

رقم:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة - بسكرة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

قسم : التدريب الرياضي



مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر

تخصص : تدريب رياضي نخوي

العنوان

تطبيق إلكتروني للتقليل من العنف في الملاعب

(في إطار القرار 1275 (مؤسسة ناشئة))

تحت إشراف

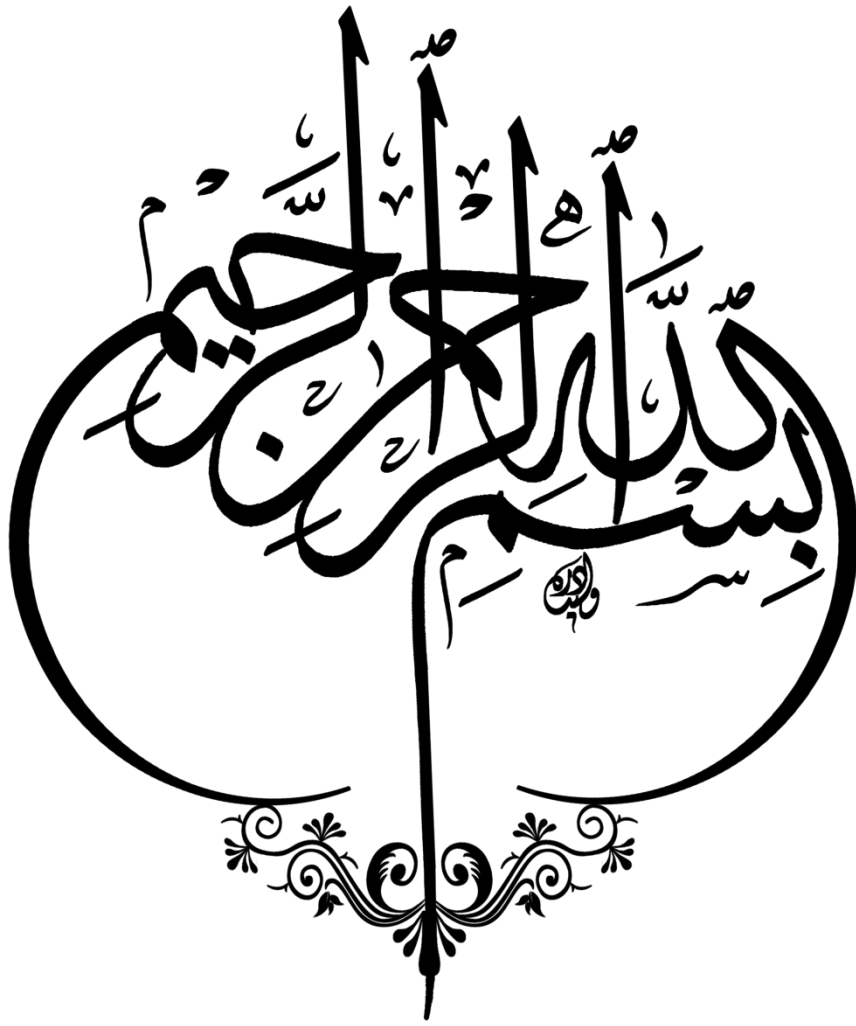
- د. عبدالمالك شتيوي

من إعداد :

- عيسى حرزالله

- علي نوي

السنة الجامعية : 2024 - 2025



شكر وعرفان

الحمد لله الذي تتم بنعمه الصالحات

وكما جاء في الأثر لا يشكر الله من لا يشكر الناس

أشكر كل من قدم لهذا العمل من جهده ووقته

وأخص بالذكر سعادة الدكتور : **عبدالمالك شتيوي** الذي أشرف على هذا العمل و قدم
نصائحه و توجيهاته القيمة

كما لا أنسى سعادة الدكتور **عبدالكريم رويينة** الذي دقق هذه الرسالة لترى النور على
هيئتها ورونقها

كما أشكر أيضا أعضاء هيئة التدريس ومن التزم معي بهذا العمل من بدايته إلى نهايته

كما لا يغيب عن وهج عيني ونورهما الهدف الذي ارتسمته لنفسي لأكون خريج الجامعة الجزائرية

إهداء

إلى من غرست في نفسي القيم النبيلة، إلى من علمتني الصبر والثبات، إلى من كانت وما زالت
سندي في كل مراحل حياتي، إلى أُمِّي الحبيبة، أقدم لك هذه الثمرة عرفاناً وتقديراً.

إلى والدي العزيز، الذي لم ييخل عليّ يوماً بالنصيحة والدعم، وكان مثلي الأعلى في الاجتهاد
والمثابرة.

إلى إخوتي وأخواتي، شركاء الدرب، الذين شاركوني لحظات التعب والفرح، فكانوا لي خير عون
وسند.

إلى أساتذتي الكرام، الذين منحوني من علمهم وخبرتهم، وأثروا تجربتي العلمية والفكرية.

إلى أصدقائي المخلصين، الذين كانوا سنداً لي في كل التحديات.

إلى كل من آمن بي وشجعني، أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

حرز الله عيسى.

الرقم	العنوان	الصفحة
01	البسملة	-
02	شكر و تقدير	-
03	إهداء	-
04	محتوى البحث	3
05	قائمة الجداول	7
06	قائمة الأشكال	11
	ملخص البحث	-
07	مقدمة	١ - ب
	الجانب التمهيدي	
08	الإشكالية	20
09	الفرضيات	22
10	أهداف الدراسة	22
11	أهمية الدراسة	23
12	أسباب الدراسة	24
13	تحديد المفاهيم و المصطلحات	25
14	الجانب النظري	
	الفصل الأول : الخلفية النظرية و الدراسات السابقة	29
15	الفصل الثاني : ظاهرة العنف	
16	تمهيد	46
17	مفهوم العنف والشغب الرياضي	47
18	صور العنف الرياضي	48
19	نشأة وتطور العنف في الملاعب	51
20	العوامل المساهمة للعنف الرياضي	53

21	آليات علاج العنف الرياضي	60
22	خاتمة	61
23	الفصل الثالث: التطبيقات الإلكترونية	
24	تمهيد	64
25	مدخل عام للتطبيقات الذكية	65
26	مفهوم تكنولوجيا التطبيقات الذكية	65
27	تعريف التطبيقات الذكية	65
28	تعريف التطبيقات الخدمية الإلكترونية	66
29	الفرق بين التطبيقات الذكية والمواقع الإلكترونية	67
30	أنواع التطبيقات الذكية وأهميتها	68
31	عوامل نجاح التطبيقات الذكية ومعوقاتها	70
32	الخدمات الذكية ورضا العملاء	72
33	خلاصة	84
34	القرار 1275 و تقديم المشروع	
35	تمهيد	85
36	تعريف القرار 1275	86
37	أهداف القرار	86
38	شروط ومتطلبات تنفيذ القرار	86
39	التعديلات على القرار 1275	86
40	أبرز التعديلات	86
41	آليات تنفيذ القرار 1275	86
42	دراسات حالة وتطبيقات ميدانية	87
43	فكرة المشروع	87
44	أهداف المشروع	88
45	القيم المقترحة	90
46	القيم المقترحة حسب المرحلة	93
47	شرح التطبيق	95

98	فريق العمل	48
	الجانب التطبيقي	49
	الفصل الأول : الإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة	50
102	تمهيد	51
103	الدراسة الاستطلاعية	52
104	منهج الدراسة	53
105	مجالات الدراسة	54
105	متغيرات البحث	55
106	مجتمع وعينة البحث	56
106	الدراسة النظرية	57
106	أدوات الدراسة	58
109	خلاصة	59
	الفصل الثاني: عرض وتحليل النتائج	60
111	تمهيد	61
112	النتائج الخاصة بالأنصار	62
112	المحور الأول: طريقة اقتناء التذاكر لها دور كبير في التقليل من العنف في الملاعب	63
120	المحور الثاني: طريقة توزيع المقاعد يمكن ان تقلل من العنف داخل الملاعب؟	64
129	المحور الثالث : تحديد مكان العنف داخل الملاعب مسبقا يمكن ان يقلل من العنف داخل الملاعب	65
140	المحور الرابع : التعرف على الأشخاص المتسببة في العنف في الملاعب له القدرة على التقليل من العنف داخل الملاعب.	66
	الفصل الثالث : مناقشة وتفسير النتائج	67
152	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى المتعلقة بالمحور الأول من الاستبيان	68

154	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية المتعلقة بالمحور الأول للاستبيان	69
155	مناقشة وتفسير نتائج الثالثة المتعلقة بالمحور الثالث	70
156	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة المتعلقة بالمحور الرابع للاستبيان	71
158	استنتاجات	72
160	استنتاج عام	73
162	اقتراحات وتوصيات	74
165	قائمة المراجع	75
169	ملاحق	76

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
112	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الأول المحور الأول	01
113	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الثاني المحور الأول	02
114	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الثالث المحور الأول	03
115	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الرابع المحور الأول	04
115	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الخامس المحور الأول	05
116	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال السادس المحور الأول	06
117	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال السابع المحور الأول	07
118	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الثامن المحور الأول	08
119	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال التاسع المحور الأول	09
119	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار للمحور الأول	10
120	يمثل النسبة المئوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الأول	11
121	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الأول المحور الثاني	12

قائمة الجداول

122	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الثاني المحور الثاني	13
123	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الثالث المحور الثاني	14
124	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الرابع المحور الثاني	15
125	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الخامس المحور الثاني	16
125	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال السادس المحور الثاني	17
126	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال السابع المحور الثاني	18
127	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الثامن المحور الثاني	19
128	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار للسؤال للمحور الثاني	20
129	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الثاني	21
130	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الثالث السؤال الأول	22
131	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الثالث السؤال الثاني	23
131	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الثالث السؤال الثالث	24
132	جدول يمثل النسبة المئوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الثالث السؤال الرابع	25

قائمة الجداول

133	جدول يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التريبع للمحور الثالث السؤال الخامس	26
135	جدول يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التريبع للمحور الثالث السؤال السادس	27
135	جدول يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التريبع للمحور الثالث السؤال السابع	28
136	جدول يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التريبع للمحور الثالث السؤال الثامن	29
138	جدول يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التريبع للمحور الثالث السؤال التاسع	30
139	جدول يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التريبع للمحور الثالث السؤال العاشر	31
139	جدول يمثل النسبة المؤوية و التكرار للمحور الثالث	32
140	يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التريبع للمحور الثالث	33
140	يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التريبع للمحور الرابع السؤال الأول	34
141	يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التريبع للمحور الرابع السؤال الثاني	35
142	يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التريبع للمحور الرابع السؤال الثالث	36
143	يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التريبع للمحور الرابع السؤال الرابع	37
144	يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التريبع للمحور الرابع السؤال الخامس	38

قائمة الجداول

145	يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الرابع السؤال السادس	39
146	يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الرابع السؤال السابع	40
147	يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الرابع السؤال الثامن	41
148	جدول يمثل النسبة المؤوية التوزيع للمحور الرابع	42
149	يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الرابع	43
149	جدول يمثل النسبة المؤوية وللمحاور	44

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
77	التنظيم القديم	01
77	المهرم الحديث	02
91	يمثل الهوية البصرية	03
92	يمثل تجسيد الشعار على بعض المنتجات	04
92	يمثل تجسيد الشعار على بعض المنتجات	05
95	واجهة التطبيق	06
96	يمثل نافذة إدخال البيانات	07
97	يمثل رمز الشراء	08
112	يمثل المخطط البياني التكرار و النسبة المئوية للمحور الاول للسؤال الاول	09
113	يمثل المخطط البياني التكرار و النسبة المئوية للمحور الاول للسؤال الثاني	10
114	يمثل المخطط البياني التكرار و النسبة المئوية للمحور الاول للسؤال الثالث	11
115	يمثل المخطط البياني التكرار و النسبة المئوية للمحور الاول للسؤال الرابع	12
116	يمثل المخطط البياني التكرار و النسبة المئوية للمحور الاول للسؤال السادس	13
117	يمثل المخطط البياني التكرار و النسبة المئوية للمحور الاول للسؤال السابع	14
118	يمثل المخطط البياني التكرار و النسبة المئوية للمحور الاول للسؤال الثامن	15
119	يمثل المخطط البياني التكرار و النسبة المئوية للمحور الاول للسؤال التاسع	16

قائمة الأشكال

120	يمثل المخطط البياني للمتوسط الحسابي و النسبة المئوية للسؤال الاول	17
121	يمثل المخطط البياني للمتوسط الحسابي و النسبة المئوية للسؤال الاول	18
121	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المئوية للمحور الثاني للسؤال الأول	19
122	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المئوية للمحور الثاني للسؤال الثاني	20
123	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المئوية للمحور الثاني للسؤال الثالث	21
124	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المئوية للمحور الثاني للسؤال الرابع	22
125	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المئوية للمحور الثاني للسؤال الخامس	23
126	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المئوية للمحور الثاني للسؤال السادس	24
127	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المئوية للمحور الثاني للسؤال السابع	25
128	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المئوية للمحور الثاني للسؤال الثامن	26
129	يمثل المخطط البياني للمتوسط الحسابي و النسبة المئوية للمحور الثاني	27
130	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المئوية للمحور الثالث للسؤال الأول	28
131	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المئوية للمحور الثالث للسؤال الثاني	29

قائمة الأشكال

132	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال الثالث	30
133	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال الرابع	31
134	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال الخامس	32
135	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال السادس	33
136	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال السابع	34
137	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال الاول	35
138	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال التاسع	36
139	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال العاشر	37
141	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال الأول	38
142	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال الثاني	39
143	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال الثالث	40
144	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال الرابع	41
145	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال الخامس	42

قائمة الأشكال

43	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال السادس	146
44	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال السابع	147
45	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال الثامن	148
46	يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع	149
47	يمثل المخطط البياني للنسبة المؤوية للاجابة بنعم في كل المحاور	159

في ظل تنامي ظاهرة العنف داخل الملاعب الرياضية، جاءت هذه الدراسة الموسومة بعنوان "مؤسسة ناشئة: تطبيق إلكتروني لتقليل من العنف في الملاعب" لتسلط الضوء على إمكانية توظيف الحلول الرقمية كآلية فعّالة للحد من هذه الظاهرة المتكررة. تهدف الدراسة إلى تقديم نموذج تطبيقي حديث يساهم في تحسين تجربة حضور المباريات وتعزيز الأمن والسلامة داخل المنشآت الرياضية، من خلال تقليل السلوكيات السلبية وتنظيم الفضاء الجماهيري بطرق أكثر كفاءة.

تكمن أهمية هذا الموضوع في كونه يمثل طرحًا مبتكرًا في السياق الرياضي، يسعى إلى تطوير البنية التحتية التكنولوجية للملاعب، ودعم الاقتصاد الرياضي من خلال تقليل الخسائر المترتبة عن الشغب الجماهيري. كما يُبرز الدور الحيوي للتكنولوجيا في إدارة الحشود وضبط سلوك الجمهور بوسائل متقدمة مثل التذاكر الرقمية، التحقق المسبق من الهوية، وتتبع الحضور.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، حيث شملت العينة 500 من منظمي جمهور نادي الأنصار، واستُخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التطبيق الإلكتروني وانخفاض مستوى العنف في الملاعب، مما يعكس وعيًا متزايدًا لدى المنظمين بأهمية التحول الرقمي.

خلصت الدراسة إلى أن التحول إلى الأنظمة الرقمية في إدارة الجماهير يمثل خطوة ضرورية نحو ملاعب أكثر أمنًا وتنظيمًا، مع التوصية بضرورة مواصلة البحث والتطوير التقني لتحسين تجربة المشجعين، وتعزيز السلوك الحضاري في الفضاءات الرياضية.

Abstract

Abstract:

In light of the growing phenomenon of violence in sports stadiums, this study, "Startup: An Electronic Application to Reduce Violence in Stadiums," highlights the potential of employing digital solutions as an effective mechanism to mitigate this recurring phenomenon. The study aims to present a modern application model that contributes to improving the match-attendance experience and enhancing security and safety within sports facilities by reducing negative behaviors and organizing the public space in more efficient ways.

The importance of this topic lies in its innovative approach in the sports context, seeking to develop the technological infrastructure of stadiums and support the sports economy by reducing losses resulting from crowd disturbances. It also highlights the vital role of technology in crowd management and controlling audience behavior through advanced means such as digital ticketing, pre-identity verification, and attendance tracking. The study relied on a descriptive survey approach, with a sample of 500 Al-Ansar Club fan organizers. A questionnaire was used as the primary data collection tool. The results showed a statistically significant relationship between the use of the electronic application and a decrease in the level of violence in stadiums, reflecting a growing awareness among organizers of the importance of digital transformation.

The study concluded that the transition to digital crowd management systems represents a necessary step toward safer and more organized stadiums, while recommending continued research and technological development to improve the fan experience and promote civilized behavior in sports venues.

مقدمة

في ظلّ ما يشهده العالم المعاصر من تحولات كبرى في مختلف المجالات، تبرز الرياضة كظاهرة اجتماعية وثقافية متعددة الأبعاد، لا تقتصر أهميتها على الجانب الترفيهي أو التنافسي، بل تتعداه لتصبح أداة فعالة في بناء الهوية الوطنية، وتحقيق التماسك الاجتماعي، ونشر القيم الإنسانية مثل التسامح، الانضباط، والتعايش السلمي. وتعتبر كرة القدم من أكثر الألعاب الجماهيرية التي تحظى بشعبية عالمية واسعة، إذ تجمع بين المهارات الرياضية العالية، والحماس الجماهيري اللافت، لتصنع مشهداً رياضياً لا نظير له، تتجسد فيه كل أبعاد الانتماء والانفعالات الشعبية.

لكن وعلى الرغم من هذه القيمة الكبيرة التي تحتلها كرة القدم، فإنها لم تسلم من مظاهر سلبية أخذت في التنامي، من أبرزها ظاهرة العنف داخل الملاعب. هذه الظاهرة، التي كانت تظهر في السابق بشكل محدود، أضحت اليوم إحدى الإشكالات الكبرى التي تهدد سلامة الجماهير، وتؤثر على مجريات المباريات، بل وتمتد آثارها إلى خارج أسوار الملاعب. ويتخذ العنف في هذا السياق أشكالاً متعددة، منها الشجارات الجسدية، التلفظ بالألفاظ المسيئة، إتلاف الممتلكات، أو حتى الاعتداءات على الطواقم الفنية والإدارية. وتعتبر هذه السلوكيات انعكاساً لمجموعة من العوامل الاجتماعية والتنظيمية، من أبرزها ضعف تنظيم الملاعب، وقصور التدابير الأمنية، وغياب أدوات الرقابة الفعالة.

ومن خلال الملاحظة الميدانية ومتابعة الأحداث الرياضية، يتضح أن ضعف التنظيم في بعض الملاعب الجزائرية يُعد أحد المحفزات الرئيسية للعنف الجماهيري، حيث يشكو كثير من المشجعين من سوء توزيع المقاعد، الزحام، صعوبة اقتناء التذاكر، وتأخر التدخل الأمني في حالات التوتر. كما أن غياب وسائل تكنولوجية تسهّل عملية التنظيم والمراقبة، يزيد من هشاشة الوضع ويصعّب السيطرة عليه.

انطلاقاً من هذه التحديات، تبرز الحاجة إلى حلول مبتكرة تعتمد على التكنولوجيا، من أجل تحسين تجربة المشجع، وضمان سلامته، وتسهيل الإجراءات التنظيمية داخل الملاعب. ومن هنا برزت فكرة

هذه الدراسة، التي تهدف إلى تحليل مدى إمكانية توظيف تطبيق إلكتروني ذكي يساهم في تحسين تنظيم الجماهير داخل ملاعب كرة القدم الجزائرية، والتقليل من مظاهر العنف المرتبطة بها. حيث يمكن لهذا التطبيق أن يقدم خدمات متنوعة، مثل الحجز المسبق للمقاعد، الإبلاغ الفوري عن التصرفات غير اللائقة، توفير الإرشادات الأمنية، وربط مباشر بأنظمة المراقبة بالفيديو.

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الإشكالية التالية: هل لهذا التطبيق القدرة على التنظيم والتقليل من العنف في الملاعب الجزائرية؟ وينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الجزئية التي تتناول دور طريقة اقتناء التذاكر، توزيع المقاعد، تحديد مناطق العنف، والتعرف على مثيري الشغب، في التخفيف من هذه الظاهرة.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على استبيان وُجّه إلى عينة قصدية مكونة من 500 فرد من جماهير كرة القدم. وقد تم تحليل البيانات إحصائياً من أجل اختبار الفرضيات المقترحة.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تقدم تصوراً علمياً واقعياً لإمكانية توظيف التطبيقات الرقمية في معالجة أحد أكثر التحديات إلحاحاً في الملاعب الرياضية، وتساهم في دعم صناع القرار الرياضي من خلال تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق. كما تفتح آفاقاً جديدة في مجال دمج التكنولوجيا بالتنظيم الرياضي، وتدعو إلى تبني مقاربة شاملة تربط بين الأمن، التنظيم، والتجربة الجماهيرية

الجانب التمهيدي

الإشكالية:

الرياضة تعتبر أحد الأنشطة الأساسية التي تساهم في تحسين الصحة الجسدية والعقلية للأفراد وتعزز القيم الاجتماعية مثل التعاون والمنافسة الشريفة. كما تلعب دوراً مهماً في تعزيز الهوية الثقافية لشعوب العالم. تعد الرياضة بمختلف أنواعها وسيلة فعالة للتواصل بين الأمم والشعوب. كما أن لها تأثيرات إيجابية في التقليل من مشكلات المجتمع مثل العنف والإدمان، وتعمل على نشر الروح الرياضية (بن غربي، 2021).

تعد كرة القدم من أكثر الرياضات شعبية في العالم، حيث تجمع بين المهارات البدنية والفنية العالية وتستقطب ملايين المشاهدين في مختلف الدول. تنظم بطولات دولية ككأس العالم التي تثير الحماس الجماهيري وتوحد الدول. تعد الفرق الرياضية في كرة القدم جزءاً من الهوية الوطنية، وتساهم في تعزيز الروح الجماعية. كما أن الأندية والمنتخبات تمثل فرصاً لتحقيق النجومية والمكاسب الاقتصادية للاعبين والمستثمرين. لكن هذا الاهتمام الجماهيري الكبير قد يرافقه بعض التحديات، خصوصاً في ما يتعلق بتنظيم المباريات والسلوكيات السلبية (صالح، 2020).

تعتبر جماهير كرة القدم جزءاً أساسياً من تجربة الرياضة، حيث تساهم بشكل كبير في دعم الفرق وتحفيز اللاعبين. لكن في بعض الأحيان، قد تتحول هذه الجماهير إلى مصدر للمشاكل داخل الملاعب، سواء من خلال الهتافات العنصرية أو التصرفات العدوانية. تزايدت حالات العنف بين الجماهير، والتي تؤدي إلى مشاجرات وأعمال شغب قد تكون خطيرة، مما يؤثر على أجواء المباريات ويهدد سلامة المشجعين. وقد يساهم الإعلام الاجتماعي في تضخيم هذه التصريفات مما يجعل معالجة هذه الظاهرة أكثر صعوبة. ومع ذلك، تبقى جماهير كرة القدم تمثل جزءاً لا يتجزأ من هذا العالم الرياضي، ويتطلب الأمر إيجاد حلول مناسبة.

تتعدد مشاكل التنظيم في الملاعب، حيث يعاني الكثير من المشجعين من سوء التخطيط في مواقف السيارات، والزحام الشديد أثناء الدخول والخروج، وصعوبة الوصول إلى المقاعد المخصصة. كما أن بعض الملاعب تفتقر إلى الأنظمة الأمنية الفعالة التي تضمن سلامة الجماهير. في بعض الحالات، تزداد الأوضاع سوءاً بسبب نقص التنسيق بين المسؤولين والأمن، مما يؤدي إلى وقوع حوادث. كما أن قلة الوعي الثقافي لبعض الجماهير يزيد من تعقيد الوضع، خاصة في المباريات ذات الحضور الجماهيري الكبير ومن هذا المنطلق برزت الفكرة في صنع تطبيق الكتروني. (قاسي، 2019).

لحل هذه المشاكل مخصص لتحسين تجربة المشجعين في الملاعب. حيث يمكن للتطبيق أن يوفر خدمات مثل حجز المقاعد مسبقاً، إرشادات حول مواقع المرافق داخل الملعب وأدوات للمساعدة في تنظيم التدفق الجماهيري. يمكن أيضاً تضمين ميزات أمنية مثل التنبيهات في حالة وجود أي سلوك غير لائق وتعليمات حول السلوك الرياضي المستول. إضافة إلى ذلك يمكن ربط التطبيق بكاميرات المراقبة لتوفير متابعة حية للأحداث داخل الملاعب مما يعزز الأمان. كما يمكن أن يساهم في تقليل الازدحام من خلال توزيع المشجعين على مداخل ومخارج مختلفة وفقاً لمواقعهم داخل الملعب (المرزوقي، 2022).

و في الأخير يبقى التساؤل إلى أي مدى يمكن ن يآثر هذا التطبيق في حل مشاكل التنظيم داخل ملاعب كرة القدم؟ .

التساؤل العام:

هل لهذا التطبيق القدرة على التنظيم و التقليل من العنف في الملاعب الجزائرية؟

التساؤلات الجزئية:

- هل لطريقة اقتناء تذاكر المباريات لها دور في تقليل من العنف في الملاعب ؟
- هل توزيع المقاعد حسب الجناح و المقعد يمكن ان يقلل من العنف في الملاعب؟
- هل تحديد مكان العنف في الملاعب يمكن ان يقلل من العنف في الملاعب؟
- هل التعرف على الأشخاص المتسببين في العنف في الملاعب يمكن ان يقلل من العنف داخل الملاعب؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

يمكن لهذا التطبيق أن يساعد في عملية التنظيم و التقليل من العنف في الملاعب

الفرضيات الجزئية:

- طريقة شراء التذاكر لها أثر كبير في التقليل من العنف في الملاعب.
- طريقة توزيع المقاعد يمكن لها التقليل من العنف في الملاعب.
- تحديد مكان العنف داخل الملاعب مسبقا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب.
- التعرف على الأشخاص له القدرة على التقليل من العنف داخل الملاعب.

أهداف الدراسة:

* تقديم حلول مبتكرة، يمكن تحسين تجربة حضور المباريات وتقليل المشكلات التي يواجهها المشجعون داخل الملاعب.

* تعزيز الأمن والسلامة.

* الحد من السلوكيات السلبية.

* تطوير البنية التحتية للملاعب

* تعزيز الاستفادة من التكنولوجيا.

* دعم الاقتصاد الرياضي و تجنب الخسائر المادية التي تسببها الجماهير المشاغبة .

* يعتبر هذا التطبيق كحل مبتكرة للمشكلات التنظيمية.

أهمية الدراسة:

- جاءت هذه الدراسة بالتوازي مع توفر التقنيات الحديثة كذكاء الاصطناعي و التطبيقات الذكية ، مع تطورها الملحوظ فكانت هذه الدراسة حلقة وصل بين مختلف هذه التقنيات الحديثة.
- يختصر هذا التطبيق الجهد والوقت مع توفير مناصب الشغل ، فكانت من الأهداف الجانبية لهذا التطبيق أنه يكتسي أهمية كبيرة في توفير مناصب العمل.
- التنسيق بين العنصر البشري و الروبوت و العمل المشترك بينهما.
- فكرة المشروع هي فكرة مبتكرة تجمع بين العصرية و المرونة.

أسباب الدراسة:

أولا. الأسباب الموضوعية:

- * ارتفاع معدلات العنف والشغب.
- * ضعف التنظيم في بعض الملاعب.
- * تطور التكنولوجيا وتأثيرها على الرياضة.
- * الأثر الاقتصادي للفعاليات الرياضية.
- * تعزيز الصورة الإيجابية لكرة القدم.

ثانيا. الأسباب الذاتية:

- * الشغف الشخصي بكرة القدم – الاهتمام الكبير بهذه الرياضة ودورها في حياة الملايين دفعني لاختيار هذا الموضوع لدراسته وتحليل تأثيره على الجماهير.
- * الرغبة في تحسين تجربة المشجعين.
- * ملاحظة السلوكيات السلبية في الملاعب من خلال متابعة المباريات.
- * الاهتمام بالتكنولوجيا ودورها في الرياضة حيث أن مع التقدم التكنولوجي، أصبحت هناك إمكانيات كبيرة لتحسين تجربة المشجعين.
- * التأثير الكبير لكرة القدم على المجتمع.
- * الطموح للمساهمة في تطوير الرياضة.

1- القرار 1275.

1-1- تعريف القرار 1275.

القرار الوزاري رقم 1275، الصادر في 27 سبتمبر 2022، يحدد كفاءات إعداد مشروع مذكرة التخرج للحصول على شهادة جامعية.

مؤسسة ناشئة أو شهادة براءة اختراع. يهدف هذا القرار إلى تشجيع الطلبة على تحويل مشاريع تخرجهم إلى مؤسسات ناشئة، مما يعزز.

روح المقاولاتية والابتكار داخل البيئة الجامعية. (الجريدة الرسمية 2022)

2- تطبيق الكتروني:

إن مصطلح التطبيقات الذكية هو مصطلح حديث نسبياً، ولقد تناوله العديد من الباحثين في دراساتهم، حيث: يعرف في القاموس الفرنسي الخاص بمصطلحات الإنترنت على شبكة الويب، أن التطبيقات الذكية عبارة عن برامج مستقلة مصممة لتعمل على الأجهزة المحمولة مثل الهواتف الذكية أو الحواسيب الكفية (عقيلة بريك، 2016، ص86).

وهي كذلك متنوعة بتنوع الأغراض التي تستخدم لأجلها، إضافة إلى أنها تدخل ضمن ما يسمى بالتسويق الإلكتروني الذي يعرف على أنه استعمال التكنولوجيات الحديثة كالإنترنت والهاتف النقال لتحقيق الأهداف التسويقية (ليلي مطالي، 2016، ص25).

كما يعرف تطبيق محمول بأنه برنامج كمبيوتر مصمم ليعمل على الهواتف الذكية، وأجهزة الكمبيوتر وغيرها من الأجهزة النقالة، وهي الموجة الجديدة في استخدام الهواتف النقالة، فلم تعد الهواتف مجرد أجهزة للاتصالات الهاتفية الصوتية فقط، بل تتعداها إلى تبادل رسائل الوسائط المتعددة كالصور والفيديو واستخدام البريد الإلكتروني والإنترنت، ونظراً للإمكانيات الهائلة في الهواتف الذكية أصبح بالإمكان استغلال هذه الإمكانيات من قبل تطبيقات متعددة تفيد المستخدم (زينب

فيلي، 2023، ص513).

1-2- التعريف الإحرائي للتطبيق الإلكتروني:

هو وسيلة إلكترونية حديثة تساعد على التقليل من ظاهرة العنف في الملاعب.

3- ظاهرة العنف:

والعنف الرياضي هو تلك الأقوال والكتابات والأفعال التي تسبق أو ترفق أو تتبع أو تنتج عن لقاء رياضي أو منافسة رياضية، إضافة إلى العنف المادي المعبر عنه بالأفعال المادية التي ترتكب في نفس الظروف وتستهدف المساس بسلامة الأشخاص والاعتداء على الممتلكات العمومية والخاصة، وإزعاج الراحة العمومية وعرقلة حركة المرور، كما يتمثل في الاستخدام غير المشروع أو غير القانوني للقوة بمختلف أنواعها في المجال الرياضي، سواء صدر من اللاعبين أو المتفرجين أو غيرهم من الإداريين والمسؤولين عن الرياضة (فهم بوجوراف، 2017، ص 25).

3-1- اصطلاحاً: كل أذى باليد أو باللسان، بمعنى الأذى بالفعل أو الكلمة، يقوم به فرد واحد أو جماعة كبيرة (حمودي، 2000، ص 127).

3-2- التعريف الإجرائي: العنف هو صفة عنيفة تُستعمل فيها القوة بطريقة تعسفية هدفها الإرغام والقهر.

الجانب النظري

الفصل الأول: الخلفية النظرية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

لنيل شهادة الماجستير.

- اسم ولقب الباحث: شرفي مسعود.
- عنوان البحث: دراسة تحليلية حول التحكيم وعلاقته بالعنف في رياضة كرة القدم في الملاعب الجزائرية.
- تاريخها: 2001-2002
- مستوى الدراسة: ماجستير.

مشكلة الدراسة:

ما هي الأسباب التي تؤدي إلى تفشي ظاهرة العنف والعدوانية بين المشاركين في كرة القدم الجزائرية؟

أهداف البحث:

- توضيح العلاقة بين ظاهرة العنف والعدوانية في ملاعب كرة القدم والتحكيم.
- تناول ظاهرة العنف من خلال ما يصدر عن الحكام من قرارات.
- التعرف على الأسباب والعوامل التي تدفع الحكم لارتكاب الأخطاء أثناء إدارته للمباريات.
- تسليط الضوء على واقع التحكيم الجزائري والمستوى الذي بلغه، ومحاولة جذب اهتمام المسؤولين والعاملين في القطاع للارتقاء بمستوى التحكيم ومواكبة التطورات في هذا المجال.

الفرضيات:

- الفرضية الأساسية:
- توجد علاقة بين السلوك العدواني في ميادين كرة القدم الجزائرية وبين التحكيم وسمات الحكم.
- الفرضيات الجزئية:
- يكون السلوك العدواني بين المشاركين أكثر وضوحاً عندما يكون مستوى التحكيم ضعيفاً.
- سوء تكوين الحكم يعزز من العدوانية في الملاعب الكروية.
- عدم الصرامة في تطبيق قوانين اللعبة يعد عاملاً رئيسياً في تعزيز العدوانية.
- تزداد العدوانية بين اللاعبين مع ازدياد العدوان اللفظي من الحكم وسرعة انفعاله.

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي.

عينة البحث:

تكونت العينة من 120 حكماً، تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

أدوات البحث:

اعتمد الباحث على الاستبيان والمقاييس كأدوات لجمع البيانات.

الدراسة الثانية

لنيل شهادة الماجستير.

- اسم ولقب الباحث: شريف محمد.
- عنوان البحث: أحكام المسؤولية القانونية المترتبة عن أعمال العنف الرياضي.
- تاريخها: 2008-2009.
- مستوى الدراسة: ماجستير.

مشكلة الدراسة:

ما هي أحكام المسؤولية القانونية المترتبة عن أعمال العنف الرياضي؟

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى:

- حصر أسباب العنف الرياضي.
- محاولة التقليل من هذه الظاهرة أو القضاء عليها من خلال تحديد المسؤول ونوع المسؤولية القانونية القائمة.
- إبراز أن العنف يتنافى مع مبادئ الرياضة.
- الدعوة إلى احترام قوانين اللعب، والتحلي بالروح الرياضية، وتشجيع اللعب النظيف والمنافسة المشروعة.
- العمل على تطوير الرياضة وتحريرها من العوائق التي تعرقل تحقيق أهدافها.

الفرضيات:

- الفرضية العامة:
- المسؤولية القانونية المترتبة عن أعمال العنف الرياضي تشمل: المسؤولية المدنية، الجنائية، والإدارية.
- الفرضيات الجزئية:
- المتسببون في أعمال العنف الرياضي قد يكونون: الرياضيون، الجمهور، موظفو المرافق، المسيرين، الحكام، ورجال الشرطة.
- المسؤول عن أعمال العنف الرياضي هو مرتكب الخطأ العنيف أو المرفق الرياضي ذاته.
- الدعوى القضائية المناسبة في حالة العنف الجماعي هي الدعوى الإدارية، وتكون جهة القضاء الإداري هي المختصة بالفصل فيها، بينما في حالة العنف الفردي فإن الدعوى الجزائية والمدنية هما الأنسب، وتكون جهة القضاء العادي هي المختصة بالفصل فيهما.

منهج البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي.

عينة البحث:

تكونت العينة من 25 رجل قانون، موزعين كما يلي: 10 قضاة، 10 محامين، و 5 دكاترة في القانون، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

أدوات البحث:

اعتمد الباحث على أداة الاستبيان لجمع البيانات.

هل ترغب بتنسيق دراسة أخرى ضمن هذا السياق؟

الدراسة الثالثة

مشروع مُتَحَصِّل على شهادة مشروع مبتكر، في إطار القرار الوزاري رقم 1275.

من إعداد الطلبة:

- منيعي إيناس - تخصص: إدارة أعمال واستراتيجيات المؤسسات
- بن داود يسرى - تخصص: إدارة أعمال واستراتيجيات المؤسسات.

الدراسة الرابعة

من إعداد:

عقوني لخضر وبلخيري فاطمة.

عنوان:

التطبيقات الإلكترونية ودورها في تحقيق جودة الخدمة - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة.

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن أثر التطبيقات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة.

عينة الدراسة:

أُجريت دراسة ميدانية، وتم اختيار عينة عشوائية من 100 زبون من زبائن مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة، المشتركين في خدمات التطبيقات الإلكترونية، وذلك في أوقات سحب الرواتب والمعاشات، من خلال تصميم استبانة، واعتمدت الدراسة على تحليل الحالة وفق المنهج الوصفي التحليلي.

نتائج الدراسة:

ومن بين النتائج المتوصل إليها:

- وجود علاقة تأثير بين استعمال التطبيقات الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة.

- الأمان والخصوصية في التطبيقات الإلكترونية أثرا إيجابيا على تحسين جودة الخدمة.
- ساهمت هذه التطبيقات في تقليص المسافات والوقت، وبالتالي تحسين جودة الخدمة لدى زبائن المؤسسة.

الدراسة الخامسة

من إعداد:

الأخضر عياشي (2022)

العنوان:

مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تنظيم المعاملات المالية البريدية - دراسة عينة مستخدمي تطبيق بريدي موب بولاية الوادي لسنة 2022

أهداف الدراسة:

استهدف الأخضر عياشي من خلال دراسته توضيح مساهمة استعمال تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية ومن بينها تطبيق بريدي موب في ترقية، تحسين، وتنظيم العمليات المالية البريدية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر، بالإضافة إلى التطرق إلى انعكاسات الاستعانة بهذه التطبيقات من وجهة نظر المتعاملين مع المؤسسة.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في الجانب النظري عند التطرق لمفهوم التطبيقات الإلكترونية والعمليات المالية البريدية، وعلى المنهج التحليلي عند تحديد العلاقة بين تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية وتنظيم العمليات المالية البريدية.

أدوات الدراسة:

مع استخدام أداة الاستبانة الإلكترونية التي تم توزيعها على عينة عشوائية في الحسابات الشخصية لمواقع التواصل الاجتماعي للمتعاملين مع مؤسسة بريد الجزائر والذين يمتلكون بطاقة ذهبية والمسجلين في تطبيق بريدي موب، أو الاستعانة بالإيميل الشخصي لبعض المتعاملين، والتي تم تحليل نتائجها من خلال برنامج SPSS v20 وكذا الاستعانة ببرنامج إكسيل أوفيس 2013 لترتيب وتبويب عناصر الاستبيان الإلكتروني.

نتائج الدراسة:

أين توصل إلى مجموعة من النتائج نذكر بعضاً منها: تطبيق بريدي موب يساهم في اختصار الوقت في تنفيذ العمليات المالية كالتحويل للأموال، تسديد الفواتير، شحن الهواتف... إلخ، كما لقي التطبيق قبولا إلى حد ما خاصة في الشريحة المثقفة من المتعاملين مع مؤسسة بريد الجزائر لأنه بسيط الاستعمال ومناسب لجميع المتعاملين بغض النظر عن مستواهم المعرفي. لكن من جهة أخرى توصلت الدراسة إلى أن ارتباط الخدمات الإلكترونية بخدمة الإنترنت مما

يجعلها أقل انتشارًا وقبولًا في بعض الأحيان وهذا أُرْجِع لعدم توفر الإنترنت في بعض المناطق مما يجد بعض المتعاملين صعوبة في تقبل فكرة التطبيقات الإلكترونية.

توصيات الدراسة:

التي اقترحتها الدراسة نحد أنه على مؤسسة البريد إيجاد شبكات تساعد استعمال التطبيقات الإلكترونية وتجعلها أكثر فائدة

بالنسبة للمتعاملين معها، توعية المتعاملين بضرورة الاستعانة بتكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية لأنها تسهل التعامل والمعاملات بين الأشخاص، تحديث وتجديد القوانين التنظيمية الخاصة بهذا النوع من العمليات المالية مما يجعل التعامل يشعر بالأمان تجاهها، البحث على سبل تطوير العمليات المالية البريدية لتصبح على المستوى الدولي.

الدراسة السادسة

من إعداد:

مورد ماحي، مفيدة نادي

عنوان الدراسة:

دور التطبيقات السياحية في عرض الخدمات السياحية في الجزائر، دراسة تحليلية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التطبيقات الرقمية السياحية التي أصبحت ضرورية لتحسين وتطوير طريقة عمل قطاع السياحة في الجزائر.

منهج الدراسة:

أين تم الاعتماد على منهج يتضمن مسحًا استكشافيًا من خلاله يتم البحث عن مختلف التطبيقات السياحية الرقمية الفعالة في عرض الخدمات السياحية في الجزائر.

نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج، نذكر أهمها فيما يلي:

✓ أصبحت التكنولوجيا الحديثة ولا سيما في شكل التطبيقات الرقمية تساعد القطاع السياحي على تقديم خدمات سياحية متكاملة من خلال ما تتيحه من تسهيلات في التواصل بين الفاعلين في القطاع السياحي.

✓ لا زال قطاع السياحة اليوم في الجزائر يعاني من مشاكل عديدة تعيق التطبيق الفعال للسياحة الإلكترونية أهمها غياب ثقافة التعامل الإلكتروني بين الفاعلين في القطاع، كاهيئات السياحة والمستهلك الرقمي فيما يخص تقديم والحصول على مختلف الخدمات السياحية.

- ✓ تساهم التطبيقات الرقمية في تسهيل عملية عرض الخدمة السياحية، مما يسمح بتخفيض التكاليف وربح الوقت وتوليد قيمة مضافة للمنتج السياحي.
- ✓ إن وجود مشكل نقص تدفق الإنترنت وغياب عملية الدفع الإلكتروني التي تعتبر حلقة ضرورية لإتمام عملية الحجز وتسوية التعاملات الإلكترونية في المؤسسات السياحية، يعتبر من العوائق التي تقف في تحقيق نتائج جيدة في القطاع. كما نجد أن الدراسة توصلت إلى مجموعة من التوصيات التالية.
- ✓ أصبح لزاماً على الهيئات السياحية المختصة توفير متطلبات التكنولوجيا الحديثة اللازمة لمواكبة التطورات التي تجعل من التطبيقات السياحية الرقمية خياراً أساسياً في تحسين الخدمات السياحية للولوج إلى الأسواق الدولية.
- ✓ أصبح أمراً حتمياً على الهيئات السياحية تفعيل التطبيقات الرقمية والأرضيات والمواقع السياحية، من أجل تعزيز العمل السياحي وتقريب الخدمة السياحية من السائح والترويج للوجهة السياحية للجزائر والعمل على تسطير مشاريع مستقبلية لإنشاء تطبيقات رقمية أخرى تساهم في تفعيل القطاع السياحي ككل.
- ✓ قصد تدارك التأخر في المجال السياحي في الجزائر، العمل على رقمنة القطاع السياحي من أجل تحقيق مكانة في الأسواق الدولية.
- ✓ استعمال التطبيقات السياحية الرقمية كلغة جذب سياحي فعالة سواء تعلق الأمر بالسياحة الداخلية أو بالسياحة الخارجية، فهي تستعمل بدرجة أكبر في تسويق الخدمات السياحية.

الدراسة السابعة

من إعداد:

بن سولة نور الدين وبوعلام الله بشرى.

عنوان الدراسة:

التطبيقات الذكية واستخداماتها الاجتماعية للطلبة الجامعيين.

موضوع الدراسة:

تتناول هذه الدراسة استخدامات الطلبة الجامعيين للتطبيقات الذكية من الناحية الاجتماعية، حيث أصبح للتطبيقات الذكية دور مهم في بناء السلوك الاجتماعي للطلبة وأحد مصادر التعليم والتكوين وبناء المواقف والاتجاهات، لذلك هدفا من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة التطبيقات الذكية والطلبة الجامعيين الجزائريين طلبة جامعة معسكر نموذجاً اعتماداً في دراستهما على المنهج الوصفي التحليلي، وتقنية الاستمارة الورقية والإلكترونية التي تم توزيعها بالموازاة على 340 مفردة من جامعة معسكر. من خلال هذه الدراسة تأكد لنا أهمية التطبيقات الذكية في الحياة الاجتماعية للأفراد بصفة عامة والطلبة الاجتماعيين بصفة خاصة.

باعتبارها وسيلة تكنولوجية اتصالية حديثة احتوت الوسائل التقليدية وكأحد الإفرازات الناتجة عن التطور المتواصل لتكنولوجيا الاتصال والإعلام.

الدراسة الثامنة

من إعداد:

دراسة مختار سيلم، فتحي عليان

عنوان الدراسة:

أهمية استخدام التطبيقات الرقمية من قبل شركات السياحة والسفر دراسة حالة الشركة العالمية Hoppert.

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أهمية استخدام التطبيقات الرقمية من قبل شركات السياحة والسفر مع دراسة حالة الشركة العالمية Hopper، وإبراز ذلك تم الاعتماد على تشخيص واقع التطبيقات الرقمية وشركات السياحة والسفر عمومًا، والتركيز على دراسة حالة الشركة العالمية المتخصصة في السفر والسياحة Hopper، أين قاما بإبراز وتحليل دور التطبيقات الرقمية في ترقية هذه الشركة وذلك بالاعتماد على تحليل بعض الإحصائيات التي توفرت لدينا.

منهج الدراسة:

الوصفي التحليلي الذي يعتمد على تحليل معطيات تم تحصيلها من الموقع الرسمي للشركة المدروسة، ومختلف المواقع الإلكترونية ذات الاهتمام بجانب السياحة والسفر، توصلنا إلى أن آثار استخدام التطبيقات الرقمية من قبل الشركة العالمية Hopper كانت واضحة من خلال المكانة المرموقة التي تحتلها الشركة بين منافسيها، وكذا معدلات النمو المحققة من قبلها، لذلك لا بد على شركات السياحة والسفر في كل دول العالم والجزائر السير على نهج التجربة الرقمية لهذه الشركة.

الدراسة التاسعة

من إعداد:

وئام ملاح

عنوان الدراسة:

دور تكنولوجيا التطبيقات المالية الذكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة تطبيق بريدي موب لمؤسسة بريد الجزائر.

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام التطبيقات المالية الذكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، من خلال التركيز على الخصائص الواجب توفرها في التطبيق المالي الذكي من اعتمادية وموثوقية وسهولة الاستخدام والسرية والأمان من جهة أخرى.

ولتحقيق هذا الهدف تم اختيار تطبيق بريدي موب لمؤسسة بريد الجزائر نظرًا لمكانة مؤسسة بريد الجزائر وانتشار فروعها واعتمادها على هذا التطبيق المالي الذكي، وقد تم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم جمع 441 استبانة ثم تحليلها باستخدام برنامج spss v23.

نتائج الدراسة:

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطبيق المالي الذكي والشمول المالي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه كل ما ازداد استخدام التطبيقات المالية الذكية أدى ذلك إلى تعزيز الشمول المالي.

الدراسة العاشرة

من إعداد:

دراسة كاثرين عام 2013

عنوان الدراسة:

الاستخدام التعليمي لتطبيقات الهواتف الذكية من قبل الطلاب الجامعيين قسم علم المكتبات والمسجلين فعليًا في مادة الوعي المعلوماتي في جامعة جنوب المسيسيبي في الولايات المتحدة الأمريكية

أهداف الدراسة:

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نتائج استقصائية لمعرفة الممارسات العامة لطلاب المرحلة الجامعية في استخدام الإنترنت من خلال تطبيقات الهواتف الذكية، وقد تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: هل يستعمل الطلاب الجامعيين تطبيقات الهواتف الذكية في الغالب من أجل القيام بالاتصالات والترفيه؟ ومن خلاله برزت ثلاثة أسئلة فرعية هي:

✓ ما هي التطبيقات المستخدمة من قبل الطلبة، وما مقدار استخدامهم لها؟

✓ ما هي أهم التطبيقات التي يستخدمونها في معظم الأحيان؟

✓ وهل يتم استخدام التطبيقات للعثور على المعلومات الأكاديمية أو البحثية وإذا كان الأمر كذلك، ما هي التطبيقات التي يستخدمونها لذلك الغرض؟

عينة الدراسة:

بلغ عدد أفراد العينة التي طبقت عليها الدراسة (62) طالبًا وطالبة، واستخدمت الباحثة المنهج المسحي والاستبانة كأداة للدراسة، وهي عبارة عن (14) سؤالًا مختلفًا يستفسر حول ملكية الطالب للهاتف الذكي ووتيرة استخدامه

لمختلف أنواع التطبيقات، وشملت الدراسة جدولين من ستة نقاط يطلب فيه من الطلاب تقييم وتيرة استخدامهم لمختلف أنواع تطبيقات الهواتف النقالة من كثير جداً (أي عدة مرات في اليوم) إلى لا أمتلك هاتفًا.

نتائج الدراسة:

من النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أن أغلب طلاب العينة أفادوا بأنهم يستخدمون تطبيقات الهاتف الذكي في الحصول على المعلومات البحثية والأكاديمية، وأن التطبيقات الأكثر استخدامًا للحصول على المعلومات هي محركات البحث والموسوعات على الإنترنت.

دراسة الحادية عشر

من إعداد:

دراسة دكتور إبراهيم عبد الحفيظ محمد أبو ضاوي

عنوان الدراسة:

استخدام بعض تطبيقات الهاتف الذكي في تعليم اللغة العربية للناطقين باللغة الإنجليزية بين الواقع الملموس والمستقبل المأمول.

موضوع الدراسة:

يتناول هذا البحث ظاهرة علمية انتشرت في السنوات القليلة الماضية في تعليم اللغة العربية للمتحدثين الأصليين باللغة الإنجليزية، ألا وهي تعليم اللغة العربية باستخدام تطبيقات الهواتف الذكية، وهي ظاهرة جديدة بالاهتمام، مما لفت نظر الباحث إلى ضرورة دراسة هذه الظاهرة بشيء من التفصيل، وقد لاحظ الباحث انتشار عدد كبير من تطبيقات الهواتف الذكية في تعليم اللغة العربية للناطقين باللغة الإنجليزية.

فاتجه الباحث إلى بيان وتوضيح عدد من هذه التطبيقات، واصفًا لها مبيّنًا خصائصها وميزاتها، كما حرص على بيان وتوضيح بعض عيوبها التي ظهرت له، حتى يكون ذلك عونًا للطلاب عند انتقاء التطبيقات المناسبة لهم إذا أرادوا أن يتعلموا العربية عن طريق مثل هذه التطبيقات.

منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي في بيان هذه التطبيقات، كما قام بتعريف بعض المصطلحات المستخدمة في البحث، كالهاتف الذكي، وتطبيقات تعليم اللغة العربية للناطقين بالإنجليزية، كما تحدث عن أهم خصائص تعليم اللغة العربية من خلال تطبيقات الهواتف الذكية، وذكر عناصر تطبيقات الهواتف الذكية في تعليم اللغة العربية للناطقين بالإنجليزية، ثم ذكر الباحث أربعة من تطبيقات الهواتف الذكية، واصفًا لها ومبيّنًا مميزات وعيوب كل منها.

تطبيق مثالي في تعليم اللغة العربية للناطقين بالإنجليزية. ثم أنهى الباحث تلك الورقة بالحديث عن المستقبل المأمول في خصائص مثل هذه التطبيقات التي يجب أن تتسم بها إذا أردنا الحصول على النتائج المرجوة.

الدراسة الثالثة عشر

من أعداد:

دراسة محمد خير علي مامسر (1985).

عنوان الدراسة:

أجرى الباحث دراسة بعنوان:

دراسة تحليلية لظاهرة شغب الملاعب الرياضية في الوطن العربي،

موضوع الدراسة:

حاولت الدراسة الكشف عن العناصر الأساسية المسببة لأحداث الشغب في الملاعب الرياضية، والتعرف على مظاهر الشغب السائدة في الملاعب الرياضية، وتحديد المسببات المباشرة وغير المباشرة لشغب الملاعب الرياضية، والتحقق من مدى فعالية الأساليب التقليدية المتبعة في علاج ظاهرة شغب الملاعب الرياضية. وقد اعتمد الباحث لتحقيق أهداف دراسته والإجابة على تساؤلاتها على جمع البيانات بالاتصال المباشر مع أفراد عينة قوامها (392) شخصاً، ضمت 80 من الخبراء في حقل الرياضة التنافسية وهم من أساتذة كليات التربية الرياضية في الوطن العربي، و80 لاعباً يمثلون منتخبات وطنية في مختلف الألعاب الرياضية، و20 مدرباً في مختلف الألعاب الرياضية، و40 من رؤساء وأعضاء اتحادات الرياضة، و40 من رؤساء وأعضاء مجالس إدارة في الأندية الرياضية، و20 إعلامياً رياضياً، و22 حكماً من الدرجة الأولى ومن الدوليين، و60 من طلبة التربية الرياضية، و85 من الجمهور الرياضي، ولقد ضمت العينة أفراداً من 13 دولة عربية، مستغلاً بذلك الدورات العربية واللقاءات الدولية التي تمت في الأردن عام 1983م.

نتائج الدراسة:

وخلصت الدراسة إلى ما يلي:

يصدر الشغب عن ثمانية عناصر، أربعة منها أساسية وهم الجمهور الرياضي، واللاعبون، والحكام، وإداريو الأندية، وأربعة ثانوية وهم الصحفيون، والمدربون، وإداريو الاتحادات الرياضية، ورجال الأمن والمسعفون. لم تصل ظاهرة شغب الملاعب الرياضية في الوطن العربي إلى درجة العنف المادي ومرحلة ارتكاب الجرائم، إلا أنها ظاهرة غير اجتماعية تدل على سوء سلوك عام وتصرفات غير أخلاقية، وأنها ظواهر تدل على خلل في التنشئة الاجتماعية منذ الطفولة وحتى الرشد.

يحدث الشغب في الملاعب الرياضية في الوطن العربي لأسباب وعوامل ظاهرية متعددة، تبدو وكأنها هي الأسباب المباشرة لهذه الظاهرة، إلا أن دوافع غير مباشرة، بعيدة كل البعد عن مجال الرياضة التنافسية، هي التي تقف وراء

أحداث شغب الملاعب الرياضية، وما الملاعب الرياضية إلا المكان المناسب لإشباع مثل هذه الدوافع الخفية، وأهم هذه الدوافع هي:

- أ- تحقيق الفوز لكسب المكافآت أو المنح المادية المجزية، والتحول إلى احتراف (مستتر).
- ب- تحقيق مكاسب إقليمية أو طائفية أو عنصرية، والدفاع عن المحاور الانتمائية التي ينتمي إليها النادي أو المركز.
- ت- التنفيس عن الضغوط النفسية والاجتماعية، والتعبير عن حاجات تحقيق الذات للشباب، وكذلك التعبير عن الإحباطات النفسية التي يعيشها الشباب العربي في هذه المرحلة الحاسمة من تاريخ الأمة العربية.
- ث- البحث عن كبش فداء للفشل أو الهزيمة داخل الملعب بإلقاء اللوم على الآخرين.
- ج- لم تصل بعد ظاهرة شغب الملاعب الرياضية في الوطن العربي إلى مرحلة مرضية لا ينفع معها إلا (المكافحة)، وإنما هي ظاهرة (غير اجتماعية) تحتاج إلى معالجة بالطرق التربوية مع الرد بوسائل عقابية.

الدراسة الرابعة عشر

من إعداد:

دراسة رمزي جابر (2007)

حول: العنف الرياضي في الملاعب الفلسطينية.

موضوع الدراسة:

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب العنف الرياضي في الملاعب الفلسطينية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وأجرى دراسة على عينة قوامها 152 فرداً تم اختيارها بطريقة عشوائية، حيث ضمت 35 لاعباً، و20 حكماً، و35 من الجمهور، و25 مدرباً، و20 إدارياً من أعضاء الاتحادات، بمحافظة غزة - فلسطين.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن ظاهرة العنف الرياضي في الملاعب الفلسطينية سببها عدم وجود نظام لحماية الحكام، واحتلت المرتبة الأولى، بينما احتلت المرتبة الثانية لظاهرة العنف الرياضي في الملاعب الفلسطينية عدم وجود وعي بين الجماهير، أما المرتبة الثالثة والأخيرة لظاهرة العنف الرياضي في الملاعب الفلسطينية فكانت عدم اتخاذ عقوبات رادعة بين المخالفين.

الدراسة الخامسة عشر

من إعداد:

قام خالد الزيود ومأمون الجراح (2012)

موضوع الدراسة:

بدراسة حول: العنف الرياضي في ملاعب كرة القدم الأردنية.

أهداف الدراسة:

وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى العنف الرياضي في ملاعب كرة القدم الأردنية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي بالصورة المسحية لملاءمته لطبيعة أهداف الدراسة التي تم تطبيقها على عينة قوامها 146 فردًا (لاعبين من الدرجة الأولى والممتازة في إقليم الشمال، وحكام، وإداريين، وعدد من المشجعين).

نتائج الدراسة:

وكانت أهم نتائج الدراسة:

وجود مستوى متوسط من العنف والشغب الرياضي في ملاعب كرة القدم الأردنية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث أظهرت النتائج أن من أسباب ظاهرة العنف الرياضي التعصب الأعمى في المرتبة الأولى، وجاء ثانيًا عدم وجود وعي بين الجماهير، ثم أخيرًا عدم اتخاذ عقوبات رادعة بين المخالفين. عدم وجود اختلافات في آراء أفراد العينة حول مستوى العنف والشغب الرياضي في ملاعب كرة القدم الأردنية باختلاف متغيرات (العمر، المستوى التعليمي، المكانة، الرياضة، الحالة الاجتماعية).

الدراسة السادسة عشر

من إعداد:

عبدون مصطفى

موضوع الدراسة:

عن وضع ملامح مثيري أعمال العنف في الملاعب.

أهداف الدراسة:

حيث هدفت إلى وضع ملامح يضم صحيفة وصفية لمثيري أعمال العنف في الملاعب، وهي محاولة لكشف أهم المميزات الديمغرافية والسمات الشخصية للمشاعبين، ثم مقارنتها بسمات وخصائص الأنصار العاديين غير المشاعبين، واعتمد الباحث في دراسته على عينة تتكون من 440 مناصرًا، من بينهم 220 مشاعبًا، وقصد تطبيق اختبار فاربيورج وملء الاستمارات، استعان بمصالح الشرطة القضائية بالنسبة للأنصار المشاعبين وعلى مدى تجاوز 20 مقابلة رياضية من مقابلات البطولة والكأس للقسمين الأول والثاني.

نتائج الدراسة:

وتوصلت الدراسة إلى:

أن سمات الشخصية لدى الأنصار العاديين مختلفة بشكل واضح عن سمات شخصية المناصرين المشاعبين، خاصة فيما يتعلق بسمة العدوانية والقابلية للاستثارة الاجتماعية والسيطرة، الضبط أو الكف، كما توصلت إلى تميز الأنصار

العاديين عن المشاغبين في معطيائهم الديمغرافية (السن، الوزن، الطول، اللباس، المستوى الدراسي، الحالة المهنية، الممارسة الرياضية... الخ)، حيث كان البطالون أكثر عدوانية من غيرهم من المشاغبين.

الدراسة السابعة عشر

من أعداد:

فائق حسني أبو حليلة (1994).

موضوع الدراسة:

حول مظاهر شغب الملاعب في كرة اليد وأسبابها من وجهة نظر الإداريين واللاعبين والجمهور.

أهداف الدراسة:

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مظاهر شغب الملاعب في كرة اليد وأسبابها من وجهة نظر الإداريين واللاعبين والجمهور، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي المسحي لمناسبتة لطبيعة هذه الدراسة، كما اعتمد استبانة مامسر مع إجراء بعض التعديلات حتى تتلاءم مع طبيعة الدراسة، واشتملت الدراسة على عينة عشوائية مكوّنة من 450 شخصاً (370 من الجمهور ممن شاهدوا أكثر من 05 مباريات، 60 لاعباً من المسجلين رسمياً في قيود الاتحاد الأردني لكرة اليد، 10 حكّام معتمدين من قبل الاتحاد الأردني لكرة اليد، 10 إداريين للأندية المشتركة في البطولات التي نظمها الاتحاد لموسم 1994م).

نتائج الدراسة:

وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

- هناك ضعف مستوى الوعي الرياضي لدى الجمهور.
- هناك ضعف في مستوى التحكيم وضعف الثقة بين الفريقين والحكام.
- هناك ضعف في فهم القوانين من قبل اللاعبين وعدم متابعة اللاعبين لما يستجد على قوانين الألعاب.
- هناك تعصب جماهيري لدى الفرق الرياضية المختلفة.
- هناك ضعف في المستوى الفني للاعبين، مما يؤدي إلى محاولة إسقاط هذا الضعف على جهات أخرى مثل الحكام.
- هناك تماهون في الإجراءات الردعية للاعبين والجمهور الذي يحدث الشغب.

الدراسة التاسعة عشر

من أعداد:

هواورة مولود (2010).

عنوان الدراسة:

ظاهرة العنف في ملاعب كرة القدم الجزائرية ومدى أثرها بالبعد النفسي والاجتماعي الثقافي دراسة متمحورة حول النظام الدولي الجديد وحول العولمة.

أهداف الدراسة:

وهدفت الدراسة إلى كشف الأسباب الحقيقية والموضوعية الكامنة وراء ظاهرة العنف بين الأنصار في الملاعب، والتوصل إلى الأسباب الحقيقية والظاهرية التي من خلالها تترتب السلوكيات غير الرياضية والتي تنتج عنها نتائج سلبية، حيث تجذرت هذه الظاهرة وانتشرت بسرعة كبيرة خاصة في الآونة الأخيرة.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وقام الباحث بدراسة استطلاعية انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة، وحدّد مجتمع الإحصائي بـ 450 مناصراً يمثلون المناصرين الذين تم القبض عليهم بعد القيام بأعمال عنف وشغب، وذلك بمساعدة مديرية الأمن الوطني لولاية الجزائر وولاية تيبازة، فاختار عيّنة قصدية قُدّرت بـ 140 مناصراً في المجتمع الإحصائي (هي عيّنة كبيرة نسبياً تمثّل المجتمع الإحصائي أحسن تمثيل لأنها تفوق 20% من المجتمع الإحصائي).

نتائج الدراسة:

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن من بين أسباب زيادة وانتشار العنف في ملاعب كرة القدم الجزائرية فيما بين المناصرين، واللاعبين، وبين المناصرين ورجال الأمن، هي المشكلات الاجتماعية التي يمر بها المجتمع الجزائري من ضغط اجتماعي وتدهور الوضع الاقتصادي وانتشار البطالة.

من بين أسباب ظهور العنف في ملاعب كرة القدم الجزائرية فيما بين المناصرين، التأثير الإعلامي في عصر العولمة، وتوصلت الدراسة كذلك إلى مجموعة من النتائج تتعلق بسبب العنف والشغب في ملاعب كرة القدم الجزائرية عند المناصرين وأسباب مظاهرها والدور الوقائي للأجهزة الأمنية والتنظيمية.

كما أقرّ الباحث أنه لا يمكن أن نفصل العامل السياسي بأيّ حال من الأحوال عند دراسة سلوك الجماعات وخصوصاً الرياضة منها والتي يتوجه أفرادها إلى الملعب، وأعطى الباحث مثلاً بتعالى صيحات الاستهجان والسباب عند عزف السلام الوطني الفرنسي في حضور عدد كبير من أعضاء الحكومة والجمعية الوطنية الفرنسيين في اللقاء الودي الذي جمع بين فرنسا والجزائر بـ "ستاد دو فرانس" بباريس فكانت هذه الصيحات بمثابة رسالة سياسية من الفرنسيين ذوي الأصول الجزائرية إلى السلطات الفرنسية، يعلنون فيها عدم شعورهم بالانتماء إلى التراب الفرنسي الذي وُلِدوا عليه، وأن العبرة ليست بهوية جواز السفر الذي أحمله بقدر ما هو شعور بالانتماء والاندماج في المجتمع الذي أعيش فيه، فكلّما ازدادت درجة القهر السياسي داخل مجتمع ازدادت درجة التعصّب لدى أفراد له صالح جماعة على حساب الوطن ككل. العنف في ملاعب كرة القدم الجزائرية هو شكل من أشكال نقص التنظيم والتسيير

لهذه الملاعب، إذ إن تأمين أمن جمهور المشاهدين والمشاركين في هذه المباريات واجب على أجهزة الدولة، فالملاعب التي تتجمع فيها فئات مختلفة من الجمهور متباينة الطابع والطبقات والأعمار تكون بيئة صالحة لارتكاب شتى الجرائم وتنامي فيها الانفعالات والمشاعر التي تبارك فريقاً وتلعن فريقاً آخر، وقد تخرج هذه الانفعالات والمشاعر من الصدور في صورة صيحات إعجاب أو غضب، وقد يتطور إلى تشابك بالأيدي أو تضارب، ويتحوّل الملعب من مكان للاستمتاع إلى مسرح للألفاظ الجارحة والعنف والشغب.

نقص مستوى التحكيم وأداء الحكم من بين الأسباب التي أدّت إلى زيادة وانتشار العنف في ملاعب كرة القدم الجزائرية.

والنتيجة الأخيرة التي توصّل إليها الباحث هي أن العناصر الجزائري يتميّز بالتعصّب نتيجة الأحداث التاريخية التي مرّت بشمال إفريقيا في ظل النسق الثقافي للمجتمع الجزائري.

الدراسة العشرون

من إعداد:

محمود ذيب أبو حسونة (1988).

موضوع الدراسة:

دراسة حول علاقة نمط الشخصية عند كلّ من اللاعب والحكم بشغب الملاعب الرياضية في الأردن.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين بعدّي الشخصية (الانبساط - الانطواء) و** (الاتزان - الانفعال)** وبين شغب الملاعب الرياضية في الأردن، ولتحقيق ذلك طبق الباحث اختبار أيزنك للشخصية (E.I.P) على عيّنة قوامها (281) لاعباً، و** (96) حكمًا، تمّ اختيارهم بالطريقة الطبقية القصدية من بين مجتمع الدراسة الكلي المكوّن من (96) لاعباً من مختلف الدرجات (ممتازة، أولى، ثانية، ثالثة، رابعة)، و** (112) حكمًا من مختلف الدرجات (حكم دولي، حكم درجة أولى، حكم درجة ثانية، حكم درجة ثالثة)، المسجّلين والمعتمدين رسميًا لدى الاتحاد الأردني لكرة القدم ولجنة حكّامه الرئيسية، والذين سجّل ضدّهم مخالفات، والذين لم يسجّل ضدّهم مخالفات.

نتائج الدراسة:

وخلصت الدراسة إلى:

أنّ مجموعة الصفات التي تميّز الأفراد الانفعاليين عن الأفراد المتزنين هي صفات تعمل على سهولة استشارتهم، وسرعة غضبهم، وزيادة عدوانيتهم في التعامل مع الآخرين، والقلق يرتبط بالعصبية (الانفعالية) ارتباطاً مرتفعاً، بالإضافة إلى اختلال الاتزان الوجداني، والتهيج، والاستشارة السريعة، والحجل. وعدم الثقة بالنفس، وسوء تقدير الذات، وكلّ ذلك يعمل على زيادة تهيئهم للعدوان. أمّا الأفراد المتزنون فيتميّزون بالتّبات الانفعالي، والاكتفاء الدّائي، وحسن تقديرهم لذواتهم، ممّا يجعلهم أكثر قدرة على ضبط أنفسهم والتحكّم في سلوكهم.

وخلص الباحث كذلك إلى أنّ ظاهرة شغب الملاعب الرياضية في الأردن لم تصل إلى العنف الماديّ أو ارتكاب الجرائم، إلّا أنّها ظاهرة غير اجتماعية تدلّ على سوء سلوك عام وتصرفات غير أخلاقية، وأنّها ظواهر تدلّ على خلل في التنشئة الاجتماعية، كما أنّ الظاهرة لم تصل إلى مرحلة مَرَضِيَّة لا يجدي معها المكافحة، وإنّما هي ظاهرة غير اجتماعية تحتاج إلى معالجة بالطرق التربوية مع الردع بوسائل عقابية.

الفصل الثاني: ظاهرة العنف

- مفهوم العنف والشغب الرياضي
- صور العنف الرياضي
- نشأة وتطور العنف في الملاعب
- العوامل المساهمة للعنف الرياضي
- آليات علاج العنف الرياضي

تمهيد

تعدّ ظاهرة العنف من أقدم الظواهر الخطيرة التي عانى منها المجتمع البشري عبر كل المراحل وفي كل الفئات البشرية، حيث تعتبر ظاهرة العنف من أكبر المشاكل الاجتماعية التي لا تزال تعاني منها معظم الدول في عصرنا الحالي.

إن هذه الظاهرة الخطيرة لا تقف عند مجتمع معين أو ترتبط بمجال معين، بل انتش طائفها لتشمل الرياضة فبرزت نفسي الشعب الجماهيري في ملاعب كرة القدم وامتدت للتخريب والدمار لتغطي العالم وتحول إلى ظاهرة مؤسفة لا يتقبلها العقلاء ولا حتى الجمهور الواعي الذي يبحث عن المتعة من خلال كرة القدم لم تسلم منها حتى البلدان العربية والمتقدمة.

1- مفهوم العنف والشغب الرياضي:

العنف الرياضي هو التوتر الذي ينتج في العلاقات الطارئة بين الفرق الرياضية المتبارية أو بين الفرق الرياضية والجمهور المؤازر لها، أو المعارض لها، أو العنف الرياضي الذي يحدث من طرف المدربين أو الطاقم المشرف في الملاعب الرياضية، لسبب أو لآخر، بالإضافة إلى العنف من جمهور معين، أو حكم معين ضد فريق معين، وهو في تطور مستمر، كما يمكن أن يكون هناك حالات شغب أثناء أو بعد المباراة داخل الملعب أو خارجه، وهي كلها مظاهر للعنف الرياضي ومعظمها يعبر عن أهدافها الأساسية) كاملطة لويس، 2016، ص 257).

والشغب RIOT هو حالة عنف موقف وعنق تنظمه بعض الجماعات أو التشكيلات أو فرداً واحداً أحياناً ويشكل إخلالاً بالأمن وتخريباً من النظام، وعند التدقيق في تفاصيله، نجد أنه ما يحدث من تحول تظاهره سلمية أو احتجاجات سلمية إلى أعمال شغب وعنق يؤدي إلى الإخلال بالنظام والممتلكات) محمد يوسف، 2002، ص 67).

والشغب كما يفسره بعض الباحثين في حقل سيكولوجية المنافسات الرياضية هو قيام عنصر أو مجموعة من العناصر بسلوك منافي للروح الرياضية والأخلاق الحميدة، أو القيام بأعمال تتسم بالعدوان أو العنف المادي الذي يعتبر خرقاً للأنظمة والقوانين المدنية المعمول بها في أي بلد من ضرب أو حرق أو تدمير أو تمزيق، أو ارتكاب جريمة (محمد خير علي، 1985، ص 265).

يعتبر مصطلح الشغب الرياضي، شائعاً جداً عند الإنجليز، حيث جاء من العنف الذي ظهر في أواخر القرن العشرين عند مشجعي نادي هوليفان Patrick Hooligan وكان معروفاً عنه العنف والتخريب، وشهدت آخر سنوات القرن التاسع عشر ظهور عصابات بين أرقاء مدينة لندن عرف عنها الفوضى و مناهضة قوّات الشرطة" (سلسلة قوانين الرياضة، 2013، ص 06).

وجاء في قاموس (P.ROBERT) أنه هوليفانزم هي أعمال الشغب الجماعية، أمّا المشاغب فهو ذلك الشّاب الاجتماعي الذي يمارس العنف وأعمال التخريب والتكسير في الأماكن العمومية، أو بمناسبة اللقاءات الرياضية، و يشار للفئة التي تمارس العنف من ناحية التمثيل الاجتماعي لهؤلاء المشاغبين بأنهم الهوليفانزم وهم الشّباب الانجليزي المحدودي الثقافة الرياضية الذين ينحدرون من طبقات اجتماعية محرومة، منحرفين في حياتهم العادية، يبرزون غالباً إيديولوجية اليمين المتطرّف فتندلع

مواجهات جسميّة بين هؤلاء أو ضد أشخاص آخرين (لاوسين سليمان، 2007-2008، ص38).

والعنف الرياضي هو تلك الأقوال والكتابات والأفعال التي تسبق أو ترفق أو تتبع أو تنتج عن لقاء رياضي أو منافسة رياضية، إضافة إلى العنف الماديّ المعبر عنه بالأفعال المادية التي ترتكب في نفس الظروف وتستهدف المساس بسلامة الأشخاص والاعتداء على الممتلكات العمومية والخاصّة، وإزعاج الراحة العمومية وعرقلة حركة المرور، كما يتمثّل في الاستخدام غير المشروع أو غير القانوني للقوة بمختلف أنواعها في المجال الرياضي، سواء صدر من اللاعبين أو المتفرّجين أو غيرهم من الإداريين والمؤولين عن الرياضة (فهيم بوجوراف، 2017، ص25).

فمن خلال عرض التعريفات السابقة الخاصّة بالعنف والشغب في المجال الرياضي يتّضح لنا أنّ هذا المفهوم اشتمل على كل عناصر اللعبة (المنافسة الرياضية) من لاعبين ومناصرين ومسؤولين عن الرياضة مسيرين من طاقم فني وإداري، والذي ترقم في تعدّد صور العنف والشغب الرياضي من أقوال وكتابات وشعارات ترفع قبل وأثناء وبعد المنافسة الرياضية، لتتعدّى إلى الاستخدام غير المشروع وغير القانوني للقوة المادية التي تهدف إلى المساس بأمن وسلامة الأشخاص، وتحطيم الممتلكات العمومية والخاصّة من الضرب أو الحرق أو التدمير ليصل الأمر أحياناً إلى درجة ارتكاب جريمة قتل.

لذلك نرى أنّ العنف وشغب ملاعب كرة القدم هو سلوك عنيف، بدني أو ماديّ، لفظي يكون مصدره اللاعبون والمسیرون وحتى الحكّام داخل الملاعب.

(المستطيل الأخضر)، أو بين المناصرين في المدرجات أو خارج أسوار الملاعب، أو ضد قوات الأمن وضد الممتلكات في الملاعب وخارجها، نتيجة عوامل اقتصادية، واجتماعية، وسياسية، ورياضية... إلخ.

2- صور العنف الرياضي:

للعنف في الملاعب الرياضية صوراً عديدة تختلف باختلاف جسامة الأذى وخطورته ومكان ارتكابه، سواء تعلق الأمر قبل المنافسة الرياضية أو خلالها أو بعدها (مولود ديدان، 2004، ص277).

2-1- العنف بالأقوال:

هو الألفاظ والعبارات الجارحة التي يستخدمها الجمهور والأنصار وممارسي النشاط الرياضي - اللاعبين - ومؤطريه، سواء كانوا حكاما أو مدربين ورؤساء الأندية.

إضافة إلى الكتابات التي تتضمن التصريحات والشعارات التي ترفع بمناسبة المواعيد الرياضية، ولا يتوقف الأمر عند اعتبارها مساسا بسمعة الناديين، بل يتعدى ذلك إلى اعتبارها مساسا بالنظام والأمن العموميين.

في هذا الإطار عمد قانون العقوبات الجزائري على تجريم الأقوال التي تتضمن الدعوة إلى التجمهر غير المرخص به مسلحا أو غير مسلح، والتحريض المباشر عليه عن طريق الخطب الداعية إليه، أو المحرصة عليه، ويعاقب على ذلك سواء أنتجت تلك . الدعوة أثرا أم لم تنتج، كما جرم المشرع الجزائري التهديد الشفهي (عبد الله بن عبد العزيز اليوسف، 1997، ص19).

2-2- العنف بالكتابة:

يظهر استعمال الكتابة كأسلوب لممارسة العنف من خلال العبارات التي تتضمنها اللافتات التي ترفع بمناسبة المواعيد الرياضية والرسومات والعبارات التي تكتب على الجدران والإعلانات التي توزع على العامة أو تعلق بالمناسبة، بحيث تتضمن سبا أو قذفا، وهذا ما نص عليه قانون العقوبات الجزائري في المادة 296 التي تنص على " يعد قذفا كل ادعاء بواقعة من شأنها المساس بشرف واعتبار الأشخاص أو الهيئة المدعى عليها به أو إسنادهم إليها أو إلى تلك الهيئة ويعاقب على نشر هذا الإدعاء أو ذلك الإسناد مباشرة أو بطريق إعادة النشر ولو تم ذلك على سبيل التشكيك أو إذا قصد به شخص أو هيئة دون ذكر الاسم ولكن كان من الممكن تحديدها من عبارات الحديث أو الصياح أو التهديد أو الكتابة أو المنشورات أو اللافتات أو الإعلانات موضوع الجريمة " وكذلك المادة 297 التي تنص أيضا على " يعد سبا كل تعبير مشينة و عبارة تتضمن تحقيرا أو قدحا لا ينطوي على إسناد أي واقعة ".

والتهديد الذي نص عليه في المادة 284 كما يلي " كل من هدد بارتكاب جرائم القتل أو أي اعتداء آخر على الأشخاص مما يعاقب عليه بالإعدام أو السجن المؤبد وكان ذاك بمحرر موقع أو غير موقع عليه، أو بصور ورموز أو شعارات.... " كما نصت المادة 286 على " إذا كان التهديد مصحوبا بأمر أو شرط شفهي يعاقب الجاني بالحبس... " (انظر المادة 286 قانون العقوبات)

2-3- الاعتداء على الأشخاص:

هو تلك الأفعال والسلوكات المادية التي تشكل جرائم تستهدف المساس بسلامة الجسم، سواء باستخدام الأسلحة أو بدونها، إذ يكون ضحاياها من اللاعبين أو الحكام أو المسيرين أو الأنصار (أحمد بوسقيعة، 2006، ص105)

وبهذا الخصوص يوفر قانون العقوبات الجزائري حماية جزائية كاملة لسلامة الأشخاص بتقريره عقوبات صارمة، سواء تعلق الأمر بالضرب والجرح العمدي دون استعمال أي وسيلة، وتطبق العقوبة المقررة لتلك الأفعال حسب الضرر الناجم عنها، والمنصوص عليها في المادة 442 قانون عقوبات، المتعلقة بأعمال العنف الطفيفة والتي تنص على "... يعاقب بنفس العقوبة كل من يقلق راحة السكان بالضجيج أو الضوضاء أو التجمهر ليلا باستعمال أجهزة رنانة أو زاحمة بالألعاب الجماعية أو بأي وسيلة أخرى في الأماكن العمومية أو في الأماكن المعدة لمرور الجماهير" والمادة 264 التي تجرم أعمال العنف التي تؤدي إلى عجز مؤقت، والتي نصت على "كل من أحدث عمدا جروحا للغير أو ضربه أو ارتكب أي عمل آخر من أعمال العنف والاعتداء....، وإذا ترتب على أعمال العنف الموضحة أعلاه فقد أو بتر إحدى الأعضاء أو الحرمان من استعمالها أو فقد البصر أو إبصار إحدى العينين أو أي عاهة مستديمة أخرى"، وأعمال العنف التي تؤدي إلى الوفاة في المادة 254 "القتل هو إزهاق روح إنسان عمدا" (أحمد بوسقيعة، 2006، ص112)

3-4- الاعتداء على الممتلكات:

ويقصد به الاعتداء على الممتلكات العمومية والخاصة بتخريب المنشآت والتجهيزات والتحطيم العمدي وإضرار النيران عمدا في المباني ووسائل النقل من اجل شل نشاطاتها، ونظرا لخطورة هاته الأفعال وجسامة الأضرار الناجمة عنها، قام المشرع بتجريمها وتشديد العقوبة على مرتكبيه (عبد الله بن عبد العزيز اليوسف، 1997، ص32) فنصت المادة 396 قانون عقوبات جزائري على تجريم الأفعال التي تتعلق بوضع النار عمدا في المباني ووسائل النقل والتي نصت على الآتي "يعاقب بالسجن المؤقت من عشرة سنوات سجن إلى عشرين سنة كل من وضع النار عمدا في الأموال الآتية إذا لم تكن مملوكة له:

- مبان أو مساكن أو غرف أو خيم أو أكشاك ولو متنقلة أو بواخر أو سفن أو مخازن أو ورش إذا كانت غير مسكونة أو معدة للسكن.

- مركبات أو طائرات ليس بها أشخاص.

- غابات أو حقول مزروعة أشجار أو مقاطع أشجار أو أخشاب موضوعة في أكوام وعلى هيئة مكعبات.
- محاصيل قائمة أو قش أو محاصيل موضوعة في أكوام أو في حزم .
- عربات سكة حديد سواء محملة بالبضائع أو أشياء منقولة أخرى أو فارغة إذا لم تكن ضمن قطار به أشخاص .

كما جرم المشرع الجزائري الإلتلاف العمدى للممتلكات عن طريق التهديم والتخريب في المادة 401 من قانون العقوبات التي جاء فيها " يعاقب بالإعدام كل من هدم أو شرع في ذلك بواسطة لغم أو أية مواد متفجرة أخرى، طرقا عمومية أو سدودا أو خزانات أو طرقا، أو جسورا، أو منشآت تجارية أو صناعية أو حديدية أو منشآت الموانئ والطيران أو استغلالا، أو مركبا للإنتاج أوكل بناية ذات منفعة عامة . والمادة 408 قانون العقوبات تنص على " كل من وضع شيئا في طريق أو ممر عمومي من شأنه أن يعوق سير المركبات أو استعمل أية وسيلة لعرقلة سيرها وكان ذلك بقصد " التسبب في ارتكاب حادث أو عرقلة المرور أو إعاقته " (أحمد بوسقيعة، 2006، ص143)

3- نشأة وتطور العنف في الملاعب:

العنف الملاعب ظاهرة اجتماعية ترجع إلى زمن بعيد، تتضمن أشكالا خاصة من الصراع بين الطبقة العاملة والطبقات العليا والوسطى. وهو سلوك عدواني يوجه من خلاله الفرد عدوانيته اتجاه الآخرين واتجاه المنشآت والبنائات والممتلكات العامة والخاصة على السواء، إما بإطلاق وابل من الألفاظ المنبوذة (السب والشتم والسخرية) أو بالتخريب والتدمير. والعنف من الأشياء التي اتسمت بها المنافسات الرياضية، خاصة في الوقت الحاضر وهو ما اصطلح عليه بظاهرة العنف في الملاعب (نوريت ميلر، 1994، ص14).

3-1- على المستوى الدولي:

وتشير الدراسات أن ظاهرة شغب الملاعب، قد ظهرت لأول مرة في بريطانيا في القرن الثالث عشر، وامتدت بعد ذلك إلى الدول الأخرى فيما عرف باسم المرض البريطاني، وسرعان ما لعبت العوامل السياسية والنزعات العرقية والانتماءات الدينية دورها في تغذية مشاعر اللاعبين والمشجعين على السواء، إضافة إلى الدور الخطير الذي لعبته المخدرات في تغذية ظاهرة شغب المدرجات. ومرت ظاهرة شغب الملاعب بثلاث مراحل تمثلت الأولى في اعتداء المشجعين على اللاعبين والحكام، واتخذت الثانية صورة الاشتباكات بين

مشجعي الفرق الرياضية المتنافسة داخل الملاعب، أما المرحلة الثالثة فهي الأكثر خطورة، إذ نقل المشجعون مشاحناتهم خارج أسوار الملاعب إلى الشوارع. وفي محاولة لقمع الشغب في الملاعب العالمية، واحتواء هذه الظاهرة الخطيرة، سنت بعض الحكومات قوانين تعاقب بموجبها مثيري الشغب بالحبس أو غرامة ضخمة أو الحرمان من حضور الأحداث الرياضية لمدة قد تصل إلى خمسة أعوام. هذا وتستغل أي منافسة لإبراز هذا العداء. والعنف في الملاعب الرياضية على الصعيد العالمي كثيرة ومتنوعة، وتعد حالة العنف التي حدثت في ملعب غلاسكو سنة 1920 أثناء مباراة إنجلترا واسكتلندا، والتي راح ضحيتها 40 قتيل و 500 جريح أول حالة عنف في الملاعب الرياضية في العصر الحديث، كما اعتبرت مباراة "البيرو والأرجنتين" خلال تصفيات الألعاب الاولمبية بطوكيو سنة 1964 من أكبر الكوارث الرياضية، حيث توفي أكثر من 300 شخص وجرح أكثر من 400 مناصر (نوربت ميلر، 1994، ص55).

وعلى الرغم من أن عنف الملاعب الرياضية لغة عالمية إلا أنه اقترن بالمشجعين الإنجليز الذين يعرفون بالهوليفنر، إذ تعد ظاهرة العنف من أخطر الظواهر التي يواجهها المجتمع الإنجليزي حيث أصبح جماهير العنف في الأندية الرياضية رابطة مشجعين محصورة على بعض الفئات، وتتمتع بسلطة خاصة تساعد في معظم الأحيان على تنظيم وإحداث العنف، قبل أن تمتد هذه الظاهرة إلى ملاعب الدول الأوروبية. بحيث تعتبر ألمانيا الأكثر تضررا من غيرها جراء انتشار هذه الظاهرة (عبد الله بن عبد العزيز اليوسف، 1997، ص68).

3-2- على المستوى المحلي:

العنف في الملاعب الرياضية لا يقل أهمية بالنسبة لمجتمعات الدول العربية، فقد بدأت هذه الظاهرة

تنتشر بين كثير من جمهور المشجعين، وبخاصة في المجتمع الجزائري، حيث شهد الموسم الرياضي لسنة 1997/1998 أحداث عنف و أعمال شغب سجل - على إثرها ثلاث حالات وفاة و 365 جريح من بينهم 82 عنصر امن إضافة إلى إلحاق أضرار بالمتلكات العمومية والخاصة (جريدة الخبر، 15 جويلية 2011، العدد 6749).

- و في موسم 2004/2005 فان عدد الحوادث المسجلة كان 186 حالة و عدد الأشخاص الموقوفين 476 من بينهم 136 قاصر و 122 حالة إيداع للحبس الاحتياطي.

- اما في موسم 2005/2006 فإن عدد الحوادث المسجلة كان 249 وعدد الأشخاص الموقوفين 605 من بينهم 176 حالة إيداع الحبس الاحتياطي.

كما أحصت مصالح الأمن الوطني في إطار محاربة ظاهرة العنف في الملاعب الرياضية خلال الموسم الرياضي 2008/ 2009 تسجيل 240 حادث رياضي أسفر عن توقيف 943 شخص من بينهم 198 قاصر، وتم إيداع 83 شخص من بينهم الحبس المؤقت، وتم تضرر حوالي 232 مركبة جراء الأحداث المأسوية.

-و في موسم 2009/2010 و عبر مختلف ربوع الوطن سجلت مصالح الأمن الوطني أزيد من 88 حادثا رياضيا.

ملاعب الوطن سجلت مصالح الأمن الوطني أزيد من 88 حادثا رياضيا أسفر عن توقيف 500 شخص من بينهم 80 قاصر، فيما تم تقديم 98 شخص أمام وكلاء الجمهورية.

وعلى إثر هذه الأحداث، شهدت الجزائر تطورا خطيرا بالنسبة لأعمال العنف في الملاعب الرياضية، إذ بعدما كانت الرياضة تعبر عن المبادئ والقيم الشخصية الوطنية أصبحت خلال السنوات الأخيرة وسيلة لارتكاب الجرائم والتعبير عن المطالب لاجتماعية و الاعتداء و التخريب (بالة عبد الكريم، 2007، ص71).

4- العوامل المساهمة للعنف الرياضي :

يتسم القرن العشرون بظاهرة العنف، ولم تسلم هذه الظاهرة منطقة أو ثقافة، ولا شك أن هذه

الظاهرة لها انعكاساتها على المجتمع والبيئة، فهي لا تمثل تحديد المنجزات الإنسانية المادية والاجتماعية، ولكنها أيضا تحدد الوجود الإنساني المتمثل في التهديد الموجه إلى فلسفة الحوار والإقناع فأعمال العنف يمثل البديل من وجهة نظر أصحابه للإقناع والحجة والمنطق المتداول في تناول القضايا، وعلى الجانب الآخر هو من بيئة معينة وهو عامل من العوامل التي يمكن أن توصف بأنها مهياة للعنف، أو أنها مجموعة من العوامل المتداخلة فيما بينها والممهدة للعنف (مامسر محمد، 1985، ص35).

والتي تتمثل في:

- يرتبط العنف بعدم توافر الاعتدال وعدم الصبر على الرغبات: لا ينشأ العنف على رغبة معينة، لكن عن إنكار الواقع وتحدي القانون .

- قد يكون العنف نوعا من الرفض لحالة العجز التي تكتنف جماعة.

- هناك نوع من العنف يكون مصدره رفض رؤية العالم كما يراه الآخرون .

المطلب الأول: العوامل البيئية والعوامل الفردية:

العوامل البيئية هي مجموعة الظروف الخارجية المتعلقة بالنواحي الاقتصادية والسياسية والجغرافية والثقافية والحضارية... الخ، وبيئة الشخص هي مجموعة الظروف الخارجية التي تحيط به وتؤثر في تكوين شخصيته وتوجيه سلوكه (رمسيس بھنام , 1975, ص22).

أما بالنسبة للعوامل الفردية هي العوامل المتصلة بشخص المجرم، والتي يكون لها تأثيرا (مباشرة أو غير مباشر) على السلوك الإجرامي، وهذه العوامل هي الوراثة . والتكوين، السلالة و الجنس، السن والسكر وإدمان المخدرات (رؤوف عبيد, 1979, ص230-232).

4-1- العوامل البيئية:

تعني أنها ليست واحدة بالنسبة لجميع الأشخاص، وإنما تختلف من شخص لآخر حسب مدى اتصاله بالظروف الخارجية وتأثره بها، ذلك أن درجة اتصال الأشخاص بهذه الظروف وتأثرهم بها ليست واحدة، فبعضها يكون له تأثير على شخص معين، بينما ينتفي هذا التأثير بالنسبة لشخص آخر، وكذلك بالنسبة للشخص الواحد تختلف باختلاف الزمان والمكان.

إن العوامل البيئية المحيطة بالفرد تتضافر في إحداث تأثيرها على سلوكه، ومن ثم لا يمكن القول أن سلوكا معين هو نتيجة لعامل واحد من عوامل البيئة، كما انه لا يمكن القول بان عاملا بيئيا معينا لابد أن يؤثر بطريقة معينة على الشخص، فقد يضعف اثر هذا العامل أو ينعدم تماما بسبب توافر عامل آخر أو عوامل أخرى ، كما قد يعزز هذا العامل العوامل الأخرى ويشد من أزرها . والعوامل البيئية متنوعة، ومن أهمها: والاقتصادية والثقافية والسياسية والاجتماعية في تقرير منظمة الصحة العالمية بجنيف أكد على أن البيئة في المناطق العشوائية، يعتبر المسئول الأول عن ازدياد حالات العنف والإدمان والإرهاب في الدول النامية، وأوضح

التقرير أن المسكن الجيد من الناحية الطبيعية والاجتماعية يوفر للإنسان الصحة الجيدة من الناحية النفسية والجسدية (عبد الرحمان محمد العيسوي, 2003, ص 227).

كما أشار التقرير إلى وجود أمراض خطيرة ناتجة عن تلوث البيئة، كالاكتئاب وإدمان الأدوية والخمور وانتشار حالات الانتحار وسوء معاملة الأطفال وكثرة الخلافات الزوجية، وازدياد حالات الانحراف والتطرف وظاهرة الاغتصاب .

وتتنامي في تلك المناطق – طبقا للتقرير – ظاهرة العنف خاصة ضد الأشخاص ويربط بين السلوك العنيف وعوامل الضغط البيئي .

4-2- العوامل الاقتصادية:

يثير البحث في العوامل الاقتصادية والظاهرة الإجرامية مشاكل عديدة، فعلى المستوى العقائدي والسياسي يرى الماركسيون أن الجريمة ترجع إلى العامل الاقتصادي وحده، ويقولون أن مثالب النظام الرأسمالي هي الدافع وراء كل نشاط إجرامي. (منصور رحمانى, 2000, ص 90).

إن الظاهرة الاقتصادية مثل كل ظاهرة اجتماعية، تتميز بالحركة وحركتها تكون تدريجية بطيئة، وقد تكون فجائية سريعة، ويتوافر في الصورة الأولى حالة التطور الاقتصادي، بينما تتحقق في الصورة الثانية حالة التقلبات الاقتصادية، وقد يكون لكل من هاتين الحالتين اثر على الظاهرة الإجرامية .

ويختلف الإجرام كما ونوعا حسب درجة التطور الاقتصادي وما إذا كان زراعيا أو صناعيا ، ففي

مجتمع الاقتصاد الزراعي يتميز الإجرام فيه بأنه قليل نسبيا نظرا لطابع الهدوء الذي يسود في هذا المجتمع، وبسبب بساطة وقلة العلاقات بين أفراده .

ويتخذ الإجرام في مجتمع الاقتصاد الزراعي طابع العنف بسبب ظروف الحياة الصعبة والقاسية فيه، فتكثر جرائم القتل والجرح والضرب والحرق العمد والإتلاف والسرقة بالإكراه . أما في المجتمع الصناعي فتزداد فيع نسبة الإجرام بسبب كثرة النشاط والحركة، والتي يترتب عليها تعقد الحياة وتشابك العلاقات بين أفرادها، ويأخذ الإجرام في هذا المجتمع.

طابع الحيلة والدهاء، فتكثر فيه جرائم النصب وخيانة الأمانة والسرقة والتزوير والرشوة والغش والتهريب والانتقال من المجتمع الزراعي إلى المجتمع الصناعي يترتب عليه عدة نتائج منها هجرة الأفراد من المناطق الريفية إلى المدن، وتكدسهم في المناطق الصناعية، وازدياد أهمية التبادل التجاري للسلع والخدمات، وارتفاع مستوى الدخل الفردي، ووضع السلطات التشريعية القوانين اللازمة لتنظيم النشاط الاقتصادي الجديد، هذه النتائج وغيرها يصاحبها ظهور عدة مشاكل منها عدم التكيف الاجتماعي بين المقيمين في المناطق الصناعية، مما قد يدفع ببعضهم إلى انتهاج السلوك الإجرامي (رمسيس يهنام، 1975، ص 30-32).

وعلى الرغم من كثرة الأبحاث المتعلقة بإبراز العلاقة بين الأزمات الاقتصادية والظاهرة الإجرامية، فإن نتائجها متضاربة (رؤوف عبید، 1979، ص 2010)

فقد انتهت بعض الأبحاث إلى أنه يترتب على الأزمات الاقتصادية ارتفاع عدد الجرائم، وبصفة خاصة السرقة بالعنف والتسول.

ومن ناحية توصلت أبحاث أخرى إلى عكس النتائج السابقة، فيذهب فيري إلى أن الأزمات الاقتصادية يترتب عليها انخفاض في نسبة الإجرام، وإن الثراء قد يكون عاملا من عوامل زيادة حجم الظاهرة الإجرامية .

أما إذا كان دخل الفرد منخفضا أو منعدما بسبب قلة موارده أو بطالته، فإن هذا الفرد يوصف بأنه فقير أو معوز، وحالة العوز أو الفقر تطلق على الشخص الذي يعجز عن إشباع الحد الأدنى من متطلبات الحياة حسب ما هو سائد في المجتمع الذي يعيش فيه، وبعبارة أخرى فإن مفهوم الفقر أو العوز يختلف باختلاف المجتمعات والعصور، وقد اعتقد الفلاسفة أن الفقر يولد الجريمة. أما الدراسات الحديثة فقد تضاربت نتائجها، فبعضها يذهب إلى قيام علاقة إيجابية بين الفقر والجريمة، وبعضها نفى وجود مثل هذه العلاقة. فالأسرة الفقيرة لا تولي أبنائها من الرعاية والتربية القدر اللازم لهم، كما قد تصاب بالتفكك وتشتت أفرادها، يضاف إلى ذلك أن الظروف الاقتصادية الصعبة التي تعيشها هذه الأسرة تؤثر في تكوين أفرادها الجسمي والنفسي.

4-3- العوامل الاجتماعية:

تتضمن العوامل الاجتماعية الوسط الاجتماعي المحيط بالفرد منذ ميلاده وحتى لحظة ارتكاب الجريمة سواء كان هذا الوسط بشريا أم سكانيًا.

- الأسرة:

هي البنية الأولى في المجتمع، وهي أول وسط اجتماعي تفتتح فيه وعليه عيني الطفل، وعلى أساسه تتكون شخصيته ومواقفه اتجاه المجتمع. فيكون الشخص سوية إذا كانت الأسرة سوية، ويكون غير سوي إذا كانت الأسرة غير سوية، واستواء الأسرة من عدمه أمر يتوقف على بنائها ومجموعة القيم السائدة فيها وكثافتها وعلاقة أفرادها والمستوى الاجتماعي والاقتصادي للوالدين (يسرا أنور علي و أمال عبد الرحيم عثمان، 1980، ص94).

وقد دلت الإحصائيات التي أجراها الأستاذ هاير والزوجان جيليك وإليانور على أن نسبة كبيرة من الأحداث المجرمين المبتدئين أو العائدين تنتمي إلى أسر مفككة اجتماعيا قد تصل 60/66 بالمئة ويذهب الأستاذ هاير إلى أن هذه النسبة قد تصل إلى 88% وقد كشفت الإحصائيات الأمريكية على ذات النتائج (يسرا أنور علي أمال عبد الرحيم عثمان، 1980، ص175).

وأخيرا فإن المستوى الاجتماعي والاقتصادي للوالدين له دور في استواء الأسرة من عدمه وقد سبق بيان ذلك عند دراسة العوامل الاقتصادية، إلا أن هذا المستوى يؤثر على اختيار مسكن الأسرة وهذا الأخير يؤثر على الظاهرة الإجرامية .

- المسكن :

يتأثر مسكن الأسرة إلى حد كبير بالمستوى الاجتماعي والاقتصادي للوالدين. فوجود المسكن في حي مستواه رفيع، واحتوائه على عدد كاف من الأماكن لأفراد الأسرة وتوافر شروط الإضاءة والتهوية اللازمة، كل هذا له تأثير على الحالة الصحية والنفسية لكل أفراد الأسرة، وبطبيعة الحال فإن توافر مسكن بهذه الشروط يرتبط بالدخل المرتفع للأسرة (يسرا أنور علي أمال عبد الرحيم عثمان، 1980، ص180).

قد تضطر الأسرة إلى الإقامة في حي متواضع، ومسكن يتناسب وهذا الدخل المنخفض وغالبا ما يكون هذا المسكن ضيق المساحة ورديء الإضاءة والتهوية، ولاشك أن ظروف مثل هذا المسكن يتولد عنها بالإضافة إلى الاحتكاك والمنازعات مع الجيران، سوء الحالة الصحية والنفسية للقاطنين فيه، وما يصحب ذلك

من الاعتياد على الهرب منه أو قضاء اغلب الأوقات خارجه والانخراط في جماعات تكون في الغالب ذات ميول إجرامية أو الانزلاق نحو الجرائم الخلقية أو جرائم العنف بسبب الازدحام الشديد بين سكان الحي.

وقد دلت الإحصائيات على أن نسبة مرتفعة من المجرمين كانوا يقطنون في أحياء فقيرة ومكتظة بالسكان.

- المدرسة:

المدرسة هي الوسط الاجتماعي الأول الذي يواجهه الطفل خارج الأسرة، ونجاح الطفل أو فشله في دراسته يتوقف على إمكانياته الذهنية وعلى المعاملة التي يتلقاها من معلميه، فقد تكون هذه الإمكانيات متواضعة أو يعامل معاملة سيئة فلا يستطيع التكيف مع هذا الوسط فتبدوا عليه مظاهر الفشل في شكل الهروب من المدرسة أو عدم الانتظام في الحضور أو الفوضى أو التسكع في الشوارع أو الذهاب إلى أماكن اللهو أثناء اليوم الدراسي أو الانضمام إلى قرناء السوء، والحصول على علامات ودرجات دراسية منخفضة (رؤوف عبيد، 1979، ص225).

وقد دلت الأبحاث التي أجراها الزوجان جيليك - إليانور إلى أن أغلب الأحداث المجرمين كانوا مصابين بعدم التكيف في مجتمع المدرسة (محمد زكي أبو عامر، 1982، ص183).

- المهنة:

عدم التكيف في الوسط الذي يتعلم فيه الشخص أصول فن أو مهنة، مثل معهد أو ورشة. فقد يرجع إلى عدم اقتناع الشخص بالمهنة أو عدم رغبته في الاستمرار فيها، أو عدم الانسجام مع زملائه، وبصفة خاصة من يتولون تعليمه، ومظاهر عدم التكيف تكون في الغالب عدم الانتظام في الحضور وفشل الشخص في تعلم مهنة يجعله يعتقد أن السبيل الوحيد للحصول على المال هو ارتكاب الجريمة.

- السجن:

مجتمع السجن يعتبر وسط عرضي خاص وهو وسط مفروض على الشخص لا خيار له فيه، وتبدأ علاقة الإنسان بالسجن عندما يرتكب جريمة ويقبض عليه ويحبس احتياطياً أثناء التحقيق معه والمحاكمة ثم يحكم عليه بعقوبة سالبة للحرية فيقضي مدة تلك العقوبة داخل السجن، والعقوبة السالبة للحرية في حد ذاتها ليست عاملاً إجرامياً ولا تدفع إلى الإجرام، ولكن أسلوب تنفيذ العقوبة والمكان الذي تنفذ والمعاملة العقابية

التي يتلقاها المحكوم عليه أثناء التنفيذ قد تدفع إلى ارتكاب الجريمة فيعود الشخص بعد خروجه من السجن إلى تكرار ارتكاب الجريمة (رمسيس بهنام، 1975، ص115).

- العمل:

علاقة العمل بالظاهرة الإجرامية قد تكون غير مباشرة، وترجع العلاقة غير المباشرة إلى أن عمل الشخص هو الذي يحدد مستواه الاقتصادي وعليه يتوقف مقدار الدخل الفردي، فإذا كان هذا الدخل منخفضاً بطبيعته أو فاجأته أزمة اقتصادية قللت من قيمته أو انعدام هذا الدخل بسبب البطالة أثر ذلك على سلوك الشخص وربما دفعه إلى الإجرام، وهكذا يعد العمل المدخل الرئيسي الذي يمر منه بعض العوامل الدافعة إلى الأجرام مثل الركود الاقتصادي، والتحضر السريع، الهجرة، وعدم الاستقرار وقد يكون العمل مصدراً مباشراً للإجرام حينما يخلق ظروفاً جديدة لارتكاب الأفعال الإجرامية، وتختلف هذه الأفعال باختلاف نوع العمل والدور الذي يجب على الشخص القيام به، فقد تؤدي بعض الأعمال إلى التأثير على الأعصاب والنفسيات من يقومون بها، كالضوضاء، والإيقاع السريع، كما قد توجد بالنسبة لبعض الأعمال نظم وقواعد خاصة تتعارض مع نظم وقواعد المجتمع كتلك المتعلقة بالسرقة البسيطة (مثل عمال التجارة) أو الإجهاض (مثل الوسط الطبي) أو العادات الاجتماعية، المعاشة بدون زواج (في الوسط الفني مثلاً).

ممارسة الشخص لوظيفة أو مهنة معينة، والدور الذي يطلب منه القيام به قد يدفعه إلى ارتكاب الجريمة، ولقد انتشرت في الآونة الأخيرة ظاهرة إجرام رجال الأعمال أو ما يطلق عليهم العالم الأمريكي سذرلاند إجرام ذوي الياقات البيضاء. فظروف أعمالهم تسهل لهم ارتكاب جرائم الشيك والغش التجاري، والاحتيال، كما تنتشر بين بعض الموظفين جرائم الرشوة والاستيلاء على المال العام، وفي الوسط الطبي جرائم الإجهاض، وفي الوسط التجاري الجرائم الاقتصادية (يسرا أنور علي و أمال عثمان، 1980، ص123).

- الأصدقاء:

يختار الإنسان أصدقاءه من جيران الحي الذي يقيم فيه، أو من زملائه في المدرسة أو العمل. وتلعب كل من الأسرة والمدرسة وظروف العمل دوراً كبيراً في تحديد هذا الاختيار، والإنسان في اختياره لأصدقائه يفضل المجموعة التي تتقارب معه في السن وتتفق معه في الميول والاتجاهات، ووجود الشخص بين جماعة الأصدقاء يحدث تأثيراً متبادلاً، فكل منهم يؤثر في تكوين شخصية الآخر بدرجات متفاوتة حسب مقدرة كل منهم

في الإقناع وقوة الشخصية، فإذا سادت في الجماعة مبادئ وتقاليد سليمة انعكس ذلك على سلوكهم وغرائزهم فيصدر عنهم السلوك السليم (أحمد عوض بلال، 1982، ص53).

5- آليات علاج العنف الرياضي:

تحرص كل دولة على توفير الدعم وتأمين المنافسات الرياضية التي تقام بها سواء كانت على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي، إذ يرجع ذلك إلى أسباب عديدة منها (محمد يوسف حجاج، 2001، ص87).

- التطور التكنولوجي الذي أصبح العالم فيه يشبه المدينة الواحدة، وهذا راجع إلى وجود قنوات اتصال مباشرة ومتاحة للجميع لمشاهدة وتقييم ما يتم في هذه المنافسات الرياضية والوقوف على مدى التقدم أو التخلف في النواحي التنظيمية والإدارية والأمنية المتعلقة بها.

- الفوائد المتعددة التي أصبحت تحققها إقامة هذه الفعاليات سواء على المستوى الرياضي أو الاقتصادي أو الإعلامي أو السياسي.

- المتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي أصبح لها تأثير دولي لا يقتصر على دولة دون أخرى مع وجود أخطار تهدد مباشرة أمن هذه المنافسات الرياضية، مما ينجر عليه الإخلال بالنظام العام، حيث أصبح من الشروط والمعايير التي يجب توافرها لاستضافة فعاليات أو منافسات رياضية دولية ألعاب أولمبية، كأس العالم لكرة القدم

- درجة استقرار الدولة ومدى كفاءتها من ناحية مؤسساتها الأمنية، وهذا راجع لتطور الأساليب الإجرامية واستفحال وتفشي ظاهرة العنف في الملاعب الرياضية (سلمان المعاينة، 2005، ص71)

الخاتمة:

إن العنف في الملاعب الرياضية صار واقعا وحقيقة ملموسة، إذ أن المتتبع للرياضة حول العالم في السنوات العشر الأخيرة يلاحظ من الوهلة استفحال وتفسير ظاهرة العنف التي حولت الملاعب الرياضية إلى حلبات من المناوشات والمواجهات الخطيرة بين الأنصار وحتى بين الفرق داخل الملعب، وأحيانا تكون الخاتمة إزهاق للأرواح وتخطيط وتخريب الممتلكات العامة والخاصة، والمساس بالنظام والأمن العموميين.

والمتتبع للتطور التاريخي للأحداث الرياضية المؤلمة التي عرفتها ملاعبنا يلاحظ تزايد وتيرتها وإفرازاتها وتداعياتها الخطيرة خاصة على الميدان الأمني، مما أدى بالفرد والمجتمع إلى افتقاد الشعور بالأمن والطمأنينة نظرا للسلوكات والتصرفات الهوجاء غير المسئولة من مناصري بعض الأندية الرياضية سواء في حالات التعبير عن الفرح أو الهزيمة.

نظرا لمظاهر وآثار العنف الرياضي السلبية على الفرد والمجتمع والدولة أصبحت مسألة العنف تشكل محورا هاما وأساسيا في اهتمامات الدولة وسياسات حكوماتها سواء المتقدمة منها أو المتخلفة، الغنية منها أو الفقيرة، ومن زاوية أخرى أصبحت هذه المظاهر محل اهتمام من قبل الباحثين والدارسين والخبراء في ميادين شتى، السيكلوجية منها والسوسيولوجية والعلوم القانونية التي توصلت إلى الاقتناع بضرورة تحليل هذه الظاهرة

وفهمها لإيجاد الطرق والأساليب الوقائية العملية للحد من تفشيها وتفاقمها، حيث خلصت هذه الدراسات إلى جملة من الآليات والأساليب الحديثة،

أولها تنمية الوعي الرياضي للجمهور من خلال المؤسسات العلمية والتربوية والإعلامية، بالإضافة إلى الأندية الرياضية والمجتمع المدني للحد من انتشار عنف الملاعب، وثانيها التنسيق بين مختلف المؤسسات - الشرطة، العدالة، وزارة الشبيبة والرياضة، والسلطات المحلية، الأندية الرياضية، لجان الأنصار...

الفصل الثالث:

التطبيقات الإلكترونية

القرار 1275 و تقديم المشروع

تمهيد:

مع انتشار التطبيقات الذكية، أصبح الولوج إلى أماكن مختلفة من العالم عبر الإنترنت، أكثر سهولة بضغط زر واحدة، لاكتشاف الكثير من الأفكار الجديدة في كافة المجالات، وهذه التطبيقات تنوعت على الهواتف الذكية، من عرض درجات الحرارة، وحالة الطقس إلى الطب والنقل وخدمات الصيانة المنزلية وأيضاً تطبيقات التسوق الإلكتروني وتسديد الفواتير والرسوم والمعاملات الحكومية، وتخطيط الرحلات ومتابعتها في كل مكان، ولم يقتصر الأمر على ذلك بل توافرت تطبيقات لقاحات طفلك ومواقيت الصلاة المحلية ومواقع المساجد، وتحديد موقع طبيب اختصاصي أو عيادة طبية، ومتابعة رحلات الطيران القادمة والمغادرة، والبحث عن صيدلية مناوبة وخدمات عديدة أخرى، ليصبح هذا التحول الذكي يرسم المستقبل ويوفر الوقت والجهد حتى أصبحنا نشاهد قدرة التطبيقات في القضاء على طوابير المراجعين لإنجاز معاملة ما، لتصبح الحياة أكثر سهولة.

1- مدخل عام للتطبيقات الذكية.

ظهرت فئة جديدة ومتميزة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي التطبيقات الذكية Smart applications وبدأت تلك التطبيقات تغزو بقوة مختلف المجالات من طبية، هندسة، صناعة واتصالات، وتنوعت تخصصات هذه التطبيقات فمنها ما هو متاح للمحادثة والدردشة ومنها ما هو متاح للبيع والشراء وغيرها من الاختصاصات، وبالتالي تعمل هذه التطبيقات على تسهيل التواصل بين مقدم خدمة والمستفيد منها، وذلك من خلال وسيط إلكتروني قد يكون هذا الوسيط على شكل هاتف محمول أو جهاز لوحي من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية بشكل عام.

2- الإطار النظري للتطبيقات الذكية.

1-2- مفهوم تكنولوجيا التطبيقات الذكية.

1-1-2- تعريف التطبيقات الذكية.

إن مصطلح التطبيقات الذكية هو مصطلح حديث نسبياً، ولقد تناوله العديد من الباحثين في دراساتهم، حيث: يعرف في القاموس الفرنسي الخاص بمصطلحات الإنترنت على شبكة الويب، أن التطبيقات الذكية عبارة عن برامج مستقلة مصممة لتعمل على الأجهزة المحمولة مثل الهواتف الذكية أو الحواسيب الكيفية (عقيلة بريك، 2016، ص86).

وهي كذلك متنوعة بتنوع الأغراض التي تستخدم لأجلها، إضافة إلى أنها تدخل ضمن ما يسمى بالتسويق الإلكتروني الذي يعرف على أنه استعمال التكنولوجيات الحديثة كالإنترنت والهاتف النقال لتحقيق الأهداف التسويقية (ليلي مطالي، 2016، ص25).

كما يعرف تطبيق محمول بأنه برنامج كمبيوتر مصمم ليعمل على الهواتف الذكية، وأجهزة الكمبيوتر وغيرها من الأجهزة النقالة، وهي الموجة الجديدة في استخدام الهواتف النقالة، فلم تعد الهواتف مجرد أجهزة للاتصالات الهاتفية الصوتية فقط، بل تتعداها إلى تبادل رسائل الوسائط المتعددة كالصور والفيديو واستخدام البريد الإلكتروني والإنترنت، ونظرًا للإمكانيات الهائلة في الهواتف الذكية أصبح بالإمكان استغلال هذه الإمكانيات من قبل تطبيقات متعددة تفيد المستخدم (زينب فيلي، 2023، ص513).

وتعرف أيضاً بأنها برامج تُصمم بواسطة مجموعة برمجيات إلكترونية، تُثبت على الأجهزة النقالة والحواسيب المحمولة والمكتبية، ويرى حميص بأنها برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف أو الشركات... المقدمة لخدمة الهاتف أو شركات أخرى متخصصة في صناعة التطبيقات، ويقوم المشترك بتنزيلها على هاتفه من متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف، وتتاح تلك التطبيقات الذكية على العديد من الأجهزة الإلكترونية مثل: أجهزة الكمبيوتر المحمولة واللوحية بالإضافة إلى الأجهزة المكتبية الحديثة وأجهزة الهواتف النقالة المدعومة بأنظمة التشغيل البرمجية Android-IOS-Windows وغيرها من أنظمة التشغيل الشهيرة الخاصة بالشركات المصنعة لتلك التطبيقات (أحمد عطية ربيع الفايد، 2021، ص424).

وتُعرف تطبيقات الأجهزة الذكية أيضاً على أنها برامج تعمل على أحد الهواتف الذكية بالاعتماد على إحدى المزايا التي تقدمها هذه الهواتف بحيث تقدم خدمة معينة لمستخدمها، وتعتمد بالغال على الاتصال بالإنترنت الذي توفره هذه الهواتف، فهي البرامج والأجهزة المستخدمة التي تسمح للمستخدمين أن يتفاعلوا مع بعضهم عن بعد أي تشمل تطبيقات الهواتف الذكية والمنصات (مراد ماضي، مفيدة نادي، 2023، ص235).

تقدم هذه التطبيقات خدماتها للمشارك، والتي تفيد في حياته اليومية وفي شتى المجالات كالتطبيقات الرياضية، الإخبارية، أو التواصل الاجتماعي عبر شبكات التواصل الاجتماعي، أو تطبيقات ترفيهية، دينية، علمية، تعليمية، سياحية، وغيرها الكثير (العضاني محمد من دعار، 2015، ص43).

من خلال التعريفات السابقة نجد أن التطبيقات الذكية هي مجموعة برمجيات إلكترونية تُثبت على الأجهزة النقالة والحواسيب المحمولة والمكتبية، تصممها شركات متخصصة في صناعة التطبيقات، ويقوم المشترك بتنزيلها على هاتفه من متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نظام تشغيل هاتفه، يمكن أن يشمل ذلك إنشاء تطبيقات لمنصة معينة.

2-1-2- تعريف التطبيقات الخدمية الإلكترونية.

لم تكن مزايا التطبيقات الإلكترونية مقتصرة على التواصل فقط، بل ظهرت تطبيقات مختصة بمجال تقديم الخدمة أو تسهيل إنجازها للمستخدمين، التطبيقات الخدمية هي تطبيقات مصممة لصالح شركة محددة مثل تطبيقات البنوك التي من خلالها يمكن للشخص إتمام كافة الإجراءات المالية ومعرفة رصيده المالي وكذلك

تطبيقات الشركات السياحية التي من خلالها يمكن عمل حجوزات مباشرة والدفع الإلكتروني، وبالتالي اختصار الكثير من الوقت، حاليًا لا يمكن أن نصل إلى عدد التطبيقات التي تم تصميمها وإلى نوعية التصنيف الذي تنتمي إليه، لأننا نعيش في خضم ثورة تكنولوجية سريعة ومتطورة بشكل كبير، الأمر الذي انعكس بشكل مباشر على تطور تلك التطبيقات وأهدافها، كما انتشرت العديد من الشركات التي تملك طاقمًا متكاملًا من مصممي التطبيقات على مستوى عالٍ، كما هو الحال بالنسبة لشركة منارة الريادية التي تعتبر. الرقم الصعب والاسم الأقوى في المملكة السعودية من خلال حجم الإبداع الذي يستطيع بمبرمجوها، إضافة إلى أنواع التطبيقات المختلفة التي برمجوها. (عقوبي الحضر، بلخيري فاطمة، 2022، ص624)

2-1-3- الفرق بين التطبيقات الذكية والمواقع الإلكترونية.

يذكر في القاموس الخاص بمصطلحات الإنترنت عبر شبكة الويب أنه لا يوجد وجه للمقارنة من الجانب التقني بين التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني، فهذا الأخير يبقى موقع ويب يُقرأ عن طريق محرك بحث ويُخزن على مستوى مستقل وبالتالي فإنه ليس من الممكن أن تتفاعل مع مكونات البرامج الأخرى من الهاتف الذكي أو الكمبيوتر اللوحي، مع العلم أن هذا لا يمنع وجود بعض التطبيقات الذكية التي تشبه في أدائها المواقع الإلكترونية، حيث تم تصميم التطبيقات الذكية للتنمashi مع نظم تشغيل خاصة، وتعد الأنظمة الثلاثة التالية من أهمها:

- نظام الروبوت Android بدعم من غوغل.

- لنظام دائرة الرقابة الداخلية iOS آبل مالك النظام Apple.

- هاتف ويندوز: منصة مايكروسوفت هي المالكة له. (عفيلة بريك، 2016، ص87)

حسب Dabi-Schwebel 2020، نجد الفرق بين التطبيق الذكي والموقع الإلكتروني يتضح من خلال فوائد التطبيقات الذكية وسليبتها ونذكر منها ما يلي:

✓- تنفيذ أسرع: لا يلزم تنزيل عناصر الواجهة من الخادم.

✓- شمولية الاحتمالات الوظيفية.

✓- سهولة الوصول إلى بيانات المستخدم.

✓- يمكن للتطبيقات إصدار إشعارات دفع لمزيد من التفاعل مع مستخدم الهاتف المحمول.

✓ يعد استخدام التطبيقات الذكية أداة ممتازة لتوفير تجربة للمستخدم، تساهم هذه التجربة أيضًا في تطوير سمعة الشركة، كما تمكننا من التركيز على المستخدمين وتحسين التنقل على التطبيق المستخدم الخاص بالشركة، فكل هذا يساعد في إنشاء قيمة للشركة وتعزيز الربحية؛ قد تعمل بعض التطبيقات في وضع عدم الاتصال بالإنترنت.

أما سلبياتها فنذكر منها:

✓- بخلاف موقع الهاتف، يتطلب التطبيق تحديثات منتظمة، مع إجراء المستخدم، باستثناء تأثير ذاكرة التخزين المؤقت ✓ يكون موقع الهاتف محدثًا دائمًا، لأنه يعرض البيانات الموجودة على الخادم تم تصميم التطبيق للعمل على نظام تشغيل معين (OS)، بينما سيكون موقع الهاتف المحمول قابلاً للقراءة على جميع متصفحات الويب للجوال. (مختار سليم، فتحي عليان، 2023، ص12).

2-1-4- أنوع التطبيقات الذكية وأهميتها.

2-1-4-1- أنوع التطبيقات الذكية.

اعتمادًا على الميزات والاستخدامات التي يتم تقديمها، هناك أنواع مختلفة من تطبيقات الهاتف المحمول وهي:

- التطبيقات الأصلية:

يُقال إن معظم التطبيقات التي نقوم بتنزيلها على هواتفنا المحمولة اليوم هي تطبيقات أصلية، تم تطوير تطبيق الهاتف المحمول الأصلي لنظام تشغيل معين (iOS أو Android)، يستخدمون بشكل عام الميزات الموجودة على هواتفنا المحمولة لتقديم تجربة مستخدم فريدة، والقليل من الإضافات هو أنه يمكن استخدام تطبيقات الهاتف المحمول الأصلية في وضع عدم الاتصال، وهو أمر عملي للغاية عندما تكون على متن الطائرة. التطبيقات الهجينة: في بيئة تطبيقات الهاتف المحمول توجد أيضًا تطبيقات هجينة، نستخدم مصطلح لأن هذا النوع من تطبيقات الهاتف المحمول يجمع بين عناصر التطبيقات الأصلية وتطبيقات الويب، نظرًا

لأنه يتم ترميزها من لغات الويب مثل HTML و JavaScript، يمكن تنزيلها من جميع الأنظمة الأساسية للمحمول وهذا ما يجعلها شائعة جدًا.

- تطبيقات الويب:

النوع الثالث من تطبيقات الهاتف المحمول يتعلق بتطبيقات الويب أو بعبارة أخرى تطبيقات الويب هذه نسخ مكررة من مواقع الويب المحسنة للاستخدام على الهاتف المحمول، للتنقل في تطبيق الويب يمكنك استخدام محركات البحث الخاصة بهاتفك المحمول، نقطة الضعف في تطبيقات الهاتف المحمول هذه هي أنه لا يمكن استخدامها في وضع عدم الاتصال. (مختار سيلم, فتحي عليان, 2023, ص11).

2-4-1-2- أهمية التطبيقات الذكية.

التطبيقات الذكية اليوم أصبحت هدفًا منشودًا لكل فئات المجتمع المختلفة، ولا ضير إن قمنا باستغلال هذا المكون، وللتطبيقات الذكية أهمية كبيرة نذكر منها:

- ✓- إمكانية الوصول لعدد أكبر من العملاء.
- ✓- إمكانية إفساح الدخول إلى أسواق جديدة.
- ✓- إمكانية تطوير التطبيق وفقًا لميزانية العميل.
- ✓- انخفاض تكلفة التسويق والدعاية والإعلان للمنتجات.
- ✓- زيادة الربحية والعائد.
- ✓- سهولة عرض المنتجات واستقبال الآراء.
- ✓- إمكانية تسويقية وإعلانية غير محدودة.
- ✓- زيادة التفاعل مع العلامات التجارية.
- ✓- تدعيم وتعزيز الموثوقية في العلامات التجارية.

✓- إمكانية متابعة ردود أفعال وتقييمات العملاء لتحسين الأداء.

✓- إتاحة العلامة التجارية على مدار الساعة ومن أي مكان. (المبارك رعاش, 2022, ص39).

بالإضافة إلى:

✓- إيجاد خيارات متعددة أمام العملاء لإنجاز الخدمات الخاصة بهم؛

✓- إمكانية الوصول للخدمات على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع؛

✓- تعدد الخدمات التي يمكن تقديمها عن طريق نافذة موحدة للوصول للخدمة؛

✓- تبسيط إجراءات العمل مما يؤدي إلى رفع كفاءة العمليات وتوحيد الإجراءات؛

✓- تحسين الكفاءة والفعالية الخاصة بالمؤسسات الخدمية. (منى شعبان جامع عبد الحفيظ, 2019, ص15).

2-1-5- عوامل نجاح التطبيقات الذكية ومعوقاتهما.

2-1-5-1- عوامل نجاح التطبيقات الذكية.

يمكن تحديد العوامل الناجحة لاستخدام التطبيقات الذكية على عاملين وهما العوامل التنظيمية والعوامل الفنية.

أولاً: العوامل التنظيمية:

✓- وترتبط بوجود سياسة واضحة للاستخدام.

✓ - تحديد الإجراءات المندرجة في نطاق أتمتة الخدمات.

✓ - تهيئة العاملين بأهمية التطبيقات الذكية.

ثانياً: العوامل الفنية:

✓- التركيز على المتطلبات التقنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.

✓ - وجود إدارة متخصصة في الدعم الفني.

✓ - إعادة وتأهيل الفنيين على إنشاء التطبيقات الذكية كنوع من الاستقلالية البرمجية للموارد بناءها. (أحمد عطية ربيع الفايدى, 2021, ص 427).

2-5-1-2- معوقات التطبيقات الذكية.

2-5-1-2-1- معوقات أمنية:

وتتركز عادة في:

✓ - ضعف مستوى الموثوقية للتطبيقات الذكية.

✓ - لا تصنف كقناة رسمية للتواصل.

✓ - تصنف متاجر التطبيقات الذكية بأنها مفتوحة المصدر.

✓ - ضعف مستوى التطبيقات الذكية التي تنفذ بمجهود فردي شخصي.

2-5-1-2-2- معوقات تكنولوجية:

✓ - صعوبة استعراض الملفات المستخرجة من التطبيقات.

✓ - عدم توافق التطبيقات الذكية مع بعض إصدارات أنظمة تشغيل الأجهزة الإلكترونية.

2-5-1-2-3- معوقات إدارية:

✓ - استمرارية التعاملات الورقية في ظل أتمتة الخدمات الإدارية.

✓ - استمرار وجود البيروقراطية في الإجراءات الإدارية في ظل التحول الإلكتروني.

2-5-1-2-4- معوقات معلوماتية:

✓- ارتفاع مستوى الخصوصية المعلوماتية لبيانات المستخدم؛ لذا قد يؤدي الإدخال الخاطئ إلى ظهور قرارات خاطئة.

2-1-6- الخدمات الذكية ورضا العملاء.

تسعى أي مؤسسة إنتاجية كانت أو الخدماتية إلى تحقيق رضا العميل، كونها وجدت أصلاً من أجل تلبية حاجاته ورغباته من خلال تقديمها للمنتجات والخدمات. أي إن جوهر عمل المؤسسة هو العميل، فمن خلال انتقاء العميل للمنتج أو العلامة التجارية، يسعى إلى تلبية مجموعة من الحاجات والرغبات التي يراها تحقق له مستوى من الرضا وتضمن في نفس الوقت ربحية المؤسسة.

وفي المقابل، يمكن أن تتحمل هذه الأخيرة خسارة كبيرة نتيجة عدم رضا العميل، ومنه فإن النزول على سلم الرضا لدى العميل يعني بالضرورة النزول على سلم ربحية المؤسسة. هذا ما يبرر أهمية الرضا في تحديد مصير المؤسسة.

2-1-6-1- الخدمات الذكية وخصائص تصميمها.

2-1-6-1-1- تعريف الخدمة ومميزاتها.

2-1-6-1-1-1- تعريف الخدمة: عرفها كوتلر بأنها أي نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الطرفين للآخر، وهي غير ملموسة أساساً ولا تؤدي إلى ملكية أي شيء (كوتلر، 2006، كريمة غياي، 2021، ص113).

في حين أن GRONROOS يرى أن الخدمة عبارة عن أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معنية بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسات خدمية Gronroos, 1990 (كوتلر فريد، 2009، ص64).

كما عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطها بسلعة معينة (American Marketing Association, 20).

إذن فالخدمة عبارة عن نشاط أو عملية غير ملموسة، إلا أنها تدرك بالحواس، هدفها تحقيق منفعة للآخرين، لا ينتج عنها ملكية، وهي تخلق قيمة.

2-1-1-6-1-2-2- مميزات الخدمة:

تتميز الخدمة بالتالي:

- اللاملموسية:

- الخدمة غير مادية وهو ما يفرقها عن السلعة.

✓- استحالة التخزين (التزامن/عدم التجزئة): تقدم الخدمات وتستهلك في نفس الوقت.

✓- جودة الخدمة غير متناسقة (التباين): جودة الخدمة تتغير من مؤسسة إلى أخرى ومن خدمة لأخرى.

✓- مشاركة الزبون في الخدمة: للزبون دور أساسي في تحسين الخدمة.

✓- الزوال: تتصف بالفناء والزوال السريع.

2-1-1-6-1-2-2- مفهوم الخدمة الإلكترونية وخصائص تصميمها.

تُعتبر الخدمة الإلكترونية مجالاً جديداً من مجالات الأبحاث المتقدمة والتي لها أهمية إستراتيجية للشركات التي تسعى جاهدة إلى مخاطبة العملاء في السوق الإلكترونية من خلال كفاءة المعلومات وكفاءة المعاملات، كما تعد جودة الخدمة الإلكترونية مطلباً أساسياً للأداء الجيد للقنوات الإلكترونية، وهو الدرجة التي يسهل بها الموقع التسويق الفعال وتسليم وشراء السلع والخدمات.

2-1-1-6-1-2-1- تعريف الخدمة الإلكترونية.

هناك عدة دراسات تعرضت إلى تعريف إعادة الخدمة الإلكترونية، ورغم اختلاف ما جاءت به من حيث الصياغة إلا أنها تتفق إلى حد كبير في مضمونها.

عرفها BOYERS على أنها تقديم جميع الخدمات التفاعلية عبر الإنترنت، واستخدام الاتصالات المتقدمة وتكنولوجيا المعلومات والوسائط المتعددة، كما أنها تساعد في الحصول على الخدمات بتكلفة أقل مما يجعلها تحقق التميز؛ كما أن Rowley يرى أن الخدمة الإلكترونية تتيح للشركات تجاوز توقعات العملاء وتجاوز خدمة المستهلك التقليدية، مما يساعد هذه الشركات على الاستثمار على المدى الطويل من خلال تعزيز نمو

الزبائن، والحفاظ على ولائهم، لذا تُعد استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خدمة الزبائن مهمة لاستمرارية وبقاء المؤسسة. (other,2017,p176 suliem an ibrah eem and).

تعرف الخدمة الإلكترونية في إطارها الواسع على أنها تنطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الإنترنت (Pust & Lemon)، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، إنما أيضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات، وعليه فإن مفهوم الخدمة الذكية واسع في إطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط. وتأسيساً على ما تقدم فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية يركز بالدرجة الأساس على العميل (Customer centric)، أو أنه بعبارة أخرى مفهوم موجه للعميل أساساً (Customer-oriented). (بشير العلاق، 2011، ص 99)

الخدمة الإلكترونية وظهور المفهوم الخاص بها في القطاعات الخدمية والصناعات المتنوعة تقتضي بالضرورة عرض العديد من المفاهيم التي برزت في أدبيات التسويق الحديث، فبعض الشركات في قطاع تكنولوجيا المعلومات تتناول الخدمة الإلكترونية في إطارها الضيق من خلال القول بأن الخدمة الإلكترونية تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر المواقع الإلكترونية، كما ينظر إلى العديد من شركات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في قطاع المالية والمصرفية على أنها تقدم خدمات إلكترونية كالارتباط الشبكي. والخدمات المتصلة بها، فالخدمة الإلكترونية تتعلق بخدمة تُعرض لمستهلك في وجود وسيط عبارة عن شبكة إلكترونية، وتدعم قرار شرائه الإلكتروني. (ليث صلاح مسعود، غيث أكرم عبد الله، 2019، ص 80).

الخدمة الإلكترونية تتعلق بخدمة تُعرض لمستهلك في وجود وسيط عبارة عن شبكة إلكترونية، وتدعم قرار شرائه الإلكتروني، فباعتبار أن الخدمة الإلكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية التي يتطلب قيام الزبون بالخدمة بنفسه، فبدلاً من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلباً لمعلومات أو استفسارات، يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة، لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزاً على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات وخبرة الزبون، ومن أمثلة ذلك النشر الإلكتروني، ففي بداية ظهور هذه الخدمة كانت المنشورات تظهر بصيغة لم تكن مرنة إطلاقاً خاصة من ناحية صعوبة تحميل الصحيفة. (عقوني خضر، 2022، ص 80).

كما تُعرف الخدمة الإلكترونية على أنها تلك الخدمات التي تُقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بينمقدم الخدمة والمستخدم منها. (نورة من ناصر الهزاني، 2008، ص 47)

وتُعرف على أنها عبارة عن أفعال وجهود وأداء يُنقل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع، وخدمة الزبائن وخدمات التوصيل.

الخدمة الإلكترونية هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تحدث أثناء التفاعل بين موفر الخدمة والعميل من خلال قناة إلكترونية، والخدمات الإلكترونية هي خدمات مقدّمة بوسيلة إلكترونية الإنترنت التي تشير إلى المعاملات التي يتحكم فيها المستهلك إلى حد كبير. من خلال التعريفات السابقة، اتضح أن الخدمة الإلكترونية هي تطوير لأساليب وطرق تقديم الخدمة العمومية، فهي خدمة عمومية تُقدّم على موقع الإنترنت، من خلال المواقع الإلكترونية للإدارات العمومية أو الهيئات التابعة لها، أو من خلال تطبيقات ذكية، وهي إجراءات وخدمات عن بُعد كتحميل استمارات عن بُعد، فحص الحسابات الشخصية عن بُعد، التسجيل عن بُعد.

2-1-6-1-2- خصائص تصميم الخدمة الإلكترونية.

باعتبار أن الخدمة الإلكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون بالخدمة نفسه بنفسه، فبدلاً من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلباً لمعلومات أو استفسارات، يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة. لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزاً على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات وخبرة الزبون. ومن أمثلة ذلك النشر الإلكتروني، ففي بداية ظهور هذه الخدمة كانت المنشورات تظهر بصيغة لم تكن مرنة إطلاقاً، خاصة من ناحية صعوبة تحميل الصحيفة أو المجلة. إلا أنه وبمرور الوقت ظهرت تقنيات برمجية تسمح بعرض المحتوى بسهولة ومرونة كبيرتين، سمحت بتحسين جودة النشر الإلكتروني. ولكي يكون تصميم الخدمة موجهاً نحو الزبون ومُلبياً لأدق رغباته وحاجاته وتطلعاته، يحدد العلاقة ولتقديم هذه الخدمة لا بد من توفر مجموعة من المعايير، وهي كالآتي:

- أن لا تستغرق وقتاً كبيراً في طلب الخدمة؛ خدمة قرض مثلاً تحتاج حجمًا من البيانات الواجبة الإدخال إلى الحاسوب، وهنا يُشترط أن يكون نمط إدخالها سهلاً بحيث لا يشعر الزبون بالملل.
- أن تتجنب أي شكل من أشكال التأخير، بسبب بطء الخوادم أو وجود مشاكل في التصميم.
- ينبغي أن تكون الخدمة الإلكترونية متوافقة مع التقنيات الأخرى وأن تكون ذات موثوقية عالية.

2-1-6-1-2 رضا العميل والرضا الإلكتروني.

2-1-6-1-2-1 مفهوم العميل والعمل الإلكتروني.

2-1-6-1-2-1-1 مفهوم العميل:

أُعطيت للزبون أو العميل العديد من التعريفات منها:

يعرف الزبون على أنه ذلك الشخص الداخلي أو الخارجي والذي يقتني منتج منظمة ما من السوق الصناعي أو الاستهلاكي أو الداخلي داخل المنظمة لتحقيق حاجاته ورغباته، أو رغبات لعائلته عن طريق عملية الشراء أو المبادلة (علاء فرحات، أميرة الخبائي، 2009، ص75).

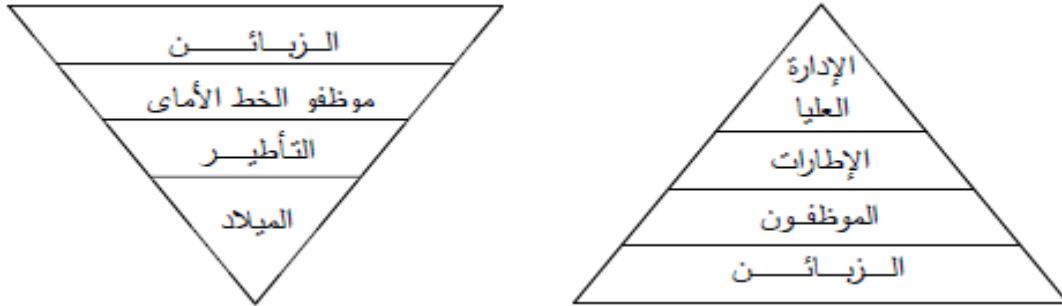
و يعرف أيضًا: أنه ذلك الفرد الذي يصبح معتادًا على الشراء، وهذا الاعتياد يتحقق من خلال مناسبات متعددة وعبر فترات زمنية معينة، وعلى ذلك فإنه من دون وجود تكرار منتظم فإن الشخص المشتري لا يمكن اعتباره أبدًا زبونًا (عباس علي، ولاء المستهلك، 2009، ص104).

ويُعد العميل أحد الأصول غير الملموسة المهمة للمؤسسة وأداة ضرورية لنجاح المؤسسات وديمومة استمراريته على المدى الطويل، وكحجر أساس في بناء ولاء العميل للعلامة والمؤسسة معًا (سامي ذياب محل، 2016، ص8).

وعُرف الزبون: بأنه المستخدم النهائي لخدمات المؤسسة، وتتأثر قراراته بعوامل داخلية مثل الشخصية والمعتقدات والأساليب والدوافع والذاكرة، وبعوامل خارجية مثل الموارد وتأثيرات العائلة وجماعات التفضيل والأصدقاء، وقد يكون الزبائن أفرادًا أو منظمات (منيرة عابد، 2019، ص473). الزبون أو العمي ليعبر عن مختلف الأطراف التي تتعامل معها المؤسسة أو تربطها علاقة معينة (حكيم من جروة، 2010، ص06).

عرف يوسف الطائي الزبون بأنه ذلك الشخص العادي أو الاعتباري الذي يقوم بشراء السلع والخدمات من السوق لاستهلاكه الشخصي أو لغيره، بطريقة رشيدة في الشراء والاستهلاك أما النواصرة فيرى بأنه ذلك الشخص الذي يستخدم المنتج الخاص بالمؤسسة والذي يفضلُه عن غيره من السلع والخدمات المشابهة التي يعج بها السوق، ويمكن اعتبار الزبون المشتري هو الأساس سواء كانت مادة المشتريات سلعة أو خدمة. (يوسف حجيم سلطان الطائي، 2009، ص61).

ويعد الزبون المحور الأساسي للأنشطة التي تتعلق ببقاء ونمو المؤسسة، وقد أشار Kotler وآخرون إلى أهمية الزبون من خلال جعله على قمة هرم المؤسسة، وهو ما يوضحه الشكل التالي.



(الشكل-2-) الهرم الحديث

(الشكل-1-) التنظيم القديم

المصدر: (زكريا عطلاوي, 2013-2014, ص.0).

2-1-6-1-2 مفهوم العميل الإلكتروني:

الزبون الإلكتروني (Electronic Client) هو ذلك الشخص الذي يستخدم الموقع الإلكتروني، ويقوم باقتناء خدمة معينة، عن طريق تواصله مع مزود الخدمة على الموقع، ويقوم بخدمة ذاتية. (كريمة غياد, 2021, ص119).

كما نغني بالزبون أو المستخدم الإلكتروني هو مستهلك يقوم باقتناء سلعة أو خدمة ويقوم بالتواصل مع مزود الخدمة بواسطة شبكة الإنترنت أو الشبكات الأخرى، أي أن يقوم الزبون بخدمة نفسه بنفسه حتى يحصل على الخدمة من خلال التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة ومقدمها، لذلك من المهم أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية ملائماً لحاجات ورغبات وتطلعا وتوقعات المستخدم الإلكتروني.

2-2-1-6-1-2 مفهوم رضا العميل والرضا الإلكتروني.

2-1-6-1-2-1 مفهوم الرضا:

يلعب رضا المستهلك أهمية بالغة في سياسة أي منظمة وذلك باعتباره أحد أهم المؤشرات لقياس أدائها، خاصة إذا كانت هذه المنظمة متوجهة نحو الجودة، حيث أكد كل من Hoffman et al. 2010 و Bateson على أهمية الشكاوى وردود العملاء التي ترد المنظمات على اعتبار أنها تمثل تغذية عكسية من شأنها أن تطور

من الخدمات المقدمة وتمنع الزبائن من اللجوء إلى المنتجات المنافسة، فالعملاء الراضون عن أداء المنظمة سوف يتحدثون إلى الآخرين عنها ويولدون عملاء جدد، كذلك سيكون قرارهم بالعودة إليها سريعاً. (عدالة العجال، كريمة جلام، 2016، ص103).

هناك العديد من التعريفات التي وضعها الباحثون لرضا العميل نعرض أهمها فيما يلي: يعرف رضا الزبون على أنه شعور الزبون بالسعادة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنة أداء المنتج مع توقعاته عن المنافع التي يحصل عليها، فإذا انخفضت نسبة أداء المنتج عن توقعات الزبون يكون الزبون غير راضٍ، وإذا تساوى الأداء مع التوقعات فإن ذلك يعني رضا الزبون، أما إذا زاد الأداء عما هو متوقع فسيكون الزبون راضياً وسعيداً. (عبد الكريم حساني، جباريوكتير، 2018، ص591).

تعريف Kotler and Keller 2012 لرضا العميل هو: ذلك الانطباع الإيجابي، أو السلبي الذي يشعر به عميل ما تجاه تجربة شراء و/أو استهلاك، وهو ناتج المقارنة بين توقعات العميل اتجاه منتج ما أو أدائه المدرك عموماً، أو فيما يخص رضا العميل فإن مدخلين يوجدان لتعريفه هما: رضا العميل المبني على تبادل تجاري محدد، ورضا العميل التراكمي يشير إلى تقييم العميل لتجربته ومدى استجابته وتفاعله اتجاه خدمة محددة، أما الرضا التراكمي فهو يشير إلى تقييم العميل العام لتجربة الاستهلاك عبر فترة زمنية. (فهدسامر سليمان الرياضي، 2016، ص22).

أو هو الانطباع بالمكافأة لقاء التضحيات التي يتحملها العميل عند الشراء، أو هو الحكم على جودة الخدمة الناتج عن مقارنة بين توقعات الزبون للخدمة والأداء. (بن مويضة أحمد، أولاد العيد سعد، طلحة بوخاتم، 2021، ص118).

كما عرفه JOHNamp;HALL بأنه إدراك الزبون لمدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتجات والخدمات التي تلبي حاجاته ورغباته، في حين أن RANDY عرفه بأنه عبارة عن تقييم الزبون للخدمة بعد طلبها ورضاه عندما يحقق نتيجة أفضل مما هو متوقع. (رعد عبد الله الطائي، عيسى قدارة، 2008، ص221).

كما يعد مفهوم رضا الزبون من أبرز المفاهيم التجارية العصرية التي تهدف إلى تلبية حاجات ومتطلبات العملاء والرد على كافة استفساراتهم، وتأمين متطلباتهم في الوقت المحدد وحسب الخصائص المطلوبة، وضمن الشروط المحددة وبصورة تضمن استمرار تعاملهم معها، وتحقيق المزيد من المبيعات وبالتالي تضمن زيادة الأرباح المادية، ويتمثل مفهوم رضا الزبون في الجهود التي تبذلها مؤسسات الأعمال المختلفة لكسب رضا المستهلكين، من خلال تقديم سلع إنتاجية أو خدمات مهمة حسب المعايير المناسبة لمتطلباتهم واحتياجاتهم وتحول دون

الاستحواذ عليهم من قبل الشركات المنافسة الأخرى، وذلك عن طريق بيع المنتجات بأسعار معقولة (إيمان أحمد منصور، 2020، ص123).

كما يمثل الرضا استجابة عاطفية للتجارب التي قام بها العميل والتي ترتبط بالمنتجات أو الخدمات التي قام بشرائها أو الاستجابة العاطفية تمثل رد فعل العميل الناجم عن عملية التقييم والإدراك المعرفي مع ما كان يعتقد بأنه سوف يحصل. (أحم أحمد خبيضر، 2019، ص453).

وعرفه كل من Anne – Christine et Chanta بأنه الحالة النفسية الناتجة عن عملية المقارنة بين نتائج التجربة مع معايير شخصية مختلفة.

ويعرف أبو خليل رضا العميل أنه عبارة عن خبرة ما قبل الاستهلاك (الاستعمال) والتي يقارن فيها العميل بين المنتج كما كان يتصوره مع الجودة المدركة (محمد منصور، 2013، ص132).

فهد سليمان الرياضي يعرفه على أنه ذلك الانطباع الإيجابي أو السلبي الذي شعر به عميل ما تجاه تجربة شراء أو استهلاك، وهو ناتج المقارنة بين توقعات العميل تجاه منتج ما أو أدائه المدرك عمومًا فهد سامر سليمان الرياضي، 2016، ص22).

كما يمثل الرضا استجابة عاطفية للتجارب التي قام بها العميل والتي ترتبط بالمنتجات أو الخدمات التي قام بشرائها، وأن الاستجابة العاطفية تمثل رد فعل العميل الناجمة عن عملية التقييم والإدراك المعرفي مع ما كان يعتقد بأنه سوف يحصل.

2-2-2-1-6-1-2 مفهوم الرضا الإلكتروني E-Satisfaction:

يتضمن مفهوم الرضا الإلكتروني أوجهًا عدة، فيمكن أن يعني المنافع المحصل عليها من الاستهلاك. ففي هذه الحالة، يهتم بجودة المنتج أو الخدمة الناجمة عن مقارنة الجودة المرغوبة وجودة المنتج أو الخدمة كما يدركها الزبون (Kotler, 2000, p23 philipe).

فيرى Ranjbarian أنه نتيجة لرضا الزبون عن ملائمة الخدمات عبر الإنترنت، وطرق التداول وسير المعاملات، إضافة إلى تصميم الموقع، والأمان (Piruni A. Deyalage and others, 2019, p57). كما ذكر Gounaris أنه يمكن أن يُعرف الرضا الإلكتروني على أنه التجربة التي يتم الشعور بها بعد استخدام المنتج ومقارنتها بين ما يتم تصوره للجودة والجودة المتوقعة. وقد اتفق معه Chang وزملاؤه (2009) في أن

رضا المستخدم يدور حول التأثير على المشاعر الإيجابية لدى المستخدمين بعد حصولهم على الخدمة. (كريمة غياد, 2021, ص119).

يرى Zavareh أن رضا الزبون مهم في حالة الخدمة الإلكترونية، لأنه من الصعب الحفاظ على الزبائن في العالم الافتراضي والحصول على ولائهم، لأنه من الممكن خسارة العميل إذا لم يتمكن من الوصول إلى موقع الويب أو إذا كان موقع الويب غير مرضٍ له. (Sulieman Ibraheem and other, 2017, p188).

الرضا عن الموقع الإلكتروني هو محصلة تجربة سابقة عن الخدمات المقدمة من طرف موقع إلكتروني، تسمح هذه التجربة بتقييم فعالية قناة التوزيع المتمثلة في شبكة الإنترنت، وتحديد مدى رضاه عن الموقع الإلكتروني (ليث صالح مسعود, 2019, ص12).

أي أن الرضا الإلكتروني هو محصلة تجربة سابقة عن الخدمات المقدمة من طرف موقع إلكتروني تسمح هذه التجربة بتقييم فعالية قناة التوزيع المتمثلة في شبكة الإنترنت وتحديد مدى رضاه عن الموقع الإلكتروني.

2-1-6-1-2-3- محددات رضا العميل عن الخدمات.

2-1-6-1-2-3-1- محددات رضا العميل عن الخدمات التقليدية.

دراسة سلوك الرضا لدى الزبون تحدده ثلاثة أبعاد أساسية هي: التوقعات (القيمة المتوقعة)، الأداء الفعلي (القيمة المدركة)، والمطابقة أو عدم المطابقة. وسوف يتم التطرق إلى أهم هذه العناصر، وعلى رأسها التوقعات، الأداء الفعلي، والمطابقة، بنوع من الشرح وفق ما يلي: (عائشة مصطفى المنيأوي, 1998, ص128).

2-1-6-1-2-3-1-1- التوقعات (الأداء المتوقع):

التوقع هو التصور الذي يكونه العميل في عقله قبل اقتناء المنتج أو الخدمة، ومدى تحقيق المنافع التي يرغب في الحصول عليها، معتمداً في ذلك على المعلومات التراكمية التي يكونها من خبرته السابقة من الاستهلاك الفعلي للمنتج أو المنتجات وخدمات مماثلة. (مزيان عبد القادر, 2013, ص103)

وضع الباحثون عدة تصنيفات للتوقعات، منها :

- توقعات عن خصائص المنتج (الجودة المتوقعة):

تتعلق الجودة بمجموع الخصائص التي يملكها المنتج في حد ذاته، والتي يرى العميل أنها ضرورية ومناسبة ويمكن أن تحقق له مجموعة من المنافع بعد استعمال المنتج. وتتلخص هذه الخصائص في:

✓ - سهولة استعمال المنتج.

✓ - القدرة على الأداء لفترة طويلة.

✓ - الاقتصادية في التشغيل.

✓ - الخدمات المرافقة.

✓ - مدى توفر قطع الغيار في حالة المنتجات الإلكترونية أو الميكانيكية، أو إمكانية صيانتها.

2-1-6-1-2-2-3-1-2- توقعات عن المنافع الاجتماعية:

تتعلق بالمنافع الاجتماعية التي يمكن للعميل تحصيلها من اقتنائه للمنتج، مثل صورة المنتج أو صورة العلامة، وما يمكن أن يمنحه للعميل من أثر إيجابي اجتماعي. بمعنى، ردة فعل الآخرين تجاه العميل نتيجة اقتنائه لهذا المنتج، سواء كان ذلك بالاستحسان أو الرفض.

2-1-6-1-2-2-3-1-3- توقعات عن تكاليف المنتج:

يكون العميل مجموعة من التوقعات في مقابل المنافع، وهي توقعات عن التكاليف أو السعر الذي يجد نفسه ملزماً بدفعه مقابل الحصول على المنتج بمجموع المنافع. والمقصود بالسعر ليس المبلغ فقط، بل يتضمن إضافة إلى السعر كل جهد مادي أو معنوي يبذله في سبيل الحصول على المنتج، بما في ذلك عملية التسوق وجمع المعلومات عن المنتج، ومختلف الآثار المعنوية والنفسية التي يتحملها. (حاتم نجود، 2006، ص 59).

وقد صنّف كل من Woodside و Pitts التوقعات إلى ثلاثة أنواع، هي :

✓ - التوقع التنبؤي: يتعلق بالمعتقدات عن مستوى أداء معين ويُقاس بقوة الاعتقاد. يمثل التوقع التنبؤي عملية عقلية تركز على مستويات الخصائص التي يتوقع وجودها في المنتج أو العلامة.

✓- التوقع المعياري: يركز هذا التوقع على مستويات مثالية حول ما يجب أن يكون عليه أداء منتج أو علامة.

✓- التوقع المقارن: يقوم العميل بتكوين توقع عن المنتج أو العلامة على أساس المقارنة بمنتجات أو علامات يتوقع أنها في نفس المستوى (محمد فريد صحن, 2003, ص126).

وفي الواقع، نجد قيام العديد من المؤسسات بالممارسة الخاطئة، والتي تتلخص في رفع مستوى التوقعات بشكل أكبر من خلال الوعود الترويجية، مما يؤدي إلى إصابة الزبون بحالة من الإحباط نتيجة عدم تحقيق توقعاته، وهذا من خلال المبالغة في الحملات الإشهارية أو حتى اللجوء إلى المزاولة أو الخداع. (وليام سوشو, 2005, ص177).

2-1-6-1-2-2-3-1-4- الأداء المدرك (الأداء الفعلي):

يتمثل في مستوى الأداء الذي يدركه العميل عند استعماله المنتج أو حصوله على الخدمة، بالإضافة إلى الخصائص الفعلية لكليهما. يمكن الاعتماد على مقياس الأداء الفعلي للتعبير عن الرضا أو عدم الرضا، وهذا من خلال سؤال العميل عن رأيه في الجوانب المختلفة المتعلقة بأداء المنتج أو الخدمة، بالإضافة إلى معيار يُستخدم لمقارنة العميل للأداء المدرك للمنتج من حيث أبعاده مع التوقعات عن المنتج، وتكون النتيجة درجة معينة من عدم المطابقة الإيجابية أو السلبية بالإضافة إلى حالة المطابقة .

2-1-6-1-2-2-3-1-5- المطابقة (التشبيث): تمثل المطابقة إيجاد الفرق بين مستوى التوقعات (الأداء المتوقع) ومستوى الأداء الفعلي الذي حصل عليه العميل بعد شراء المنتج.

وتعرف على أنها: درجة انحراف أداء المنتج عن مستوى التوقع الذي ظهر قبل عملية الشراء وهنا تُميز حالتين:

✓- الانحراف الموجب: أي يكون الأداء المدرك أكبر من المتوقع، وهي الحالة المرغوب فيها التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.

✓- الانحراف السلبي: أي يكون الأداء المدرك أقل من المتوقع، وهي الحالة غير المرغوب فيها.

2-1-6-1-2-2-3-2- محددات الرضا الإلكتروني:

مع الاستعمال المتزايد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وشبكات الإنترنت واندماجها في وظائف المؤسسات، وأكبها تطور في الخدمات المقدمة، لتحل الخدمات الإلكترونية محل الخدمات التقليدية، وتحول رضا الزبائن إلى رضا إلكتروني.

وهناك عوامل ومحددات لرضا الزبائن عن خدمات الموقع الإلكتروني وهي:

- عوامل مرتبطة بالموقع: وتشمل خصائص الموقع التي تضم سهولة الشراء، خصائص العرض (المنتجات التي يتم عرضها والمعلومات المقدمة عن المنتج)، تصميم الموقع، الأمن المالي، السعر، ظروف التسليم، وبصفة عامة كل العوامل المساهمة في جودة موقع الويب التي تعرضنا لها سابقاً.

- عوامل مرتبطة بخدمات الزبائن: تعد جودة خدمات الزبائن عاملاً هاماً في تحديد رضاهم، فكلما كانت الخدمات أكثر قدرة على الرد على الأسئلة وحل المشكلات، ازداد رضا الزبائن (مؤمن عبد السميع حسن الحلبي, 2017, ص14).

خلاصة:

من خلال هذا الفصل يظهر أن الرضا عبارة عن الشعور بالسعادة بعد استعمال الخدمة، وخاصة إذا تمتعت الخدمة بالجودة المطلوبة، مما جعل المؤسسات تعمل على تحسين وتطوير كيفية تقديم خدماتها إلكترونياً بما يتوافق مع احتياجات معاملاتها.

هذه المبادرة هي نتيجة الاستماع اليقظ لتوقعات المتعاملين، ما يسمح لها بأن تكون دائماً مستعدة لإرضاء زبائنهم بتقديم خدمات إلكترونية في المستوى الذي يرتقي إلى تحقيق الرضا الدائم لدى الزبائن.

تمهيد

في ظل التوجهات الحديثة الرامية إلى تعزيز الاقتصاد المعرفي، جاء القرار الوزاري رقم 1275 المؤرخ في 27 سبتمبر 2022، ليشكل نقلة نوعية في منظومة التعليم العالي بالجزائر. يهدف هذا القرار إلى تشجيع الطلبة الجامعيين على الابتكار وتحويل مشاريع تخرجهم إلى مؤسسات ناشئة أو الحصول على شهادة براءة اختراع. ويعد هذا القرار خطوة استراتيجية لترسيخ ثقافة المقاوالتية في الوسط الجامعي، وربط الجامعة بمحيطها الاقتصادي والاجتماعي. من خلال هذا الإطار القانوني، أصبح من الممكن للطلاب أن لا يكتفي بمذكرة بحث تقليدية، بل أن يقدم مشروعاً قابلاً للتسويق والاستثمار. كما يوفر القرار آليات تنظيمية وتقييمية دقيقة لمرافقة الطلبة في هذه المسارات، من خلال لجان مختصة ومرافقة من حاضنات جامعية. وبهذا، يتحول الطالب من باحث نظري إلى مبتكر عملي، يساهم في خلق الثروة وتوليد فرص العمل.

1- الإطار القانوني والتنظيمي للقرار 1275.

1-1- تعريف القرار 1275.

القرار الوزاري رقم 1275، الصادر في 27 سبتمبر 2022، يحدد كفاءات إعداد مشروع مذكرة التخرج للحصول على شهادة جامعية - مؤسسة ناشئة أو شهادة براءة اختراع. يهدف هذا القرار إلى تشجيع الطلبة على تحويل مشاريع تخرجهم إلى مؤسسات ناشئة، مما يعزز روح المقاوالتية والابتكار داخل البيئة الجامعية.

1-2- أهداف القرار.

- تحفيز الطلبة على الابتكار وريادة الأعمال.
- ربط البحث الأكاديمي بالواقع الاقتصادي والاجتماعي.
- دعم إنشاء مؤسسات ناشئة تساهم في التنمية الاقتصادية.

1-3- شروط ومتطلبات تنفيذ القرار.

- تشكيل فريق عمل من الطلبة.
- تقديم فكرة مبتكرة قابلة للتنفيذ.
- إعداد دراسة جدوى ونموذج عمل تجاري.
- الحصول على تأطير أكاديمي ومرافقة من حاضنات الأعمال الجامعية.

1-4- التعديلات على القرار 1275.

القرار رقم 08 لسنة 2025 في 23 فيفري 2025، أصدر وزير التعليم العالي والبحث العلمي، كمال بداري، القرار رقم 08 لسنة 2025، الذي يعدل ويتمم القرار 1275.

1-4-1 أبرز التعديلات.

- استبدال عبارة شهادة مؤسسة ناشئة بـ مشروع مؤسسة اقتصادية
- أصبح المشروع جزءاً من متطلبات نيل الشهادة الجامعية التقليدية.
- تركيز أكبر على البعد الاقتصادي والعملي للمشروع.

1-5- آليات تنفيذ القرار 1275.

1-5-1 التسجيل والمرافقة.

- يتم تسجيل الطلبة الراغبين في إعداد مذكرة تخرج كمشروع مؤسسة ناشئة أو براءة اختراع من خلال استمارة معلومات خاصة بالتسجيل.
- توفير مرافقة من حاضنات الأعمال الجامعية ومراكز دعم الابتكار.

1-5-2- تقييم المشاريع.

- تشكيل لجنة من مشرف أكاديمي، ممثل عن الحاضنة، وممثل عن مراكز الدعم والابتكار.
- تقييم المشاريع بناءً على الابتكار، الجدوى الاقتصادية، وإمكانية التنفيذ.

2- دراسات حالة وتطبيقات ميدانية.

- جامعة الوادي.
- أظهرت دراسة أجريت على حاضنة جامعة الوادي أن هناك أثرًا بنسبة 37% للحاضنة الجامعية في تحقيق أهداف القرار الوزاري 1275، ما يدل على نجاح نسبي في تحويل مشاريع التخرج إلى مؤسسات ناشئة.
- جامعة البليدة.
- في جامعة البليدة 2، تم احتضان 109 طالبًا ضمن القرار الوزاري 1275 خلال الموسم الجامعي 2023/2022، مع تقديم دورات تكوينية متنوعة لتعزيز النية المقاولانية لدى الطلبة.
- جامعة أم البواقي.

أظهرت دراسة في جامعة أم البواقي أن حاضنة الأعمال وفرت برامج تعليمية وتدريبية مكنت الطلبة من تجسيد أفكارهم في أرض الواقع، حيث كان مستوى الأداء المدرك لهذه البرامج أكبر من الأداء المتوقع.

3- فكرة المشروع.

3-1- مجال النشاط:

تطوير تطبيقات إلكترونية لخدمات حجز التذاكر الرقمية والتقليل من العنف و المراقبة الأمنية في الملاعب. بدأت فكرة تطبيق QRBLADI انطلاقًا من التجربة العملية التي عايشناها أثناء حضور المباريات الرياضية، حيث لاحظنا زيادة في ظاهرة العنف والتخريب داخل الملاعب، بالإضافة إلى مشاكل أخرى تتعلق بتسويق التذاكر مثل التجمهر أمام مراكز البيع، السوق السوداء، والتزوير. من أبرز المشاكل كانت الحاجة لوجود حل تكنولوجي لتسهيل عملية شراء التذاكر وضمان حصول الجمهور على تذاكر أصلية بدون الاضطرار للتواجد في طوابير طويلة أو الوصول إلى الملعب قبل ساعات من بدء المباراة. لتعزيز فكرة المشروع، قمنا بدراسة ميدانية شملت استطلاع آراء الجماهير في ملاعب الدوري الجزائري، حيث تم تحديد أبرز الصعوبات التي تواجه سلامة الجمهور داخل الملاعب، ووجدنا أن التكنولوجيا يمكن أن تكون الحل الأمثل لتحسين تجربة حضور المباريات وتقليل المشاكل المرتبطة بالحجز التقليدي للتذاكر. يهدف مشروع QRBLADI إلى تقديم تطبيق إلكتروني لحجز التذاكر بسهولة وفعالية، مما يساهم في تقليل التزاحم أمام مراكز بيع التذاكر ويمنح المستخدمين تذاكر أصلية يمكن دفع ثمنها إلكترونيًا وتجنب التجارة السوداء. كما يعمل التطبيق أيضًا على مراقبة المخالفات داخل الملاعب، مما يساهم في تعزيز الأمن والتقليل من العنف.

3-2- أهداف المشروع.

يسعى QRBLADI إلى تقديم مجموعة من القيم والخدمات التي ستفيد جميع الأطراف المعنية، وهذه القيم تشمل:

- راحة المستخدم: توفير عملية حجز تذاكر سريعة وآمنة دون الحاجة للوقوف في طوابير طويلة أو الاضطرار للوصول إلى الملعب قبل ساعات من بدء المباراة.
- حماية من التزوير: ضمان حصول الجمهور على تذاكر أصلية عبر نظام إلكتروني موثوق يمنع التزوير والتجارة السوداء في التذاكر.
- تبسيط العمليات: تسهيل عملية شراء التذاكر عبر الإنترنت باستخدام واجهة بسيطة وسهلة للمستخدم، مع دعم الدفع الإلكتروني لضمان تجربة خالية من المتاعب.
- استدامة المجتمع الرياضي: تعزيز الوعي الجماهيري بأهمية استخدام الحلول التكنولوجية للحفاظ على النظام داخل الملاعب.
- مكافحة السوق السوداء: توفير قنوات شراء رسمية تسهم في تقليص دور الوسطاء غير الرسميين أو المحتكرين للتذاكر.
- التفاعل مع الجمهور: تمكين المستخدمين من الوصول إلى المعلومات الدقيقة والمباشرة حول المباريات والتذاكر والفعاليات الرياضية.
- تسهيل الوصول إلى التذاكر: ضمان وصول التذاكر إلى الجمهور بأوقات مرنة ودون الحاجة للبحث عنها في مواقع مختلفة.
- دعم الابتكار التكنولوجي: تبني أحدث التقنيات في مجال التطبيقات الإلكترونية لتعزيز تجربة المستخدمين داخل الملاعب. استخدام رمز الاستجابة السريعة (QR) الذي يحتوي على قسم الملعب ورقم الكرسي يمكن أن يساعد في اكتشاف المخربين بشكل فعال من خلال دمج تقنيات المراقبة والأمان مع التطبيق.

إليك كيف يمكن أن يعمل هذا النظام:

1. تحديد موقع المخالف بسهولة.
- كل تذكرة لها QR مميز يتضمن معلومات مثل قسم الملعب ورقم الكرسي، وهذا يعني أن كل شخص في الملعب يكون لديه موقع دقيق مسجل في النظام.
2. التفاعل مع كاميرات المراقبة.

- إذا كان هناك كاميرات مراقبة ذكية في الملعب، يمكن ربط الكاميرات مع قاعدة بيانات رموز QR. على سبيل المثال، إذا تم التعرف على شخص مسبب للمشاكل في منطقة معينة، يمكن تحديد الموقع الجغرافي بدقة من خلال رقم الكرسي والقسم المحدد في QR.
3. التحقق الفوري: بعد رصد سلوك مشبوه، يتم مقارنة الصورة أو الفيديو مع قاعدة بيانات الأشخاص المتواجدين في نفس المنطقة بناءً على رموز QR الخاصة بهم. إذا كان الشخص معروفاً أو سبق له التورط في حوادث مشابهاً، يتم إرسال إشعار للمسؤولين في المجال.
4. تعقب المخالفين عبر الجلسات المستقبلية.
- في حالة تأكيد السلوك التخريبي لشخص ما، يتم تحديث قاعدة البيانات بحيث يُحظر هذا الشخص من شراء تذاكر مستقبلية باستخدام نفس المعلومات (رقم الكرسي، قسم الملعب، أو حتى الحساب الشخصي المرتبط بالQR).
5. إجراءات عقابية.
- يمكن للتطبيق منع هؤلاء الأشخاص من شراء تذاكر جديدة للفعاليات القادمة، مما يقلل من فرصة تكرار السلوك التخريبي.
6. إشعار فوري للأمن.
- إذا تم رصد مخالفة في منطقة معينة، يمكن للتطبيق إرسال إشعار فوري للأمن مع تفاصيل دقيقة حول مكان المخالف (رقم الكرسي، القسم)، مما يساعد على الاستجابة السريعة والتدخل الفوري في المنطقة المتأثرة.
7. تحليل سلوك الحضور.
- باستخدام البيانات من رموز QR، يمكن تحليل حركة الجماهير داخل الملعب. إذا كانت هناك حركات غير طبيعية (مثل تجمعات مشبوهة أو سلوك غير لائق) في مناطق معينة، يمكن للنظام إرسال تنبيهات مسبقة بناءً على موقع الشخص.
8. التقارير التفاعلية من الجمهور.
- يمكن للمستخدمين أيضاً التبليغ عن المخالفات عبر التطبيق، مع ربط البلاغ بموقع المخالف بناءً على قسم الملعب ورقم الكرسي المدرج في رمز QR. يساعد ذلك في تقديم أدلة دقيقة لمراقبة السلوك.
- تحسين الاستجابة الأمنية: يتسنى للأمن التعامل مع المخالفين بسرعة بناءً على موقعهم الدقيق داخل الملعب.
9. مراقبة سلوكيات الجمهور: يتمكن النظام من مراقبة سلوكيات الحضور بشكل أفضل، مما يعزز الأمان العام داخل الملاعب.

بهذا الشكل، يساهم QR في توفير معلومات دقيقة حول مكان الحضور، مما يجعل من السهل مراقبة المخربين ومنعهم من تكرار السلوك غير القانوني.

4- القيم المقترحة.

سنتناول في هذا المحور جانبين رئيسيين:

- الجزء الأول يركز على القيم الدائمة التي يسعى تطبيق QRBLADI إلى تقديمها باستمرار وفي مختلف مراحل استخدامه.

- الجزء الثاني سنتطرق فيه إلى كيفية توزيع هذه القيم المضافة حسب تطور المشروع وامتداده الزمني.

4-1- القيم المقترحة الدائمة:

4-1-1- الهوية البصرية للتطبيق

4-1-1-1- الشعار.

يلعب الشعار دورًا محوريًا في ترسيخ صورة التطبيق لدى المستخدمين، كونه الواجهة الأولى التي يتفاعل معها الجمهور. في مشروع QRBLADI، حرصنا على اختيار تصميم يعكس الروح الرياضية والطابع الجزائري الأصيل، مع الحفاظ على الاحترافية والوضوح.

4-1-1-2- الألوان.

تم استخدام اللونين الأخضر والأبيض لارتباطهما بالدوري الجزائري وبالطابع الرياضي، ولخلق شعور بالثقة والانتماء.

4-1-1-3- نمط الخط.

تم اختيار خط واضح، عصري وسهل القراءة، يعكس التقدم التكنولوجي ويُشعر المستخدم بالراحة البصرية.

4-1-1-4- العناصر المرئية.

تم دمج رمز QR في تصميم الشعار ليُعبّر مباشرة عن فكرة التطبيق، مع استخدام رموز رياضية تكميلية لإضفاء طابع رياضي مباشر كل هذه العناصر تم تنسيقها باحترافية لضمان انسجام الهوية البصرية في كل الواجهات، والحفاظ على صورة متكاملة وقوية لعلامة QRBLADI.

4-1-1-5- شعار العلامة التجارية.



(الشكل -3-) يمثل الهوية البصرية

شعار QRBLADI يعكس اسم QRBLADI التزامنا بتقديم بيئة ملاعب أكثر أماناً وتنظيماً عبر حلول رقمية مبتكرة موجهة للجمهور الرياضي.

يعتمد شعارنا على تصميم مزيج بين رمز QR وكرة قدم جزائرية الطابع، مما يجسد صلب فكرة التطبيق: التذاكر الرقمية والمراقبة الذكية.

4-1-1-5-1- شعار العلامة التجارية.

4-1-1-5-1- تصميم الشعار.

تم اختيار تصميم مستدير يعكس فكرة الانسجام والتنظيم داخل الملاعب في قلب الشعار، يظهر رمز QR يندمج تدريجياً مع كرة قدم، بينما يُكتب أسفل الرمز اسم التطبيق QRBLADI بخط عصري وألوان متناسقة.

4-1-1-5-2- نمط الخط:

اعتمدنا خطاً حديثاً من فئة Sans Serif، يتميز بالوضوح والاحترافية، ويعكس الطابع التكنولوجي للتطبيق. يتميز الخط بطابع نظيف ومتوازن، مما يعطي الشعار هوية مستقبلية، موثوقة وسهلة التذكر. الهدف من هذا الاختيار هو نقل إحساس بالحيوية والحركة، مع الحفاظ على حس الجدية والانضباط في التعامل مع الأمن والجمهور.

4-1-1-5-3- ألوان الأساسية:

اخترنا مزيجاً من: الأخضر يرمز إلى الأمل، النظام، والانتماء للدوري الجزائري. الأبيض: يعكس النقاء، الشفافية، والراحة البصرية.

لمسة رمادية فاتحة: تعزز الحس العصري وتعطي التوازن البصري هذا المزيج اللوني يمنح الشعار طابعاً وطنياً وتقنياً في آنٍ واحد، يعكس قيم التطبيق في الأمان، الاحتراف، والتطوير المستمر.



(الشكل-4-) يمثل تجسيد الشعار على بعض المنتجات.

من أجل تقييم أكثر دقة لشعارنا خصوصاً على أرض الواقع، سنقوم بمشارككم بعض الصور التي يتم فيها تجسيده واقعياً على بعض المنتجات:



(الشكل-5-) يمثل تجسيد الشعار على بعض المنتجات

4-1-2- الحداثة.

يُعتبر تطبيق QRBLADI حلاً مبتكراً لمجموعة من التحديات التي تعاني منها الملاعب الجزائرية، حيث اعتمدنا سياسة الرقمنة لتسهيل عملية حجز التذاكر وتعزيز الرقابة الأمنية داخل الملاعب، مما يضمن تجربة استخدام سلسة ويوفر مردودية مثلى في تنظيم المباريات.

4-1-3- التطور المستمر.

ندرك أن نجاح أي منصة رقمية مرتبط بشكل وثيق بثقافة البحث والتطوير. لذلك، سيشهد تطبيق QRBLADI تحديثات مستمرة لتحسين الأداء وإضافة ميزات جديدة. كما سيتم تنظيم دورات تكوينية لفائدة المشرفين على التطبيق لتعزيز الكفاءة في إدارة الحشود وتحليل السلوك الجماهيري.

4-1-4- إتاحة الفرصة للجماهير لاختيار أماكنهم ومواعيدهم:

سيوفر تطبيق QRBLADI للمستخدمين فرصة فريدة لاختيار المقاعد التي تناسبهم مسبقًا وحجزها بكل سهولة، مما يعزز راحة الجماهير ويزيد من ولائهم، ويُساهم بالتالي في رفع نسبة المبيعات وتحقيق إيرادات إضافية للدوري.

4-1-5- ضمان المتابعة بعد الاستخدام:

من أبرز المشاكل التي يعاني منها الجمهور الرياضي هو غياب قنوات الشكاوى الفعالة. مع تطبيق QRBLADI، نوفر آلية تواصل مباشر بين المستخدمين وإدارة التطبيق، حيث يمكن تقديم ملاحظات حول تجربة الملعب، الإبلاغ عن أي مخالفة أو مشكلة، مع ضمان معالجة الشكاوى بسرعة لضمان ثقة المستخدمين واستمرار رضاهم.

5- القيم المقترحة حسب المرحلة.

5-1- على المدى القريب والمتوسط.

- توفير فرص عمل للشباب عبر تشغيل فرق دعم فني وإداري لإدارة التطبيق والمراقبة.
- المساهمة في تنظيم الملاعب بطريقة أكثر احترافية مما يحدّ من الفوضى والعنف.
- تقليص نسبة الحوادث المرتبطة بالتزاحم والسوق السوداء.
- تسهيل حياة المستخدمين اليومية.
- يهدف تطبيق QRBLADI إلى تسهيل تجربة الجمهور، القادمين الجدد من ولايات أخرى الذين يواجهون صعوبات في إيجاد تذاكر أصلية أو مقاعد مناسبة في المباريات. من خلال التطبيق، يمكنهم شراء التذاكر بشكل سريع وآمن، دون الحاجة للوقوف في طوابير أو التعامل مع السوق السوداء.
- حلول للمؤسسات والإدارات.
- يوفر التطبيق إمكانية إصدار فواتير إلكترونية بعد كل عملية شراء، مما يسهل على الشركات والمؤسسات تتبع العمليات المالية وتوثيق مشاركتها في الفعاليات الرياضية، وهو ما يدعم الحوكمة والشفافية.
- تشجيع الرقمنة.
- يدعم QRBLADI مسار التحول الرقمي في الجزائر من خلال منصة ذكية تُبسّط تجربة المستخدم وتربطه مباشرة بالخدمة دون وسطاء، مما يعزز ثقافة الرقمنة لدى الجماهير.
- سعر مناسب مقابل خدمة عالية الجودة.
- يُراعي التطبيق القدرة الشرائية للجمهور، ويضمن أسعارًا منطقية ومنافسة مقارنة بجودة الخدمة وسهولة الحجز، ما يُشجع على استخدامه بشكل دائم.

- سهولة الاستخدام: حيث تم تصميم واجهة التطبيق بطريقة بسيطة وسلسلة تُمكن كل فئات المستخدمين من استعماله دون تعقيد، سواء عبر الهاتف أو الأجهزة اللوحية.

5-2- على المدى البعيد.

- كسر الاحتكار والسوق السوداء من خلال فرض نظام حجز مركزي للتذاكر، يتم تقليص هيمنة السوق السوداء، ويعيد الثقة للجمهور في المنظومة الرياضية.
- توسيع نطاق الابتكار يسعى المشروع مستقبلاً لتطوير خدمات جديدة مرتبطة بالملاعب، مثل بطاقات اشتراك سنوية أو حجز تذاكر للفعاليات الثقافية والرياضية الأخرى.
- خدمة مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة سنعمل على توفير ميزة الاختيار الآلي لمقاعد المخصصة لذوي الاحتياجات، بما يضمن راحتهم واحترام خصوصياتهم داخل الملعب.
- دعم التكوين والتشغيل يتمشى المشروع مع توجه الدولة الجزائرية في دعم الشباب ومكافحة البطالة، من خلال تكوين طاقات شابة للإشراف على التطبيق، التحليل الأمني، وخدمة الدعم الفني.

6- شرح التطبيق.



تطبيق QRBLADI، وهو تطبيق مخصص لحجز تذاكر مباريات الدوري الجزائري لكرة القدم، مع نظام متكامل لمراقبة المخالفات داخل الملاعب ودفع الغرامات إلكترونياً. الهدف الرئيسي من التطبيق هو تقليل العنف بمتابعة المخربين وتكسير الكراسي عبر فرض مخالفات تُدفع مباشرة من خلال التطبيق. هذه الشاشة هي البوابة الرئيسية التي يدخل إليها المستخدم عند فتح التطبيق.

صممت الواجهة بحيث تكون واضحة وسهلة الاستخدام، مع أزرار رئيسية تقود الشكل رقم (06) سمثل واجهة التطبيق المستخدم مباشرة إلى الميزات المهمة. استخدمت اللون الأخضر والأبيض، وهما لوان يعكسان الطابع الرياضي ويرتبطان بالدوري الجزائري.

(الشكل -6-) واجهة التطبيق

1-6- الوظائف الأساسية في الصفحة الرئيسية.

تتضمن الواجهة ستة أزرار رئيسية، كل منها يؤدي دوراً محدداً داخل التطبيق.

1-6-1 شراء التذاكر:

الزر الأهم في التطبيق، حيث يمكن للمستخدمين شراء التذاكر إلكترونياً بدلاً من الذهاب إلى نقاط البيع التقليدية.

1-6-2 توقيت المباريات:

يعرض جدول المباريات مع التواريخ والملاعب التي ستقام فيها يساعد المستخدمين على تحديد المباريات التي يرغبون في حضورها والتخطيط المسبق لحجز التذاكر.

1-6-3 ترتيب الأندية:

يعرض ترتيب الفرق المشاركة في الدوري بناءً على آخر التحديثات يتيح للمستخدمين متابعة أداء فرقهم المفضلة بسهولة

1-6-4 اتصل بنا.

خصصت هذا القسم ليكون قناة دعم مباشر بين المستخدمين وإدارة التطبيق. يوفر عدة طرق للتواصل مثل: رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، أو نموذج مراسلة داخل التطبيق.

6-1-5- مخالفات.

هذا القسم مهم جداً لأنه يعزز فكرة التطبيق في تقليل العنف وتكسير الكراسي داخل الملاعب يمكن للمستخدم الاطلاع على المخالفات المسجلة ضده، المبلغ المطلوب دفعه، وتفاصيل الغرامة. يتيح التطبيق الدفع مباشرة عبر البطاقة الذهبية لتسوية الغرامات بسرعة.

6-1-6- حولنا.

زر فيه لمحة عن الفريق الذي عمل على تطويره. يتيح هذا القسم للمستخدمين التعرف على الرؤية، الأهداف، والتقنيات المستخدمة في بناء التطبيق، بالإضافة إلى إبراز دور المطورين والمصممين الذين ساهموا في إنجازه.

6-2- شرح واجهة شراء التذاكر في تطبيق نظرة عامة على الواجهة QRBLAD.

تعرض هذه الشاشة واجهة شراء التذاكر لمباراة في تطبيق QRBLAD، حيث يجب على المستخدم إدخال معلوماته الشخصية ومعلومات الدفع من أجل إتمام عملية شراء التذكرة.

6-2-1- تفاصيل الحقول المعروضة في الواجهة.

6-2-1-1- اختيار المباراة.

- يظهر في الصورة مثال على مباراة بين شبيبة القبائل × مولودة الجزائر.
 - يتم اختيار المباراة من قائمة منسدلة تحتوي على جميع المباريات المتاحة.
- 6-2-1-2-6- معلومات المستخدم.

- الاسم: لإدخال الاسم الشخصي للمستخدم.
 - اللقب: إدخال اللقب العائلي.
 - رقم بطاقة التعريف: للتحقق من هوية المستخدم عند شراء التذكرة.
- 6-3-1-2-6- معلومات الدفع.

- رقم البطاقة الذهبية: إدخال رقم البطاقة التي سيتم استخدامها للدفع.
 - تاريخ صلاحية البطاقة: اختيار تاريخ انتهاء الصلاحية من قائمة منسدلة.
 - الكود السري: إدخال الرمز السري للبطاقة لإتمام عملية الدفع.
- 6-4-1-2-6- شراء تذكرة.

- بعد إدخال جميع المعلومات، يمكن للمستخدم الضغط على هذا الزر لتأكيد عملية الشراء.



(الشكل -8-) يمثل رمز الشراء

6-5-1-2-6- الزر الأخضر.

- شراء تذكرة هو آخر خطوة لتأكيد الحجز بعد إدخال جميع البيانات الصحيحة.

6-6-1-2-6- استلام التذكرة QR CODE.

- بمجرد إتمام عملية الشراء، يظهر رمز QR الخاص بالتذكرة.
- هذا الرمز هو التذكرة الرقمية التي سيتم مسحها عند دخول الملعب.

6-7-1-2-6- رقم المقعد.

بعد شراء التذكرة، يحصل المستخدم على مقعد مخصص برقم يساعد هذا في تنظيم الجلوس وتقليل الفوضى في المدرجات.

7- فريق العمل.

البروفيسور شتيوي عبد المالك.

لمحة عن البروفيسور شتيوي

البروفيسور شتيوي هو شخصية أكاديمية ورياضية متميزة، يجمع بين الجانب العلمي والتطبيقي في مجال علوم الرياضة. يشغل منصب أستاذ تعليم عالٍ، وقد راكم خبرة طويلة في مجالات التدريب والتحضير البدني، مما أهله ليكون مدرباً ومحضراً بدنياً معتمداً.

يتقن البروفيسور شتيوي اللغتين الإنجليزية والفرنسية بطلاقة، مما سمح له بالتواصل الأكاديمي على نطاق دولي، والمشاركة في ملتقيات ومؤتمرات علمية خارج الجزائر. كما ساهم في تكوين أجيال من الطلبة والمدربين، حيث عُرف بأسلوبه المتوازن بين الجانب النظري والتطبيقي، إضافة إلى التزامه الأكاديمي العالي.

يشتهر أيضاً بإسهاماته في تطوير المناهج التعليمية المرتبطة بالتحضير البدني، وبتقديمه استشارات علمية وتقنية لفرق رياضية ومؤسسات جامعية.

يتكون مشروع QRBLADI من فريق متكامل في جميع الجوانب، وهو ما يساهم في تسهيل تحقيق النتائج المسطرة، لأن تكامل الفريق شيء ضروري جداً لا غنى عنه في ميدان ريادة الأعمال؛ وإليك أعضاء الفريق:

- نوي علي:

نوي علي، من مواليد 17 ماي 1988، يقطن بسيدي عقبة، ولاية بسكرة، حاصل على شهادة ليسانس في علوم وتقنيات الأنشطة البدنية والرياضية من جامعة محمد خيضر بسكرة (2008-2011).

يملك تجربة مهنية واسعة في ميدان التربية والتعليم، إذ يشتغل كأستاذ تربية بدنية ورياضة منذ سنة 2012 بمتوسطة في ولاية باتنة، كما سبق له العمل في مفتشية التربية من ديسمبر 2011 إلى ماي 2012. بالإضافة إلى ذلك، هو حاصل على شهادة في الإعلام الآلي من مركز التكوين المهني ببسكرة (2011-2012)، ويملك رخصة سياقة يمكن اعتمادها دولياً.

يتقن اللغتين الإنجليزية والفرنسية بمستوى متوسط في الفهم والتعبير الكتابي والشفوي، مع إتقان كامل للغة الأم العربية.

- سأكلف بمنصب مدير العمليات التقنية في مشروع QRBLADI ، وإلبيكم مختلف المهام الخاصة بي:
- ② الإشراف على الجوانب التقنية المتعلقة بتطوير التطبيق وضمان توافقه مع متطلبات الأمن الرقمي.
 - ② تنسيق العمل بين فرق البرمجة والتصميم لضمان تحقيق أهداف المشروع التقنية.
 - ② المساهمة في تحسين تجربة المستخدم من خلال تتبع الأداء وتقديم مقترحات التطوير.
 - ② مراقبة تنفيذ التحديثات التقنية والتأكد من جودة الخدمات الرقمية المقدّمة.
 - ② توفير حلول مبتكرة لتسهيل عمليات الحجز، التحقق، والدفع الإلكتروني.
 - ② دعم فرق المتابعة التقنية والتكفل بأي خلل أو مشاكل تقنية تواجه المستخدمين.
- الطالب حرز الله عيسى:

حرز الله عيسى هو طالب طموح يدرس في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، ويظهر اهتماماً كبيراً بمجال تخصصه من خلال مشاركته في مشاريع بحثية وميدانية ترتبط بتحسين الأداء الرياضي والتنظيم داخل الفضاءات الرياضية. يتميز بإتقانه للغة الإنجليزية، مما يتيح له الاطلاع على المراجع العلمية العالمية ومواكبة أحدث الدراسات والتقارير في مجاله.

يُعرف عيسى بجدّيته وانضباطه الأكاديمي، إضافة إلى رغبته في المساهمة في تطوير البيئة الرياضية محلياً من خلال البحث العلمي. يتسم بحس المبادرة وروح التعاون، وهو من الطلبة الذين يسعون لربط المعارف النظرية بالتطبيق العملي، كما يظهر شغفاً واضحاً بالتكنولوجيا ودورها في تحسين تجربة المشجعين والمنظمين في عالم الرياضة.

الجانِب التَطبيقي

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة

- الدراسة الاستطلاعية
- منهج الدراسة
- مجالات الدراسة
- متغيرات البحث
- مجتمع وعينة البحث
- الدراسة النظرية
- أدوات الدراسة

تمهيد.

تُعد منهجية البحث والإجراءات المنهجية الخاصة به من أهم خطوات البحث العلمي التي يجب على الباحث أن يعرفها ويتقنها، فعليه أن يكون متمكناً من الانتقال بين مختلف مراحل هذه الخطوة بطريقة منطقية ومنسقة تجعل من البحث دراسة منظمة.

كما أنه من واجب الباحث أن يدرك كيفية استعمال مختلف الأدوات الخاصة بهذه العملية وكيفية استغلالها لأهداف البحث. وسوف نحاول في هذا الفصل توضيح مختلف هذه الإجراءات التي سنعتمد عليها من أجل الوصول إلى حل لمشكلة البحث، كما سنوضح المجالات التي سيتم فيها إجراء هذا البحث، ونقصد بذلك كلاً من المجال المكاني والمجال الزمني.

كذلك سنحدد مجتمع الدراسة والعينة التي أُجريت عليها الدراسة، وسنتطرق إلى نوع المنهج المتبع لإنجاز هذه الدراسة وتحقيق الأهداف المرجوة منها.

وسيحتوي هذا الفصل على عرض مفصل لأدوات الدراسة المستعملة، وكيفية معالجتها وتسجيل نتائجها. كما سيساعدنا هذا الفصل في ضبط مختلف الأدوات والوسائل المستعملة لمعالجة هذه النتائج معالجة علمية، وتحويلها إلى معطيات تسهم في تفسير وتبرير فرضيات البحث، والتي تسعى إلى تحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، وكذلك إيجاد حلول لمشكلة البحث.

1- الدراسة الاستطلاعية.

تُعد الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى التي تساعد الباحث في إلقاء نظرة عامة حول جوانب الدراسة الميدانية لبحثه، حيث يقوم الباحث بتنظيم زيارات لميدان دراسته أو الاطلاع على بعض محاور دراسته الميدانية (موريس أنجرس، بوزود، صحراوي، 2004، ص 298).

كما تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التأكد من إمكانية التطبيق العملي والميداني لهذه الدراسة، وكذلك مدى ملائمة مكان الدراسة للبحث، وضبط العينة التي سوف تُجرى عليها الدراسة، والتحقق من مدى صلاحية الأداة المستعملة لجمع المعلومات، ومعرفة الزمن المناسب والمتطلب لإجرائها.

1-1- الخطوة الاستطلاعية الأولى:

- إجراءاتها:

بعد الإحساس بالمشكلة واختيار موضوع الدراسة وموافقة الأستاذ المشرف عليه، قمنا بالاطلاع على مجموعة من الوثائق، وزيارة بعض الملاعب، وسؤال الممارسين، والاطلاع على أرشيف الأخبار المتعلقة بقضية العنف في الملاعب.

1-2- الخطوة الاستطلاعية الثانية:

- إجراءاتها:

قمنا بالاطلاع على مجموعة من الكتب والمراجع العلمية والدراسات والبحوث المشابهة، وبمساعدة الأستاذ قمنا باختيار الفئة المستهدفة، ووضع مجموعة من الأسئلة التي تدور حول محور الدراسة. - أهدافها:

تمثلت في وضع مجموعة من الأسئلة وطريقة عمل البحث.

- نتائجها:

تمثلت في شرح مفصل حول كيفية عمل البحث واستمارة الاستبيان.

1-3- التجربة الاستطلاعية الثالثة:

- إجراءاتها:

بعد تحديد عدد العينة، قمنا بضبط استمارة الاستبيان مع الأستاذ.

- أهدافها:

- توضيح ما يخص الأدوات المستعملة في تنفيذ الإجراءات وكيفية التعامل معها واستعمالها.
- تقديم شروحات وافية عن كيفية تسجيل وتفرغ النتائج في هذه الاستمارة، انطلاقاً من التسجيل.

2- منهج الدراسة:

يمثل المنهج في البحث العلمي مجموعة من القواعد والأمثلة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى الحقيقة، حيث يُعتبر من أرقى الطرق في الحصول على المعرفة. هذا المنهج قوامه الاستقراء الذي يتضمن الملاحظة العلمية، وفرض الفروض، والتحقق من صحتها، وإجراء التجارب، واستخدام أساليب القياس الدقيقة، والتحليل الإحصائي للبيانات (زواي، 2002، ص. 119) وبما أن موضوع بحثنا هذا يتعلق بمدى قدرة هذا التطبيق في التقليل من العنف في الملاعب الجزائرية، فإن الدراسة تقتضي اتباع المنهج الوصفي.

2-1- المنهج الوصفي:

هو أحد أبرز المناهج المهمة المستخدمة في الدراسات العلمية ورسائل الماجستير والدكتوراه. وتساهم مناهج البحث العلمي بوجه عام في التعرف على ظاهرة الدراسة، ووضعها في إطارها الصحيح، وتفسير جميع الظروف المحيطة بها، ويُعد ذلك بداية للوصول إلى النتائج الدراسية المتعلقة بالبحث، وبلورة الحلول التي تتمثل في التوصيات والمقترحات التي يسوقها الباحث لإنهاء الجدل الذي يتضمنه مشكل البحث.

واستخدام منهج معين في البحث يتطلب وقتاً وجهداً كبيرين في سبيل الوصول إلى جميع

المعلومات والبيانات التي تتعلق بظاهرة البحث (محمد حسن علاوي، أسامة أنور راتب، 1999، ص 217). وقد قمنا باختيار المنهج الوصفي لأنه يتناسب مع دراستنا التي تهدف إلى معرفة مدى قدرة هذا التطبيق على التقليل من ظاهرة العنف في الملاعب الجزائرية.

3- مجالات الدراسة:

- 3-1- المجال البشري: أُجريت الدراسة على 500 من منظّمي الناصريين والمناريين في كل من ولاية تيزي وزو، قسنطينة، ورقلة، الجزائر، ووهران.

▪ 3-2- المجال المكاني:

وقد قسم إلى جانبين وهما:

- الجانب النظري: لقد قمنا ببحثنا هذا في مختلف المكتبات منها مكتبة المعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، المكتبة المركزية في جامعة بسكرة.

- الجانب التطبيقي: بعد تحديد عينة الدراسة، تم توزيع استمارة الاستبيان على منظّمي الأنصار.

3-3- المجال الزمني:

قُسم إلى جانبين، وهما:

- - الجانب النظري: لقد انطلقنا في بحثنا هذا ابتداءً من 20 ديسمبر 2024 بعد الحصول على موافقة الأستاذ المشرف، إلى غاية نهاية شهر ماي 2025.
- - الجانب التطبيقي: قمنا بتوزيع الاستمارات وإجراء الدراسة الإحصائية.

4- متغيرات البحث:

المتغير المستقل:

- يعرف انه ذو طبيعة استقلالية حيث يؤثر في المتغيرين التابع والدخيل دون ان يتاثر بهما، و في هذه الدراسة المتغير المستقل هة التطبيق الالكتروني.

المتغير التابع:

- يتاثر مباشرة بالمتغير المستقل في كل شئ سواء الاتجاه السلبي او الاتجاه الايجابي فان كان المتغير المستقل ايجابي فالمتغير التابع مبالسة يكون ايجابي و العكس، و المتغير التابع في هذه الدراسة هو العنف في الملاعب.

5- مجتمع وعينة البحث:

- 5-1- المجتمع الأصلي للدراسة: يعني مجموعة من المفردات أو العناصر التي تدخل في دراسة ظاهرة معينة (عدنان حسين الجادي، يعقوب عبد الله أبو حلو، 2009، ص 92). إن مجتمع الدراسة يمثل الفئة التي نريد إقامة الدراسة التطبيقية عليها وفق المنهج المختار.
- 6- عينة البحث: هي عبارة عن مجموعة من المفردات أو العناصر التي يتم أخذها من المجتمع الذي نريد بحثه، أو بتعبير آخر: هي أخذ جزء من الكل، ويفترض في هذا الجزء أن يكون ممثلاً للكل (عدنان حسين الجادي، يعقوب عبد الله أبو حلو، 2009، ص 93).

6-1- طريقة اختيار العينة:

تم اختيارها بطريقة القصدية حيث تم اختيار و 500 من منظمي الانصار

7- الدراسة النظرية:

وهي ما يُصطلح عليه بـ"الببليوغرافيا"، حيث تتمثل في الاستعانة بالمصادر والمراجع من كتب، ومذكرات، ومجلات، إلخ، التي يدور محتواها حول موضوع دراستنا، وكذلك مختلف العناصر المشابهة التي تخدم الموضوع، سواء كانت مصادر عربية أو أجنبية، أو دراسات ذات صلة بالموضوع.

8- أدوات الدراسة:

قصد الوصول إلى حلول إشكالية البحث المطروحة، وللتحقق من صحة فرضيات هذا البحث، لزم

اتباع أدوات البحث المناسبة التي تتطابق مع مجال بحثنا، حيث تم استخدام الأدوات التالية:

8-1- الاستبيان.

8-1-1- تعريف الاستبيان:

يُعرف الاستبيان على أنه طريقة لفهم مشكلة البحث من خلال طرح عدة أسئلة متعلقة ببعضها البعض، وتدور هذه الأسئلة حول محتوى المشكلة. ويتم إرسال الاستبيان لعدة أشخاص أو مؤسسات من اختيار الباحث ليقوموا بتعبئته، ومن ثم إعادة إرساله للباحث (محمد حسن علاوي، أسامة أنور راتب، 1999، ص 217).

وتكون الأسئلة التي يطرحها الاستبيان كافية للتعرف على مشكلة البحث وتحقيق الهدف من هذا البحث، ولا يوجد عدد محدد للأسئلة، فكل باحث يختار ما يراه مناسباً.

8-1-2- الخطوات المتبعة عند استخدام أداة الاستبيان في المنهج الوصفي:

1. - قيام الباحث بتحديد مشكلة البحث ليتمكن من تحديد هدفه من القيام بعملية الاستبيان، وتحديد المعلومات اللازمة.
1. - تحويل الأهداف المرجوة من البحث إلى صيغة أسئلة متعددة أو استفسارات.
1. - إجراء تجربة مبدئية للاستبيان على مجموعة قليلة من الأفراد، لأخذ رأيهم في موضوع الصياغة والفهم، بهدف إجراء بعض التعديلات عند الحاجة.
1. - بعد التأكد من إعداد الاستبيان بالشكل المناسب، تأتي مرحلة طبع الاستبيان ورقياً أو إرساله بنسخ إلكترونية عبر البريد الإلكتروني إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات، وهؤلاء الأشخاص يمثلون عينة البحث.
1. - متابعة الاستبيان بعد التعديل.

8-1-3- الأسس العلمية للاختبار.

يجب على الباحث قبل استخدام أي اختبارات أن يراعي العديد من الشروط والأسس العلمية التي تتمثل في الصدق والثبات والموضوعية.

8-1-3-1- الصدق:

يقصد بصدق الاختبار ان يقيس الاختبار ما وضع لقياسه .ولا يقيس شيئاً بديلاً عنه او الاضافة اليه, و في هذه الدراسة للتأكد من صدق ادات الاستبيان قمنا باستخدام الصدق الظاهري كمعيار لتحقيق و التأكد من مدى صحة الاستبيان, حيث قمنا بتوزيع الاستبيان على مجموعة من الاساتذة ليحكمو مدى وضوح العبارات و شكلها و مدى كفاءة الاسئلة ليحكمو مدى كفاءة المحاور لتغطية كل محور من محاور الدراسة.

واستنادا الي توجيهاتهم قمنا بصياغة العبارات التي اتفق عليها المحكمين, حيث تم تعديل الاستبيان و بعض العبارات.

8-1-3-2- ثبات الاختبار:

إن كلمة الثبات تعني في مدلولها الاستقرار، وتعني أنه إذا قمنا بتكرار الاختبار لمرات متعددة على الفرد أو المجموعة، فسيظهر شيء من الاستقرار، وذلك بأن يعطي الاختبار نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة تحت نفس الظروف وعلى نفس الأفراد. و لقيس الثبات قمنا بتوزيع الاستبيان على 20- شخص و بعد 15- يوم قمنا بتوزيعه مرة أخرى على نفس الأشخاص , و بعدها قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين محاور الاستبيان الأربعة للتوزيع الأول و التوزيع الثاني و كانت النتيجة 0,99 و هذا دليل على ان صحة الاختبار حيث ان الاستبيان يعطي نفس النتائج .

8-1-3-3- موضوعية الاختبار:

يقصد بالموضوعية عدم التأثير بالأحكام الذاتية للمصححين، وأن تعتمد نتائجه على الحقائق المتعلقة بموضوع الاختبار وحده، أي أنه لا تختلف درجة الفرد باختلاف المصححين الذين يقومون بتقدير الاختبارات (عصام الدين عبد الخالق، 2003، الصفحات 303-304).

8-1-3-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تُستخدم الطريقة الإحصائية في دراسة عينة من العينات، وعليه يمكن التعرف على المجموع الكلي للموضوع. فالدراسة الإحصائية تعطينا دقة أكبر من الدراسة الميدانية، وتحويل النتيجة إلى أرقام. وقد استعملنا الطريقتين الإحصائيتين التاليتين:

$$\text{النسبة المئوية} = \text{عدد التكرارات} * 100 / \text{عدد العينة}$$

المعالجة التحليلية:

- حساب كا 2 عند درجة حرية $fd=2$ عند مستوى الدلالة 0.05
- في حالة اذا كان كا2 و يساوي الجدولية يمكن القول انه توجد دلالة إحصائية معبرة
- في حالة إذا كان - كا2 - اقل أو يساوي الجدولية ومنه نستطيع القول انه لتوجد دلالة إحصائية و تتمثل صيغة كا2 كتالي:
- $\sum (T - \frac{T^2}{M}) / T$ م .
- $\sum$: يمثل المجموع.
- ت و: القيم الملاحظة.
- ت م: القيم المتوقعة.

و لحساب .. ت م .. نستعمل القانون التالي : ت م = مجموع التكرارات / ن
حيث ن : عدد العناصر.

خلاصة:

حلولنا في هذا الفصل ترتيب منهجية البحث حسب الأستاذ و قد كان الترتيب كتالي الدراسة الاستطلاعية تليها المنهج المتبع و مجالات الدراسة و مجتمع الدراسة و عينة الدراسة والأدوات أما بالنسبة للخصائص العلمية فقد تم استخدام الصدق و الثبات و الموضوعية الدراسة أما بالنسبة للدراسة إحصائية فقد تم استخدام طريقتين

الفصل الثاني: عرض و تحليل النتائج

- المحور الأول: طريقة اقتناء التذاكر لها دور كبير

في التقليل من العنف في الملاعب

- المحور الثاني: طريقة توزيع المقاعد يمكن ان

تقلل من العنف داخل الملاعب؟

- المحور الثالث : تحديد مكان العنف داخل

الملاعب مسبقا يمكن ان يقلل من العنف داخل الملاعب

- المحور الرابع : التعرف على الأشخاص المتسببة

في العنف في الملاعب له القدرة على التقليل من العنف داخل الملاعب.

تمهيد:

يهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة وفحص الفرضيات المدرجة في هذه الدراسة، تم تصميم استبيان يتضمن 36 سؤالاً موزعة على محاور مختلفة ترتبط بمستوى التنظيم والعنف داخل ملاعب كرة القدم الجزائرية، ومدى إمكانية مساهمة تطبيق إلكتروني في تحسين الوضع. وقد تم توزيع هذا الاستبيان على عينة قوامها 500 فرد من المشجعين والمهتمين بالمجال الرياضي، باستخدام طريقة العينة القصدية.

في هذا الفصل، سيتم عرض نتائج الاستبيان من خلال تقديم النسبة المئوية لاستجابات الأفراد (نعم – لا – أحياناً) لكل سؤال، إلى جانب تحليل دلالة الفروق الإحصائية بين التكرارات باستخدام اختبار χ^2 (Chi-square)، لتحديد ما إذا كانت الفروق بين الإجابات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05. كما سيتم الاستعانة بـ التمثيل البياني (أعمدة أو دوائر) لتسهيل فهم التوزيع البصري للإجابات وتوضيح الاتجاهات العامة للعينة.

يهدف هذا العرض إلى تقديم قراءة كمية دقيقة لآراء المشاركين حول المحاور الأساسية، مع استخلاص النتائج العامة التي تساعد في التفسير لاحقاً، خاصةً فيما يتعلق بتأثير عوامل التنظيم، توزيع المقاعد، الحجز الإلكتروني، الجوانب الأمنية، وتفاعل الجمهور في التخفيف من ظاهرة العنف داخل الملاعب. سيتم تقسيم العرض حسب المحاور، مع ترتيب الأسئلة بشكل تسلسلي، وبيان النتائج الإحصائية لكل منها.

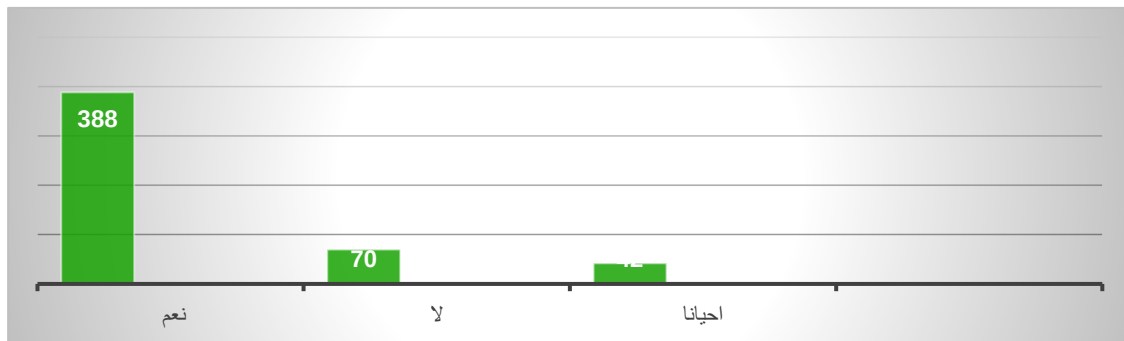
1- النتائج الخاصة بالأنصار.

المحور الأول: طريقة اقتناء التذاكر لها دور كبير في التقليل من العنف في الملاعب.

- السؤال الأول: هل تظن إن شراء التذاكر عبر الإنترنت أو التطبيق الإلكتروني يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المئوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	388	77.6%	5.991	443.29	0.05	02
لا	70	14%				
أحيانا	42	8.4%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (01): يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التربيع للسؤال الأول المحور الأول



(الشكل-9) يمثل المخطط البياني التكرار و النسبة المئوية للمحور الأول للسؤال الأول

عرض و تحليل النتائج:

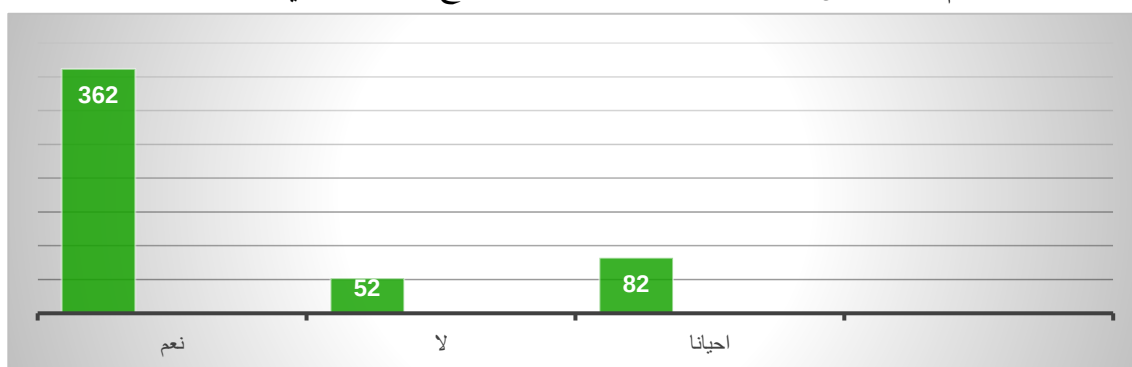
من خلال نتائج الجدول رقم 01 و الشكل رقم 09 نجد أن 388 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 77.6% من مجموع أفراد العينة يرون أن شراء التذاكر عبر التطبيق الإلكتروني أو الانترنت يمكن أن يقلل من العنف من العنف في الملاعب بينما 65 شخص من مجموع أفراد العينة وما نسبته 14% يرون أن شراء التذاكر عبر الانترنت أو التطبيق الإلكتروني لا تقلل من العنف في الملاعب و 42 شخص و ما نسبته 8.4% يرون أن شراء التذاكر عبر الانترنت و التطبيق الإلكتروني ليس ضروري بل أحيانا فقط.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 443.29 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجك حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 و منه فأنها دالة إحصائية.

- السؤال الثاني: هل تجد أن شراء التذاكر عبر الإنترنت يقلل من العنف داخل الملاعب؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المئوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	362	72%	5.99	340.36	0.05	02
لا	52	10.4%				
أحيانا	82	17.6%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (02): يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التربيع للسؤال الثاني الأول المحور الأول



(الشكل -10-) يمثل المخطط البياني التكرار و النسبة المئوية للمحور الاول للسؤال الثاني

عرض و تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول رقم 02 و الشكل رقم 10 نجد أن 362 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 72% من مجموع أفراد شراء التذاكر عبر الانترنت يقلل من العنف في الملاعب بينما 52 شخص من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 10.4% يرون أن شراء التذاكر عبر الانترنت لا يقلل من العنف في الملاعب و 82 شخص و ما نسبته 17.6% يرون أن شراء التذاكر عبر الانترنت ليس أحيانا فقط.

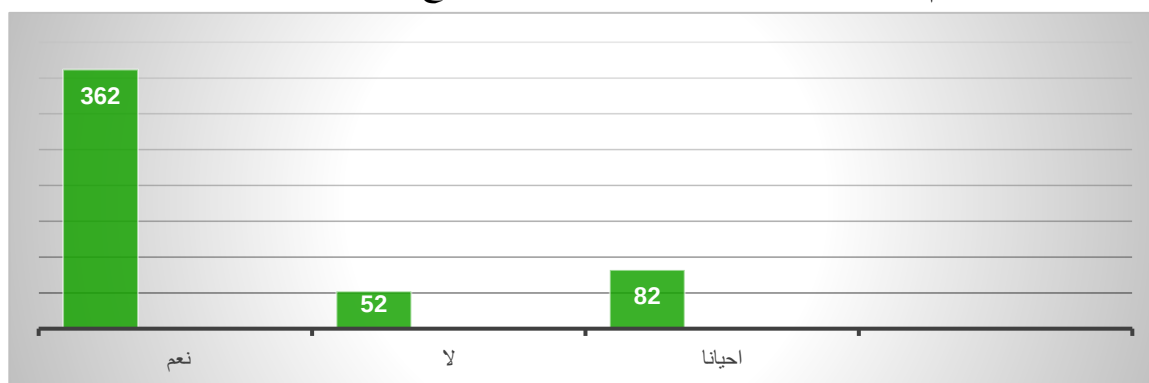
و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 340.36 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05.

- السؤال الثالث : هل شراء التذاكر من منافذ البيع هو سبب مشاكل العنف داخل الملاعب؟

المؤشر	التكرار	النسبة المئوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	402	80.4%				

02	0.05	499.97	5.991	10.6%	53	لا
				9%	45	أحيانا
				100%	500	المجموع

الجدول رقم (03): يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي الترتيب للسؤال الأول المحور الأول



(الشكل -11-) يمثل المخطط البياني التكرار والنسبة المئوية المحور الأول للسؤال الثالث

عرض و تحليل النتائج:

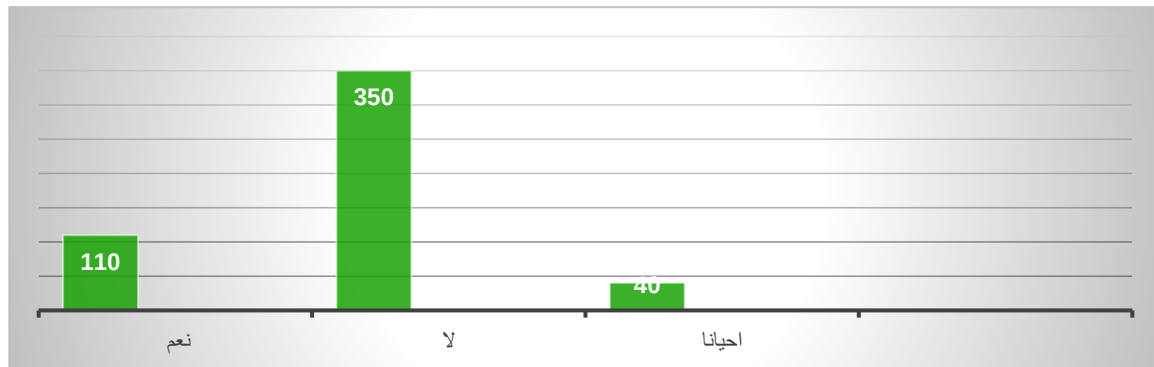
من خلال نتائج الجدول رقم 03 و الشكل رقم 11 نجد أن 402 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 80.4% من مجموع أفراد العينة يرون أن شراء التذاكر من منافذ البيع هو سبب المشاكل في الملاعب بينما 53 شخص من مجموع أفراد العينة وما نسبته 10.6% يرون أن شراء التذاكر من منافذ البيع هو ليس سبب المشاكل في الملاعب بينما و 45 شخص و ما نسبته 9% يرون أن شراء التذاكر من منافذ البيع هو أحيانا يسبب المشاكل في الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 499.97 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05.

- السؤال الرابع: هل تفضل شراء التذاكر من الاستديوم يوم المباراة؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المئوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	110	22%	5.991	317.33	0.05	02
لا	350	70%				
أحيانا	40	8%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (04): يمثل النسبة المؤوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الرابع المحور الأول



(الشكل -12-) يمثل المخطط البياني النسبة و التكرار للسؤال الرابع المحور الأول

عرض و تحليل النتائج:

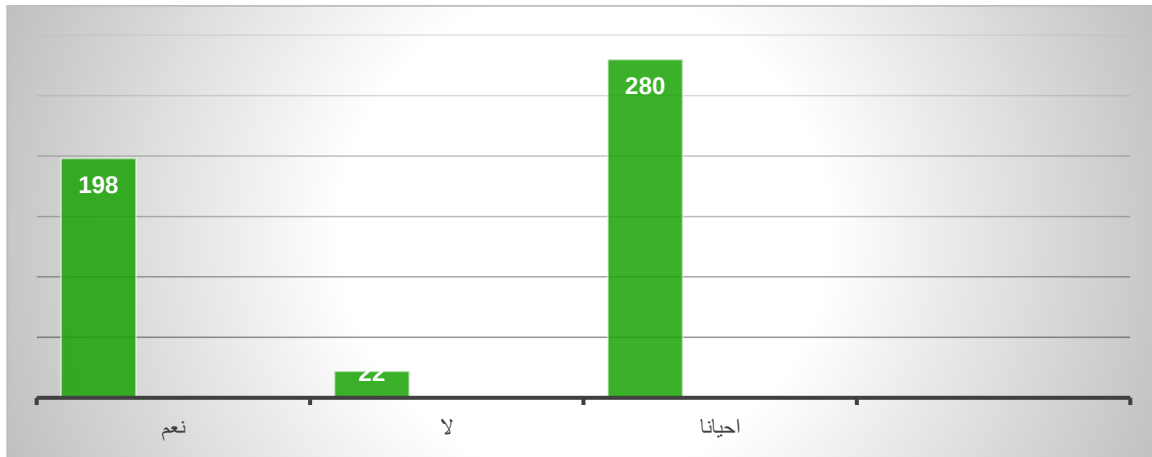
من خلال نتائج الجدول رقم 04 و الشكل رقم 12 نجد أن 362 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 67.2% من مجموع أفراد شراء التذاكر عبر الانترنت يقلل من العنف في الملاعب بينما 52 شخص من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 10.4% يرون أن شراء التذاكر عبر الانترنت لا يقلل من العنف في الملاعب و 82 شخص و ما نسبته 16.4% يرون أن شراء التذاكر عبر الانترنت ليس أحيانا فقط.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 317.33 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05.

- السؤال الخامس: هل تساهم أسعار التذاكر أو تخصيص أماكن معينة للجماهير في تقليل التوتر أو العنف داخل الملاعب؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	198	39.6%	5.991	.67.98	0.05	02
لا	22	4.4%				
أحيانا	280	56%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (05): يمثل النسبة المؤوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال الخامس المحور الأول



(الشكل -13-) يمثل المخطط البياني و النسبة المئوية و التكرار للسؤال السادس ضمن المحور الأول

عرض و تحليل النتائج:

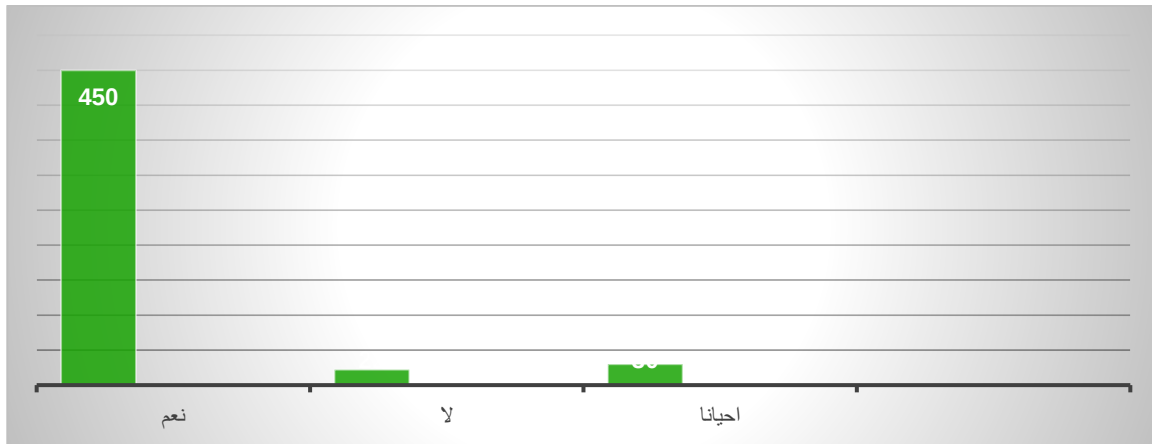
من خلال نتائج الجدول رقم 05 و الشكل رقم 13 نجد أن 198 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 39.6% من مجموع أفراد العينة يرون أن أسعار التذاكر و تخصص أماكن محددة للجماهير يقلل من العنف داخل الملاعب و 22 شخص من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 4.4% يرون أن أسعار التذاكر و تخصص أماكن محددة للجماهير لا يقلل من العنف داخل الملاعب و 280 شخص و ما نسبته 56% يرون أن أسعار التذاكر و تخصص أماكن محددة للجماهير أحيانا يقلل من العنف داخل الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 67.98 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال السادس: هل تعتقد أن الإجراءات الأمنية المرتبطة بعملية بيع التذاكر (مثل التحقق من الهوية أو التسجيل المسبق) تساهم في تقليل العنف في الملاعب؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المئوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	450	90%	5.991	65.34	0.05	02
لا	20	4%				
أحيانا	30	6%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (06): يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التوزيع للسؤال السادس المحور الأول



(الشكل -14-) يمثل المخطط البياني و النسبة المئوية و التكرار للسؤال السابع ضمن المحور الأول

عرض و تحليل النتائج:

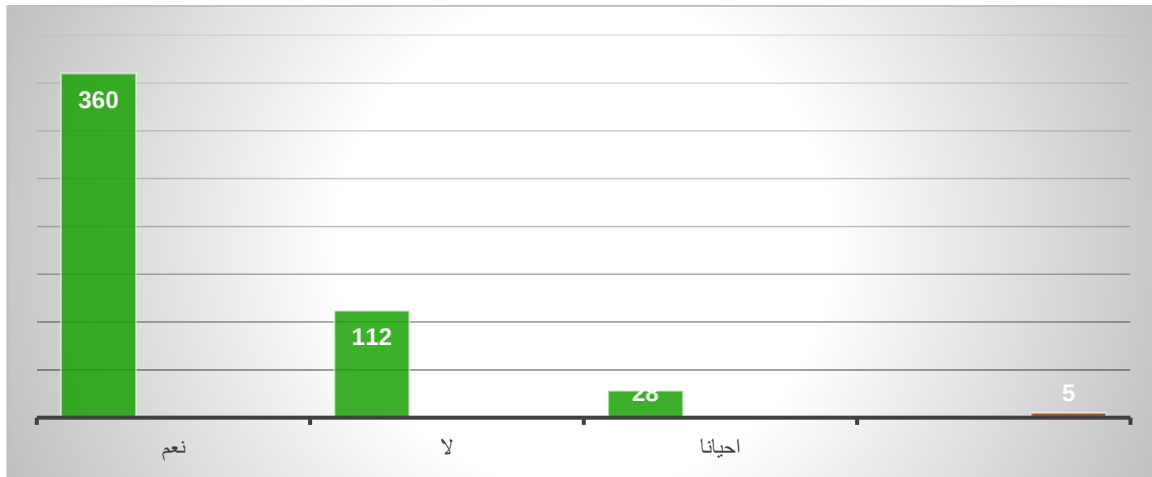
من خلال نتائج الجدول رقم 06 و الشكل رقم 14 نجد أن 450 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 90% من مجموع أفراد العينة أن الإجراءات الأمنية المرتبطة بعملية بيع التذاكر تقلل من العنف في الملاعب بينما 20 شخص من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 04% أن الإجراءات الأمنية المرتبطة بعملية بيع التذاكر لا تقلل من العنف في الملاعب و 30 شخص و ما نسبته 06% أن الإجراءات الأمنية المرتبطة بعملية بيع التذاكر أحيانا تقلل من العنف داخل الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 65.34 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05.

- السؤال السابع: هل سبق أن واجهت صعوبة في شراء تذاكر المباريات؟

المؤشر	التكرار	النسبة المئوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	360	72%	5.991	.67.98	0.05	02
لا	112	22.4%				
أحيانا	28	5.6%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (07): يمثل النسبة المئوية و التكرار كاي التربيع للسؤال السابع المحور الأول



(الشكل -15-) يمثل المخطط البياني و النسبة المئوية و التكرار للسؤال الثامن ضمن المحور الأول

عرض و تحليل النتائج:

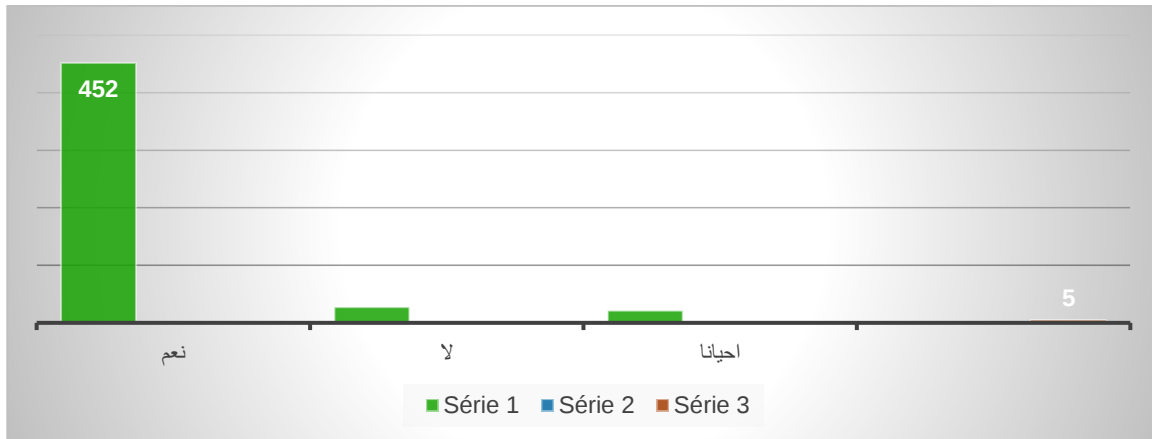
من خلال نتائج الجدول رقم 07 و الشكل رقم 15 نجد ان 360 من مجموع افراد العينة و ما نسبته 72% من مجموع افراد العينة وجدو صعوبة في اقتناء تذاكر المباريات 112 شخص من مجموع افراد العينة وما نسبته 22.4% لم يجدو صعوبة في اقتناء و 28 شخص و ما نسبته 5.6% في بعض الاحيان يواهنون صعوبة في اقتناء تذاكر المباريات.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ن2 المحسوبة تساوي 67.98 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال الثامن: هل تظن أن سهولة أو صعوبة اقتناء التذاكر وزيادة يمكن أن تقلل الحوادث العنيفة في المباريات ؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المئوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	452	90.4%	5.991	741.53	0.05	02
لا	27	5.4%				
أحيانا	21	4.2%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (08): يمثل النسبة المئوية و التكرار و كاي التربيع لسؤال الثامن للمحور الثاني



(الشكل -16-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثاني للسؤال الثامن

عرض و تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول رقم 19 و الشكل رقم 17 نجد أن 452 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 90.4% يرون أن التصنيف المقاعد حسب الفئات العمرية يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب 27 شخص من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 5.4% يرون أن التصنيف المقاعد حسب الفئات العمرية لا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب 21 شخص من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 4.2% يرون أن التصنيف المقاعد حسب الفئات العمرية أحيانا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 741.53 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 و منه فإنها دالة إحصائية.

المحور الأول: طريقة شراء التذاكر وتأثيره على العنف داخل الملاعب؟

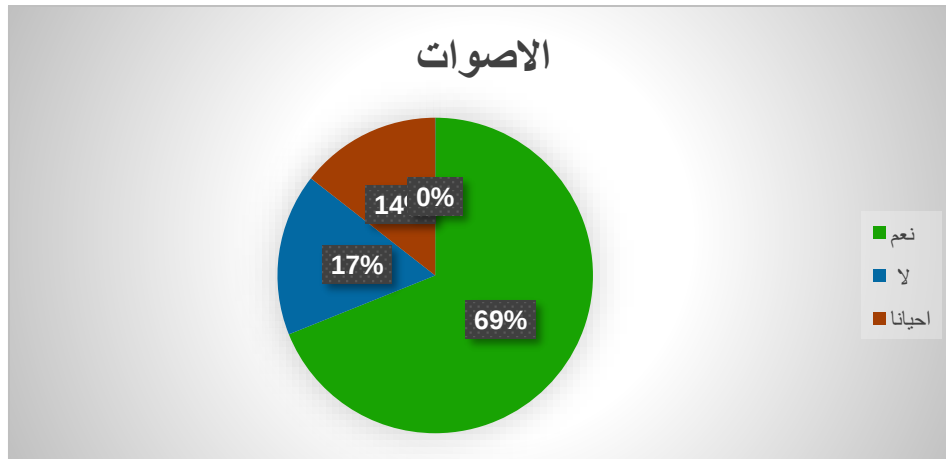
الفئة	الأصوات	النسبة المؤوية
نعم	3102	69%
لا	749	17%
أحيانا	649	14%
المجموع	4500	100%

الجدول رقم (10): يمثل النسبة المؤوية و التكرار للمحور الأول

المؤشر	الأصوات	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
--------	---------	----------------	-------------	-------------	---------------	-------------

02	0.05	2569.07	5.991	% 69	3102	نعم
				% 17	749	لا
				% 14	649	أحياناً
				%100	500	المجموع

الجدول رقم (11): يمثل النسبة المئوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الأول



(الشكل -18-) يمثل المخطط البياني للمتوسط الحسابي و النسبة المئوية للسؤال الاول

عرض و تحليل النتائج:

حسب النتائج المدرجة في الجدول و الخطط البياني فان أغلب أفراد العينة ما نسبته 69% يرون طريقة شراء التذاكر لها دور كبير في التقليل من العنف داخل الملاعب و بالخصوص ذا كان شراء التذاكر إلكترونياً أو مسبقاً، حيث. يواجه البعض صعوبات في الشراء، لهذا يُفضلون الحجز المسبق لتفادي الزحام و الوقوع في مشاكل و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 2569.07 وهي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 لأن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 2569.07 وهي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 ومنه فان التوزيع غير عشوائي و منه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة و التي تقول أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية.

ومنه نستنتج أن الفرضية الأولى المتعلقة بالمحور الأول محققة.

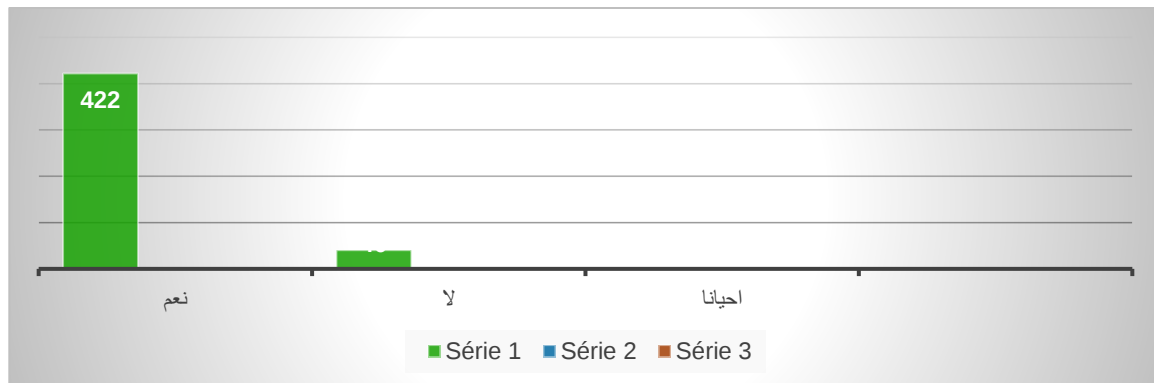
المحور الثاني: طريقة توزيع المقاعد يمكن ان تقلل من العنف داخل الملاعب؟

- السؤال الأول: هل أن التوزيع العشوائي للمقاعد هو سبب العنف داخل الملاعب.

المؤشر	التكرار	النسبة المئوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
--------	---------	----------------	----------------	-------------	------------------	-------------

02	0.05	587.48	5.991	%84.4	422	نعم
				%08	40	لا
				%7.6	38	أحيانا
				%100	500	المجموع

الجدول رقم (12): يمثل النسبة المئوية و التكرار و كاي التربيع للسؤال للمحور الثاني السؤال الاول



(الشكل -19-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المئوية للمحور الثاني للسؤال الأول

عرض و تحليل النتائج:

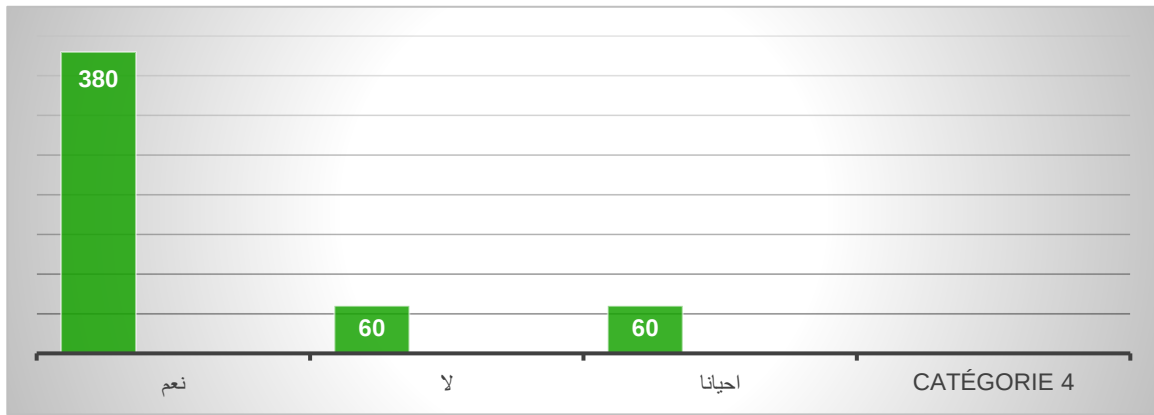
من خلال نتائج الجدول رقم 12 و الشكل رقم 19 نجد أن 422 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 84.4% يرون أن التوزيع العشوائي للمقاعد هو سبب العنف داخل الملاعب 40 شخص من مجموع أفراد العينة وما نسبته 08 % يرون أن سبب العنف هو ليس التوزيع العشوائي للمقاعد و 38 شخص و ما نسبته 7.6 % أحيانا التوزيع العشوائي للمقاعد هو سبب العنف داخل الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 587.48 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 و منه فإنها دالة إحصائيا.

- السؤال الثاني: هل تظن الحجز المسبق للمباريات يمكن أن يقلل من العنف؟

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	380	%76	5.991	409.27	0.05	02
لا	60	%12				
أحيانا	60	%12				
المجموع	500	%100				

الجدول رقم (13): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للسؤال للمحور الثاني السؤال الثاني



(الشكل -20-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثاني للسؤال الثاني

عرض و تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول رقم 13 و الشكل رقم 19 نجد أن 380 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته %76 يرون الحجز المسبق يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب 60 شخص من مجموع أفراد العينة وما نسبته % 12 يرون الحجز المسبق للتذاكر لا يقلل من العنف داخل الملاعب 60 شخص و ما نسبته % 12 يرون أن الحجز المسبق أحيانا يمكنه أن يقلل من العنف داخل الملاعب.

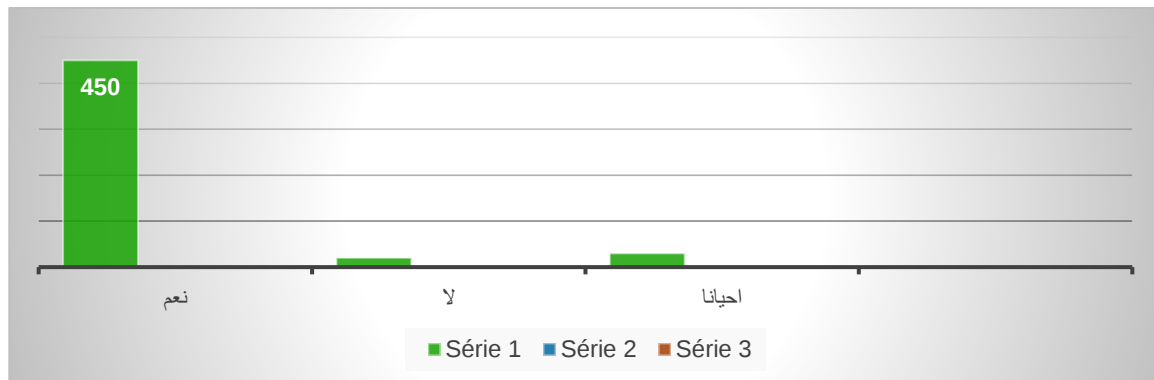
و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 409.27 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 و منه فإنها دالة إحصائية.

- السؤال الثالث: هل مقاعد vip لا تحتوي على المشاغبين داخل الملاعب؟

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
--------	---------	----------------	-------------	-------------	---------------	-------------

02	0.05	723.01	5.991	%90	450	نعم
				%04	20	لا
				%06	30	أحيانا
				%100	500	المجموع

الجدول رقم (14): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للسؤال للمحور الثاني السؤال الثالث



(الشكل -21-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثاني للسؤال الثالث

عرض و تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول رقم 14 و الشكل رقم 21 نجد أن 450 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 90% يرون مقاعد vip لا تحتوي على المشاغبين داخل الملاعب 20 شخص من مجموع أفراد العينة وما نسبته 04 % يرون مقاعد vip تحتوي على المشاغبين داخل الملاعب 30 شخص و ما نسبته 06 % يرون مقاعد vip أحيانا تحتوي على المشاغبين داخل الملاعب.

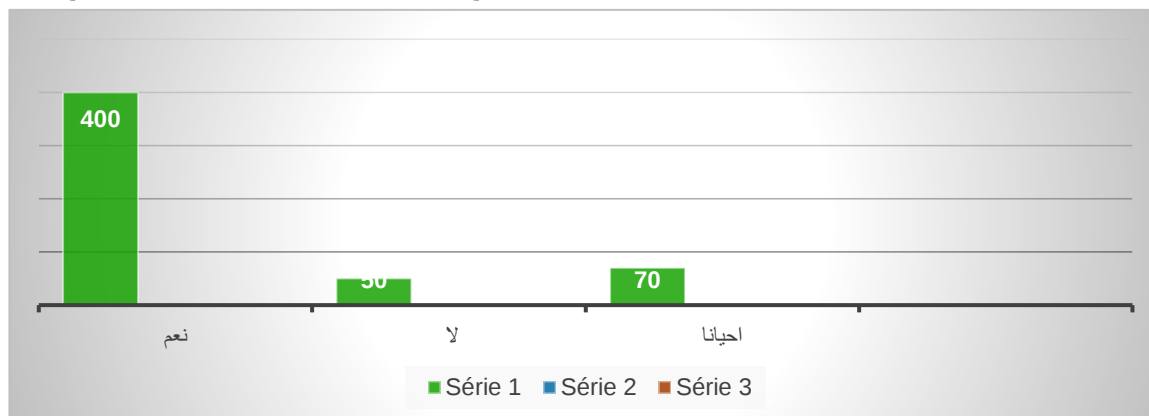
و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 723.01 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05.

- السؤال الرابع: هل معاييرك في اختيار المقاعد تعتمد على مدى قربك من مخرج الطوارئ؟

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	400	80%				

02	0.05	494.34	5.991	%11.6	50	لا
				%04	50	أحيانا
				%100	500	المجموع

الجدول رقم (15): يمثل النسبة المئوية و التكرار و كاي التربيع للسؤال للمحور الثاني السؤال الرابع



(الشكل -22-) يمثل المخطط البياني للمتوسط الحسابي و النسبة المئوية للسؤال الرابع

عرض و تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول رقم 15 و الشكل رقم 22 نجد أن 400 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 80% معاييرك في اختيار المقاعد تعتمد على مدى قربهم من مخرج الطوارئ 50 شخص من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 11.6% معاييرك في اختيار المقاعد لا تعتمد على مدى قربهم من مخرج الطوارئ 70 شخص و ما نسبته 04% أحيانا يختارون المقاعد القريبة من مخرج الطوارئ.

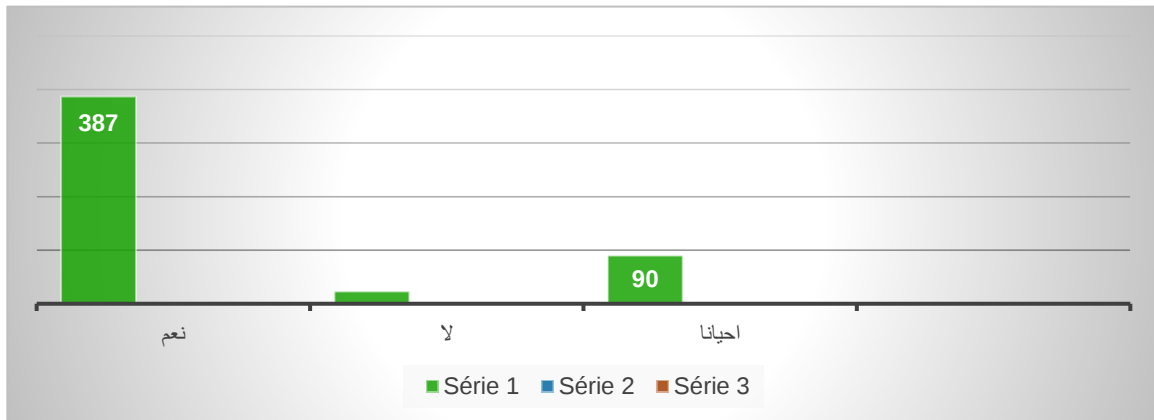
و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 494.34 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05.

- السؤال الخامس: هل تضمن أن مدى رضا المشجع على مكانه يمكن ان يقلل من العنف داخل الملاعب؟

المؤشر	التكرار	النسبة المئوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	387	%77.4	5.991	.452.22	0.05	02
لا	23	%4.6				
أحيانا	90	%18				

المجموع	500	%100			
---------	-----	------	--	--	--

الجدول رقم (16): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للسؤال للمحور الثاني السؤال الخامس



(الشكل -23-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثاني للسؤال الخامس

عرض و تحليل النتائج:

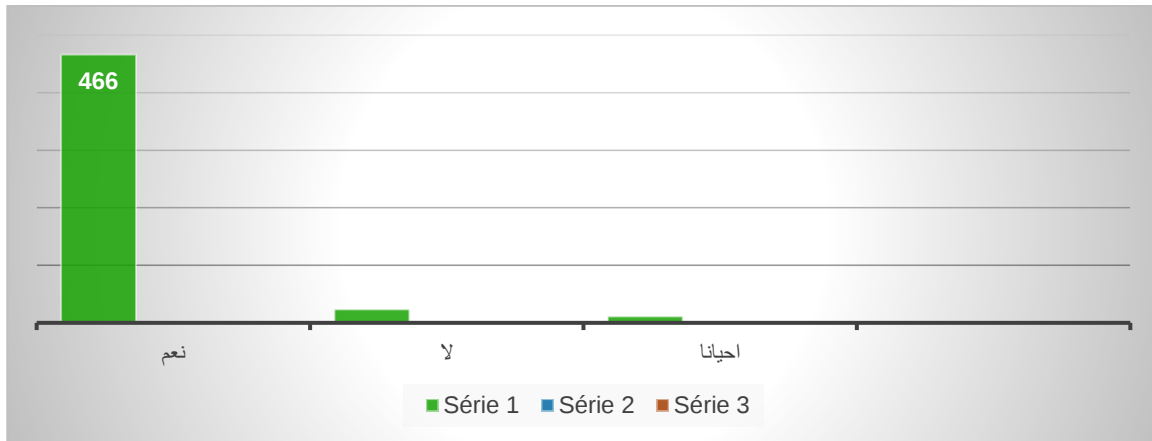
من خلال نتائج الجدول رقم 16 و الشكل رقم 23 نجد أن 387 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 77.4% يرون ان مدى رضا المشجع على مكانه يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب 23 شخص من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 4.6 % لا يعتمد على مدى رضاه عن مقعده 90 شخص و ما نسبته 18 % أحيانا مدى رضا المشجع عن مقعده يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 452.22 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05.

- السؤال السادس: هل تجد أن ترقيم المقاعد يساعد في تنظيم الدخول للمباريات ويقلل من العنف؟

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	466	%93.2	5.991	807.39	0.05	02
لا	23	%4.6				
أحيانا	11	%2.2				
المجموع	500	%100				

الجدول رقم (17): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للسؤال للمحور الثاني السؤال السادس



(الشكل -24-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثاني للسؤال السادس

عرض و تحليل النتائج:

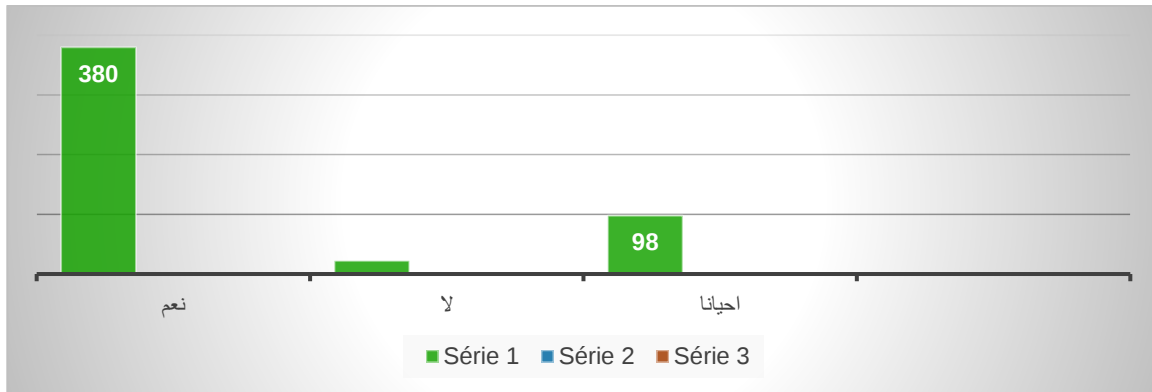
من خلال نتائج الجدول رقم 17 و الشكل رقم 24 نجد أن 466 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 93.2% يرون المقاعد يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب 23 شخص من مجموع أفراد العينة وما نسبته 4.6 % أن ترقيم المقاعد لا يقلل من العنف داخل الملاعب و 11 شخص من مجموع أفراد العينة وما نسبته 2.2 % أحيانا ترقيم المقاعد يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 807.39 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال السابع: هل سبق لك أن واجهت مشكلة مع مقعدك المحجوز؟

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	380	%76	5.991	423.53	0.05	02
لا	22	%4.6				
أحيانا	98	%19.6				
المجموع	500	%100				

الجدول رقم (18): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للسؤال للمحور الثاني السؤال السابع



(الشكل -25-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثاني للسؤال السابع

عرض و تحليل النتائج:

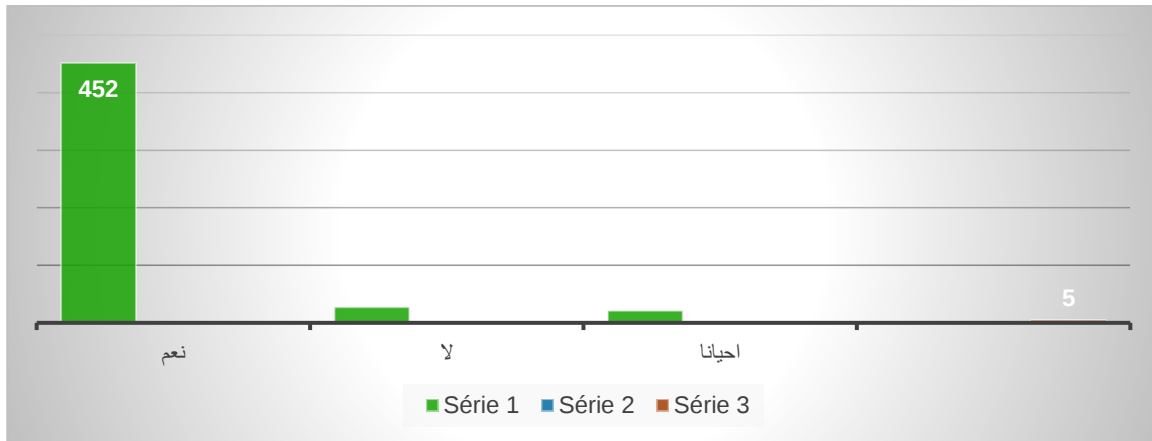
من خلال نتائج الجدول رقم 18 و الشكل رقم 25 نجد أن 380 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 76% سبق لهم أن واجهوا مشكل داخل الملاعب 22 شخص من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 4.6 % لم يواجهوا مشكل داخل الملاعب 98 شخص من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 19.6 % في بعض الأحيان يواجهون مشاكل داخل الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 423.53 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05.

- السؤال الثامن: هل تظن أن تصنيف الأشخاص في توزيع المقاعد حسب الفئات العمرية يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	452	90.4%	5.991	741.53	0.05	02
لا	27	5.4%				
أحيانا	21	4.2%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (19): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للسؤال للمحور الثاني السؤال الثامن



(الشكل -26-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثاني للسؤال الثامن

عرض و تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول رقم 19 و الشكل رقم 17 نجد أن 452 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 90.4% يرون أن التصنيف المقاعد حسب الفئات العمرية يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب 27 شخص من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 5.4% يرون أن التصنيف المقاعد حسب الفئات العمرية لا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب 21 شخص من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 4.2% يرون أن التصنيف المقاعد حسب الفئات العمرية أحيانا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 741.53 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 و منه فإنها دالة إحصائية.

المحور الثاني: طريقة توزيع المقاعد يمكن أن تقلل من العنف داخل الملاعب.

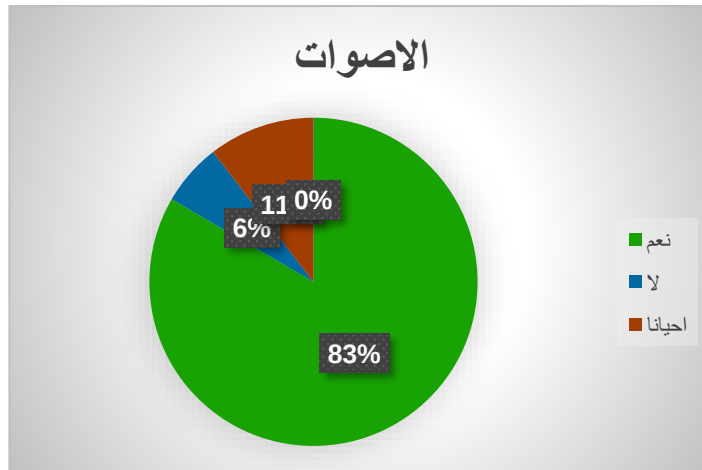
الفئة	الأصوات	النسبة المؤوية
نعم	3337	83%
لا	245	6%
أحيانا	418	11%
المجموع	4000	100%

الجدول رقم (20): يمثل النسبة المؤوية و التكرار للسؤال للمحور الثاني

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	3337	83%				

14	0.05	201.31	5.991	6%	245	لا
				11%	418	أحيانا
				100%	500	المجموع

الجدول رقم (21): يمثل النسبة المئوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الثاني



(الشكل -27-) يمثل المخطط البياني للمتوسط الحسابي و النسبة المئوية للمحور الثاني

حسب النتائج المدرجة في الجدول و المخطط البياني فان أغلب المشاركين وما نسبته 83% يرون طريقة توزيع المقاعد يمكن ان تقلل من العنف داخل الملاعب بحيث يرى الأغلب أن التوزيع العشوائي للمقاعد و عدم ترقيم المقاعد و عدم تصنيف الجماهير من أسباب العنف.

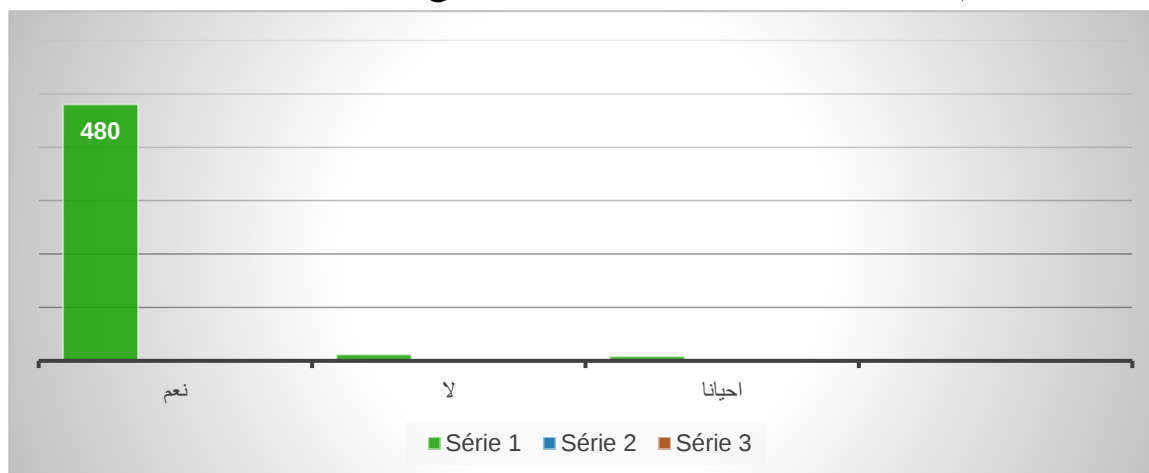
و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 201.31 وهي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 14 و مستوى دلالة 0.05.

المحور الثالث : تحديد مكان العنف داخل الملاعب مسبقا يمكن ان يقلل من العنف داخل الملاعب.

- السؤال الأول : هل تؤيد تخصيص مناطق منفصلة لمشجعي الفرق المتنافسة لتقليل العنف؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المئوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	480	96%	5.991	882.83	0.05	02
لا	12	2.4%				
أحيانا	08	1.6%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (22): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الثالث السؤال الأول



(الشكل -28-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال الاول

عرض و تحليل النتائج:

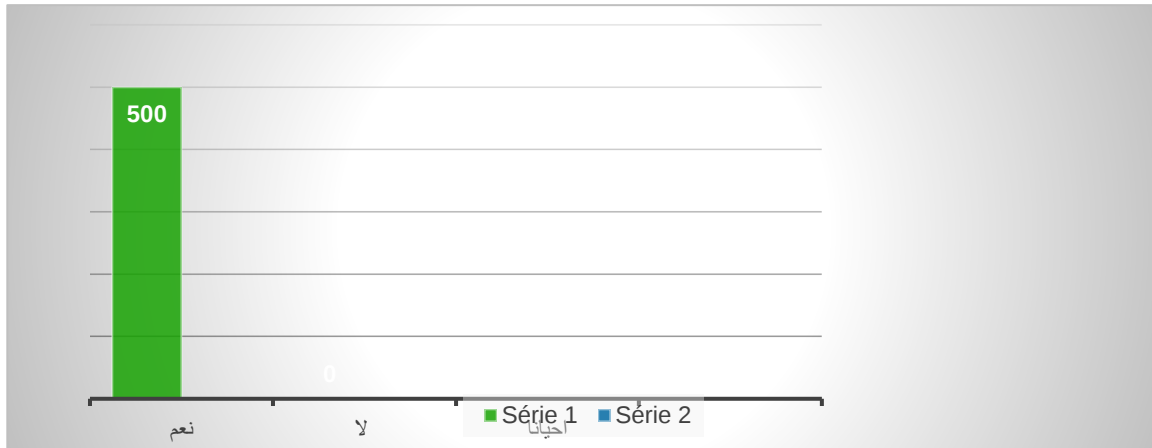
من خلال نتائج الجدول رقم 22 و الشكل رقم 28 نجد أن 480 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 96% يرون أن تحديد مكان العنف داخل الملاعب مسبقا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب 12 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 2.4% تحديد مكان العنف داخل الملاعب مسبقا لا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب 21 شخص من مجموع أفراد العينة وما نسبته 4.2 % يرون أن تحديد مكان العنف داخل الملاعب مسبقا أحيانا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 882.83 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05.

- السؤال الثاني: هل تعتقد أن تخصيص مناطق معينة للجماهير المتعصبة يمكن أن يساهم في تقليل العنف داخل الملعب.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	500	100%	5.991	1000.01	0.05	02
لا	00	00%				
أحيانا	00	00%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (23): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الثالث السؤال الثاني



(الشكل -29-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال الثاني

عرض و تحليل النتائج:

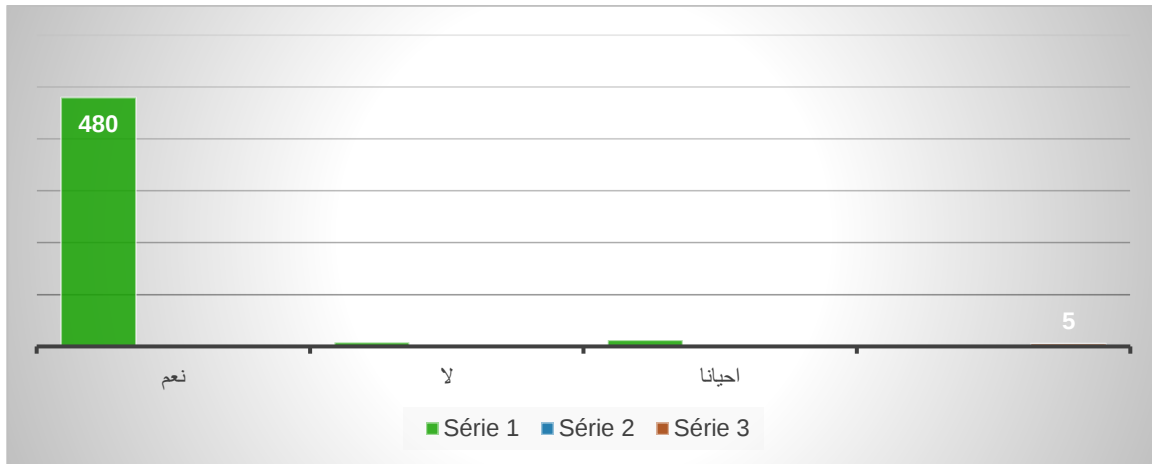
من خلال نتائج الجدول رقم 19 و الشكل رقم 29 نجد أن 500 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 100% يرون أن تخصيص أماكن للجماهير المتعصبة يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب و 00 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 00% يرون أن تخصيص أماكن للجماهير المتعصبة لا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب و 00 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 00% يرون أن تخصيص أماكن للجماهير المتعصبة أحيانا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 1000.01 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال الثالث: هل تعتقد أن تحديد أماكن معينة للجماهير يزيد من فرص مراقبة سلوكهم بشكل أفضل؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	480	96%	5.991	882.76	0.05	02
لا	08	1.6%				
أحيانا	12	2.4%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (24): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الثالث السؤال الثالث



(الشكل -30-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال الثالث

عرض و تحليل النتائج:

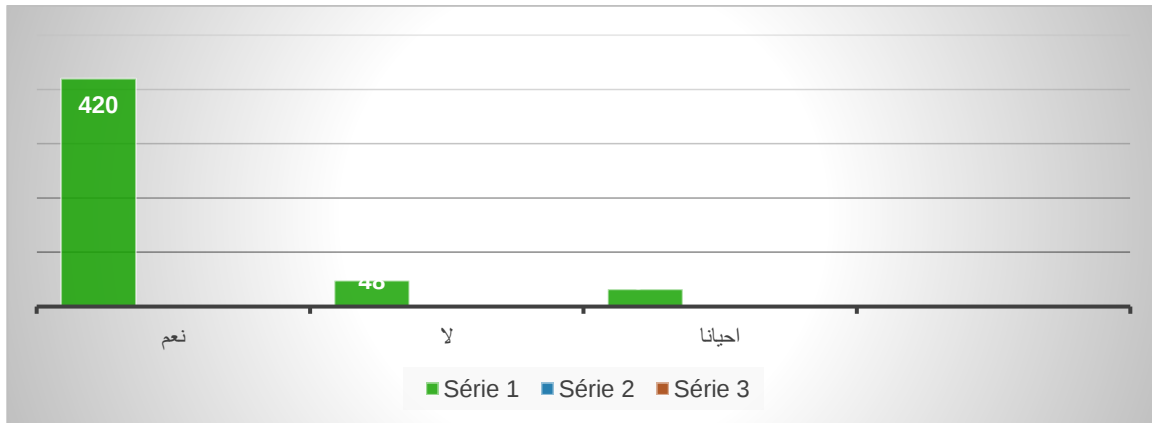
من خلال نتائج الجدول رقم 24 و الشكل رقم 30 نجد أن 480 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 96% يرون تحديد أماكن للجماهير المتعصبة يزيد من فرص مراقبتهم و 08 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 1.6% يرون تحديد أماكن للجماهير المتعصبة لا يزيد من فرص مراقبتهم 12 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 2.4% يرون تحديد أماكن للجماهير المتعصبة أحيانا يزيد من فرص مراقبتهم.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول اعلاه نجد ان قيمة ك2 المحسوبة تساوي 882.76 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05.

- السؤال الرابع: هل ترى أن تحديد أماكن معينة للعنف في الملاعب قد يسهم في تسهيل عملية التدخل السريع من قبل الأمن؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	420	94%	5.991	578.26	0.05	02
لا	48	9.6%				
أحيانا	32	6.4%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (25): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الثالث السؤال الرابع



(الشكل -31-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال الرابع

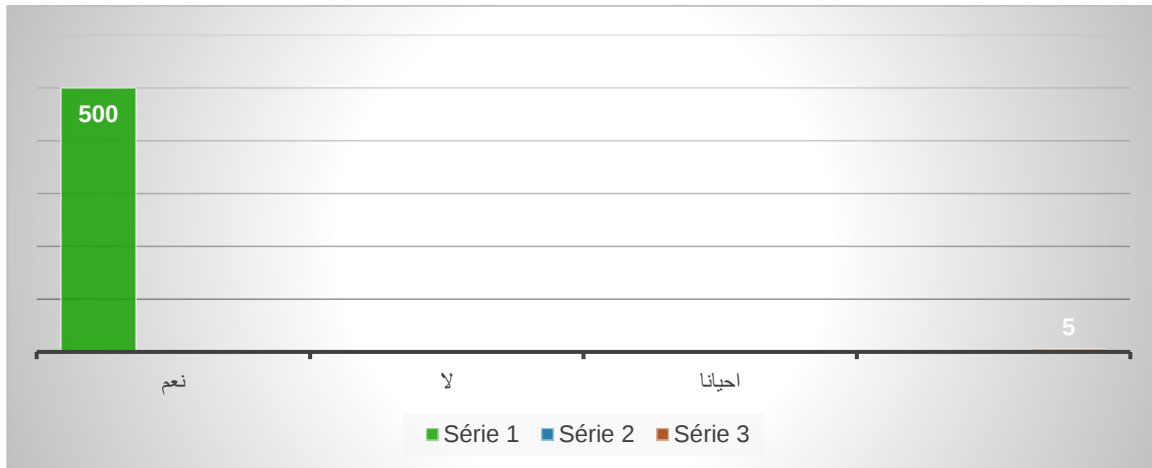
عرض و تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول رقم 25 و الشكل رقم 31 نجد ان 420 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 94% يرون أن تحديد أماكن معينة للعنف في الملاعب قد يساهم في تسهيل عملية التدخل السريع من قبل الأمن و 48 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 9.6% ترى أن تحديد أماكن معينة للعنف في الملاعب لا يساهم في تسهيل عملية التدخل السريع من قبل الأمن 32 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 6.4% يرون أن تحديد أماكن معينة للعنف في الملاعب أحيانا يمكن أن يساهم في تسهيل عملية التدخل السريع من قبل الأمن. و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 578.26 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال الخامس: هل سيكون تحديد أماكن العنف داخل الملاعب أكثر فعالية إذا كان مشجعي الفرق المتنافسة يعيدون عن بعضهم البعض؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	500	100%	5.991	1000.01	0.05	02
لا	00	00%				
أحيانا	00	00%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (26): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الثالث السؤال الخامس



(الشكل -32-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال الخامس

عرض و تحليل النتائج:

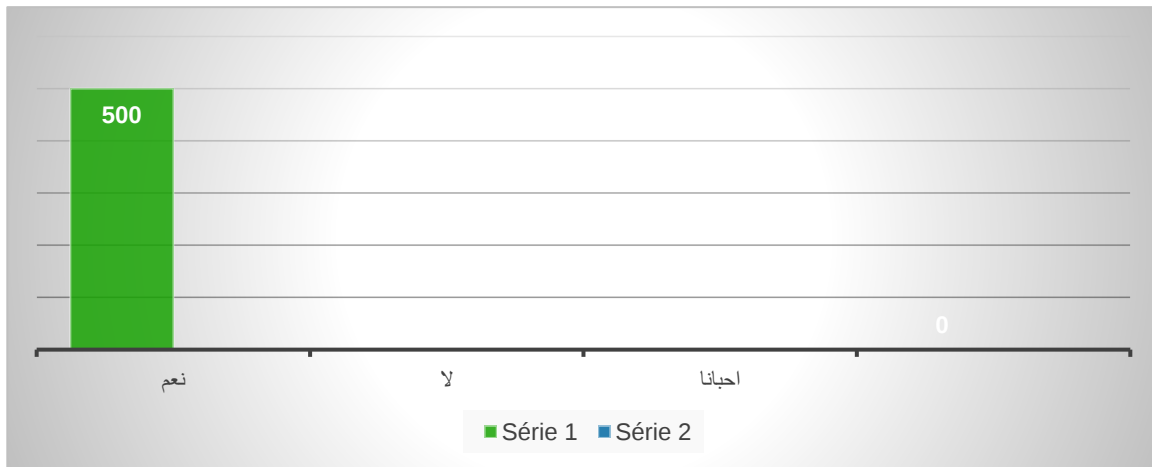
من خلال نتائج الجدول رقم 26 و الشكل رقم 32 نجد أن 500 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 100% يرون تحديد أماكن العنف داخل الملاعب أكثر فعالية إذا كان مشجعي الفرق المتنافسة بعيدين عن بعضهم البعض و 00% من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 00% يرون أن تحديد أماكن العنف داخل الملاعب أكثر فعالية إذا كان مشجعي الفرق المتنافسة بعيدين عن بعضهم البعض 00% من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 00% تحديد أماكن العنف داخل الملاعب أحياناً يكون أكثر فعالية إذا كان مشجعي الفرق المتنافسة بعيدين عن بعضهم البعض.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 1000.01 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال السادس: هل تعتقد أن وجود أماكن مخصصة للمشجعين الذين يحملون سلوكاً غير لائق يسهم في تقليل العنف بين الجماهير؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	500	100%	5.991	1000.01	0.05	02
لا	00	00%				
أحياناً	00	00%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (27): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الثالث السؤال السادس



(الشكل -33-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال السادس

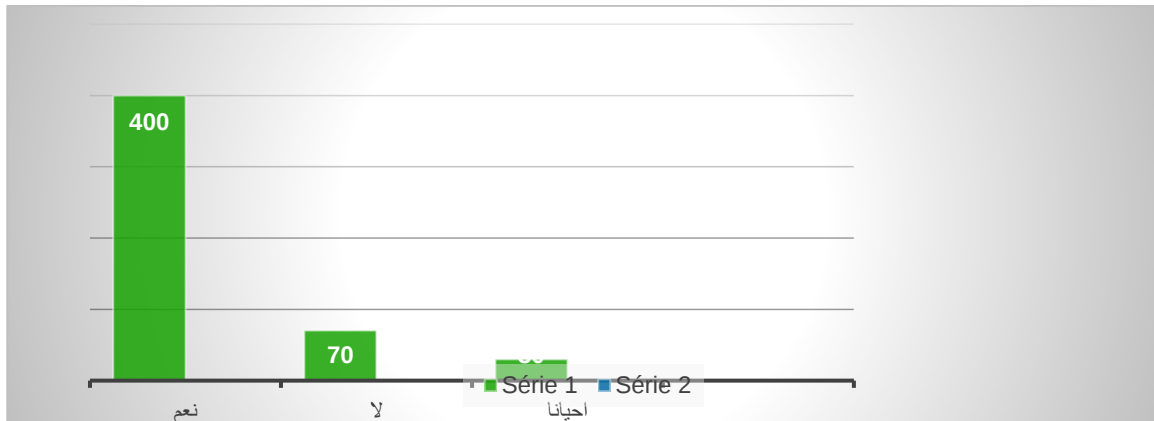
عرض و تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول رقم 27 و الشكل رقم 33 نجد ان 500 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 100% يرون أن وجود أماكن مخصصة للمشجعين الذين يحملون سلوكاً غير لائق يساهم في تقليل العنف بين الجماهير و 00 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 00% يرون أن وجود أماكن مخصصة للمشجعين الذين يحملون سلوكاً غير لائق يساهم في تقليل العنف بين الجماهير 00 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 00% أن وجود أماكن مخصصة للمشجعين الذين يحملون سلوكاً غير لائق أحيانا يساهم في تقليل العنف بين الجماهير. و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 1000.01 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال السابع: هل ترى أن تحديد مكان العنف داخل الملعب سيساهم في تحسين تجربة المشجعين بشكل عام؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	400	80%	5.991	493.63	0.05	02
لا	70	14%				
أحيانا	30	6%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (28): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الثالث السؤال السابع



(الشكل-34-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال السابع

عرض و تحليل النتائج:

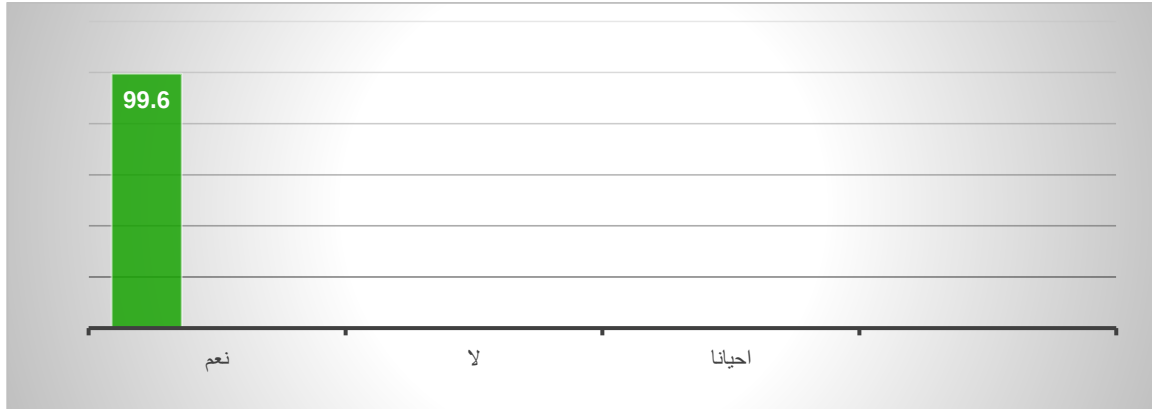
من خلال نتائج الجدول رقم 28 و الشكل رقم 34 نجد أن 400 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 80% يرون أن تحديد مكان العنف داخل الملعب سيسهم في تحسين تجربة المشجعين بشكل عام و 70 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 14% يرون أن تحديد مكان العنف داخل الملعب لا يساهم في تحسين تجربة المشجعين بشكل عام 30 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 6% أن تحديد مكان العنف داخل الملعب أحيانا يساهم في تحسين تجربة المشجعين بشكل عام.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 493.63 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال الثامن : هل توافق أن أهمية المباراة لها دور في حدوث المشاكل؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	498	99.6%	5.991	982.82	0.05	02
لا	00	00%				
أحيانا	02	0.4%				
المجموع	500	100%				

الجدول رقم (29): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الثالث السؤال الثامن



(الشكل -35-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال الاول

عرض و تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول رقم 29 و الشكل رقم 35 نجد أن 498 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 99.6% يرون أن أهمية المباراة لها دور في حدوث المشاكل و 0.4% من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 0.4% أن أهمية المباراة ليس لها دور في حدوث المشاكل 02 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 0.4% أن أهمية المباراة أحيانا لها دور في حدوث المشاكل.

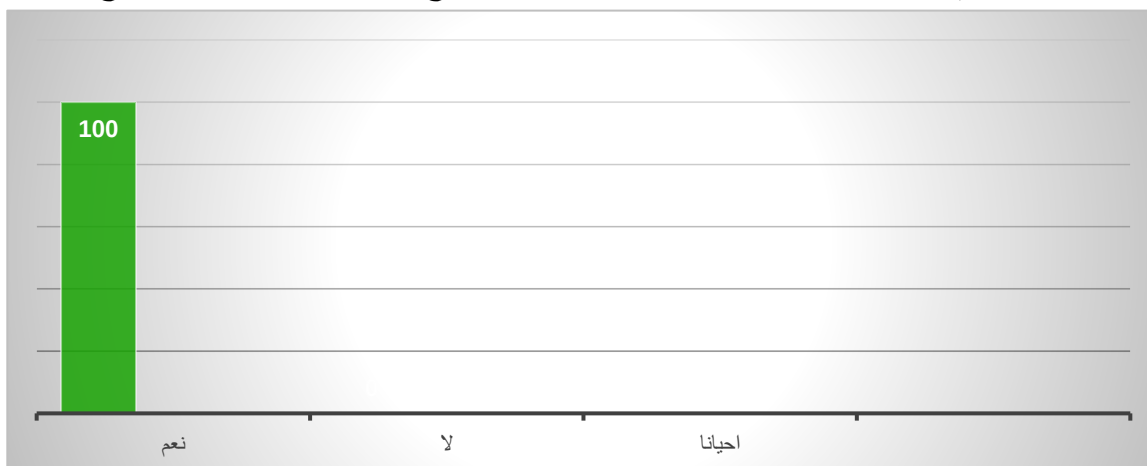
و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 982.82 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 و منه فإنها دالة إحصائية.

- السؤال التاسع: هل تساعد كثرة كاميرات المراقبة في الكشف عن المتسببين في العنف داخل الملاعب؟

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	500	100	5.991	409.27	0.05	02
لا	00	00				
أحيانا	00	00				

				500	500	المجموع
--	--	--	--	-----	-----	---------

الجدول رقم (30): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي الترييع للمحور الثالث السؤال التاسع



(الشكل -36-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال التاسع

عرض و تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول رقم 30 و الشكل رقم 36 نجد أن 500 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 100% يرون أن كثرة كاميرات المراقبة في الكشف عن المتسببين في العنف داخل الملاعب يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب و 00 من مجموع أفراد 00 % يرون أن كثرة كاميرات المراقبة في الكشف عن المتسببين في العنف داخل الملاعب لا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب 00 من مجموع أفراد العينة و نسبته 00% يرون أن كثرة كاميرات المراقبة في الكشف عن المتسببين في العنف داخل الملاعب أحيانا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب.

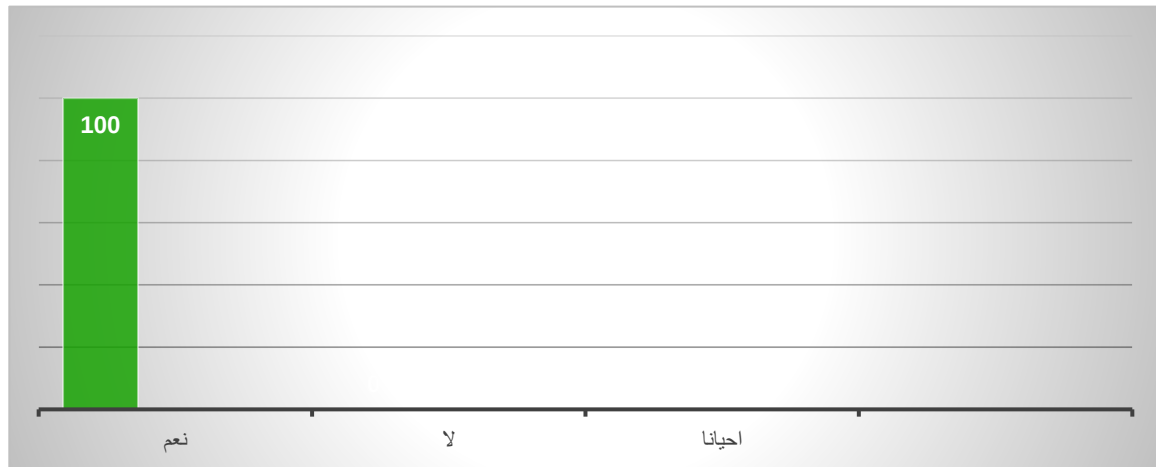
و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 1000.01 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال العاشر: هل تعتقد أن كثرة أعوان الأمن كافية لتقليل من العنف في الملاعب.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	500	100%	5.991	409.27	0.05	02
لا	00	00%				
أحيانا	00	00%				

المجموع	500	%100			
---------	-----	------	--	--	--

الجدول رقم (31): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي الترييع للمحور الثالث السؤال العاشر



(الشكل -37-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الثالث للسؤال العاشر

عرض و تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول رقم 31 و الشكل رقم 37 نجد أن 500 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 100% يرون أن كثرة أعوان الأمن كافية لتقليل من العنف في الملاعب و 00 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 00 % يرون أن كثرة أعوان الأمن كافية لا يقلل من العنف في الملاعب 00 من مجموع أفراد العينة و نسبته 00% يرون أن كثرة أعوان الأمن كافية أحيانا يمكننا يقلل من العنف في الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 409.27 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

الفئة	الأصوات	النسبة المئوية
نعم	3280	%82
لا	473	%12
أحيانا	247	%06
المجموع	4000	%100

الجدول رقم (32): يمثل النسبة المؤوية و التكرار للمحور الثالث

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
--------	---------	----------------	-------------	-------------	---------------	-------------

18	0.05	595.08	5.991	96%	4778	نعم
				2.7	138	لا
				1.6	84	أحيانا
				500	5000	المجموع

الجدول رقم (33): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الثالث

حسب النتائج المدرجة في الجدول 33 و المخطط البياني فان أغلب المشاركين وما نسبته 96% يمكن ان تقلل من العنف داخل الملاعب بحث يرى الأغلب أن التوزيع العشوائي للمقاعد و عدم ترقيم المقاعد و عدم تصنيف الجماهير من أسباب العنف.

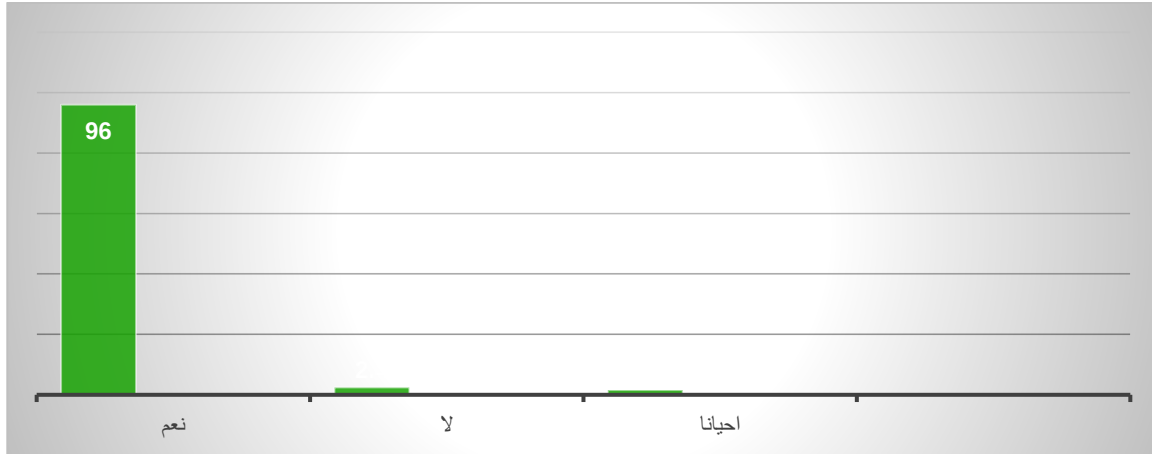
و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 595.31 وهي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 14 و مستوى دلالة 0.05 .

المحور الرابع : التعرف على الأشخاص المتسببة في العنف في الملاعب له القدرة على التقليل من العنف داخل الملاعب.

– السؤال الأول: هل تعتقد أن التدخل السريع لأعوان الأمن يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب؟

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	480	96%	5.991	890.33	0.05	02
	12	2.4				
	08	1.6				
	500	500				

الجدول رقم (34): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الرابع السؤال الأول



(الشكل -38-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال الأول

عرض و تحليل النتائج:

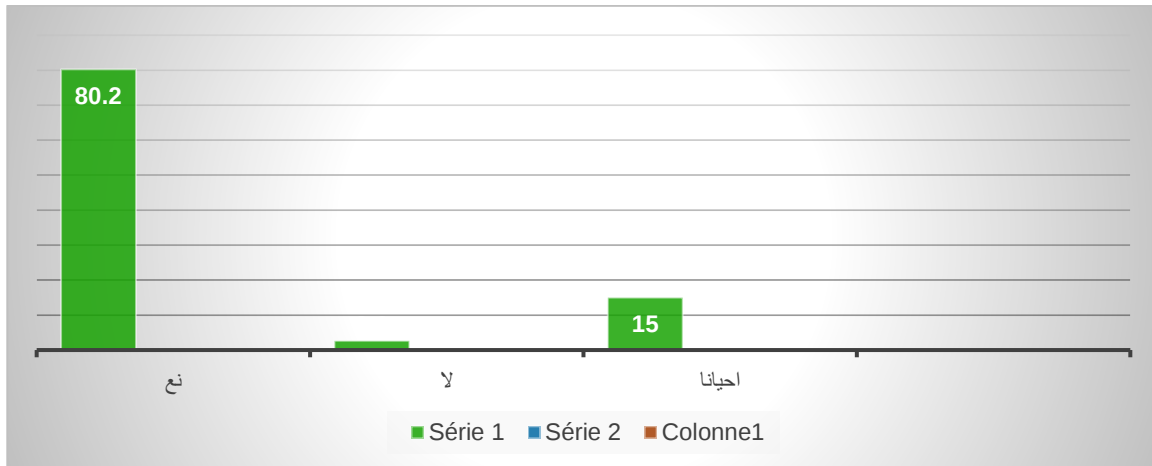
من خلال نتائج الجدول رقم 34 و الشكل رقم 38 نجد أن 480 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 96% يرون أن التدخل السريع لأعوان الأمن يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب و 12 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 2.4% يرون أن التدخل السريع لأعوان الأمن لا يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب 8 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 1.6% يرون أن التدخل السريع لأعوان الأمن يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 890.33 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال الثاني: هل تعتقد أن تخصيص تطبيق إلكتروني للإبلاغ عن المشاغبين يمكن أن يساعد في الحد من العنف؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	402	80.4	5.991	527.35	0.05	02
لا	13	2.6				
أحيانا	75	15				
المجموع	500	500				

الجدول رقم (35): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الرابع السؤال الثاني



(الشكل -39-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال الثاني

عرض و تحليل النتائج:

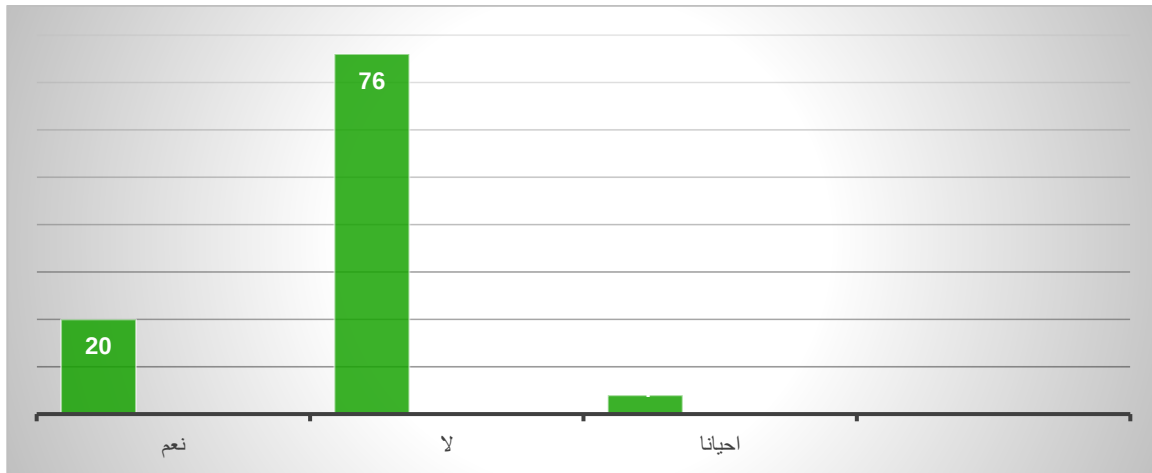
من خلال نتائج الجدول رقم 35 و الشكل رقم 39 نجد أن 402 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 80.4% يرون أن تخصيص تطبيق إلكتروني للإبلاغ عن المشاغبين يمكن أن يساعد في الحد من العنف 13 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 2.6% يرون أن تخصيص تطبيق إلكتروني للإبلاغ عن المشاغبين لا يمكن أن يساعد في الحد من العنف 75 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 15% يرون أن تخصيص تطبيق إلكتروني للإبلاغ عن المشاغبين أحيانا يمكن أن يساعد في الحد من العنف.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 527.35 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال الثالث: هل تساهم الجماهير في تحديد المتسببين في العنف من خلال التبليغ عنهم؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	100	20	5.991	409.27	0.05	02
لا	380	76				
أحيانا	20	04				
المجموع	500	500				

الجدول رقم (36): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الرابع السؤال الثالث



(الشكل -40-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال الثالث

عرض و تحليل النتائج:

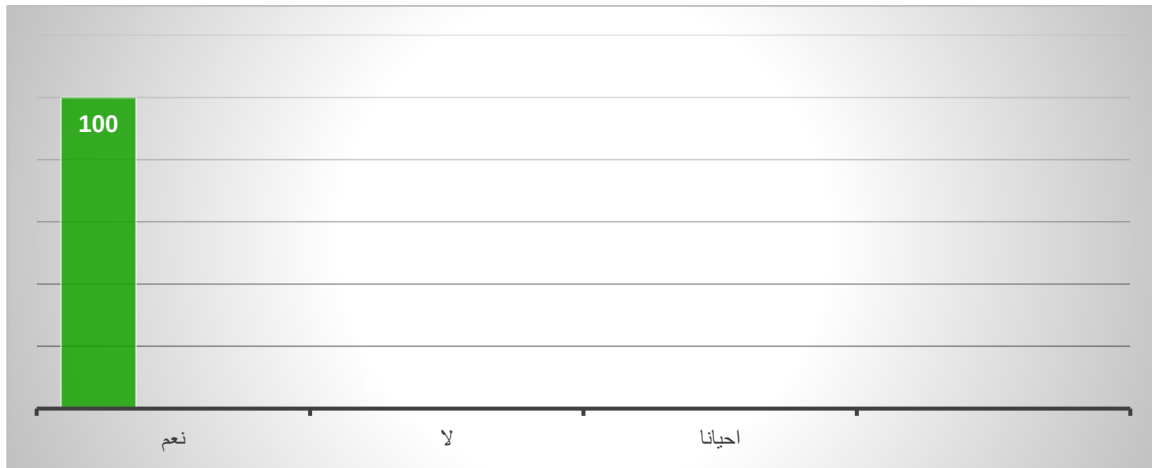
من خلال نتائج الجدول رقم 36 و الشكل رقم 40 نجد أن 100 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 20% يرون أن الجماهير تساهم في تحديد المتسببين في العنف 380 من مجموع أفراد العينة وما نسبته 76 % يرون أن الجماهير لا تساهم في تحديد المتسببين في العنف 20 من مجموع أفراد العينة وما نسبته 04% حيانا الجماهير تساهم في تحديد المتسبب في العنف.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 409.27 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال الرابع: هل توافق على فرض عقوبات على المشجعين الذين يتم تحديدهم كمثيري شغب؟

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	500	100	5.991	1000.01	0.05	02
لا	00	00				
أحيانا	00	00				
المجموع	500	500				

الجدول رقم (37): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الرابع السؤال الرابع



(الشكل -41-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال الرابع

عرض و تحليل النتائج:

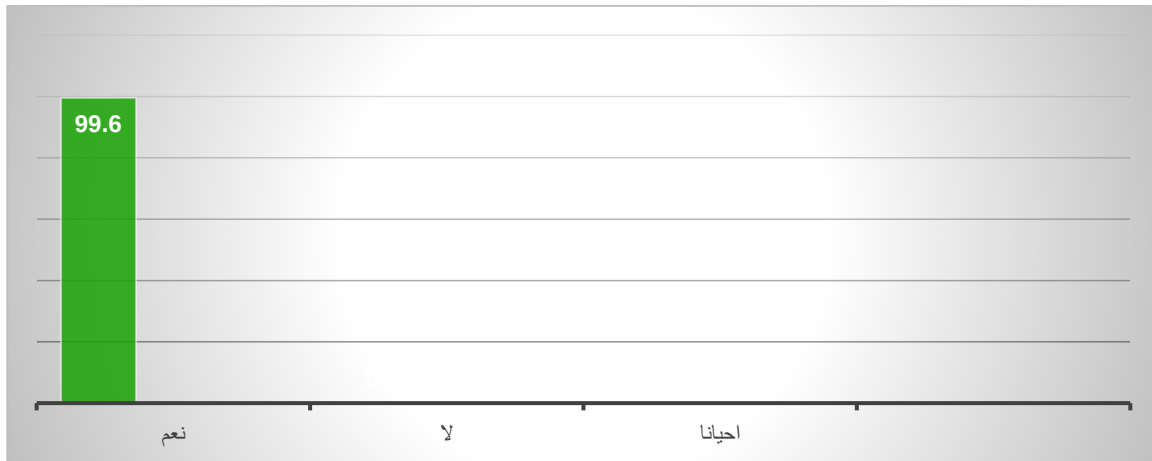
من خلال نتائج الجدول رقم 37 و الشكل رقم 41 نجد أن 500 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 100% يوافقون على فرض عقوبات على المشجعين الذين يتم تحديدهم كمثيري شغب 00 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 00 % لا يوافقون على فرض عقوبات على المشجعين الذين يتم تحديدهم كمثيري شغب 00 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 00% أحيانا يوافقون على فرض عقوبات على المشجعين الذين يتم تحديدهم كمثيري شغب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 1000.01 و هي اكبر من قيمة ك2 الجندولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال الخامس: هل تعتقد أن فرض غرامات كافية لتقليل من العنف في الملاعب؟

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	498	99.6	5.991	982.82	0.05	02
لا	00	00				
أحيانا	02	0.4				
المجموع	500	500				

الجدول رقم (38): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التوزيع للمحور الرابع السؤال الخامس



(الشكل -42-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال الخامس

عرض و تحليل النتائج:

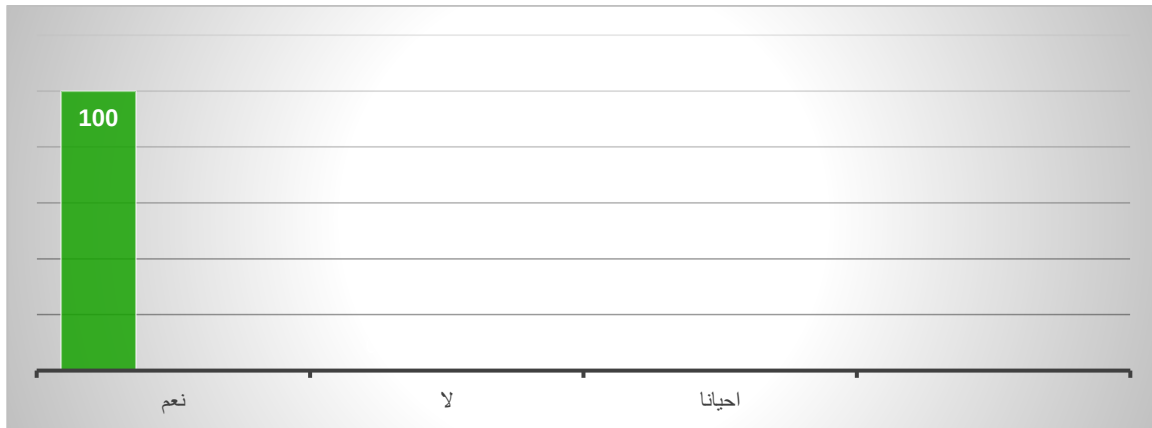
من خلال نتائج الجدول رقم 38 و الشكل رقم 42 نجد أن 498 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 99.6% يرون أن فرض غرامات كافية لتقليل من العنف في الملاعب من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 00 % يرون أن فرض غرامات ليست كافية لتقليل من العنف في الملاعب 02 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 0.4% أحيانا يرون أن فرض غرامات كافية لتقليل من العنف في الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 982.82 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال السادس: هل تؤيد استخدام تقنية التعرف على الوجه في الملاعب لتحديد الأشخاص المتسببين في العنف؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	500	100	5.991	1000.01	0.05	02
لا	00	00				
أحيانا	00	00				
المجموع	500	500				

الجدول رقم (39): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الرابع السؤال السادس



(الشكل -43-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال السادس

عرض و تحليل النتائج:

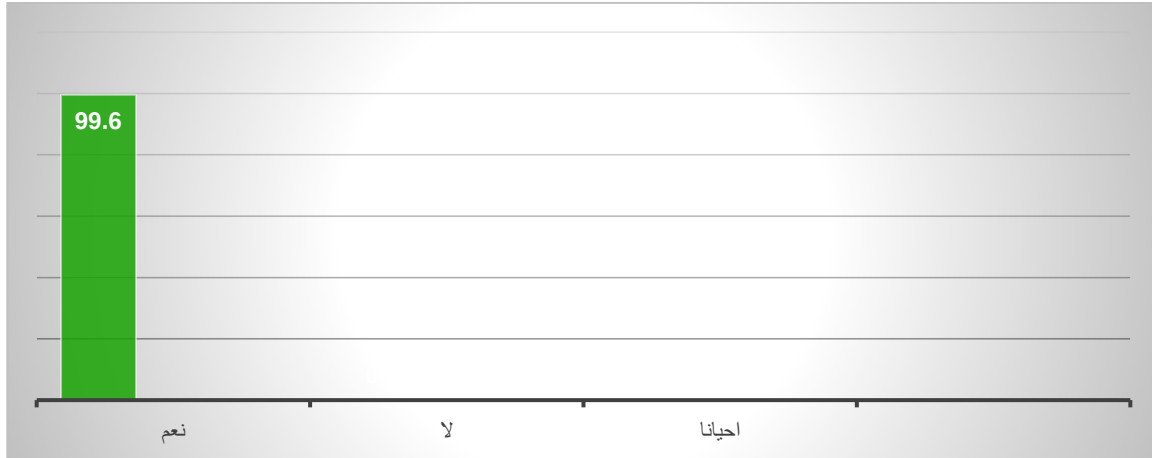
من خلال نتائج الجدول رقم 39 و الشكل رقم 43 نجد أن 500 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 100% يرون أن استخدام تقنية التعرف على الوجه في الملاعب لتحديد الأشخاص المتسببين في العنف 00من مجموع أفراد العينة وما نسبته 00 % لا يرون استخدام تقنية التعرف على الوجه في الملاعب لتحديد الأشخاص المتسببين في العنف 00 من مجموع أفراد العينة وما نسبته 00% أحيانا يرون استخدام تقنية التعرف على الوجه في الملاعب لتحديد الأشخاص المتسببين في العنف.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول اعلاه نجد ان قيمة ك2 المحسوبة تساوي 982.82 و هي اكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال السابع: هل ترى أن زيادة عدد أفراد الأمن في الملاعب يمكن أن يحد من العنف ويسهل تحديد المشاغبين؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	498	99.6	5.991	982.82	0.05	02
لا	00	00				
أحيانا	02	0.4				
المجموع	500	500				

الجدول رقم (40): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الرابع السؤال السابع



(الشكل -44-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال السابع

عرض و تحليل النتائج:

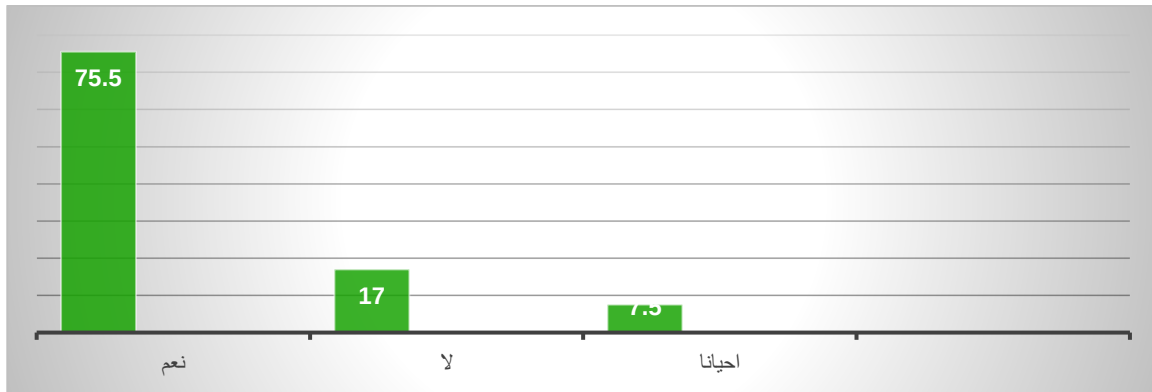
من خلال نتائج الجدول رقم 40 و الشكل رقم 44 نجد أن 498 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 99.6% يرون أن زيادة عدد أفراد الأمن في الملاعب يمكن أن يحد من العنف ويسهل تحديد المشاغبين 00من مجموع أفراد العينة وما نسبته 00 % أن زيادة عدد أفراد الأمن في الملاعب لا يمكن أن يحد من العنف وي سهل تحديد المشاغبين 02 من مجموع أفراد العينة وما نسبته 0.4% حيانا أن زيادة عدد أفراد الأمن في الملاعب يمكن أن يحد من العنف ويسهل تحديد المشاغبين .

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجد و ل أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 982.82 و هي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

- السؤال الثامن: هل تعتقد أن المتابعة القانونية للمتسببين في العنف يمكن أن تقلل من العنف داخل الملاعب؟.

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
نعم	302	75.5	5.991	325.23	0.05	02
لا	68	17				
أحيانا	130	7.5				
المجموع	500	500				

الجدول رقم (41): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الرابع السؤال الثامن



(الشكل -45-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع للسؤال الثامن

عرض و تحليل النتائج:

من خلال نتائج الجدول رقم 41 و الشكل رقم 45 نجد أن 302 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 75.5% يرون أن المتابعة القانونية للمتسببين في العنف يمكن أن تقلل من العنف داخل الملاعب 68 من مجموع أفراد العينة و ما نسبته 17% يرون أن المتابعة القانونية للمتسببين في العنف لا يمكن أن تقلل من العنف داخل الملاعب من 30% مجموع أفراد العينة و ما نسبته 7.5% يرون أن المتابعة القانونية للمتسببين في العنف أحيانا يمكن أن تقلل من العنف داخل الملاعب.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 325.23 وهي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 02 و مستوى دلالة 0.05 .

المحور الرابع : التعرف على الأشخاص المتسببة في العنف في الملاعب له القدرة على التقليل من العنف داخل الملاعب.

الفئة	الأصوات	النسبة المئوية
نعم	3280	82%
لا	473	12%
أحيانا	247	06%
المجموع	4000	100%

الجدول رقم (42): يمثل النسبة المؤوية الترتيب للمحور الرابع

المؤشر	التكرار	النسبة المؤوية	ك2 الجدولية	ك2 المحسوبة	مستوى الدلالة	درجة الحرية
--------	---------	----------------	-------------	-------------	---------------	-------------

14	0.05	2596.08	5.991	82	3280	نعم
				12	473	لا
				06	247	أحيانا
				500	4000	المجموع

الجدول رقم (43): يمثل النسبة المؤوية و التكرار و كاي التربيع للمحور الرابع



(الشكل -46-) يمثل المخطط البياني و النسبة و التكرار المؤوية للمحور الرابع

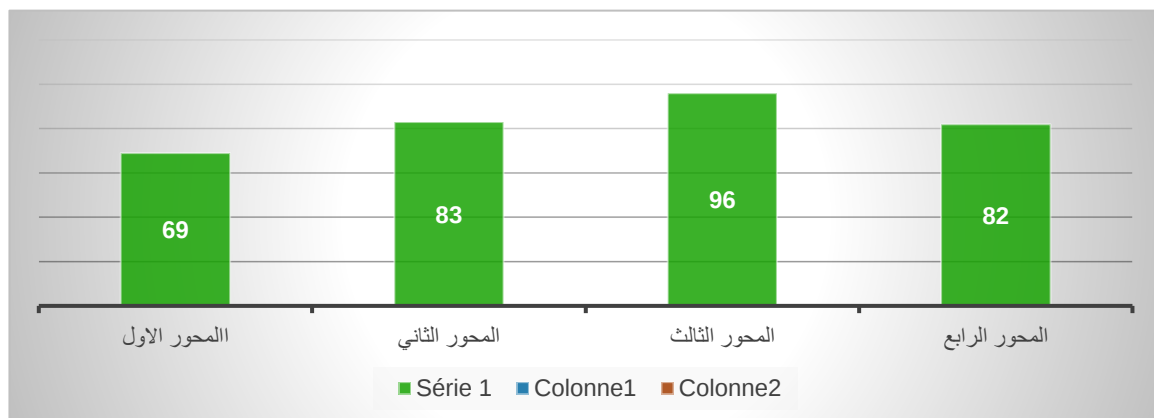
حسب النتائج المدرجة في الجدول 42 و 43 و الخطط البياني رقم 46 فان أغلب المشاركين وما نسبته 83% يرون أن التعرف على الأشخاص المتسببة في العنف في الملاعب له القدرة على التقليل من العنف داخل الملاعب داخل الملاعب حيث أن كثرة أعوان الأمن و كميرات المراقبة و فرض غرامات له دور في التقليل من العنف.

و التمثيل البياني يوضح ذلك و من خلال المعالجة الإحصائية عن طريق حساب ك2 و المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ك2 المحسوبة تساوي 2596.08 وهي أكبر من قيمة ك2 الجدولية التي تساوي 5.991 و عند درجة حرية 14 و مستوى دلالة 0.05 .

نستنتج أن الفرضية الثانية المتعلقة بالمحور الرابع محققة.

المحور	نسبة الموافقة	القرار
المحور الأول	69%	تحققت
المحور الثاني	83%	تحققت
المحور الثالث	96%	تحققت
المحور الرابع	82%	تحققت

الجدول رقم (44): يمثل النسبة المؤوية وللمحاور



(الشكل -47-) يمثل المخطط البياني للنسبة المئوية للإجابة بنعم في كل المحاور

الفصل الثالث: مناقشة وتفسير النتائج

- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى المتعلقة بالمحور الأول من الاستبيان.
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية المتعلقة بالمحور الأول للاستبيان.
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة المتعلقة بالمحور الثالث.
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة المتعلقة بالمحور الرابع للاستبيان.

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى المتعلقة بالمحور الأول من الاستبيان:

انطلاقاً من نتائج الاستبيان ، التي كشفت أن نسبة 69% من المشاركين عبّروا عن قناعتهم بوجود علاقة إيجابية بين طريقة شراء التذاكر (وخاصةً الشراء الإلكتروني) والحد من مظاهر العنف داخل الملاعب، يتضح أن هناك توجّهاً جماهيرياً واسعاً نحو تفضيل الوسائل الرقمية كأداة تنظيمية فعّالة. في المقابل، لم تتجاوز نسبة من أجابوا بـ"لا" 17%، و"أحياناً" 14%، ما يدل على انخفاض مستوى التشكيك في جدوى هذه الآلية.

وقد دعمت هذه الاتجاهات نتائج التحليل الإحصائي باستخدام اختبار كاي تربيع (χ^2)، إذ بلغت القيمة المحسوبة 2569.07، وهي أعلى بكثير من القيمة الجدولية البالغة 5.991 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 2. هذا الفارق الكبير يُشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين نمط شراء التذاكر ومعدلات العنف، مما يعكس سلوكاً اجتماعياً ممنهجاً وليس ظاهرة عشوائية.

وعليه، فإن هذه النتائج تدعم بشكل قوي تحقق الفرضية الأولى ، وتبرز التوجه نحو التحول نحو الى المعاملات الالكترونية في اقتناء التذاكر كوسيلو لتقليل من العنف داخل الملاعب.

تفسير النتائج:

تُبرز هذه النتائج أن استخدام التكنولوجيا في تسهيل عمليات شراء التذاكر لا يقتصر على توفير الراحة فقط، بل يُعد أيضاً عاملاً تنظيمياً وأمنياً جوهرياً. ويمكن تفسير ذلك من خلال مجموعة من الآثار الإيجابية المترتبة على هذا النمط:

- الحد من التزاحم والفوضى أمام منافذ البيع التقليدية، التي غالباً ما تشهد حالات من التوتر والاحتكاك الجسدي أو اللفظي بين الجماهير، خاصة في المباريات الحساسة.
- تقليص فرص الاحتكاك المباشر بين المشجعين عند نقاط البيع، مما يُقلل من احتمالات تفجّر العنف نتيجة التدافع أو عدم الرضا.
- تحسين الرقابة والشفافية، إذ يوفّر النظام الإلكتروني قاعدة بيانات دقيقة لأسماء الحاضرين، ما يسهل عملية المراقبة المسبقة ويُقلل من فرص التلاعب أو تزوير التذاكر.
- تمكين الجهات الأمنية من التخطيط المسبق للتدابير التنظيمية، بناءً على عدد المشجعين المؤكّد حضورهم، مما يُتيح توزيعاً ذكياً للموارد الأمنية داخل وخارج الملعب.

وتتقاطع هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة الطالبة سماح (2022) حول تطبيق "بريد إيموب"، التي أكدت أن رقمنة المعاملات تُسهم في تخفيف العبء الإداري والتنظيمي، وتُقلل من نقاط الاحتكاك المحتملة في التعاملات الجماهير.

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية المتعلقة بالمحور الأول للاستبيان:

أظهرت نتائج هذا المحور أن النسبة الأكبر من أفراد العينة أجابوا بـ "نعم" بنسبة بلغت (83%)، مقابل (6%) اختاروا "لا"، و (11%) أجابوا بـ "أحياناً"، مما يعكس اتجاهًا إيجابيًا ووعيًا مرتفعًا لدى أغلب المشجعين نحو أهمية تنظيم المقاعد كعامل مؤثر في الحد من العنف داخل الملاعب.

عند استخدام اختبار كاي تربيع، كانت القيمة المحسوبة 201.31 أعلى بكثير من القيمة الجدولية 5.991 عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (14)، وهو ما يشير إلى أن هذه الفروق ذات دلالة إحصائية، وليست ناتجة عن الصدفة. وبالتالي، فإن هذه النتائج تعكس وجود رأي جماعي واضح ومتناسك بين أفراد العينة بشأن أثر تنظيم المقاعد على سلوك الجماهير. (و هو ما توافق مع دراسة الطالب فائق حسيني أبو حليمة 1994 و التي تمحورت حول اسباب الشغب من وجهة نظر الإداري.

التفسير:

تشير نتائج هذا المحور بوضوح إلى أن هناك اتفاقًا واسعًا لدى المشاركين حول فعالية تنظيم الجمهور داخل الملاعب كوسيلة للحد من مظاهر العنف والشغب. فالأغلبية الساحقة من الإجابات جاءت مؤيدة لهذا الطرح، ما يعكس وعيًا جماهيريًا متزايدًا بأهمية الأبعاد التنظيمية في إدارة الحشود الرياضية.

من وجهة نظر المشاركين، يبدو أن الفوضى في توزيع المقاعد، والاحتكاك المباشر بين جماهير الفرق المتنافسة، وغياب الرقابة الدقيقة كلها عوامل تزيد من احتمالية وقوع الشغب. لذلك، فإنهم يرون أن التنظيم المدروس لأماكن الجماهير يساهم في خلق بيئة أكثر أمانًا وانضباطًا، ويمنح الأجهزة الأمنية قدرة أكبر على التدخل السريع والفعال عند الضرورة.

يُفهم من هذه الآراء أن الجمهور لا يبحث فقط عن الحماية، بل أيضًا عن تحسين تجربته داخل الملعب. فوجوده في منطقة آمنة، ومحيطه بجماهير ذات سلوك مشابه، يزيد من إحساسه بالراحة، ويقلل من التوتر النفسي الذي قد ينجم عن وجوده وسط جمهور عدواني أو غير منضبط.

كما تبين أن الجماهير ترى ضرورة التعامل بمرونة وفق نوعية المباراة؛ فالمباريات المهمة أو الحساسة تحتاج إلى ترتيبات تنظيمية مختلفة أكثر دقة، نظرًا لارتفاع منسوب الانفعال الجماهيري فيها.

مناقشة وتفسير نتائج الثالثة المتعلقة بالمحور الثالث:

تشير نتائج المحور الثالث من الاستبيان إلى وجود اتفاق شبه تام بين أفراد العينة على أن تحدي مكان العنف مسبقاً يمثل عنصراً جوهرياً في الحد من مظاهر العنف الجماهيري. إذ عكست البيانات توجهاً واضحاً لدى المشاركين نحو الاعتراف بأهمية التحديد المسبق لمكان العنف، خصوصاً في ما يتعلق بتخصيص مناطق مخصصة للفئات المعروفة بسلوكها المتعصب أو غير المنضبط.

وقد أفاد عدد كبير من المشاركين بأن الفصل المكاني بين جماهير الفرق المتنافسة، يساهم بشكل مباشر في تقليل فرص الاحتكاك العشوائي، ويُسهّل على الجهات الأمنية عمليات المراقبة والتدخل عند الضرورة، لا سيما في المباريات ذات الحساسية العالية أو الطابع التنافسي القوي.

من الناحية الإحصائية، أكدت نتائج اختبار كا² (كاي تربيع) صحة هذه الفرضية، حيث بلغت القيمة المحسوبة 595.08، وهي تفوق بكثير القيمة الجدولية البالغة 5.991 عند مستوى دلالة 0.05. وهذا يشير إلى أن الفروق بين إجابات المشاركين ذات دلالة معنوية وليست ناتجة عن الصدفة، مما يعزز الثقة في قوة العلاقة بين التنظيم المكاني وانخفاض مظاهر العنف في الملاعب.

وعليه، فإن هذه النتائج تدعم بشكل قوي تحقق الفرضية الثالثة، وتبرز إدراكاً واعياً بين الجماهير بأهمية الإجراءات التنظيمية داخل الفضاءات الرياضية كوسيلة فعالة للحد من التوتر والمواجهات. وتشمل هذه الإجراءات على وجه الخصوص:

- تخصيص مناطق محددة للجماهير عالية الحماسة، بما يُسهّم في ضبط سلوكها ومنعها من التفاعل السلبي مع بقية الجماهير.
- الفصل الواضح بين جماهير الفرق المتنافسة كوسيلة احترازية لمنع التصعيد أو الاستفزاز المتبادل.
- أيضاً، يرى الجمهور أن الجماهير نفسها تلعب دوراً إيجابياً من خلال التبليغ عن المشاغبين، ما يساعد في تحديد المثيرين للمشاكل بشكل أسرع. ويؤيدون فرض عقوبات قانونية وغرامات مالية على مثيري الشغب، مؤكدين أن المتابعة القانونية تمثل رادعاً هاماً للحد من العنف داخل الملاعب.
- تعزيز التدابير التنظيمية في المباريات ذات الطابع الحاسم أو الجماهيري المرتفع، نظراً لارتباطها بمعدلات أعلى من الانفصال والعنف المحتمل.

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة المتعلقة بالمحور الرابع للاستبيان:

بناءً على المعطيات الإحصائية المتعلقة بمحور دور الإجراءات الأمنية في تقليل العنف داخل الملاعب، حيث أجاب 3280 مشاركاً بـ "نعم" بنسبة 82% من إجمالي العينة، وبلغت قيمة اختبار كاي تربيع المحسوبة 2596.08 مقابل القيمة الجدولية 5.991 عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 14، يمكن القول إن النتائج ذات دلالة إحصائية قوية، تعكس توجهاً واضحاً لدى الجمهور بشأن أهمية الإجراءات الأمنية و القوانين الرادعة في الحد من العنف داخل الملاعب.

التفسير

المشاركون عبروا عن اعتقادهم بأن زيادة عدد أعوان الأمن ليست كافية بمفردها، بل يجب أن تترافق مع تدخلات سريعة وفعالة عند حدوث أي مشكلات، مما يساعد في السيطرة على المواقف ومنع تصاعدها إلى عنف مفتوح. كما أيدوا فكرة تخصيص تطبيق إلكتروني للإبلاغ عن المشاغبين، ما يعكس دور التكنولوجيا في دعم جهود الأمن وتحسين مراقبة السلوكيات السلبية.

أيضاً، يرى الجمهور أن الجماهير نفسها تلعب دوراً إيجابياً من خلال التبليغ عن المشاغبين، ما يساعد في تحديد المثيرين للمشاكل بشكل أسرع. ويؤيدون فرض عقوبات قانونية وغرامات مالية على مثيري الشغب، مؤكدين أن المتابعة القانونية تمثل رادعاً هاماً للحد من العنف داخل الملاعب.

بالإضافة إلى ذلك، يتفق المشاركون على أن استخدام تقنيات متقدمة مثل التعرف على الوجه يمكن أن يساهم في تحديد المسببين للعنف بدقة، مما يسهل مساءلتهم قانونياً ويعزز الأمن داخل الملعب.

بشكل عام، تؤكد هذه النتائج أن الجمهور يدرك أن الحد من العنف داخل الملاعب يتطلب منظومة أمنية متكاملة، تجمع بين زيادة عدد الأمن، سرعة التدخل، الدعم التكنولوجي، والتشريعات الرادعة، إلى جانب مشاركة الجماهير في الإبلاغ والمراقبة. هذه المنظومة الشاملة تمثل خطوة ضرورية لتحويل الملاعب إلى بيئة أكثر أماناً وهدوءاً، وتحسين تجربة المشجعين بشكل عام.

استنتاجات

استنتاجات:

- تدعم نتائج التحول إلى الأنظمة الرقمية في بيع التذاكر هو من بين الآليات الفعالة لعلاج ظاهرة العنف الرياضي، وذلك عبر تقليل فرص التجمهر والاحتكاك، وتحسين التنظيم المسبق داخل الملاعب.
- تظهر النتائج أن هناك وعيًا جماهيريًا متناميًا بأهمية التنظيم الإداري واللوجستي داخل الملاعب في ضبط السلوك العام وتقليل حوادث العنف. وتؤكد البيانات الإحصائية أن هذا التنظيم لا يقتصر فقط على الجانب الأمني، بل يمتد أيضًا إلى تحسين جودة التجربة الرياضية للمشجعين، ورفع مستوى الأمان والراحة داخل الملعب.
- البيانات الإحصائية تؤكد أن هناك قناعة قوية لدى الجماهير بأن العنف داخل الملاعب لا يرتبط فقط بسلوك فردي، بل بطريقة تنظيم الفضاء الجماهيري نفسه. التنظيم الذكي للتوزيع وفقًا للفئات، مع الحضور الأمني المدروس، يخلق بيئة أكثر أمنًا وسلامًا.
- تظهر نتائج أن الجمهور يُدرك بشكل واضح أن الحد من العنف داخل الملاعب لا يعتمد فقط على التواجد الأمني العددي، بل يستلزم منظومة شاملة ومتكاملة تشمل: التدخل السريع لأعوان الأمن، توظيف التكنولوجيا مثل تطبيقات التبليغ وتقنية التعرف على الوجه، مشاركة الجماهير في التبليغ.

استنتاج عام

استنتاج عام

يُتَّضح أن التطبيق الإلكتروني المقترح، باعتباره جزءًا من التحول الرقمي في عملية بيع التذاكر وتنظيم الجماهير، يمتلك قدرة فعلية ومؤكدة على المساهمة في الحد من مظاهر العنف داخل الملاعب. إذ أظهرت البيانات أن هذا النوع من التطبيقات لا يقتصر دوره على تسهيل اقتناء التذاكر فحسب، بل يُعد أداة تنظيمية فعّالة تُمكن من تقليص الاكتظاظ، وتحديد مواقع الجمهور مسبقًا، وتسهيل الرقابة الأمنية، وهو ما يعزز من ضبط السلوك الجماهيري. كما يُبرز وعي الجمهور بفاعلية هذه الأدوات التقنية واعتبارها جزءًا من منظومة متكاملة تشمل الأمن، التنظيم، والتكنولوجيا، مما يجعل من التطبيق الإلكتروني آلية محورية في استراتيجية مكافحة العنف الرياضي.

مقترحات وتوصيات

مقترحات وتوصيات:

1. تشجيع تطوير واعتماد تطبيقات رقمية متخصصة في إدارة الجمهور وبيع التذاكر، مع دعم تقني ومالي للشركات الناشئة في هذا المجال.
2. إدماج الحلول الرقمية ضمن الاستراتيجية الوطنية للحد من العنف الرياضي، كجزء من إصلاح شامل يشمل التوعية والتنظيم والتشريع.
3. فرض استخدام تذاكر إلكترونية في البطولات الكبرى، وتقيد بيع التذاكر الورقية في المباريات عالية الحساسية.
4. الاستثمار في أنظمة رقمية متكاملة تربط بيع التذاكر بالتنظيم الأمني وتتضمن خصائص كالتبليغ الفوري وتحديد هوية المستخدم.
5. تخصيص مناطق منفصلة ومدرسة داخل الملاعب استنادًا إلى البيانات المجمعة من التطبيق (أنماط التشجيع، السلوك السابق...).
6. إشراك الجماهير في تحسين التطبيق من خلال استطلاعات داخلية واقتراحات التطوير.
7. تصميم تطبيق يتميز بواجهة استخدام سهلة وسريعة تناسب جميع الفئات العمرية، بما فيهم غير المتمكنين من التكنولوجيا.
8. تضمين أنظمة أمن إلكتروني متقدمة لحماية بيانات المستخدمين وضمان سرية الهوية.
9. الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والتحليل التنبؤي لاكتشاف السلوكيات الخطرة أو التوتر المحتمل بين الجماهير.
10. استخدام التطبيق كأداة توعوية للجمهور، من خلال إرسال رسائل تربية وفيديوهات حول الروح الرياضية ونتائج العنف.
11. تشجيع مبادرات "المشجع المثالي" عبر التطبيق، بمنح مكافآت رمزية أو خصومات لمن يلتزم بالانضباط.
12. تعاون إعلامي لتسويق التطبيق وزيادة الوعي الجماهيري بدوره في جعل الملاعب بيئة أكثر أمانًا.
13. دعوة الباحثين إلى دراسة أثر التطبيقات الرقمية في بيئات رياضية أخرى (الرياضات الفردية، القاعات المغلقة، مباريات الفئات الشبانية...).
14. اقتراح دراسات مقارنة بين البلدان التي تعتمد أنظمة رقمية في إدارة الجماهير وتلك التي لا تعتمد.

15. إجراء تقييم دوري لتجربة المستخدم ومدى فعالية التطبيق ميدانيًا بعد تطبيقه.

قائمة المراجع

ملاحق

قائمة المراجع:

- أحمد أحمد خيضر، "جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة - دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، 03 / 01 / 2019.
- أحمد بوسقيعة، *الوجيز في القانون الجزائي الخاص*، دار هومة، الجزء الأول، 2009.
- أحمد عوض بلال، *مذكرات في علمي الإجرام والعقاب*، الخرطوم، 1982.
- العيضاني، محمد بن ذعار، "أثر استخدام بعض تطبيقات الأجهزة الذكية في تنمية مهارات التحدث باللغة الإنجليزية لدى طلاب الصف الثالث الثانوي"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية، 2015.
- أبو عامر، محمد زكي، *دراسة في علم الإجرام والعقاب*، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 1982.
- أنور علي، يسرى، وأمال عبد الرحيم عثمان، *علم الإجرام والعقاب*، دار النهضة العربية، القاهرة، 1980.
- بهنام، رمسيس، *علم الإجرام*، مكتبة المعارف، الإسكندرية - مصر، 1975.
- بوسقيعة، أحمد، *الوجيز في القانون الجزائي الخاص*، دار هومة، الجزء الأول، 2009.
- بوجوراف، فهم، *آليات الوقاية من العنف في الملاعب الرياضية*، ط1، مؤسسة عالم الرياضة للنشر ودار الوفاء، الإسكندرية، 2017.
- بن جروة، حكيم، ومحمد بن حوحو، "تسويق العلاقات من خلال الزبون مصدر لتحقيق المنافسة"، الملتقى الدولي الرابع، جامعة الشلف، 2010.
- بن غربي، سامي، "الرياضة ودورها في تعزيز الصحة النفسية والاجتماعية"، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، 2021.
- بن مويضة، أحمد، أولاد العيد، سعد، وطلحة بوخاتم، "تأثير رضا العملاء على ولائهم للخدمات المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس وكالة الأغواط"، مجلة التنظيم والعمل، م9، ع4، 2021.
- التائي، يوسف حبيب سلطان، وهاشم فوزي دباس العبادي، *إدارة علاقات الزبون*، ط1، مؤسسة البارق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- الجادي، عدنان حسين، ويعقوب عبد الله أبو حلو، *منهجية البحث في العلوم الاجتماعية (الطبعة الأولى)*، دار الفكر للنشر، 2009.
- الخبائي، أميرة، وعلاء فرحات، *إدارة المعرفة، إدارة معرفة الزبون*، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2009.
- الرعاش، المبارك، "دور التطبيقات الإلكترونية في تعليم وتعلم تلاميذ ذوي صعوبات التعلم"، مجلة بحث وتربية، م12، ع1، جوان 2022.
- الزين، فهد سامر سليمان، "أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء في البنك العربي"، رسالة ماجستير، جامعة الزرقاء، 2016.
- السليمان، لاوسين، "الإعلام الرياضي المرئي وتفتشي ظاهرة العنف..."، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2008.
- الشروق، دار، مامسر، محمد، *دراسة تحليلية لظاهرة عنف الملاعب الرياضية في الوطن العربي*، الأردن، 1985.
- الطائي، رعد عبد الله، وعيسى قدامة، *إدارة الجودة الشاملة*، دار البازوري، عمان، 2008.
- العلاق، بشير، *ثقافة الخدمة*، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2011.
- العيسوي، عبد الرحمن محمد، *الجريمة بين البيئة والوراثة*، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2003.
- العوافي، سليمان، وآخرون، "Impact of Electronic Service Quality on Customers Satisfaction of Islamic Banks in Jordan", Vol. 7, No. 1, 2017, *International Journal of Academic Research...*
- العيسي، رؤوف، *أصول علمي الإجرام والعقاب*، دار الجبل، مصر، ط8، 1979.
- العيد، أولاد، وسعد بن مويضة، وطلحة بوخاتم، مرجع سابق.
- العجال، عدالة، وكريمة جلام، "التسويق الإلكتروني وأثره على رضا العميل"، *رماح للبحوث والدراسات*، 2016.
- علاوي، محمد حسن، *سيكولوجية القيادة الرياضية*، القاهرة: مركز الكتاب للنشر، 1999.

- عطية، أحمد ربيع، "أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية"، *المجلة العربية للنشر العلمي*، جامعة الملك عبد العزيز، العدد 2، حزيران 2021.
- عطلاوي، زكريا، "دور جودة الخدمة وأثرها في تعزيز رضا الزبائن"، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3، 2013-2014.
- عقيلي، عقوني لخصر، وبلخيري فاطنة، "التطبيقات الإلكترونية ودورها في تحقيق جودة الخدمة"، *مجلة دفاتر اقتصادية*، م13، ع1، 2022.
- فرحات، علاء، وأميرة الخياي، مرجع سابق.
- فيلي، زينب، ونور الدين كنتاوي، "التطبيقات الذكية واستثمارها في تعليم أصوات اللغة العربية للأطفال..."، *مجلة إشكالات في اللغة والأدب*، جامعة تامنغست، م12، ع4، ديسمبر 2023.
- ماحي، مراد، ومفيدة نادي، "دور التطبيقات السياحية في عرض الخدمات السياحية في الجزائر"، *مجلة اقتصاد المال والأعمال*، م3، ع1، 2023.
- مامسر، محمد خير علي، "شغب الملاعب الرياضية في الوطن العربي"، *مجلة دراسات*، م12، ع11، 1985.
- محمد، حجاج يوسف، *التعصب والعدوان في الرياضة*، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2002.
- منصور، إيمان أحمد، *الوجيز في الإدارة الناجحة*، دار ابن النفيس، عمان، ط2، 2020.
- منصور، رحمان، *علم الإجرام والسياسة الجنائية*، دار العلوم، عنابة، الجزائر، 2003.
- مولود، ديدان، *القانون الجزائري للرياضة*، دار بلقيس، الدار البيضاء - الجزائر، 2004.
- مطالي، ليلى، *الوجيز في التسويق الإلكتروني*، دار الكتب العلمية، بيروت، 2016.
- ناصر الهزاني، نورة، *الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية*، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 2008.
- نوربرت ميلر وآخرون، ترجمة: أمين الخولي، *اللعبة النظيف للجميع*، سلسلة الفكر العربي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1994.
- هزاني، نورة بن ناصر، مرجع سابق.
- هشيم، فوزي دباس، وعبد الله، يوسف حجيم سلطان، مرجع سابق.
- وسام، سامي ذياب محل، "أثر إستراتيجية الاستقرار في رضا العميل"، *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، م3، ع7.
- ياسين، عدنان، مراجعة كتاب *علم الاجتماع الرياضي* لكامل طه الويس، دار الأيام، عمان.
- يوسف، عبد الله بن عبد العزيز، *جريمة شغب الملاعب*، جامعة نايف العربية، الرياض، 1997.

قائمة الملاحق:

استبيان حول قدرة التطبيقات الإلكترونية في تقليل العنف في الملاعب

رقم الهاتف: 0549126143

البريد الإلكتروني: aissaherzallah96@gmail.com

عزيزي/عزيزتي المشارك/ة،

نشكركم على تخصيص وقتكم للمشاركة في هذا الاستبيان. يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة تأثير التطبيقات الإلكترونية في تقليل العنف داخل الملاعب. الإجابة على الأسئلة ستكون بنعم أو لا فقط. جميع الإجابات ستكون سرية وسيتم استخدامها لأغراض البحث فقط. وفي حالة أي استفسار يمن المراسلة عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني اعلاه

الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية:

رقم السؤال	السؤال	الاجابة نعم/لا
1	هل تضمن ان شراء التذاكر عبر الإنترنت أو التطبيق الإلكتروني يمكن ان يقلل من العنف داخل الملاعب؟	
2	هل تجد أن شراء التذاكر عبر الإنترنت يقلل من العنف داخل الملاعب؟	
3	هل شراء التذاكر من منافذ البيع هو سبب مشاكل العنف داخل الملاعب؟	
4	هل تفضل شراء التذاكر من الأستاذ يوم المباراة؟	
05	هل تساهم أسعار التذاكر أو تخصيص أماكن معينة للجماهير في تقليل التوتر أو العنف داخل الملاعب؟	
06	هل تعتقد أن الإجراءات الأمنية المرتبطة بعملية بيع التذاكر (مثل التحقق من الهوية أو التسجيل المسبق) تساهم في تقليل العنف في الملاعب؟	
07	هل سبق أن واجهت صعوبة في شراء تذاكر المباريات؟	
08	هل تضمن ان سهولة أو صعوبة اقتناء التذاكر وزيادة يمكن ان تقلل الحوادث العنيفة في المباريات	
09	هل تفضل شراء التذاكر مقدماً لتجنب العنف و زحام في الطوابير؟	
10	هل ان التوزيع العشوائي للمقاعد هو سبب العنف داخل الملاعب ؟	
11	هل تضمن الحجز المسبق للمباريات يمكن ان يقلل من العنف؟	
12	هل مقاعد vip لا تحتوي على المشاغبين داخل الملاعب؟	
13	هل معاييرك في اختيار المقاعد تعتمد على مدى قربك من مخرج الطوارئ؟	
14	هل تضمن ان مدى رضا المشجع على مكانه يمكن ان يقلل من العنف داخل الملاعب؟	
15	هل تجد أن ترقيم المقاعد يساعد في تنظيم الدخول للمباريات ويقلل من العنف؟	
16	هل سبق لك أن واجهت مشكلة مع مقعدك المحجوز؟	
17	هل تضمن ان تصنيف الاشخاص في توزيع المقاعد حسب الفئات العمرية يمكن ان يقلل من العنف داخل الملاعب؟	
18	هل تؤيد تخصيص مناطق منفصلة لمشجعي الفرق المتنافسة لتقليل العنف؟	
19	هل تعتقد أن تخصيص مناطق معينة للجماهير المتعصبة يمكن ان يساهم في تقليل العنف داخل الملعب؟	
20	هل تعتقد أن تحديد أماكن معينة للجماهير يزيد من فرص مراقبة سلوكهم بشكل أفضل؟	
21	هل ترى أن تحديد أماكن معينة للعنف في الملاعب قد يساهم في تسهيل عملية التدخل السريع من قبل الأمن؟	

22	هل سيكون تحديد أماكن العنف داخل الملاعب أكثر فعالية إذا كان مشجعي الفرق المتنافسة بعيدين عن بعضهم البعض؟	
23	هل تعتقد أن وجود أماكن مخصصة للمشجعين الذين يحملون سلوكاً غير لائق يساهم في تقليل العنف بين الجماهير؟	
24	هل ترى أن تحديد مكان العنف داخل الملعب سيساهم في تحسين تجربة المشجعين بشكل عام؟	
33	هل توافق أن أهمية المباراة لها دور في حدوث المشاكل؟	
34	هل تساعد كثرة كاميرات المراقبة في الكشف عن المتسببين في العنف داخل الملاعب؟	
35	هل تعتقد أن كثرة أعوان الأمن كافية لتقليل من العنف في الملاعب؟	
36	هل تعتقد أن التدخل السريع لأعوان الأمن يمكن أن يقلل من العنف داخل الملاعب؟	
37	هل تعتقد أن تخصيص تطبيق إلكتروني للإبلاغ عن المشاغبين يمكن أن يساعد في الحد من العنف؟	
38	هل تساهم الجماهير في تحديد المتسببين في العنف من خلال التبليغ عنهم؟	
39	هل توافق على فرض عقوبات على المشجعين الذين يتم تحديدهم كمثيري شغب؟	
40	هل تعتقد أن فرض غرامات كافية لتقليل من العنف في الملاعب؟	
41	هل تؤيد استخدام تقنية التعرف على الوجه في الملاعب لتحديد الأشخاص المتسببين في العنف؟	
42	هل ترى أن زيادة عدد أفراد الأمن في الملاعب يمكن أن يحد من العنف ويسهل تحديد المشاغبين؟	
43	هل تعتقد أن المتابعة القانونية للمتسببين في العنف يمكن أن تقلل من العنف داخل الملاعب؟	

نتائج التي تمثل ثبات الاستبيان

- نتائج المحاور للتوزيع الاول:

الاستبيان التوزيع الاول			
المحور الاول	نعم	لا	احيانا
الاجابة	160	12	8
المحور الثاني			
الاجابة	153	7	20
المحور الثالث			
الاجابة	143	20	17
المحور الرابع			
الاجابة	155	15	10

- نتائج المحاور للتوزيع الثاني:

الاستبيان التوزيع الاول			
المحور الاول	نعم	لا	احيانا
الاجابة	155	13	12
المحور الثاني			
الاجابة	153	8	19
المحور الثالث			
الاجابة	143	15	21
المحور الرابع			
الاجابة	154	15	11

بعد حساب معامل الثبات (الارتباط بيرسون) بين الجدول الأول والجدول الثاني.
وجدنا ان المعامل يساوي 0,99 تقريبا و هذا دليل على ثبات الاختبار

جامعة محمد خيضر - بسكرة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

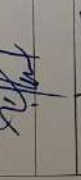
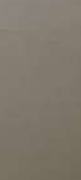
استمارة تحكيم الاستبيان

أساتذتي الأفاضل ...

أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تهدف إلى اقتراح حلول لمعالجة ظاهرة العنف في الملاعب
الجزائرية والتي تضمنت أربعة محاور أساسية.

بمعنون: تطبيق الكتروني للتنقل من العنف في الملاعب الجزائرية.

قائمة المحكمين

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الإمضاء
مراد خليل	أستاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة	
لزيك أحمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة	
بقار ناصر	أستاذ محاضر أ	جامعة بسكرة	
مغربي المغربي	أستاذ محاضر أ	جامعة بسكرة	
زروال محمد	أستاذ محاضر أ	جامعة بسكرة	
فاطمة الزهراء زيدان	أستاذ محاضر أ	جامعة بسكرة	
حميدي سامية	أستاذ التعليم العالي	جامعة بسكرة	