

كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والانثروبولوجيا

مذكرة شهادة ماستر
تخصص: علم اجتماع الجريمة والانحراف
بعنوان:

ظاهرة الابتزاز الالكتروني عبر شبكة التواصل
الاجتماعي
موقع "فايسبوك" نموذجا

إعداد الطالب:
قدار جيلالي

لجنة المناقشة:

رئيسة اللجنة	جامعة وهران 2 محمد بن أحمد	الأستاذة : شنافي فوزية
مناقشا	جامعة وهران 2 محمد بن أحمد	الأستاذ : سويح مهدي
مشرفة ومقررة	جامعة وهران 2 محمد بن أحمد	الأستاذة : جمال ختو

السنة الجامعية 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة حمال ختو على توجيهاتها القيمة، كما

نشكر أساتذة التخصص على الجهد الذي بذلوه خاصة الأستاذ بلحسن مباركة.

كما أشكر قيادة المديرية العامة للأمن الوطني عن جميع التسهيلات التي وفرتها لي و خاصة

إطارات أمن ولاية وهران على مساعدتهما لنا دون أن ننسى زملائي في العمل على الدعم المعنوي و

المساندة و التسهيلات الذين وفروها لي لأجل إتمام مشواري الجامعي.

ولله الفضل و الشكر

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الأب الكريم أطال الله في عمره، كما لا أنسى والدتي المرحومة و إلى زوجتي و أبنائي محمد ريان و نور الإسلام بوعبد الله حفظهما الله و راعاهم، و إلى كل الإخوة و الأخوات و إلى كل العائلة.

إلى عائلتي الثانية أسرتي الجامعية بما فيها من أساتذة زملاء و زميلات و إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

المقدمة

-المقدمة:

تعد ظاهرة الابتزاز الالكتروني من الظواهر الجديدة التي لا مثيل لها من حيث الجرائم الالكترونية، مع أنها لم تظهر إلا بظهور وتوسع الشبكة العنكبوتية، ومع ظهور شبكات التواصل الاجتماعي الشهيرة تزايدت هذه الظاهرة وأصبحت تؤثر على فئات المجتمع الجزائري بدون استثناء بدأت هذه الظاهرة تأخذ اتساع لا مثيل له من حيث نشوب عدة جرائم الماسة بجرمة الأشخاص جرممة الاغتصاب، جرائم الزنا، وجرائم الفعل المخل بالحياء.

في نفس السياق عازمت جميع الهيئات الرسمية و المؤسسات الاجتماعية بالمهام المرتكزة و الموكلة لهم في مجال الوقاية من مخاطر التعرض للابتزاز الالكتروني، ومن أجل تحقيق التوافق و التكامل بين جميع الجهود و الأنشطة لبلوغ الهدف الشامل المشترك بين مختلف مصالح الأمنية (الأمن و الدرك الوطنيين) الداني يعملان بقوة قوانين المكرسة الخاصة بالجمهورية لاسيما ما تعلق منها بجانب مكافحة و الترصـد و البحث و التحري عن المجرمين المتخفين وراء الفضاء الأزرق،الذين يضمنون أنفسهم أنهم بعيدين عن أعين الناس و تبقى أحسن طريقة يحصن الفرد نفسه منها هي الوقاية و عدم ترك فرصة للمبتز و فراغ يستغلوه المجرم، وعلى الفرد الاستغلال الجيد للتقنية و مواقع التواصل الاجتماعي من أجل ضمان حماية أمنة.

إن الابتزاز الالكتروني كظاهرة اجتماعية تعرف حاليا انتشار واسعا في المجتمع الجزائري، تفاقمت هذه الظاهرة بسبب العدد الكبير للمستخدمين للفضاء الأزرق لاختلاف نواياهم و إيديولوجياتهم و أفكارهم المتنوعة، وجهلهم لمفهوم الحرية الخاطئ عبر شبكة الانترنت كل هذا جعل من مستخدمين

هذه الشبكة بأنهم بإمكانهم و اعتقادهم ممارسة العنف الالكتروني ضد الآخرين و أنهم بعدين عن أعين الناس و أن وجودهم خلوة مع أجهزتهم الالكترونية لا أحد يضبط سلوكياتهم المشينة السيئة، فالبعض منهم نجدهم يستعملون أسماء مستعارة لهوياتهم و فتح صفحات في الفايسبوك بأشخاص آخرين ذو شهرة أو شخصيات سياسية أو رياضية أو فنية.....الخ

فالانفتاح التكنولوجي الذي عرفته الجزائر منذ أواخر التسعينات وما صاحب هذا الانفتاح من قفزة نوعية في الاتصالات عامة و في مجال الانترنت بشكل خاص و قد أوجد عدة مظاهر سلبية نجمت عن سوء استخدام الوسائل الالكترونية التي من المفروض أنها وجدت لخدمة الأفراد لا أن تكون سببا في تعاستهم و نشير في هذا الصدد إلى مهام مصالح الأمن الوطني في القضاء و الحد من جرائم الانترنت، حيث قامت إدارة مكافحة الجرائم الالكترونية للأمن الوطني في السداسي الأول من سنة 2016، "حسب المجلة الشهرية للأمن الوطني "شرطة" الصادرة بتاريخ 2016/03/02، أحصت من خلالها مصالح الأمن الوطني لعدد الشكاوي في هذه الجرائم بـ (60) قضية تتعلق بجرائم الانترنت قدم خلالها الدليل المادي عن تورط فيها (50) شخص تراوحت أعمارهم ما بين (25و45) سنة حسب ما أكدته المصالح الأمنية و التي أفادت أنه تم معالجة (18) قضايا تمس أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات تورط فيها (12) شخص و (15) قضايا انتحال هوية الغير تورط فيها (10) أشخاص بالإضافة (10) قضايا لها علاقة بالقذف عن طريق الانترنت تورط فيها (08) أشخاص و (07) قضايا متعلقة بالتهديد بالتشهير تورط فيها (08) أشخاص و كذا (03) قضايا النصب عن طريق الانترنت و كذا (05) قضايا متعلقتين بالمساس بجرمة الحياة الخاصة و قضية

خاصة بنشر الصور المخلة بالحياء¹، كما تجدر الإشارة إلى أنه تم إنشاء فرق متخصصة من الشرطة القضائية على مستوى أمن الولايات، تم تعزيزها بالمتخصصين و الخبراء من ذوي القدرة و الكفاءة في التعامل مع الجرائم الالكترونية في حالة حدوث أي جريمة، لاسيما بعد تعدد أساليب الاحتيال التي تعتمد على استغلال التقنية الحديثة و التي أصبحت الأوسع انتشارا .

¹ سبع محمد الأمين، مجلة الشهرية للأمن الوطني " شرطة "، الجزائر، الصادرة بتاريخ 2016/03/02.

الفصل التمهيدي

1 - الإشكالية

لقد أخذ هذا الموضوع اهتمام العديد من الباحثين و القانونيين و قدموا العديد من الدراسات العلمية و الاجتماعية و القانونية و حتى الشرطية في كيفية الحد من ظاهرة الابتزاز الالكتروني، إلى أن توصلوا بوضع جملة من الدراسات تناولت باهتمام بالغ النظر هذه الجريمة المستحدثة و الدخيلة على المجتمع العربي و الجزائري بصفة خاصة.

فظاهرة الابتزاز الالكتروني عبر شبكة التواصل الاجتماعي عرفت ارتفاعا في السنوات الأخيرة، مما أدى بالعديد من الباحثين و أكاديميين تناول هذا الموضوع بأهمية، وتوصلوا إلى العديد من النتائج نذكر منها دراسة الابتزاز التقليدي و تطوره إلى جريمة سيبرانية عبر مراحل مختلفة من الزمن، فظاهرة الابتزاز الالكتروني لم تمس العالم العربي فقط، فقد سبقتها عدة دول غربية و هذا بطبيعة الحال لتقدمها في مجال التكنولوجيا و الحرية المطلقة في استعمال الحديث للبرمجيات و الإعلام الآلي هذا ما نتج عنه بروز عدة جرائم الكترونية سيبرانية من بينها جريمة الابتزاز التي عرفت استفحال هذه الظاهرة في السنوات الأخيرة، و " نظرا للنتائج الوخيمة لهذه الجريمة قدموا العديد من الباحثين و الأكاديميين الغربيين العديدة من الدراسات من بينها دراسة قدمها الانجليزي "BOB SULLIVAN" في سنة 2004 بموضوع " يشعر الخبراء بالقلق من الابتزاز عبر الانترنت " كما قدم زميله GEORGE V.HULME دراسة عن " الابتزاز على الانترنت"²¹، أسبوع المعلومات في سنة 2004 ، أما في الوطن العربي مستها هي أخرى هذه الظاهرة وذلك بعد انتشار شبكات

² - صفوت عبد المجيد، تلميحات الاجرام ، البصرة العراق، 2011، ص 138

التواصل الاجتماعي، فكانت دراسة قدمت من طرف الدكتور محمد فنخور العبدلي، جامعة الملك عبد العزيز السعودية، سنة 2010، عن ظاهر الابتزاز الالكتروني في المجتمع السعودي، تم تليها دراسة قدمت من جامعة الشلف عن ظاهرة الابتزاز الالكتروني و أساليب الوقاية منها قراءة سوسيولوجي، الدكتور سعيد زيوش، جامعة الشلف 2017.

أصبحت ظاهرة الابتزاز الالكتروني من القضايا التي تمس شخصية الفرد الجزائري ضمن أسرته أو بين أصدقائه أو بين جيرانه و نقصد بذلك الابتزاز الذي يكون عن طريق شبكة التواصل الاجتماعي، حيث يقع الفرد فريسة سهلة لبعض الأشخاص الذين يحسنون استخدام الانترنت و التقنيات المعالجة لها من التحكم في استخدام برنامج الصور مثل برنامج الفوتو شوب Photoshop أو من خلال التحكم في استخدام برنامج التعديل الصوتي وغيرها من البرامج الأخرى التي تعمل جنبا إلى جنب مع ما يث في شبكة التواصل الاجتماعي وذلك عن طريق الإدلاء بأي معلومات قد تكون حساسة أو صور شخصية مما قد يتيح للمجرم إمكانية استخدامها ضد هذا الفرد و محاولة الابتزاز بإحدى صوره (ابتزاز جنسي ،ابتزاز مادي ،ابتزاز معنوي)، وفي هذا الصدد يطرح السؤال الرئيسي الآتي:

- ما هي العوامل التي ساهمت في بروز ظاهرة الابتزاز عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك)؟

2 - الفرضيات:

1 - القبول العشوائي للأصدقاء على موقع الفايستوك بدون معرفة هويتهم الحقيقية من بين أسباب التعرض للابتزاز.

2 - الابتزاز الإلكتروني هو أداة يتم من خلالها الضغط على الضحية بطريقة مستحدثة.

3 - انتشار شبكات التواصل الاجتماعي عبر الهواتف الذكية ساعدت في بروز جريمة الابتزاز الإلكتروني.

3 - أهمية الموضوع:

عرفت الجرائم الإلكترونية في السنوات الأخيرة داخل المجتمع الجزائري ارتفاعا غير مسبوق، وقد صادف هذا تزايد في نسب الجرائم السيبرانية انتشار الواسع في استخدام الشبكة العنكبوتية بدون أخذ الاحتياطات اللازمة، ومع دخول الجيل الرابع للتدفق العالي للانترنت حيز الخدمة داخل الوطن و التسهيلات الأخرى التي قدمت في مجال خدمة الانترنت، شجعت في استخدام هذه الوسيلة لما لها من أهمية كبيرة في الاتصال و اكتساب المعارف و المعلومات و الإخبار السريعة، إلا أن البعض الأخر يمتحن الفرصة إضافة إلى نواياه السيئة و تجربته التي يستغلها للتشهير و الابتزاز الآخرين سواء من أجل الانتقام أو مقابل ذلك من أموال أو من أجل إظهار وجوده لأنه مصاب بمرض نفسي، كل هذا لزم على السلطات تطوير و استحداث هيئات و فرق مدربة بتكنولوجية عالية لمواجهة كل التحديات في مجال الكشف عن مرتكبي هذه الجرائم و تقديمهم للعدالة عن فعلتهم .

4 - أسباب اختيار الموضوع :

تم اختيار الموضوع على هذا كون الجرائم المرتبطة بالابتزاز و التهديد عبر شبكة التواصل الاجتماعي في الجزائر في تزايد مستمر، وهذه الجرائم لم تكن بأمرس موجودة إلا بعد الانتشار الواسع في شبكة الانترنت و تسهيل طرق استعمالها لجميع فئات المجتمع، هذا الانفتاح على الشبكة العنكبوتية نتج عنه الجرائم المسماة حديثا بالجرائم المستحدثة، نجد منها جرائم القرصنة، جرائم الابتزاز و التشهير عبر شبكة التواصل الاجتماعي و الذي نحن في صدد دراستها و نظرا لأهمية هذا الموضوع تم اختياره من أجل معرفة أسباب و عوامل الحقيقة التي ساعدت على انتشار هذه الظاهرة الخطيرة في المجتمع الجزائري عبر شبكة التواصل الاجتماعي، والتي هي في تزايد مستمر، إضافة إلى ذلك هو معرفة الظروف التي ساعدت على ارتكاب هذه الجريمة (جريمة الابتزاز الالكتروني) .

5 - دوافع اختيار الموضوع:

من خلال متابعتنا لمختلف الإحداث الوطنية التي عرفتها الجزائر في الآونة الأخيرة و ظهور ظاهرة الابتزاز التي كانت بالأمرس غير مجرمة و معظم ضحاياها إما يرضخون لمطالب المبتزين أو سماح لهم بالابتزاز الذي لم يكن له صدى واسع، كما أنها لم تكن وسيلة كافية للضغط على المبتزين أمام عامة الناس و الأهل و الأقارب و حتى الجيران، ومع التطور الذي عرفه عالم في الهواتف الذكية و انتشار استخدامها أمام عامة الناس و التي أصبحت مزودة بالانترنت حيث كان و أين تواجد ومع ظهور شبكات التواصل الاجتماعي و منها موقع الفايسبوك الذي أصبح في متناول الجميع، أصبحت جريمة الابتزاز الالكتروني لها تأثير بالغ الأهمية على ضحية، من حيث خوفها من نشر الصور أو

التسجيلات صوتية أو فيديوهات التي الضحية تكون طرفا فيها بالسلب أمام الأصدقاء، الأهل و حتى الجيران، سواء كانت حقيقة أو مفبركة عن طريق سائل التعديل أي التطبيقات الالكترونية المتاحة ، لهذا أصبح المبتز به إما يرضخ للمبتز أو التقدم إلى المصالح الأمنية من أجل تقييد شكوى، و للاطلاع أكثر تم اختيار هذا الموضوع لمعرفة و العوامل التي ساعدت على ظهور هذه الظاهرة الابتزاز الالكتروني و التعرف أكثر على الآثار الذي يتسبب بها الابتزاز على الضحية و المجتمع .

6 - المنهج المتبع و تقنياته:

يقول حسن الملحم " المنهج يمثل أساس أي دراسة، فاختياره يتم حسب طبيعة الموضوع المدروس ، ذلك قصد الحصول على نتائج موضوعية ، فالكشف و البحث عن الحقائق الغامضة يتطلب على مجموعة من القواعد تساعد العقل على التفتح و البحث، يرسم به إطار نشاطه قصد تحديد نتائج ثابتة ومقبولة لحدها"³

و بما أننا في صدد دراسة موضوع ظاهرة الابتزاز الالكتروني عبر شبكة التواصل الاجتماعي (فايسبوك) نموذجاً في الجزائر ، لهذا فقد استخدمت المنهج الوصفي إلى جانب المنهج الوصفي التحليلي .

³ حسن الملحم : التفكير العلمي و المنهجية، مطبعة حلب ،الجزائر 1993، ص 215

7 - التقنيات المستعملة:

كل بحث يتطلب وسائل و أدوات لمجمع البيانات " عملية اختيار التقنيات مرتبطة بالهدف المراد تحقيقه و الذي يرتبط في ذاته بمنهج العمل "⁴ كما أن قيمة البحث و النتائج المتوصل إليها تكمن في طريقة استعمال الأدوات تتماشى مع الموضوع الدراسة لهذا فطبيعة فهذا البحث فرضت استعمال التقنيات التالية :

أ_ المقابلة :

تعد من أهم الوسائل البحثية لمجمع المعطيات من الميدان و هي: "وسيلة تقوم على حوار أو حديث لفظي " شفوي" مباشر بين الباحث البحوث"⁵

ويرى DURANT أن " هذا الحوار يكون منظما بين المبحوث و الباحث الذين يكون في أغلب الأحيان مزودا بإجراءات و دليل عمل مبدئي لإجراء المقابلة"⁶

تستخدم في الكثير من المجالات البحث، فالباحث الاجتماعي يستخدم المقابلة كأداة لمجمع المعطيات فخلال الدراسة الميدانية قمت بإجراء المقابلة الموجهة لضحايا الابتزاز الإلكتروني و الذين أودعوا شكوى رسمية لدى مصالح الأمن المختلفة.

- نظرا لصعوبة البحث لم نتمكن من الحصول على عدد كافي من المبحوثين لخصوصيات هذا الموضوع للفرد ، لنتمكن من دراسة 05 مبحوثين الذين وافقوا على إجراء مقابلة معهم، فيما يخص

⁴ .Madlaine Gravite, Méthode des Science Sociale, 3^{eme} ed , Dalloz ,Paris , 1976,P33.

⁵ . محمد الجوهرى و عبد الله الخريجي، طرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية مصر 1997 ص 25

⁶ . نفس المرجع ص 28.

أعمار المبحوثين يتراوح ما بين 16 إلى غاية 35 سنة ،جميعهم من العنصر الإناث ، مكان الإقامة في مدينة وهران و أحيائها ، الزمن في مختلف أوقات السنة ، أما مدة إجراء المقابلة فاختلقت من مبحوث إلى آخر حسب نوع الابتزاز الذي تعرضت إليه معدل مدة إجراء المقابلة الذي أجريتها مع المبحوثين هو ساعة من الزمن.

ب_ السجلات و الوثائق :

بالإضافة إلى المقابلة استعنت ببعض الوثائق و السجلات المتواجدة بالمحاكم و مصالح الأمن الوطني و التي من خلالها تمكنت من معرفة الإحصائيات كما استعنت بالوثائق التي قدمت إلي من طرف مصالح الأمن الوطني و وزارة العدل المتمثلة في محكمة وهران بالإضافة إلى الوثائق التي قدمت في ميدان البحث.

الفصل الأول:

الابتزاز: مفهوم و التاريخ

1. تعريف الابتزاز

1-1. تعريفه لغة: "مأخوذ من الثلاثي بزز، يقال: بزَّ الشيء يبيزه بزاً اغتصبه، والبز

السَّلب، وابتزرت الشيء: استلبته، ومنه المثل: من عزَّ بزَّ، أي من غلب سلب"⁷

1-2. اصطلاحاً: وردت في هذا عبارات متعددة منها:

● "محاولة تحصيل مكاسب مادية أو معنوية من شخص أو أشخاص طبيعي أو اعتباري بالإكراه بالتهديد بفضح سر من وقع عليه الابتزاز."⁸

● الابتزاز: هو محاولة الحصول على نقود أو أملاك أو منافع بالتهديد بأن يؤذى شخصاً بدنياً أو تُتلف أملاكه أو تشوّه سمعته، أو يُتهم بجريمة. ((وفي معجم لغة الفقهاء)): ابتزاز المال: أستجراره بغير حق بغير رضی صاحبه))⁹. ويسمى المال المدفوع نتيجة الابتزاز رشوة إسكات وكان مصطلح ابتزاز أصلاً مقصوراً على جمع رسوم غير قانونية بوساطة موظف، ويعاقب على الابتزاز بالسجن أو بالغرامة مالية.

1-3. مفهوم الابتزاز:

● "أن هناك ارتباطاً بين المفهوم اللغوي والمفهوم الاصطلاحي للابتزاز، فإن كلاً منهما فيه أخذ شيء، واغتصابه وسلبه من صاحبه، بقهر وجفاء وقيل هو: أسلوب من أساليب الضغط الذي

⁷ . محمد رواسي قلعجي ، معجم لغة الفقهاء ، دار النفائس للطباعة و النشر و التوزيع الطبعة الثانية 1988م ص 124 .

⁸ . نفس المرجع ص 140 .

⁹ . بحري صابر، مجلة جيل العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جريدة الابتزاز الالكتروني - جامعة سطيف 2، الجزائر ، العدد 42، ماي 2018 .

يمارسه المبتز على الضحية وهي المرأة (في الغالب أو الرجل أحياناً)¹⁰ مستخدماً عدة طرق منها أسلوب التشهير على أوسع نطاق أو إبلاغ ذوي المرأة زوجاً كان أو أباً أو أخاً مما يجعل الضحية تحت وطأة وضغوط المبتز ليجبرها على مجاراته وتحقيق رغباته، سواء كانت هذه الرغبات جنسية أو مادية أو غيرها.

- أن هناك أموراً مشتركة بين هذه التعاريف الاصطلاحية للابتزاز وغيرها مما لم نذكره.
- "إن حقيقة الابتزاز هي محاولة سلب إرادة الضحية وجعلها في حكم المكره المغلوب على أمره"¹¹

- الابتزاز الهدف منه تحقيق مطالب إما مادية أو جنسية أو تحطيم شخصية معينة ذات مستوى عالي

- الابتزاز هو تهديد بصورة مغيرة أي غير مباشرة تتم بمراحل حتى الوصول إلى الهدف المراد تحقيقه من طرف المبتز.

- الابتزاز يختلف تماما عن جريمة الرشوة كونها هذا الأخير تطلب من أجل تلبية مصلحة ما برضى الطرفين، فحين الابتزاز يكون بصورة تشهيرية في حالة عدم تلبية بدون موافقة طرف الآخر الذي يكون في غالب الأحيان مكره.

- كما هناك صور الابتزاز الغرض منها الانتقام لا غير مثلا إشهار عيوب فتاة رفضت الزواج مع احد الشباب التي كانت تربط هذا الشاب علاقة سابقا.

بن سولة نوردين، مجلة جيل العلوم الإنسانية و الاجتماعية، الإجمام السيرياني الكاتب ، ص 124، العدد 42، ماي 2018¹⁰

نفس المرجع، ص 150¹¹

4-1. التعريف الاجتماعي:

الابتزاز من منظور الاجتماعي هو القيام بالتهديد بكشف معلومات معينة عن شخص، أو فعل شيء لتدمير الشخص المهدد، إن لم يتم الشخص المهدد بالاستجابة إلى بعض الطلبات، وهذه المعلومات تكون عادة محرّجة أو ذات طبيعة مدمرة اجتماعياً وقيل: "هو محاولة للإكراه وسلب الإرادة والحرية لإيقاع الأذى الجسدي أو المعنوي على الضحايا عن طريق وسائل يتفنن الجاني في استخدامها لتحقيق جرائمه الأخلاقية أو المادية أو كليهما معا"¹²¹² وقيل هو: الحصول على السلوك المطلوب من شخص، بسبب تهديد، من إلحاق الأذى به، أو بأسرته، أو بعمله، أو سمعته وقيل هو: أسلوب من أساليب الضغط الذي يمارسه المبتز على الضحية وهي المرأة (في الغالب أو الرجل أحياناً) مستخدماً عدة طرق منها أسلوب التشهير على أوسع نطاق أو إبلاغ ذوي المرأة زوجاً كان أو أباً أو أحياناً مما يجعل الضحية تحت وطأة وضغوط المبتز ليجبرها على مجاراته وتحقيق رغباته، سواء كانت هذه الرغبات جنسية أو مادية أو غيرها.

1-5) الفرق بين الابتزاز والرشوة:

قد يلتقي الابتزاز مع الرشوة في النهاية، لكن الذي يميز الابتزاز عن الرشوة هو أن الرشوة تدفع طواعية من قبل مقدمها لكونها تحقق له منفعة أو تدفع عنه أذى، في حين ينطوي الابتزاز على استخدام التهديد بالإيذاء الجسدي والنفسي أو الإضرار بالسمعة والمكانة الاجتماعية بتفليق الفضائح وإصاق التهم ونشر الأسرار، مما يجبر الشخص المبتز على الدفع مكرهاً لمن يبتزّه ،

¹² . محمد علي البروني ، الجريمة الالكترونية في المجتمع، دار العلوم بيروت ، ص 85 ، 2012

"وهذه الممارسة تعدّ بحق شكلاً خطيراً من أشكال الفساد الإداري الذي تبتلى به بعض الأقطار وبعض المؤسسات"²، وقد يتجاوز الابتزاز ذلك الفساد الإداري ليكون سلوكاً بذئياً يتبعه بعض ضعاف النفوس لاستغلال الطرف الآخر من أجل مقاصد شهوانية وذلك عن طريق التصوير والتسجيل لأمر يخشى ذلك الطرف انتشارها لكونها تمثل فضيحة اجتماعية أو هتكاً لأسرار شخصية.

2. واقع الابتزاز

"الابتزاز هو نمط سلوكي للفساد الإداري، يمارسه بعض الموظفين من العاملين في الأجهزة المسؤولة عن حماية ونشر الأمن والطمأنينة أو مراقبة النشاطات الاقتصادية أو غيرها من الأجهزة الأمنية والتأديبية والعقابية"¹³، كالسجون والمحاكم، أو من قبل اللجان الانضباطية ونقاط التفتيش المرورية والتفتيش الصحي والرقابة على الأسعار ودوائر البلدية وموظفي الجمارك العاملين في المطارات أو نقاط الحدود، فغالباً ما يلجأ بعض هؤلاء إلى ابتزاز المراجعين والمتهمين ممن تشوب قضاياهم أو تنقلاتهم شائبة عن طريق تخويفهم أو تهديدتهم لإرغامهم على دفع المبالغ أو تقديم الأشياء العينية، أو يعرضونهم للإيذاء الجسدي أو التعذيب النفسي أو التوقيف أو المراقبة، أو فضحهم عبر وسائل الإعلام وإلصاق التهم بهم والإساءة لسمعتهم، ومواقف كهذه يحرص عامة الناس على تجنبها ودفعها عن أنفسهم بكل ما يملكون، حتى ولو كانوا على يقين من أنها تهم باطلة وملفقة، فالبريء حين يُتهم يدفع ثمناً باهظاً من حريته وإنسانيته وسمعته قبل أن يثبت براءته.

– محمد رواسي قلعجي، معجم لغة الفقهاء، دار النفائس للطباعة والنشر والتوزيع الطبعة الثانية 1988م¹³

الابتزاز جريمة مصنفة عالمياً من ضمن الجرائم الجنائية، وتصل أقصى عقوبة لها في القوانين الدولية 20 عاماً، وتختلف هذه العقوبة من دولة إلى دولة، والجرائم المتعلقة بالجنس واسعة الانتشار عالمياً، حيث يبلغ ضحايا التحرش الجنسي في العالم (150) مليون فتاة و (73) مليون صبي تحت الثامنة عشر، و يلحظ الباحث هنا أن الجرائم المتعلقة بالجنس واسعة الانتشار عالمياً، أما على النطاق الداخلي في المجتمع الجزائري، فتأتي حوادث التحرش الجنسي في المرتبة الثالثة من حوادث الاعتداء الأخلاقي، ولاشك أن جرائم الابتزاز يندرج كثير منها تحت القضايا الأخلاقية، فعلى سبيل المثال تحدثت "تقارير رسمية عن ضبطها (112) متهماً، في (83) حادثة تحرش عام 2016، بتهمة معاكسة النساء، منهم (66) من البالغين، (40) متهماً من الأحداث، وبلغت إحصائية قضايا الابتزاز المعدة من قبل المديرية العامة للأمن الوطني، قضية لعام 2016 م في مختلف مدن الجزائر وتنوع بين(ابتزاز أخلاقي - ابتزاز مادي - الابتزاز الإلكتروني)، وقد ظهر الدور الإيجابي لجهاز الأمن الوطني في مكافحة جريمة الابتزاز، حيث إن أغلب ضحايا الابتزاز من النساء يثقن برجال¹⁴، ومع ذلك فإن المتابع للحياة العامة في المجتمع يلحظ تنامي هذه الجريمة، واتساع انتشارها في المجتمع الجزائري، ولا يكاد يمر يوم دون ذكر حالة، أو أكثر من حالات الابتزاز عبر وسائل الإعلام المختلفة ولخطورة هذه الجريمة وما تخلفه من آثار سلبية على الأسرة والمجتمع، فقد أصدرت الدولة الجزائرية تعليمات بتشكيل لجنة من عدة جهات أمنية واجتماعية لدراسة هذه الظاهرة وتحليلها والوقوف على أسبابها وكان من ضمنها مصالح الأمن و الدرك الوطنيين وهي الجهات المعنية بالتعامل مع مثل هذه القضايا.

14 . رفيق بلفاسمي ، مجلة الامن الوطني ، " شرطة " ص 45 ، 2016

3. تاريخ الابتزاز في العالم:

عرف الابتزاز في العالم منذ القدم، و قد بدأ الاهتمام العالمي بمسألة التحرش الجنسي والابتزاز في العصور المتأخرة، ولم يتم تداول الابتزاز في المحاكم الأمريكية إلا في عام 1970 م إلا أنه بدأ بصورة ملفتة للنظر بالتزامن مع بدء عمل المرأة ومشاركة الرجل، ففي عصر المستعمرات نشرت مجموعة من الخاديات عام 1934 في مجلة نيويورك الأسبوعية شكوى يحتجون فيها على ما يعرضن له من ابتزاز وتحرش أثناء العمل، "ويمكن أن يعتبر بداية انتشار جريمة الابتزاز عندما خرجت المرأة الغربية إلى ميدان العمل بعد قيام الثورة الفرنسية عام 1789م مع بداية العصر الصناعي والذي وظف المرأة بدون ضوابط أو قيود، وقد أدى هذا الابتزاز والتحرش الجنسي إلى قتل أعداد كبيرة من النساء، حيث مات كثير منهن بسبب الأمراض الجنسية،"¹⁵ ومن رفضت الاستجابة رميت إلى قارعة الطريق، كما كانت تعذب في بيئات العمل بسوء التغذية وعدم العلاج، امتدت هذه الجريمة إلى شتى بقاع العالم الذي انتقلت إليه الثورة الصناعية.

بدأت هذه الظاهرة في الجزائر بعد خروج المرأة للعمل ومشاركتها للرجل في بعض الأماكن وانتشار وسائل التقنية الحديثة، وتشير إحصائية مصالح الأمن الوطني إلى أن قضايا الابتزاز ارتفعت من 253 قضية عام 2010 م إلى 567 عام 2011 م وتبدأ الجريمة عن طريق المعاكسات والتحرشات ومن ثم ربط العلاقات حميمة بين الشباب والفتيات عن طريق وسائل التقنية المختلفة ويعقبها بعد ذلك جرائم الابتزاز فحينما ترفض الفتاة هذه العلاقة وتريد قطعها يبدأ التهديد بالفضائح المختلفة أو كشف أمرها.

¹⁵ إسرائ كاظم الحسيني ، مجلة جيل العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، الابتزاز الإلكتروني جريمة جديدة في المجتمع العربي، ص 80، ماي 2018 -

الفصل الثاني:

عوامل الابتزاز أثاره و أشكاله

1. عوامل الابتزاز وأسبابه:

من بين أهم أسباب و العوامل المؤدية إلى بروز ظاهرة الابتزاز الالكتروني هي كأتي:

1-1. الضعف الإيمانى:

إن من أعظم العوامل المؤدية لارتكاب الجرائم والاستهانة بها، هو ضعف

الإحساس بوجود الرقيب على تصرفات المرء وسلوكه، وهو ما يعبر عنه بضعف مراقبة الله تعالى،

وضعف الواعظ الذاتى للعبد.

1-2. التفكك الأسرى:

"تعد الأسرة من أقوى عوامل التأثير الاجتماعى فى صياغة شخصية

الإنسان، وتكوينه فكرياً وسلوكياً، فإذا كانت الأسرة سليمة كان ذلك أدعى إلى انتهاج أبنائها

المسلك القويم، أما إذا أصابها الخلل فى كيانها كان ذلك مدعاة لانتهاج الأبناء سبل الغواية

والانحراف"¹⁶، ولا يخفى الدور الكبير والخطير الذى تقوم به الأسرة فى سبيل إبعاد أفرادها عن

الانحراف والجريمة، أو زجهم فى أتون الرذيلة والفساد إن هى أهملت دورها فى إعداد نشء صالح يخدم

نفسه ودينه وأمتة ووطنه. إن من أهم أسباب انحراف الأبناء غلطة الوالدين وقسوتهم على أبنائهم

كما أن البيئة المنزلية

16- -إسراء كاظم الحسينى ، مجلة جيل العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، الابتزاز الالىكترونى جريمة جديدة فى المجتمع العربى، ص 80، 2018

" التي تكثر فيها المشاحنات وتظهر فيها الخصومات ولا يتورع فيها الوالدان عن تجريح بعضهما البعض والتلاسن ورفع الصوت أمام الأولاد بيئة قلقة مضطربة لها انعكاساتها السلبية على صحة الأبناء النفسية والعقلية"¹⁷، وهي بيئة غير آمنة تقود الصغار إلى البحث عن الأمن من خلال أصدقاء ورفاق يقضون معهم الوقت فإن كان أولئك الرفاق أصحاب سوء فإنهم سيأخذون الأبناء معهم إلى طريق الغواية والانحراف، و لربما اتجه الأبناء إلى الفضاءات الهائلة حيث الانفتاح العالمي بجميع ألوانه (فنوات الفضائية وإنترنت وغيرها) بمثل تحديا وخطرا حقيقيا تجاه أفراد الأسرة

3-1. العامل الاقتصادي:

العامل الاقتصادي يمكن أن ينظر له من جانبين في التأثير على الابتزاز الأول: جانب الفقر وأثره، والثاني: جانب الغنى والترف وآثاره في تشجيع الجريمة. فأما الفقر فهو سبب لكثير من المشاكل والجرائم فهو سبب رئيس في جرائم السرقة والاختلاس والابتزاز المالي والزنا والدعارة وغيرها، فبالنسبة للمجرم المبتز يدفعه ذلك لاستخدام الابتزاز للحصول على المال من خلال تهديد الضحية بالفضح، وبالنسبة للضحية يستخدم المجرم المال أحيانا للابتزاز الأخلاقي كاستغلال حاجة المرأة في الحصول على وظيفة وفق شروط المبتز والتي تتضمن الحصول على أهدافه الجنسية، وأحيانا التهديد بالفصل من الوظيفة ونحو ذلك فهذا ضرب على وتر الحاجة المالية لانتهاك العرض وهو نوع من الابتزاز كما تبتز الفقيرة على عرضها مقابل المال، وكثير من الفتيات دفعها للدعارة الحاجة المالية والفقر، "كما أن الفقر يولد البطالة والبطالة تولد الفراغ والجريمة المنظمة،" كما أن الغنى لدى شريحة من الناس يولد سلوكيات

¹⁷-حليم فايز أبو حلو ، مجلة جيل العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جريمة الابتزاز و أثرها على المجتمع ، العدد 42، 2018

منحرفة مثل الابتزاز الجنسي عن طريق المال واستخدام المال لهذه الغرض بعدة طرق ومنها البحث عن جريمة البغاء عن طريقة الإغراء المادي"¹⁸، كما أن عدم قدرة الشباب على الزواج يدفعهم إلى تحقيق شهواتهم بطرق ملتوية ومنحرفة"¹⁸.

4-1. الإعلام غير الهادف:

تقوم وسائل الإعلام المختلفة بدور هام وخطير في توجيه الرأي وتسويق الأفكار والثقافات، فالإعلام دوره كبير في قيادة المجتمع نحو الخير أو الشر، وللأسف الشديد أن الواقع الإعلامي اليوم يوجه المجتمعات بل البشرية عموماً نحو هاوية الانحراف، ويشيع ثقافة الإجرام بكافة صوره وأشكاله. "ومع تطور الآلة الإعلامية وتحول العالم إلى القرية الكونية أصبح بسهولة الوصول إلى كافة المعلومات والثقافات والبرامج، التي يؤثر كثير منها في صياغة عقول الأفراد، صياغة مخالفة لشريعة الإسلام وتعاليمة السمحة التي تقود البشرية نحو الخير والعفاف والطهر"¹⁹.

فالإعلام بشتى وسائله المختلفة والمتباينة يؤثر في صياغة الأفكار والسلوكيات، ولكثرة وسائل الإعلام المخالفة للقوانين البلاد فقد ظهر أثرها السلي على النفس البشرية وسموها وعفافها وطهرها.

5-1. الصحة السيئة:

بين ربنا تبارك وتعالى الآثار السيئة للاقتداء برفيق السوء وكيف يورد صاحبه المهالك في الدنيا، والعذاب في الآخرة، قال تعالى { وَيَوْمَ يَعْزُّ الظَّالِمُ عَلَى يَدَيْهِ يَقُولُ يَا لَيْتَنِي اتَّخَذْتُ مَعَ الرَّسُولِ سَبِيلًا يَا وَيْلَتَى لَيْتَنِي لَمْ أَتَّخِذْ فُلَانًا خَلِيلًا. } الفرقان: 26 - 28.] وقد صور النبي # الجليس، ومدى

¹⁸ : زهية لطيفة، الفايبيوك في الجزائر للابتزاز الجنسي و الجريمة، ديوان المطبوعات الجامعية، ص 76، 2012

.حليم فايز أبو حلو، مجلة جيل العلوم الإنسانية و الاجتماعية، الجريمة الالكترونية، العدد 42، 2018¹⁹

تأثيره على صاحبه فقال: « مثل المجلس الصالح والمجلس السوء كحامل المسك ونافخ الكير .. » إلى أن قال « { ونافخ الكير إما أن يحرق ثيابك، وإما أن تجد منه ريحاً خبيثة } ، "فمتى كانت الصحبة التي ينتمي إليها المرء صالحة كان لها أثراً في ابتعاده عن مهاوي الرذيلة والفساد، وإن كانت سيئة كان لها أثراً كبيراً في دفعه نحو الجريمة والفساد وسلوك مسلك أهل للانحراف"²⁰.

6-1. الفراغ العاطفي:

الفراغ العاطفي سببه إغفال الوالدين على الأولاد بمشاعر الحب الكافي التي يحتاجونها مما يحول حياتهم إلى تصحر عاطفي، كما أن مساحات الحوار والنقاش مع الوالدين قليلة كما قد يحرمون من العبارات الجميلة والتشجيع والثناء مما يجعلهم يبحثون عنه في مكان آخر ومن آخرين مهما كانوا، "فالفتاة التي تنشأ في بيئة بدوية من المشاعر ولم تتربَّ على العبارات العاطفية غالباً ما تقع فريسة سهلة للكلام المعسول الذي يستخدمه الشباب لاصطياد ضحاياهم الساذج"²¹ وقد أظهر استطلاع للرأي أجراه موقع (ها أون لاين) الإلكتروني النتائج التالية: جاء في الاستطلاع الذي شارك فيه (1823) شخصاً أن (43.6%) من المشاركين يرون أن انتشار هذه المسلسلات يعود إلى الفراغ العاطفي في البيوت، في حين رأى من المصوتين أن ضعف الوازع الديني وراء هذا الانتشار، فيما اعتبر 16% أن عدم وجود بدائل ثقافية هو السبب، بينما أرجع (6%) من المشاركين هذا الانتشار إلى الأزمات التي تعاني منها مجتمعاتنا يضاف لذلك الصورة المخادعة التي رسمها الإعلام الهابط عن فارس الأحلام بالنسبة للفتاة وزوج المستقبل، وتضخيم موضوع الحب وأن الزواج لا ينجح

²⁰ نفس المرجع السابق

²¹ إسماعيل كاظم الحسيني، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، ظاهرة الابتزاز الإلكتروني، جامعة واسط العراق، العدد 42، 2018.

إلا بحب قبله وعلاقة تتقدمه مما يفتح مجال الانحراف على مصراعيه ، "كما يجعلها في حالة من السكر العاطفي تنساق إلى سراب من الوعود الكاذبة، بعيداً عن التفكير في مآلات الأمور وعواقبها، مما يسهل وقوعها تحت وطأة المبتز وتهديده ومساومته"²².

7-1. سوء استخدام الهاتف الذكي :

"يعد سوء استخدام الهواتف الذكية من أهم الأسباب في وقوع الضحية تحت وطأة وتهديد المبتز، الذي يحتفظ برصيد من الملفات الخاصة بالضحية التي لم تكن لتنتقل إليه ومن ثم إلى غيره إلا بعد الاستخدام الخاطيء لهذه التقنية الحديثة"²³، وقد تنوعت وسائل التقنية الحديثة بداية من الجوال والشبكات الاجتماعية وموقع الحوار والدرشة وغيرها. وفي " مجال تقنية الإنترنت والإعلام التفاعلي أصبح من الممكن للأفراد التواصل فيما بينهم في " حجرات افتراضية تسمى غرف المحادثة"²⁴، بعيدا عن عين الرقيب لتجاذب الأحاديث الجنسية والعاطفية بين الجنسين وتناول الصور الشخصية، بل تمكن التقنية الحديثة التواصل المرئي المباشر من خلال الكاميرات لمشاهدة بعضهما البعض، كما يمكن هذه التقنية من تسجيل تلك اللقطات والاحتفاظ بها في ملفات يمكن الرجوع إليها وهو غالبا ما يستخدمه أحد الطرفين ضد الآخر لمساومته على علاقة محرمة.

- ومن التقنية التي يتساهل بعض الآباء والأمهات فيها ما يتعلق بهواتف الاتصال المتنقلة التي هي تتيح الاتصال بين الجنسين بعيدا عن عين الرقيب وسمعه كما تمكن التواصل المباشر بالصوت والصورة بين الأشخاص، وكثير من الضحايا يتحملون المسؤولية فالفتاة تتحمل قدرا كبيرا من المسؤولية تجاه ما

²²:- زهية لطيفة، الفايبروك في الجزائر للابتزاز الجنسي والجريمة ، ص 125 المطبوعات الجامعية 2012

²³: بن سولة نور دين ، مجلة جيل العلوم الإنسانية و الاجتماعية، الكاتبة ، جريمة الكترونية ، ص128، 2018 -

²⁴ - www.lahaonlinn.com لاین أون لها موقع

يحدث لها من الابتزاز فلولا تساهل الفتاة ما استطاع المبتز أن يقوم بجريمته، فهي من قامت بالتمادي والاستمرار في علاقتها المحرمة مع شاب غريب عنها، وألقت إليه بأهاتها وغرامها فقام بتسجيلها، وهي التي قامت بإرسال صورتها إليه فقام بحفظها، وهي التي قامت بإرسال بعض المقاطع المرئية، فقام الشاب بتخزينها ثم استعمالها ضدها وقت الحاجة.

2. أشكال الابتزاز الالكتروني:

يوجد العديد من أشكال الابتزاز الالكتروني حيث تتركز أشكاله و تتحدد بتغير الأهداف المرجوة من عملية الابتزاز و ذلك سنذكر أهم أشكال الابتزاز الالكتروني و التي سنصنفها كما يلي:

1-2. الابتزاز الالكتروني العاطفي:

"هو موقف أو كلام يأخذه شخص ما ليسبب لديك إحساسا بالخجل أو بالخطأ، أو ليحملك مسؤولية أنت أساسا لا تحملها، ويستخدم الابتزاز العاطفي لتحقيق سيطرة عاطفية ونفسية على الآخرين، ولجعل الآخر يشعر أنه مدين أو مذنب في حق الشخص الذي يبتزه. وهو أسلوب دنيء للغاية في التعامل مع الآخرين، ولكن للأسف لا يعتبره القانون جريمة أو جنحة يحاسب عليها، رغم أنه يحاسب على أفعال أقل خطرا بكثي²⁵.

ويتألف الابتزاز العاطفي من خلال ست مراحل:

الطلب، والمقاومة، والضغط، والتهديد، و الإذعان، والتكرار

-الطلب: عندما يطلب شخص ما من فتاة القيام بفعل شيء من أجله.

بن سولة نور دين ، مجلة جيل العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جريمة الكترونية ، ص128 ماي 2018²⁵

-المقاومة: عندما تظهر الفتاة قلقها بشأن هذا الطلب.

-الضغط: عندما يضيق عليها هذا الشخص الخناق و يحصرها في زاوية ضيقة

-التهديد: عندما يبدأ هذا الشخص بالقول إن عدم قيام الفتاة بما يريد سيكون له عواقب وخيمة

-الإذعان: الاستسلام و القيام بما يريد ذلك الشخص

-التكرار: عندما تبدأ هذه الدورة الجنونية مرة أخرى

2-2. الابتزاز الالكتروني المادي:

يبين لنا كم هي هشّة العلاقة بين المتخاصمين وكم هو عال تأثير المال على النفوس البشرية

وكيف يبيع الصديق صديقه والقريب قريبه والأخ أخاه من أجل المال، وكيف يسكن الحقد والكراهة

مكان الحب والمحبة.

2-3. الابتزاز الالكتروني سياسي :

و الغرض منه هو تحقيق مكاسب سياسية على حساب الضحية الذي وقع فريسة لهذا المجرم

المبتز ، حيث يعتمد هذا النوع من المجرمين إلى البحث عن الهفوات و الأخطاء السياسية التي قد

وقعت فيها الضحية و بالتالي استعملها ضده في حالة عدم الاستجابة سيلجأ المجرم المبتز إلى التهديد

بالكشف عنها إما عن طريق مواقع انترنت عامة أو مواقع انترنت خاصة أو قد يصل الأمر إلى حد

إنجاز مواقع تحت أسماء مستعارة و نشر الوثائق المزورة أو الأخطاء التي وقعت فيها الضحية بهدف

تخطيم السيرة السياسية للضحية أو التأثير عليه حتى يتنازل عن بعض ما طلب منه.

3. وسائله و أساليبه:

غالبا ما تبدأ العلاقة بين الطرفين الابتزاز بالثقة الوهمية المتبادلة، و الوعود الكاذبة و الأساليب الملتوية المخادعة، ومن تم تتطور حتى يستطيع المبتز أن يستيبح بعض أسرار الضحية و يحتفظ بها و من تم تبدأ عملية المساومة و الابتزاز الذي من وسائله:

1_ التهديد بحفظ أسرار الضحية و لتطويعها عند الممانعة في الاستجابة

2_ التهديد بفضح الضحية

3_ التهديد بنسخ أسرار الضحية و نشرها عبر وسائل التقنية الحديثة و هذه الأسرار غالبا ما تكون

صورا، أو مقاطع فيديو، أو رسائل إلكترونية أو خطية، أو تسجيلات صوتية و نحوها.

"و يتم الوصول للفتيات عن طريق الاتصال العشوائي أو المواقع و المنتديات أو تبادل الأرقام أو

البلوتوت أو عن طريق إحدى القنوات الفضائية أو الخادمة و غيرها من الطرق التي تستحدث كل

فترة"²⁶

4. دوافع الابتزاز

تختلف دوافع القائمين بعملية الابتزاز من قضية لأخرى فقد تكون الدوافع لابتزاز

الضحية مالية أو جنسية أو كليهما أو سياسية أو انتقاما من الضحية لسبب أو لأخر ، وقد تكون

دوافعه استعراضا لقوة القائم بعملية الابتزاز لإثبات القدرة على إخضاع الضحية أمام رفقته فحسب.

د/ زهية لطيفة، الفايبيوك في الجزائر للابتزاز الجنس و الجريمة ، ص 125، ديوان المطبوعات الجامعية ، سنة 2012²⁶

2. آثار الابتزاز

من المقرر أن جريمة الابتزاز تنطوي على جرائم متعددة و آثار و خيمة على الفرد و المجتمع نستعرض بعضها بإيجاز.

7-1. الآثار النفسية :

من الآثار السلبية للجرائم الجنسية ، و ما يصاحبها و يعقبها من الأثر النفسي السلبي على صاحبها و على المجتمع، "فمن آثار لجريمة الابتزاز على الضحية: الترهيب النفسي و القلق و التوتر، الشعور الدائم بالذنب و الأرق و السهر و صعوبات النوم ، تكرار الكوابيس الليلية، عدم التركيز، الخوف، ترك العمل أحيانا رغم الحاجة إلى المال و العصبية التي تنعكس على العمل و البيت و قلة الإنتاج في العمل، كما تؤدي أحيانا إلى الانهيار العصبي و قد يصاب بالنظرة العدائية للمجتمع ، مما يدفعه لانتحال الجرم الجنسي نفسه ا غيره²⁷" و أما أثره على المجتمع "فقد يصابون بعقدة نفسية ترزع ثقتهم بالمجتمع و يفقدون النظرة المتوازنة للآخرين²⁸"

7-2. الآثار الاجتماعية :

تعتبر جريمة الابتزاز من أخطر الجرائم تأثيرا على ضحاياها، و هذا ينعكس سلبيا على الأسرة و المجتمع، فالمرأة هي مربية الأجيال و هي التي تحافظ على كيان الأسرة و بنيانها وهذه الجريمة تدفع المرأة لارتكاب السلوك المنحرف ، كما أن لهذه الجريمة تأثيرا على قضايا العرض و الشرف في المجتمع الجزائري و التي تمثل هذه الجريمة عارا اجتماعيا توصم به الأسرة و العائلة و قد يؤدي إلى قتل

علي عبد الله شديد الصباح، بحوث ندوة الابتزاز (المفهوم. الأسباب. العلاج)، الرياض جامعة الملك سعود، ص 61، 2016²⁷

- نفس المرجع ، ص 12²⁸

، كما أنها تحطم بيت الضحية المتزوجة و تشوه سمعته لدى أطفالها إن كانت متزوجة فالآثار مدمرة
بمعنى الكلمة.

الفصل الثالث:

جنته الأبرار عن طريق التفسير عبر المواقع الإلكترونية

جناحة الابتزاز عن طريق التشهير الاللكترونية وفق القانون الجزائري.

فتحت الجزائر الأبواب على مصراعيها لتلقي واستهلاك محتوى الانترنت، وسمحت لمن عرّج عليها الغوص في شبكتها دون ترهيبه من نتائج ارتكاب المحذور المتمثل خاصة في التهديد والابتزاز والتشهير بالآخرين في مواقع الانترنت وإنشاء وارتداد المواقع المحظورة والتزوير والسطو على المعطيات المحمية .

رأى المشرع الجزائري أهمية ومكانة بالغة للخصوصية الشخصية للأفراد على أن لا يمسه خدش يطيح بها عن المستوى الذي يتمتع به صاحبها ونتج عن ذلك أن تدخل المشرع وفرض حمايته القانونية على هذه المكانة الأدبية وأعتبر الاعتداء عليها جريمة، يصيب مركز المجني عليه، بحيث أن الجانب الأخلاقي هو أخطر ما قد تستهدفه الجريمة الإلكترونية في المجتمع الجزائري الذي لطالما اعتر بمبادئه وقيمه الفاضلة، فجريمة من هذا النوع كفيلة بأن تنهي حياة فرد أو تفقد عائلة كرامتها وحتى انتماءها للمجتمع، فالكثير منها ألصقت بها “وصمة عار” يجد البعض في التشهير طريقة للتسقيط أو المساومة في استغلال تلك المعلومات لغرض الابتزاز و غاية لشفاء الأحقاد و القصد منها الإساءة للسمعة و الضغائن الشخصية وتشويه السمعة حيث يفاجأ الكثير من الناس بنشر تلك الصور والبيانات الشخصية و التي لا يوافق على عرضها لعموم الناس.

1. الأفعال الماسة بالحياة الخاصة :

لقد أخص المشرع الجزائري حماية خاصة لحرية الأشخاص وحياتهم الخاصة مما يترتب عنها من أضرار بحياة هؤلاء الأشخاص، "وقد تطرق إلى هذا في المواد 303 مكرر و303 مكرر (1) من القانون 23/06 المؤرخ في 20 ديسمبر 2006 وفي مادة 39 من الدستور 1996.29"

1. المادة 39 من الدستور

لا يجوز انتهاك حرمة حياة المواطن الخاصة، وحرمة شرفه، ويحميهما القانون.

سرية المراسلات والاتصالات الخاصة بكل أشكالها مضمونة.

2. المادة 303 مكرر : (جديدة)

يعاقب بالحبس من ستة (6) أشهر إلى ثلاث (3) سنوات وبغرامة من 50.000 دج إلى

300.000 دج، كل من تعمد المساس بجرمة الحياة الخاصة للأشخاص، بأية تقنية كانت وذلك:

- بالتقاط أو تسجيل أو نقل مكالمات أو أحاديث خاصة أو سرية، بغير إذن صاحبها أو رضاه.

- بالتقاط أو تسجيل أو نقل صورة لشخص في مكان خاص، بغير إذن صاحبها أو رضاه.

يعاقب على الشروع في ارتكاب الجنحة المنصوص عليها في هذه المادة بالعقوبات ذاتها المقررة للجريمة

كتاب القانون العقوبات الجزائري ، القسم المكرر ، الفصل الثالث ، القانون رقم 05_04 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 29

التامة.

ويضع صفح الضحية حدا للمتابعة الجزائية.

3. المادة 303 مكرر 1 : (جديدة)

"يعاقب بالعقوبات المنصوص عليها في المادة السابقة كل من احتفظ أو وضع أو سمح بأن توضع في متناول الجمهور أو الغير، أو استخدم بأية وسيلة كانت، التسجيلات أو الصور أو الوثائق المتحصل عليها بواسطة أحد الأفعال المنصوص عليها في المادة 303 مكرر من هذا القانون"³⁰.

عندما ترتكب الجنحة المنصوص عليها في الفقرة السابقة عن طريق الصحافة، تطبق الأحكام الخاصة المنصوص عليها في القوانين ذات العلاقة، لتحديد الأشخاص المسؤولين.

يعاقب على الشروع في ارتكاب الجنحة المنصوص عليها في هذه المادة بالعقوبات ذاتها المقررة للجريمة التامة.

ويضع صفح الضحية حدا للمتابعة الجزائية.

2. القصد الجنائي

يشترط في القائم بأعمال التهديد أن يكون ذا نية سيئة و هذا يجدر بنا أن نذكر انه لا

يؤخذ بالباعث، ما هو مطلوب أن يهدف صاحب التهديد إلى إيذاء الضحية معنويا من وراء

ابتزازة والتشهير به.

³⁰ _قانون العقوبات الجزائري ، القسم المكرر ، الفصل الثالث ، القانون رقم 05_04 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004

3. شروط قيام التهديد بابتزاز:

1- أن يقع بهدف إرغام الضحية على شراء سكوت الجاني من إنشاء أو نسبة أمور شائنة من شأنها أن تلتخ سمعتها أو تمس باعتبارها.

2- " نية المبتز توريط الضحية في جريمة أو قضية أخلاقية أو إطلاع الرأي العام على أمر يسيء ليها"³¹.

3- التهديد قد يكون كتابة أو شفاهة ولا ينبغي التمييز بين الطريقتين و قد قرر القضاء أن التهديد بالكتابة قد يتحقق عن طريق الصحافة .

4- يشترط في التهديد أن يهدف إلى الحصول على ربح غير شرعي أو المساس بسمعة شخصا ما و لا يهم ذلك كون الشيء المنتزع هو ملك للضحية أو لغيرها أو كون الانتزاع وقع لصالح الغير .
- لا جريمة في تهديد المدين من قبل الدائن في اللجوء إلى الطرق القانونية لاستيفاء حقه³²

4. العقوبة المقررة

لقد حددت المواد 303 مكرر، مكرر1، مكرر 2 العقوبات الخاصة لهذه الجنحة وهي كالاتي:

1. المادة 303 مكرر: يعاقب بالحبس من 6 أشهر إلى 3 سنوات وبغرامة مالية من

50000,00 دج إلى 300000,00 دج كل من تعمد المساس بجريمة الحياة الخاصة

للأشخاص بأية تقنية كانت .

عبد الله سليمان ، شرح قانون العقوبات (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية 2000)، ص 100³¹

³² _قانون العقوبات الجزائري، القسم المكرر ، الفصل الثالث ، القانون رقم 05_04 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004

2. المادة 303 مكرر(1) : يعاقب على شروع في ارتكاب الجنحة المنصوص عليها في هذه المادة بالعقوبة المقررة ذاتها لجرمة التامة.

- و يتعين دائما الحكم بمصادرة الأشياء التي استعملت لارتكاب الجريمة.
"- تبيان المادتين 9 مكرر(1) و المادة 18 من قانون العقوبات

3. المادة 9 مكرر(1):

يتمثل الحرمان من ممارسة الحقوق الوطنية و المدنية و العائلية في:

- 1- العزل أو الإقصاء من جميع الوظائف و المناصب العمومية التي لها علاقة بالجريمة.
- 2- الحرمان من حق الانتخاب أو الترشيح و من أي وسام.
- 3- عدم الأهلية لأن يكون مساعدا محلفا، أو خبيرا، أو شاهد على أي عقد، أو شاهد أمام القضاء إلا على سبيل الاستغلال.
- 4- الحرمان من الحق في حمل الأسلحة، و في التدريس و في إدارة مدرسة أو الخدمة في مؤسسة التعليم بوصفه أستاذ أو مدرس أو مراقبا.
- 5- عدم الأهلية لأن يكون وصيا أو قيما
- 6- سقوط حقوق الولاية كلها أو بعضها³³

4. المادة 18 :

" للمحكمة عند الحكم بالإدانة أن تأمر في الحالات التي يحددها القانون بنشر الحكم بأكمله أو مستخرج منه في جريدة أو أكثر يعينها ، أو بتعليقه في الأماكن التي يبينها ، وذلك كله

__عبد الله سليمان، شرح قانون العقوبات (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية 2000).ص.125³³

على نفقه المحكوم عليه ، على ألا تتجاوز مصاريف النشر المبلغ الذي يحدده الحكم بالإدانة لهذا الغرض ، و ألا تتجاوز مدة التعليق شهرا واحدا...³⁴

5. الشروع في ارتكاب الجنحة:

يعاقب على الشروع في ارتكاب الجنحة المنصوص عليها في هذه المادة بالعقوبات ذاتها

المقررة للجريمة التامة.

يعول المشرع بوجه خاص على ما أصاب مكانة المجني عليه و اعتباره من هبوط فعلي ، و هو ما يتحقق إذا ارتكبت الجريمة علنا، إذ يلمس أفراد المجتمع فعل الجاني فإنهم يغيرون من نظرهم إلى المجني عليه و هو ما يحرص الشارع على تلاقية، و لا عبرة لذلك بما إذا كان الجاني قد ارتكب فعله في حضرة المجني عليه أو في غيبته ، كما يستوي علم المجني عليه بها أو جهله بها ، وأكد الدين الإسلامي الحنيف في تحديد معني الجريمة على اعتبار كل ما يחדش في الدين أو المجتمع أو المال العام أو الخاص أو العرض أو النفس بخلاف القانون الذي اعتبر الجريمة سلوكا يصاد مصالح المجتمع وفي هذا قصور واضح، وقد وقف الإسلام في تشريعاته من المجرمين موقفاً قوياً ولذا شرع العقوبات التي تكفل تحقيق الأمن الاجتماعي وتعاقب الذين يحاولون النيل منه.

نفس المرجع ، ص 162³⁴

الفصل الرابع: شبكات التواصل الاجتماعي و ظاهرة الابتزاز

1. مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي

هي مجموعة التقنيات المتاحة على الفضاء الأزرق و التي يستعملها الناس لغايات التواصل و التفاعل فيما بينهم و قد تقدم هذا المفهوم مؤخرًا ليثير ضجة ضخمة و يعني هذا المفهوم جميع وسائل التواصل الإلكتروني المتاحة في القرن الحادي و العشرون و يستعمل بعض الأفراد مفهوم وسائل و الإعلام الاجتماعي على النحو واسع وذلك لوصف مختلف أنواع الظواهر الثقافية التي تنطوي على التواصل، وليس تقنيات التواصل فقط ، ففي كثير الأحيان مثلا يستعمل الأشخاص مصطلح وسائل الإعلام الاجتماعي للحدث عن المحتوى الذي يقدمه المستخدمين سواء بالكتابة أو النشر أو المشاركة باستعمال و سائل النشر الإلكتروني و من الجدير بالذكر أن أغلبية أشكال مواقع التواصل الاجتماعي هي إلكترونية و تعطي للمستخدمين القدرة على التواصل و التفاعل الاجتماعي مع بعضهم البعض باستخدام أجهزة الحاسوب و الهواتف الذكية و شبكة الانترنت و الشبكات الاجتماعية الأخرى مثل الفيسبوك ، تويتر ... الخ .

2. تعريف شبكات التواصل الاجتماعي

شبكات التواصل الاجتماعي هي مواقع إلكترونية مبنية على أسس معينة تمكن الناس من التعبير عن أنفسهم و التعرف على أشخاص آخرين يشاركونهم الاهتمامات نفسها و يمكن القول بان

شبكات التواصل الاجتماعي هي عبارة عن مجتمعات افتراضية تمكن مستخدميها من مشاركة الأفكار و الاهتمامات بالإضافة إلى تكوين صداقات جديدة³⁵

أما مواقع الفايسبوك الذي يعد من أشهر الشبكات التواصل الاجتماعي المعروفة حاليا و الهدف منها استخدام هذه المواقع و غيرها من شبكات التواصل الاجتماعي هو ربط الناس ببعضهم بعضا خصوصا من يرغبون في البقاء على اتصال مع أصدقائهم و أقاربهم بسهولة ومتابعة آخر الإخبار و الأنشطة المتعلقة بهم.

تأتي شبكات التواصل الاجتماعي بعدة أشكال "مثل: المنتديات و المدونات و غير ذلك و" قد كانت بداية شبكات التواصل الاجتماعي في عام 1971 م حيث أرسلت فيه أولى الرسائل عبر البريد الإلكتروني بين جهازين حاسوبين كانا موضوعين بمحاذاة بعضهما"⁽⁰¹⁾، "أما أول مواقع شبكات التواصل الاجتماعي فقد أنشئ عام 1994م باسم جيوستين (بالإنجليزية Geocities)³⁶ وقد أتاح للمستخدمين فرصة إنشاء مواقعهم الخاصة و تصميمها و في عام 1997م أنشئت أولى و سائل التراسل الفوري تحت اسم إيه أو إل و هي تشبه إلى حد كبير مواقع التواصل الاجتماعي الحديثة، لأنها أتاحت مشاركة المستخدمين لمعلوماتهم الشخصية .

35 : زهية لطيفة، الفايسبوك في الجزائر للابتزاز الجنس و الجريمة ، ص 125، ديوان المطبوعات الجامعية ، سنة 2012

36 _<https://isahamat.fakria.com>

2-1. مميزات مواقع التواصل الاجتماعي

مميزات لمواقع التواصل الاجتماعي عديدة جعلتها مختلفة عن المواقع الالكترونية الأخرى من

هذه المميزات ما يلي :

يمكن على أي شخص إنشاء حساب على هذه المواقع و يسمح لهم بالدخول إلى هذه المواقع بواسطتها و التسجيل بها، كما يمكن للمستخدم نشر معلومات تكون خاصة مثل السيرة الذاتية أو صور شخصية و تكون اختيارية، هذه المواقع لها خصية ربط العديد من الصداقات و إقامة علاقات مختلفة و إنشاء مجموعات و المتابعة معهم، كما لمواقع التواصل الاجتماعي عدة خاصيات تختصرها فيما يلي: التفاعل مع المنشورات التي تنشر من طرف الأصدقاء أو غير ذلك، أما عن طريق التعليق على المنشور أو إظهار إعجاب .

2-2. مجالات شبكات التواصل الاجتماعي

مجالات شبكات التواصل الاجتماعي عديدة من حياة الإنسان، "فأصبحت تشكل جزءا كبيرا من حياته مثل: التعليم و تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي في مجال الأعمال لأهداف عدة منها: توفير فرص عمل و الاستفادة من آراء مستخدمين هذه المواقع حول منتجات شركة معينة حيث يمكن لمستخدمي هذه المنتجات أن يعبروا عن آرائهم حول المنتج عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي³⁷ و بهذا تستطيع الشركات المصنعة لهذه المنتجات أن تستغل هذه الآراء في تحسين منتجاتها.

³⁷ زهية لطيفة، الفاييسبوك في الجزائر للابتزاز الجنسي و الجريمة ، ص 125، ديوان المطبوعات الجامعية ، سنة 2012

3. الفاييسبوك:

1-3. ما هو الفيس بوك:

الفايسبوك هو موقع إلكتروني تم إطلاقه رسميا في 04 فبراير 2004 وهو يستخدم للتواصل الاجتماعي و يعتبر الشبكة الاجتماعية الأكثر شعبية و شهرة على شبكة الانترنت حيث وصل عدد المستخدمين النشطين فيه بحلول عام 2012 إلى ما يقارب مليا مستخدم إلا انه ارتفع في عام 2018 م

إلى حوالي 2.27 مليار مستخدم شهريا و يتيح هذا الموقع إمكانية مشاركة الصور و الرسائل النصية و مقاطع الفيديو بالإضافة مشاركة الحالة و المشاعر كما انه موقع ممتع و متاح بشكل يومي بأسلوب منتظم حيث لا يواجه المستخدم الجديد صعوبة في فهمه أو استخدامه إذا إنه بإمكان أي شخص حتى لو لم يكن تقنيا أو ملما بالتكنولوجية أن يبدأ بالنشر و مشاركة المعلومات على الفيس بوك إلى مقدرته على جذب المستخدمين من الأفراد و الشركات بالإضافة إلى مقدرته مع مواقع الويب من خلال توفير تسجيل دخول واحد يكون فعالا عبر مواقع متعددة⁽³⁸⁾.

كما يتيح الفيس بوك للمستخدمين إمكانية الوصول إلى الألعاب و تشغيلها، مثلا الألعاب، ويمكن أيضا الوصول إلى خيار عرفة لعبة فيس بوك الذي يمكن من خلاله الاختيار من بين أكثر من مئة لعبة، للعب مجانا ومن الجدير بالذكر انه يمكن للمستخدم الوصول إلى (face book) من أي متصفح و يب على موقع الرسمي و هو (www. Facebook.com) أو الوصول إليه عبر تطبيق face book، المتوفر على الهواتف الذكية ، و أجهزة الحاسوب اللوحية.

زهية لطيفة، الفاييسبوك في الجزائر للابتزاز الجنس و الجريمة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ص 125، سنة 2012³⁸

يعتبر الشاب الأمريكي **مارك زوكربيرج** مؤسس الفيس بوك ، وهو من مواليد 14ماي

1984م ، حيث ولد في مقاطعة دويس فيري الواقعة في ولاية نيويورك الأمريكية، " إذ اهتم **زوكربيرج**

بمجال برمجة الحاسوب حيث التحق بأكاديمية فيليبس إكستر ، وفي عام 2002م التحق مارك بجامعة

هارفارد، و انشأ خلال دراسته موقعا يتيح للطلبة وضع معلوماتهم و صورهم الخاصة و الاحتفاظ بها

2-3. نشأة الفيس بوك

مرت نشأة موقع الفيس بوك بعدة مراحل رئيسية يمكن تلخيصها فيما يلي :

● **المرحلة الأولى :** أنشأ مارك خلال دراسته في جامعة موقع ويب أطلق عليه اسم

(thefacebook)، وكان ذلك في 4 فبراير عام 2004م حيث استخدم هذا الموقع

لإدخال معلومات وصور الطلبة، وقد بادر حوالي نصف طلبة الجامعة بالتسجيل في الموقع

خلال أسبوعين فقط.

● **مرحلة التعديل و التطوير :** أجرى مارك بمساعدة زميله في الجامعة داستن موسكوفيتز

وكريس هيوز بعض التعديلات على موقعه حيث أضاف بعض الميزات منها، " تتيح

للمستخدمين إنشاء ملفات شخصية و تحميل صور و غيرها من الوسائط و ركز فيه على

التواصل و نشر المعلومات مع الأصدقاء و أصدقاء الأصدقاء ، وهو ما أطلق عليه مارك أسم

(social graph)³⁹.

³⁹ [https:// isahamat fakria.com](https://isahamatfakria.com)

4-علاقة جريمة الابتزاز بالفايسبوك:

ظاهرة الابتزاز الالكتروني هي ظاهرة كانت موجودة منذ القديم باختلاف صورها و أشكالها لكنها لم يكن لها صدى إعلامي كبير أو تأثير له أبعاد كبيرة بل كان محلي و أحيانا لم يكن هناك أدلة قاطعة يبتز بها الضحية، فمثلا كانت الفتاة التي ترفض الزواج من صديقها التي عاشته لمدة معينة إلى الابتزاز بنشرها و كشفها من خلال الحديث عنها في الشارع أو حتى عند الشخص مقربين من عائلتها للذين يريدون الزواج منها أو التقرب إليها بان الفتاة كانت مع فلان في علاقة غرامية، و يصبح ذلك الشخص كابوس حقيقي لتلك الفتاة وكان الابتزاز في تلك الفترة ليس له أي أهمية إما لا تبالي الفتاة بذلك أو توافق مكرهة بالزواج من ذلك الشخص مثلا، فالقانون الجزائري كان لا يعاقب على ذلك كونها جريمة غير مكتملة الأركان في غياب الركن المادي و لم تكن ظاهرة الابتزاز جريمة، فحين التطور التكنولوجي الذي عرفته الشبكة العنكبوتية ومع ظهور شبكات التواصل الاجتماعي و موقع الفاييسبوك أصبحت ظاهرة الابتزاز الالكتروني ذات صدى تأثيري كبير عن الضحية من خلال الكشف بالدليل سواء حقيقي أو مركب عبر تقنيات متاحة في الشبكة العنكبوتية كما لموقع الفاييسبوك خصية كبيرة في نشر المعلومة بصورة سريعة و الكشف عنها أمام الجميع لتوفر هذه التقنية عند الجميع فهنا اكتملت الجريمة الابتزاز الالكتروني لتوفر الركن المادي الذي هو الأدلة المادية المتمثلة في الصور أو الصوت أو فيديو و غيرها .

تعد مكانة مواقع التواصل الاجتماعي التي باتت ذات مكانة بارزة في بناء الرأي العام و التحكم فيه من خلال نظم تسيير هذه المواقع التي تواجه الرأي العام حسب ما تمليه الاحتياجات الخاصة بها لكن يبقى لنا أن نقول بأن عملية التوجه و بناء رأي عام من لدن مواقع التواصل الاجتماعي، ليست بالضرورة سلبية ، بل هي بحاجة إلى ترشيد و توجيه و ضبط لقد بات تفاهم و تعاظم دور المواقع الاجتماعية و تحديد موقع " الفايسبوك " الذي انفرد بتشكيل ثقافة شبابية جديدة تمشي و فق ورقة الطريق المسطرة من طرف القائمين على ذات الموقع تستدعي التأمل بشكل جدي في التحديات الجديدة التي نواجهها بفعل عجز مؤسسات التنشئة و أجهزة الدولة المعنية بالشباب عن فرض و جودها و تصديها لهذه التحديات.

الفضاءات الالكترونية قد تعددت و سائلها ووسائطها و لم يعد هناك مجال لتطويقه أو حضره نتيجة التطور المذهل الذي عرفته الشبكة العنكبوتية و الآليات المرتبطة بها، إن استغلال شبكات التواصل الاجتماعي كآلية للتعبير و نمط للتغيير ، كرس مفهوم سيادة الشبكة العنكبوتية في تحديد معالم السياسات الدولية على اختلاف مناهجها و استراتيجياتها ومن تم وجب التحلي باليقظة بهدف حماية البلاد و العباد من التأثيرات الخارجية ، التي باتت تشكل خطرا دهما زمن هيمنة الفضاء الافتراضي .

الجانب الميداني

1. بيئات الابتزاز

ينتشر الابتزاز في بعض البيئات و من أهمها:

- أماكن العمل المختلط
- مؤسسات التوظيف و التي يأخذ الموظف المختص فيها جميع المعلومات الشخصية للفتاة تبحث عن العمل، رقم هاتف النقال و العنوان و رقم هاتف الزوج أو أي معلومات أخرى، ليقوم بعد ذلك بالابتزاز
- الأماكن المغلقة للنساء: كمشاغل الخياطة و صالونات التجميل النسائية و التي تتساهل بعض النساء فيها فتتزعج ثيابها لقياس ثوب جديد أو تتكشف لطلب بعض احتياجات التجميل كإزالة الشعر و غيره و يتم تصوير الضحية و هي غافلة، ثم يتم بعدها تهديدها و ابتزازها
- المقاهي و الصالات المغلقة
- النقل الخاص و المدرسي : النقل الخاص ((كسيارات الأجرة)) حيث تتساهل بعض النساء و الفتيات بالركوب في سيارة الأجرة منفردة بدون مرافق و غالبا ما يشجع ذلك السائق الحديث مع الفتاة تم تتطور العلاقة إلى أن تصل إلى ابتزاز كذلك بالنسبة للنقل الخاص المدرسي داخل المدن و خارجها ، خاصة بالنسبة للمعلمات التي يعملن في القرى نائية بعيدا عن سكناتهم فيكن بذلك معرضات للابتزاز من السائق الذي ألفت الركوب معه و عرف أسماءهن و هواتفهم النقالة بطبيعة العمل.

2. سمات ضحايا الابتزاز:

اختيار موضوع ظاهرة الابتزاز الالكتروني على شبكة التواصل الاجتماعي و اخترانا موقع الفايسبوك كنموذج لدارسة وتحليل هذه الظاهرة من كل الجوانب العلمية و اعتمدنا على أسلوب المقابلة الشخصية لمعرفة وجمع المعلومات اللازمة للبحث مع المبحوثين الخمسة، حيث قمنا بتقييم المبحوثين من 1 و2 و3 و4 و5 لتسهيل لنا عملية التفريغ.

يعد موقع الفايسبوك "حسب إحصائيات "شركة فايسبوك" فأن عدد مستخدمي فيس بوك وصل قبل نهاية 2017 2 مليار شخص و في الجزائر فإن شركة الفايسبوك أعلنت عام 2017 عن 20 مليون مستخدم شهري نشط منهم 65% رجال و 35% نساء و أكثرهم من الفئة الشبابية التي تتراوح أعمارهم من 18 سنة إلى 35 سنة و نسبة اقل عن أعمار أخرى، و اغلب مرتادي هذه الشبكة هم عزاب غير متزوجين بنسبة 49 % و نسبة 29 % متزوجين و نسبة 09 % منهم من فئة المخطوبين.⁴⁰

أما الفئة التي تتراد موقع الفيسبوك اغلبها من فئة الجامعية يليها تلاميذ من المرحلة الثانوية و تأتي الولايات الأكثر استعمالا لهذا الموقع فقد كان نصيب الأكبر للعاصمة و بنسبة 31% تليها مدينة وهران تم قسنطينة تم سطيف، بانتة، ورقلة و عنابة.

www.lahaonlinn.com لاين أون لها . موقع-40

أما بخصوص ظاهرة الابتزاز الإلكتروني هي ظاهرة استفحلت بشكل يلفت الانتباه عبر هذا الموقع في السنوات الأخيرة و أُنجزى عنه عدة ضحايا للابتزاز لم يكونوا على دراية تامة أن استخدام هذا الموقع سوف يجرحهم الى المحاكم لاسترداد حقوقهم و معاقبة من ابتزهم على هذا الموقع و لهذه الظاهرة عدة ضحايا فمنها من رضخت لمطالب المبتزين هدفهم جنسي لا غير فقد أحصت مصالح الأمن الوطني أن عدد ضحايا الابتزاز الإلكتروني الجنسي على مستوى الوطني فاق 75 % فحين ضحايا الابتزاز من اجل المال بلغ 15 % و 10 % لضحايا الابتزاز من اجل التشهير و التشويه و الانتقام لا غير، و في هذا الصدد و كون الموضوع الدراسة يعد من أصعب المواضيع المقدمة للدراسة لانعدام الإحصائيات الحديثة و غياب ثقافة التبليغ و جهل البعض منهم أن الابتزاز هو جريمة يعاقب عليها القانون، إضافة إلى ذلك فالقيم الاجتماعية المحافظة التي تتميز بها المجتمعات الجزائرية و خوفا من الوصم الاجتماعي لهذا فالعديد من الفتيات ضحايا هذه الجريمة لا يبلغنا الأمنية لهذا كانت هذه الدراسة من أصعب البحوث و تم إيجاد 05 حالات لضحايا الابتزاز الإلكتروني الذين وفقنا بعد مجهود كبير و وعود منا لهم بعدم نشر و كشف عن هوياتهم أمام الآخرين، قمنا إجراء المقابلات مع ضحايا الابتزاز و الذين صرحنا لنا بما يلي :

2-1. السن:

نلاحظ أن السن في الحالات المدروسة يتجاوز 28 سنة إلا حالة واحدة تبلغ من العمر 16 سنة ، فالحالات السابقة ذات الأعمار 28،29،29،30، يتبين من خلال أعمارهم راشدات كلهن واعيات وذات مسؤولية و يميزنا الخطأ من الصواب، إلا أن وقوعهن في شبك الابتزاز و هن

بهذا العمر يطرح العديد من التساؤلات الذي لا ربما سوف نجيب عليها من خلال تحليلنا هذا ، أما المبحوث رقم 2 ذات العمر 16 سنة و التي هي قاصرة ، فظاهرة الابتزاز قد يقع فيها اي احد باختلاف أعمارهم .

ضف إلى ذلك أن المبتز استغل الفتاة ذات 16 سنة لبرأتها و أنوثتها و بما أنها مازالت قاصر ليس لها خبرة في الحياة لهذا نجدها سرعان ما وقعت كضحية للمبتز، حيث صرحت لنا (لم أكن أدري أن علاقتي التي ربطتها مع زميلي في الثانوية ووقوعي في نزوة غرامية معه و تسجل الفيديو عبر هاتفه بدون علمي و تسليم الفيديو لأصدقائه و ابتزازه به سبب لي مشاكل عائلية و نفسية أصبحت مكشوفة عند الجميع خصوصا بعد نشر الفيديو) ، وعن حالتها النفسية وماذا كانت قد تفعل بد نشر الفيديو صرحت لنا انها تعرضت إلى أزمة نفسية حادة، حيث قالت ((فكرتوا في الانتحار لمعاقبة نفسي على هذه الفعلة)).

2-2. المستوى التعليمي(ضحايا الابتزاز الالكتروني):

نلاحظ أن المستوى التعليمي لضحايا الابتزاز ذوا مستوى عالي و هناك حالات يحملن شهادات جامعية و الحاليتين أخرى ذات مستوى ثانوي، و يبين لنا من خلال هذا تباين في المستوى أن طرف المبتز يكون حتى ذو مستوى و الدليل عند المبحوثة رقم 5 الذي تحمل شهادة جامعية استطاع أن يقنعها بالتعرف عليه بالفيسبوك حسب تصريحاتها فقد أوهمها بالزواج حيث صرحت انه قال لها عندما طلبت منه التقرب و طلب يدها من والدها للزواج فقال لها "سوف يأتي اليوم الذي سوف نتزوج فيه معا"، مع العلم أن هذه الضحية تبلغ من العمر 30 سنة و في قراءة سوسيولوجية

لهذه الحالة نرى أنها هذه الفتاة قد تأخرت عن سن الزواج حيث تقول الإحصائيات وزارة الصحة و السكان الجزائرية في إحصائيات 2002 من بلغت سن 29 تعد عانس ، لهذا بنت آمال في هذا الشخص.

2-3. الحالة الاجتماعية (ضحايا الابتزاز الالكتروني)

- الحالة الاجتماعية للمبحوثين لضحايا الابتزاز الالكتروني انحصرت من عائلات متوسطة الدخل و هذه الطبقة المتوسطة هي الفئة الذي يتعرض أفرادها البعض منهم إلى الابتزاز الالكتروني، هي المعرضة أكثر للجرائم باختلاف أنواعها كونها موجودة في أحياء شعبية تكثر فيها الآفات الاجتماعية و جريمة الابتزاز الالكتروني كما ذكر سالف هي جريمة مستحدثة عبر الفضاء الأزرق يقع ضحاياها من فئة معينة لا تعرف خبايا هذا العالم الأزرق الخطر.

3. استعمالات مواقع التواصل الاجتماعي:

3-1. نوعية الهاتف (ضحايا الابتزاز الالكتروني)

- الجهاز الذكي الذي نقصده في هذا المحور وهو الهواتف ذات الوسائط المتعددة من تطبيقات و سهولة الولوج إلى الانترنت من تفصح الصور ، كما يملك خاصيات متعددة على سبيل المثال يمتلك بطاقات التخزين الالكترونية و سرعة التدفق الانترنت و كاميرات أمامية وخلفية عالية الجودة كما أن هذه الأجهزة الذكية سهلة الاختراق من طرف القراصنة و سرقة جميع محتويات الهاتف.

3-2. مدة استعمال مواقع التواصل الاجتماعي:

ومن خلال تصريح جميع المبحوثين عن توقيت استعمال الهاتف الذكي و تصفح شبكة التواصل الاجتماعي و الذين أكدوا أن جميعهم يمتلكون صفحات شخصية عبر موقع الفيسبوك و إن توقيت استخدامهم الفيسبوك كان من الساعة السادسة مساءً إلى غاية منتصف الليل بمعدل ساعتين إلى ثلاث ساعات استخدام الفيسبوك وهذا.

هذه الفترة أن صبح القول هي فترة الذروة و هي راحة للجميع بعد يوم شاق من العمل أو الدراسة ليجدون أنفسهم فترة مناسبة لاستخدام الفيسبوك للاطلاع على ما يحدث في العالم أو القيام بالدراسة مع أصدقاء، فنجد أن المبحوث رقم 1 و 2 و 3 يتصفحون الفيسبوك للمدة ساعتين من الزمن في اليوم.

3-3. طريقة اختيار الأصدقاء:

ومن ناحية أخرى فإن المبحوثين يتم اختيارهم الأصدقاء عبر الفيسبوك و حسب ما جاء في تصريحاتهم فإنهم جميعاً اتفقوا إن اختيارهم و قبولهم طلب الصداقة يكون حسب معرفتهم مسبقاً أو عند طلب الصداقة يتم الدخول إلى صفحتهم في الفيسبوك و التأكد من هويته إذا كان معروف يقبل الصداقة و إذا كان مجهول ترفض صداقته، هذا دليل على أن جميع المبحوثين لديهم حرية الاختيار و التمتع و التحميص جيداً في اختيار ذلك لكن سقوطهم كضحايا الابتزاز كان العكس و يبقى منطوق هذه التقنية موضوعي فحين اختيار الأصدقاء مرهون بشخصية المستخدم ، كما نعرف

أن استخدام الموقع الفيسبوك يبقى الشخص منعزل عن باقي الآخرين في عالم غير محروس و بدون رقيب فيجد الشخص نفسه يفعل ما يشاء حسب تتابعه نفسيته في جهاز هاتفه الذكي.

3-4. طبيعة العلاقة مع الأصدقاء:

- إن جميع المبحوثين تربطهم علاقات مختلفة مع أصدقائهم في الفيسبوك و خصوصا عندما يكون صديق رجل مع امرأة فهنا تختلف الصداقة عند باقي الجنسين، فنجد صداقة أخوية أو صداقة غرامية و هذا حسب ما جاء في تصريح المبحوث رقم 01 الذي صرحت أن علاقتي مع أصدقاء في الفيسبوك صداقة أخوية والبعض منها صداقة حميمية أو غرامية و بخصوص عن آخر صداقة صرحت أنها كانت مع علاقة غرامية مع شخص تعرفت عليه في الفيسبوك و انفصلت منه لأنها عرفت انه إنسان محتال ولا يريد الخير للآخرين، وعن سؤال كيف تعرفن عن المبتزين صرحوا لنا وكانت إجاباتهم مختلفة، فحين صرحت المبحوث رقم 05 الذي قالت إنها قبلت بصداقة من طرف شاب لا تعرفه و تطورت العلاقة معه في حين المبحوث رقم 01 و 02 و 04 صرحتا أن الأشخاص الذين قاموا بابتزازهن فيما بعد تعرفوا عليهم ليس في الفيسبوك في حين المبحوثة رقم 03 صرحت أنها تعرضت إلى قرصنة حسابها في الفيسبوك و سرقة جميع ملفاتهم الشخصية محتوياتها من بينها صورها و غيرها الموجودة على هاتفها الذكي.

الاستخدام الفيسبوك يعرض الفتيات إلى استهداف دائم من قبل عشوائيين و مجرمين يهدفون إلى الإيقاع بالفتيات اللواتي ينحرفن عن المسار السليم و اللواتي يخرجن عن الهدف المخصص للتواصل القويم و التواصل البناء و الهادف لتنتهي بالنهاية تلك العلاقات المشبوهة إلى جريمة الابتزاز و كما

تعرض الفتاة إلى ابتزاز فكثير من الشباب أيضا يتعرضون إلى ابتزاز من خلال الإيقاع بهم من قبل عصابات مجرمين و مجرمات أو من قبل عشوائيين يهفون إلى الحصول على المال.

3-5. أشكال تبادل الرسائل بين الأصدقاء:

- نلاحظ أن المبحوثين عند طرح عليهم سؤال بخصوص تبادل الصور و الفيديوهات ذات طابع جنسي أربع مبحوثين أكدوا تلقيهم هذه الصور و الفيديوهات في هواتفهم على تقنية المسنجر المربوطة مع الفايسبوك ، أما المبحوث رقم 03 صرحت أنها تعرضت للقرصنة و سرقة جميع صورها الشخصية من الهاتف و تغييرها عن طريق تطبيق فوتو شوب على صور ذات طابع جنسي و إنها لم تقم بتبادل أي صور من ذلك النوع ، كما نلاحظ من خلال ذلك أن المبحوثين 01 و 02 و 04 تبادل الصور و الفيديوهات مع المبتزين البعض تعرفوا عليهم مباشرة أي تعرفوا عليهم في الشارع أما المبحوث رقم 03 و 05 فأنتهم تعرفوا الجناة الذين ابتزوهم في الفايسبوك، هذه الفتيات لا تدرك أن من جراء علاقات مع أشخاص غير موثوق فيهم أو كان التواصل بهم من خلال فيسبوك فقط دون معرفتهم على ارض الواقع فتؤسس الفتاة علاقتها الغرامية مع شخص سواء معروف الهوية أو غير معروف ،ولا تدرك تلك الفتاة للأسف انه من الممكن أن يكون تواصلها مع شخص تعتقد انه إنسان إلا أنه في حقيقته يخفي هويته الكاملة و تصرفاته و يظهر الحسن منها من خلال شبكة فايسبوك، فنحن نعلم أن الكثير من الأشخاص يظهرون عبر الفايسبوك و كأنهم شركاء الدرب و الأحلام ، إلا أن حقيقتهم و طبيعة تصرفاتهم عكس ذلك ، فتبدأ الفتاة بالتعارف و بناء علاقة مع ذلك الشاب و تنسى مستوى الخطر و لا تدرك أن برأتها قد تؤدي بها إلى الهاوية فغالبية الفتيات عبر الفايسبوك

مرتبطين بأصدقاء حقيقيين و فعليين سواء زملاء في الدراسة أو العمل أو أقارب أو غير ذلك و بهذا تكون هويتها معروفة لذلك الشخص أو من قبل أي مجرم أو عصابة تحترف الإجرام عبر الانترنت ، و بفعل بعد و ضع السمة الأخيرة على العلاقة الفيسبوكية و تتويجها بالنجاح تكتشف الفتاة مؤخرا أن أفعال و تصرفات الشاب بدأت في الاختلاف بشكل كلي و بدأت بالانحدار إلى مرحلة قد تكون في البداية مسيطرة عليها إلا أنه ومع مرور الوقت القصير تبدأ أفعال الشاب غير مسيطر عليها لتكتشف الفتاة أنها وقعت تحت قبضة ذلك الشاب و قد تكون أرسلت له صوراً خاصة أو تحدثت معه حوارات شخصية سواء صوتية خاصة أم كتابية و الشيء الخطر في ذلك إنها من الممكن أن تجهل شخصية ذلك الشاب الحقيقية و هو يعلم عنها كافة التفاصيل أصدقائها أقاربها و غير ذلك كل هذا حسب ما جاء في تصريحات المبحوثين رقم 01 و 05 الذي أكدتا أنهن وقعت في شباك المبتزين و لم يكن من السهل و الاستطاعة الإفلات منهم لان جميع الأصدقاء و الأقارب يعلم بالصدقة و بقائهم معهم و الخضوع إلى آراءهم و شهواته التي من المرجح في النهاية دخولهما مرحلة الخطر كأن يطلب الشاب صوراً جنسية أو فيديو جنسي أو قضاء وقت مع ذلك الشاب رغماً عنها تحت التهديد النشر و للأسف الكثير من الفتيات تعاني من تلك الحالة.

4. طبيعة الابتزاز وعوامله

4-1. طبيعة الابتزاز

- لاحظنا أن جميع المبحوثين هما من العنصر النسوي تعرضن للابتزاز أربعة منهم ابتزاز جنسي و آخر ابتزاز من أجل المال عبر مواقع الفايسبوك و عن أسباب ذلك صرحت المبحوث رقم 01 " أستغل المبتز أنوثتي و براءتي جنسيا عندما قررت الانفصال عنه هددني أنه سوف يقوم بنشر صور و الفيديوهات خاصة بي عبر شبكة التواصل الاجتماعي و إرسالها للأقارب و الأصدقاء" ، كما صرحت أن الجاني قال لها " سأفضحك أمام الجميع و بعلاقتك الغرامية معي و أحطم حياتك إذا أصرتي على قطع علاقتي معكي و الزواج مع رجل آخر" هنا بدأت معانات الضحية و الخوف عن مصيرها و حياتها المستقبلية.

- المبحوث رقم 02 و التي هي قاصر صرحت أنها تعرضت للابتزاز من طرف شخص أجهل هويته قام بسرقة صور و فيديوهات للقطات غرامية أقامتها مع صديق لي يدرس معي في الثانوية و قام الشخص الذي يغد صديق له و أكبر منه أي راشد و أنا متأكدة انه هو من سلم هذا الفيديو و لم يسرقه حسب تصريحاته ليتصل بي عبر الفايسبوك و يطلب مني ممارسة الجنس معه و إلا سوف ينشر الفيديو عبر هذه الشبكة غلقت إمامه كل شيء لكن هذا الشخص قام بنشر هذا الفيديو.

هذا الشخص استغل براءة هذه الفتاة القاصر و برغم من انه ابتزاز عشوائيا من هذا الجاني الذي يبلغ من العمر 21 سنة إلا نزوته و غرائزه الجنسية و مشاهدة الفيديو الذي تحصل عليه من صديقه و قام بنشره فيما بعد كل هذه العوامل ساعدت الجاني في اقتراف هذا الجرم .

أما المبحوث رقم 5 صرحت إنها اكتشفت هذا الشخص يقوم باستغلالها و لا نية له بالزواج منها وعندما قررت الانفصال منه غلقت جميع قنوات الاتصال معه ليعاود الاتصال بها بكل الطرق لكن هذه المرة اكتشفت انه يريد ابتزازها بنشر صورها عبر الفايسبوك أن قررت التخلي عنه ، حينها أدركت أن الجاني شخص محتمل يحتال على الفتيات و يرغمهما للزواج بعد الانفصال عنه يهددهن بالابتزاز سواء جنسي أو من اجل المال لإسكاته و عدم نشر أدوات الإجرام في الفايسبوك.

4-2. أسباب وقوع الضحية:

السبب الرئيسي في وقوع الفتاة ضحية الابتزاز الالكتروني هو نقص الوعي عند الفتاة في استخدام تكنولوجيا الاتصال حيث أنها تساهم بشكل كبير في وقوعها غي هذا الفخ ، فالفتاة التي تسعى لإشباع الحاجات العاطفية عبر موقع الفيسبوك و البحث عن علاقات الحب أو اختيار شريك الحياة كثيرا ما تقع في فخ الابتزاز الالكتروني كما انه من ابرز أسباب وقوعها ضحية هو التهاون في إرسال صورهن أو نشرها على الفايسبوك و كذلك الدردشة مع أشخاص غرباء حول خصوصياتهن و عدم تحصين الجهاز كل هذا يدخل ضمن سوء استخدام الفايسبوك.

أما المبحوث رقم 03 و04 صرحتا جميعهم أنهم تعرضن للابتزاز من اجل المال فالمبحوث رقم 03 تعرضت للقرصنة و اخذ جميع صورها من الهاتف بدون علمها و قام الجاني بابتزازها بهم طالب المال و التهديد بنشر عبر الفايسبوك ، فحين المبحوث رقم 04 صرحت أنها هي السبب في قبولها لصداقة من طرف شخص تجهل هويته ليقوم فيما بعد بابتزازها بصور أخذت معه بعدما كانوا في علاقة حميمة ، كل هذا وما سبق ذكره فان "الجاني هو شخص يعاني من اضطرابات سلوكية و عدم الاستقرار

عائلي ما يدفعه إلى اللجوء إلى ممارسات خفية تعوضه عن غياب الأسرة كما انه عادة يتعلم هذه التصرفات من آخرين .

أما المبحوث رقم 01 صرحت هي أخرى تعرفت على هذا الشخص في الفايسبوك بدون معرفة هويته الحقيقية و استغل أنوثتها عند انفصال عنه بدأ في ابتزازها من اجل الجنس لا غير

من خلال ملاحظتنا للمبحوثين 1 و2 و3 و4 و5 تبين أن جميعهن تعرضت لابتزاز الالكتروني من ابتزاز من اجل الجنس لا غير إلى ابتزاز من أجل طلب المال و التزام بالسكوت و عدم نشر ، كما نعرف أن الابتزاز الالكتروني هو عملية تهديد و الترهيب للضحية بتشهير صور أو فيديو أو تسريب معلومات سرية تخص الضحية مقابل دفع مبالغ مالية أو استغلال الضحية للقيام بإعمال غير مشروعة

3-4. النتائج الابتزاز النفسية على الضحايا:

أما بخصوص الحالة النفسية للمبتزين صرحتا جميعهن أنهم تعرضت لازمة نفسية حادة تمثلت في انهيار عصبي عند أول سماع أنهما تعرضتا للخيانة و سوف ينشر صورهن أو فيديوهات غير شبكة الفايسبوك و خوفا من الوصمة الاجتماعية، ضف إلى ذلك عند طرح سؤال فيما يخص التفكير في الهروب و الانتحار عند انتشار خبر نشر صوركن الجنسية عبر الفايسبوك صرحتا جميعهن أنهن لم يفكرن أبدا في الانتحار أو الهروب، نجد أن ضحايا الابتزاز الخمسة يتميزننا بوزع ديني ومعرفتهن بان الانتحار حرام و أن الهروب هو كذلك سمة سيئة الخوف من المجهول ، فحين نسيا أن استقبال و تبادل صور و الفيديوهات الجنسية و القيام بعلاقات مع أشخاص تعرفوا عليهم في الفايسبوك هي

كذلك محرمة ، استثناء المبحوث رقم 03 الذي تعرض للقرصنة أما الباقي فابتزازهن هم مشاركين فيه
أكثر من الجناة الذي قاموا بابتزازهم .

الخاتمة

إن التقدم التكنولوجي وخاصة في مجال الإعلام و الاتصال الذي مرت به و لا تزال تمر به الجزائر ومختلف الأمم الأخرى نعمة و نقمة في نفس الوقت، نعمة لما لها من آثار إيجابية في تقريب المسافات بين الأفراد و الاستفادة الكبيرة من الوقت، كاستخدام البريد الإلكتروني لإرسال رسائل وملفات لشخص أو لعدة مؤسسات من أجل أهداف تجارية أو أهداف شرعية أخرى، إمكانية البحث عبر الانترنت عن بضائع معينة، وتحديث وعي الطالب الجامعي خلال ثواني حول العالم و الرد خلال ثواني أيضا، وعرض المعلومات عن الأشخاص أو خاصة والمواطن عامة في كل المجالات على سبيل المثال، الاشتراك مجانا بمجالات الإلكترونية... الخ.

لكن يجب الانتباه دائما على ما يحيط بهذه الشبكة من آفات اجتماعية قد يستخدمونها الأفراد لتحقيق أهدافهم الشخصية على حساب الآخرين ، إذ يعتبر التقدم التقني في هذا المجال نقمة إذا قام هذا الصنف من الأشخاص بجريمة الابتزاز للوصول إلى مبتغاهم و بالرغم من وقوف أجهزة الدول بالمرصاد بمختلف الجرائم الإلكترونية ، إلا أنها تبقى بعيدة عن تحقيق الأمن الإلكتروني، حيث بتوقف هذا الأخير على التعاون الرئيسي و الأساسي من طرف المعنيين و نقصد هنا في المقام الأول الأسرى و المسؤولين على توفير الانترنت وكافة المؤسسات الاجتماعية الأخرى حيث كلما كان الوعي منتشرا بين أفراد المجتمع قل التعرض لجريمة الابتزاز و بالتالي يسهل على مختلف الأجهزة المعنية مواجهة الجريمة الإلكترونية والمساهمة في التقليل من هذه الظاهرة.

قائمة المراجع

الكتب

- _ حسن الملحم : التفكير العلمي و المنهجية، مطبعة حلب ،الجزائر 1993، ص 215
- _ محمد الجوهرى و عبد الله الخريجي، طرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1997، ص25.
- صفوت عبد المجيد، تلميحات الإجراء ، البصرة العراق، 2011، ص 138
- _ محمد رواسى قلعجي، معجم لغة الفقهاء، دار النفائس للطباعة و النشر و التوزيع، الطبعة الثانية، 1988، ص 124.
- د/ زهية لطيفة، الفايسبوك في الجزائر للابتزاز الجنس و الجريمة ، المطبوعات الجامعية، 2012، ص 76.
- _ قانون العقوبات الجزائري، القسم المكرر، الفصل الثالث، القانون رقم 04_05 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004.
- _ د/عبد الله سليمان، شرح قانون العقوبات (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية 2000)، ص 100.

المجلات

- مجلة جيل العلوم الإنسانية و الاجتماعية،د/ بحري صابر، جامعة سطيف 2، الجزائر ، العدد 42، ماي 2018.
- سبع محمد الأمين، مجلة الشهرية للأمن الوطني " شرطة "، الجزائر،الصادرة بتاريخ 2016/03/02،
- بحوث ندوة الابتزاز (المفهوم.الأسباب.العلاج)، د/علي عبد الله شديد الصياح، الرياض جامعة الملك سعود، 2011، ص61.

مراجع باللغة الفرنسية:

_ .Madlaine, Gravite, Méthode des Science Sociale , 3^{eme} ed,
DALLOZ, Paris, 1976, P33.

المواقع الالكترونية:

-[https:// isahamat fakria.com](https://isahamatfakria.com)

- موقع لها أون لاين - www.lahaonlinn.com

دليل المقابلة:

أثناء قيامنا بإجراء المقابلات مع المبحوثين الذي وفقوا على ذلك مبدئياً لإجراء معهم المقابلات تم

تحديد ثلاثة محاور للمقابلة وهي كآتي :

1_ المحور الأول : الهوية و تطرقنا فيها على الجانب الشخصي.

_ السن

_الجنس

_ الحالة العائلية

_ مكان الإقامة

_ المستوى التعليمي

_ الحالة الاجتماعية

_ الوظيفة

2_ المحور الثاني : استعمالات مواقع التواصل الاجتماعي

_ نوعية الهاتف

_ مدة ومواقيت استعمال مواقع التواصل الاجتماعي

_ طريقة اختيار الأصدقاء

_ طبيعة مع الأصدقاء أو أنواع الصداقات

_ أشكال التبادل

3_ المحور الثالث : الابتزاز ، عوامله ، و أشكاله

_ طبيعة الابتزاز

_ ما هي الأشياء الذي كانت لدى الجاني لابتزازك

_ لماذا وصلت الأمور بك إلى قام أن الجاني بابتزازك

_ كيف كان رد فعك أثناء الابتزاز

_ النتائج النفسية على شخصيتك و عائلتك

_ من هو الدافع الذي أدى بك إلى التبليغ مصالح الأمنية عن الجان

تفانم جناح التهديد بالابتزاز والتشهير في ظل الرقمنة والإلكترونيات
بقلم الحقوقية: نعيمة أسماء (سلمى) الجمعة 14 أكتوبر 2016



من المتعارف عليه أن في كل دولة جهاز قضائي وآخر تنفيذي قانوني يلاحق المجرمين، ويصدر القوانين التي تعاقب هذه الفئة المبتزة من المجتمع، حيث تعدّ الدولة هي الجهة الوحيدة المسؤولة عن محاسبة (المجرم)، وهي التي تفرض العقوبات على جميع المجرمين حسب ما يراه المشرع من خصوصية للحياة الشخصية، وكذا الأنظمة، لهذا لا يمكن أن تعاقب أنت بنفسك المبتز أو ابتكار الحيل لإيذاء المبتز فلا يمكن علاج الخطأ بالخطأ، وإنما اللجوء إلى الفريق الشرطي والدولة هو أفضل حل وأفضل خيار لعقاب وتتبع هذا المجرم المبتز، لهذا كل من تعرض إلى جريمة التهديد بالابتزاز والتشهير به، التوجه إلى الجهات المختصة في الدولة، سواء دوائر الأمن الوقائي أو البحث الجنائي أو الهيئات المختصة

علي سبكار

رئيس النادي العالمي للإعلام الاجتماعي للشرق الأوسط



جريمة الابتزاز عبر مواقع التواصل الاجتماعي

جريمة الابتزاز عبر مواقع التواصل الاجتماعي

Published on September 4, 2015September 4,
2015 • 35 Likes • 2 Comments



[Ali Sabkar](#) Follow

o

يحقق لنا كل تطور تقني جديد مزيدا من الرفاهية لحياتنا فتصبح بطريقة أو بأخرى أسهل وأجمل، وهذا ما يدفعنا كبشر إلى استخدامه، لكن هذا التطور التقني، ومع الأسف، يحمل في طياته جوانب سلبية، من بينها ما يتعلق بصحتنا، وعلاقتنا الاجتماعية، وربما تعرضنا لأشكال جديدة من الجرائم.

ورغم أن مواقع التواصل الاجتماعي وجدت أساسا لتسهيل تواصل بين العالم، وأدت إلى تطوير نمط التواصل والعلاقات البشرية، وأسهمت في تسريع نقل المعارف والعلوم والخبرات، وأتاحت أمام الأفراد والشركات والمؤسسات والكيانات المختلفة إمكانيات غير محدودة على صعيد التعليم والترويج، إلا أنه يجب الاعتراف في الوقت ذاته أن هذه الوسائل حملت في طياتها العديد من السلبيات، من بينها تسهيل جريمة الابتزاز.

فربما يكون انتحال الشخصية هي أكثر مظاهر الابتزاز على تلك المواقع، والإيقاع بالمستخدمين، وهناك كثير ممن ينتحلون صفة فتاة جميلة ويبدأون باستدراج الشباب والدخول معهم في أحاديث جنسية أو تبادل صور فاضحة، كما أن هناك فتيات حقيقيات يلجأن إلى إجراء محادثات فيديو مع شباب وتتطور الأمور وتدخل في الخصوصيات، ثم يفاجئ هؤلاء الشباب أن الفتيات يحتفظن بتصوير فيديو للمحادثات، وهنا تبدأ عملية الابتزاز، ويجب القول أيضا إن هناك شباب يقومون بذلك ويوقعون بضحايا من الفتيات.

ويكاد يكون هناك إجماعا بين مستخدمي وسائل الإعلام الاجتماعي أن المبتز غالبا ما يكون مرتديا عباءة نسائية أو متخفيا في ثوب رجل وسيم يمتطي أرجوحة الرومانسية، وبعد أن تقع الفأس على الرأس يكشف المبتز وجهه الحقيقي وتبدأ سيناريوهات الابتزاز.

وفي وقت لا توجد فيه جهة ما تقدم إحصائيات دقيقة حول جرائم الابتزاز عبر مواقع الإعلام الاجتماعي، يمكن القول إن الأمر تحول إلى شبه ظاهرة، وانتشر بشكل كبير على تلك المواقع.

وإن ما يزيد من خطر تعرضنا للابتزاز هو ما يعرفه العالم عنا كمجتمع خليجي غني، وهذا ما يجعلنا في قائمة أهداف المبتزين حول العالم، وكم سمعنا من قصة

لشباب وقع في برائن عملية ابتزاز عبر فتاة من هذه الدولة أو تلك، بدأت برسالة عبر الفيسبوك، ومرت بمحادثة كاميرا جرى تسجيلها لاستخدامها في ابتزازه، وانتهت بعواقب وخيمة جدا.

وهذا يتطلب مراقبة لصيقة لأبنائنا والتنبيه لما قد يمارس ضدهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي، كما يجب التنبيه أيضا إلى أن أولادنا ربما لا يكونون ضحايا لجريمة ابتزاز، بل ربما ينجرون إلى أن يمارسوا هم ذاتهم الابتزاز ضد ضحايا آخرين، وفي كلتا الحالتين سيقعون في ورطة كبيرة قد تكون سببا في نهاية حياتهم أو تشويه سمعتهم أو الدخول إلى السجن والعقاب.

فكم من مقطع فاضح صُورَ لشخص ما في لحظة نشوة عابرة كان سببا في تشويه سمعته وانفضاض أصدقائه من حوله وتفكك أسرته وتشرذم أطفاله.

قد يخطر ببال البعض أن أحد أشكال الحد من جريمة الابتزاز يجب أن يتم عبر السيطرة على مواقع التواصل الاجتماعي، لكن ذلك غير ممكن تقنيا، فلا يمكن السيطرة على شخص يجلس في الهند أو استراليا أو المكسيك، ويختفي خلف اسم مثل السهم المكسور أو بنت الديرة، ويبيث أفلام وصور ونصوص الله اعلم مدى دقتها وما الغاية منها، وقد سمعنا بقصة الشاب الذي جرى ضبطه بعدما أطلق قرابة سبعين ألف حساب على تويتر وحده، هل تتخيل أن شخصا واحدا يملك ويدير ويبيث عبر سبعين ألف حساب على تويتر؟!!

لكن هذا لا يعني ترك الساحة لكل من هب ودب، بل يجب إيجاد القوانين اللازمة لضبط الأشخاص المسيئين في استخدامهم لمواقع الإعلام الاجتماعي، وأيضا يجب مراقبة هذه الوسائل وحماية الناس وخاصة الشرائح الأكثر ضعفا مثل الأطفال من شرور بعض المستخدمين.

صديقي المحامي وعضو جمعية المحامين البحرينية نواف السيد يخبرنا أن القانون يحمي الناس من أي شكل من أشكال انتهاك حقوقهم، وأن عقوبة جريمة الابتزاز وفقا للمادة رقم 363 من قانون العقوبات البحريني هي الحبس لا يزيد عن سنة أو الغرامة لا تزيد عن 100 دينار، وأن القانون نص على أنه إذا كان

التهديد مرتبط بطلب أو تحقيق مصلحة يعد الظرف مشدد، أي أن هناك إمكانية لمضاعفة العقوبة الأصلية.

ويؤكد المحامي السيد أن على المواطن أن يعرف كيف يلجأ للسلطات المعنية في الإبلاغ، وأن يطمأن إلى أنه سيتمتع بالسرية سواء لجأ إلى محامي أو النيابة العامة أو مركز شرطة، لكنه يعطي موضوع "الوعي في كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي" أهمية مطلقة، لأن الوقاية مقدمة على العلاج.

ما أود التركيز عليه هنا هو ضرورة الانتباه إلى تكريس مبدأ الاستخدام الأمثل لوسائل الإعلام الاجتماعي، عبر الوعي، وعبر التدريب، وتعريف الناس أن هناك جوانب إيجابية كبيرة جدا لاستخدام هذه الوسائل على الصعيد الشخصي والمهني أيضا.

وأكثر الفئات عرضة للتحرش والابتزاز هم شريحة الشباب، والمراهقين تحديدا هم الأكثر عرضة للابتزاز، لأنه الشريحة العمرية الأكثر انسياقا وراء إشباع حاجاتها المختلفة، كما أن هناك شريحة المسؤولين والمشهورين والشخصيات العامة، وهؤلاء نجدهم مطالبين بفتح حساباتهم على فيسبوك وانستغرام مثلا أمام الجميع لأسباب مختلفة من بينها ألا يتهموا بالتعالي أو التكبر أو الانغلاق، لكنهم في الوقت ذاته من أكثر الناس عرضة للابتزاز، لأن المجرم المبتز يدرك مسبقا حساسية مناصبهم وأوضاعهم الاجتماعية، وأنهم يمكن أن يكونوا أكثر قدرة أو اضطارا للدفع للحفاظ عليها.

وأود التأكيد على أنه كما أننا حريصون على اختيار اصدقائنا في الحياة الطبيعية، يجب أن نكون كذلك أيضا على في مواقع التواصل الاجتماعي، وأن نحذر دائما من الغرباء، ونضع ما يمكن أن نسميه فلاتر أمام الأشخاص الجدد، ويمكن أن نتحقق من الشخص الذي يطلب صداقتنا على فيسبوك مثلا عبر الدخول إلى صفحته، والإطلاع على تاريخ إنشائه لها، ومن هم أصدقائه، وما هي اهتماماته، ثم الحكم عليه بناء على كل ذلك.

أيضا لسنا مضطرين إلى كشف الكثير من جوانب حياتنا الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي، فالأشخاص الذين ينشرون صور سياراتهم الفاخرة،



معا دي حبيبتي ر سيبس وسعي معاي حيا بي معانا وكاسا بي
جا مول شكاره وتزوجها 😞😞😞 وانا ليوم باغي
نفظحها صورتها راهي فالتعليقات وما يهمنيش رايكم فيا
😞😞



الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى أعز وأغلى الناس

إلى أمي الغالية التي غمرتني بحبها وعطفها ودعواتها ووقوفها بجاني طوال هذا المشوار.

إلى أبي العزيز الذي رباني وأحاطني برعايته وحبه ودعواته فهو نعم الأب، أدعوا الله أن يحفظهما
ويطيل في عمرهما.

إلى إخوتي أمين، هشام، نذير وأيضا إلى صافية زوجة أخي.

وإلى قرّة عيني آدم.

وإلى خالتي عائشة، هوارية، وإلى ابنة خالتي "سوسي خديجة" رحمها الله.

وإلى صديقات عمري والزملاء.

كلمة الشكر

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"، لله الفضل من قبل ومن بعد، أما بعد إعترافنا بالفضل والجميل أتوجه بالشكر والتقدير والإمتنان إلى الأستاذة "زربي أحلام" التي أشرفت على هذا العمل المتواضع وتعهدها بالتصويب في جميع مراحل إنجازها، وزودتني بالنصائح والإرشادات التي أضاءت أمامي سبيل البحث.

كما أقدم كل الشكر لوالدي العزيزين فلم يبخلا علي بدعائهما لي فلولا مساعدتهما لما وصلت إلى هذه المرحلة.

ملخص الدراسة:

تعتبر الحوافز من المؤثرات الأساسية التي تلعب دورا هاما وحيويا في سلوك الأفراد التي يمكن من خلالها خلق الرغبة لديهم في الأداء، بحيث تهدف دراستنا إلى معرفة العلاقة القائمة بين الحوافز والأداء الوظيفي داخل مؤسسة ميناء وهران ولتحقيق هذه الأهداف تم الإستعانة ببعض الأدبيات النظرية حول الموضوع البحث.

وقد إعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمة طبيعة الموضوع، كما إعتمدنا على على الإستبيان كأداة الدراسة، أما بالنسبة للعينه الدراسة التي إعتمدناها فتمثلت في 100 عاملا، لكن مع أسف أن بسبب إنتشار وباء كوفيد 19 أدى إلى إصدار قرار بغلق جميع المؤسسات لهذا لم تطبق الدراسة.

محتويات البحث

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء.....
ب	كلمة الشكر.....
ج	ملخص الدراسة.....
د	قائمة المحتويات.....
1	مقدمة.....
الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة	
4	إشكالية الدراسة.....
5	فرضيات الدراسة.....
5	دواعي إختيار البحث.....
5	أهداف الدراسة.....
6	التعاريف الإجرائية.....
الفصل الثاني: الحوافز	
8	تمهيد.....
9	مفهوم التحفيز.....
9	أهمية التحفيز.....
10	أهداف التحفيز.....
11	فعالية الحوافز.....
13	أنواع الحوافز.....
13	شروط نظام جيد للحوافز.....
14	العوامل المؤثرة في نظام الحوافز.....
16	مؤشرات قيام نظام الحوافز.....
16	نظريات الحوافز.....
20	خلاصة.....

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

22	تمهيد.....
23	تعريف الأداء.....
23	أبعاد الأداء.....
24	تعريف الأداء الوظيفي.....
25	عناصر الأداء الوظيفي.....
25	أهمية الأداء الوظيفي.....
25	أهداف الأداء الوظيفي.....
26	معايير قياس وتقييم الأداء.....
26	طرق قياس الأداء.....
29	خلاصة.....

الفصل الرابع: الدراسات السابقة

31	تمهيد.....
31	الدراسات السابقة.....
38	التعليق على الدراسات السابقة.....
39	خلاصة.....
40	خاتمة.....
41	الإقتراحات والتوصيات.....
42	قائمة المراجع.....

المقدمة:

يرتبط نجاح المنظمات الكبرى بمدى نجاح تعاملها مع أفرادها، وذلك من خلال عمليات التحفيز التي تقوم بها لكسب ولائهم، ذلك لأن الإستعاب يكون كل منظمة عبارة عن مجموعة من الأفراد يشتركون و يتعاونون لتحقيق أهدافها، و أنه بدون العطاء والعمل الجاد ورضا الفرد عن منظمته ووظيفته ستتعرض هذه الأهداف، فإذا كانت المنظمة تعي حقيقة أن أفرادها يمثلون أهم الموارد المتاحة لها فعليها أن تفكر بجدية وبعلم في كيفية التعامل بها معهم، وأن توجد التوازن العادل بين الأهداف التي تسعى إليها وتلك التي تمس مصالح هؤلاء الأفراد، حيث أن إنضمامهم إلى منظمات معينة ليس لتحقيق أهداف هذه الأخيرة بل لأن لديهم رغبات وحاجات مختلفة يودون إشباعها لتحقيق أهدافهم، ولهذا فإن التأثير على إبتجائهم وإثارة دوافعهم وتوجيه سلوكهم في الإبتجاه المطلوب بغرض تحقيق التوافق والتقارب بين أهدافه وأهدافها.

ونظرا لما يتسم به موضوع الحوافز من أهمية في توجيه السلوك الإنساني نحو تحقيق أهداف المنظمات، فلقد حظي بإهتمام كبير من العديد من المفكرين والباحثين والإختصاصيين في مختلف حقول المعرفة الإنسانية، فعلى مدى قرن كامل قام العلماء بدراسة العوامل المحفزة التي لها تأثير على سلوك الأفراد وكيفية إستخدامها لإطلاق طاقاتهم نحو الإنجاز والأداء الناجح، فالتحفيز أصبح يشكل اليوم أحد الوسائل الهامة في إستراتيجية تسيير المنظمات وإدارة الموارد البشرية، لاسيما بعد أن أثبتت التجارب والدراسات أن المورد البشري هو المحرك الرئيسي في كل المنظمات على إختلاف أنشطتها وأهدافها، إذ يعتبر التحفيز أداة فعالة لها في سبيل الحصول على أفضل الكفاءات وتنميتها والعمل على بقاءها بنفس مستويات الأداء المطلوب، بالإضافة إلى الإحتفاظ بها وكسب ثقتها لضمان إستمرارها وولاءها ولذلك لا بد أن تدرك الإدارة أن نجاحه يعتمد على مدى كيفية التعامل مع الأفراد ما لديهم نحو العمل، وهذا من خلال إهتمامهم بالعامل وإشعاره بأنه جزء لا يتجزأ من المنظمة مما يعني أن نجاحها نجاح له وفشلها فشل له وبأنه عضو مهم فيها، هذا ما يعطيه دافعا كبيرا لتحسين أدائه والإبتكار في عمله، فإذا إستطاعت الإدارة أن توصل تلك المفاهيم إلى العمال فإنها ستكون قد وضعت يدها على أكبر ضمان لتحقيق أهدافها، حيث أن أساليب وأنواع التحفيز متعددة، فيمكن أن تكون إيجابية أو سلبية، فردية أو جماعية، ويمكن أن تكون في شكل تحفيز مادي أو معنوي.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على طبيعة العلاقة بين التحفيز والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران، واحتوت على خمسة فصول كما هي موضحة فيمايلي:

الفصل الأول: سبقته مقدمة مهدت للموضوع وتم التطرق فيه إلى تقديم شامل للبحث الذي تضمن: الإشكالية، الفرضيات، دواعي إختيار الدراسة، أهداف الدراسة والتعاريف الإجرائية.

الفصل الثاني: وجاء بعنوان الحوافز حيث تم التطرق فيه إلى مفهوم التحفيز، أهمية وأهداف التحفيز، فعالية الحوافز، أنواع التحفيز وشروط النظام الجيد للحوافز، العوامل المؤثرة في نظام الحوافز، ومؤشرات قيام نظام الحوافز ونظريات الحوافز.

الفصل الثالث: خصص لمتغير الأداء الوظيفي وفيه تم تعريف الأداء والأداء الوظيفي، أبعاد الأداء، عناصر الأداء الوظيفي، أهمية وأهداف الأداء الوظيفي، معايير قياس وتقييم الأداء، طرق قياس الأداء.

الفصل الرابع: خصص للدراسات السابقة والتعليق عليها وتقديم توصيات وإقتراحات وخاتمة للموضوع.

الفصل الأول

تقديم الدراسة

1- الإشكالية:

يعد التحفيز أحد أهم الوسائل في تسيير المؤسسات وإدارة الموارد البشرية، إذ يعتبر أداة فعالة للحصول على أفضل الكفاءات وتنميتها وبقائها بنفس مستوى الأداء المطلوب بالإضافة إلى كسب ثقتها وولائها للمؤسسة وإخراج أفضل ما لديهم من إمكانيات، وبهذا فإن استطاعت المؤسسة أن توصل تلك المفاهيم للأفراد فقد وضعت يدها على أكبر ضمان لتحقيق أهدافها، ومن المعروف أن فهم طبيعة عمل التحفيز ونظامه شيء أساسي وجوهري لفعالية المؤسسة، فالمؤسسات الحديثة أصبحت لا تستند على الدراسات السابقة فقط وإنما تحاول استحداث نظام تحفيزي خاص بما يتماشى مع احتياجات ومتطلبات أفرادها.

ومن بين المصطلحات التي إهتم بها علم النفس مصطلح الأداء الوظيفي والذي يعتبر مجموعة التصرفات والأفعال التي تصدر من الفرد من أجل إنجاز الأعمال والمهام الموكلة إليه حسب ما يمتلكه من مهارات ومعارف، شهد الأداء الوظيفي عدة أبحاث ودراسات اختلفت نتائجها من باحث لآخر مما جعله الموضوع الأكثر غموضاً وتشعباً للمؤسسة، فمع بدايات القرن العشرين ازداد اهتمام المؤسسات بأداء عمالها أكثر شيئاً فشيئاً وهذا راجع للأهمية الكبيرة لأداء عمالها وانعكاسها على أداء المؤسسة ككل، مما حتم على المؤسسات مراقبة أداء عمالها والسعي وراء تحسينه باستمرار واستحداث أفضل الطرق والسبل لذلك من أجل تحقيق مستويات إنتاجية عالية، بالرغم من اختلاف نتائج الباحثين وكثرتها إلا أن هدفها واحد وهو دراسة الأداء الوظيفي وإيجاد أفضل الطرق لتحسينه والوصول به إلى أقصى درجاته ودفع العامل لإخراج كل إمكانياته وطاقاته.

وعلى ضوء ما سبق يمكن حصر إشكالية البحث في التحفيز والمثمل في التحفيز المادي والتحفيز المعنوي، وعلاقته بالأداء الوظيفي المثل في سلوك الأداء، ونواتج الأداء، والهدف من هذه الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين التحفيز والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.

وعلى ضوء ذلك تبرز إشكالية الدراسة في الإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما مستوى التحفيز لدى عمال ميناء وهران؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران؟
3. هل توجد علاقة بين التحفيز والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران؟
4. هل توجد علاقة بين التحفيز المادي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران؟

5. هل توجد علاقة بين التحفيز المعنوي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران؟

2- فرضيات الدراسة:

على ضوء الدراسة تمت صياغة الفرضيات التي تتماشى مع الموضوع، ومناسبة لعينة الدراسة وكانت كالتالي:

1. نتوقع ارتفاع مستوى التحفيز لدى عمال ميناء وهران.
2. نتوقع ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.
3. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحفيز والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.
4. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحفيز المادي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.
5. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحفيز المعنوي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.

3- دواعي إختيار البحث:

يرجع إختيارنا لهذا الموضوع لدوافع ذاتية ودوافع موضوعية وتظهر كمايلي:

أ/الدوافع لذاتية:

- الكشف عن دور الذي يلعبه التحفيز في تحسين الأداء العاملين.
- محاولة تقديم بحث أكاديمي يتلائم مع التخصص الذي زاولناه في دراستنا، بالإضافة للرغبة في إلمام أكثر بهذا الجانب الذي يعتبر شيقا وجدير بالبحث والدراسة.

ب/الدوافع الموضوعية:

- البحث عن العلاقة القائمة بين التحفيز والأداء الوظيفي.
- تدهور مستويات الأداء التي تعتبر مشكلة تعيشها العديد من المنظمات الجزائرية، بإعتبارها تعاني من فجوات بين أهدافها وطموحات العاملين فيها.
- معرفة الحافز أكثر تأثيرا على أداء العمال.

4- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى التحفيز لدى عمال ميناء وهران.
- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين التحفيز والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.

5- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

الحوافز:

وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال ميناء وهران على مجموع أبعاد مقياس الحوافز المطبق في هذه الدراسة المتمثلة في الحوافز المادية، الحوافز المعنوية.

الحوافز المادية: يتمثل في الأجور والمكافآت وظروف وإمكانيات العمل المادي في مؤسسة ميناء وهران.

الحوافز المعنوية: هو الإعتراف المهني وتشجيع الموظف على العمل وبناء العلاقات بين الموظفين والمسؤولين وشعور بالرضا في المؤسسة.

الأداء الوظيفي:

وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال ميناء وهران على مجموع أبعاد مقياس الأداء الوظيفي المطبق في هذه الدراسة المتمثلة في سلوك الأداء، نواتج الأداء.

سلوك الأداء: يتمثل في القدرة على إدارة الاجتماعات، معالجة شكاوي العمال، المواظبة على العمل، التعاون مع الزملاء وقيادة المرؤوسين، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال مؤسسة ميناء وهران على بعد سلوك الاداء المطبق في هذه الدراسة.

نواتج الأداء: تتمثل النتيجة الفعلية للأداء من حيث جودة الأداء وكميته، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال مؤسسة ميناء وهران على بعد نواتج الأداء المطبق في هذه الدراسة.

الفصل الثاني

الحوافز

تمهيد:

يعتبر موضوع الحوافز من المواضيع الهامة التي لاقت إهتمام الباحثين والدارسين، حيث أن الإلمام بهذا الموضوع يساعد إلى حد كبير في تفسير وفهم السلوك الإنساني، وأسباب قيام الفرد بعمل ما بإندفاع وحماس بينما لا يتوفر ذلك عند شخص آخر أو حتى الشخص نفسه في موقف وزمان معينين.

كما تلعب الحوافز دور بالغ الأهمية وتؤثر تأثيرا كبيرا وفعالا في تغيير سلوك الفرد ورفع أداء العامل، كما أنها تشغل حيزا هاما في تفكير المديرين في المنظمات الفاعلة وهذا من منطلق أن الإنسان بحاجة ماسة إلى تحريك دوافعه بغرض ظهوره وتميزه عن غيره في المؤسسة، ولذلك أصبح من الضروري إيجاد نظام للحوافز من أجل تشجيع الفرد على أداء عمله بفاعلية وكفاءة، علاوة عن ذلك فإن إمتلاك المنظمة لعاملين محفزين يكسبها ميزة تنافسية عن تلك المنظمات التي لا تمتلك مثل هذه الميزة، ونتيجة لتلك الأهمية تسلك هذه المنظمات طرق مختلفة وتستعمل مداخل متنوعة للتحفيز تبرز بنوع من الموارد البشرية التي تملكها والإمكانيات المتاحة للمنظمة ونوع الوظائف التي تشكل منها هيكل الوظائف في المنظمة.

1- مفهوم التحفيز:

لقد تناول العديد من الباحثين موضوع الحوافز وقدموا عدة تعاريف لها سنتطرق إلى أهمها:

- تعريف مؤيد سعيد السالم يرى أنها: وسيلة تستطيع الإدارة بواسطتها حث العاملين على أداء واجباتهم بصورة تساهم في تحقيق استراتيجية المنظمة (السالم، 2009: 330).
- بينما عرفها صلاح بيومي على أنها: المنبه للسلوك وما هي إلا قوى دافعه تؤثر في تفكير الفرد وإدراكه للأمور والأشياء، كما أنها توجه السلوك الإنساني نحو الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته (بيومي، 1980: 1).
- وجاء تعريف مصطفى نجيب شاويش للحوافز بأنها: المؤشرات الخارجية التي تشجع الإنسان أو تحفز له لأداء أفضل (شاويش، 1996: 42).

وعليه يمكن القول أن الحوافز: "هي شيء خارجي وهي تلك الأساليب والعوامل التي تستخدم للتأثير في سلوك الأفراد العاملين لكي تجعلهم ينهضون بعملهم على نحو أفضل، وتحثهم على جهد أكبر وزيادة الأداء نوعا وكما بهدف تحقيق أهداف المنظمة، وإشباع حاجات الأفراد ذاتهم".

2- أهمية التحفيز:

للحوافز إنتاج واسع في مجال الصناعة، حيث يمكن إستخدامها لتؤدي وظيفة مهمة في تنظيم سلوك العاملين نحو أنفسهم ونحو المنظمة وأهدافها وطموحاتها وإدارتها ونحو الإنتاجية وعملياتها، ويمكن أن نحدد هذه الأهمية في النقاط التالية:

1. تهدف الحوافز إلى العمل على زيادة الإنتاج، والعمل على سرعته لمقابلة مواقف معينة وتحسين نوعيته وجودته (أي تحسينه كما وكيفاً).
2. تعمل الحوافز على تشجيع الابتكارات والإختراعات لدى العمال الممتازين، وبالتالي تؤدي إلى رفع معدلات الإنتاج وتحسينها أو خفض تكاليفها.
3. تهدف الحوافز من حيث تأثيرها على العامل نفسه إلى تحقيق الرضا وإشباع حاجاته الضرورية والنفسية والإجتماعية وذلك بتحسين أحواله المعيشية وتحسين ظروف العمل المناسبة وخلق الجو المناسب للعمل، مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديه وبالتالي إيجاد علاقات إجتماعية مع زملائه تقوم على التعاون الفعال (بيومي، 1980: 5-7).

4. تنمية عادات أو قيم سلوكية جديدة لكي تسعى المنظمة إلى وجودها في صفوف العاملين.
5. المساهمة في التحكم في سلوك العاملين بما يضمن تحريك هذا السلوك وتعزيزه أو توجيهه أو تعديله أو تغييره أو إلغائه.. الخ، ولسلامة عملية التحفيز ونجاحها يفترض الإلمام الجيد بمنظومة الإحتياجات والدوافع التي تحكم سلوك الفرد مع أخذ بعين الإعتبار الفروق الفردية بين الأشخاص والبدائل بين أولويات هذه المنظومة والتغيرات في بيئتهم الداخلية والخارجية، كما أنه من الضروري إدراك أنّ الحوافز لا توجّه بالضرورة لتحفيز دافع إيجابي يسعى لتحقيق حاجة معينة، وإنما قد توجه لإزالة إحدى الدوافع السلبية، أو حل إحدى المشاكل التي يواجهها الأفراد (عسّاف، 1999: 85-87).

3- أهداف التحفيز:

عند وضع نظام الحوافز في شركة لابد من أخذ بعين الإعتبار الهدفين الرئيسين التاليين:

الهدف الاقتصادي: حيث أن وضع نظام للحوافز في شركة ما يجب أن يعود بالفائدة على الشركة والعاملين لديها حيث تسعى الشركة عن طريقه إلى إستخدام أفضل العناصر الإنتاجية التي تهدف إلى زيادة إنتاجية للشركة وتحسين منتجاتها أو خدماتها مع تحسين نوعيتها والتي تعود بالفائدة على الشركة والعاملين فيها.

الهدف المعنوي: وهو المتعلق بالعامل مباشرة حيث أنه العنصر الأهم من عناصر الإنتاج والمتحكم في العملية الإنتاجية وعقلها المؤثر، وهو المستهدف من وضع نظام للحوافز ولا بد لهذا نظام من مساهمة في إشباع بعض رغباته وأحاسيسه ومشاعره وإحتياجاته التي لابد من فهمها في التعامل معها، ونجد أن الإشارة إلى الرغبة في وضع نظام الحوافز يقود إلى تحليل واقع الشركة وإختيار النظام المناسب الذي يثمر تطبيقه ثمارا فائدتها على العاملين على حساب المؤسسة بل هي مشاركة العاملين بالمؤسسة في الزيادات التي تتجاوز حدود أداء المتفق عليها بين إدارة المؤسسة وممثلي العمال (الصخري، 1992: 19).

4- فعالية الحوافز:

إدارة الحوافز بشكل فعال ليس بالأمر الهين، فما تراه حافزا قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر والوقت الذي تراه مناسباً لتقديم الحافز قد لا يكون مناسباً لمن ترغب بتكريمه، كذلك فإن كميته الحافز التي تنوي تقديمها قد تراها كبيرة بينما يراها الطرف المقابل قليلة، ونخلص من ذلك إلى أنّ إدارة الحوافز هي في حقيقتها موضوع حساس، وشفاف ويحتاج إلى حدس ومهارة عالية في معرفة ماذا يدور في أذهان العاملين.

وهناك بصورة عامة مطلبين أساسيين لخطط الحوافز لكي تعمل بفعالية: يتعلق

- **المطلب الأول:** بالطرق والإجراءات والوسائل المستخدمة في تقييم أداء العاملين، فإذا كانت الحوافز ترتبط بمستوى أداء الفرد فلا بد أن يشعر بأدائه وأداء الآخرين بحيث يقيم بطريقة دقيقة وصحيحة وعادلة، فالنقطة الأساسية في عملية تقييم الأداء هي درجة ثقة الفرد في الإدارة، فإذا تزعزعت هذه الثقة سيكون من المستحيل بناء نظام صحيح لتقييم الأداء ولبناء خطط حوافز فعالة.

- **المطلب الثاني:** لزيادته فاعلية خطط الحوافز فيتمثل في ضرورة اعتماد الحوافز على أداء الفرد، وقد يبدو ذلك وكأنه شيء بديهي إلا أن الواقع هو عدم إعماده في الكثير من المنظمات، ولا بد للفرد أن يشعر بوجود علاقة بين ما يفعله وما يحصل عليه. فخطط الحوافز الفردية تعتمد على مدى إدراك الفرد لوجود علاقة مباشرة بين أدائه ومكافأته كما أن خطط الحوافز الجماعية تعتمد هي الأخرى على إدراك الأفراد لوجود علاقة بين أداء المجموعة ومكافأته أعضاء المجموعة لا بد أن يدرك أعضاء المجموعة أن الأداء الفردي يؤثر على مستوى أداء المجموعة ككل (سالم، 2009: 334-335).

5- أنواع التحفيز:

أولاً: حسب طبيعة الحافز

أ. **الحوافز المادية:** تعتبر من أكثر أنظمة الحوافز شيوعاً وذلك لقدرتها على إشباع عدد من الحاجات الأولية أو الدوافع الأساسية لدى الفرد، وهي حوافز ملموسة تتخذ أشكالاً متنوعة كالأجر والعلاوات السنوية والزيادات في الأجر لمقابلة الزيادة في النفقات المعيشية والمشاركة في الأرباح، والمكافآت، والأجور التشجيعية وضمان استقرار العمل وإمكانيات العمل المادية وساعات العمل والخدمات المختلفة التي تقدمها الإدارة للعاملين.

ب. **الحوافز المعنوية:** هي تلك الحوافز التي ترضي الحاجات الذاتية للإنسان إلى جانب إشباعها للحاجات الاجتماعية والتي تزيد من تماسك العاملين وشدهم نحو العمل، ومن أبرز أشكالها إتاحة فرص التقدم أمام الأفراد، وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في رسم السياسات واتخاذ القرارات الخاصة بإدارة العمل ومنح الأوسمة والشهادات، وإعطاء الألقاب ونشر أسماء المبدعين والبارزين عن طريق وسائل الإعلام المختلفة، وإتباع وسائل التكريم للمبدعين (عليوة، 2001: 104).

ثانيا: حسب أثر الحافز

أ. **الحوافز الإيجابية:** تشجيع العاملين على إنجاز أعمال محدّدة، أو منعهم من القيام بأعمال أخرى، وذلك بتوفير مكافأة إيجابية، كالترقية بالإختيار والعلاوات الإستثنائية والمكافآت عن الإقتراحات والإختراعات والمكافآت عن التميز في الأداء.

ب. **الحوافز السلبية:** وهي مجموعة من المؤثرات التي تسعى إلى التأثير على سلوك الأفراد من خلال الخصم من المرتّب أو الحرمان من العلاوات، التأنيب ونشر الجزاء في لوحة الإعلانات إلا أنه يستوجب الحذر، قبل الإقدام على الحوافز السلبية، مراعاة للعلاقات العمالية لما قد ينجر عن العقاب من آثار سلبية نتيجة الموقف التنظيمي والعوامل المتعدّدة وما يضيفه من إحباط على الموظف لفشله في إشباع حاجاته (برابح، 2011: 180).

ثالثا: حسب موقع الحافز

أ. **الحوافز المباشرة:** وهي التي يشعر بها الإنسان شعورا مباشرا وتمثل في الحوافز المادية مثل المنح المكافآت، والحوافز المعنوية مثل لوحات الشرف والأوسمة، ثم الحوافز العينية مثل العلاج الطبي والإسكان والخدمات الإجتماعية والثقافية والرياضية وغيرها.

ب. **الحوافز غير المباشرة:** تضم هذه الحوافز مجموعة الخدمات التي تقوم بها المؤسسة لصالح العاملين لتحفيزهم على الإلتقان في العمل وتوفير لهم الإطمئنان والإستقرار وهذه الخدمات تتمثل في توفير الظروف المناسبة وتأهيل العاملين وتكوينهم، لتطوير القدرات والمهارات والعمل على إزالة الصعاب التي تعترض سير العمل الطبيعي، وتوطيد العلاقات بين الإدارة والعاملين القائمة على التعاون والتفاهم المشترك.

رابعا: حسب المستفيد من الحافز

أ. **الحوافز الفردية:** سميت بالحوافز الفردية لأنها تدفع للفرد على أساس وحدة عمل مستقلة في ضوء جهده وفعالية أدائه منفردا، على الرغم من وجود أنظمة عديدة للحوافز المادية على المستوى الفردي. إلا أن جميعها ترتبط مباشرة بين أداء الفرد والمكافاة، إذ يستطيع الفرد أن يلمس هذه العلاقة، عكس من هذا نجد هذه العلاقة غير واضحة الحالة المكافآت الجماعية، ولهذا السبب فإن نظام الحوافز الفردية هو أكثر أنواع الحوافز إستخداما في المنظمات الصناعية والمنظمات التي لا تستهدف لتحقيق الأرباح.

ب. **الحوافز الجماعية:** عندما يزداد تعقيد المنظمة وتتداخل الأعمال إلى الدرجة التي يصعب فيها قياس أداء الفرد بدقة، وعندما تؤكد المنظمة على ضرورة التعاون وتماسك وتضافر الجهود من أجل تحقيق نتائج جيدة تصبح الحوافز الفردية عديمة الجدوى وتتجه المنظمة إلى الاعتماد على نظم الحوافز الجماعية التي تؤكد العمل الفرقي، وفقا للحوافز الجماعية يحصل كل أفراد المجموعة على حوافز تعتمد على أداء المجموعة ككل وفي هذه الحالة يكون جهد الجماعة أو فريق العمل (وليس فرد) هو وحدة دفع الحافز المالي (سام، 2009: 331-333).

6- شروط نظام جيد للحوافز:

يمكن أن نضع عنوانا آخر لذلك وهو (إدارة نظام الحوافز) حيث يتم العناية في كل الأحوال بتلك المبادئ أو المقومات التي يجب على إدارة المنظمة أن تأخذها في الحسبان عند تصميم وتنفيذ أنظمة الحوافز:

1. **البساطة:** ويعني هذا أن يكون النظام مختصرا وواضحا ومفهوما، وذلك في بنوده وصياغته وحساباته.
2. **التحديد:** ويقصد به أن تكون أنواع السلوك التي سيتم تحفيزها مشروحة، فلا يكفي أن نقول أن "ينتج أكثر" أو يؤدي إلى "تخفيض التكاليف" أو "تقليل الحوادث"، فيجب أن يكون هذا أكثر وضوحا من خلال شرح تفصيلي لما هو متوقع من أنواع مختلفة من التصرف.
3. **يمكن تحقيقه:** يجب أن يكون احتمال التوصل إلى وتحقيق التصرفات والسلوك الذي سيتم تحفيزها أمرا وارداً.
4. **يمكن قياسه:** ما لم يمكن التعبير عن كيفية ترجمة الأداء والتصرفات التي سيتم تحفيزها في شكل مادي محدد لفشل النظام، لأنه سيكون مضيقا للمال. وعليه وجب أن تكون التصرفات والسلوك (أو الأهداف) وأيضا العوائد قابلة للقياس بسهولة.
5. **معايير للأداء:** ويقصد بذلك أن يتم وضع معايير للأداء والسلوك (أو مؤشرات الانجاز والأهداف)، وأن يتم ذلك من خلال دراسات تجعل هذه المعايير محددة، ويمكن تحقيقها، وقابلة للقياس كما أشرنا في البنود السابقة.
6. **ربط الحافز بالأداء:** لا بد أن يشعر الأفراد بأن جهوداتهم تؤدي إلى الحصول على الحوافز وأن تكون هذه العلاقة واضحة، ومفهومة.
7. **التفاوت:** لا يجب أن يحصل العاملون على نفس القدر من الحوافز، وإلا فقدت قيمتها الحافزة، والاختلاف

لابد أن يعتمد على مقدار الأداء الذي أنتجه الفرد.

8. **العدالة:** يجب أن تتناسب حوافز الفرد الى أدائه مع حوافز الآخرين إلى أدائهم وعدم تحقيق هذه العدالة يؤدي إلى شعور الفرد بالاستياء (ماهر، 2017: 364-365).

9. **الكفاية:** يجب أن يكون هناك أجر يكفي احتياجات العاملين، ويتمثل نظام الحوافز زيادة على الأجر. كما يجب أن يضمن النظام الجديد للحوافز دخل لا يقل عما كان يحصل عليه العامل قبل تطبيقه.

10. **السيطرة:** وتعني سيطرة كاملة من الأفراد على الأعمال التي يقومون بها، والظروف المحيطة، والموارد التي يستخدمونها، وذلك حتى يمكن حسابهم على ما يقومون به من أداء.

11. **التغطية الكاملة للأداء:** ويعني أن يشمل نظام الحوافز كل أنواع الإجابة في الأداء من حيث زيادة الكمية، والجودة، وتخفيض التكاليف، وتخفيض الحوادث، وفتح أسواق، وعقد الصفقات، وتمثيل المنظمة، وتقديم أفكار جديدة، وغيرها من أنواع مختلفة للأداء.

12. **المشاركة:** إن مشاركة العاملين في وضع نظام الحوافز يمكن أن يزيد من اقتناعهم به، وتحمسهم له، والمحافظة عليه.

13. **التنوع:** يجب أن تكون الحوافز مختلفة في نوعها، حتى تكون مثيرة ومرضية لكافة الاحتياجات، فمنها المادي، ومنها المعنوي، وفيها خطابات الشكر، والرحلات، والحفلات، الشيكات، وغيرها.

14. **الاستقرار والمرونة:** لا يجب تعديل النظام من فترة لأخرى حتى يتفهمه العاملون، ولكن إذا استدعى الأمر (كتغير نظام العمل ووسائل الإنتاج ونوع الإنتاج مثلا) وجب أن يتم تغييره.

15. **العلائية:** يجب أن يكون نظام الحوافز معلنا، لكي يزيد من ثقة العاملين فيه، وعدم جموح التوقعات بالنسبة للحوافز (ماهر، 2007: 366-367).

7- العوامل المؤثرة في نظام الحوافز:

إنّ قرار سياسة التحفيز تحيط به عوامل كثيرة تؤثر فيه، منها ما يدخل ضمن إطار المؤسسة ومنها ما يتصل بالسياسة العامة للدولة كما يلي:

1. **على مستوى الدولة:** هناك تتأثر أنظمة الحوافز بعاملين إثنين هما:

أ. **سياسة الدولة الاقتصادية وكذا الإجتماعية:** وتظهر غالبا في شكل قوانين تعمل المؤسسة من خلال إدارتها على تطبيقها، وبالتالي شكل الإطار الخارجي الذي يحتوي معالجة كل المشاكل الناجمة عن التطبيق.

ب. القيم الاجتماعية و النظام الاجتماعي السائد: والذي يؤثر بشكل واضح على أفراد المجتمع ويحدد رغباتهم وحاجاتهم، والأولويات في ذلك المجتمع له عادات وقيم تحدد نظرة أفرادها للمنافع، وكذا السبل الموصلة إلى تحقيقها وهنا يتحدد بالتالي نظام الحوافز الذي يتناسب مع هذه المعطيات.

2. على مستوى المؤسسة: حيث يتأثر نظام الإدارة بالعوامل التالية:

أ. نوع الجهاز الإداري وإمكانياته وتنظيمه: قدرة الإدارة على إختيار نظام الحوافز المناسب، فنظام الحوافز يتحقق وفقا لإمكانيات المؤسسة وكفاءة الإدارة في إختيار النظام الأمثل المطابق لكل من تطلعات العمال وقيود وأهداف المؤسسة.

ب. إقتصاديات المنظمة نفسها: مدى فعالية نشاطها ومردودها بالنسبة للإقتصاد الوطني أي كل ما كانت فعالة إقتصاديا كلما زاد ذلك من فرص إقامة نظام تحفيزي فعال يعود بالنجاح على مستوى الفرد والمؤسسة.

ج. نوع القوة العاملة وتركيبها المهني والاجتماعي والثقافي: وهنا يتحد مدى انسجام رؤية العامل مع رؤية المؤسسة للأمر، فعلى الفرد ألا يتناقض في تطلعاته مع حدود المؤسسة المالية، وكان عليه أن يكون واعيا بالدور المنوط به.

ومهما كان وضع النظام سواء على مستوى الدولة أو المؤسسة فإنه يتأثر بمجموعة من العوامل وهي:

1. الوضع الاقتصادي للقطر.
2. الوضع العام للعامل.
3. النظام الضريبي المتبع.
4. المعايير المتبعة في قرار نظام الحوافز.
5. هيكل الأجور وتوافقه مع طبيعة العمل والجهد وكذا الحاجات.
6. توقف الإنتاج لأسباب غير راجعة لإرادة العامل.
7. الحالة الاجتماعية للعامل.
8. حب العامل لعمله وتفانيه فيه ورفع إنتاجه.
9. انسجام العامل وعمله، وتأثير الظروف المحيطة به (حریم، 1997: 339-344).

8- مؤشرات قيام نظام الحوافز:

للوصول إلى نظام حوافز فعال لابد على الإدارة من وضع مؤشرات كمعدلات للقياس بما يمكن أن يسميه رجل الإقتصاد "التفاوت الحاد لعائد الانتاجية" وهذا يعني أنه كلما اهتمت الإدارة بنظام الحوافز عملت على التوسيع في استخدامه بكثرة وظهرت آثاره على العاملين، وكلما بدأت أهميته في الزوال وبالتالي تفقد الحوافز قيمتها، لذلك على الإدارة استخدام نظام الحوافز بقدر معقول دون إسراف بحيث لا يجعلها تفقد أهميتها، و كما يجب أن تستخدم في الوقت المناسب، هذا الوقت الذي تحدد لنا بعض المؤشرات وهي:

- معدلات الغياب وترك المناصب.
- معدلات الحوادث والإصابات.
- معدلات التخلف في تحقيق الأهداف.
- معدلات الإنتاجية.

والخلاصة أن فعالية الحوافز التي تحدد بمدى الإثراء والتجديد والتعديل في منظومة الحوافز. ذلك الإنطباع قانون التناقض الغلة عن منظومة الحوافز. فما دامت الحاجات متجددة والحوافز مشبع للحاجات ففاعلية الحوافز تتوقف على مدى توافقها والحاجات (زرقة، علجي، 2003: 128).

9- نظريات الحوافز:

1. **نظرية الثواب والعقاب:** يعتبر أسلوب الثواب والعقاب في الحفز من أقدم الأساليب المعروفة في الحفز وهذا الأسلوب التقليدي يقوم على أساس مكافأة الأفراد إما بالترقية أو زيادة الأجور أو المدح أو عقابهم عن طريق التوبيخ أو الطرد... إلخ، وخوف العامل من العقاب أو رغبته في الحصول على المكافآت كان حافزا وراء قيام الفرد بسلوك إيجابي لتحسين الأداء. كثير من الكتاب الأوائل ومنهم رواد المدرسة العلمية ركزوا على أهمية الحوافز المادية في تحفيز الأفراد ومن خلال ذلك حاول "تايلور" وضع نظام أجر فعال يزيد من حفز الأفراد، إلا أنه بالرغم من الأساس العقلاني لمبدأ الحوافز المادية الآن كثيرا من الكتاب السلوكيين ركزوا على سعي الفرد لإشباع حاجات أخرى غير الحاجات الإقتصادية (العاني، 2007: 58).

2. نظرية سلم الحاجات لماسلو: تقترح نظرية ماسلو حول هرمية الحاجات بأن البشر يتم تحفيزهم بواسطة حاجات متعددة، تختلف هذه الحاجات في الأهمية، وقد حدد ماسلو خمسة أنواع عامة للحاجات التحفيزية ومرتبطة من الحاجات الأكثر أساسية إلى الأعلى مستوى وهي كالتالي:

أ. الحاجات الطبيعية: هذه هي أكثر الإحتياجات الإنسانية المادية الأساسية والتي تضم الطعام والماء والجنس، وفي مكان العمل تنعكس هذه الحاجات في الحاجة إلى دفع كافي للعمل وراتب أساسي ليضمن البقاء على قيد الحياة (رمضان، 2003: 203).

ب. حاجات الأمان: هذه هي حاجات لبيئة عمل عاطفية ومادية آمنة ومستقرة وحرية من التهديدات بمعنى أنه تكون حرية من العنف والمجتمع مرتب ومنظم، ففي مكان العمل تعكس إحتياجات الأمان الحاجة إلى أعمال آمنة وفوائد تضاف إلى الأجور وأمان وظيفي.

ج. حاجة الإنتماء: تعكس هذه الحاجات الرغبة في لأن نكون مقبولين من قبل نظرائهم أي أندادهم، لديهم صداقات أن يكونوا ضمن مجموعة وأن يكونوا محبوبين في المنظمة، تؤثر هذه الحاجات على الرغبة للعلاقات الطيبة مع زملاء العمل والمشاركة في مجموعة العمل وإيجابية مع المشرفين.

د. الحاجة إلى الإلتزام: تشير هذه الحاجات إلى الرغبة لصورة ذاتية إيجابية ويتلقى الإهتمام والإعتراف من قبل الزملاء وفي المنظمة فإن إحتياجات الإحترام تعكس الحافز للإعتراف والزيادة في المسؤولية، مكانة عالية، وضمن للمساهمات للمنظمة.

هـ. الحاجات الذاتية الحقيقية: تمثل هذه الحاجات الرغبة لتحقيق الذات وهي أعلى تصنيف في الحاجات وتعلق بتطوير إمكانياتنا الكاملة وزيادة كفاءتنا وأن تصبح شخص أفضل، ولكن تلبية الحاجة الذاتية الحقيقية في المنظمة من خلال تزويد الناس بفرص للتميز والإبداع والحصول على التدريب لواجبات التحدي والتقدم (رسلان، 1978: 20).

3. نظرية (X) و (Y) لـ "دوجلاس ماجرجور": يركز على معاملة الأفراد وتبسيط العمليات الإدارية وتحسين الرقابة والتطوير والتي بالتالي لها عادة تأثيرا عكسيا على العملية التحفيزية وقد لاحظ صاحب النظرية نتيجة إتصاله بعدد كبير من المديرين بأن هناك فئتين من المديرين:

- الأولى: ويطلق عليها نظرية (X) وتنظر للعامل بأنه من طبعه كسول ولا يجب العمل ولا تهمه المنظمة وهمه هو ذاته فقط. وهو شخص لا يريد العمل بطبيعته، فكل هذه الإفتراضات تتطلب من الإدارة توجيه هذه الطاقات من الأفراد وتحفيزها ورقابة أفعالها ومحاولة تغيير سلوكهم بما يوافق حاجات المنظمة وعلى الإدارة في

ذلك إستعمال عملية القوة والتشديد في التوجيه ومراقبة مباشرة ومحكمة للعمال وهذه هي فلسفة الضغط أو ما يسمى بنظرية (X).

- الثانية: ويطلق عليها نظرية (Y) وتختلف عن الأولى تماما لأنها تنظر إلى العامل على أنه كفاء وقادر على العمل ومسؤول ويسعى لتحقيق أهداف المنظمة، ولذلك فإن مسؤولية الإدارة هي خلق الظروف الملائمة التي تجعل الأفراد أكثر قدرة على تحقيق الأهداف. ولذلك لا تراقبهم الإدارة مباشرة وتعطيهم الحرية الكافية لإشباع حاجاتهم وتحقيق ذاتهم وإتباع مبدأ اللامركزية ومشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات وغيرها، مما يقرب بين هدي الفرد وأهداف المنظمة التي ينتمي إليها. ومعنى ذلك أن الفرد يعد مقيما نفسه لأنه قام بوضع الأهداف التي يسعى لتحقيقها وهذا ما تسعى إليه الفلسفة الإدارية.

و يلاحظ أن إفتراضات النظريتين مختلفة تماما، وأن واقع الحياة عكس ذلك فلا بد وأن توجد منطقة وسط بين الفكرتين لأننا قد نجد أفراد يميلون بعض الشيء إلى نظرية (X) وإلى نظرية (Y) ولكن ليس بالضرورة ميلهم إلى إحدى هاتين النظريتين.

كذلك فقد تجاهل "ماجرجور" أسلوب القيادة الفعالة إذ القائد يستطيع أن يغير أسلوبه بما يوافق طبيعة الموقف الذي يواجهه وطبيعة المرؤوسين، وفي هذه الحالة قد يتبع القائد أسلوب إحدى النظريتين أو أسلوبا منهما وهو قائد فعال في هذه الحالات (رسلان، 1978: 21).

4. نظرية العلاقات الإنسانية: صاحبها "إلتون مايو" هي مدرسة أمريكية الأصل وعلى رأسها كل من "مايو" و"هومان" وغيرهما من علماء النفس الاجتماعيين حيث أكدت على العلاقات الإنسانية غير الرسمية، وتنطلق هذه النظرية من مفهوم إعتبار الإنسان كائنا إجتماعيا، وتلعب العلاقات مع الآخرين دورا في سلوكه وإتجاهاته. وقد بدأت أسس هذه النظرية بمصانع "هاوثورن" بمدينة "شيكاغو" بالولايات المتحدة الأمريكية على شكل تجربة لمعرفة الآثار المادية للظروف.

و بدأ "إلتون مايو" وزملاؤه في حل هذا المشكل بداية من سنة 1927، وعرفوا العلاقة بين الإنتاجية من ناحية وظروف العمال المادية من أجر وإضاءة، العطل وفترات الراحة من ناحية أخرى، وقد أثبتت هذه التجارب أن العلاقة بينهما ليست هي العامل المؤثر على الكفاية الإنتاجية. وقام "مايو" بالبحث عن عوامل أخرى تكون قد أدت إلى تقييد الإنتاج وأوضحت النتائج النهائية على أن هناك تنظيما آخر غير رسمي يتبع التنظيم الرسمي، وعليه فإن

الأجور والمكافآت وظروف العمل المادية الأخرى، وإن كانت مؤثرة على الكفاية إلا أنها لم تكن المحرك الأساسي كحوافز العمل، بل كانت الجماعات غير الرسمية وهي تلك الجماعات الصغيرة التي تعمل معا لفترة معينة، وقد تكون بينهما مجموعة من الآراء والإتجاهات، وبالتالي الإلتزام إليها والإلتزام بها هما المحرك الأساسي لهذه الحوافز. لذلك فيتعارض أهداف الجماعة غير الرسمية مع التنظيم الرسمي، برزت هذه الجماعة كمحدد أساسي لإتجاهات العمال ومحركا لدوافعهم وأدائهم.

5. نظرية العاملين: قام "هرزبرغ" في بحث سأل فيه 200 مهندس ومحاسب عن الفترات التي يشعرون فيها بالرضا في العمل، وعن الفترات التي يكونون كارهين فيها لعملهم، وبيّن أن الحالات المؤدية لعدم الرضا: فالعوامل المرتبطة بالرضا المهني هي: الإنجاز، والإعتراف وجاذبية العمل في حد ذاته، والمسؤولية والتطور. أما العوامل المرتبطة بعدم الرضا المهني فتتمثل في: سياسة وإدارة الشركة والإشراف، والأجر، والعلاقات بين الأفراد، وظروف العمل.

يرى هرزبرغ أن هذه العوامل ليست متناقضة إنما مرتبطة لنمطين من الحالات الإنسانية.

النمط الأول: تجنب عدم الرضا الذي يرتبط بمحيط العمل، وأطلق عليها إسم العوامل الصحية، وكلما زاد ظهورها زادت الدافعية والرضا.

النمط الثاني: وهي العوامل المرتبطة بمساعدة العامل في إبراز قدراته، وشخصيته وأسمائها العوامل المحفزة، وكلما توفرت هذه العوامل المحفزة أدى ذلك إلى تحسين نوعية الأداء وكلما غابت أدى إلى عدم الرضا المهني.

ويرى "كيلي" أن العوامل المحفزة تتعلق بالمسيرين أكثر من المشرفين وإنطلاقا أقل على العمال. وينتقد هاوي و فيكتور هذه النظرية بأنها أفرطت في تبسيط العلاقة المعقدة بين التحفيز والرضا المهني والأداء المهني.

6. نظرية التوقع: أول من أرسى قواعدها "فيكتور فروم" وتقوم على فكرة أساسية مفادها أن الدافعية لدى الإنسان ترتكز على عاملين:

أ. قيمة الإنتاج: ويرمز له بالحرف "V" إختصارا لـ Valence ويدل على العائد المحتمل أو المتوقع من عمل معين لتحقيق هدف وتتراوح قيمة هذا الإنتاج بين:

(1+) التي تدل على الإقدام القوي على تحقيق رغبة ما.

(1-) وتدلل على الإحجام القوي عن سلوك معين لتحقيق رغبة ما وتفادي ضرر أو خطر محتمل.

ب. التوقع: ويرمز له بحرف E إختصارا ل Expectation وهي تدل على تصور الفرد لوضعية معينة يحصل عليها إذا سلك سلوكا معيناً، والتوقع بين درجة (0) الصفر والدرجة الكاملة (1) وبناءا على ذلك فإن حساب الدافعية يتم كالتالي: الدافعية = $V \times E$ ، وبهذا يتم ربط الدافعية بقيمة الإنتاج ودرجة التوقع.

7. نظرية الإنجاز: وضعها "دافيد ماكلياند" إن مساهمته هنا في عملية التحفيز تتلخص في ثلاث أنواع للحاجات تعتبر أساسية: هي الحاجة إلى الإنتماء والحاجة للتحصيل وأخيرا الحاجة للسلطة، وهي تمثل بحق نظرية للتحفيز والدافع لأنها أوجدت إرتباطا لدافع الإنجاز هو الفرق بين هذين المستويين الإثنين فمثلا النجاح في الماضي من شأنه تحفيز الفرد على وضع مستوى طموحه مستقبلا ومن العوامل التي تؤثر على مستوى طموح الفرد والقدرات الفردية سواء كانت موروثه أو مكتسبة، فالأفراد مختلفون من حيث ما يملكونه من قدرات.

يلاحظ بأن هذه النظرية أخذت في الإعتبار الفروق الفردية بين الأفراد كما تمكن الإداري والمشرف على حث العمال على الإرتفاع بمستوى الأداء الإنساني. ويؤخذ عليها بأنها ركزت على الحافز على الإنجاز وتجاهلت ما في الحوافز الأخرى.

إن سلوك الفرد تحركه حوافز عديدة وليس حافزا واحدا مما يمثل موقفا متطرفا يحصل من هذه النظرية حالة خاصة في نظريات الحوافز (رمضان، 2003: 214).

خلاصة الفصل:

إن لنظام الحوافز الفعال أثر إيجابي على أداء العامل ورفع روحه المعنوية، كما أن له أثر ملحوظ على تحسن الأداء وزيادة الإنتاجية ومما لا شك فيه أن موضوع الحوافز موضوع طويل ومتشعب وأن لكل منشأة ظروفها الخاصة، لذا يجب على كل منشأة أن تدرس البيئة الداخلية والخارجية والنشاط الذي تمارسه لكي تستطيع وضع نظام حوافز خاص يفي بمتطلباتها ويؤدي الغرض الذي وضع لأجله. إن عملية تحفيز العاملين غير سهلة وإنما تنطوي على كثير من العوامل التي مر ذكرها في هذا البحث ومن الضروري أن تعطي إدارة أي منشأة هذا الموضوع أهمية قصوى حتى تستمر المنشأة وتواكب متطلبات العصر فالتحفيز جزء أساسي في عملية التطور والنجاح.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد:

إن أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصرة هو اهتمامها بالعنصر البشري ومدى تحقيق رغباته وآماله، فبقاء المؤسسات وإستمرارها في ظل المنافسة العالمية الكبيرة والشديدة مرهون بهذا العنصر.

ولكن لا يكفي البقاء والاستمرار لجلب عاملين أكفاء فقط، بل يجب الاهتمام بهم وتحسين مستواهم وذلك عن طريق تقييم أدائهم وتحسينه باستمرار وتعتبر سياسة دراسة "الأداء وتقييمه" من أهم السياسات المستعملة من قبل المنظمات العالمية لكونها تدرس أداء العاملين دراسة شاملة وكاملة بالإضافة إلى تقديمها معلومات تفيد حتما المؤسسات في اتخاذ إجراءات وحلول لبعض المشاكل، وفي هذا الفصل سيتم التعرف على متغير الأداء، وأبعاده وأهميته، أهدافه، وكذا معايير وطرق قياسه.

1- تعريف الأداء:

يحتاج العنصر البشري إلى عناية فائقة ورعاية بالوسط المؤسسي الذي ينشط فيه فالبيئة الملائمة والمعاملة الجيدة من الزملاء والرئيس، الإنصاف، العدالة والمساواة كلها متغيرات تلعب دورا هاما في إحداث ما يعرف بالأداء الوظيفي هذا المفهوم الذي يرتبط بالعنصر البشري، وإحتل مكانة بالغة الأهمية في ميدان السلوك التنظيمي، إذ نجد أن الباحثين لا يترددون في إستعماله رغم الصعوبة في صياغة تعريف محدد له، إذ يعتبر مفهوم من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي تعقيدا ونرجع السبب في ذلك إلى إرتباطه بحالة شعورية للفرد يصعب قياسها ودراستها بشكل موضوعي.

لقد تعددت التعاريف وتباينت في إبراز المتغيرات ذات الصلة بالأداء، فيعتبر عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد (العبد، 2003: 19).

كما يعرف "بأنه مجموعة من المعايير الملائمة للتمثيل والقياس التي يحددها الباحثون والتي تمكن من إعطاء حكما قيما على الأنشطة والنتائج والمنتجات وعلى أثار المؤسسة على البيئة الخارجية" (سلطان، 2003: 219).

ويعرف الأداء في مجال التسيير على أنه الفعالية والأداء في نفس الوقت، فهو يعني بلوغ الأهداف المحددة بأفضل إستغلال للإمكانيات والموارد المتاحة (قريشي، 2005: 86).

ويُعرّف أيضا بأنه: تحقيق الشروط أو الظروف أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معين أو مجموعة أشخاص (القردلة، 2009: 48).

هو تفاعل بين السلوك والإنجاز وبين السلوك والنتائج معا، فهو إتحاد السلوك ونتائجه وهذا ما تسعى المنظمة الوصول إليه (عبد الباقي، 2005: 175).

وفي الأخير يمكننا القول وعلى ضوء التعاريف السابقة أن الأداء هو محصلة جهود الأفراد العاملين المبذولة لإتمام أي عملية بالمؤسسة تكون قابلة للقياس بغرض الوصول إلى تحقيق الأهداف.

2- أبعاد الأداء:

يشير أداء الفرد إلى القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز ثلاث أبعاد للأداء وهي:

- كمية الجهد المبذول: تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد من خلال فترة زمنية ويعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته فهي معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.
- نوعية الجهد المبذول: يقصد بها مستوى الدقة والجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ففي بعض الأعمال لا يهم سرعة الأداء وكميته وإنما تم نوعية وجوده الجهد المبذول ويندرج تحت هذا المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس مدى مطابقة المنتج للمواصفات والتي تقيس مدى خلوه من الأخطاء ودرجة الإبداع والإبتكار في الأداء.
- نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو المزيج بينهما إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة (سلطان، 2003: 230).

3-تعريف الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء (بدوي، 1984: 24).

ويُعرف كذلك على أنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي تربط وظيفته لها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في عمله (هلال، 1996: 27).

ويعرف (أحمد صقر عاشور) الأداء الوظيفي على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، ونوعية الجهد، ونمط الأداء". (عاشور، 2005: 25-26).

ويقصد به كذلك "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحولية الكمية والكيفية (سعيد، 2003: 219).

كما يرى (ناصر قاسمي): "أن الأداء الوظيفي هو جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة، ويتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا العالية وتصميم

المهام، وقدرة التنظيم والأفراد، وقواعد السلوك الاجتماعي بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية". (زريبي، فراحي، 2017: 193).

ومن خلال ما سبق من تعاريف نستخلص أن الأداء الوظيفي ذلك الجهد الذي يبذله الفرد أو النشاط سواء كان جهدا عضليا أو جهدا عقليا من أجل القيام بالوظيفة الموكلة له، بحيث يحقق الأهداف التي سطرتها المؤسسة.

4- عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء بشكل عام من عدة عناصر يمكن تلخيصها فيما يلي:

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارات المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة للوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- نوعية العمل: وتشمل الدقة والنظام والتمكن التقني والقدرة على تنظيم العمل والتحرر من الأخطاء.
- كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.
- المثابرة والثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه (رزق الله، 2015: 25-26).

5- أهمية الأداء الوظيفي: وتتمثل فيما يلي:

- يتيح الفرصة لمراجعة الأهداف المرسومة.
- يساعد على توجيه الجهود نحو تحسين أوضاع المؤسسة.
- رفع الروح المعنوية للموظفين، وتوطيد العلاقات بين المديرين والموظفين.
- مساعدة الموظفين في معرفة نقاط ضعفهم وقوتهم في أعمالهم، وإدراك أخطائهم وتنمية مهاراتهم (السالم، 2009: 23).

6- أهداف الأداء الوظيفي:

- انخفاض معدل التغيب، ودعم العمل الجماعي.
- دعم التعاون والولاء في المنظمة.
- المحافظة على العمال الأكفاء وكذلك زيادة الانتاجية.
- التأكد من روح المعنوية للعاملين (جوادي، 2012: 87).

7- معايير قياس وتقييم الأداء:

يتم قياس وتقييم وتقدير كفاءة العاملين باستخدام معايير محددة يقارن بها أدائهم الفعلي. والمعايير نوعان هما "العناصر ومعدلات الأداء".

1. **العناصر:** وتشمل الصفات والمميزات التي يجب أن تتوفر في الفرد أن يتحلى بها في عمله وسلوكه ليتمكن من أداء عمله بنجاح وكفاءة، والعناصر نوعان وهما:

أ- العناصر الملموسة: وهي العناصر التي يمكن قياسها بسهولة لدى الفرد، مثل المواظبة على العمل والدقة فيه إذ من خلال عدد مرات الغياب ومدى إحترام الفرد لمواعيد العمل الرسمي يمكن الحكم على مواظبته على عمله إلخ...

ب- العناصر غير الملموسة: وهنا يجد المقوم صعوبة في قياسها نظرا لأنها تكون من صفات الشخصية لدى الفرد وهذه هي تتطلب ملاحظات مستمرة لكي يتمكن المقيم من ملاحظاتها ورؤيتها والحكم عليها ومثل هذه الصفات "الأمانة، الذكاء والتعاون... إلخ".

2. **المعدلات:** يمكن تعريف معدل الأداء بأنه عبارة عن ميزات يمكن بواسطته للمقوم أن يزن إنتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة والكمية خلال فتره زمنية محددة ويتم هذا بمقارنة العمل المنجز للموظف مع معدل المحدد للتوصل أخيرا إلى تحديد مستوى إنتاجه من حيث الكمية أو الجودة (عقبلي، 1991: 178).

8- طرق قياس أداء العاملين:

نظرا لأهمية تقييم أداء العاملين وأثره المباشر على نجاح أو فشل المنظمة فقد تنوعت طرق قياسه وبصورة عامة هناك ثلاثة مداخل لتقييم أداء العاملين هي: معايير تقييم المطلقة ومعايير التقييم النسبية والمعايير المعتمدة على نتائج الأداء وسنحاول فيما يلي مناقشة الطرق التي تدرج تحت كل منها:

أولا: معايير التقييم المطلقة

يقصد بمعايير التقييم المطلقة أن أداء الموظف يتم تقييمه بناءً على هذه المعايير فقط وهي تركز إما على مواصفات العمل لدى الموظف أو على سلوك الموظف أثناء تأديته العمل المكلف به ومن بين الطرق التي تدرج ضمن هذه المعايير ما يلي (السالم، 2009: 243)

1. **طريقه التدرج البياني:** تعتبر هذه الطريقة من أقدم وأبسط الطرق وأكثرها شيوعاً، حيث يقاس أداء الموظف بناءً على معايير محددة مثل نوعية الأداء، كمية الأداء، المظهر وتحدد درجات على أساس من (1-5) أو (3-1) (مجيد، 2011: 79).
2. **طريقه الوقائع الحرجة:** الهدف من استخدام هذه الطريقة والاستبعاد احتمال التقييم على أسس شخصية بحتة، ويتم تقويم الأداء في هذه الطريقة استناداً على سلوكيات الموظف أثناء العمل من خلال تسجيل المدير للوقائع والأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء أكانت جيدة أم سيئة في ملف الموظف تمهيداً لإصدار حكمه على أداء الموظف أثناء التقييم الدوري.
3. **طريقه قائمه الأوزان المرجحة:** تتطلب طريقه قائمة الأوزان المرجحة من القائم بالتقييم اختيار الكلمات والحمل التي تصنف وتبين أداء الموظف وخصائصه وتقوم إدارة الموارد البشرية بمعرفة المقيم أو بدونها بوضع أوزان بمختلف العناصر الواردة في القائمة ومميزات هذه الطريقة ببساطتها وإمكانية تحويلها لتناسب كل مجموعة من الوظائف. فضلاً عن أنه من الوسيلة إدارتها وتتطلب قدر ضئيل من التدريب أما عيوب هذه الطريقة فهي عدم معرفة القائم بالتقييم بالأوزان المعطاة لكل سؤال مع إمكانية تحيز المقيم لاسيما وإنها تستخدم المعايير الشخصية بدلاً من معايير الأداء.
4. **طريقه التقرير المكتوب:** طريقة بسيطة حيث يقوم المدير أو المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن الموظف يصف فيه نقاط القوة ونقاط الضعف التي يتمتع بها إضافة إلى جانب ما يمتلكه من مهارات يمكن تطويرها مستقبلاً، ومدى إمكانية التقدم الوظيفي، والترقية لذلك الموظف.
5. **طريقه التدرج البياني السلوكي:** الهدف من هذه الطريقة هو التغلب على المشاكل التي امتازت بها طريقة التدرج البياني من افتراض الأوزان واحدة لكل خصائص على الرغم من اختلاف أهمية بعضها عن الآخر وخضوع معاييرها للجدل وإمكانية تحيز، وتقوم هذه الطريقة بإدخال العامل السلوكي في التقييم والوقائع الحرجة للموظف المراد تقويم أدائه.

ثانياً: معايير التقييم النسبية

تمثل هذه المعايير المجموعة الثانية من طرق تقييم أداء العاملين وهي طرق نسبية بمعنى أن أداء الموظف يتم تقييمه بالمقارنة مع أداء الآخرين في القسم ومن أشهر الطرق طريقة الترتيب البسيط وطريقه ترتيب المجموعة وطريقة المقارنات الزوجية.

1. **طريقه الترتيب البسيط:** وهذه الطريقة سهلة وقديمة في تقديم أداء الموظفين حيث يقوم مدير القسم بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه ويقوم بترتيبهم تصاعديا أو تنازليا اعتمادا على أحسنهم كفاءة وأقلهم.

2. **طريقه التوزيع الإجباري:** تأخذ طريقة التوزيع الإجباري شكل الترتيب والمقارنة أيضا عند التطبيق لكن الترتيب هنا يتم على أساس مجموعات وليس أفراد إذ يقوم المشرف بكتابة أسماء رؤوسيه المراد تقييم أدائهم على بطاقات صغيرة بحيث يكون لكل إسم بطاقة واحدة فقط. ثم يرتب هذه البطاقات على مجموعات وفقا لظاهرة التوزيع الطبيعي وذلك بعد مقارنة أداء الأشخاص بعضهم البعض على النحو التالي: 10% من العاملين ذوي أداء منخفض جدا، 20% من العاملين ذوي أداء منخفض، 40% عاملين ذوي أداء متوسط، 50% من العاملين ذوي أداء مرتفع، 100% من العاملين ذوي أداء مرتفع جدا. وتتميز هذه الطريقة بأنها تبث روح المنافسة والحماس بين الخاضعين للتقييم فيؤدوا أعمالهم بصورة أفضل ليحتلوا مكانة أعلى في قائمة الترتيب.

3. **طريقه المقارنة الزوجية:** بموجب هذه الطريقة يقوم المقيم بمقارنة أداء العام لكل موظف مع باقي الموظفين في الإدارة أو القسم المسؤول عن إدارته، وتتم المقارنة في ما بين العاملين في الأداء بصورة كلية، ويمثل الموظف الذي يفضل على باقي العاملين ذلك الموظف الذي يحصل على أعلى الدرجات المقارنة حسب المعايير المختارة. فمثلا إذا كان لدينا مجموعة مؤلفه من ستة موظفين فإن كل موظف سيتم مقارنة أدائه مع أداء كل فرد في المجموعة ومع كل عملية مقارنة نكتب رقم الموظف الأفضل في الخانة التي تعبر عن كل منهما وفي كل مرة يفضل فيها الموظف عن غيره يحصل على النقطة، ومن تم يمكن ترتيب الموظفين تبعا لعدد المرات التي تم تفضيلهم فيها على غيرهم.

ثالثا: معايير التقييم المعتمد على الانجاز

هذه هي الطريقة الثالثة التي تستخدم في تقييم أداء العاملين بالاعتماد المباشر على ما حققوه من إنجاز بخصوص أهداف تم تحديدها مسبقا. ولا بد من إنتهائها خلال فترة محددة مسبقا وغالبا ما يشار إلى هذه الطريقة بطريقة وضع الأهداف أو طريقة إدارة بالأهداف وفيما يلي شرح هذه الطريقة:

1. **طريقه إدارة بالأهداف:** تقوم هذه الطريقة على مجموعة من إفتراضات أساسية خلاصتها أن العاملين في المنظمة يميلون إلى معرفة وفهم النواحي المتوقعة منهم القيام بها ويرغبون في المشاركة بعملية اتخاذ القرارات التي تمس

حياتهم ومستقبلهم، كما يرغبون في الوقوف على مستويات أدائهم باستمرار والملاحظة لهذه الطريقة أنها تتم قبل عرض الأداء في الوقت الذي تقوم فيه الطرق الأخرى على تقويم بعد الأداء (صريفني، 1997: 16).

خلاصة الفصل:

بعد التطرق لموضوع الأداء الوظيفي؛ الذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة من أجل تحقيق الأهداف، تتضح أهمية وقيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية والإنتاجية لأن المنظمة تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء عمالها العالي، والذي يفرض على المؤسسة الإهتمام بالموارد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي والقلب النابض لها.

الفصل الرابع

الدراسات السابقة

تمهيد:

يشمل هذا الفصل على بعض الدراسات السابقة (دراسات باللغة العربية والأخرى الأجنبية)، التي تناولت نفس الموضوع أو جانب من جوانبه حيث تم توضيح العناصر التي تناولتها كل دراسة والنتائج المتوصل إليها وكذلك أهدافها، مع القيام بالتعليق على الدراسات السابقة مع دراستنا إن أمكن ذلك.

1- الدراسات العربية:

دراسة (جميل، 2015) بعنوان: أثر الحوافز في تحقيق الولاء التنظيمي -دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين بسام.

هدفت الدراسة الى تعرف على اثر الحوافز في تحقيق الولاء التنظيمي، دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين بسام، و استخدمت الباحثة اسلوب التحليل الوصفي، ولصغر حجم العينة مجتمع الدراسة حيث بلغ عدد الاطباء(54) طبيبا تم اجراء مسح شامل لافراد الطاقم الطبي، وتم استعادة (50) استبيان، وتوصلت الدراسة الى بعض النتائج من اهمها:

- إن الحوافز هي مجموعة من المؤثرات التي تستخدم في إثارة دوافع الفرد وبالتالي في تحديد محتوى وشكل سلوكه.
- إن الولاء التنظيمي مفتاحا أساسيا ومهما لتحديد مدى إنسجام الأفراد في المؤسسة من خلال بذل الجهود المطلوبة للقيام بكافة أنشطة العمل داخل المؤسسة، وبالتالي فهي تؤثر بالدرجة الأولى على أداء الموارد البشرية.

وأوصلت الدراسة بالتالي:

- ضرورة ربط الحوافز بأهداف العاملين و الإدارة معا.
- مواكبة الحوافز للمتغيرات الإقتصادية، الإجتماعية، النفسية و الحضارية التي تؤثر على سلوك الفرد.
- البعد عن العلاقات الشخصية، الوساطة و المحسوبية في منح الحوافز.

دراسة (الحلايية، 2013) بعنوان: أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن ، دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى.

هدفت الدراسة إلى تقصي أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى موظفين أمانة عمان الكبرى، وإلى التعرف على مستوى الأداء، كما هدفت إلى تحديد العلاقة بين الحوافز و تحسين الأداء لدى موظفي أمانة الكبرى، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إستجابة أفراد العينة حول أثر الحوافز في تحسين مستوى الأداء لدى موظفي أمانة عمان الكبرى، وفقاً للمتغيرات الديمغرافية.

فيما يتعلق بعينة الدراسة تم إختيار عينة بالطريقة العشوائية تكونت من (150) موظف من مديريين و رؤساء الأقسام و الموظفين الإداريين في الأمانة عمان الكبرى بنسبة 33% من مجتمع الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، بإستخدام الأساليب الإحصائية في الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية .spss

و كانت أبرز النتائج:

- حيازة كل من الحوافز المادية و المعنوية على المستوى المنخفض.
- حيازة الحوافز الإجتماعية والأداء على المستوى المتوسط.
- وجود علاقة خطية و ترابطية قوية بين إستخدام أبعاد الحوافز و تحسين الأداء لدى موظفين الأمانة.
- وجود فروق دالة إحصائية تعزى إلى الجنس لصالح الذكور، وإلى المسمى الوظيفي لصالح رئيس القسم وإلى سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة القليلة.

وأوصلت الدراسة بالأتي:

- ضرورة دعم و تعزيز علاقات العمل الإيجابية بين الموظفين و توجيهها بشكل ينسجم مع أهداف الأمانة.
- ترسيخ ثقافة العمل بروح الفريق الواحد كحافز معنوي للوصول لمستويات الأداء المخطط لها.

دراسة (انيرة و خميش، 2011) بعنوان: أثر الحوافز على دافعية العاملين وولائهم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الحوافز على الدافعية والولاء في البنوك العاملة في مدينة نابلس، أتبع هذه الدراسة المنهجية الوصفية من خلال أنها تراعي وصف المتغيرات الدراسة، وكذلك وصف خصائص مفردات عينة الدراسة، كما تتبع هذه الدراسة المنهجية السببية، حيث إختبرت في هذه الدراسة تأثير عدد من المتغيرات المستقلة على التابع، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، وتم إستخدام العينة الملائمة حيث قامت الباحثتان بتوزيع إستبيانات

على (80) موظفا، وقد أظهرت نتائج الدراسة ان إتجاهات العينة كانت إيجابية وسلبية لبعض الفقرات التي تقيس المتغيرات المستقلة والتابعة.

دراسة أبو شرح، 2010 بعنوان: تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، وأستعمل في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع (220) إستبيان.

وقد أظهرت النتائج الدراسة مايلي:

- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظام الحوافز و أداء الموظفين.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية وأداء الموظفين.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المعنوية و أداء الموظفين.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترتيات و الأداء الموظفين.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنصاف في منح الحوافز و أداء الموظفين.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة الإهتمام بالحوافز المادية في ربط الرواتب بمجدول غلاء المعيشة.
- ضرورة إعادة صياغة نظام ومعايير الترتيات للموظفين، وأن يكون بناء على الكفاءة المتوفرة في الفرد للوظيفة الجديدة.

دراسة العكش، 2007 بعنوان: نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة.

هدفت إلى التعرف على دور نظام الحوافز والمكافآت وأثاره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، وذلك من خلال دراسة نظام الحوافز الحكومي وتقييم مدى فعاليته و أثره على الأداء.

المنهج المستخدم: هو المنهج الوصفي التحليلي، والذي إعتد على جمع البيانات بإستخدام الإستبانة كأداء دراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (368) موظفا وموظفة من العاملين بوظائف إشرافية ويتلقون حوافز في

وزارات الفلسطينية في قطاع غزة، كما توصلت إلى أن نظام المكافآت غير فاعل و متدني ومعظم الموظفين ليس لديهم علم بنظام منح المكافآت، كذلك توصلت إلى أن الإيرادات العليا في الوزارات لا تربط بين نتائج تقييم الأداء كأساس لمنح الحوافز.

اهم التوصيات: إعادة مراجعة وتقييم نظام الحوافز الحكومي وتطويره بشكل يتناسب وتوقعات الموظف العام، كذلك يجب أن تمنح الحوافز و الترقيات وفقا للظوابط و المعايير التي حددها القانون.

دراسة الوافي، 2013 بعنوان: التحفيز وأداء الممرضين دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية بمدينة تبسة، هدفت الدراسة تشخيص الواقع الفعلي لظاهرة الحوافز والأداء في المؤسسة الإستشفائية، وسعت إلى تقصي العلاقات القائمة بين مختلف أنواع الحوافز التي تقدمها المؤسسة وأداء الممرضين، وإعتمدت الدراسة لتحقيق أهدافها على طريقة المسح بالعينة كإحدى طرائق المنهج الوصفي كما إستخدمت تقنيات البحث الميداني المتمثلة في الإستمارة والمقابلة والملاحظة إضافة إلى السجلات والوثائق لجمع المعلومات والبيانات اللازمة من واقع المؤسسة.

توصلت الدراسة: إلى أن الممرضين يتلقون أجرا منخفضا ومكافأة ضعيفة، الأمر الذي خلق لديهم مشاعر عدم الرضا والإرتياح مما عكس سلبا على أدائهم.

دراسة الدالة، 2003 بعنوان: أثر الحوافز على أداء الأطباء السعوديين في مستشفى قوى الأمن بالرياض، هدفت الدراسة إلى التعرف أكثر على الحوافز، أهمية ومدى توفرها في المستشفى قوى الأمن بالرياض وأثرها على الأداء الوظيفي للأطباء السعوديين، حيث إستخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال تطبيق الإستبانة لإستطلاع عينة المكونة من (137) طبيبا، وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر الحوافز المادية أهمية: الترقيات، العلاوات.....، ومن أكثر الحوافز المعنوية: الثناء الشفوي وخطابات الشكر وشهادات التقدير.

دراسة (بن بريكة، وبن قسمي، 2015) بعنوان: محددات الأداء الوظيفي للعاملين بالقطاع الصحي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بركة بسكر، هدفت الدراسة إلى تقصي أثر كل من الثقافة التنظيمية، الإتصال التنظيمي، التدريب، الحوافز في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وتحديد أكثرها تأثيرا في الأداء الوظيفي وتوصلت إلى ان:

- الإهتمام بتدريب الموظفين على أحدث الوسائل التي تساهم في رفع من مستوى أدائهم.

- إعطاء حرية أكبر للعاملين بالمؤسسة ليس فقط في إتصالهم بالإدارة وإبصال إنشغالاتهم ولكن بضرورة إشراكهم في عملية إتخاذ القرار.

دراسة العكش، 2007 بعنوان: نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في الوزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، وهدفت الدراسة إلى معرفة دور نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في الوزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة.

وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم الإستبانة لإستطلاع العينة الدراية، والتي بلغ عددها (368) موظفاً أو بنسبة 11% من مجمع الدراسة البالغ (3350) موظف، وتم إسترداد (346) إستبانة.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك أثر ضعيف لفاعلية نظام التحفيز والمكافآت في تحسين الأداء العامين في الوزارات.
- وجود خلل في الطرائق وآليات الترقية وعدم وجود ضوابط و معايير لمنح التحفيز.
- إن نظام المكافآت غير فعال، وممتدن ومعظم الموظفين ليس لديهم بنظام منح المكافآت.
- إن الوزارات لا تستخدم أساليب المنافسة المسابقات والإختبارات في منح الحوافز.
- الإدارات العليا في الوزارات لا تربط بين النتائج تقييم الأداء كأساس لمنح الحوافز.
- لا يوجد إنصاف في منح الحوافز والمكافآت مما أثر سلبا على أداء الموظفين.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- العمل على زيادة فاعلية أثر نظام الحوافز الحكومي، من خلال مراجعة القوانين المتعلقة بالنظام.
- أن تكون التوجهات من الإدارات العليا في الوزارات في الحوافز والترقيات الوظيفية بناء على معايير وضوابط مهنية. أن تكون أداة رافعة لمستوى الأداء.
- دعم وتعزيز علاقات العمل الإيجابية بين الموظفين (الرسمية وغير رسمية).

2- الدراسات الأجنبية:

دراسة (BABABE GANA، 2011) بعنوان: أثار التحفيز على أداء العاملين: دراسة حالة

شركة ميدجوري لطحن الدقيق في ولاية بورنو "نيجيريا".

هدفت الدراسة إلى معرفة الآثار المترتبة على الأداء العاملين في مطاحن الدقيق في نيجيريا إذا ما تم تحفيزهم و لتحقيق أغراض الدراسة بذل الباحثين جهدا في تقييم العاملين الحاليين في شركة مطاحن الدقيق ميدجوري، بغية دراسة أثر التحفيز على أداءهم وتكونت عينة الدراسة من (60) عاملا ، حيث أشارت النتائج إلى أن معظم سياسات التحفيز في الشركة لم تكن كافية لتلبية إحتياجات العمل، بل أنها لم تكن ذات صلة بإحتياجاتهم كما أشارت النتائج إلى أنه فيما لو تم تعديل الحوافز بحيث تلبى احتياجات العاملين.

دراسة(GURE,2010)بعنوان: أثر التحفيز على الأداء الموظفين دراسة حالة أناشئين لينك

تليكوم في الصومال.

هدفت الدراسة إلى معرفة إذا ما كان هناك أي علاقة بين محفزات العمل والرضا عن العمل والأداء الموظفين، و لتحقيق أغراض الدراسة قام الباحث بإجراء مسح بياني، ثم قام بمعالجتها بإستخدام تقنيات متعددة المتغيرات مثل الإحصاء الوصفي كالتردد والنسبة المئوية لوصف المتغير، وأشارت النتائج إلى أن التحفيز له أثر إيجابي قوي على أداء الموظفين بشكل أكبر من الرضا الوظيفي، وفي المقابل إن الرضا الوظيفي لديه تأثير منخفض فيما يتعلق بتأثير على الأداء الموظفين، وأوصى الباحث بزيادة تحفيز الموظفين حيث يشكل التحفيز دافعا لدى الموظفين مما يسهم في تحسين أدائهم.

دراسة (Al jishi,2009) بعنوان: التحفيز وأثره على الأداء الوظيفي للممرضين و الممرضات في

مركز أرامكو الصحي.

هدفت الدراسة إلى دراسة اثر الحوافز على الاداء الوظيفي للممرضين و الممرضات في المركز الصحي ،اضافة الى دراسة العوامل المؤثرة على الدوافع الممرضين والممرضات للعمل، وتحقيق أغراض الدراسة قامت الباحثة بالإستفادة من تحليل نتائج الدراسات السابقة إضافة إلى دراسة الحالة الخاصة حيث أشارت النتائج إلى أن الممرضين هم الأكثر تحمسا للعمل كما أن أدائهم هو الأكثر إيجابيا و بالتالي فهم الأقل إحتمالا لترك المهنة، بينما كان الأداء الممرضات منخفضا مقارنة بالممرضين لأن تحمسهم للعمل كان سلبيا، كما وأشارت أيضا إلى أن الممرضات يقمن بالمغادرة المهنة بسبب العنف في مكان العمل والمخاطرة والإصابات وطول ساعات العمل والدوام الليلي، و بذلك تظهر النتائج عدم وجود تأثير للحوافز المعنوية والمادية في تحسين الأداء الممرضات وأوصت الباحثة بعمل دراسات تبحث في التغيرات التي يمكن أن تقدم كحوافز للممرضات لجعلهن أكثر حماسة في العمل.

في دراسة تقدم فيها عادل أوضح أنه أخرجت مجموعة من البحوث في الولايات المتحدة الأمريكية وعددها (21) بحثا فيما يتعلق بالأهمية النسبية للحوافز المختلفة، وقد تبينت وجهة نظر العاملين من دراسة الأخرى، فقد أظهرت النتائج لبعض الأبحاث أن الحوافز المادية أهم حافز له، بينما كانت عينة أخرى لمجمع دراسة قد أوضحت أن الحوافز المعنوية تحتل أهمية بالغة في نظر العاملين ويفضلونها على الحوافز المادية، وتعد محركا قويا للعاملين من أجل الإنجاز والتقدم، وفي الخلاصة تلك الدراسة تم ترتيب العوامل التي تشجع الأفراد في عملهم وتحفزهم عليه وهي كمايلي: الأجر الثابت وملحقاته، فرص الترقية والتقدم، شروط عمل جيدة، الإعتراف بأهمية الفرد، إهتمام بالعمل.

دراسة (Reagan 1986) في الولايات المتحدة.

هدفت إلى معرفة مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس للعوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي وأثر الحوافز على الرضا والأداء، حيث تكونت عينة البحث من أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية، وقد إستخدم الباحث أداة هيرزبرغ لقياس مدى إدراك العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي، وقد أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ادراك أعضاء هيئة التدريس للعوامل المتعلقة بعدم الرضا الوظيفي، كما أنهم غير راضيين عن الحوافز المتقدمة لهم، وعن الأمن الوظيفي الذي يتطلعون إلى تحسينه، كما أظهرت المتغيرات الشخصية دلالة إحصائية واضحة بمتغير العمر، الجنس، الراتب مؤهل، الخبرة.

دراسة (شارنيس و غنيزي، 2006).

هدفها التعرف على أثر دفع مبالغ مغرية للموظفين كحافز مقابل حضور التدريب وأثر ذلك على تشكيل الأداء الموظفين المعنيين، وكان مجمع البحث يشمل فريق من الناس تم تشجيعهم لممارسة نوع من الرياضة في وقت الإضافي للعمل وذلك مقابل مبلغ من المال كحافز لهم.

وأهم نتائج هذه الدراسة مايلي:

- تبين أن حافز الدفع المال يقود لمستوى أعلى من الحضور من لو لم يدفع لهم.
- أن إستخدام الحوافز ربما يكون له أثر موضعي يزول بزوالها، بحيث يمكن أن تصبح ممارستهم أقل بزوال الحوافز أو عدم إستمرارها.
- إن الفترة الزمنية لممارسة التدريب ربما تكون فعالة لتشكيل سلوكيات وعادات سوف تبقى بعد زوال المحفز.

- إن الممارسات الكبيرة للنشاط أو التدريب تعمل على إنجاح خطط الحوافز في إيجاد عادات وسلوكيات إيجابية أكثر.

التعليق على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة موضوع التحفيز بطرق متباينة، حيث هدفت غالبية الدراسات السابقة إلى تقصي العلاقة أو الأثر.

كما إعتمدت معظم الدراسات السابقة على المنهج الوصفي تحليلي، وذلك بإستخدام الإستبيانات التي وزعت على المبحوثين الذين جاءوا من مجتمعات مختلفة، إذ تكونت بعض العينات من الأطباء، أعضاء هيئة التدريس، عمال مطاحن الدقيق، الممرضين في مؤسسة الإستشفائية، عمال في وظائف إشرافية، موظفين في شركة إتصالات، موظفين البنوك، مديرين ورؤساء الأقسام والموظفين الإداريين في الأمانة.

كما أجريت الدراسات السابقة في بيئات متباينة ومناطق جغرافية مختلفة شملت على سبيل المثال: عمان، فلسطين، الرياض، تبسة، صومال، نيجيريا، الولايات المتحدة.

ونظرا لوجود هذا الإختلاف الواسع في الأهداف المراد تحقيقها، وفي طبيعة عينات الدراسة السابقة وفي الحدود المكانية لها، حيث توصلت معظم الدراسات السابقة أيضا إلى نتائج متشابهة إذ أشارت الدراسات إلى أن التحفيز-المادي أو المعنوي- له أثر إيجابي وسليبي في نفس الوقت، بحيث يعتبر المحرك الأساسي أو بأصح الدافع لدى العمال لتطوير وتحسين أدائهم.

إستنادا على ما تقدم فقد جاءت فكرة الدراسة الحالية والحاجة إليها لإستكمال الجهود البحثية، التي تمت على هذا الصعيد والإفادة من الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية، في إثراء الإطار النظري وفي بناء أداة الدراسة، وفي المنهجية حيث جاءت الدراسة الحالية مكملة للدراسات السابقة في تعميق المعرفة حول موضوع التحفيز وعلاقته بأداء الوظيفي.

كما إتفقت الدراسات السابقة مع دراسة الحالية في كون أن الحوافز يمكن أن تلعب دورا ملموسا في رفع أداء العمال، إلا أن هذا لا يأتي من خلال النظر إلى المورد البشري بإعتباره الدعامة الأساسية والثروة حقيقية للعملية الإنتاجية الأمر الذي يتطلب إهتمام كبير بحاجياته ورغباته المتعددة.

وإختلفت الدراسات السابقة عن الدراسات الحالية في دراسة الحوافز وفي بيئة تطبيق الدراسة.

الخلاصة:

أهم ما يمكن إستنتاجه أن التحفيز يهدف إلى جذب الموارد البشرية بالكم والكيف المناسب للعمل بالمؤسسة، والإحتفاظ بالعمال الأكفاء والسعي الدائم لحثهم على بذل الجهد وتحسين الأداء في وظائفهم لتحقيق أهداف المؤسسة المنشودة، ويعتبر الأداء الوظيفي من أهم الركائز التي تبنى عليها عملية المراقبة والضبط وهذا الذي يفيد بصورة مباشرة تشخيص المشكلات وحلها، كما يعد أهم مصادر البيانات اللازمة لتخطيط الموارد البشرية.

فمن خلال هذا الفصل وجدنا العلاقة القائمة بين الحوافز والأداء الوظيفي، حيث أن تحفيز الجيد يؤدي إلى تحقيق مستوى الأداء إيجابي للمؤسسة مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها، والأداء بدوره يحفز المؤسسة أكثر فأكثر للإهتمام بنظام الحوافز وزيادة تحسینه من أجل رفع مستوى الأداء ولمواكبة التغيرات التي تحدث على مستوى حاجات العاملين.

الخاتمة:

تزايدت إعتراقات المنظمات في الوقت الحالي بأهمية إمتلاك قاعدة عمالية تتسم بالدافعية المرتفعة والحماس والرغبة في تحقيق أعلى مستويات الأداء، ولأجل ذلك يصبح لازماً فهم الدوافع وتصرفات وأنماط السلوك ومداخل التأثير عليها. وبالتالي كيفية تحفيز الأفراد بطريقة فعالة لغرض تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم الذاتية، بحيث أصبحت المؤسسة تعتمد على الأداء كمعيار أساسي لتقييم فاعلية أنظمة التحفيز، حيث يقصد به الرغبة في العمل والقدرة عليه مع إتاحة الفرصة أمام الفرد، حيث أن ما يؤثر على الخلق الرغبة في العمل هو ما تقدمه الإدارات من حوافز، فالمؤسسة تستطيع أن تحرك الرغبة في الفرد عن طريق إرضاء حاجاته، ولكن تعجز في بعض الأحيان الحاجة المشبعة من أن تكون الدافع الحقيقي للسلوك الإنساني، ومن ثم المؤثر الفعال على الكفاءة الإنتاجية والأداء لذلك تسعى الإدارات الحديثة إلى تنمية رغبات الأفراد ومعرفتها بملائمة نوع العمل لميول العاملين وإتجاهاتهم، وتسعى المؤسسة لتحقيق أهدافها من خلال الأدوار والمهام والواجبات التي يؤدها الأفراد العاملون.

والتحفيز في العمل كما رأينا هو مظهر حيوي من مظاهر العمل الجيد، فهو يعالج قضية إلتزام الأشخاص بعملهم وإضطلاعهم بأعباء وظيفتهم أو عملهم بجد ونشاط، وبالتالي تحقيق ما يصبون على تحقيقه من أهداف الشخصية حتى ولو كانت هذه الأهداف سهلة المنال، كالرغبة في الحصول على مزيد من المال أو الحصول على ترقية أو غير ذلك من أهداف العاملين.

ولكن في الواقع العملي كثيراً ما نسمع المديرين يشكون من أن العاملين لا يعملون بأقصى طاقتهم، ومن واقع البحوث والدراسات في هذا المجال فإنه يمكن الإشارة إلى خمسة أسباب رئيسة كل منها يشير بشكل مباشر أو غير مباشر إلى نوع ما من الحوافز وهذه الأسباب هي:

- عدم جاذبية الحوافز التي توفرها المؤسسة للعاملين بها، وذلك لأنه من الأخطاء شائعة الإفتراض بأن العاملين متساوين من حيث تأثير الحافز المعين عليهم، بينما في الحقيقة أن البعض قد يرغب في الحوافز المادية بينما البعض الأخر قد يرغب في غير المادي.
- ضعف العلاقة بين الحوافز والأداء وذلك أنه على رغم من كثرة الحديث عن ربط الأجر أو أي حافز بالأداء والإنتاج فإنه نادراً ما يتم الربط في الواقع العملي.
- عدم الثقة في الإدارة والذي ينتج عادة من عدم وفاء الإدارة بوعودها الخاصة بالحصول على الحوافز ومزايا معينة في حالة الأداء الجيد.

- عدم ثراء الوظيفة بحيث تجذب العامل لبذل جهود غير عادية، وإستغلال إمكانياته ومهاراته في الإرتقاء بمستوى الأداء.
- ضعف إشتراك العاملين أو أحد رأيهم في نوعية الأعمال التي يقوم بأدائها، الأمر الذي يجعل هذه الأعمال تكليفا أكثر منها إحتياجا أو إشبعا.

التوصيات: بناء على ما سبق يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة أن تهتم المؤسسة بزيادة المكفآت المادية لتحسين مردود العاملين.
 - تشجيع العاملين في حالة تحقيق الأهداف المطلوبة وذلك بمنحهم العمولات.
 - العمل على تقديم مزايا معنوية إضافة للعاملين لتحفيزهم على العمل.
 - الإهتمام بتنمية روح التقدير والإحترام بين العاملين لتحفيزهم على العمل.
 - ضرورة السعي لتحقيق الإنصاف والعدل في منح الحوافز المادية والمعنوية.
 - إتباع نظام الحوافز وترقيات من خلال التدرج الوظيفي.
 - العمل على إتباع نظام لتقييم الأداء بشكل فعال، لتحديد نقاط القوة والضعف لدى العمال.
- وخلاصة القول أن موضوع التحفيز وعلاقته بأداء الوظيفي أصبح يشكل أحد أهم إهتمامات المنظمات المعاصرة، حيث يصعب تطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة دون الإعتماد على تحفيز الأفراد الذي أصبح تقريبا مرادف لمفهوم المناجمنت الحديث.

وبما أن موضوع البحث يرتبط بعدة جوانب يمكن تناوله من عدة جوانب ومداخل تبعا لأهداف الباحث ذلك لكون مجال الدراسة يحتاج للمزيد من التعمق والمعالجة، حتى يمكن الإلمام بالجوانب المختلفة له ونذكر البعض كإقتراحات لمن يهيمه البحث في المواضيع.

- أثر التحفيز في ديناميكية الجماعة.
- دور القائد في تحفيز العمال.
- أثر التحفيز في الرضا الوظيفي.

قائمة المراجع

- أحمد زكي، بدوي. 1984. معجم مصطلحات القوى العاملة. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- أحمد صقر، عاشور. 2005. السلوك الإنساني في المنظمات. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- أحمد، ماهر. 2017. إدارة موارد البشرية. عمان: دار الشروق للنشر.
- حسين، حريم. 1997. السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات. عمان: دار النشر.
- رياد، رمضان. 2003. المفاهيم الإدارية الحديثة. ط7. الأردن: مركز الكتب الأردني.
- زربي، أحلام. فراحي، فيصل. 2017. الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني دراسة ميدانية بشركة سوناطراك نشاط تجميع وتكرير البتروكيمياويات. أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم. جامعة وهران.
- زهير، صباغ. 2010. إدارة الموارد البشرية وتنميتها. دار رائل للطباعة والنشر.
- السيد، عليوة. 2001. تنمية المهارات ومسؤولي شؤون العاملين. القاهرة: دار إيبراك للطباعة والنشر والتوزيع.
- صلاح الدين، عبد الباقي. 2005. إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية. مصر: الدار الجامعية.
- صلاح، بيومي. (1980). حوافز الإنتاج. الجزائر: ديوان مطبوعات الجامعية.
- عبد الحميد عبد الفتاح، المغربي. عبد المحسن، جودة. بدون سنة. إدارة الموارد البشرية الأسس العلمية والإتجاهات المستقبلية. كلية التجارة: جامعة المنصورة.
- عبد الغني، هلال. 1999. مهارة إدارة الأداء. ط2. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.
- عبد المعطي، محمد عساف. 1999. السلوك الإداري التنظيمي. عمان: إدارة زهران للطبع والنشر.

علي، جوادى. 2012. التحفيز وعلاقته بأداء لاعبي نوادي كرة اليد الجزائرية أثناء المنافسة دراسة لنوادي القسم الممتاز أولمبي الوادي بركة وعين تونة. مذكرة لنيل شهادة الماجستير. كلية إدارة وتسيير رياضي. سوق أهراس.

عمر وصفي، عقلي. 1991. إدارة القوى العاملة. عمان: دار زهران للنشر.

عمر، الصخري. 1992. الثقافة والتسيير. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

قلال، سمية. 2018. أثر التحفيز في تحسين أداء العاملين داخل مؤسسة دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر. مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة ماستر في علوم التسيير. جامعة مستغانم.

مجيد، سوسن شاكر. 2011. تقويم جودة الاداء في المؤسسات التعليمية. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

محمد سعيد، سلطان. 2003. السلوك التنظيمي. مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر.

محمد، الصريفي. 1997. قياس وتقويم الأداء العاملين. مؤسسة حوس الدولية.

محمد، براهيم. 2011. الرضا عن العمل. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

محمد، سعيد. 2004. السلوك التنظيمي. ط5. الإسكندرية: دار الجامعة الجديد.

مصطفى، نجيب شاويش. (1996). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار الشروق للنشر.

ملائكة، عبد العزيز. 2007. مبادئ ومهارات القيادة والإدارة. جدة: دار العلم.

مؤيد، سالم. (2009). إدارة الموارد البشرية. ط1. الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.

نبيل، رسلان. 1978. الحوافز في قوانين العاملين بالحكومة والقطاع العام. القاهرة: دار النهضة العربية.

هيشم، العاني. 2007. الإدارة بالحوافز والمكافآت. ط7. دار الكنوز المعرفة للنشر والتوزيع.