة
31	ارغب باستخدام التقويم الذاتي في في مجال التقنيات.	2،97	1،03	متوسطة
18	لدي الرغبة في استخدام جهاز عرض الشفافيات (O.H.P) بمحاضراتي.	2،96	1،02	متوسطة
19	ارغب باستخدام جهاز الفيديو في مواقف تعليمية	2،89	1،08	متوسطة
30	أكره الاختبارات التي تحدد لقياس مستوى التعلم في مجال تكنولوجيا التعليم.	2،88	0،85	متوسطة
24	لدي حب الرغبة في التعرف على التقنيات المتوافرة في مركز مصادر التعلم في الكلية.	2،86	0،74	متوسطة
25	أشارك في تطوير مركز مصادر التعلم في الكلية	2،82	0،98	متوسطة
26	أقدم اقتراحات لمركز مصادر التعلم حول الأجهزة التي احتاجها للدراسة.	2،69	0،91	متوسطة
27	يساعدني مركز مصادر التعلم في الكلية على أكمل وجه	2،68	0،97	متوسطة
29	يتشكل لدي النفور عند تحديد الاختبار في مجال تكنولوجيا التعليم.	2،57	0،77	قليلة
16	أستخدم مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية	1،71	0،75	قليلة جداً
الاستبانة ككل		3،42	0،22	كبيرة

الدرجة العظمى من (5)

يبين الجدول (2) أن الفقرة رقم (4) والتي نصت على: "أختار التقنيات التعليمية المناسبة التي تسهل علي الدراسة" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.55) وانحراف معياري (0.50)، وجاءت الفقرة رقم (6) والتي كان نصها "

أستعين بمصادر التعلم المتاحة في الكلية" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.43) وانحراف معياري (0.60)، بينما احتلت الفقرة رقم (16) والتي نصت على "أستخدم مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.71) وانحراف معياري (0.75)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على الاستبانة ككل (3.42) وانحراف معياري (0.22)، وهو يقابل تقدير اتجاهات بدرجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى توفير مراكز مصادر التعلم والمختبرات الحاسوبية في كليات العلوم التربوية بالجامعات الأردنية حتى تسهل على الطلبة حل واجباتهم اليومية والمتعلقة بالمساق كتنظيم الخطط اليومية والفصلية والسنوية، والأنشطة المطلوبة منهم كتحليل المنهاج، وتنظيم عمل البرمجيات التعليمية المحوسبة لتسهل عملية تنفيذ دراسة المساق ودراسته، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة أبو الرب(2003) التي هدفت إلى بيان اتجاهات المعلمين نحو استخدام تكنولوجيا التعليم في المرحلة الأساسية والثانوية، وجاءت نتائجها ذات دلالة إحصائية نحو استخدام التكنولوجيا، ودراسة(1994، Clay) التي توصلت إلى نتائجها أن المعلمين لديهم كفايات في تكنولوجيا التعليم أقل من توقعات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة في حين انخفضت توقعات هيئة التدريس عن المقاييس الدولية.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ومناقشته:

نص السؤال الثاني على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α = 0.05) بين اتجاهات الطلبة نحو استخدام تكنولوجيا التعليم يعزى لمتغير الجنس؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) للفروق بين تقديرات أفراد العينة حسب متغير الجنس، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول (3).

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) للفروق بين تقديرات أفراد العينة على أداة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة الإحصائية
ذكر	44	3.42	0.15	123	0.197	0.844
أنثى	81	3.41	0.25			

يبين الجدول (3) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين تقديرات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس. ويعزو الباحث ذلك إلى مدى الاهتمام المتزايد لدى الطالبات بالتوجه في دراسة هذا المساق وذلك باستخدام التكنولوجيا الحاسوبية، وزيادة الحماسة نحو تصميم البرمجيات المحوسبة في المختبرات الحاسوبية المتوفرة في الجامعات الأردنية وعرض البرمجيات الحاسوبية، ونتيجة لاستغلال أوقات الفراغ بعد محاضراتهن، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة Yalin (1993) التي جاءت نتائجها بوجود إجماع لدى هيئة أعضاء التدريس والمعلمين التابعين بأن كفايات المجالات الأربع تعتبر من أهم الكفاءات التي ينبغي أن يتضمنها برامج إعداد المعلمين كما اقترح أعضاء هيئة التدريس ضرورة تدريس مساق مقدمة في تكنولوجيا التعليم في كليات التربية ليتم تطوير الكفاءات لدى معلمي المستقبل.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ومناقشته:

نص السؤال الثالث على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين اتجاهات الطلبة نحو استخدام تكنولوجيا التعليم يعزى لمتغير المستوى الدراسي؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على أداة الدراسة، حسب متغير المستوى الدراسي، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول (4).

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لتقديرات أفراد العينة على أداة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
سنة ثانية	32	3،47	0،20
سنة ثالثة	76	3،43	0،21
سنة رابعة	17	3،27	0،27

يبين الجدول (4) أن هناك فروقاً ظاهرية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على الأداة الكلية، ولتحديد مستويات الدلالة الإحصائية لتلك الفروق، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، كما هو موضح في الجدول (5).

جدول (5)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي

للفروق بين تقديرات أفراد العينة على الأداة الكلية حسب المستوى الدراسي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	0،480	2	0،240	5،107	*0،007
داخل المجموعات	5،731	122	0.047		
الكلي	6،211	124			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α <= 0.05)

يبين الجدول (5) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية (α=0.05) بين تقديرات أفراد العينة على الأداة الدراسة، تعزى لمتغير المستوى الدراسي، ولتحديد مصادر تلك الفروق تم استخدام اختبار شيفيه (Scheffe) كما هو موضح في جدول (6).

جدول (6)

نتائج اختبار شيفيه (Scheffe)

للفروق بين تقديرات أفراد العينة على الأداة الكلية حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي		سنة ثانية	سنة ثالثة	سنة رابعة
	المتوسط الحسابي	3،47	3،43	3،27
سنة ثانية	3،47		0.04	*0.20
سنة ثالثة	3،43			*0.24
سنة رابعة	3،27			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)

يبين الجدول رقم (6) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات ذوي المستوى الدراسي (سنة ثانية، سنة ثالثة) من جهة، ومتوسط تقديرات ذوي المستوى الدراسي (سنة رابعة) من جهة ثانية، وذلك لصالح تقديرات ذوي المستوى الدراسي (سنة ثانية، سنة ثالثة). ويعزو الباحث ذلك إلى الاهتمام من قبل طلبة السنة الثانية والثالثة الدارسين لمساق أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية، وتوفر الوقت الكافي لهم في التوجه إلى المختبرات الحاسوبية في كليات العلوم التربوية في الجامعات الأردنية، وذلك لانجاز نشاطاتهم وواجباتهم اليومية باستخدام هذه الأجهزة في تنفيذ أنشطتهم ووظائفهم، بينما نجدها تقل بشكل متوسط عند طلبة السنة الرابعة نظراً لكونهم خريجين ولديهم الكثير من الأعباء في نهاية الفصل الدراسي، وانشغالهم بمشروع التخرج المطلوب منهم عند التخرج مقارنة مع الطلبة في السنة الثانية والثالثة، وتوجههم نحو استخدام التكنولوجيا بفاعلية مما تسهل عليهم دراسة المساق وزيادة التحصيل فيه ودوره في إثارة حماسة ودافعية الطلبة نحو تكنولوجيا التعلم، واتفقت مع دراسة القويدر (2002) أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اكتساب الطالبات لمهارات قراءة الخرائط تعزى لطريقة التدريس ولصالح التعاونية الحاسوبية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في دافعية الطالبات نحو الجغرافيا تعزى لطريقة التدريس ولصالح الطريقة التعاونية الحاسوبية.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع ومناقشته:

نص السؤال الرابع على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين اتجاهات الطلبة نحو استخدام تكنولوجيا التعليم يعزى لمتغير نوع الجامعة؟"للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) للفروق بين تقديرات أفراد العينة حسب متغير نوع الجامعة، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول (7).

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت)

للفروق بين تقديرات أفراد العينة على أداة الدراسة حسب متغير نوع الجامعة

نوع الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة الإحصائية
حكومية	91	3،30	0،23	123	5.271	*0.001
خاصة	34	3،73	0،19			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

يبين الجدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين تقديرات أفراد العينة تعزى لمتغير نوع الجامعة، وذلك لصالح تقديرات الجامعات الخاصة. ويعزو الباحث ذلك إلى مدى توافر المختبرات الحاسوبية في الجامعات الأردنية الخاصة على الجامعات الحكومية نظراً لمعايير الاعتماد المطلوبة عند التأسيس، والتوجه في تطبيق أحدث أنواع تكنولوجيا التعليم وخاصة بتوفير الأجهزة الحاسوبية وشبكة الإنترنت، ولا نغفل تواجدها في الجامعات الحكومية إلا أن التوسع الأخير في بناء الغرف والكليات التربوية في الجامعات الحكومية زاد من تكاليف تجهيز تلك المختبرات الحاسوبية والأجهزة الأخرى المتنوعة المستخدمة في الغرف الصفية، كتوفير جهاز الداتا شو بغرف المحاضرات، وزيادة أعداد الطلبة الدارسين واستخدامها في التسجيل الفصلي في تلك الجامعات، بينما نجدها في الجامعات الخاصة ما يزال تسجيل الطلبة في المباني المخصصة لتسجيل الطلبة موادهم الفصلية.

التوصيات:

بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، يقترح الباحث التوصيات الآتية:

- تضمين مساقات أساليب تدريس الدراسات الاجتماعية في الجامعات الأردنية (الحكومية، والخاصة) تطبيقات عملية لضرورة الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة مثل تصميم برمجيات محوسبة، والاستفادة من الإنترنت.

- الانتقال بتدريس مساقات الدراسات الاجتماعية في الجامعات الأردنية (الحكومية، والخاصة) من الطرق الاعتيادية(التقليدية) إلى استخدام التكنولوجية الحديثة في التدريس لإثارتها دافعية وحماسة الطلبة نحو دراسة المواد الاجتماعية.

- تشجيع الطلبة على استخدام تكنولوجيا التعليم في الدراسة من خلال المراكز المتوفرة في الجامعات الأردنية (الحكومية، والخاصة) والتي تسهم في التطبيقات العملية تصميم وتطوير برمجيات محوسبة في مجال تدريس مساقات مواد الدراسات الاجتماعية في الجامعات الأردنية.

- تدريب الطلبة على إنتاج البرمجيات المحوسبة في مساقات الدراسات الاجتماعية والاستفادة من البرمجيات المحوسبة تربوياً في نفس التخصص.

الحواشي:

(1) رضا، محاسن.(1992). الوسائل التعليمية أم تكنولوجيا التعليم. مجلة تكنولوجيا التعليم، 1 (1): 79-80.

(2) Gilbert، Valdaz(1986). Realizing the potential of Educational Technology.

(3) عليان، ربحي مصطفى والدبس، محمد علي.(1999). وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم. (ط1)، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع.

(4) Miolone، M.(1996). Technology & Equity Issues، Technology and Learning،vol. 16(4)، 38-41. Eric Document reproduction service. No. EJ518528.

(5) السرحان، محمد عمر.(1993). اتجاهات معلمي المواد العلمية في المرحلة الثانوية نحو تكنولوجيا التعليم في مديرية التربية والتعليم لمنطقة عمان الكبرى الأولى. رسالة ماجستير غير منشورة – الجامعة الأردنية،عمان – الأردن.

(6) Percival، F.& Ellington، H.(1988). A Hand Book of Educational Technology. Richard Clay Ltd. Bungoy، Sutfolk.

(7) عطا الله، مشيل.(2001). طرق وأساليب تدريس العلوم.(ط1). عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

(8) Sprinthall، Norman. A، Sprinthall، Richard. C & Oja، Sharon. N.(1994). Education Psychology A development approach. (6th ed). New York، R.R.Donnelly & Sons Company.

(9) غنيم، سيد محمد.(1989). سيكولوجية الشخصية: محدداتها، قياسها ونظرياتها. القاهرة، دار النهضة العربية.

(10) القريطي، عبد المطلب.(1992). مقياس الاتجاهات نحو المعاقين. القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

(11) وحيد، أحمد عبد اللطيف.(2001). علم النفس الاجتماعي. الطبعة الثانية، القاهرة، عالم الكتب.

(12) Cooper، J.(1999). Classroom Teaching Skills. (6th ed). Boston، Houghton Mifflin.

(13)Wittig،Arno.F.(2001).Introductiontopsychology.(2nded)،NeYork،McGraw-hill.

(14) Bernstein، D.A، Penner، L.A، Clarke- Stewart، A & Roy، E.J.(2006). Psychology. (7th ed)، Boston: Houghton Mifflin Company.

(15) زهران، حامد عبد السلام.(2000). علم النفس الاجتماعي. الطبعة السادسة، القاهرة، عالم الكتب.

(16) بلقيس، أحمد ومرعي، توفيق.(1983). الميسر في علم النفس التربوي. عمان، دار الفرقان.

(17) Green، Edward،E And Cook، Paule F،And Bolt، Lorraine،(1996). Fitting New Technologies Into Traditional Classrooms ; Two Case Studies In the Desigen Of Improved Learning Facilities، Educational Technology.

(18) الشيخ، عمر.(1983). التقنيات التربوية والتطوير التربوي في الوطن العربي. رسالة المعلم، ع(1)، مج (24).

(19) أبو الرب، مجدولين.(2003). اتجاهات المعلمين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في المرحلة الأساسية في مدينة الزرقاء في الأردن. رسالة المعلم. 42(1): 36.

(20) أبو لوم، خالد.(2003). اتجاهات طلبة الصف التاسع نحو استخدام الحاسوب في تدريس الرياضيات. مؤتة للبحوث والدراسات، 18(6): 127.

(21) الهرش، عايد، (2001). اثر استخدام برنامج تعليمي محوسب في مادة التربية الإسلامية على تحصيل طلبة الصف الثاني الأساسي واتجاهاتهم نحو البرنامج. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك –إربد– الأردن.

(22) صبح، يوسف.(2001). اثر استخدام الحاسوب في تدريس الرياضيات لطلبة الصف الحادي عشر على تحصيلهم واتجاهاتهم نحو الحاسوب. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية– عمان – الأردن.

(23) القويدر، شريفة غازي قويدر.(2002).أثر طريقة التعلم التعاوني باستخدام الحاسوب في اكتساب طالبات الصف الثامن لمهارات قراءة الخرائط والدافعية لتعلم الجغرافية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك –إربد–الأردن.

(24) الكساب، علي.(2006). تصميم موقع على الإنترنت وقياس أثره على تحصيل طلبة الصف العاشر في مادة الجغرافيا في الأردن واتجاهاتهم نحوها. رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان – الأردن.

(25) yalin، h. 1993. a study of secondary school teacher competencies necessary for the use of educational technology (teacher competencies)، dissertation abstracts international،54 (4):802 a.

(26) clay، m.1994.technonlogy competencies of bignners، teacher prepration

grograms،dissertation abstracts international، 55 (55): 1244-a. Educational Leadership.

(27) Chang، Chun- Yen، (2002). Does Computer – Assisted Instruction and Problem-Solving، Improved Science outcomes? A pioneer study. The Journal of Education Research، 95(3)، 143-150.

(28) AL-Bataineh، Adel، and Brook، Leanne.(2003). Challenges، Advantages and Disadvantages of Instructional Technology in the Community College Class room. Computer – assisted instruction، Vol 27 Issue 6، p473، 12p، http: //www.Ebsco.com.

(28) خضر،فخري.(2006). طرائق تدريس الدراسات الاجتماعية. دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان–الأردن.

1.

(35) 34- SAP. (2006). "Increasing customer profitability and building customer satisfaction in the banking industry using CRM". Manila، Philippines.

(36) 35- Saunders، M. et al. (2003) Research Methods for Business Students. 3rd ed.، Pearson Education، England.

(37) 36- Dunn، H. and Thomas، M، op cit.

(38) 37- Gao، P. and Damsgaard، J. op cit.

(39) 38-Ahna، J. et al ،op cit.

(40) 39-Greenstein، S. and Mazzeo، M. op cit.

(41) 40-Ranaweera، C. et al.op cit

(42) 41- Kattara، H. et al. op cit.

(43) 42-Loomis، D. and Swann،op cit.

(44) 43-Ranaweera، C. et al.op cit

(45) 44-Zairi، M.op cit.

(46) 45- Kattara، H. et al. op cit.

(47) 46-Loomis، D. and Swann،op cit.

(48) 47-Ranaweera، C. et al.op cit

(49) 48-Zairi، M.op cit.

(50) 49-Dunn، H. and Thomas، M، op cit.

(51) 50- Gao، P. and Damsgaard، J. op cit.

(52) 51-Ahna، J. et al ،op cit.

(53) 52-Greenstein، S. and Mazzeo، M. op cit.

(54) 53-Ranaweera، C. et al.op cit.

(14) 13- Garnett، O. A. Mandelbaun and M.Reiman (2002). "Designing a call center with impatient customers". Manufacturing & service Operations Management، Vol. 4، No. 3، PP. 208-227.

(15) 14- Zairi، Mohamed. (2000). "Managing customer satisfaction: a best practice perspective". The TQM Magazine، Vol. 12، No. 6، PP. 389-394.

(16) 15- Dunn، H. and Thomas، M، op cit.

(17) 16- Gao، P. and Damsgaard، J. op cit.

(18) 17-Ahna، J. et al ،op cit.

(19) 18- Greenstein، S. and Mazzeo، M. op cit.

(20) 19- Ranaweera، C. et al.op cit.

(21) 20- Kattara، H. et al. op cit.

(22) 21-Loomis، D. and Swann،op cit.

(23) 22- Ranaweera، C. et al.op cit

(24) 23- Zairi، M.op cit.

(25) 24- Ahna، J. et al، op cit.

(26) 25- Iqbal، Ammar and Aftab، Nauman (2006). «3G mobile communication – services perspective comparisons and implementation analysis of 3 G services against two 3 G standards». Master thesis، Lulea University of Technology.

(27) 26- The Web Site www.en.wikipedia.org

(28) 27- ibid.

(29) 28- Gao، P. and Damsgaard، J. op cit.

(30) 29- The Web Site www.dictionary.bnet.com.

(31) 30-Kotler، P. and Keller، K. (2009). "Marketing Management". – 13th ed. - New Jersey: Prentice Hall Inc.

(32) 31- Hansemark، O. and Albinsson، M. (2004). "Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees". Managing Service Quality، Vol. 14، No. 1، PP. 40-57.

(33) 32- Cronin، Joseph Jr.Brady،Michael K. and Hult G.Tomas M. (2000). «Assessing the effects of quality، value، and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments». Journal of Retailing، Vol. 76، No. 2، PP. 193-218.

(34) 33- Soderlund، M. and Vilgon، M. (1999). "Customer satisfaction and links to customer profitability: An empirical examination of the association between attitudes and behavior". SSE/EFI Working Paper Series in Business Administration No. 1999:

(1)

References:

(2) 1- Dunn، Hopten S. and Thomas، Michele. (2009). "Concept paper towards the strategic plan on telecommunication services in the CARICOM single market and economy (CSME)". Prepared for the CARICOM Secretariat.

(3) 2- Gao، Ping. and Damsgaard، Jan. (2007). "A framework for understanding mobile telecommunications market innovation: A case of China". Journal of Electronic Commerce Research، Vol. 8، No. 3.

(4) 3- Levi، Kiruba. (2006). "Entry strategies of foreign companies in Indian telecommunications market". Mater thesis، University of Fribourg، Switzerland.

(5) 4 - Jamison، Mark. and Chan-Olmsted، Sylvia. (2001). "Rivalry through alliances: competitive strategy in the global telecommunications market – a reply to Curwen". European Management Journal. Vol. 19، No. 3، PP. 317-331.

(6) 5 - Weinberg، Jonathan. (2000). "The internet and telecommunications services، universal service mechanisms، access charges and other flotsam of the regulatory system". Working Paper.

(7) 6- Dunn، H. and Thomas، M، op cit.

(8) 7- Kattara، Hanan Saad،Dina Wheheba and El-said،Osman Ahmed. (2008). "The impact of employee behavior on customers' service quality perceptions and overall satisfaction". Tourism and Hospitality Research، Vol. 8، No. 4، PP. 309 – 323.

(9) 8- Gao، P. and Damsgaard، J. op cit.

(10) 9- Ahn ،Jae-Hyeon ، Kyoung Cheon Cha ، Duk Bin Jun ، Myoung Hwan Park (2004). "Bridging telecommunications service: its concept and related management strategy". Telecommunications Policy، Vol. 28، PP. 733–750.

(11) 10- Greenstein، Shane. and Mazzeo، Michael. (2004). "The role of differentiation strategy in local telecommunication entry and market evolution: 1999-2002". Journal of Industrial Economics، Vol. 54، No. 3، PP. 323-35

(12) 11- Loomis، David. and Swann، Christopher. (2004). "Telecommunications demand forecasting with intermodal competition – A multi-equation modeling approach". Telenor. PP. 180-184.

(13) 12- Ranaweera، Chatura and Prabhu Jaideep (2003). "The influence of satisfaction، trust and switching barriers on customer retention in a continuous purchasing setting". International Journal of Service Industry Management، Vol. 14، No. 4، PP. 374-395.

- The necessity of using certain occasions and public events as an opportunity for advertising offers and services of the global telecommunication company to encourage phone calls process through its network and that leads to increase the company's income، shared account services between two lines، voicemail services and getting two serial numbers، in addition to the focus on price's differences while presenting those offers and that will have the attention of persons who are not clients or subscribers of the company.

- The lack of the company branches at customer's locations and this is considered as a serious point that should be solved.

5.2 Recommendations:

After displaying the findings with their both positive and negative sides، the study recommends the following procedures for telecommunication services company:

- Enhancing the positive points through making training programs for many levels of management concerning applying the total quality، applying the definitions of relationship marketing، applying the definition and the policy of internal marketing and applying the definition of work team spirit.
- Overcoming the negative sides that appeared through training the employees how to deal with customers، and updating the system of treating customer's complains.
- Applying the definition of integral operator، fixed and mobile telecommunications which will represent a mid-term strategy، applying that strategy، will help offering a developed and new telecommunication services، with an added value، in addition to the ability of that strategy to face the competitors in many telecommunication fields. This strategy was adopted by (France telecom) in the France markets، and Jordanian telecommunication group in Jordan.

- The manner in which employees of the telecommunication company should deal with customers، particularly when customers ask for a certain service، and the importance of this element was indicated as one of best six practices that accomplishes a competitive feature that the company adopt، which is process; employees could have high efficiency on the technical side، but they could also cause some troubles which need to be studied and rapidly solved ، due to their weak abilities in dealing with customers. This conclusion is consistent with Kattara *et al*'s Study [45]، Loomis and Swann's Study [46]، Ranaweera *et al*'s Study [47]، and Zairi's Study [48].

- The repetitive disconnections of the line during the phone call، (42%) of customers show their dissatisfaction، (5%) showed their contentment while (53%) of them showed their neutral and that shows serious unrelieved signs that may force many of them to start dealing with other competitive companies.

- Not taking fast actions in dealing with technical disorders، this issue in addition to the previous one should be paid a lot of attention from the managers of the global telecommunication company. This conclusion is consistent with Dunn and Thomas's Study [49]، Gao and Damsgaard's Study [50]، Ahna *et al*'s Study [51]، Greenstein and Mazzeo's Study [52]، and Ranaweera *et al*'s Study [53].

And that shows another emphasis of their interest in reducing costs especially the cost of human capitalization that extremely reduces the company's sources. Therefore business sector has made a great interest in adopting and buying new products as long as they are go along with their strategic plans.

- The general directions for the business sector are positive towards the services of global telecommunication company with some fissures despite their marketing importance.
- Through this study we can conclude that as the capital of the company increases the interest of strategic planning for using telecommunication's technology increases as well، and that's an indicator for the necessity to fragmentize customers of the telecommunication markets in the country.
- The previous conclusion can be applied to the business sector، as the branches of the company increase in and outside the country. The interest of the companies to use those telecommunications technology increases as well.

Negative findings:

Those numbered points are weak points that should be treated due to the great effect they create of making the customer unsatisfied:

5.1 Discussion and conclusions:

According to the findings analysis exploration، the study has reached many positive and negative findings as follows:

Positive findings:

- Business companies in the country have a great long experience that extends for more than 10 years. And that experience enabled them to make strategic planning and they could recognize the importance of using telecommunication technology and its role for improving of their company's performance. This recognition helped them to understand the short cycle of the telecommunication services، and they will always have the readiness to gain benefits from whatever new in this field.
- The role of the technology and its uses to improve the competitive stance between these companies these days especially in reducing the cost، increasing the productivity and improving the labor-hands and those reasons have widen the concern of the business sector in using Telecommunication technology
- The business sector has shown a great concern in changing his activities and business that were depending on old traditional methods to be used in whatsoever technology make available to be used.

Table (4.6)

The results of the fourth hypothesis test

The variable	Calculated f	Tabulated f	Sig.	Ho result
The nationality of the company	8.391	3.0	0.000**	Refusal
The capital of the company	14.489	1.94	0.000**	Refusal
The number of branches of the company in the country.	2.652	2.21	0.026*	Refusal
The number of branches of the company outside the country.	2.0386	2.80	0.081	Acceptance

The table above indicates that there are differences in the sample evaluation to the telecommunication services refer to the nationality of the company، the capital of the company، and the number of branches of the company in the country، as the calculated (f) is bigger than the tabulated (f) as shown in the previous table، while there are no differences refer to the number of branches of the company outside the country، as the calculated (f) is lower than the tabulated (f).

5. DISCUSSION، CONCLUSIONS، AND RECOMMENDATIONS

This section will address the research main conclusions and link these with the literature and previous studies in the field of customer satisfaction. Furthermore، this section will provide some recommendations for the Global Telecommunication Co.

Table (4.5)
The results of the third hypothesis test

The variable	Calculated f	Tabulated f	Sig.	Ho result
The nationality of the company	0.065	3.0	0.937**	Acceptance
The capital of the company	30.513	1.94	0.000**	Refusal
The number of branches of the company in the country.	8.717	2.21	0.000**	Refusal
The number of branches of the company outside the country.	11.0356	2.80	0.000**	Refusal

Table(4.5) indicates that there are differences in following some companies the strategies of technological telecommunications refer to (the capital of the company، the number of branches in and outside the country)، as the calculated (f) is bigger than the tabulated (f)، while there are no differences refer to the nationality of the company in the level of following some companies some telecommunications strategies، as the calculated (f) is lower than the tabulated (f).

Fourth Hypothesis: There are no differences in the sample evaluation to the telecommunication services according to (company's nationality، company's capital، no. of company's branches inside the country، and no. of company's branches outside the country).

(calculated t =15.259) is bigger than its tabulated value as shown in the previous table. Therefore، the alternative hypothesis is accepted that business sector companies show an interest in placing a strategy for using the telecommunications technology.

Second Hypothesis: The sample attitudes towards the services provided by the global telecommunication company are negative.

Table (4.4)

The results of the second hypothesis test

Calculated t	Tabulated t	t Sig.	Result of null hypothesis Ho	Mean
4.789	1.9777	0.000	refusal	3.1702

By using one sample t-test، the result shows that (calculated t =4.789) is bigger than its tabulated value as shown in the previous table. Therefore، the alternative hypothesis is accepted that the directions of the sample are generally positive towards the services which are offered by the telecommunication's company.

Third Hypothesis: There are no differences in the companies' following telecommunication technology strategies according to (company's nationality، company's capital، no. of company's branches inside the country، and no. of company's branches outside the country).

23. Efficiency of the technical employees	3.22	0.69
24. The facility of using the offered services	3.79	0.578
25. The desire of going to another telecommunication company if prices were more suitable	2.58	0.608
26. Company's response to the employee's suggestions	3.05	0.708
27. Company response dealing and managing those complains	3.05	0.641
Total average	3.19	0.667

All in all، table (4.2) demonstrates that business sector companies' satisfaction about the overall services provided by the Global Telecommunication Co. are positive، as the total mean value was equal to (3.19) and the standard deviation value was equal to (0.667). This conclusion is consistent with Kattara *et al*'s Study [41]، Loomis and Swann's Study [42]، Ranaweera *et al*'s Study [43]، and Zairi's Study [44].

4.2 Hypotheses Testing:

First Hypothesis: The companies are not interested in placing a strategy to telecommunication technology usage.

Table (4.3)

The results of the first hypothesis test

Calculated t	Tabulated t	t Sig.	Result of null hypothesis Ho	Mean
15.259	1.977	0.000	refusal	3.9123

By using one sample t-test، the result shows that

3. The accuracy in offering services without mistakes	3.21	0.632
4. The efficiency that employees have	3.42	0.693
5. The manner of treatment of company employees when asking for a service	3.49	0.554
6. The level of services the company offers	3.82	0.538
7. The clarity of commercial advertisements that the company offers	4.14	0.587
8. The company gives promotional offerings	3.01	0.638
9. Presenting obvious explanations about the services that the company offers and how to use them	3.39	0.678
10. How distant is the location of the company to your residence	2.38	0.799
11. Number of branches in different locations	2.24	0.927
12. Parking lots at the company premises	2.03	1.013
13. Having services which are distinguished with scientific techniques and technologies	3.91	0.586
14. Company's interior design and decorations	3.43	0.653
15. Having an organization in offering services	3.15	0.567
16. The company's participation in conferences and different occasions	2.65	0.784
17. Accuracy of monthly bills	3.34	0.717
18. The variety of ways in which bills got paid	3.34	0.717
19. Price of the out going calls from the national telecommunication's company's network to other networks	3.33	0.787
20. Price of the out going calls from the national telecommunication's company's network to the same network	3.30	0.787
21. Number of line's disconnections during the call	2.64	0.586
22. Ability of fixing network problems speedily	2.90	0.678

5.The future vision for the company focuses on transferring traditional business into that kind of business that uses the up to date technology in Telecommunications.	4.52	0.501
Total average	3.91	0.903

All in all، table (4.1) demonstrates that the attitudes of buiness sector companies towards strategic planning and the usage for everything new in telecommunication are positive، as the total mean value was equal to (3.91) and the standard deviation value was equal to (0.903). This conclusion is consistent with Dunn and Thomas's Study [36]، Gao and Damsgaard's Study [37]، Ahna *et al*'s Study [38]، Greenstein and Mazzeo's Study [39]، and Ranaweera *et al*'s Study [40].

4.1.2 The extent of business sector companies' satisfaction about the overall services provided by the Global Telecommunication Co.

Table (4.2) shows the extent of business sector companies' satisfaction about the overall services provided by the Global Telecommunication Co.

Table (4.2)

The extent of business sector companies' satisfaction regarding overall services provided by Global Telecommunication Co.

Items	Respondents	
	MV	SD
1. The diversity of services that the company offers	4.02	0.792
2. Promptly accomplishment in service offering	3.34	0.783

business sector's points of view. In addition، the analysis will be based on the mean value "MV" and standard deviation "SD".

4.1.1 The attitudes of business sector companies towards strategic planning and the usage for everything new in telecommunication:

Table (4.1) shows the opinion of business sector respondents toward some statements about adoption of strategic planning and the usage for everything new in telecommunication.

Table (4.1)

The opinion of business sector respondents toward some statements about adoption of strategic planning

Items	Respondents	
	MV	SD
1. The company finds interest in setting long-term future strategy in which the company can use the telecommunication technology.	3.77	1.064
2. The company finds interest in setting short-term future strategy in which the company can use the telecommunication technology.	3.82	0.994
3. The company sets a large budget، particularly for the Telecommunication technology.	3.15	1.245
4.The future vision for the company focuses on the telecommunication technology with hiring a lesser number of employees	4.30	0.712

The reasons of using telecommunication technology at work according to a sampling unit

The reason	Number of times it has taken the 1st position
Reducing the expenses for the company	86
Increasing productivity and improving business performances	45
Walking along with the technological developments	0
Saving working hours and providing some break hours for employees	0
The high competition among companies	0
The nature of some sort of business and jobs that demand using telecommunication technology	15

4. EMPIRICAL ANALYSIS AND HYPOTHESES TESTING

This part presents the analyses and interpretations of the data gathered to evaluate the extent of the business sector satisfaction on the services provided by Global Telecommunication Co. Then، it will offer a statistical treatment of this data. In addition، it will outline a test of the study hypotheses.

4.1 Mean Value، Standard deviation، and Interpretation for the Questionnaire:

The analysis of the questionnaire can be studied from

business in different departments، fixing troubles، and the fast responding to customers complains، and the benefit of saving time and reducing work documents?

Table (3.3)
The tools of telecommunications technology which are used to accomplish Business

The service(tool)	Number of repetitive choices
Telephone	164
E-mail	118
Internet	115
Intranet	59
Fax	140
Wireless connection	35
Voicemail	46
SMS (text massages)	91
Wap	94
Network connection by using mobile phones	75
Fast connection network	68
Camera	81

3.5 Reasons of using telecommunication technology:

Table (3.4) shows the reasons behind business sector use telecommunication technology. The most، according to the sampling unit is reducing the expenses of the company، then comes increasing productivity and improving business performances that require using telecommunication technology.

Table (3.4)

Besides، the great majority of business sector (73%) have more than (11) years of work experience. In addition، (70%) of the respondents said that there were (25) employees and above in companies related to the sampling unit. However، the higher percentage of the study sample work at companies which it's capital estimated ($25،000-200،000)، and there is also a fine percentage of (27% from the sampling unit) which extends to more than ($1،000،000). These percentages help the decision-makers the companies to response easily with any available new technology in the telecommunication field. Furthermore، the company has many branches in and outside the country، which is a sign that indicates to the need of those companies to gain benefits of the information technology services to accomplish their aims and activities. Some companies may have few branches in the country but they may have many outside .that means that the business sector companies trend to invest their funds in the regional and international area.

3.4 Tools of telecommunication technology used:

The results show that the most serviceable، useful tools of telecommunications technology in companies are: telephones، fax، email، then comes the internet as shown in table (3.3). In contrast، the least serviceable useful tools are، wireless connection، voicemail and intranet which indicate that business sector do not realize the importance role intranet plays in the speedy accomplishing of daily

The capital of companies (in dollars)	5،000-10،000	6	4.1%
	10،001-25،000	13	8.9%
	25،001-50،000	24	16.4%
	50،001-100،000	31	21.2%
	100،001-200،000	17	11.6%
	200،001-400،000	19	13%
	400،001-600،000	8	5.5%
	750،000-1،000،000	3	2.15%
	More than 1،000،000	25	17.1%
The number of branches inside the country	0	7	4.8%
	1	68	14.4%
	2	21	2.7%
	3	4	2.1%
	4	3	2.7%
	5	4	2.7%
	More than 5	39	26.7%
The number of branches outside the country	0	94	64.4%
	1	12	8.2%
	2	11	7.5%
	3	--	--
	4	5	3.4%
	5	24	16.4%
	More than 5	--	--

As shown in the table above، the highest percentage through the study comes of the local companies (95.2%) where the rest of the sample was distributed on foreign companies.

3.3.2 Questionnaires reliability:

The researchers used the Alpha-Cronbach's coefficient test to measure the questionnaire reliability of each dimension and the total average of the questionnaire. From the analysis، Alpha-Cronbach Coefficient of questionnaire was equal to (0.9101)، which means that there are significance and highly reliable coefficients since it is higher than the accepted percentage 60%.

3.4 Profile of Business Sector Respondents:

Table (3.2)

Profile of business sector respondents

Variable	Interval	Respondents	
		Frequency	Percentage
The nationality of the company	National	139	95.2%
	Foreign	7	4.8%
Work experience of business sector companies	0 – 10 years	39	27%
	11 – 20 years	60	41%
	21 years and above	47	32%
Number of employees in business sector companies	1 – 24 employees	43	30%
	25 – 50 employees	47	32%
	51 employees and above	56	38%

agreement or disagreement with questionnaire items as shown in the following table.

Table (3.1)

The Likert scale model in answering the questionnaire

Descriptive inter-pretations	Totally satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatis-fied	Totally dis-satisfied
Weight	5	4	3	2	1

b - Parametric Tests: The researchers used One way ANOVA، and One Sample t- test.

3.3 Validity and Reliability of the Questionnaire:

3.3.1 Questionnaires validity:

The questionnaire was reviewed and evaluated by people specialized and interested in the field of modern marketing and statistics to guarantee the questionnaire validity and reliability and to clarify any ambiguity in the questions. After the preliminary testing، a pilot study was conducted to study this phenomenon، the topic of this research. However، the researchers distributed the questionnaire to a sample of (20) respondents (Arabic version of the questionnaire was tested in order to make sure that the questions were easily understood).

overall services provided by the Global Telecommunication Co.

Population and sample of the study

According to the literature، the sampling techniques can be divided into two types: probability and non-probability sampling. In this research، probability sampling will be used because it is most commonly associated with survey-based research where our need to make inferences from our sample about a population to meet our objectives. In addition، generalization about populations from data collected using any probability sample is based on probability. The larger the sample's size، the lower the likely error in generalizing to the population [35]. Therefore، the researchers depended on sample sizes of population at a 95% level of certainty. In this research، a simple random sample of (180) companies، whereby (163) questionnaires were returned، i.e. (91%) of study's sample. (17) questionnaires were excluded because of missing data، i.e. (146) questionnaires were eligible to statistical processing. Therefore، the percentage of the study's sample eligible for study is (81%).

3.2 Statistical Treatment:

The following statistical techniques are used to make the interpretation of the data more valid and meaningful:

a- Mean: The researchers gave values to the size of

treatment of data، and personal information of business sector respondents.

3.1 Research Methodology:

This research followed a descriptive approach whereby a questionnaire was developed in order to evaluate the extent of the business sector satisfaction on the services provided by Global Telecommunication Co. Therefore، the researchers referred to secondary data resources and special literature in marketing strategies، consumer behavior and telecommunication industry، in addition to referring to the experiences carried out by international companies and succeeded in facing different circumstances specially those related to competition. In addition، a questionnaire was developed for the purpose of this research. The questionnaire consisted of the following dimensions:

Dimension one: included organizational data concerning companies' characteristics such as company nationality، capital، no. of branches inside the country & abroad، no. of years in service، no. of employees، means & techniques of IT currently used by companies، and reasons behind IT usage.

Dimension two: included (5) questions related to the attitudes of business sector towards strategic planning and the usage for everything new in telecommunication.

Dimension three: included (27) questions to test the extent of business sector companies' satisfaction about the

of fixed phones (land line) have become phenomena. Mobile phone subscriptions now outnumber fixed-line subscriptions in many markets. Sales of mobile phones in 2005 totaled 816.6 million with that figure being almost equally shared amongst the markets of Asia/Pacific (204 m)، Western Europe (164 m)، CEMEA (Central Europe، the Middle East and Africa) (153.5 m)، North America (148 m) and Latin America (102 m) (27) (28).

2.2 Customer Satisfaction:

"Customer is the king" is an old proverb. Customer satisfaction can be defined as the degree to which customer expectations of a product or service are met or exceeded (29). According to Kotler and Keller (30)، (31)، (32)، and (33)، satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment "mental state" resulting from comparing a products' perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations. There are three states of satisfaction as follows: (1) if the performance falls short of expectations، the customer is dissatisfied، (2) if the performance matches the expectations، the customer is satisfied، and (3) if the performance exceeds expectations، the customer is highly satisfied or delighted. Therefore، building customer satisfaction is important (34).

3. RESEARCH DESIGN AND METHODOLOGY

This part describes the method used in this study، research instrument، procedures of data gathering، statistical

2.1 The world telecommunication industry:

As the need for using telecommunication services increased and varied as more new services would emerge; and that's obvious from using the traditional telephone's services to the usage of advanced new services such as the wireless media services [24].Those traditional old and new services continue in the markets for a certain period of time till new services emerge to rescind those services to the use of new ones and so on. Foe example ‹of telecommunication services that appeared and developed from the first generation (analog) to the second generation (digital)…in addition to what emerged of the services that comes from the 3rd generation (IMT-2000)‹ those three generation keep compete and replace each other till the developed generation from (IMT-2001) emerges [25].Telecommunications play an important role in the world economy and the worldwide telecommunication industry's revenue was estimated to be $3.85 trillion in 2008. The service revenue of the global telecommunications industry was estimated to be $1.7 trillion in 2008‹ and is expected to touch $2.7 trillion by 2013 [26].The number of participants of the mobile telecommunication services have increased widely ‹it took the fixed phone's telecommunication services (76 years) to be widely spread ‹fax services (19 years)‹ while it took telecommunication services of mobile phones (15 years) to be broadly spread all over the world. Mobile phones have become the main system of telecommunication in the twenty first century. The transitions of using mobile phones instead

1.8 Discussion of Previous Studies:

It can be noticed that some previous studies speak about the importance of placement a strategy to telecommunication technology usage such as Dunn and Thomas's Study [15]، Gao and Damsgaard's Study [16]، Ahna *et al*'s Study [17]، Greenstein and Mazzeo's Study [18]، and Ranaweera *et al*'s Study [19]. Other studies، however، tell us about the importance of customer satisfaction such as Kattara *et al*'s Study [20]، Loomis and Swann's Study [21]، Ranaweera *et al*'s Study [22]، and Zairi's Study [23].

This study differs from the previous studies in adding new parameters such as demographic variables. In addition، this topic- business sector statisfaction- has not been investigated in the Arab countries according to the researchers' best knowledge.

2. CONCEPTS AND BASIC THEORITICAL BACKGROUND

This part aims to survey concepts and basic theoretical background upon which analyses of customer satisfaction have been based so that the researchers can make use of the cumulative knowledge in this field. It is worthwhile to identify the world telecommunication industry، and the real meaning and definition of the term "customer satisfaction".

model، in a regime that is appropriate for large call centers (many agents، high efficiency، high service level). Guided by the asymptotic behavior، they derive approximations for performance measures and propose "rules of thumb" for the design of large call centers. They thus add support to the growing acknowledgment that insights from diffusion approximations are directly applicable to management practice (13).

- Zairi's Study (2000)

According to this study، customer satisfaction is perhaps one of the most talked about challenges of organizations، both in the public and private sectors. Indeed، this represents every organization's sole purpose، is at the heart of every mission statement، and is the ultimate goal of any strategies put in place. As such، this paper in continuation of the Best Practice series being so far covered، seeks to present this prominent topic as a total concept which encapsulates not only the measurement aspects of customer satisfaction per se but rather as a long-term pursuit of improvement، a culture change that can yield to competitive outcomes of the highest order. The paper includes some examples of best practice applications and concludes with a proposed audit tool that can help organizations assess their current approaches to customer satisfaction and thereby put forward targets and actions for improvement (14).

survey of fixed line telephone users in the UK. The findings show that both customer satisfaction and trust have strong positive effects on customer retention. Contrary to some assertions in the literature، however، finds that the effect of trust on retention is weaker than that of satisfaction. Nevertheless، the interaction between trust and satisfaction also has a significant effect on retention، indicating that building both customer satisfaction and trust is a superior strategy to a focus on satisfaction alone. In addition، the results reveal that switching barriers have both a significant positive effect on customer retention as well as a moderating effect on the relationship between satisfaction and retention. While service providers may be able to retain even dissatisfied customers who perceive high switching barriers، argues that ideally، firms should aim at a combined strategy that makes switching barriers act as a complement to satisfaction [12].

- Garnett et al's Study (2002)

This study aims to designing a call center with impatient customers. Therefore، the researchers analyze the simplest abandonment model، in which customers' patience is exponentially distributed and the system's waiting capacity is unlimited (*M/M/N _ M*). Such a model is both rich and analyzable enough to provide information that is practically important for call-center managers. They first outline a method for exact analysis of the *M/M/N _ M* model، which while numerically tractable is not very insightful. They then proceed with an asymptotic analysis of the *M/M/N _ M*

of Competitive Local Exchange Carriers' (CLECs) market structure in nearly 1،200 U.S. cities in 1999 and 2002، before and after a valuation crash affecting firms in this industry. They exploit recent developments in the analysis of entry and competition among differentiated firms to test and reject the null hypothesis of homogeneous competitors. They find strong evidence that differentiated CLECs account for both potential market demand and the business strategies of competitors when making their entry decisions. Besides، the degree of product heterogeneity in markets as of 1999 helps predict how the structure of markets evolved through 2002. These findings suggest that firms' incentives to differentiate CLEC services should contribute to the policy debate for regulation of local telecommunications (10).

- Loomis and Swann's Study (2004)

This paper describes the framework for a forecasting system that explicitly accounts for the linkages between various telecommunications products while retaining the ability to forecast by product line. In addition، it shows how this framework can be used to forecast a disruptive technology with serious policy decisions using the example of Voice over IP (VoIP) (11).

- Ranaweera et al's Study (2003)

This study examines the influence of satisfaction، trust and switching barriers on customer retention in a continuous purchasing setting، testing on data from a large-scale mail

innovation or service adoption. Drawing upon actor-network theory، the researchers set up a framework that incorporates the two perspectives. The case study demonstrates that the model enables a systematic description on the mutual influence of infrastructure innovation and innovation adoption that moves beyond unilateral accounts. Moreover، their framework captures the interplay between mobile telecommunications market and its social network formed by the interrelated users، service providers and other related institutions (8).

- Ahna et al's Study (2004)

This paper defines a new concept "bridging telecommunications service" (BTS) in the telecommunication service market. It is a service concept related to the substitution of consecutive generations of telecommunications services. The roles and characteristics of BTS are identified and related management strategies are developed against the background of the typical life cycle of telecommunications service: new service development، marketing، and service termination strategies. Management strategies developed in this paper are examined and their implications drawn out in two representative cases: CT-2 service in Korea and PHS service in Japan (9).

- Greenstein and Mazzeo's Study (2004)

This study examines the role of differentiation strategy in local telecommunication entry and market evolution: 1999-2002. The researchers construct a detailed data set

outputs of World Bank Studies which concluded that economic growth in CARICOM depended on competitiveness، namely in service areas such as information and communication technology (ICT)-enabled products and services، offshore education، health services and niche education. They indicated that the route to a viable services-based economy necessitated "a pro-active approach". As the region moves along to road to the CSME، the key elements to such development include harmonization at all levels، coordination and co-operation among all stakeholders including governments، businesses، civil society and international and multilateral interests(6).

- Kattara et al's Study (2008)

This study is an attempt to investigate the impact of employee behavior on customers' service quality perceptions and overall satisfaction. Results revealed that all employees' behaviors، either negative or positive، are highly correlated to the customers' overall satisfaction. In addition، it was concluded that employees' behaviors have great effect on overall customer satisfaction regardless of customers' gender، nationality، and purpose of visit، number of visits and length of stay (7).

- Gao and Damsgaard's Study (2007)

This study examines a framework for understanding mobile telecommunications market innovation: A case of China. Most of the present research on the dynamics of mobile telecommunications market focuses on either technology

1.6 Study Significance:

The importance of the study came from tackling the role of the telecommunication revolution in the lives of individuals and organizations in one hand and in the business sector on the other hand. In addition، most of the Arabic research studies deals with the final customer satisfaction while this study deals with the current business sector reality and the services offered by the Global Telecommunication Company. Besides، the fact that this study helps in understanding the expectations of businesses services offered by Global Telecommunication Company، and whether this company is able to grow and provide new services required by the business sector. On the other hand، can we bridge the gap between the expectations from the offered and required services?

1.7 Previous Studies:

The aim of this part is to review available studies to get the needed information. So، many studies have been conducted to evaluate the extent of the business sector satisfaction on the services provided by Global Telecommunication Co.

- Dunn and Thomas's Study (2009)

This study is for "towards the strategic plan on telecommunication services in the CARICOM single market and economy (CSME)". A move toward the strategic development of the telecommunications sector for the region is unavoidable in the current environment. According to the

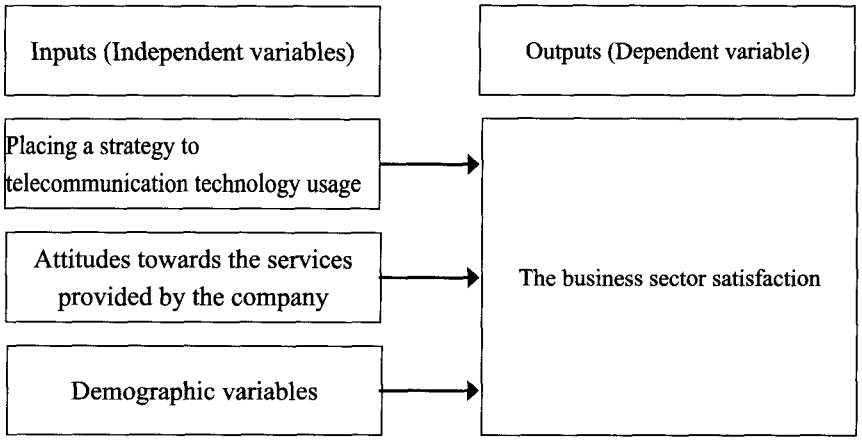
nationality، company's capital، no. of company's branches inside the country، and no. of company's branches outside the country).

1.5 The model of the Study

In the model of this study، there are three independent variables (placing a strategy to telecommunication technology usage، attitudes towards the services provided by the company، and demographic variables)، and one dependent variable (the business sector satisfaction) as shown in figure 1.

Figure 1

The Model Of The Study



- To diagnose obstacles facing the reach of the level of customers satisfaction after analyzing the company performance strength and weaknesses.
- To explore the strategic planning intentions of small، medium .and large organizations regarding their future usage of the company services.
- To provide recommendations to the Telecommunication company that will assist in providing good services for the beneficiaries (business sector).

1.4 Study's Hypotheses:

To achieve the objectives of the study the following hypotheses were placed:

- The companies are not interested in placing a strategy to telecommunication technology usage.
- The sample attitudes towards the services provided by telecommunication company are negative.
- There are no differences in the companies' following telecommunication technology strategies according to (company's nationality، company's capital، no. of company's branches inside the country، and no. of company's branches outside the country).
- There are no differences in the sample evaluation to the telecommunication services according to (company's

1.2 Problem Statement:

In general، the Arab business environment was overwhelmed by the rapid technological developments especially in the field of telecommunication. Moreover، it was amazed by the openness and the freeness of the markets in which there is no monopoly for such business by the governments' side which was prevalent in most of the Arab countries. But the markets became more open for the private sector to provide these services which increased the competition from both local and global telecommunication companies to share the market and the acquire large market share.As a result of this competition، the telecommunication companies started in competing with each other in providing new services which are not required by the businesses organizations and perhaps the case was vice versa since some businesses may need services that is neither provided by these companies nor by others. Therefore، the problem of this study is to try to explore the gap of the services provided by the Global Telecommunication Company and the need for such services by the businesses organizations، and whether there is satisfaction or not and what are the discrepancies in the provided services?

1.3 Study Objectives:

- To explore the actual services supplied by Global Telecommunication Co. from the view of the beneficiaries (Business Sector).

1. LITERATURE REVIEW

1.1 Introduction:

Changes in business environment such as technology، government regulation، and market conditions affected the telecommunication industry. In the past، the telephone communication was the primary service of this industry. The widespread installation of fiber optic cables، which transmit light signals along glass strands، permits faster، higher capacity transmissions than those possible with traditional copper wire lines. In addition، networks of radio towers provide wireless telecommunications services [1] [2] [3] [4].

Changes in government regulation introduced competition into an industry that was once dominated by a single company. Competition from outside the industry increased as cable companies and public utilities expanded their own communications networks. During the late 1990s، the growth of the Internet advances in a range of technologies، the deregulation of the telecommunication industry، and rapid increases in demand for telecommunication services helped to fuel rapid growth. Consequently، many new competitors entered the markets. The massive competition caused supply to significantly exceed demand، resulting in lower prices and to declining in revenues or slowing revenue growth[5].

الشركة مفهوم التسويق بالعلاقات، والتسويق الداخلي، والجودة الشاملة لتقوية موقفها التنافسي.

الكلمات الدالة:

رضا الزبائن،الاتصالات،استراتيجية التسويق

* اشترطت الشركة للموافقة علي إجراء الدراسة ونشرها، عدم ذكر اسمها الصريح، لذلك تم استخدام اسم آخر للشركة وهو الشركة العالمية للاتصالات.

قياس مدى رضا قطاع الأعمال عن خدمات الشركة العالمية للاتصالات*

(دراسة ميدانية)

د.نظام سويدان

أستاذ مشارك

قسم التسويق – جامعة البترا

د.محمد سالم

أستاذ مساعد

الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى إستكشاف وتحليل مدى رضا قطاع الأعمال عن الخدمات التي تقدمها الشركة العالمية للاتصالات وفيما إذا كان هناك توافق بين ما تقدمه هذه الشركة من خدمات وبين توقعات زبائنها، والتعرف على المشكلات التي تعيق تحقيق درجة الرضا من قبل المستفيدين، ولتحقيق هذه الأهداف وزع الإستبيان على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (180) شركة، خضعت منها (146) للمعالجة الإحصائية باستخدام: النسب المئوية، تحليل التباين ANOVA ، واختبار t-test.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من الإستنتاجات أهمها: هناك درجة رضا عام عن خدمات الشركة، مع وجود سلبيات من وجهة النظر التسويقية الإستراتيجية.

وإعتماداً على النتائج أوصت الدراسة ضرورة التنبه لأهمية الإصغاء للزبائن وإستحداث نظام فاعل وطاقم مدرب للتعامل مع شكاوي المستفيدين، وضرورة تبني

with the presence of negatives that are considered serious from the strategic marketing point of view. Depending on the study findings، the researchers provided a number of recommendations: The importance of listening to customers and to develop an effective system and well-trained staff to deal with beneficiaries complains، and the importance of adopting many new concepts by the company (i.e.، relationship marketing، internal marketing، and total quality) to build its competitive position in the market.

Key words:

customer's satisfaction، telecommunications، marketing strategy

* The company made a condition that its name should not be disclosed to the public. For this reason، the researchers replace it with the name Global Telecommunication Company.

Evaluating the Extent of Business Sector Satisfaction on the Services Provided by "Global Telecommunication Co."* Field Study

Dr. Netham Sweidan
Associate Professor
Petra University

Dr. Mohammad Salem
Assistant Professor
University College of Applied Sciences

Abstract

This study aimed at discovering and analyzing the extent of the business sector satisfaction on the services provided by Global Telecommunication Co.، and whether there was a match between what the company provides and their customer expectations. To achieve these goals a questionnaire was distributed، whereby a simple random sample of (180) companies were chosen and (146) of which were statistically processed. The data that undergone statistical processing using: percentages، one way ANOVA، and one sample t-test.

The main findings of the study are as follows: There is a general satisfaction concerning the company services،

All correspondence be addressed to:

Editor-in-chief, Al-Basaer

University of Petra

P.O. box. 961343

Amman 11196 - Jordan

Annual Subscription

1- Jordan:

- Individuals: (5) J. D.
- Institutions: (10) J. D.

2- Abroad:

- Individuals: (10) U. S. $
- Institutions: (20) U. S. $

All rights reserved

This Journal or any part of it, stored in a retrieval system or transmitted in any means without prior permission, in writing, from the Editor-in-Chief.

AL –Basaer