



AJSP

المجلة العربية للنشر العلمي



الإصدار الثالث

THE THIRD ISSUE

2 \ 7 \ 2018

المجلة العربية للنشر العلمي

Arab Journal for Scientific Publishing

تعتبر المجلة العربية للنشر العلمي من المجلات العلمية المحكمة على يد أفضل المحكمين اصحاب التخصصات العليا ، تأسست المجلة في عام ٢٠١٨ كمنارة للباحثين والطلبة لنشر ابحاثهم واوراقهم العلمية حيث تستهدف النشر العلمي في اللغة العربية والانجليزية.

رقم ال بحث	اسم ال بحث	اسم ال باحث	مجال ال بحث	رقم ال صفحة
.١	<u>دور المنظمات الدولية في دعم التعليم في المملكة الأردنية الهاشمية</u>	هاني سعد الخوالدة	الإدارة العامة	١٠ - ١
.٢	المشكلات الاجتماعية للمرأة المطلقة	خديجة عبدالله الغرير	علم اجتماع	٢٢ - ١١
.٣	<u>دور التسويق الإلكتروني في النمو الاقتصادي لشركات القطاع الخاص</u>	سامي خالد الشمري	التسويق الإلكتروني	٣٦ - ٢٣

" دور المنظمات الدولية في دعم التعليم في المملكة الأردنية الهاشمية "

هاني سعد الخوالدة

الإدارة العامة / إدارة الأعمال / جامعة اليرموك

معلومات التواصل

Hani.s.5walda@yahoo.com \ 00962799353521

المخلص

مقصد البحث إلى علم الدور الذي تقوم به المنظمات الغير رسمية سواء كانت محلية او عالمية في مساندة التعليم في مملكة الأردن، وتم جمع البيانات بواسطة اتباع المنهج النوعي التحليلي، عن طريق الزيارة الميدانية، وأظهرت النتائج أن تلك المنظمات لها نفوذ على عملية التحويل الإيجابي ويعد التمكين والإتماء المجتمعي من المقاصد المخطط لها وهذا بواسطة تنشيط برامج تربية تعليمية خاصة بفئات عمرية غير مشابهة، أهمها فترة رياض الأطفال والتعليم الرئيسي، الأمر الذي أحرز على نحو غير سلبي تحويل الفكرة السائدة في تقبل وجود المنظمات الدولية في المساحة العربية، والإيمان بدورها وهدفها، حيث زادت نسب الاشتراك بالمدارس، وانخفضت نسب الأمية، فضلا على ذلك التنقيح والتطوير المطبق على المدارس من أنظمة ومناهج وأبنية، ايضاً التعديل الحاصل في طرق التعليم والتدريس والتمارين، سوى أنها تتكبد من إشكالية قلة تواجد دفع المورد المالي في مساندة برامجها ومشاريعها المتواصلة. وفي نهاية البحث نوصي شركات الدولة وصانعي القرار فيها؛ للمشاركة في تيسير التشريعات والأنظمة المخصصة بالمنظمات الدولية، وازدياد التنقيف المجتمعي، عن طريق وضع سياسات واستراتيجيات لإبقاء ذلك النوع من المنظمات لأجل تقصي الإتماء المجتمعي.

الكلمات المفتاحية:

منظمات، دولية، تحسين، دعم، التعليم.

المقدمة

إن محو الأمية ونشر التعليم والارتقاء بمستوياته يؤديان إلى تخلي المجتمع عن المواصفات السلبية واكتساب مواصفات إيجابية متقدمة، بمثابة أن التعليم هو الشرط الرئيسي الكفيل بتحقيق الريادة الاستثمارية والاجتماعية، و تعد الرابطة بين التعليم وبين معدلات الريادة رابطة جلية وأكيدة، لهذا أصبح من المعلوم أن جغرافية الأمية في العالم مطابقة لجغرافية التخلف، لأن انتشار الأمية أو هبوط المستوى التعليمي لا يتعلقان غير بالرموز المقروءة أو المكتوبة بمقدار ما هي إشكالية تخلف حضاري واجتماعي (الخطيب، ٢٠٠٤).

ونظراً للتوسع المطرد في المطلب على التعليم بمراحله جميعها، ومن أجل قلة الموارد الداعمة التي تمتلكها الحكومات، وما تعانيه من عجز أثر على القيام بكامل مهامها صوب الإطار التعليمي، فإنه من الموائم اللجوء إلى مصادر وموارد عالمية للمساعدة بذلك الدور في مساندة التعليم، لهذا كان هناك ما يطلق عليه بالمنظمات الدولية كأحد القطاعات الرئيسية التي قدمت المعاونة للدولة لتغطية أنشطتها على الأصعدة جميعها.

وتعرّف منظمة الأمم المتحدة المنظمات الغير رسمية سواء كانت محلية او عالمية بأنها منظمات لها مشاهدة معينة تهتم بتقديم خدماتها للجماعات والأفراد، وترقية أحوال الفئات التي تتجاوزها التوجهات الإنمائية، كما يتحدد عملها في ساحات

المشروعات الإنمائية والطوارئ وإرجاع الإعداد والتدريب، وايضا تهتم بثقافة المجتمع والدفاع عن الحقوق الاستثمارية والاجتماعية فيه (الكسادي، ٢٠٠٣).

مشكلة البحث

ورد عن توثيق صندوق النقد الدولي في تقييمه لواقع التعليم في المساحة العربية (٢٠٠٨) أن تقدماً كبيراً جداً يرتبط بمخرجات التعليم في الوطن العربي، ومن خلال بيانات ومعلومات تبين أن تقدماً حقيقياً طرأ على مستويات التسجيل بالدراسة على صعيد الجنسين، وفي الوقت نفسه تركز بؤرة الضوء على حقيقة هامة وهي بالرغم من تلك الريادة الكبيرة جدا والمثيرة للإعجاب فإن منطقتي الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لا زالتا متخلفتين عن الأثناء الأخرى بخصوص مؤشرات مخرجات التعليم المهمة، لهذا أتى هذا البحث كي يبرز دور المنظمات الدولية الناشطة في مساندة رياض الأطفال والتعليم الرئيسي في دولة الأردن، لما لتلك الفترة من ضرورة في تنشئة الأشخاص وتميئهم والمساهمة في صقل شخصيتهم لمجابهة الحياة في المستقبل.

أسئلة البحث

يسعى هذا البحث إلى التعرف على الدور الذي تقوم به المنظمات الدولية في دعم التعليم في الأردن. وبشكل أكثر تفصيلاً فإن هذا البحث يهدف إلى الإجابة عن السؤال التالي: ما الدور الذي تقوم به المنظمات الدولية في التعليم في الأردن؟

أهمية البحث

تبرز أهمية البحث في شرح دور المنظمات الدولية في مساندة التعليم في مملكة الأردن، حيث إن الإطار التعليمي من أفضل الأنظمة التي تتطلب إلى مراعاة ودعم؛ هذا لأنها الأساس في تكامل الأنظمة الأخرى، كما تكمن ضرورة البحث في أنه يأخذ دوراً في معاونة الباحثين والأكاديميين بالاطلاع على مشقات المنظمات الدولية عن طريق تقديم التقارير عن مهمات وإنجازات هذه المنظمات للمجتمع، وبالخصوص إذا كانت الدولة لا يمكنها أن تقوم بدورها بشكل كامل باتجاه الإطار التعليمي.

الدراسات السابقة

الدراسة الاولى : دراسة عدلي (٢٠٠٩) والتي كانت بعنوان "دور الجمعيات الأهلية في دعم تعليم الفقراء" في مجال التعليم الحكومي الأساسي، حيث تشير إلى أن اهتمام الجمعيات الأهلية بتعليم الفقراء في مصر مستمر، إذ قامت جمعيات خيرية كبيرة بإنشاء مدارس ابتدائية وثانوية وسعت إلى تعميم التعليم ونشره على أوسع نطاق ممكن، كما تسعى بتخصيص وفتيات تدر ريعاً لضمان المجانية واستقرار تمويل التعليم، فضلاً عن الدور الذي لعبته المؤسسات الدولية مثل اليونسكو واليونيسيف

وغيرها في إدخال مفاهيم ومناهج جديدة في التعامل مع قضية التعليم بكل تفرعاتها وعلى رأسها مفهوم الشراكة في مجال تعليم الفقراء بالتحديد. كذلك قامت مجموعة من الجمعيات الأهلية بتنفيذ مشروع رفع كفاءة العملية التعليمية في مئة مدرسة حكومية في عدد من المحافظات، والتي استهدفت المعلمين والمسؤولين عن هذه المدارس، ووفرت أجهزة الحاسب الآلي، وعقدت الدورات بخصوصها.

الدراسة الثانية : دراسة مانلي (Manli ٢٠٠٧) عن دور وأنشطة المنظمات غير الحكومية في تنمية الشباب في كلية المعلمين في المنطقة الفقيرة في الصين. أظهرت نتائج الدراسة إلى النجاح من حيث الاستفادة من المعرفة باستخدام التدريب المتقدم، وتحقيق مستويات عالية من الرضا بسبب تنمية الفرد، بالمقابل أظهر أعضاء هيئة التدريس ملاحظات حول التحديات التي يواجهونها من حيث انخفاض مستوى برامج التدريب، بسبب قلة الربط الشبكي، إضافة إلى البقاء على حالة عدم اليقين بالنسبة للاعتماد على الدور الاجتماعي في إطار البرنامج ، من وجهة نظر القائمين على الخدمة في المؤسسات المعنية، علمًا بأنه تم إجراء الدراسة على الطلبة والمديرين والزملاء العاملين، كذلك على ممثلي المؤسسات التي تقدم الخدمة، ذلك بطريقة المقابلات واللقاءات وتطبيقها على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة.

الدراسة الثالثة : وعن دراسة ماكلور (Maclure, ٢٠٠٠) بيّن فيها أن دور المنظمات غير الحكومية كان في تعزيز المقاومة ضد الهيمنة على التعليم، وتحديداً في دول شبه الصحراء الإفريقية، وكانت الهيمنة على شكل سيطرة النخبة الحاكمة ونشرها الأفكار التي تمكنها وتعزز قوتها لنظامها في العالم، سواء كان سياسياً أم اجتماعياً أم ثقافياً، حيث اعتبر التعليم آنذاك من مهمات الحكومة، ذلك لأنه من الوسائل الفعالة لفرض الدولة وتعزيز شرعيتها، لذا ظهرت المنظمات غير الحكومية لتعديل وتجديد مثل هذه الأفكار، مما أحدثت تغييراً استراتيجياً على سياسة الدولة، وفرضت برامج التكيف الهيكلي، مما أدت إلى ظهور جماعات وجهات فاعلة تهتم بالتنمية المؤسسية.

الإطار النظري للبحث

من المعلوم أن دور الدولة في ظل العولمة قد اختلف، وبعض الآراء تعمل على زعزعة دور الدولة ومؤسساتها، وبالتالي صارت الحكومات لا تستطيع أن تقوم بكل الأدوار بكفاءة وفعالية، ومن هنا ازداد الدور الذي تلعبه المنظمات الدولية.

فمع تسارع نمط التطورات الدولية، ودخول البشرية عصر العولمة، تحدث تحولات كبيرة في جميع المجالات، وعلى المستويات أجمع (المحلي والإقليمي والدولي)، ومن أبرز ما أسفرت عنه التطورات الدولية الجديدة أنها وضعت الإنسان في محور حركة المجتمع وتقدمه، من خلال التوسع الكبير في دور المنظمات غير الحكومية و الدولية، ليشمل إلى جانب

الدور الخيري والخدمي، دور هذه المنظمات كآلية لإنماء المواطنين وتنظيمهم من أجل المشاركة الواعية والفاعلة في العملية الإنمائية وفي تطوير الوعي الديمقراطي والثقافي والبيئي ، لدى كل شرائح المجتمع.

ويمكن وصف ماهية عمل المنظمات الدولية بأنها جسراً، حيث إن تشكيل وإنشاء المنظمات غير الحكومية تعتبر وسيط بين الدولة والفرد، وبالتالي فهي خدمة بين الإرادة الفردية والاجتماعية (Grugel, 2000).

ويرى قادة العالم والسياسيون أن عمل المنظمات غير الحكومية و الدولية يتمثل في تقديم الخدمات، ذلك أن الدولة تفتقر إلى الموارد والوقت (Mundy & Murphy, 2001). وهذا التحول أدى إلى نجاح جهود الإصلاح، بما في ذلك توفير التعليم للجميع (Mundy & Murphy, 2001)؛ (Stromquist, 1998).

واقع المنظمات الغير حكومية و الدولية في دول المنطقة

المنظمات العربية غير الحكومية و الدولية التي تعمل في ميدان الإنماء الاجتماعي، تخضع لعدة من التساؤلات والبحث في علم ماهية أدوارها وواقع أثرها في تحديث وتنقيح الحال الاجتماعي وانسجامه داخل المجتمعات، وتلبية وتحقيق مطالب واحتياجات أفرادها المتغيرة. حيث يطغى على خدمات تلك المنظمات البعد الخيري الجاري على المعاونة المالية والمادية مع إغفال عظيم للبعد التنموي، وأن خدمات المنظمات التي تعمل في قطاع الخدمات الاجتماعية تتمحور بخصوص رعاية الأشخاص في الغالب ك تقديم الإعانات للأيتام والأرامل والمرضى والفقراء والمعاقين، وفي المقابل لا تحظى الخدمات الموجهة صوب المجتمع الإقليمي سواء أكانت اجتماعية أم استثمارية أم ثقافية أم بيئية بدرجة موائمة من المراعاة. ومن الممكن القول أيضاً أن الخدمات الموجهة صوب بعض الفئات المهمشة أو المعرضة للفقر والتهميش الاستثماري والاجتماعي لا تقوم على مبدأ تمكين تلك الفئات، وإدماجها في المجتمع، بل إنها تقود على نحو غير مباشر إلى تدهور واعتمادية هذه الفئات.

ولم تتمكن هذه المنظمات من تحقيق الاستقلالية المطلوبة عن المؤسسات الحكومية، خاصة الوزارات ذات العلاقة مثل وزارات الشؤون الاجتماعية والداخلية، وأن قراراتها وبرامجها وسياساتها العامة لا زالت تخضع لتأثير الحكومة وتسعى إلى مباركتها، ويمكن أن يعزى هذا الأمر إلى عدة عوامل مثل ضعف المناخ الديمقراطي في البلاد العربية بوجه عام، وإلى الأنظمة والقوانين المعمول بها، والتي تعطي الحكومات حق الترخيص والحل لهذه الجمعيات، والرقابة والتدخل المباشر أحياناً في أعمالها، إضافة إلى عجز الجمعيات عن تحقيق الاستقلالية المالية وتبعيتها الجزئية في هذا المجال للحكومة، وأخيراً سيادة وغلبة العقلية الأمنية الحكومية في تعاملها مع النشاط الأهلي بوجه عام (عبد المجيد، 2009).

وتبين أيضاً في واقع تلك المنظمات أن أكثريتها يجابه معضلة مالية تتمثل في قلة تواجد الموارد المالية من ناحية، وتأكلها المتواصل من ناحية أخرى، كما أن الضائقة المالية التي تتكبد منها الجمعيات تعكس ذاتها على صعيد ونوعية الخدمات

المقدمة، كما تؤثر سلباً على تمكُّن تلك الجمعيات على المبادرة وتبني الطرق المعاصرة في الأداء، فضلاً على ذلك أنها تقود في تبعيتها إلى السلطات كما أشير إليه أسبقاً.

وأن الاختلاف في الأدوار ما بين المنظمات غير الحكومية المحلية والمنظمات غير الحكومية الدولية، يتضح بواسطة أساليب التنفيذ للبرامج والأهداف المخطط لتحقيقها، حيث أن المنظمات غير الحكومية المحلية تصبو إلى تدعيم ديناميكية المجتمع عن طريق دعم برامج اجتماعية واقتصادية مسقاة من الاحتياجات والأولويات الوطنية، وتوفير الفرص الاستثمارية كما في مؤسسة نهر الأردن. وايضا في معهد الملكة زين الشرف التنموي الذي يهدف إلى مساندة أتعاب المنظمات والأفراد في ميدان الإنماء عن طريق التمرين، ورفع سوية الإدراك وإجراء البحوث، كما أن المنظمات غير الحكومية الدولية لها المحاولات والأهداف نفسها، إنما على أنماط تتناسبها كمؤسسة دولية، والتي تحاول بالدرجة الأولى في إحراز التحويل الإيجابي بواسطة برامجها المخصصة بها. حيث تمثل هذا ملحوظاً في الصورة التي أوضحتها شركة تخليص الطفل في تنقيح جوانب الإنماء الاجتماعية، والفرص الاستثمارية المتغيرة عن طريق برامجها المتنوعة لجميع الفئات العمرية، باختلاف أشكالها وظروفها، وفي مختلف الميادين المتعلقة بالتنمية والاستدامة، وأيضاً شركة كويست سكوب التي تحاول إلى تحفيز الأشخاص، وخلق المناخ الموائم للتنمية، وتنقيح نوعية الحياة على العموم، وتعمل على خدمة الانسان في أقاليم وأماكن عدة في العالم، وكلا المؤسستين تسعيان إلى البحث عن الأفراد غير المرئيين -المغمورين- لمساعدتهم وتحقيق مقاصد رسالتها من خلالهم.

الفئات التي يستهدفها الدعم

أما فيما يتعلق بالفئة المستهدفة لبرامج المنظمات غير الرسمية، فكانت المنظمات غير الرسمية المحلية ترتكز على نحو أعمق على رياض الأطفال، والمراحل الأولى من عمر التلاميذ في الفترة الرئيسية. كروضة معهد الملكة زين الشرف التنموي أيضاً مؤسسة نهر الأردن عن طريق برنامج حماية الطفل، حيث إن الشركة تقوم باستكمال الأطفال تملك نحو التحاقهم في الفترة الرئيسية عن طريق برنامج التعليم المخصص والتعليم المساند. وبخصوص بالمنظمات غير الرسمية العالمية ، فإنها تهتم بمرحلة التعليم الرئيسي على نحو ملحوظ حيث كانت مصالح شركة كويست سكوب في تحديث برامج ومناهج تربوية تركز على الأطفال الذين تسربوا من المدارس، وغير ممكن عودتهم إليها لأسباب عدة، وسعيًا منها لإرجاع تسجيلهم ورجوعهم إلى مقاعد التعليم بالمدرسة، قامت بإبرام اتفاقيات تساعد مع وزارة التربية والتعليم والمؤسسات المقصودة عن طريق برنامج التعليم غير النظامي. وفي شركة تخليص الطفل كمؤسسة عالمية كان لها مراعاة بمرحلة التعليم الرئيسي وجانب واسع برياض الأطفال، وبالخصوص الذين لم يتسن لهم التسجيل برياض الأطفال لعدم توفرها في الجمهورية وتتطلب عبئاً مالياً نحو الاشتراك.

مصادر التمويل للمنظمات

يوجد شكلين لمصادر تمويل المنظمات غير الحكومية المحلية، وهما التمويل أو الدعم الداخلي من قبل مؤسسات الدولة المحلية والمشاريع القائمة في الدولة، والتمويل الخارجي من منظمات دولية خارجية، قد يعزى إلى نقص الدعم الحكومي. أما بالنسبة للمنظمات غير الحكومية الدولية فإن تمويلها على الأغلب من مصادر خارجية. حيث إن الدعم من قبل مؤسسات دولية تشترك معها في الأهداف والمشاريع، بينما تجتهد المنظمات ذاتها مع مؤسسات الدولة الحكومية المحلية من حيث تسهيل المهام من خلال ملاءمة وضبط القوانين والسياسات المتعلقة بنوعية مشاريعها وأهدافها.

التوصيات

من الممكن تقديم بعض التوصيات والمقترحات لصانعي القرار وواضعي السياسات التربوية:

1. يجب السعي إلى تغيير ثقافة المجتمع، ونظرتة نحو وجود هذه المنظمات من خلال عقد الندوات والمؤتمرات التي تنظمها المنظمات غير الحكومية بالتعاون مع مؤسسات القطاع الحكومي.
2. يجب المساهمة في إعداد كوادر مؤهلة ومدربة متخصصة في العمل ضمن مهام المنظمات غير الحكومية وأهدافها وتحقيق رؤيتها ورسالتها.
3. قيام المؤسسات بفتح مشاريع تدر للدخل، ذلك لأهمية دعم المشاريع وإحلال التمويل الذاتي بدل الخارجي.

الخلاصة

نخلص مما سبق أن التعليم في الأردن يواجه مشاكل تمويلية عديدة، ترجع بالدرجة الأولى إلى ندرة الموارد المالية التي تعاني منها الدولة من جهة وإلى تزايد أعداد الطلبة من جهة أخرى. ومن أجل مواجهة هذه المشكلة لا بد من تكاتف جميع الجهود (الحكومات، قطاع الأعمال، المنظمات غير الحكومية المحلية و أيضا الدولية) في حل هذه المشكلة ولما يعود على الأمة والوطن بالخير والرفعة والتقدم.

المراجع

مراجع اللغة العربية

- البنك الدولي، (٢٠٠٨)، مواضع الخلل في النظام التعليمي وأسبابها، طرق المعالجة ومستقبل التعليم،

تقرير عن واقع التعليم العربي، الجزيرة نت. استخرج في ٥ تشرين أول، ٢٠٠٩ من موقع

<http://www.aljazeera.net/NR/exeres/1C6ABC61-4E1E-4E38-9D69->

[300333F7507B.htm#L1](http://www.aljazeera.net/NR/exeres/1C6ABC61-4E1E-4E38-9D69-300333F7507B.htm#L1)

- الخطيب، عبد الله (٢٠٠٤)، دور الدولة بالنهوض بمستوى تعليم المرأة، مركز الدراسات- أمان، ورقة

عمل. استخرج في ٢٣ تموز، ٢٠٠٩ من موقع

http://www.amanjordan.org/aman_studies/wmprint.php?ArtID=279

- الكسادي، عادل (٢٠٠٣)، الدور التنموي للجمعيات التطوعية في الإمارات، مجلة الشؤون العامة، (٢٤)

، ص ٤٣ - ٤٤ .

- عدلي، هويدا (٢٠٠٩)، دور الجمعيات الأهلية في دعم تعليم الفقراء، دراسة حالة. استخرج في ٢٤

تشرين أول، ٢٠٠٩ من موقع

http://www.mogtamana.org/topics/index.php?t_article=١٨٤

- عبد المجيد، محمد (٢٠٠٩)، العمل الخيري والتنمية (٧)، مقالات المركز الدولي للأبحاث والدراسات.

استخرج في ٩ تشرين أول، ٢٠٠٩ من موقع

<http://www.medadcenter.com/Articles/show.aspx?id=74>

مراجع اللغة الأجنبية

- Maclure, R. (2000). NGOs and Education in Sub-Saharan Africa. Instruments of all Hegemony or Surreptitious Resistance. University of Ottawa. Education & Society, 8 (2), 25-44.
- Manli Li. (2007). The Role and Activities of NGOs on Young Faculty Development in Teachers College at Chinese Impoverished Region. Tsinghua University. V 3, No.3 (Serial No.16) US-China Education Review, ISSN1548-6613,USA

The Role of International Organization in Supporting Education in Jordan

Abstract

The aim of the research was to find out the role played by international organizations in supporting education in Jordan. Information was collected through the analytical qualitative approach through the field visit. The results showed that international organizations have an impact on positive change. Empowerment and community development are strategic objectives. Through the activation of educational programs for different age groups, especially the kindergarten stage and basic education, which has achieved a positive change the idea prevailing in the acceptance of the presence of international organizations in the Arab region, and faith in its role and goal, Where enrollment rates have increased, illiteracy rates have decreased, in addition to the improvement and development of schools, systems, curricula and buildings, as well as the development of methods of education, teaching and training, it suffers from the lack of funding in support of its ongoing programs and projects. At the end of the research, we recommend state institutions and decision makers to contribute to facilitating legislation and regulations for international organizations and to increase community education through the development of policies and strategies to keep this type of organization for community development. through the development of policies and strategies to keep this type of organization for community development.

Keywords:

Organizations, International, Improvement, Support, Education.

" المشكلات الاجتماعية للمرأة المطلقة "

خديجة عبدالله الغرير

علم اجتماع / العلوم التربوية والإنسانية / جامعة عين شمس

معلومات التواصل

Gireer.khadeja@gmail.com

الملخص :

ان المشكلات الاجتماعية اصبحت من المهددات التي تؤثر على العلاقات الزوجية حيث تنتوع المشكلات بناء على اسبابها ان كانت اقتصادية او نفسية او غيرها، ومن هذه المشكلات هي المشكلات التي تؤدي الى الطلاق بين الأزواج. هدف البحث الى ايجاد طرق وحلول تقلل من المشكلات التي تؤدي الى الطلاق وسبب ارتفاع في نسبة المجتمع، حيث أثرت على الأفراد والمجتمعات التي تعيش بها المرأة المطلقة،

كلمات مفتاحية : المشكلات الاجتماعية ، المرأة ، الطلاق .

مقدمة البحث:

نلاحظ ازدياد معدلات الطلاق بشكل كبير جدا في عموم أنحاء العراق بسبب وجود مشاكل اجتماعيه أو ربما تكون اقتصادية أو نفسيه أو أسريه عانا منها فأدت إلى الطلاق وهذه الظاهرة شاعت بصوره كبيره في العصر الحديث هذا لا يعني عدم وجودها في السابق فهي موجودة أي ظاهره الطلاق ومشاكلها بالنسبة للمرأة منذ القدم ولا كن ليس بهذا القدر الكبير فقد نلاحظ وجود حالات طلاق يوميا وكما ذكرت لوجود أسباب تمنع من استمرار هذا الزواج وإذا تحدثنا عن الأسباب فأنا نورد وجود أسباب اقتصادية واجتماعية عانت منها المرأة ولم تلاءم حياتها مما أدى إلى اتخاذ القرار الطلاق ولمشاكل هي قلة المورد المادي وعدم تلبية متطلبات المنزل ولأولاد وربما تكون مشاكل من طرف الزوج مثل عدم الاحترام ولتفاهم ولاختلافات الطبقيه ولتقافيه ولغيره المفرطة كلها أسباب ومشاكل تؤدي إلى الطلاق إذا ما حاولا حلها

أما من جانب المشاكل التي تعاني منها المرأة المطلقة فهي كثيرة في حياتها وعلى مستوى الاسره وطريقه معاملتهم لها واختلاف نظره المجتمع المحيط بها وتعرضها لكلام مهين وقاسي والمشاكل النفسية التي قد تعاني منها بعد الطلاق وتقيد حريتها ونلاحظ ازدياد هذه الظاهرة في المجتمع العراقي بنسب عاليه وهذه الظاهرة تؤثر على المجتمع بصوره سلبيه .

١- مشكلة البحث:

يعتبر الطلاق من الظواهر الاجتماعية التي لا يخلو منها أي مجتمع من المجتمعات الإنسانية . لارتباطها الوثيقة بحكمة العلاقات الاجتماعية السائدة بين الأفراد و الجماعات والتي تتحكم فيها مجموعة العوامل و المؤثرات الداخلية و الخارجية . وقد يتقبل المجتمع الطلاق عندما تفشل كافة المساعي والجهود لتجاوز العوامل المسببة لها . كما ارتفاع معدلات الطلاق إلى نسب عالية حولت الطلاق من مجرد ظاهرة اجتماعية إلى مشكلة اجتماعية، تلقى بظلال السود على الواقع الاجتماعي، بل تؤثر على تماسك الأفراد و الجماعات التي تعيش فيه كما تلقي بظلالها على النظام الاقتصادي السياسي بقدر تأثيرها على النظام الاجتماعي.

٢- تساؤلات البحث:

- ما علاقة المتغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والنفسية بحدوث الطلاق .
- ما طبيعة المشاكل والنتائج المترتبة على الطلاق بالنسبة إلى الطلقين والأطفال .
- ما دور المجتمع في الحد من ظاهرة الطلاق في ضوء المتغيرات التي تفرض حضورها بقوة على الواقع المعاش .

٣- أهداف البحث :

- يهدف البحث الي الكشف عن المتغيرات الاجتماعية والثقافية وكذلك الاقتصادية والنفسية .
- بيان طبيعة المشاكل والنتائج المترتبة على الطلاق وأثرهما في المطلقين والأطفال.
- إبراز أهمية الدور الذي يؤديه المجتمع للحد من ظاهرة الطلاق في ضوء المتغيرات التي تفرض حضورها بقوة على الواقع المعاش .

الفصل الأول :

تحديد المفاهيم والمصطلحات :

أولاً: المشكلات الاجتماعية :-

١- هي أي صعوبة أو سوء تصرف لعدد كبير من الناس نسبياً مما ترغب في إزالة أو إصلاح وإن حل المشكلة الاجتماعية يعتمد بشكل واضح علي اكتشاف وسيلة الإزالة أو إصلاح .

٢- بأنها حالة اجتماعية ناجمة عن تفاعل الإنساني غير المرغوب فيها لدي حشد كبير من الناس يعتقدون أن حلها ممكن أن يتم من خلال عمل وقائي أو علاجي .

٣- هي ظاهرة اجتماعية صاخبة تعكر حياه عدد كبير من أبناء المجتمع لما تسببه من أثار سلبية علي نمط علاقاتهم وتفاعلهم وتستدعي الجهود لأزله هذه الأثار السلبية . لذي فهي ظاهرة اجتماعية سلبية تجلب الأذي لأبناء المجتمع وفي اغلب الأحيان تعمل علي تخلف المجتمع وعدم تقدمه إلي الأمام .

ثانياً : المرأة :-

١- هي الأنثى وجمعها النسوة والنساء بالكسر لجماعه إناث ولفض المرأة مشتق من فعل مرأ ومصدرها المروءة وتعني كمال الرجولة والإنسانية .

٢- يعتبر تقسيم الكائنات الحية بما فيها الإنسان إلي طائفتين الذكر و الأنثى واحده من الحقائق الأساسية للحياة وهذا الاختلاف الجنسي واقع طبيعي حتمي ومن ثم لابد أن يواجه كل إنسان ويستقبله وينمو من خلال تكيفه لأداء دوره الاجتماعي .

٣- وتشكل النساء جماعه تتميز عن بقية الجماعات الاجتماعية الأخرى بكونها جماعة ذاتية وليست موضوعية . فالمرأة تشعر بكونها تتمني إلي جماعة متميزة في المجتمع كما أن موقع المرأة يتحدد من خلال حضارة المجتمع . أو يتطابق دور المرأة من خلال القيم الاجتماعية .

ثالثا : الطلاق :-

في اللغة : وهو رفع القيد مطلقا سواء كان هذا القيد حسيا أو معنويا فيقال طلق الرجل الأثير إذا رفع القيد عنه كما يقال طلق الرجل زوجته .(١)

الطلاق اصطلاحا : لرفع قيد الزواج الصحيح في الحال أو في الحال بلفظ يفيد ذلك صراحة أو كتابة أو بما يقوم مقام اللفظ من الكتابة والإشارة .

الطلاق شرعا : حل عقد النكاح بلفظ الطلاق ونحوه أو هو تصرف مسلوك للزوج يحدثه بلا سبب فيقطع النكاح والأصل فيه الاجتماع وقوله تعالى :

" الطلاق مرتان فإمساك بمعروف أو تسريح بإحسان" ومن السنة " ليس شئ من الحلال أبغض من الطلاق " (٢)

الطلاق : حل لرابطة الزواج وإنهاء العلاقة الزوجية ويعني أيضا الفراق والانفصال بين الزوجين وفقا لشروط وأحكام شرعية . (٣)

الطلاق ظاهرة اجتماعية : من المجتمع وتنتج هذه الظاهرة عن علاقات غير سليمة ويترتب عليها أمور أهمها تحطيم تحطيم الزواج و الأسرة والروابط الأساسية للمجتمع وهو ضمن الزواج غير مرغوب فيه ويعتبر النقيض للتعيس للزواج (٤)

التعريف الإجرائي للطلاق :-

هو عملية انفصال زوجين عن بعضهما سواء كان الانفصال برضي أو برغبة الطرفين أم بإرغام احدهما على ذلك مع حفظ حقوق الطرفين بالطرف القانوني .

١- رسمية عبد الفتاح الدوس (٢٠١٠): دعوى التعويض عن الطلاق التعسفي في الفقه الإسلامي. الأردن. دار قنديل.

٢- أماني علي المتولي (٢٠٠٩) : الضوابط القانونية والشرعية والمشكلات العلمية لأنواع الحديثة للزواج والطلاق. القاهرة . دار الكتب الحديث.

٣- عبد اللطيف عبد الحميد . معن خليل عمر. المشكلات الشرعية ب ط ، دار نيبور الديوانية. ب ت ، ص ٢٨٠.

٤- أحمد محمد شاكر. نظام الطلاق في الإسلام. ب ط . ب ت . ص ١

الفصل الثاني

أولاً :أسباب الطلاق والعوامل المؤدية إليه:

١- **العوامل الاقتصادية** : يعتبر العامل الاقتصادي من العوامل الأساسية التي تساهم بشكل مباشر في بناء الأسرة السليمة ويشكل هذا العامل صمام أمان في استقرار الحياة الزوجية، فإذا تعرضت الأسرة إلي أي خلل من شأنه أن يؤدي بها إلي ضعف إمكانية تغطية حاجاتها الضرورية وقدرتها في التكيف السليم للأوضاع الطارئة التي تتعرض لها كحالات المرض، أو البطالة، وتغطية الاحتياجات المتزايدة التي يفشل الزوج في تلبيتها، كل ذلك يؤدي إلى الطلاق معتبرا ذلك وسيلة للتخلص من الضغوطات التي تشكل عبئا اقتصاديا واجتماعيا ونفسيا غير قادر على مواجهتها ومعالجتها الزوجة - الأطفال .

٢- اختلاف القيم والاتجاهات والمعتقدات إن الاختلاف في هذه الجوانب وغيرها من الجوانب الأخرى والتي لم يستطيع أحد الطرفين التعرف عليها بشكل سليم والتي تحتاج إلي فترة طويلة من التأمل والكشف الحقيقي لا محال ستؤدي إلى خلق أجواء يسودها التصادم و الصراع والاختلاف بين الزوجين، الذي يؤدي إلى الإحباط والشعور بالقلق وعدم الاستقرار خاصة إذا كانت الزوجة صغيرة السن لا تمتلك القدرة والإمكانية علي التكيف لهذه العوامل بسبب ضعف الخبرات الذاتية لمواجهة الأحوال .

٣- **المشكلات الصحية** : من الحقائق التي أصبحت تتطلب الالتزام بها من قبل الزوجين قبل الزواج إجراء الفحوصات الطبية، للتأكد من خلو كل منهما من أي حالة مرضية قد تؤدي إلي الفشل في تحقيق الأهداف السامية في بناء أسرة سعيدة، ولعل في مقدمة هذه الأهداف الرغبة الجادة في إنجاب الأبناء، إن اكتشاف احد الزوجين بعد الزواج إلي عدم إمكانية تحقيق هذا الهدف فانه سيكون من العوامل الأساسية في فشل الزواج .

درجة نضوج شخصية الزوجين : تتطلب الحياة الزوجية أن يتمتع الزوجين .

٤- بدرجة النضوج الفكري والعقلي والجسمي وحاجتها إلى فلسفة موحدة ونظرة واقعية للحياة بعيدة عن أحلام الشباب، إن هذه الفلسفة هي التي تمكن من الشعور بالتوازن والاستقرار وبعدهم عن التوقعات التي تكون عادة بعيدة عن الواقع الحقيقي الذي يواجهونه.

٥- **فكرة الشريك المثالي** : من الخصائص العلمية التي تؤكد عليها معظم الدراسات الاجتماعية والنفسية أن مرحلة الشباب من أخطر المراحل العمرية التي يمر بها الإنسان، حيث يعمل الشاب في هذه المرحلة علي تكوين صورة مثالية عن الشريك الذي يرغب الزواج منه، فنتكون لديهم صورة مثالية عن الشريك الذي يرغب الزواج منه فتتكون لديهم صورة متكاملة مسبقة عن الصفات الشكلية والعقلية والخلقية والعاطفية والاجتماعية المرغوب توافرها في شريك المستقبل . فيركز الشباب الذكور على الشكل والمظهر الجميل في فتاة الأحلام أكثر من تركيزهم على الصفات الأخرى، بينما وجد أن تركيز الفتاة يكون على شخصية فتى الأحلام وثقافته ومركزه الاجتماعي. إن فكرة الشريك المثالي لا تكون وليدة وقتها بل تكون وليدة تفاعلات عديدة تبدأ عملها منذ الطفولة متأثرة ببيئته ومحيطه الاجتماعي والعائلة والأقرباء والأقران والمدرسة ووسائل الأعلام ثم تتبلور وتظهر في مرحلة المراهقة وما بعدها.

ثانيا : المشكلات الاجتماعية الناجمة عن ظاهرة الطلاق :

لا شك أن هناك آثار خطيرة ومؤلمة تلقي بظلالها على المجتمع .. فهي تشتت الأسرة وضياع الأبناء وانحرافهم وقد يحمل المجتمع المرأة أسباب وقوع الطلاق وينظرون إليها نظرة لها شك وريبة، ومن هنا يفترض أن لا ننظر إلي الطلاق على أنه سيف مسلط على رقبة المرأة المطلقة يسلبها حقوقها ويحد من حريتها، فالطلاق شرع لإنهاء علاقة زوجية لم تحقق المراد الشرعي. كما أن من المشكلات الاقتصادية الواقعة على المرأة المطلقة العجز المالي و الفقر الذي قد يصيبها خاصة إذا لم يكن لها مورد رزق مستقل إضافة إلي الشعور بالخوف والقلق على المستقبل وتراكم الهموم والأمراض النفسية عليها فضلا عن تساؤل فرص الزواج مرة ثانية للاعتبارات الاجتماعية والتقاليد المترسخة حول المرأة المطلقة .

كما أن المشكلات التي تتجم عن الطلاق الحرمان العاطفي ونقص الحنان بالنسبة للأولاد مما يؤدي إلي انحرافهم ووقوعهم في براثن التجريم والمخدرات حيث أن الطلاق يحدث صدمة وانهايار في الرباط الزوجي يؤدي إلي تشرد الأبناء .

وتؤكد اغلب الدراسات أن أبناء المطلقين والمطلقات يعانون من مشاكل نفسية جسيمة أكثر من الأبناء الذين مع والديهم في بيت واحد . أي أن أبناء المطلقات أكثر عرضة للإصابة بالأمراض النفسية .

أما على صعيد المجتمع فان انتشار الطلاق وانحلال الزواج يكون مصدرا للكراهية والخصام والتنافر والبغضاء بين أفراد المجتمع لا سيما من أقارب طرفي النزاع فضلا عن اتجاه بعض المطلقات إلي التسول وقد يقعن في المنزقات الأخلاقية التي لا يعصم منها إلا صاحب دين قوي.

وأخيرا وليس آخر قد تصاب المطلقة أو المطلق بالاكتئاب والانعزال واليأس والإحباط وتسيطر على عقولهم أوهام وأفكار وأشياء أخرى قد تقودهم إلى ارتكاب جرائم الانتحار بسبب الأمراض النفسية حمانا الله منها .

دراسة سابقة :

التكيف الاجتماعي للمرأة المطلقة في المجتمع المصري

دراسة ميدانية في محافظة الغربية

د. هاني جرجس عياد .

د. أيمن أحمد فرج .

لقد توصلت الدراسة إلي أن المطلقة تتعرض لظروف اقتصادية واجتماعية ونفسية قاسية جدا، تحاول جاهدة إلي محاولة التكيف لكي تتمكن من إقامة علاقات توازن وانسجام مع حياتها الاجتماعية الجديد .

مشكلة الدراسة :-

نتيجة لما يوجد من مشكلات اجتماعية واقتصادية تعاني منها المرأة المطلقة في المجتمع المصري من الخوف من المستقبل، وما يصاحبه من قلق واغتراب، وانعزالية اجتماعية عن المجتمع المحيط بها، وما قد تتعرض له من إهانات، ونظرات دونية لها من قبل المحيطين بها، ولتعدد حاجاتها الاجتماعية والاقتصادية والنفسية خاصة إن كانت المرأة حاضنة، فإن الأمر يستدعي منها ضرورة إعادة التكيف مع مجمل هذه الظروف والأوضاع الجديدة التي طرأت في حياتها .

ومن ثم تتبع مشكلة الدراسة من معرفة ودراسة المحاولات والطرق المتعددة التي تتبعها المطلقة لإعادة التكيف الاجتماعي والاقتصادي في مجتمعها ومحاولة تغيير نظرة الناس المحيطين بها إليها، وتقدير دورها الجديد في المجتمع، وتقديم يد المساعدة من قبل المؤسسات الرسمية، ومؤسسات المجتمع المدني لمساعدتها على تحقيق هذا التكيف .

أهمية الدراسة:-

الأهمية العلمية : تتمثل في اهتمام الدراسة بشريحة مجتمعية يجب أن تقابل بالرعاية و العناية الاجتماعية والاقتصادية من الجانب الرسمي والغير رسمي، وهي فئة المرأة المطلقة، حيث تحاول الدراسة التوعية العلمية بسبل إعادة تكيفها في المجتمع المصري في النواحي الاقتصادية والاجتماعية، وتغيير نظرة المجتمع المحيط بها تجاهها، كما تحاول الدراسة مساعدة المطلقات على سرعة التكيف مع ذاتهن ومجتمعهن، والتغلب على مشكلتهن الحياتية، لإعادة بناء جسور الثقة بينهن وبين البيئة التي يقطن فيها .

الأهمية العملية : تتمثل في التعريف ميدانيا على الطرق الصحيحة لإعادة التكيف الاجتماعي والاقتصادي للمرأة المطلقة في المجتمع المصري وكيف ينظر إليها، وهل حدث تغيير عن ذي قبل، أم زادت هذه النظرة نحو أوضاع المرأة المطلقة وحياتها الشخصية . (1)

أهداف الدراسة :

الهدف الرئيسي : رصد وتحليل طرق التكيف الاقتصادي والاجتماعي والنفسي للمرأة المطلقة في المجتمع المصري.

الأهداف الفرعية :

- ١- التعرف على الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمطلقات .
- ٢- التعرف على الأسباب التي أدت إلي الطلاق .
- ٣- التعرف على طبيعة ونوعية المشكلات التي واجهت المرأة المطلقة بعد الطلاق . (٢)
- ٤- محاولة وضع تصور لتلاشي الجوانب السلبية في الظروف الجديدة التي فرضت على المرأة المطلقة، وإتاحة الفرصة أمام الهيئات الاجتماعية في مصر لمساعدة وتدريب المطلقة على التكيف السليم تجاه هذه الأوضاع .

١- فهد ثاقب الثاقب ، "التكيف المعيشي للمرأة الكويتية بعد الطلاق" ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، جامعة الكويت ، المجلد ٢٢، العدد ٨٩، ١٩٩٧.

٢-الحسين محمد عبد المنعم ، "الآثار النفسية والجسمية ومشكلات التفاعل الاجتماعي المترتبة على الطلاق" ، المجلة العلمية للجمعية المصرية للدراسات النفسية ، الجمعية المصرية للدراسات النفسية ، القاهرة، ٢٠٠٩.

تساؤلات الدراسة :-

كيف تتكيف المرأة المطلقة اقتصاديا واجتماعيا ونفسيا مع المجتمع المصري ؟

ما الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمطلقات ؟

ما طبيعة ونوعية المشكلات التي واجهت المرأة المطلقة بعد الطلاق ؟

ما مدى تكيف المرأة المطلقة مع وضعها الاقتصادي الجديد وعلاقتها الاجتماعية ؟

كيف يمكن تلاشي الجوانب السلبية في الظروف الجديدة التي فرضت على المطلقة، وإتاحة الفرصة أمام الهيئات الاجتماعية في مصر لمساعدة وتدريب المطلقة على التكيف السليم تجاه هذه الأوضاع .

التوصيات :

- ١- إيجاد آليات تشريعية تضمن حق المرأة المطلقة بالنفقة واعتماد آليات جديدة لضمان تمتعها وأطفالها بهذه النفقة .
- ٢- إقامة ورش توعية خاصة بالمرأة المطلقة لا تقتصر عليها فقط وإنما تشمل الأهل والفرد من المجتمع أصحاب القرار، فضلا عن أصحاب الأعمال (نساء ورجال) لتعزيز الصورة الاجتماعية وصورة الذات للمرأة المطلقة في مجتمعاتنا من قبل منظمات المجتمع المدني .
- ٣- تأهيل النساء المطلقات نفسيا وإعادة دمجهن معا في مجتمعهن، لتمكينهن اجتماعيا واقتصاديا.
- ٤- شمول جميع المطلقات بشبكة الحماية والضمان الاجتماعي من قبل الحكومة والشئون الاجتماعية .
- ٥- شمول المرأة المطلقة بالقروض المقدمة من الحكومة دائرة القروض والمشاريع.
- ٦- تسليط الضوء على المشكلات التي تواجه المرأة المطلقة وإيجاد الحلول لها عن طريق ندوات وبرامج إعلامية، وشمول رجال الدين والشباب من كلا الجنسين فيها.

المراجع :

- ١- أحمد محمد شاكر. نظام الطلاق في الإسلام. ب ط . ب ت . ص ١
- ٢- أماني علي المتولي (٢٠٠٩) : الضوابط القانونية والشرعية والمشكلات العلمية لأنواع الحديثة للزواج والطلاق. القاهرة . دار الكتب الحديث.
- ٣- الحسين محمد عبد المنعم ، "الآثار النفسية والجسمية ومشكلات التفاعل الاجتماعي المترتبة على الطلاق" ، المجلة العلمية للجمعية المصرية للدراسات النفسية ، الجمعية المصرية للدراسات النفسية ، القاهرة، ٢٠٠٩.
- ٤- عبد اللطيف عبد الحميد . معن خليل عمر. المشكلات الشرعية ب ط ، دار نيبور الديوانية. ب ت ، ص ٢٨٠.
- ٥- فهد ثاقب الثاقب ، "التكيف المعيشي للمرأة الكويتية بعد الطلاق" ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، جامعة الكويت ، المجلد ٢٢، العدد ٨٩، ١٩٩٧.
- ٦- رسمية عبد الفتاح الدوس (٢٠١٠): دعوى التعويض عن الطلاق التعسفي في الفقه الإسلامي. الأردن. دار قنديل.

"Social problems of divorced women"

Abstract:

The social problems have become threats that affect the marital relations where the problems vary depending on the reasons, whether economic or psychological or other, and these problems are the problems that lead to divorce between spouses

The goal of the research is to find ways and solutions that reduce the problems that lead to divorce and the reason for the rise in the proportion of society, where it affected the individuals and communities in which divorced women live

Keywords:

Social problems, women, divorce

" دور التسويق الإلكتروني في النمو الاقتصادي لشركات القطاع الخاص "

سامي خالد الشمري

التسويق الإلكتروني / التسويق / جامعة الملك فهد

معلومات التواصل

Kh.samii@gmail.com \ 0096655353230

الملخص

يعتبر التسويق الإلكتروني من أهم التقنيات الجديدة التي شملت العديد من المجالات بصفة عامة وذلك نتيجة مخرجات التكنولوجيا الحديثة و التطورات التي طالت هذا الميدان (التسويق) و التي فرضت نفسها بقوة في الدخول إلى مجال عمل المؤسسات سواء فيما يتعلق بالجوانب النظرية أو جوانب الممارسة العملية، و لذلك بات من الضروري أن نقف على أهم أنواع التسويق الإلكتروني وحتى تكتمل الصورة يجدر بنا التعرف على ماهية التسويق الإلكتروني و دوره الفعال في الخدمات داخل المؤسسة وصولاً إلى أهدافه و عناصر فاعليته من اجل تحقيق الربح و النمو الاقتصادي في المؤسسة و ترقية تقديم الخدمة نتيجة إقبال الزبون نحو هذه الخدمات التي تلبي حاجاته و رغباته.

الكلمات المفتاحية :

الالكتروني، تكنولوجيا، مؤسسة، التسويق الإلكتروني، النمو الاقتصادي، القطاع الخاص.

المقدمة

إن التغيير الذي طرأ على بيئة المؤسسة وخصوصاً بعد دخولها موجة من الانفتاح على العالم الخارجي، هذا الانفتاح جعل من البيئة العالمية بيئة مشتركة، وقد نتج عن ذلك كله تغير كبير في أذواق المستهلكين وتطلب متزايد من طرفهم، هذا بالإضافة إلى سيادة جو المنافسة الشديدة التي لا يكون البقاء فيها إلا للمؤسسات القادرة على تشخيص هذه البيئة واكتشاف آمال وطموحات الزبائن. فالمحيط الحالي للمؤسسات جد معقد على عكس المؤسسات في السابق حيث كانت تستخدم وسائل تقليدية لتسيير خدماتها الإدارية مصطمة ببعض العراقيل بسبب بساطة الوسائل المستخدمة آنذاك و تعقد الخدمات الإدارية و نقص التسيير داخل المؤسسة و ضعف الاتصال بين جمهور المؤسسة الداخلي و الخارجي ،و في ظل التطورات المتسارعة للوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في المؤسسات لتسهيل التواصل داخلها و تحسين إدارتها و العمل على ترفيتها و النهوض بها نحو واقع مؤسساتي جديد لم يعد للمؤسسة التقليدية مكان فيه بل هو قائم على تكنولوجيات جد متطورة مسايرة لعمل المؤسسة أياً كان مجالها.

ففي ظل هذه التغيرات وجد التسويق مكانته داخل المؤسسة وأهميته في تحقيق أهدافها، وبشكل الترويج أحد عناصر المزيج التسويقي الذي يضمن انتقال المعلومة من وإلى المؤسسة، وعليه نتطرق في هذا الفصل إلى بعض مفاهيم التسويق عموماً باعتباره أحد توجهات المؤسسة الاقتصادية الحديثة كما نخصص جزءاً للحديث عن الترويج من حيث مفهومه وعناصره وذلك باعتباره أحد السياسات التسويقية التي تساهم وبشكل كبير في إحداث التواصل مع بيئة المؤسسة.

مشكلة البحث

شهد العالم في أواخر الألفية الثانية و بداية الألفية الثالثة عدة تحولات عميقة شملت جميع مناحي الحياة الاجتماعية و السياسية و الثقافية و الاقتصادية و كانت هذه التحولات في ظل وجود تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في سياق ثورة المعلومات و الاتصالات ، و كان لهذا التطور الهائل اثر دخول شبكة الانترنت إلى معظم المؤسسات الخدمائية و التجارية، حيث تحاول هذه المؤسسات إحداث تغييرات في أسلوب إرضاء الزبون و إشباع رغبته المعلنة من خلال التسويق الالكتروني للخدمات ذات الجودة العالية لتضمن توفير الجهد و الوقت لدى الزبون على اعتبار أن التسويق الالكتروني يساعد على تخفيض تكاليف الإعلان و التواصل الدائم مع الزبائن و هو أداة جيدة لتفعيل التواصل بين المؤسسة و الزبون، و لن تكتمل هذه العلاقة إلا بوجود جهدا تسويقيا الكترونيا فعالا يساعد على تحديد الاحتياجات للمستهلك ، و زيادة المبيعات و الربحية التي تسعى المؤسسة لتحقيقها في إيصال خدماتها بأساليب و تقنيات جديدة في تقديم هذه الخدمات الأمر الذي ألزم المؤسسة في ممارسة التسويق الالكتروني على أكمل وجه على اعتباره يشمل عدة مجالات.

ومن هنا تتحدد مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي :

ما هو دور التسويق الالكتروني في النمو الاقتصادي لمؤسسات القطاع الخاص ؟

أسباب البحث

- دخول التكنولوجيات الحديثة إلى مؤسسات القطاع الخاص.
- الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين ظروف العمل في الشركة .
- التعرف على فعالية التسويق الالكتروني داخل المؤسسة بكل متطلباته.

أهمية البحث

في ظل ظهور التكنولوجيات الحديثة افتراضنا تحديد الأهمية التي يقدمها البحث فيما يلي:

- تطور و تحسن في أساليب تقديم الخدمات في المؤسسة لدى الزبون.
- الارتقاء بمستوى الأداء التسويقي الالكتروني للخدمات في المؤسسة.
- إضفاء خدمات جديدة تسوق الكترونيا على مستوى المؤسسة.

أهداف البحث

- إمكانية استغلال التكنولوجيات الحديثة في الوظيفة التسويقية و إظهار أهمية استخدام التكنولوجيات في العصر الحالي .
- معرفة مدى استخدام التسويق الالكتروني داخل المؤسسة .
- الكشف عن آراء الزبائن و مدى تقبلهم لتقنية التسويق الالكتروني و كيفية التعامل بها.

منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي .

مصطلحات البحث

تعريف التسويق

التسويق لغة : اصلها من سوق ومنها السوق وهو موضع البياعات.

و التسويق في اللغة مشتق من كلا المعنيين البيع و الشراء، و معنى القيادة و الادارة لذلك يمكننا ان نعرف التسويق في اللغة بانه فن ادارة المبيعات.

اصطلاحا : هو جميع اوجه النشاط التي تيسر وصول المنتجات و السلع الى المستهلكين و ذلك لتلبية رغباته.

التسويق : عرفت الجمعية الأمريكية التسويق سنة ١٩٦٠ انه القيام بأنشطة المشروع التي توجه تدفق السلع و الخدمات من المنتج إلى المستهلك النهائي أو المشتري الصناعي.(عبد الفتاح، ١٩٨٣)

تعريف المؤسسة

لغة : الجمع مؤسسات/ صيغة المؤنث لمفعول اسس.

اصطلاحا : هي منشأة تؤسس لغرض معين او لمنفعة عامة و لديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة.

التعريف الاجرائي: هي شركة او كيان قانوني او هيئة اخرى و مصطلح المؤسسة يستخدم احيانا للإشارة الى اي

كيان لديه بشر و موارد و ميزانيات.

تعريف التسويق الالكتروني

التسويق الالكتروني : هو عملية الاستخدام و التطوير الفعال وفق رؤية رقمية واضحة و الكفاء للمواد التسويقية الرقمية (الخبرات، المعارف، الأفراد، القواعد، البيانات و العلاقات... الخ). (عامر و قنديل، ٢٠١٢)

و هو كذلك الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية بما في ذلك تقنيات المعلومات و الاتصال لتفعيل إنتاجية التسويق و عملياته المتمثلة في الوظائف التنظيمية و العمليات و النشاطات الموجهة لتحديد حاجات السوق المستهدفة و تقديم السلع و الخدمات إلى العملاء. (عامر و قنديل، ٢٠١٢)

الدراسات السابقة:

- دراسة البشير أحمد المرتضي (المرتضي، ٢٠٠٤) تناولت أثر سياسات الإعلان علي تسويق ، الخدمات ، ذكر عدد من الفروض قام علي ضوءها بعمل الدراسة ومن أهم هذه الفروض إن هناك علامة ايجابية بين الاختيار السليم للوسائل الإعلانية المتبعة من قبل الشركة والقدرة علي تنشيط المبيعات. كما افترض إن استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في الرسالة الإعلانية يؤدي إلي تحقيق الغرض المطلوب منها لدي المستهلك .

ولقد توصل بعد البحث و الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها إن اختيار الوسائل الإعلانية المناسبة عندما يتم بطريقة علمية فانه يعكس ايجابيا علي تنشيط المبيعات كما إن الإعلان يلعب دورا كبيرا في دعم النشاط التسويقي ككل. كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها الاهتمام بجودة الإعلان في تسويق الخدمات ، كما وصي بالدقة في اختيار الوسائل الإعلانية والاهتمام باستخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في الرسائل الإعلانية لضمان الجودة.

- دراسة الخطيب والحسيني (٢٠٠٢) ركزت الدراسة على اختبار طبيعة العلاقة التأثيرية بين التجارة الالكترونية والمركز الاستراتيجي للشركات الصناعية الاردنية، وتم اختيار عينة في اربع شركات صناعية تتعامل بالشبكة الالكترونية وبالذات الانترنت، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة تأثيرية واضحة بين التجارة الالكترونية والمركز الاستراتيجي للشركات.

• دراسة صيام والمهندي (٢٠٠٧) اهتمت هذه الدراسة بمعرفة مدى اسهام التجارة الالكترونية ووسائل الاتصال الحديثة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الاردنية، وقد توصلت الدراسة الى ان التجارة الالكترونية ووسائل الاتصال الحديثة قد اسهمت في انتشار العديد من الخدمات المصرفية الحديثة مثل اصدار بطاقات الائتمان وتقديم خدمات دفع المشتريات (ATM) وبطاقات التسوق عبر الانترنت وتقديم خدمات الصراف الالكتروني عبر البطاقات وتقديم عدة خدمات مصرفية عبر الانترنت والهاتف الثابت والنقال، وانها قد اسهمت في رفع فعالية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الاردنية وزيادة كفاءتها.

أن هذه الدراسات تركزت على موضوع التجارة الالكترونية ومدى الاستفادة من التطور التكنولوجي لوسائل الاتصال وفي استخدامها في اتمام التعاملات وعقد الصفقات وتقديم افضل الخدمات عبر الانترنت ولم تركز بشكل واضح على التسويق الالكتروني وكيفية ممارسة الانشطة التسويقية عبر الانترنت.

الاطار النظري للبحث

ماهية التسويق

قبل التطرق إلى تعريف التسويق نشير إلى تطور نظرة المؤسسة لمحيطها وبيئتها، حيث ساد الاعتقاد ولفترة طويلة بأن المؤسسة نسق مغلق، ثم تحولت المؤسسة بفضل التجربة وديناميكية السوق شيئاً فشيئاً إلى التوجه نحو السوق وما يحويه من متغيرات.

تعريف التسويق

يري Druker و هو من أوائل الكتاب في الإدارة بأن لأي مشروع وظيفتين أساسيتين هما التسويق والإبتكار. وفيما يلي بعض تعاريف التسويق:

يعرف ستانتون التسويق بأنه "نظام متكامل تتفاعل فيه مجموعة من الأنشطة التي تعمل بهدف تخطيط وتسعير وترويج السلع والخدمات للمستهلكين الحاليين والمرتبين". (عبد الفتاح، ١٩٩٥)

يشير التعريف إلى السياسات التسويقية التي بتفاعلها وتكاملها تتحقق أهداف المؤسسة، كما يشير التعريف إلى أهم عنصر في النشاط التسويقي ألا وهو المستهلك.

من جهتهما يعرف كل من Dubois و Kotler التسويق بأنه "نشاط الأفراد الموجه إلى إشباع الحاجات والرغبات من خلال عملية المبادلة". (Kotler, P et autres , ١٩٩٧)

أهمية التسويق

"إن التسويق فكر وفلسفة ووظيفة ونشاط، فكر يقوم على اعتبار السوق بما تحتويه من مكونات المنافسة والطلب سببا في وجود النشاط، وفلسفة ترتكز، من أجل إبقاء النشاط حيا يقبل عليه الطلب في ظل المنافسة الدائمة، على مدى تفهم هذا الطلب وخدمته بأحسن كيفية وأفضل سبيل". (كمال، ٢٠٠٤)

يمكن إيجاز أهمية التسويق في التالية :

١. تمكن رجال الأعمال والمنظمات من استكمال دورة رأس المال من خلال تحويل المنتج من السلع

والمنتجات إلي نقود.

٢. خلق فرص عمل كبيرة من خلال أداء الوظائف التسويقية والخدمات والمؤسسات والهيئات العاملة في

مجال التسويق.

٣. يساعد علي الإنتاج الكبير والتخصص وتحسين جودة ونوعية السلع والخدمات والمنتجات من خلال

العمليات التسويقية.

٤. خلق المنفعة الزمنية للسلع والخدمات وذلك من خلال التخزين في الوقت الذي يرغب فيه المستهلك

لتلك السلع.

التسويق الالكتروني

تعريف التسويق الالكتروني

التسويق الالكتروني هو عملية الاستخدام و التطوير الفعال وفق رؤية رقمية واضحة و الكفؤ للمواد التسويقية

الرقمية(الخبرات، المعارف، الأفراد، القواعد، البيانات و العلاقات). (عامر و قنديل، ٢٠١٢)

وهو كذلك الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية بما في ذلك تقنيات المعلومات و الاتصالات لتفعيل إنتاجية التسويق

و عملياته المتمثلة في الوظائف التنظيمية و العمليات و النشاطات الموجهة لتحديد حاجات السوق المستهدفة و تقديم السلع

و الخدمات إلى العملاء. (عامر و قنديل، ٢٠١٢)

ويمكن تعريف التسويق الالكتروني على انه "يتضمن توحيد الحاجات المتغيرة للعملاء، و التقنيات الحديثة

المتجددة بما يؤدي الأعمال و لهذا يعتبر التسويق الالكتروني تكنولوجيا التغيير". (صبره ، ٢٠٠٩)

أنواع التسويق الالكتروني (عامر و قنديل، ٢٠١٢، ٢٠٠-٢٠١)

يقسم التسويق الالكتروني إلى:

١. التسويق الالكتروني الموجه للمستهلك النهائي:

هو التسويق الذي يركز على الوسائل الالكترونية ويكون للهدف منها هو المستهلك.

٢. التسويق الالكتروني بين المنشآت:

وهو ذلك النوع من التسويق الذي يركز على الوسائل الالكترونية والذي يحقق علاقة ترابط فيما بين المنشآت و بعضها البعض بما يعظم منافع هذه المنشآت.

٣. التسويق الالكتروني المزدوج:

هو التسويق بواسطة الوسائل الالكترونية و الذي يحقق أهداف التسويق الالكتروني الموجه للمستهلك و كذلك أهداف التسويق الالكتروني للمنشآت.

٤. التسويق الالكتروني الحكومي:

وهذا النوع من التسويق الذي يستخدم الوسائل الالكترونية لتحقيق خدمات سواء لمنشآت الأعمال أو الأفراد أو الأجهزة الحكومية فيما بينها و بعضها البعض بما يعود بالنفع على الجميع من توفير وقت و جهد و إجراءات روتينية.

عناصر المزيج التسويقي للخدمات :

• المنتج -التوزيع -الترويج -التسعير -العمليات -العنصر البشري -التسهيلات المادية -الإنتاجية و الجودة.

دور عمليات التسويق الالكتروني علي عناصر المزيج التسويقي للخدمات .(شمت، ٢٠١٠)

*المنتج: يساعد التسويق الالكتروني على تدفق المعلومات حول المنتجات المختلفة و لا شك أن توفير كم هائل من المعلومات لكل عميل عن المنتجات التي يتعامل فيها و المقارنة بينها يؤدي إلى زيادة حدة التنافس في الجودة و المواصفات و الأسعار. ولذلك اضطرت الشركات إلى إجراء تعديلات على العملية التقليدية لتطوير المنتجات إلى ابتكار ما يسمى بالعملية المرنة التي من عناصرها: تحسن السوق، و اختيار الحلول الفنية ودمج حالات العملاء مع الحلول الفنية.

*التوزيع: إن القيام بعملية التوزيع باستخدام الوسائل الالكترونية يؤدي إلى القضاء على المسافات بين المنتج و العميل فحل محل السوق المادي. و تمثل الانترنت القناة الوحيدة لتوزيع منتجا بأسعار مناسبة.

*الترويج: إن جوهر عمليات الترويج عبر الانترنت هو جذب انتباه العملاء لاستخدام صفحات الشبكة العنكبوتية العالمية (الويب) و دعمها بالمعلومات المفيدة طبقا لاهتماماتهم.

*التسعير: يوفر الانترنت العديد من المزايا للعملاء و المستهلكين في مجال التسعير من أهمها:

أ -يعد الانترنت المدخل السريع إلى قوائم التسعير لكافة المنتجات.

ب-يتيح الانترنت المعلومات بين كافة المستهلكين.

ج-يوفر الانترنت تقنية هامة وهي برنامج البحث.

*العنصر البشري: و يشير هذا العنصر إلى جميع الأدوار البشرية التي تساعد على تقديم الخدمة و التأثير على مشاعر المشترين حيث يقوم الأفراد بوظائف هامة للعملاء منها:

١- مساعدة العملاء أثناء عملية تقديم الخدمة.

٢- إقناع العملاء بالشراء.

*التجسيد المادي: و يتمثل هذا العنصر في البيئة التي تقدم فيها الخدمة حيث تتفاعل المنظمة مع المستهلك.

*العمليات: و يشير هذا العنصر إلى كل العمليات اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات و تتضمن تلك العمليات و الإجراءات و السياسات و تتابع الأنشطة اللازمة لتقديم الخدمة.

*الجودة و الإنتاجية: و تعتمد جودة البرامج على ما يلي:

-الصفات التي تجعل المستهلك يقبل على استخدام البرنامج.

-العيوب التي تجعل المستهلك يتمنى شراء برنامج آخر.

إن التسويق الالكتروني ساهم في تقرير ثقة المستهلك و رفع مستوى الرضى لديه و هذا يؤدي إلى تميز المؤسسة الخدماتية حتى تتجح عملية التسويق الالكتروني و تكون عملية ناجحة و فاعلة ، فانه يجب أن يتوفر فيها عدد من العناصر التالية: . (أبو فارة، ٢٠٠٤).

✓ تحقيق التكامل مع مختلف أنشطة الأعمال الالكترونية: ينبغي أن تسعى المؤسسة إلى تحقيق التكامل بين

التسويق الالكتروني و بقية الأنشطة بحيث تنعكس هذه الأنشطة في كل مرحلة من مراحل عملية التسويق

الالكتروني.

- ✓ تحقيق المنفعة للزبون: ينبغي أن تسعى المؤسسة إلى تقديم منفعة كافية و واضحة من خلال طرح المنتج (سلعة أو خدمة) عبر الانترنت إذ يترتب على مستوى هذه المنفعة قرار الزبون بتكرار أو عدم تكرار عملية الشراء.
- ✓ القدرة على عرض محتويات و خدمات المؤسسات في صورة فاعلة: ينبغي عرض محتويات و خدمات المؤسسة ضمن موقع الويب بصورة تلائم الطبيعة الجديدة للمؤسسات الخدماتية.

المقترحات

1. من الضروري الاستفادة من التطور التكنولوجي في التوسع لتسويق الخدمة عبر وسائل الاتصال وبالأخص الانترنت .
2. التوصية بأهمية توفير المتطلبات المادية من مختلف الاجهزة المتطورة والعمل على الاستفادة منها في التسويق الالكتروني.
3. تطوير العاملين واكسابهم مهارات استخدام هذه الاجهزة وتطوير نشاط التسويق الالكتروني.

الخلاصة

في ظل المنافسة الشديدة و انفتاح الأسواق نحو العالمية، أصبحت المؤسسات في سباق حثيث لاكتساب الطرق الحديثة للأساليب التسييرية للحفاظ على مكانتها في السوق، ولن يتحقق ذلك بدون تسيير جيد لتلك المؤسسات حيث أصبح لزاما عليها تبني مفاهيم حديثة للتسويق إذ يعد التسويق بمثابة الرابط بين المؤسسة و بيئتها ومدى نجاح التسويق مرتبط بمدى تكيف المؤسسة مع بيئتها. و عبر الحركة التفاعلية التي ترغب المؤسسات في بنائها مع زبائنها، يقف التسويق الالكتروني كحجر الزاوية تدور في فلكه كل المتغيرات التي من خلاله تحاول المؤسسات فهم تطلعات زبائنها و تلبيةها، وبما أن الزبون يعتبر جزءا هاما من المؤسسة الخدماتية و الذي لم يعد يرضى بما يقدم إليه، بل أصبح يفرض شروطه و رغباته، لذا كان من الضروري على المؤسسة تطبيق تقنية التسويق .

المراجع

مراجع اللغة العربية

١. عبد الفتاح، محمد سعيد، (١٩٨٣)، "التسويق، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت ، ص ٢٣ .
٢. عامر، سامح عبد المطلب ، قنديل، علاء محمد سيد ، (٢٠١٢) التسويق الالكتروني، دار الفكر، عمان، ص ٥٧.
٣. المرتضي، البشير أحمد، (٢٠٠٤) ، أثر سياسة الاعلان علي تسويق الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لجامعة الزعيم الأزهرى.
٤. الخطيب، مهند وفلاح الحسيني، (٢٠٠٢) : "التجارة الالكترونية واثرها في المركز الاستراتيجي للشركات دراسة تطبيقية على عينة ، من الشركات الصناعية الاردنية"، مجلة دراسات (العلوم الإدارية)، الجامعة الاردنية، المجلد ٢٩ ، العدد الاول، ٢٠٠٢. ١٨١- ص ١٦.
٥. صيام، وليد زكريا ومحمد عبدالله المهدي، "مدى اسهام التجارة الالكترونية ووسائل الاتصال الحديثة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الاردنية"، مجلة دراسات (العلوم الإدارية)، الجامعة الاردنية، المجلد ٣٤ ، العدد الاول - ٢٠٠٧ ، ص٤٩.
٦. عبد الفتاح، محمد سعيد ، (١٩٩٥) التسويق ،المكتب العربي الحديث ،الطبعة الخامسة، الإسكندرية، ص ٢٥.

٨. كمال، مرداوي ، (٢٠٠٤) رؤية متجددة في التسويق، مجلة أبحاث روسيكادا، عدد ٠٢ ، مطبوعة جامعة

سكيكدة، ٢٠٠٤ ، ص ١٤٨.

٩. صبره، سمر توفيق ، (٢٠٠٩) ، التسويق الالكتروني، دار الإعصار العلمي، عمان، ٢٠٠٩ ، ص ٤٤/٤٥ .

١٠. شمت، نفين حسين ، التسويق الالكتروني، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، ٢٠١٠ .

مراجع اللغة الانجليزية

11. Kotler. P et autres , (1997) ,Marketing management, edition Publi -union , 10eme

edition., Paris ,1997, p 40

12. www.ayadina kenana .com

E-marketing Role in the Economic Growth of Private Sector Companies

Abstract

E-marketing is one of the most important new technologies that have covered many fields in general due to the secretions of modern technology and the developments that have taken place in this field (marketing), which forced itself strongly to enter the field of business institutions, both in terms of theoretical aspects or aspects of practice, Therefore, it is necessary to stand on the most important elements of e-marketing and to complete the picture we should know what the electronic marketing and its effective role in services within the institution to achieve its objectives and elements of effectiveness in order to profit and economic growth in the institution and the promotion of cheek As a result of customer demand for these services that meet his needs and desires.

Keywords:

Electronic, Technology, Enterprise, E-marketing, Economic growth, Private sector