

المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات

مجلة علمية دولية محكمة، تصدر دورياً كل شهر، تصدر في المملكة الأردنية الهاشمية

www.ijrsp.com

المجلد الثالث

الإصدار الخامس والثلاثون

تاريخ النشر : 20 - سبتمبر - 2022م

ISSN : 2709-7064

اللجنة العلمية:

- أ.د. هناء محمود نايف الفريحات
د. نايف بن ناصر ابراهيم المنصور
د. هيفاء مصطفى يوسف الزيادة
أ.د. وليد محمد أبو المعاطي
د. حيدر محسن سلمان الشويلي
د. حنان عبد الغفار عطية ابراهيم
د. عبد الفتاح شهيد
أ.د. جمال رجب عبد الحسيب
د. توفيق عطاء الله
د. أماني أبوزيد
د. إخلص محمد عبد الرحمن حاج موسى
د. عبد الوهاب علي مؤمن علي
د. محمد غلبان

فهرس العدد:

رقم الصفحة	الدولة	اسم الباحث / الباحثين	عنوان البحث	No
35 - 6	المملكة العربية السعودية	الباحثة/ أمل بنت محمد دخيل الله الحافظي، الدكتورة/ دلال عمر العباسي	قياس مدى تقبل معلمات قرى محافظة جدة نحو التعليم الإلكتروني وأبرز المعوقات التي تواجههن	1
63 - 36	المملكة العربية السعودية	الباحث/ عبد الله ناصر حمد ال مردف، الدكتور/ عبد الرزاق بن معتوق، الدكتور/ عبد الحفيظ عثمان محمود	دور الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في القطاع الصحي السعودي	2
78 - 64	المملكة العربية السعودية	الباحثة/ نهلة عبد المعين الصيفي	سيميائية التوديع في أدب الفراق عند ابن زيدون	3
113 - 79	المملكة العربية السعودية	الدكتور/ أيمن عايد محمد ممدوح، الباحث/ أيمن علي حمد وافي	الإحسان في سورة الرحمن وتطبيقاته التربوية	4
143 - 114	المملكة العربية السعودية	الدكتورة/ منيرة عمار العماري، الدكتور/ محمد أنس شمسي	أثر إدارة التغيير على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية)	5
188 - 144	المملكة العربية السعودية	الباحث/ عائض سعيد محمد العسيري، الدكتور/ أحمد عبد الله قران	دراسة تحليلية لاتجاهات أبحاث تقنيات التعليم العربية خلال جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021	6
215 - 189	المملكة العربية السعودية	الدكتورة/ سلوى عبد الخالق أحمد الغامدي، الدكتور/ محمد أنس شمسي	أثر استراتيجيات الموارد البشرية في الأداء الوظيفي (دراسة حالة - شركة المجدوعي القابضة)	7

233 - 216	فلسطين	الباحثة/ هيفاء ماجد فايز ابو الرب، الدكتورة/ زينب الوزاني	تقييم متخصص لحوكمة إدارة الأراضي في الضفة الغربية	8
267 - 234	المملكة العربية السعودية	الدكتور/ بندر بن محمد بن سعيد القحطاني، الدكتور/ محمد أنس شمسي	قياس جودة الخدمة في القطاع الثالث وأثرها على رضا المستفيدين (دراسة تطبيقية على منظمات القطاع الثالث في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية)	9
280 - 268	الإمارات العربية المتحدة	الباحث/ علي حسين علي صقر الحوسني، د/ كايرمبوي راشد عبد الحמיד، د/ نور حميمي بن زين الدين	درجة ممارسة مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمدخل إدارة الأزمات	10
311 - 281	المملكة العربية السعودية	الدكتور/ محمد بن عبد الله بن حميد الأصلي، الدكتور/ محمد أنس شمسي	السياسة الاقتصادية السعودية ودورها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر وآثاره على الاقتصاد السعودي	11
353 - 312	المملكة العربية السعودية	الباحث/ نواف بن محمد السفري الدكتور/ أمين بن علي ابن أحمد الرباعي	أدوار أخصائي المعلومات والمتطلبات المهارية في مجال تطوير مواقع الويب (دراسة تحليلية على جامعات المملكة العربية السعودية)	12
390 - 354	المملكة العربية السعودية	الدكتور/ محمد أحمد بهارون	مدى قدرة نموذج ألتمان للتنبؤ بالفشل المالي	13
401 - 391	المملكة المغربية	الدكتور/ التومي محمد	مآلات الفراغ التنظيمي على مهنة ومهمة الأخصائي النفسي (دراسة مقارنة بين مهام الأخصائي النفسي والمستشار النفسي)	14
446 - 402	المملكة العربية السعودية	الباحثة/ منال محمد الفقيه	أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على أداء المستشفيات الخاصة (دراسة مقارنة بين مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام والمستشفى السعودي الألماني بجدة)	15

479 - 447	المملكة العربية السعودية	الباحثة/ روان منصور الريشي	مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف	16
508 - 480	جمهورية مصر العربية	د/ محمد إبراهيم عنتر، د/ رحاب محمد مختار، د/ صابر محمد عبد الوهاب، د/ سماء فاروق البرقي	تداعيات فيروس كورونا (كوفيد-19) على بعض أهداف التنمية المستدامة للأسرة الريفية بمحافظة سوهاج وكفر الشيخ - مصر	17
530 - 509	المملكة المغربية	الباحثة/ حكيمة قصيد	متاحف الفن من الضرورة التربوية إلى الاستثمار الثقافي والاقتصادي	18
580 - 531	المملكة العربية السعودية	الباحث/ عبد الله عيسى عيسى جعفري	مدى توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب في دليل معلم القرآن الكريم للفصول الأولية بالمرحلة الابتدائية	19

قياس مدى تقبل معلمات قرى محافظة جدة نحو التعليم الإلكتروني وأبرز المعوقات التي تواجههن

Measuring the degree of acceptance of the female teachers in the villages of Jeddah towards e-learning and highlighting the obstacles they face.

الباحثة/ أمل بنت محمد دخيل الله الحافظي

باحثة في ماجستير القيادة التربوية، كلية العلوم الصحية والسلوكية والتعليم، جامعة دار الحكمة، المملكة العربية السعودية

الايمل: amalhafzi@hotmail.com

إشراف الدكتورة/ دلال عمر العباسي

مديرة قسم ماجستير القيادة التربوية، كلية العلوم الصحية والسلوكية والتعليم، جامعة دار الحكمة، المملكة العربية السعودية

الإيميل: dabbasi@dah.edu.sa

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تقبل معلمات قرى محافظة جدة للتعليم الإلكتروني، وتحديد أبرز المعوقات استخدام التعليم الإلكتروني من وجهة نظر معلمات قرى محافظة جدة. اعتمدت الباحثة في إعداد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع الدراسة من معلمات المدارس الحكومية في قرى محافظة جدة (رابغ-خليص) بالمملكة العربية السعودية، وتكونت عينة الدراسة من (252) معلمة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات من العينة. وتوصلت الدراسة إلى أهم المتغيرات المؤثرة في استخدام التعليم الإلكتروني هو مدى السهولة أن أصبح ماهرة في استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني، وبالنسبة لمتغير الفوائد المتوقعة فقد أكدت عينة الدراسة على زيادة التفاعل الأكاديمي بين الطالبات بعضهم البعض وبين معلماتهم تعد من أهم الفوائد المتوقعة من استخدام نظام التعليم الإلكتروني، من أبرز المعوقات التي تواجه التعليم الإلكتروني في قرى محافظة جدة ضعف الاتصال أحياناً بشبكة الإنترنت. كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، منها أنه يجب على وزارة التعليم ممثلة في إدارة التعليم الإلكتروني مساعدة المعلمات في تأكيد أو زيادة تصوراتهم الإيجابية حول نظام التعليم الإلكتروني من خلال تطوير محتوى التعليم الإلكتروني ليكون أكثر سهولة وأكثر توجيهاً للمستخدم، وكذا تقديم دورات تدريبية أساسية ومستمرة لتمكينهن من استخدام هذه التقنية وفهمها.

الكلمات المفتاحية: نموذج القبول (TAM)، الاتجاهات، النوايا، قبول التكنولوجيا، التعليم الإلكتروني.

Measuring the degree of acceptance of the female teachers in the villages of Jeddah towards e-learning and highlighting the obstacles they face.

Abstract

The study aimed to identify the extent to which the female teachers of the villages of Jeddah Governorate accept e-learning, and to find out the most prominent obstacles they face in using e-learning. The researcher used the descriptive analytical method to prepare this study. The study population consisted of public-school female teachers in the villages of Jeddah Governorate (Rabigh- Khulais) in the Kingdom of Saudi Arabia. The study sample consisted of (252) female teachers. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was used as a data collection tool. The study identified the most important variables that affect the use of e-learning, which is how easy it is to become skilled in using e-learning systems. In terms of the expected benefits variable, the study sample confirmed the increase in the academic interaction between female students and between them and their female teachers; this is one of the most important benefits expected from e-learning system. Having a sometimes-weak internet connection is one of the most prominent barriers to e-learning in Jeddah's villages. Additionally, the study made a number of recommendations, including that the Ministry of Education, through its Department of E-Learning, should develop user-friendly, easier-to-understand e-learning content to enhance female teachers' positive perceptions of e-learning system, as well as providing basic and ongoing training sessions to enable them to understand and use this technology.

Keywords: Technology Acceptance Model (TAM), Directions, Intentions, Technology Acceptance, E-Learning.

1. المقدمة

يلعب التعليم الإلكتروني في هذا العصر دوراً فاعلاً في إثراء العملية التعليمية التعلمية بالعديد من الأدوات التي من شأنها الارتقاء بواقع التعليم في مختلف المؤسسات التعليمية. كما أنها تساهم بشكل فعال في تصميم عملية التعليم والتعلم من حيث تطوير مكونات العملية التعليمية، وعناصر النظام التعليمي، حيث ساهم التعليم الإلكتروني في حل مشكلات كثيرة كعدم توفر المقاعد الدراسية للمتعلمين عبر ادخال نمط التعليم عن بعد، وأيضاً نقص المدرسين عبر تشجيع التعليم عبر الوسائط الإلكترونية المسجلة التي يستفيد منها الكثير ممن يحتاجون لها في أي وقت يريدون (الفهيد، 2014).

والمملكة العربية السعودية كغيرها من دول الخليج، بدأت الاهتمام بالتعليم الإلكتروني في السنوات العشر الأخيرة، فقد أسست سنة 2017 المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، والذي يهدف إلى ضبط جودة التعليم الإلكتروني من خلال وضع معايير وضوابط ولوائح الجودة لبرامج التعليم الإلكتروني، وذلك من خلال تعزيز الثقة في مخرجات التعليم الإلكتروني وتمكين المؤسسات التعليمية من تقديم برامج تعليم وتدريب إلكتروني ملائم مع سوق العمل وحاجات المملكة (المركز الوطني للتعليم الإلكتروني، 2021).

وقد تناولت العديد من الدراسات الصعوبات والتحديات المرتبطة بالتعليم الإلكتروني، ومنها ضعف البنية التحتية للتعليم الإلكتروني، والوسائل التعليمية المخصصة لهذا النوع من التعليم، وايضاً ضعف تكوين المعلمين والمعلمات في مجال تكنولوجيا المعلومات مما يؤدي بهم إلى النفور من استخدامها، وكذلك ضعف الاعتمادات المالية (الشبيبي، 2017، البديوي، 2017، ال عبد الكريم، 2019، الدايل، 2013، الشهري، 2014)، وغيرها من التحديات التي تسعى الدول والحكومات لمواجهتها من أجل ضمان دخول أمن في عصر المعلومات للتعليم واستفادته من مميزاتهما، وذلك باعتماد صيغ من التعليم المبرمج أو عن بعد أو غيرها من الأنماط التي تعتمد التعليم الإلكتروني (كاموكه، 2020).

كما أن من المشاكل المرتبطة بالتعليم الإلكتروني، شعور المعلمات بالإحباط من التعليم المعتمد على شبكة الإنترنت (عرفة، ومليجي، 2017). خاصة في المناطق القروية التي لا يوجد فيها بنى تحتية مناسبة، ومع نمو الاعتماد على نظام المعلومات والتسارع في تقديم التكنولوجيا لبيئة التعليم وظروف التي وجهها العالم خلال جائحة كورونا، فإن تحديد العوامل التي ترتبط بقبول المستخدم للتكنولوجيا يعتبر من الأمور المهمة.

وإن كان استخدام هذا النوع من التعليم ملموساً في مؤسسات التعليم الجامعي بالمملكة (السيد عطية، 2017)، وكذا في باقي المستويات التعليمية خصوصاً في المدن والحواضر، فإننا نتساءل عن مدى تقبل استخدامه في المناطق القروية وما مدى تفاعل المعلمات في المناطق القروية، خصوصاً في ظل الصعوبات المجالية التي تعرفها المناطق القروية والخصوصيات التي تمتاز بها.

وفي ضوء ذلك تأتي هذه الدراسة بهدف تحليل مدى تقبل المعلمات في القرى النائية التعليم الإلكتروني، وذلك عن طريق النظر في العوامل الشخصية مثل الفوائد المتوقعة، والسهولة، واتجاهات ونوايا الاستخدام لنظام التعليم الإلكتروني، وكذلك تحديد أهم التحديات والمعوقات التي تؤثر على استخدام التعليم الإلكتروني في قرى المنطقة الغربية للسعودية ومقترحات علاجها.

في ظل ما يشهده العالم من انتشار وباء كورونا (Covid-19) الذي فرض إغلاق على المؤسسات التعليمية، فإن الدول أخذت بالتوجه نحو التعليم الإلكتروني بمختلف صورته (العبيدات والمجالي، 2020).

فإن تطبيق التعليم الإلكتروني يواجه العديد من المعوقات التي ترتبط بالإدارة، وتوافر البنية التحتية، ومعوقات ترتبط بالطلبة، ومعوقات ترتبط بالمعلمين، وإذا كانت الصعوبات والتحديات تواجه مدارس التعليم العام بشكل عام، فإن مدارس القرى والمناطق النائية تنفرد بتحديات عديدة وأكثر شدة، وذلك لصعوبة تضاريسها وبعدها عن المناطق الحضرية، ولواقع العزلة التي تعيشها القرى على مستوى الاتصالات وتوفر البنية التحتية الكفيلة بتقديم خدمات في المستوى المأمول. وبذلك تتمثل مشكلة الدراسة في عدم تقبل معلمات القرى النائية للتعليم الإلكتروني بسبب التحديات التي تواجههن.

وباستطلاع الدراسات والأدبيات السابقة التي تناولت التعليم الإلكتروني في المناطق النائية والقرى البعيدة والأرياف نجد أن العديد من الدراسات أشارت إلى مجموعة من التحديات والمعوقات التي تحد من توظيفه بشكل مثالي، فقد أشارت دراسة السلمي (2020) التي أجريت في قرى مدينة الطائف أن المعوقات المتعلقة بالجوانب الإدارية والمادية في مقدمة هذه المعوقات ومن أبرزها (عدم التعاون بين المدارس في تبادل الخبرات والمعارف في مجال التعليم الإلكتروني، ضغط الاستخدام نزوة دخول منصة مدرستي وعدم قدرتها على تحمل كمية البيانات)، يليها المعوقات المتعلقة بالتعلم الإلكتروني نفسه ومن أبرزها (غموض فلسفة التعلم الإلكتروني وأهدافه، ارتفاع تكلفة إعداد البرمجيات الجيدة بنمط التعليم الإلكتروني)، وجاءت المعوقات المتعلقة بالمدرس والطالب في المرتبة الثالثة ومن أبرزها (قلة المدرسين الذين يجيدون المهارات التكنولوجية اللازمة للتعليم الرقمي، قلة المدرسين الذين يجيدون المهارات التكنولوجية اللازمة للتعلم الإلكتروني في برنامج التميز)، (السلمي، 2020).

هذا وقد قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية على عينة من المعلمات وعددهن (10) معلمات في مدارس قرى المنطقة الغربية. حيث توصلت نتائجها إلى أن المعلمات يواجهن صعوبات وتحديات لتطبيق التعليم الإلكتروني ومنها أنه ليس لديهن الخبرة الكافية الإلكترونية التي تدعم التعليم الإلكتروني، ويعتبرن التعليم الإلكتروني صعب التنفيذ، ولا ينصحن بالتعليم الإلكتروني لتقديم تعليم متقدم وأثرائه. وبناء عليه فمن الضروري معرفة مدى تقبل المعلمات للتعليم الإلكتروني وذلك عن طريق فهم العوامل التي تؤثر على تصوراتهن عن التعليم الإلكتروني.

2.1. أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف على مدى قبول معلمات قرى محافظة جدة نحو التعليم الإلكتروني.

ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل في الآتي:

- 1- التعرف على العوامل المؤثرة على قبول المعلمات في قرى محافظة جدة للتعليم الإلكتروني وفق نموذج قبول التكنولوجيا.
- 2- تحديد أبرز معوقات استخدام التعليم الإلكتروني من وجهة نظر معلمات قرى محافظة جدة.

3- التعرف على الفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول العلاقة بين قبول معلمات قرى محافظة جدة للتعليم الإلكتروني تعزى لمتغير (الخبرة، المؤهل العلمي، مدى توفر شبكة الإنترنت في المنزل والمدرسة).

3.1. أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في شقيها النظري والتطبيقي في:

الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث في:

- الوقوف على أحدث نماذج تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تحديد مدى قبول المعلمات للتعليم الإلكتروني في قرى محافظة جدة.
- قد تقدم الدراسة الحالية إطار نظري مبني على المنهج العلمي فيما يخص اتجاهات المعلمات في قرى محافظة جدة نحو التعليم الإلكتروني، والمتغيرات التي تتحكم في درجة إقبالهن عليه.
- التعرف على المعوقات التي تحول دون الإقبال على التعليم الإلكتروني من طرف معلمات قرى محافظة جدة.
- تقديم إضافة للمكتبة العربية في موضوع التعليم الإلكتروني واتجاهات المعلمات والمتغيرات المتحكمة في درجة إقبالهن.

الأهمية التطبيقية:

لدراسة أيضاً أهمية في الجانب التطبيقي، وذلك من خلال:

- قد توفر معلومات للمسؤولين في وزارة التعليم قد تسهم في التطبيق الأفضل للتعليم الإلكتروني في قرى محافظة جدة.
- الوقوف على أهم التحديات التي تؤثر على استخدام التعليم الإلكتروني في قرى محافظة جدة بالسعودية، ومحاولة طرح بعض التوصيات التطبيقية للحد من هذه التحديات.
- قد تساهم في تغيير الممارسات المتعلقة بالموضوع من أجل تجويد التعليم الإلكتروني في قرى محافظة جدة، وحث السلطات المختصة لتوفير حاجيات ذلك.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2. الإطار النظري:

المبحث الأول: مفهوم ومبادئ وأهمية التعليم الإلكتروني

أولاً: مفهوم التعليم الإلكتروني:

التعليم الإلكتروني هو أسلوب تعليمي حديث مبتكر، تستخدم فيه الأدوات والتقنيات الرقمية أثناء العملية التعليمية، أي معزز بالتكنولوجيا، من خلاله يتحقق اتصال فوري بين الطلاب والمدرسين إلكترونياً من خلال شبكة الإنترنت (الضرورية، 2021).

وفي ضوء ما سبق يمكن أن يتحدد مفهوم التعليم الإلكتروني بأنه أحد أشكال التعليم عن بعد التي تعتمد على إمكانيات وأدوات شبكة المعلومات الدولية والإنترنت والحاسبات الآلية في دراسة محتوى تعليمي محدد عن طريق التفاعل المستمر مع المعلم.

ثانياً: مبادئ التعليم الإلكتروني

هناك مبادئ راسخة للتعليم التي تنادي بها نظريات علم التعليم والتعلم، وقد حدد عبد العزيز (2013) مبادئ التعليم الإلكتروني في التالي:

- 1- التفاعل Interactivity:** أول أنواع التفاعل في الميدان التربوي هو تفاعل المتعلم مع المحتوى، حيث يقوم المتعلم بممارسة عدد من أنشطة التعلم (حل التمارين، أداء بعض الأنشطة، القيام بمشروعات) في أثناء تفاعله مع المحتوى، منتظراً التغذية الراجعة من المعلم أو المتعلم أو من البرامج الإلكترونية المخصصة لذلك، والنوع الثاني من التفاعل هو التفاعل الشخصي والاجتماعي مع المعلم والأقران، حيث يتم من خلال هذا التفاعل طرح الأسئلة وإجراء المناظرات والمناقشات المتواصلة بين المتعلمين والمعلم، ويمكن أن يكون التفاعل متزامناً أو غير متزامن.
- 2- التمرکز حول المتعلم Learner Centered:** يظل المتعلم هو المستفيد الوحيد من التنوع في استخدام أدوات التعليم الإلكتروني، فقد ساهمت أدوات التعليم الإلكتروني في التعمق في دراسة احتياجات المتعلمين وأنماط تعليمهم من أجل تصميم وتطوير المقررات التعليمية التي تناسب الغالبية العظمى منهم.
- 3- التكامل (الدمج):** في ظل تكنولوجيا المعلومات الرقمية الهائلة، أصبحت الأدوات التقليدية التي اعتاد المدرسين وأساتذة الجامعات استخدامها داخل الفصول والقاعات الدراسية مختلفة تماماً في شكلها وإمكانياتها، حيث تحولت من عالم الماكرو إلى عالم الميكرو وإلى عالم النانو ميكرو، وتكامل واندماج معظمها، مما أدى إلى تضاؤل المسافات الزمنية والمكانية بين الحدود إلى درجة لم تكن موجودة من قبل.
- 4- دعم وتعزيز دوافع التعليم المستمر:** يعمل التعليم الإلكتروني على تنمية قدرات المتعلم ودافعيته للمبادرة والاعتماد على النفس في التعليم المستمر، إن المبادرة للحصول على التعلم ذاتياً والبحث عن وسائل لتنمية هذه المبادرة تعد من أهم مهارات وسمات عصر تكنولوجيا المعلومات الرقمية، إن التكرار والممارسة العملية من أهم الخصائص التي يعتمد عليها التعليم الإلكتروني، فالمتعلم يمكنه الرجوع إلى العديد من المجالات في أي وقت إلى أن يكتسب المهارات والمعارف التي يحتاج إليها من خلال استخدام البرامج التعليمية الرقمية، وبالتالي نضمن وصول التعليم لكل متعلم حسب سرعته وقدراته في التعلم.
- 5- المرونة والمساواة:** تساعد التكنولوجيا الرقمية في تمكين المتعلمين من المشاركة في التعلم وفقاً لإمكانياتهم وحينما وأينما يفضلون، وبمساعدة بسيطة من قبل الآخرين، فالتعليم والموارد التعليمية متوافرة طول الوقت. كما أنه يضمن المساواة في الحصول على الفرص نفسها في التعلم والمشاركة في العملية التعليمية من طرف الطلبة.

- 6- **الموثوقية:** تعطي شبكة الإنترنت الفرصة للمتعلم في التخابر أو التفاعل مع الاستعانة بالخبراء المتخصصين في حقل تعليمي ما، وكذلك الوصول إلى قواعد بيانات حقيقية والمشاركة في تطبيقات مباشرة، كل هذه العوامل تجعل عملية التعلم أكثر مصداقية وموثوقية للمتعلم.
- 7- **التعلم الجماعي:** حيث يعمل المتعلمون سوياً في حالات دراسية ومشروعات وتمارين عن بعد، ويساعد هذا المبدأ في تشكيل وتكوين ما يسمى بمجتمع التعلم، الذي يحقق الرؤية الفلسفية للتعليم الإلكتروني.
- 8- **الحدثة والإجرائية:** يعد التغيير المستمر سمة جوهرية من سمات العصر الرقمي، ولكون التعليم الإلكتروني أداة من أدوات العصر الرقمي، فإن مبدأ الحدثة والإجرائية سيكون من أهم المبادئ التي تحكم سياق عملية التعليم الإلكتروني، حيث يكون بمقدرة كل متعلم الحصول على أحدث المعلومات وأكثرها ارتباطاً بالموضوع الذي يدرسه أو يتعلمه، وهذا ما يضاعف من مصداقية وموثوقية التعليم الإلكتروني وأهميته، بل والحاجة إليه في هذا العصر، الأمر الذي يؤدي إلى تفعيله وجعله أكثر إجرائية.

ثالثاً: أهمية التعليم الإلكتروني:

هناك مبررات عديدة للاتجاه للتعليم الإلكتروني سواء التربوية أو التقنية أو الاجتماعية وكذا فيما هو مرتبط باقتصاد المعرفة، كما أن من أهم الأسباب التي عجلت من الاعتماد على هذا النوع من التعليم الأوضاع الراهنة التي فرضتها جائحة (COVID-19) على العالم أجمع، مما جعل اختيار التعليم الإلكتروني لمواصلة عملية التعلم أمراً اجبارياً. وذلك لفوائده المتمثلة فيما أوردتها فالتة وفضيلة (2019)، وهي زيادة إمكانية التواصل، وتبادل وجهات النظر، والإحساس بالمساواة، وسهولة التواصل مع المعلم، وإمكانية تحوّر طريقة التدريس، وملائمة أساليب التعليم، وأضاف كذلك المساعدة الإضافية على التكرار بتوفر المناهج على مدار الفصل الدراسي وعدم الاعتماد كلياً على الحضور الفعلي، وتعدد طرق تقييم الطلبة، والاستفادة القصوى من الزمن وتقليل جهد الطالبات، وفي ظل التطور المذهل لتكنولوجيا المعلومات أخذت برامج التعليم الإلكتروني تكتسب أهمية كبيرة في الوقت الراهن وذلك لأجل مواكبة التطور المعرفي المتلاحق في جميع المجالات العلمية والإنسانية وبمعدلات سريعة وبالشكل الذي أخذت برامج التعليم التقليدي في مواكبته.

وقد كان من أهم الأهداف الرئيسية للتعليم الإلكتروني: توفير وسائل تربوية لتعليم الذين يعيشون في أماكن بعيدة، أو تحول ظروفهم دون الانتظام في التعليم الرسمي، وقد حددت الخليفة ومطوع (2018) أهمية التعليم الإلكتروني على النحو التالي:

- 1- زيادة إمكانية الاتصال بين الطلبة فيما بينهم، وبين الطلبة والمؤسسة التعليمية.
 - 2- سهولة الوصول إلى المعلم، والإحساس بالمساواة بين المتعلمين.
 - 3- ملائمة مختلف أساليب التعليم، وإمكانية تحوير طريقة التدريس، والمساعدة الإضافية.
 - 4- توافر المناهج طوال اليوم وفي كل أيام الأسبوع، والاستفادة القصوى من الزمن.
- فالتعليم الإلكتروني، نظراً لمكوناته ووسائله الضخمة له دور كبير في حل العديد من الإشكالات التربوية والمنهجية التي تواجهها منظومة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية، وخصوصاً في المناطق القروية، سواء من اكتظاظ وأعباء على المنظومة ككل وعلى الأسر أيضاً، كما أنه يتيح فرص جديدة للتعلم التفاعلي،

ويجعل من المتعلمين قادرين على التحكم في زمن التعلم وشروطه لمصلحتهم، كما أنه يعطي للمعلمات والمعلمين سبل جديدة وتقنيات حديثة لإنجاح العملية التعليمية (خليفة ومطوع، 2018).

غير أن هذا يحتاج إلى متطلبات لا بد من توفيرها، كما أنه يواجه تحديات ومعوقات قد تحول بين التعليم الإلكتروني وتحقيقه لهذه الأهداف، أو قد تفرغه من محتواه وسياقه، وهذا ما سنتحدث عنه الباحثة في المبحث التالي.

المبحث لثاني: متطلبات وإيجابيات التعليم الإلكتروني ومعوقات وعناصر بيئة التعلم الإلكتروني:

لمقاربة هذا المبحث سنتطرق الباحثة أولاً لمتطلبات نجاح التعليم الإلكتروني، ثم إيجابياته، وأيضاً المعوقات التي تعرقل هذه التقنية الجديدة في الميدان التربوي، وعناصر بيئة التعلم الإلكتروني وشروطه.

أولاً: متطلبات التعليم الإلكتروني.

هناك مكونات أساسية لا بد من توافرها لنظام التعليم الإلكتروني كما ذكرت في دراسة فالتة وفضيلة (2019) وهي كما يلي:

- 1- **متطلبات مادية:** وتمثل في تجهيز كافة الطلاب بأجهزة الحاسب الآلي وملحقاته وتوفير شبكة اتصال مناسبة، وبناء المقررات الإلكترونية للوصول إلى مستوى من التحصيل وإنجاز المحتوى على الوسائط المتعددة، وتوفير جهاز حاسب محمول لكل معلم وتوفير واجهات التفاعل.
 - 2- **متطلبات برمجية:** ولكي يتمكن المعلم من تحقيق أهدافه يتطلب وجود برامج عامة وخاصة تتمثل في برامج الاتصالات للاتصال بأولياء الأمور وبالمجتمع المحلي وبرامج الوسائط المتعددة، بالإضافة إلى توفر المواد الإلكترونية ومراجع رقمية (صور وأفلام وعروض إيضاحية مساندة للدرس) وبرامج مختصة بإعداد الاختبارات وإدارة الصف.
 - 3- **متطلبات فنية:** لا بد من توفر طاقم دعم للخدمات الإلكترونية من صيانة وبرمجة، وأيضاً إعداد المدرس المؤهل والقادر على استخدام التقنيات الحديثة وتصميم المقرر الإلكتروني بما يناسب مع خصائص المتعلمين والإمكانات المتاحة.
 - 4- **متطلبات مهارية:** يتطلب ذلك العمل على تمكن المدرسين من مهارة التعلم الذاتي والقادر على التعامل مع البيئة الرقمية من خلال تدريبهم على التطبيقات المختلفة التي تقدمها شبكة الإنترنت.
 - 5- **متطلبات إدارية:** وهو الطاقم المتخصص والمعد لرسم السياسات الخاصة بالتعليم الإلكتروني مع الأخذ بعين الاعتبار أهداف عملية التعليم الإلكتروني، والتأكد من سير عملية التعليم بشكل صحيح وتقديم التقويم المستمر وتوفير البنية التحتية المناسبة لقيام التعليم الإلكتروني بشكل مناسب وفعال يصب في خدمة العملية التعليمية ككل.
- فهذه المتطلبات المتنوعة والمختلفة تجعل من إطلاق أورش التعليم الإلكتروني باهظة الثمن في بدايتها، لكونها تحتاج للعديد من الوسائل والشروط والآليات البشرية والمادية الكفيلة بضمان تعليم إلكتروني يزيد في الجودة ويقدم إضافة للتعليم. غير أنه وبعد إرساء هذا الخيار الاستراتيجي حتى تبدأ الدول في جني ثماره وتلمس وإيجابياته، سواء على المدى القريب والمتوسط والبعيد (فالتة وفضيلة، 2019).

ثانياً: إيجابيات التعليم الإلكتروني.

ذكرت الشيتي (2017) إيجابيات التعليم الإلكتروني وهي بإيجاز:

- 1- استعمال العديد من وسائل التعليم والإيضاح السمعية والبصرية والتي قد لا تتوافر لدى العديد من المتعلمين.
- 2- جعل التعليم أكثر تشويقاً ومتعة والابتعاد عن الرتابة والملل في التعليم التقليدي.
- 3- تعليم عدد كبير من الطلاب دون قيود الزمان والمكان.
- 4- اختصار الوقت وتقليل الجهد المبذول في التعليم.
- 5- إمكانية استعراض كم كبير من المعلومات من خلال مواقع الإنترنت أو قواعد البيانات.
- 6- تشجيع التعلم الذاتي.
- 7- إمكانية تبادل الحوار والنقاش.
- 8- التقييم السريع والفوري والتعرف على نتائج الاختبار وتصحيح الأخطاء.

إلى غيرها من الإيجابيات التي تكاد تلامس كل مناحي الحياة التعليمية والثقافية والعلمية والاجتماعية والاقتصادية للدول التي تتخذ هذا الخيار من التعليم المعاصر وتستثمر فيه في ظل ما يسمى باقتصاد المعرفة.

ثالثاً: معوقات التعليم الإلكتروني:

اتجهت الكثير من الدول نحو التعليم الإلكتروني قسراً مع تعليق الدراسة بسبب جائحة كورونا في آذار (2020)، من هنا واجه العديد من المعلمين والقيمين على العملية التعليمية تحديات في هذا الخصوص فرضها كل من الواقع التقني والموارد البشرية والإمكانات المتاحة في كل بلد، بالإضافة إلى فرص متوافرة رفعت من شأن التعليم الإلكتروني، وفيما يلي نذكر أبرزها:

- عدم الاستعداد الفعلي للمعلمين لهذه المرحلة الانتقالية المفاجئة، إذ إن نسبة كبيرة من المعلمين لم تكن لديها الوسائل اللازمة التي تمكنها من دعم التعليم الإلكتروني، وبعض المعلمين لا يملك خبرة كافية في الجانب التقني التي تسمح بإدارة عملية التعلم الإلكتروني وتنفيذها على أكمل وجه، أو في صناعة المحتوى التعليمي الملائم.
- عدم استعداد المتعلمين وأولياء الأمور لمبدأ التعلم الإلكتروني، ومن ثم رفضه لدى بعضهم وعدم تقبله.
- اضطرابات ناتجة عن التفاوتات الموجودة بالفعل في النظم التعليمية والتي تؤثر بشكل رئيسي على المتعلمين وأولياء الأمور على حد سواء، من الذين ينتمون للأسر ذات الدخل الضعيف والمتوسط ومحدود الإمكانيات.
- عدم قدرة المتعلمين على التعلم في فصول افتراضية في بعض التخصصات التي تتطلب أعمالاً تطبيقية وتقييمات مباشرة في ورش العمل والمعامل، يلزمها استخدام الأدوات والمواد والمعدات اللازمة.
- شح في الموارد الرقمية والتطبيقات التعليمية التي تتوجه للمتعلمين من ذوي الصعوبات التعليمية.
- التحديات التقنية في البنى التحتية وضعف شبكات الاتصال، وعدم توافر التقنية التي تمكن جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى المعلومات.
- الضغط المتزامن على شبكات الإنترنت من عدد كبير جداً من المعلمين والمتعلمين على حد سواء، ومشكلة الوصول للفصول الافتراضية، لا سيما في القرى.
- آليات إدارة ومتابعة عملية التعلم من قبل الأجهزة الإدارية والمشرفة على هيئات التعليم.
- آليات التقييم الواضحة وضمان نزاهتها وتنفيذها من قبل المتعلم نفسه (اليونسكو، 2020).

المبحث الثالث: التعليم الإلكتروني في القرى

أدركت حكومة المملكة العربية السعودية في وقت مبكر أهمية التعليم ودوره في التنمية، وكذلك رسم سياسات واستراتيجيات إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية، حيث تبنت وزارة التعليم أحدث ما توصلت إليه التقنيات الحديثة لبناء بنية تحتية للتعليم الإلكتروني، مع أن نجاحه مازال يعتمد على قدرة وكفاءة مستخدميه ومعرفتهم باستخدام التقنيات الضرورية له، وقدرة المعلمين لتقديم هذه التقنية العصرية، ودور الوزارات في توفير البنية التحتية المناسبة للتعليم الإلكتروني في القرى (الشهري، 2014).

وقد فرض على المنظومة التعليمية في القرى تبني تقنيات ووسائل تواكب التطورات التي يشهدها التعليم في السنوات الأخيرة، إلا أنه يتبين أن التعليم الإلكتروني بالوسط القروي يواجه ضعفاً كبيراً في البنية التحتية ولا يسير في اتجاه تلبية حاجيات ومتطلبات المجتمع، وكذلك سوء الأوضاع الاقتصادية لأغلب الأسر في القرى يحول دون تملك الأبناء لأجهزة متطورة ومناسبة لمواكبة التعليم الإلكتروني، وكذلك زيادة على ضعف الموجود من الوسائل المستعملة في التعليم الإلكتروني ضعف شبكة الإنترنت أو غيابها في كثير من الأحيان (علي والتركي، 2021).

المبحث الرابع: نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) Technology Acceptance Model

أولاً: الإطار المفاهيمي لنموذج قبول التكنولوجيا في ضوء النظريات السلوكية

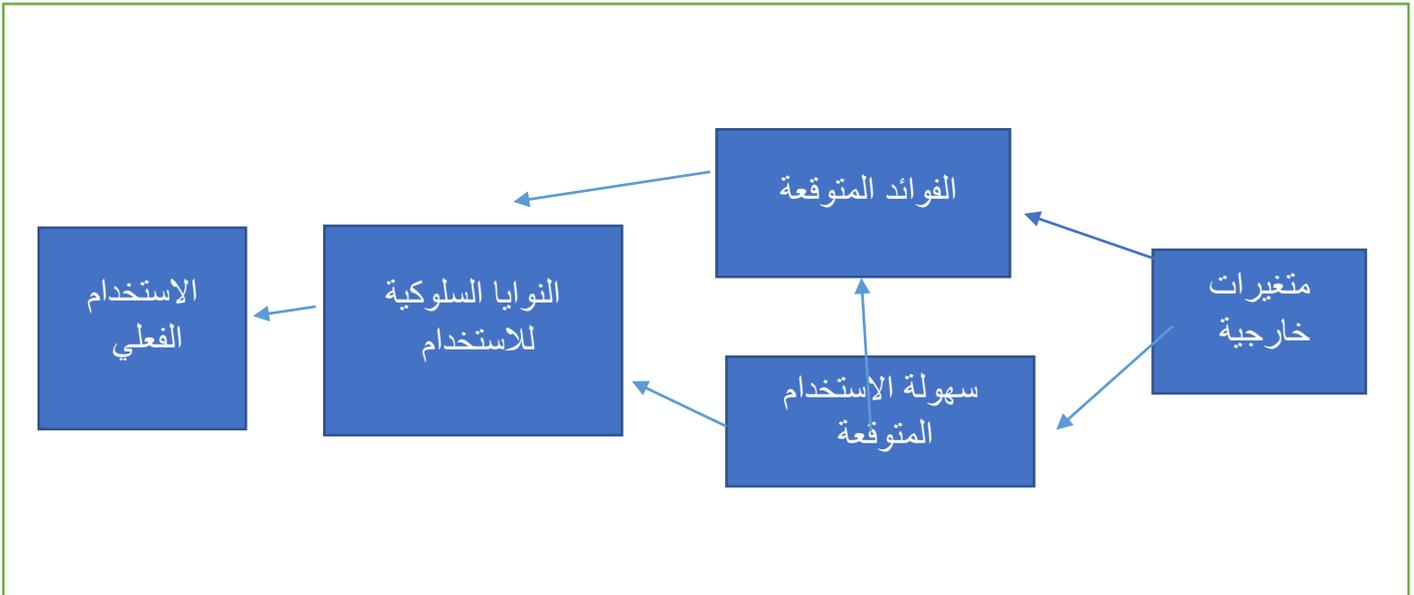
تم تطوير نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) من قبل (Warshaw & Bagozzi, Davis, 1989) لتوضيح سلوكيات استخدام الحاسب الآلي والعوامل المرتبطة بقبول التكنولوجيا، وطبقاً لهذا النموذج فإن سلوك استخدام نظام المعلومات يمكن توضيحه من خلال النوايا السلوكية التي تتشكل نتيجة لعملية اتخاذ قرارات واعية، والنوايا السلوكية بدورها يتم تحديدها طبقاً لنوعين من العوامل هما: المنافع المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة، وبالتعامل مع هذين النوعين من العوامل فإن مطوري النظام يستطيعون التحكم بشكل أفضل في معتقدات المستخدمين حول النظام وبالتالي نواياهم السلوكية واستخدامهم الفعلي للنظام (علي، 2017).

وقد تم إثبات أن نموذج قبول التكنولوجيا يعتبر نموذجاً مساعداً لشرح وتوقع سلوك مستخدمي تكنولوجيا المعلومات، ويعتبر هذا النموذج توسيعاً لنظرية الأفعال المبررة، حيث تم اقتراحه لتوضيح سبب قبول أو رفض المستخدم لتكنولوجيا المعلومات من خلال تبني نظرية الأفعال المبررة، وقد أشارت دراسة "Saade" وآخرون (2007) إلى أن نموذج قبول التكنولوجيا يعتبر أساساً نظرياً صلباً يمكن أن يمتد إلى سياق دراسة التعليم الإلكتروني، ويوفر هذا النموذج أساساً لتتبع كيف تؤثر المتغيرات الخارجية على معتقدات واتجاهات ونوايا الاستخدام، وهناك اثنان من المعتقدات المعرفية يتناولها النموذج هما: الفوائد المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة.

ويقصد بفوائد الاستخدام المتوقعة درجة اعتقاد الفرد بأن استخدام نظام معين يؤدي إلى تحسين أدائه، أما سهولة الاستخدام المتوقعة فهي درجة اعتقاد الفرد أن استخدام نظام معين لن يترتب عليه جهد إضافي، وكل من الفوائد المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة يمكن اعتبارهما من العوامل المعرفية،

وفي سياق نظام التعليم الإلكتروني يمكن تعريف الفوائد المتوقعة من الاستخدام بأنها مدى اعتقاد المعلم أن استخدام التعليم الإلكتروني سوف يدعم العملية التعليمية، أما سهولة الاستخدام فيمكن تعريفها بأنها مدى اعتقاد المعلم أن استخدام التعليم الإلكتروني لن يترتب عليه جهود معرفية زائدة (علي، 2017).

اتجاهات الاستخدام تشير إلى الدرجة التي عندها يقيم الفرد أو يربط ما بين النظام المستهدف ووظيفته، ويمكن النظر إلى اتجاهات الاستخدام على أنها العامل الذي يرشد السلوك المستقبلي أو يتسبب في نوايا معينة تؤدي في النهاية إلى سلوك معين، وفي سياق نموذج قبول التكنولوجيا فإن اتجاهات الاستخدام يمكن الإشارة إليها على أنها تأثير تقييمي للشعور الإيجابي أو السلبي عند الفرد لأداء سلوك معين (عرفه ومليجي، 2017). طبقاً لهذا النموذج فإن الاستخدام الفعلي للنظام التكنولوجي سوف يتأثر بشكل مباشر أو غير مباشر-بالنوايا السلوكية للمستخدم واتجاهاته، وكذلك بالفوائد المتوقعة من النظام وسهولة استخدام النظام المتوقعة، أيضاً يشير نموذج قبول التكنولوجيا إلى أن هناك عوامل خارجية تؤثر على نوايا الاستخدام والاستخدام الفعلي من خلال تأثيرها على الفوائد المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة، ويعرض الشكل (1) نموذج قبول التكنولوجيا في شكله الأساسي (عرفه ومليجي، 2017).



شكل (1) نموذج قبول التكنولوجيا (عرفه ومليجي، 2017).

وقد تطور نموذج قبول التكنولوجيا بمرور الوقت، حيث ظهرت نسخة مطورة منه (TAM2) قام بتطويرها (Venkatesh & Davis, 2000) قامت هذه النسخة بتوسيع النموذج الأساسي لتوضيح المنافع ونوايا الاستخدام، ليشمل التأثير الاجتماعي (معايير شخصية) والعملية المعرفية (ملائمة الوظيفة وجودة المخرجات) والخبرة، وقد تم اختبار النموذج الجديد، حيث أوضحت النتائج فعاليته في توضيح (60%) من حالات الاستخدام (عرفه ومليجي، 2017).

فهذا النموذج يفسر قبول استخدام التعليم الإلكتروني من خلال أربعة مراحل مترابطة:

المرحلة الأولى: مرحلة العوامل الخارجية التي تؤثر على تصورات المستخدم لنظام المعلومات حول استخدامه.

المرحلة الثانية: مرحلة تصورات المستخدم التي تؤثر على موقفه من النظام.

المرحلة الثالثة: مرحلة موقف المستخدم التي تؤثر على نيته من استخدام النظام.

المرحلة الرابعة: وهي مرحلة نوايا المستخدم التي تحدد مستوى الاستخدام للنظام. (لخضر، 2017، ص117).

وفي الواقع وحسب نظرية "بانديرة" كلما كان النظام سهل الاستعمال كلما شعر المستخدم بالكفاءة الذاتية، وإن سهولة استعمال الأدوات تجعل المستخدم يشعر بأنه يتحكم في كل ما يقوم به، أي أن الفعالية هي من العوامل الأساسية الكامنة وراء الدوافع الذاتية، وهذا ما يوضح وجود علاقة مباشرة بين السهولة المتوقعة وموقف المستخدم للنظام، وإن توقع سهولة الاستخدام لأداة معينة يسهم وبطريقة فعالة في تحسين الأداء (لخضر، 2017).

وأن الخبرة التي تم اكتسابها بفضل سهولة الاستخدام يمكن إعادة توظيفها للقيام بالمزيد من الأعمال في المستقبل، ويعد نموذج (TAM) هو من أهم النماذج التي استخدمت وما زالت صالحة للاستخدام في دراسة مدى قبول التعليم الإلكتروني، وهذا النموذج يبين بأن الاتجاهات نحو قبول استخدام النظام تتحدد من خلال المعتقدات المرتبطة بسهولة الاستخدام المدركة والفائدة المتوقعة.

وقد استخدمت الدراسة ثلاث متغيرات مؤثرة على قبول المعلمات للتعليم الإلكتروني وفق نموذج قبول التكنولوجيا، للتعبير عن الكفاءة الذاتية للتعليم الإلكتروني، وهي وفق دراسة عرفه ومليجي (2017):

- الثقة الشخصية في العثور على المعلومات.
- التواصل مع المعلمة من خلال نظام التعليم الإلكتروني.
- المهارات المطلوبة لاستخدام النظام.

2.2. الدراسات السابقة:

ارتكزت الباحثة في مقاربتها النظرية للموضوع على مجموعة من الدراسات التي تتفق أو تتقاطع مع دراستها الحالية، وهذه الدراسات هي:

1.2.2. الدراسات السعودية:

دراسة (ال عبد الكريم، 2019)، والتي بعنوان "واقع استخدام التعليم الإلكتروني في مدارس المملكة الأهلية بمدينة الرياض". وقد هدفت إلى دراسة واقع استخدام التعليم الإلكتروني بمدارس المملكة الأهلية بمدينة الرياض، والتعرف على مدى استخدام طرق التعليم الإلكتروني في المدرسة، كما هدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني في المدرسة، وتحقيقاً لهذا تم تطبيق أداة الدراسة الاستبانة على (202) معلم ومعلمة بمدارس المملكة الأهلية بالرياض، وستخدم المنهج الوصفي، وتوصلت إلى أن أهم المجالات المستخدمة فيها التعليم الإلكتروني في المدرسة هي مواد الحاسب الآلي،

ومن أكثر المستويات التي يستخدم فيها التعليم الإلكتروني في المدرسة صفوف المرحلة الثانوية، ومن معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني في المدرسة قلة المخصصات المالية التي تحول دون تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وكثافة المادة العلمية في مقررات التعليم العام.

دراسة (الشيتي، 2017) والتي عنوانها: "واقع استخدام تقنيات التعليم الإلكتروني في تدريس العلوم الشرعية في كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بجامعة القصيم". حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس لتقنيات التعليم الإلكتروني في تدريس العلوم الشرعية في كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بجامعة القصيم، وتحديد المعوقات التي تحول دون استخدام أعضاء هيئة التدريس لتقنيات التعليم الإلكتروني في كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بجامعة القصيم، تكونت عينة الدراسة من (50) عضواً، من أعضاء هيئة التدريس في تخصصات العلوم الشرعية في كلية الشريعة والدراسات الإسلامية في جامعة القصيم، واستخدم الاستبيان أداة للدراسة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وظهرت النتائج انه على الرغم من محاولات التطوير المستمرة في جامعة القصيم لمواكبة التطورات العالمية إلا انها مازالت غير مواكبة إلى ما يحدث من تطور علمي في تطبيق التقنيات الحديثة في التدريس، ووجود معوقات تمثلت في (معوقات متعلقة بعضو التدريس، معوقات فنية، معوقات مادية).

دراسة (عرفه، ومليجي، 2017) بعنوان: "استخدام نموذج قبول التكنولوجيا لتحليل اتجاهات ونوايا طلبة الجامعات السعودية نحو الاستعانة بالتعليم الإلكتروني لمقرراتهم الدراسية". والتي هدفت إلى تحليل اتجاهات الطلاب السلوكية في المملكة العربية السعودية نحو استخدام التعليم الإلكتروني، واختبار مدى فعالية نموذج قبول التكنولوجيا كأساس نظري لفهم تلك السلوكيات، وتحقيق ذلك الهدف اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على آراء عينة مكونة من (324) طالباً وطالبة في الجامعات السعودية الحكومية والأهلية في نظام التعلم الإلكتروني، وقد قام الباحثان بتطوير قائمة استقصاء تتكون من (29) فقرة موزعة على تسعة محاور رئيسية، وقد أوضحت نتائج الدراسة الميدانية صلاحية نموذج قبول التكنولوجيا كأساس نظري يمكن أن يساعد في فهم وتوضيح النوايا السلوكية للطلاب تجاه التعليم الإلكتروني، حيث أظهرت أن النوايا السلوكية للطلاب تتأثر بكل من اتجاهات الطلاب والمعايير الشخصية وسهولة الوصول إلى النظام بينما لا تتأثر بشكل مباشر بكل من سهولة الاستخدام المتوقعة والفوائد المتوقعة من النظام، كما أوضحت أن اتجاهات الطلاب تتأثر بكل المتغيرات مثل المنافع المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة والكفاءة الذاتية للنظام والمعايير الشخصية للطلاب وسهولة الوصول إلى النظام.

دراسة (علي، 2017)، والتي كانت بعنوان: "استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتقصي فعالية التكنولوجيا المساندة القائمة على تطبيقات التعلم التكيفية النقالة لتمكين ذوي الإعاقة البصرية من التعلم". حيث هدفت الدراسة إلى استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتقصي فعالية التكنولوجيا المساندة القائمة على تطبيقات التعلم التكيفية النقالة لتمكين ذوي الإعاقة البصرية من التعلم في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق استبيان نموذج قبول التكنولوجيا لتفسير سلوك أفراد العينة تجاه قبول أو رفض استخدام تطبيقات التعلم التكيفية النقالة لمعرفة العوامل السلوكية للنموذج والتي شملت (سهولة الاستخدام المدركة- الاستفادة المدركة- النية السلوكية- الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا)،

وتأثير العوامل الخارجية (حالة الإعاقة البصرية-الخبرة البصرية السابقة-التخصص الدراسي-نظام تشغيل الهاتف) والتي يمكن أن تؤثر في فعالية التكنولوجيا المساندة القائمة على تطبيقات التعلم التكيفية النقالة لتمكين ذوي الإعاقة البصرية من التعلم، وتكونت العينة من (21) طالباً من كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبد العزيز، وتوصلت نتائج الدراسة إلى صلاحية نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتقصي فعالية التكنولوجيا المساندة القائمة على تطبيقات التعلم التكيفية النقالة لتمكين ذوي الإعاقة البصرية من التعلم وأظهرت النتائج درجة تأثير العوامل السلوكية في فعالية تطبيقات التعلم التكيفية وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية تربط بين سهولة الاستخدام المدركة والاستفادة المدركة على النية السلوكية والاستخدام الفعلي للتكنولوجيا.

2.2.2. الدراسات العربية:

دراسة (الشيبانية، 2021)، بعنوان: "مدى استعداد معلمات معالجة صعوبات التعلم من استخدام الفصول الافتراضية غير التزامنية في تدريس التلميذات ذوات صعوبات التعلم بالصف السادس الأساسي في سلطنة عمان". وهدفت الدراسة إلى تعرف مدى استعداد معلمات معالجة صعوبات التعلم من استخدام الفصول الافتراضية غير التزامنية في تدريس التلميذات ذوات صعوبات التعلم بالصف السادس الأساسي في سلطنة عمان، وتعرف أهم الإيجابيات والمعوقات من استخدام هذه الفصول من وجهة نظر معلمات معالجة صعوبات التعلم، استخدمت الباحثة الاستبانة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (159) معلمة من معلمات معالجة صعوبات التعلم، وأظهرت نتائج الدراسة تجاوب معلمات معالجة صعوبات التعلم واستعدادهن التام في استخدام الفصول الافتراضية غير التزامنية في تدريس التلميذات ذوات صعوبات التعلم بالصف السادس الأساسي في سلطنة عمان، كما أظهرت الدراسة عدد من الإيجابيات عند استخدام هذه الفصول من وجهة نظر المعلمات، فهي تنمي مهارات التعلم الذاتي لدى التلميذات ذوات صعوبات التعلم، وتزيد من دافعية التلميذات نحو عملية التعلم، أما أهم المعوقات التي من الممكن أن تواجه المعلمات عند استخدام هذه الفصول قلة توافر حاسب آلي وشبكة انترنت لدى بعض التلميذات، ضعف التلميذات في التعامل مع الأعطال الفنية عند استخدام هذه الفصول، كما أنها تحتاج إلى جهد كبير من المعلمة عند إعداد الدروس.

دراسة (علي، والتركي، 2021)، بعنوان: "التعليم عن بعد بالوسط المدرسي القروي بالمغرب "الوسائل والعوائق" حالة المديرية الإقليمية سيدي بنور". وهدفت الدراسة إلى تقييم التعليم الإلكتروني بمؤسسات التعليم الثانوي بالمناطق القروية من خلال نموذج المديرية الإقليمية سيدي بنور في المغرب، بوصفه خياراً بديلاً أو مكملاً للتعليم الحضوري في ظل جائحة كورونا، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستعملت الدراسة الأدوات التالية (استبيان، مقابلات فردية)، وتكونت العينة من (18) مقابلة فردية مع المدرسين ومدراء المؤسسات التعليمية، و(8) مقابلات جماعية تتراوح عدد أفرادها ما بين (15-24) فرد، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التعليم الإلكتروني في القرى يواجه تحديات متنوعة تنعكس على التحصيل الدراسي للمتعلم، فبعض هذه التحديات مرتبطة بالظروف الاجتماعية والاقتصادية والمستوى التعليمي للأسر، وبعضها الآخر مرتبط بالسياسات التعليمية الوطنية، مما يستوجب تظافر الجهود لخلق بيئة تربوية تلائم البيئة القروية.

3.2.2. الدراسات الأجنبية:

دراسة (Gerald,2021) بعنوان: "A Mobile Ad-hoc Strategy to Enhance ICT Based Education in Zimbabwean Rural Schools". وهدفت الدراسة إلى معرفة معدل اعتماد التعليم الإلكتروني ومعلومات الاتصالات في المدارس الريفية، وكذلك أهمية التعليم الإلكتروني في بيئات التعليم الريفي، ووسعت الدراسة إلى التأكد من التحديات التي تواجهها هذه البيئة التعليمية، استند البحث إلى منهجية نوعية باستخدام استراتيجيات دراسة الحالة، ولجمع البيانات تم اتباع أسلوب الملاحظة والاستبيان، وأظهرت النتائج نقص الهياكل الأساسية للتعليم الإلكتروني (الموارد المادية)، والعجز المالي للمدارس الريفية، والانكماش الاقتصادي الوطني، والافتقار إلى التدريب أثناء الخدمة، غير أن بعض المدارس مستعدة لاعتماد التعليم الإلكتروني رغم الموارد المحدودة إلى حد ما.

دراسة (Dube، 2020) بعنوان: "Rural Online Learning in the Context of COVID-19 in South Africa"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على التحديات التي يواجهها المتعلمون الريفيون في جنوب إفريقيا في سياق الوباء العالمي (COVID19)، أجريت الدراسة على عينة من مكونة من (10) معلمين في المناطق الريفية، اعد الباحث سؤالين لاستخلاص نتائج الدراسة وهما: ماهي تحديات التعلم التي يواجهها المتعلمون الريفيون في جنوب إفريقيا؟، وكيف يمكن تعزيز التعلم في سياق (covid19) عبر الإنترنت؟، وأشارت النتائج إلى أنه بينما تعزز حكومة جنوب إفريقيا التعلم عبر الإنترنت باعتباره البديل الوحيد في سياق (COVID19)، يستبعد هذا الوضع العديد من المتعلمين الريفيين من التدريس والتعلم، بسبب نقص الموارد للاتصال بالإنترنت، وإدارة التعلم النظام والبرمجيات منخفضة التقنية.

التعليق على الدراسات السابقة.

تم عرض الدراسات السابقة التي تناولت التعليم الإلكتروني من عدة زوايا، وقد تم ترتيبها من الأحدث للأقدم، ولم تتناول أي دراسة من الدراسات السابقة على حد علم الباحثة التعليم الإلكتروني في قرى المنطقة الغربية. حيث تنفرد الدراسة الحالية بذلك عن باقي الدراسات وذلك لسد الفجوة في هذا المجال.

وقد اتفقت دراسة عرفة والمليجي (2017) ودراسة علي (2017) ودراسة العلوي وآخرون (2014) مع الدراسة الحالية في أدوات الدراسة حيث اعتمدت جميعها على نموذج قبول التكنولوجيا كأداة للدراسة، واختلفت الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في عينة الدراسة وحدودها المكانية، التي اختارتها الباحثة لدراستها، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة الحالية. ومناقشة النتائج في ضوء نتائج الدراسات السابقة من حيث أسبابها وتقاطعها واختلافاتها.

3. منهجية الدراسة

هذا الفصل يتناول منهجية الدراسة، وتحتوي على منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة والعينة المستهدفة، والأدوات المستخدمة في الدراسة والتحقق من الصدق والثبات للأداة، والأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات.

1.3. منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في إعداد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وهو من المناهج التي تعرض خصائص ظاهرة ما كميًا وكيفياً بناء على فروض مبدئية بطريقة أكثر إحكاماً ودقة، ومن سمات الأبحاث الوصفية أنها تنتهج الوصف الكمي والكيفي لدى بيان خصائص الظاهرة، وتهتم بتحديد العوامل المختلفة المرتبطة بالظاهرة، وتتضمن فروض (نوري، 2013)، وقد حاولت الباحثة من خلال هذا المنهج التعرف على اتجاهات المعلمات نحو التعليم الإلكتروني في قرى محافظة جدة، وتحديد أهم التحديات التي تؤثر على استخدامهن للتعليم الإلكتروني.

2.3. مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من معلمات المدارس الحكومية في قرى محافظة جدة (رابغ-خليص) بالمملكة العربية السعودية، ويمكن توضيح حجم المجتمع بناء على الخطاب المرسل بطلب إحصائية تم تزويدي بإعداد المعلمات في قرى محافظة جدة، وذلك بتاريخ 1443/4/12 هـ على النحو التالي:

جدول (1) حجم مجتمع البحث

التصنيف	مكتب التعليم برابغ	مكتب التعليم بخليص
رياض الأطفال	34	44
المرحلة الابتدائية	313	379
المرحلة المتوسطة	150	234
المرحلة الثانوية	167	215
الإجمالي	664	872

وعلى ذلك تكونت عينة الدراسة الحالية من (252) معلمة من معلمات المدارس الحكومية في قرى محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية.

خصائص عينة الدراسة:

بالنسبة لخصائص العينة تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي فإن أغلب أفراد العينة بنسبة (89,3%) من حاملي المؤهل العلمي البكالوريوس، وأقل موهل علمي معهد إعداد المعلمات بنسبة (2,8%) من أفراد العينة. وكذلك خصائص أفراد العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة حيث ان سنوات الخبرة (أكثر من 10 سنوات) كانت الأكبر بين أفراد العينة بنسبة (52%)، تليها سنوات الخبرة (من 5 سنوات إلى 9 سنوات) بنسبة (32,9%)، وتليها سنوات الخبرة (أقل من خمسة سنوات) بنسبة (15,1%) من أفراد العينة وهي أقل سنوات الخبرة بين أفراد العينة.

وتبعاً لمتغير المستوى الدراسي الذي تدرسه المعلمة كانت اغلب المعلمات من المستوى الدراسي للمرحلة المتوسطة بنسبة (58,7%) من أفراد العينة، يليها معلمات المستوى الدراسي للمرحلة الابتدائية بنسبة (21%) من أفراد العينة، ويليهما معلمات المستوى الدراسي للمرحلة الثانوية بنسبة (20,2%) من أفراد العينة.

أما بالنسبة لمدى توفر خدمة الإنترنت السريعة في المنزل فقد اتضح أن أكبر نسبة من المعلمات لديهن خدمة إنترنت في المنزل، ولكنها بطيئة وذلك بنسبة (63,5%)، في مقابل أن ما نسبته (28,2%) تتوفر لديهن خدمة إنترنت سريعة في المنزل، وفي المقابل من لا تتوفر لديهن خدمة إنترنت في المنزل بلغت نسبتهن (8,3%) من أفراد العينة.

وبالنسبة لمدى توفر خدمة الإنترنت السريعة في المدرسة فقد اتضح أن لديهن خدمة إنترنت في المدرسة، ولكنها بطيئة وذلك بنسبة (60,3%) من أفراد العينة، في مقابل أن ما نسبته (32,5%) من أفراد العينة لا تتوفر لديهن خدمة إنترنت في سريعة في المدرسة، ونسبة (7,1%) من المعلمات لديهن خدمة إنترنت سريعة في المدرسة.

3.3. أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم اقتباس استبانة في دراسة عرفه والمليجي (2017) التي هدفت إلى تحليل اتجاهات الطلاب السلوكية في المملكة العربية السعودية نحو استخدام التعليم الإلكتروني، واختبار مدى فعالية نموذج قبول التكنولوجيا كأساس نظري لفهم تلك السلوكيات، وقد قام الباحثان بتطوير قائمة استقصاء تتكون من (29) فقرة موزعة على تسعة محاور رئيسية.

وقامت الباحثة في الدراسة الحالية باختيار قائمة الاستقصاء في دراسة (عرفه، ومليجي، 2017) لمناسبتها لأهداف الدراسة الحالية مع إجراء تعديل على العبارات لتناسب مع أهداف وعينة الدراسة الحالية، وقد تضمنت ثلاثة أقسام هما:

- القسم الأول: البيانات الأولية/ وهي (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الذي تقوم بتدريسه)
- القسم الثاني: أسئلة عامة/ عن مدى توفر الإنترنت.
- القسم الثالث: عبارات الاستبانة/ وهو عبارة عن مجالين، المجال الأول: محاور الاستبيان وهي (7 محاور وهي (سهولة الاستخدام- الفوائد المتوقعة- الاتجاهات- النوايا السلوكية- الكفاءة الذاتية لنظام التدريس الإلكتروني- المعايير الشخصية- الوصول للنظام)، المجال الثاني: التحديات.

اختبار صدق الأداة:

تم التحقق من صدق الأداة من خلال استخدام الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة، وذلك عن طريق معامل الارتباط بيرسون، حيث قامت الباحثة بتطبيق الاستبانة على عينة قوامها (30) معلمة من مجتمع الدراسة، وتم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة. ليتضح مدى الارتباط بين عبارات الاستبانة والدرجة الكلية لمحاور الاستبيان هي دالة عند مستوى دلالة (0,01) فأقل، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائج الاستبيان بعد التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعباراته.

اختبار ثبات الأداة:

لقياس مدى ثبات الاستبانة استخدمت الباحثة (معادلة ألفا كرونباخ) حيث طبقت المعادلة على العينة الاستطلاعية $n=30$ المسحوبة سابقاً لقياس صدق الاتساق الداخلي ويوضح الجدول (2) معاملات ثبات أداة الدراسة على النحو التالي:

جدول (2) ثبات عبارات الاستبانة.

الترتيب	ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الاستبانة
3	0,57	3	سهولة الاستخدام
1	0,52	6	الفوائد المتوقعة
6	0,63	3	الاتجاهات
8	0,71	2	النوايا السلوكية
4	0,59	2	الكفاءة الذاتية لنظام التدريس الإلكتروني
7	0,68	2	المعايير الشخصية
5	0,61	1	الوصول إلى لنظام
2	0,53	4	التحديات
-----	0,79	23	معامل الثبات العام

يتضح من الجدول (2) أن معامل الثبات العام للاستبيان بلغ (0,79) وهذا يدل على أن الاستبانة يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

4.3. إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

بعد الحصول على خطاب الموافقة من الجامعة يفيد بارتباط الباحثة بالدراسات العليا قامت الباحثة بالاستعانة ببعض المسئولات في مكتب الإشراف التعليمي في محافظة جدة للاطلاع على إحصائية المعلمات في قرى محافظة جدة بناء على الخطاب المرسل من الباحثة، وتم ارسال الإحصائية للباحثة، وبعد ذلك تم نشر قائمة الاستقصاء الإلكترونية عن طريق برنامج (Google Drive) على مجموعات المعلمات في قرى محافظة جدة (خليص-رابغ) عن طريق مجموعات التواصل الاجتماعي في تطبيق (الواتس أب)، وقد استغرق جمع البيانات (شهر كامل) وذلك في الفصل الدراسي الأول للعام (1443هـ).

5.3. الأساليب الإحصائية:

سوف يتم إدخال البيانات ومعالجتها إحصائياً بالحاسب الآلي عن طريق برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وذلك للحصول على:

- المتوسط الحسابي "Mean": وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد العينة للمحاور الرئيسية (متوسط ومتوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.

- الانحراف المعياري "Standard Deviation": للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، لترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح أقل تشتت عند مستوى المتوسط المرجح.
- معامل الارتباط بيرسون "Pearson Correlation Coefficient": بين الدرجة الكلية لكل متغيرات الدراسة لتعرف على العلاقة بين المتغيرات.
- معامل ألفا كرونباخ "Alpha Cronbach": لقياس ثبات أداة الدراسة.
- التكرار والنسب المئوية، واختبار "T" للفروق.

4. تحليل نتائج الدراسة

في هذا الفصل ستقدم الباحثة تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها وكذلك ربط النتائج بالإطار النظري وكذلك بالدراسات السابقة المخالفة والمؤيدة للنتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية.

عرض نتائج السؤال الأول: ما هي المتغيرات المؤثرة على تقبل معلمات قرى محافظة جدة للتعليم الإلكتروني وفق نموذج قبول التكنولوجيا؟

من أجل قياس المتغيرات المؤثرة على تقبل معلمات قرى محافظة جدة للتعليم الإلكتروني وفق نموذج قبول التكنولوجيا، تم اعتماد إحصاء وصفي لمجموعة من المتغيرات وهي: سهولة الاستخدام، الفوائد المتوقعة، الاتجاهات، النوايا السلوكية، الكفاءة الذاتية لنظام التدريس الإلكتروني، المعايير الشخصية، الوصول إلى النظام. وهي المتغيرات التي يتأثر استخدام التعليم الإلكتروني من وجهة نظر معلمات القرى في محافظة جدة بها، وقد حددت فقرات لقياس كل متغير على حدة. وقد جاءت نتائجها من الاستبيان كما يظهر في الجدول (3):

جدول (3) الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة.

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة	الرتبة
المتغير الأول: سهولة الاستخدام					
1	لقد وجدت نظام التعليم الإلكتروني سهل الاستخدام.	2,256	1.164	ضعيفة	14
2	لديك المعرفة الكافية في التعامل مع أنظمة التعليم الإلكتروني.	2,735	1.121	متوسطة	2
3	من السهولة أن أصبح ماهرة في استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني.	2.839	1.422	متوسطة	1
المتغير الثاني: الفوائد المتوقعة					
4	التعليم الإلكتروني سوف يحسن أدائي في ممارسة عملية التعليم.	2.175	1.547	ضعيفة	18
5	التعليم الإلكتروني سوف يزيد من الإنتاجية الأكاديمية.	2.438	1.432	ضعيفة	10

19	ضعيفة	1.435	2.175	6	التعليم الإلكتروني يجعل من السهل تدريس محتوى المقرر.
17	ضعيفة	1.535	2.185	7	يطور التعليم الإلكتروني التفكير الإبداعي لدى الطالبات.
4	ضعيفة	1,336	2.547	8	زيادة التفاعل الأكاديمي بين الطالبات بعضهم البعض وبينهم وبين معلماتهم.
7	ضعيفة	1,435	2.486	9	يكسب التعليم الإلكتروني الطالبات مهارات حل المشكلات بالاعتماد على الذات.
المتغير الثالث: الاتجاهات					
8	ضعيفة	1,345	2,474	10	التدريس باستخدام نظام التعليم الإلكتروني فكرة جيدة.
11	ضعيفة	1,326	2,437	11	التدريس باستخدام نظام التعليم الإلكتروني فكرة حكيمة.
9	ضعيفة	1,325	2,442	12	أشعر بإيجابية تجاه التعليم الإلكتروني.
المتغير الرابع: النوايا السلوكية					
15	ضعيفة	1,327	2,193	13	لدى النية في الاستمرار بتدريس بنظام التعليم الإلكتروني.
16	ضعيفة	1,537		14	لدى النية لتدريس بشكل دائماً لنظام التعليم الإلكتروني.
المتغير الخامس: الكفاءة الذاتية لنظام التدريس الإلكتروني					
3	متوسطة	1,325	2,646	15	أشعر بالثقة في وجود المعلومات في نظام التعليم الإلكتروني.
6	ضعيفة	1.435	2,523	16	لدى المهارات الكافية لاستخدام نظام التعليم الإلكتروني.
المتغير السادس: المعايير الشخصية					
5	ضعيفة	1,256	2,536	17	ما يعتمد عليه التعليم الإلكتروني يعتبر ضرورياً بالنسبة لي كمعلمة.
13	ضعيفة	1,352	2,435	18	أفضل استخدام نظام التعليم الإلكتروني للتشابه بين قيمي الشخصية في استخدامه وقيم المجتمع.
المتغير السابع: الوصول إلى النظام					
12	ضعيفة	1,436	2,436	19	لا أجد صعوبة في الوصول إلى نظام التعليم الإلكتروني على منصة مدرستي واستخدامها.

يتضح من الجدول (3) أن آراء المعلمات حول المتغيرات جاءت مختلفة وفق عبارات الاستبانة.

سهولة الاستخدام: فعلى مستوى سهولة الاستخدام، جاءت عبارة من السهولة أن أصبح ماهرة في استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني بدرجة متوسطة، في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.839) وانحراف معياري (1.422)، أي أن أغلب المستجوبات يرون بأن استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني سهلة،

ويمكن تعلمها بسهولة. ثم عبارة وجود المعرفة الكافية في التعامل مع أنظمة التعليم الإلكتروني بمتوسط حسابي (2.735)، وانحراف معياري (1.121)، وذلك أن المعلمات يرون بأنهم يملكون المعرفة الكافية للتعامل مع هذه لأنظمة. وأخيراً عبارة أن نظام التعليم الإلكتروني سهل الاستخدام بمتوسط حسابي ضعيف (2.256) وانحراف معياري (1.164)، والذي جاء ضعيفاً مما يؤكد أن سهولة التعلم وامتلاك المعرفة لا يعني سهولة نظام التعليم الإلكتروني بشكل كلي، وهو ما يبرهن على وجود صعوبات، هي ما سنتطرق له الباحثة في السؤال الثالث.

الفوائد المتوقعة: بالنسبة لمتغير الفوائد المتوقعة فقد أكدت عينة الدراسة على زيادة التفاعل الأكاديمي بين الطالبات بعضهم البعض وبينهم وبين معلماتهم تعد من أهم الفوائد المتوقعة من استخدام نظام التعليم الإلكتروني وقد جاءت بمتوسط حسابي (2.547)، وانحراف معياري (1.336)، يليها اكتساب الطالبات مهارات حل المشكلات بالاعتماد على الذات وذلك بمتوسط حسابي (2.486) وانحراف معياري (1.435). ثم أن التعليم الإلكتروني يزيد من الإنتاجية الأكاديمية بمتوسط حسابي (2.438) وانحراف معياري (1.432). وجاءت العبارة "يطور التعليم الإلكتروني التفكير الإبداعي لدى الطالبات" في المرتبة الرابعة على مستوى المعيار بدرجة استجابة ضعيفة بلغ انحرافها المعياري (1.535) ومتوسط حسابي (2.185). وأيضاً عبارة "التعليم الإلكتروني سوف يحسن أدائي في ممارسة عملية التعليم" التي كانت الاستجابة لها ضعيفة أيضاً، وأخيراً عبارة "التعليم الإلكتروني يجعل من السهل تدريس محتوى المقرر" بمتوسط حسابي ضعيف كذلك (2.175) كأقل عبارة استجابة في الاستبانة.

الاتجاهات: أما بالنسبة لمتغير الاتجاهات فقد أكدت العينة على أن التدريس باستخدام نظام التعليم الإلكتروني فكرة جيدة بمتوسط حسابي (2.474) وانحراف معياري (1.345)، كما تشعر عينة الدراسة بإيجابية تجاه التعليم الإلكتروني وذلك بمتوسط (2.442)، وانحراف معياري (1.325).

النوايا السلوكية: بالنسبة لمتغير النوايا السلوكية فقد كان هناك اتجاه من عينة الدراسة في الاستمرار بتدريس بنظام التعليم الإلكتروني وذلك بمتوسط حسابي (2.193)، وانحراف معياري (1.327)، كما أنه لدى العينة النية لتدريس بشكل دائماً لنظام التعليم الإلكتروني وذلك بمتوسط حسابي (2.186)، وانحراف معياري (1.537).

الكفاءة الذاتية لنظام التعليم الإلكتروني: فيما يتعلق بمتغير الكفاءة الذاتية لنظام التعليم الإلكتروني فقد أكدت العينة على أن أنهم يشعرون بالثقة في وجود المعلومات في نظام التعليم الإلكتروني وذلك بمتوسط حسابي (2.646)، وانحراف معياري (1.325)، وأن العينة لديهن المهارات الكافية لاستخدام نظام التعليم الإلكتروني وذلك بمتوسط حسابي (2.523)، وانحراف معياري (1.435).

المعايير الشخصية: بالنسبة لمتغير المعايير الشخصية أكدت عينة الدراسة على أن ما يعتمد عليه التعليم الإلكتروني يعتبر ضرورياً بالنسبة لعينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي (2.536)، وانحراف معياري (1.256)، وكذلك عينة الدراسة تفضل استخدام نظام التعليم الإلكتروني للتشابه بين قيمها الشخصية في استخدامه وقيم المجتمع وذلك بمتوسط حسابي (2.435)، وانحراف معياري (1.352).

الوصول إلى النظام: وبالنسبة لمتغير الوصول إلى النظام فقد أكدت عينة الدراسة على أنهم يجدون صعوبة

في الوصول إلى نظام التعليم الإلكتروني على منصة مدرستي واستخدامها، وذلك بمتوسط حسابي ضعيف (2.436)، وانحراف معياري (1.436).

فمن خلال تحليل نتائج الاستبانة يتضح انه توجد علاقة دالة احصائياً بين سهولة الوصول إلى النظام لاستخدام التعليم الإلكتروني وكل من الاتجاهات والمنافع المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة وكفاءة التعليم الإلكتروني والمعايير الشخصية والنوايا السلوكية وهي علاقة عكسية موجبة (أي انه كلما كان زاد سهولة الوصول إلى للنظام كلما زادت اتجاهات المعلمات والمنافع المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة وكفاءة التعليم الإلكتروني والمعايير الشخصية والنوايا السلوكية للمعلمات)، وذلك عند مستوى دلالة (0,01).

وقد اتفقت النتيجة الحالية مع ما توصلت إليه نظرية "بانندورة" انه كلما كان النظام سهل الاستعمال كلما شعر المستخدم بالكفاءة الذاتية، وإن سهولة استعمال الأدوات تجعل المستخدم يشعر بأنه يتحكم في كل ما يقوم به، أي أن الفعالية هي من العوامل الأساسية الكامنة وراء الدوافع الذاتية، وهذا ما يوضح وجود علاقة مباشرة بين السهولة المتوقعة وموقف المستخدم للنظام، وإن توقع سهولة الاستخدام لأداة معينة يسهم وبطريقة فعالة في تحسين الأداء، وكذلك أكد على النتيجة الحالية نموذج (TAM). وهذا النموذج يبين بأن الاتجاهات نحو قبول استخدام النظام تتحدد من خلال المعتقدات المرتبطة بسهولة الاستخدام المدركة والفائدة المتوقعة، وقد اتفقت النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (عرفه ومليجي، 2017) من أن النوايا السلوكية للطلاب تتأثر بكل من اتجاهات الطلاب والمعايير الشخصية وسهولة الوصول إلى النظام بينما لا تتأثر بشكل مباشر بكل من سهولة الاستخدام المتوقعة والفوائد المتوقعة من النظام، كما أوضحت أن اتجاهات الطلاب تتأثر بكل المتغيرات مثل المنافع المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة والكفاءة الذاتية للنظام والمعايير الشخصية للطلاب وسهولة الوصول إلى النظام.

وكذلك اتفقت مع دراسة علي (2017) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية تربط بين سهولة الاستخدام المدركة والاستفادة المدركة على النية السلوكية والاستخدام الفعلي للتكنولوجيا. كما تتفق معها دراسة لعلوي، وآخرون (2014) التي أكدت نتائجها وجود علاقة دالة إحصائياً في تأثير العوامل السلوكية كسهولة الاستخدام المتوقعة والفائدة المتوقعة في استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية، كما أشارت إلى وجود علاقة طردية تربط بين المتغيرات الخارجية (جودة المعلومات) والمتغيرات الاعترافية (سهولة الاستخدام، الفائدة المتوقعة) والتي بدورها تؤثر على النية السلوكية للاستخدام.

عرض نتائج السؤال الثاني: كان سؤال الدراسة الثاني للدراسة هو: ماهي أبرز معوقات استخدام التعليم الإلكتروني من وجهة نظر معلمات قرى محافظة جدة؟

من خلال البيانات التي تم جمعها في الدراسة تبين أن هناك بعض المعوقات التي قد تؤثر على استخدام التعليم الإلكتروني في قرى محافظة جدة وتختلف درجة تأثيرها من وجهة نظر عينة الدراسة، كما يبين ذلك الجدول (4):

جدول (4) المعوقات التي قد تؤثر على استخدام التعليم الإلكتروني.

م	المعوقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	ضعف الاتصال أحياناً بشبكة الإنترنت.	2,935	1.645	1
2	عدم توفر أجهزة حاسوب أو وسائل الاتصال الحديثة لاستخدامها من قبل كافة الطالبات.	2,531	1.528	4
3	ضعف مهارات الطالبة في استخدام الحاسب والإنترنت.	2,833	1,535	2
4	عدم توفر بريد إلكتروني لكل طالبة حتى يتسنى لها التواصل مع معلمة المادة.	2,535	1.435	3

يتضح من الجدول (4) تأكيد عينة الدراسة على أن ضعف الاتصال أحياناً بشبكة الإنترنت يعد أهم المعوقات التي تؤثر على استخدام التعليم الإلكتروني في قرى محافظة جدة وذلك بمتوسط حسابي (2,935)، وانحراف معياري (1,645)، وقد يرجع ذلك لضعف البنية التحتية في القرى عموماً، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (عرفه، والمليجي، 2017) المؤيدة لضعف شبكة الإنترنت، يليها في المرتبة الثانية ضعف مهارات الطالبة في استخدام الحاسب والإنترنت وذلك بمتوسط حسابي (2,833)، وانحراف معياري (1,535)، يليها في المرتبة الثالثة عدم توفر بريد إلكتروني لكل طالبة حتى يتسنى لها التواصل مع معلمة المادة وذلك بمتوسط حسابي (2,535)، وانحراف معياري (1,435)، يليها في المرتبة الرابعة والأخيرة عدم توفر أجهزة حاسوب أو وسائل الاتصال الحديثة لاستخدامها من قبل كافة الطالبات وذلك بمتوسط حسابي (2,531)، وانحراف معياري (1.528)، وقد يرجع عدم توفر أجهزة حاسوب أو وسائل الاتصال الحديثة لدى الطالبات لسوء الأوضاع الاقتصادية في المناطق القروية وعدم توفر وظائف لبعض الأهالي واعتمادهم الكلي على المساعدات المقدمة من الضمان الاجتماعي بحكم كبر السن لأغلب سكان المناطق القروية، ويترتب على عدم امتلاك الطالبات أجهزة حاسب أو اتصال حديثة عدم تمكنها من انشاء بريد إلكتروني خاص بها، وهذه النتيجة تتعارض مع متطلبات التعليم الإلكتروني حيث انه لا بد من توفر متطلبات مادية وتمثل في تجهز كافة الطلاب بأجهزة الحاسب الآلي ولمحقاته وتوفير شبكة اتصال مناسبة، ومتطلبات مهارية حيث يتطلب ذلك العمل على تمكن المدرسين من مهارة التعلم الذاتي والقادر على التعامل مع البيئة الرقمية من خلال تدريبهم على التطبيقات المختلفة التي تقدمها شبكة الإنترنت، فالتعليم الإلكتروني بالوسط القروي يواجه ضعفاً كبيراً في البنية التحتية ولا يسير في اتجاه تلبية حاجيات ومتطلبات المجتمع. وكذلك سوء الأوضاع الاقتصادية لأغلب الأسر في القرى يحول دون تملك الأبناء لأجهزة متطورة ومناسبة لمواكبة التعليم الإلكتروني، وكذلك زيادة على ضعف الموجود من الوسائل المستعملة في التعليم الإلكتروني ضعف شبكة الإنترنت أو غيابها في كثير من الأحيان.

وقد تسبب فرض التعليم الإلكتروني بالوسط المدرسي وبشكل مفاجئ في العديد من الصعوبات لأعضاء هيئة التدريس المثقلة مسبقاً بكثرة الالتزامات والواجبات، وهو ما ينعكس سلباً على مستوى تفاعل هيئة التدريس مع عملية التعليم الإلكتروني، كما يرجع المعلمون ذلك لعدم تمكن العديد منهم من تقنيات المعلومات والاتصالات ومختلف التقنيات الحديثة المستعملة في التعليم، وغياب وعي البعض الآخر بأهمية عملية التعليم الإلكتروني، فيما اعتبر مجمل المعلمين أن التعليم الإلكتروني مجرد عبئ إضافي يثقل كاهلهم،

وتؤكد هذه النتيجة دراسة (ال عبد الكريم، 2019) التي توصلت إلى أن من معوقات تطبيق التعليم الإلكتروني قلة المخصصات المالية التي تحول دون تأمين أجهزة الحاسب الآلي، واتفقت النتيجة مع توصلت إليه دراسة (البدوي، 2017) من أن أبرز المعوقات كانت ضعف خبرة عضو هيئة التدريس في استخدام تقنية التعليم الإلكتروني، وكذلك دراسة (الشيتي، 2017) التي أكدت على وجود معوقات تمثلت في (معوقات متعلقة بعضو التدريس، معوقات فنية، معوقات مادية) مما يؤدي النتيجة الحالية، وكذلك اتفقت دراسة (الشيبانية، 2021) مع النتيجة الحالية من أن أهم المعوقات للتعليم الإلكتروني قلة توافر حاسب آلي وشبكة انترنت لدى بعض التلميذات، ضعف التلميذات في التعامل مع الأعطال الفنية عند استخدام هذه الفصول، واتفقت دراسة (علي، والتركي، 2021) التي أجريت في المناطق القروية على أن بعض هذه التحديات مرتبطة بالظروف الاجتماعية والاقتصادية والمستوى التعليمي للأسر، وكذلك اتفقت دراسة (Gerald، 2021) مع النتيجة الحالية حيث أظهرت النتائج نقص الهياكل الأساسية للتعليم الإلكتروني (الموارد المادية)، والعجز المالي للمدارس الريفية، والافتقار إلى التدريب أثناء الخدمة، وكذلك دراسة (Md Rasidi & all، 2020) التي توصلت إلى أن ضعف الشبكة في كثير من المناطق من أهم التحديات التي تواجه التعليم الإلكتروني في المناطق القروية.

وبذلك يتضح أن اتجاهات المعلمة لعملية التعليم الإلكتروني تواجهها العديد من التحديات التي تحد من رغبة المعلمة في التوجه نحو استخدام التعليم الإلكتروني ومن تلك التحديات الموارد المادية، والبيئية التحتية خاصة في المناطق القروية، وكذلك عدم تلقي التدريب المناسب لتحول للتعليم الإلكتروني.

عرض نتائج السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول العلاقة بين قبول معلمات قرى محافظة جدة للتعليم الإلكتروني تعزى لمتغير (الخبرة، المؤهل العلمي، مدى توفر شبكة الإنترنت في المنزل والمدرسة)؟
أولاً: الخبرة.

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المعلمات في ضوء متغير سنوات الخبرة لديهن، وأجري اختبار (ت) للعينات المستقلة للكشف عن الفروق بين المتوسطات نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة لفحص الفروق في الاستجابة للمتغيرات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ في مجال سهولة الاستخدام، استناداً إلى قيمة ت المحسوبة إذ بلغت (2,097)، وبمستوى دلالة (0,039)، وكذلك وجود فروق في مجال: الفوائد المتوقعة، والوصول إلى النظام، والاتجاهات، والكفاءة الذاتية لنظام التدريس الإلكتروني المعلمات ذوات الخبرة الأقل من خمس سنوات، في حين لا يوجد فرق لمجال المعايير الشخصية، فقد كانت قيمها غير دالة إحصائياً.

ثانياً: المؤهل العلمي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة المعلمات حسب متغير المستوى العلمي لهن. وما يلاحظ هو وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابة المعلمات بمحافظة جدة حسب متغير المستوى العلمي، إذ حصلت المعلمات من فئة الماجستير من المستوى العلمي على أعلى متوسط حسابي (3,1892)، وأخيراً جاء المتوسط الحسابي لصاحبات البكالوريوس إذ بلغ (2,2923)، كما يلاحظ أيضاً أن كلا من مجال سهولة الاستخدام والفوائد المتوقعة، والاتجاهات؛

أعلى متوسط حسابي جاء لفئة غير ذلك من المستوى العلمي، في حين أن أدنى متوسط حسابي جاء لخريجات معهد اعداد المعلمات.

ثالثاً: متغير توفر الإنترنت.

للقوف على مدى تأثير الفروق الدلالية المرتبطة بتوفر الإنترنت في المنزل وفي المدرسة في استجابة المعلمات للمتغيرات. فقد بينت الباحثة من قبل أن درجة توفر شبكة الإنترنت في العينة. وقد جاءت المفروق التي تعزى لهذا كما في الجدول (5).

جدول (5) الفروق ذات الدلالة والتي تعزى لدرجة توفر الإنترنت في المنزل وفي المدرسة لدى المعلمات.

المتغيرات	مدى توفر الإنترنت	العدد	المتوسط الحسابي	المعدل الانحرافي	مستوى الدلالة
سهولة الاستخدام	إنترنت المنزل	231	3,1992	0,85776	0,233
	إنترنت المدرسة	170	2,9591	0,64489	
	لا تتوفر على أي منهما	21	3,2500	0,69034	
الفوائد المتوقعة	إنترنت المنزل	231	3,6875	0,97227	0,454
	إنترنت المدرسة	170	3,0896	0,73541	
	لا تتوفر على أي منهما	21	2,7589	0,90528	
الاتجاهات	إنترنت المنزل	231	2,5797	0,78573	0,265
	إنترنت المدرسة	170	2,9231	0,77287	
	لا تتوفر على أي منهما	21	3,0714	0,10102	
النوايا السلوكية	إنترنت المنزل	231	2,6926	0,81973	0,908
	إنترنت المدرسة	170	3,0402	0,73584	
	لا تتوفر على أي منهما	21	3,2967	0,65180	
الكفاءة الذاتية لنظام التدريس الإلكتروني	إنترنت المنزل	231	3,4066	0,71392	0,946
	إنترنت المدرسة	170	3,0000	0,0000	
	لا تتوفر على أي منهما	21	3,2222	0,68852	
المعايير الشخصية	إنترنت المنزل	231	2,9961	0,84689	0,771
	إنترنت المدرسة	170	3,0913	0,63406	
	لا تتوفر على أي منهما	21	3,1346	0,70242	

0,229	0,26517	3,1875	231	إنترنت المنزل	الوصول إلى النظام
	0,70717	3,0682	170	إنترنت المدرسة	
	0,73045	2,7545	21	لا تتوفر على أي منهما	

تشير النتائج في الجدول (5) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ في أي مجال من المجالات المذكورة حسب متغير توفر الإنترنت لدى المعلمين.

5. عرض النتائج

في هذا الفصل سيتم تفسير نتائج الدراسة، وذلك بعد تحليلها والوقوف عند أهمها وفق أسئلة البحث. وكذلك الخروج بتوصيات مبنية على ضوء النتائج، واقتراحات من وجهة نظر الباحثة.

1.5. نتائج الدراسة:

السؤال الأول: ما هي المتغيرات المؤثرة على تقبل معلمات قرى محافظة جدة للتعليم الإلكتروني وفق نموذج قبول التكنولوجيا؟

توصلت الدراسة إلى أن أهم المتغيرات المؤثرة في استخدام التعليم الإلكتروني، هو مدى سهولة استخدام أنظمة التعليم الإلكتروني، وكذا إمكانية تعلم أنظمة التعليم الإلكتروني واستعمالها من طرف المعلمين، وبالنسبة لمتغير الفوائد المتوقعة فقد أكدت عينة الدراسة على زيادة التفاعل الأكاديمي بين الطالبات بعضهم البعض وبين معلماتهم تعد من أهم الفوائد المتوقعة من استخدام نظام التعليم الإلكتروني، أما بالنسبة لمتغير الاتجاهات فقد أكدت العينة على أن التدريس باستخدام نظام التعليم الإلكتروني فكرة جيدة، وبالنسبة لمتغير النوايا السلوكية فقد كان هناك اتجاه من عينة الدراسة في الاستمرار بتدريس بنظام التعليم الإلكتروني، وفيما يتعلق بمتغير الكفاءة الذاتية لنظام التعليم الإلكتروني فقد أكدت العينة على أنهم يشعرون بالثقة في وجود المعلومات في نظام التعليم الإلكتروني، أما بالنسبة لمتغير المعايير الشخصية أكدت عينة الدراسة على أن ما يعتمد عليه التعليم الإلكتروني يعتبر ضرورياً بالنسبة لعينة الدراسة، وبالنسبة لمتغير الوصول إلى النظام فقد أكدت عينة الدراسة على أنهم لا يجدون صعوبة في الوصول إلى نظام التعليم الإلكتروني على منصة مدرستي واستخدامها.

السؤال الثاني: ما هي أبرز معوقات استخدام التعليم الإلكتروني من وجهة نظر معلمات قرى محافظة جدة؟

من أبرز المعوقات التي تواجه التعليم الإلكتروني في قرى محافظة جدة ضعف الاتصال أحياناً بشبكة الإنترنت، وكذلك ضعف مهارات الطالبة في استخدام الحاسب والإنترنت، وعدم توفر بريد إلكتروني لكل طالبة حتى يتسنى لها التواصل مع معلمة المادة، وعدم توفر أجهزة حاسوب أو وسال الاتصال الحديثة لاستخدامها من قبل كافة الطالبات. وقد وافقت نتائج هذه الدراسة ما توصلت إليه كل من دراسة البديوي (2017) ودراسة علي وتركي (2021)، من أن أهم التحديات التي تواجه التعليم الإلكتروني تتمثل في قلة عدد المعامل المتاحة لتنفيذ التعليم الإلكتروني، وضعف خبرة عضو هيئة التدريس في استخدام تقنية التعليم الإلكتروني، وقلة توافر فنيين متخصصين لحل المشكلات التقنية المتعلقة بالتعليم الإلكتروني، وكذلك افتقار الطل إلى الدعم والتحفيز المباشر من قبل الأساتذة، عدم تركيز أهداف المقررات الدراسية على التعليم الإلكتروني.

السؤال الثالث: هل يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين علاقة ما بين المتغيرات المؤثرة على قبول معلمات قرى محافظة جدة للتعليم الإلكتروني والتي تعزى لمتغير الخبرة والمؤهل العلمي وتوفر الإنترنت في المنزل وفي المدرسة.

يتضح من النتائج السابقة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية مرتبطة بسنوات الخبرة لدى المعلمات، وذلك لصالح المعلمات التي لم يتجاوزن مدة 5 سنوات في العمل، والتي بلغت (2.097) بمستوى دلالة (0.039)، خصوصاً في مجالات سهولة الاستخدام والفوائد المتوقعة والكفاءة الذاتية لنظام التدريس الإلكتروني، وذلك راجع حسب الباحثة إلى درجة وأهمية التكوينات التي تتلقاها الخريجات الجدد في مجال التعليم، حيث أن أنظمة التكوين صارت تعتمد على التكنولوجيا الجديدة، وترتكز عليها في المهارات التي يتعين على المعلم الجديد أن يتخرج متمكناً لها، وكذا بسبب معرفتهن المسبقة بميدان التكنولوجيا وإقبالهن عليه.

أما فيما يخص متغير المؤهل العلمي، فقد جاءت الفروقات ظاهرة ذات دلالة لحساب المعلمات اللواتي لديهن شهادة الماجستير بمتوسط حسابي (3.1892)، وهذا يرجع لقيمة التعليم الأكاديمي العميق في الاستجابة للتعليم الإلكتروني وفهم أهميته التربوية والأكاديمية وفوائده المتوقعة. كما أن أقل نسبة كانت لخريجات معهد اعداد المعلمات، وتعلل الباحثة هذه النتيجة، لكون خريجات المعاهد لا خلفية أكاديمية معمقة لهن، وهذا يجعلهن لا يعين أهمية التعليم الإلكتروني وفوائده المتوقعة على الطالبات وعلى المعلمات.

في حين أن المتغيرات التي يمكن أن تعزى لتوفر الإنترنت في المنزل أو المدرسة، فلا وجود لفروقات دلالية على مستواها، وهذا راجع لكون (21) فقط من العينة من لا يملكون الإنترنت في المنزل أو المدرسة، وذلك نظراً لخطط المملكة من توصيل كل المناطق بشبكة الإنترنت. التي صارت تغطي أغلب مناطق وقرى محافظة جدة.

2.5. توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الميدانية، توصي الباحثة بما يأتي:

- 1- يجب على وزارة التعليم ممثلة في إدارة التعليم الإلكتروني مساعدة المعلمات في تأكيد أو زيادة تصوراتهم الإيجابية حول نظام التعليم الإلكتروني من خلال تطوير محتوى التعليم الإلكتروني ليكون أكثر سهولة وأكثر توجيهاً للمستخدم، وكذا تقديم دورات تدريبية أساسية ومستمرة لتمكينهن من استخدام هذه التقنية وفهماها، مما يضيف توجهات إيجابية للمستخدم ويزيد إرضاءه وهو ما سوف ينعكس بالتالي على الاستمرار في استخدام نظام التعليم الإلكتروني.
- 2- الانطلاق من التحديات والحاجيات التي عبرت عنها المعلمات لوضع خطط لتجاوزها، وعلى رأسها توفير الوسائل التكنولوجية من حواسيب وشبكات الإنترنت وقاعات متخصصة. ووضع آليات لتقييم الأداء تتناسب مع توظيف التعليم الإلكتروني، وذلك لتحفيز المعلمات اللواتي يعتمدن هذه التقنية في العملية التعليمية.
- 3- ضرورة إشراك أولياء الأمور في مشروع التعليم الإلكتروني في القرى خصوصاً، ومساعدتهم على توفير الأجهزة للطالبات، إذ إن نجاح التعليم الإلكتروني مرهون بقبول الأسر والطالبات عليه ووعيهم بأهميته في العصر الحالي.

3.5. المقترحات:

ترى الباحثة في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج وجود العديد من المجالات التي يمكن أن تشكل أساساً لبحوث مستقبلية، ومن أهمها ما يلي:

- 1- قياس مدى قبول وتبني المشرفات في مكاتب الاشراف الخاصة بالقرى للتعليم الإلكتروني.
- 2- تحليل توجهات الطالبات نحو استخدام أدوات التواصل الاجتماعي كأداة للتعليم الإلكتروني.
- 3- تحليل العوامل الاجتماعية والاقتصادية في قبول أولياء الأمور في المناطق القروية للتعليم الإلكتروني.
- 4- قياس مدى جودة مخرجات التعليم في فترة استخدام التعليم الإلكتروني عن طريق اختبارات تحصيلية.

6. المراجع:

1.6. لائحة المراجع العربية:

- ال عبد الكريم، مشاعل عبد العزيز (2019). واقع استخدام التعليم الإلكتروني في مدارس المملكة الأهلية بمدينة الرياض، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، ع (10).
- أبو عقيل، إبراهيم (2014). مبادئ في الإحصاء، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.
- أمين، فاطمة محمد وأحمد، ميمي السيد (2018). أثر استخدام التعلم الإلكتروني الكامل على القابلية للاستخدام لدى طالبات جامعة الملك خالد، كلية التربية، المجلة التربوية، ع (56).
- البيديوي، سلطان بن عبد العزيز (2017). معوقات استخدام التعليم الإلكتروني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم، المجلة العلمية للبحوث والنشر، ع (7).
- بقية، إحسان أنور (2016). دراسة واقع استخدام معلمي الحاسب لأساليب التعليم الإلكتروني الحديثة بمصر في ضوء التحديات والخبرات العالمية، المجلة العلمية السنوية للجمعية، ع (4).
- جلولي، مختار واسيا، بوظهرة (2020). إمكانية تطبيق تكنولوجيا التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مجلة الراصد العلمي، ع (1).
- حمائل، حسين جاد الله (2018). واقع التعليم الإلكتروني في مديريات التربية والتعليم في محافظات الشمالية في فلسطين، مجلة دراسات العلوم التربوية، ع (4).
- الشهراني، حامد مبارك (2019). العوامل المؤثرة على تقبل طلاب جامعة الملك خالد لاستخدام تطبيق الواتس آب في دعم العملية التعليمية في ضوء النظرية الموحدة لتقبل التكنولوجيا، المجلة التربوية، ع (64).

- الشهري، ظافر بن فراج (2014). تقويم التعلم الإلكتروني في التعليم العالي السعودي، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، 4 (6).
- الشيبيانية، عزاء بنت هلال (2021). مدى استعداد معلمات معالجة صعوبات التعلم من استخدام الفصول الافتراضية غير التزامنية في تدريس التلميذات ذوات صعوبات التعلم بالصف السادس الأساسي في سلطنة عمان، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ع (32).
- الشتي، إيناس محمد (2017). واقع استخدام تقنيات التعليم الإلكتروني في تدريس العلوم الشرعية في كلية الشريعة والدراسات الإسلامية بجامعة القصيم، المجلة المصرية للمعلومات، ع 19/18.
- عبد العزيز، حمدي أحمد (2013). التعليم الإلكتروني، عمان، دار الفكر.
- عرفه، نصر طه ومليجي، مجدي عبد الحكيم (2017). استخدام نموذج قبول التكنولوجيا لتحليل اتجاهات ونوايا طلبة الجامعات السعودية نحو الاستعانة بالتعليم الإلكتروني لمقرراتهم الدراسية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ع (30).
- العلوي، ياسر بن حمود والصقري، محمد بن ناصر والحراصي، نبهان بن حارث (2014). قياس مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية لمصادر المعلومات الإلكترونية، جامعة السلطان قابوس، دراسة غير منشورة.
- علي، أكرم فتحي (2017). استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتقصي فعالية التكنولوجيا المساندة القائمة على تطبيقات التعلم التكيفية النقالة لتمكين ذوي الإعاقة البصرية من التعلم، مجلة كلية التربية، ع (176).
- علي، عبد الجليل، والتركي، أحمد (2021). التعليم عن بعد بالوسط المدرسي القروي بالمغرب "الوسائل والعوائق" حالة المديرية الأقليمية سيدي بنور، المجلة المغربية للتقييم والبحث التربوي، 1(5).
- عمار، بن عيشي وبشير، بن عيشي ويزيد، تفرات (2020). واقع استخدام منصة التعليم الإلكتروني المودل في ظل جائحة COVID19 وأثره على اتجاهات طلبة الجامعات الجزائرية من وجهة نظر طلبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة بسكرة، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، ع (7).
- العنزي، عبد العزيز دخيل، والفيلكاوي، أحمد حسين (2017). اتجاهات الهيئة التدريسية نحو استخدام تكنولوجيا التعليم في كلية التربية الأساسية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، مجلة العلوم التربوية، 1 (2).
- فالتة، اليمين، وفضيلة، صدراتة (2019). عوائق استخدام التعليم الإلكتروني في تدريس طلبة الماجستير بالجامعة الجزائرية، المجلة العربية للإعلام وثقافة الطفل، ع (6).
- فضل المولى، أمينة إبراهيم (2016). واقع استخدام التعليم الإلكتروني في كليات التربية بولاية الخرطوم، مجلة العلوم التربوية، ع (1).

قره غولي، صفاء عبد الرضا (2019). واقع استخدام التعليم الإلكتروني لتطوير التعليم في المدارس الثانوية من وجهة نظر المدرسين والمدرسات، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، ع (46).

لخضر، فردي (2017). اتجاهات المكتبيين نحو استعمال الحوسبة السحابية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، المجلة العرقية للمعلومات، ع (1-2).

نوري، محمد عثمان (2013). تصميم البحوث في العلوم الاجتماعية والسلوكية، خوارزم العلمية، جدة.

2.6. لائحة المراجع الإنجليزية:

Dube. Bekithemba (2020). Rural Online Learning in the Context of COVID-19 in South Africa: Evoking an Inclusive Education Approach. REMIE-Multidisciplinary Journal of Educational Research Vol. 10 No. 2 June 2020.

Gerald, Tsimba (2021). A Mobile Ad-hoc Strategy to Enhance ICT Based Education in Zimbabwean Rural Schools, Conference Paper. June 2021, IST-Africa 2020 Conference Proceedings, (13).

Md Rasidi, W.W., Mydin, A.A., Ismai, A., & Abdullah, A. K. (2020). Impact of Covid-19 Influenza on Teacher 21ST Century Pedagogical Skills. International Journal of Advance Research (IJAR), 8 (05).

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.1

دور الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في القطاع الصحي السعودي

The role of human resources in achieving the vision of the Kingdom of Saudi Arabia 2030 in the Saudi health sector

الباحث/ عبد الله ناصر حمد آل مردف

ماجستير خدمات صحية، مديرية الشؤون الصحية بنجران، المملكة العربية السعودية

الدكتور/ عبد الرزاق بن معتوق

أستاذ دكتور، كلية الاقتصاد، جامعة بيشة، المملكة العربية السعودية

الدكتور/ عبد الحفيظ عثمان محمود*

أستاذ مشارك في طب المجتمع بجامعة كسلا، جمهورية السودان

*Email: mahmoudhafeez761@gmail.com

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في القطاع الصحي. ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف وتحليل دور الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي وذلك للوصول إلى النتائج التي تساهم في تحسين الواقع وتطويره. تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم نحو (400) فرداً من العاملين بالقطاع الصحي السعودي. توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: إن وظيفة تخطيط الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي لها مكانة بارزة ضمن جدول أعمال القطاع، تتسم سياسات استقطاب الموارد البشرية وتعيينها في القطاع الصحي السعودي بموضوعيتها، وبأنها تعتمد على أسس علمية واضحة تساهم بشكل كبير في استقطاب الكفاءات، وتحقق مبدأ تكافؤ الفرص بين المتقدمين، ويهتم القطاع الصحي السعودي بتدريب الموارد البشرية، وذلك عن طريق إقامة الدورات التدريبية للعاملين بالقطاع الصحي وفقاً لاحتياجات العاملين وذلك بهدف تطوير وتنمية مهارات العاملين في القطاع وذلك ضمن رؤية القطاع الصحي في تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030. ويتبنى القطاع الصحي السعودي نظام تحفيز مادي ومعنوي جيد جداً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة إذ يتسم هذا النظام بكونه مبني على أسس ومعايير موضوعية، ويلعب القطاع الصحي دوراً بارزاً في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وذلك من خلال سعي الإدارة العليا في القطاع الصحي باستمرار إلى تحقيق أهداف رؤية 2030 في الارتقاء بالموارد البشرية وتشجيعها الموظفين العمل بروح الفريق الواحد.

كلمات مفتاحية: الموارد البشرية، القطاع الصحي، تكافؤ الفرص، رؤية المملكة.

The role of human resources in achieving the vision of the Kingdom of Saudi Arabia 2030 in the Saudi health sector

Abstract;

This study aimed to identify the role of human resources in achieving the vision of the Kingdom of Saudi Arabia 2030 in the health sector. To achieve this goal, the researcher used the descriptive and analytical approach, which aims to describe and analyze the role of human resources in achieving the Kingdom's vision 2030 in the health sector in order to reach results that contribute to improving and developing reality. The questionnaire was used as a tool to collect data from the study sample of about (400) individuals working in the Saudi health sector. This study found a set of results: the human resource planning function in the Saudi health sector has a prominent position in the sector's agenda. Policies for attracting and appointing human resources in the Saudi health sector are objective and based on clear scientific foundations that contribute greatly to attracting competencies. And the principle of equal opportunities has been achieved among applicants, and the Saudi health sector is interested in training human resources, by conducting training courses for health sector workers according to the needs of workers, with the aim of developing and developing the skills of workers in the sector within the vision of the health sector in achieving the goals of the Kingdom of Saudi Arabia 2030 vision. The Saudi health sector adopts a very good material and moral stimulation system from the point of view of the study sample, as this system is characterized by being based on objective foundations and standards. The health sector plays a prominent role in achieving the vision of the Kingdom of Saudi Arabia 2030 through the continuous pursuit of the higher management in the health sector. To achieve the goals of Vision 2030 in upgrading human resources and encouraging employees to work in a team spirit.

Keywords: Human resources, health sector, equal opportunities, Kingdom vision.

1. مقدمة الدراسة:

لقد شكلت القيم والمفاهيم والمبادئ التي صاحبت قيام الثورة الصناعية أساسا لتحول المجتمعات إلى مجتمع صناعي، وما المنظمات والمؤسسات الحالية إلا مفاهيم كانت ضرورية حينها وانطلقت منها المنظمات في بناء وتطوير هياكل ووضع أسس لتطوير أدائها فالتغيرات العالمية التي حدثت بطريقة فجائية، تجاوزت قدرات هذه المنظمات على التكيف مع الواقع وجعلتها عاجزة عن مواصلة الأداء. هذا الأمر أدى إلى محاولة التفكير بتطوير أساليب إدارية تعتمد على المؤسسات الصناعية لتأخذ بالمستحدث منها، ومع الاستعمال ثبتت فاعليتها في الارتقاء بأداء المؤسسات، ولعل أحدث هذه الاتجاهات التي فرضت نفسيا بالقوة ولاقت قبول في معظم دول العالم هو ذلك المدخل الذي أطلق عليه مصطلح إدارة الجودة الشاملة (هوارى، 2015، ص10).

مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الواحد والعشرون بدأت تواجه منظمات الأعمال العديد من المتغيرات والتحديات، ومن أبرزها العولمة والتطور التكنولوجي وجودة السلع والخدمات ورضا العملاء، لذلك يتطلب من تلك المنظمات التي ترغب في البقاء والاستمرار وتحقيق ميزة تنافسية ان تتعامل معها وال تتجاهلها وال تستسلم لها، ومن اهم ادواتها لمواجهة تلك التحديات هي مواردها البشرية ذات الكفاءة العالية (يوسف، وعلي، 2017، ص43). تعد الاستراتيجية خطة لتحليل الوضع التنافسي للمنظمة. وتهدف إلى تخصيص وتوظيف وتقييم الموارد المختلفة في المنظمة (مادية، بشرية، منظميه) وذلك من اجل إعطاء وتوفير الميزة التنافسية للمنظمة، إن الموارد المذكورة أعلاه هي ذات ارتباط وثيق بوظائف الموارد البشرية ولغرض الحصول على أعلى تأثير لها فان إدارة الموارد البشرية يجب ان تتكامل وتتطابق مع عملية الإدارة الاستراتيجية للمنظمة (الهاشمي، 2016، ص 27).

إن إدارة الموارد البشرية أصبحت في الوقت الحالي تواجه تحديات كبيرة بسبب التغيرات البيئية المتسارعة (اقتصادية، تكنولوجية، اجتماعية.....) التي جعلت هذه الإدارة ملزمة بتغيير المفاهيم والاستراتيجيات بشكل مستمر. تكيفا مع التطورات والتغيرات. لذلك كان لابد من وجود استراتيجية خاصة بإدارة الموارد البشرية تقوم بتخطيط واستخدام أنشطة الموارد البشرية من خلال العديد من الممارسات المتمثلة بالتوظيف، التعويض، تخطيط الموارد البشرية، تقييم الأداء، تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم (محمد، 2016، ص3).

تتطور الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية بوتيرة متسارعة لمواكبة الاتجاهات العالمية وكذلك التحول الرقمي الجاري الآن في المملكة. وتقوم القوى العاملة المثقفة والمتعلمة والشابة في المملكة بقيادة هذه الرحلة وهي تجوب تغيرات التحول الرقمي وتتنقل عبر آثار العولمة. إن جذب واستقطاب المواهب وإشراكها وتطويرها والاحتفاظ بها يعيد تشكيل وضع ودور الموارد البشرية والتوقعات المرجوة منها.

أطلقت المملكة العربية السعودية برنامج التحول الرقمي كركيزة أساسية في رؤية المملكة ٢٠٣٠، والتي تهدف إلى بناء حكومة ومجتمع واقتصاد رقمي في ظل صناعة قائمة على الثورة الصناعية الرابعة. وتماشيا مع هذا، يدرك التنفيذيون في الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية الحاجة إلى برامج تحول كلا من مهارات القوى العاملة في مؤسساتهم وشركاتهم وكذلك طريقة عمل إدارة الموارد البشرية أيضا.

من هذا المنطلق تهدف هذه البحث الى التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في القطاع الصحي السعودي.

1.1. مشكلة الدراسة:

بعد رؤية المملكة 2030 وبرنامج التحول الوطني 2020 وتطبيق برنامج الملك سلمان للموارد البشرية، أصبح إلزاميا تحول إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية السعودية بغية تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمملكة مثل وصولها إلى المرتبة الخامسة في الحكومة الإلكترونية والمرتبة العشرين في فاعلية الحكومة. إن تحول الموارد البشرية من إدارة تقليدية إلى شريك أعمال استراتيجي، أصبح ضرورة استراتيجية من أجل خلق مؤسسات أكثر كفاءة وقائمة على الأداء وتعتمد على مهارات التعلم.

وضعت رؤية 2030 التوجهات والأهداف والالتزامات التي تسعى السعودية إلى تحقيقها في مختلف الأصعدة، حيث تبنت الرؤية تمكين كافة الوزارات والأجهزة والمؤسسات والهيئات مع كل ما يتوافق لتحقيق أهدافها التي تصل مع المواطنين وبهم إلى مستقبل زاهر وتنمية مستدامة. وفي سبيل ذلك أنشئت العديد من الأجهزة الممكنة والداعمة لإطلاق البرامج التي تحقق أهداف الرؤية من خلال رفع وتيرة التنسيق بين مختلف الأجهزة الحكومية وضمان سرعة الإنجازات في المشروعات والمبادرات، وتحقيق الاستدامة في العمل مع المراجعة الدورية لمستويات التنفيذ.

ومن هنا فإن برنامج التحول الوطني - أحد البرامج التنفيذية في تحقيق رؤية 2030 - تضمن تشكيل جناح استراتيجي وتنفيذي لعدة جهات حكومية تشارك في تحقيق الرؤية. إذ تعمل هذه الأجنحة على تحقيق الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بمستهدفات مرحلية حتى 2020. وصولاً إلى تحقيق مستهدفات الرؤية 2030.

من هذا المنطلق تتبلور مشكلة البحث في الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي: إلى أي مدى تساهم الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي السعودي؟

2.1. أسئلة الدراسة:

تجيب هذه البحث عن السؤال الرئيسي الآتي: إلى أي مدى تساهم الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي السعودي؟ ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما هو تأثير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية (استراتيجية التوظيف، استراتيجية التعويض، استراتيجية التدريب والتطوير) في دعم تحقيق رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي السعودي؟
2. هل يمكن تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المتمثلة بالتوظيف، التعويض، التدريب والتطوير، لكي يحقق أفضل النتائج لتحقيق رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي؟
3. ما مدى توافق مستلزمات (متطلبات) تطبيق الموارد البشرية في القطاع الصحي وفق رؤية المملكة 2030؟

3.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه البحث الى التعرف بشكل رئيسي على: دولا الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي السعودي. ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية الآتية:

- 1) التعرف على مفهوم وأهمية إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي.
- 2) دراسة تأثير استراتيجيات ادارة الموارد البشرية (استراتيجية التوظيف، استراتيجية التعويض، استراتيجية التدريب والتطوير) في دعم تحقيق رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي السعودي.
- 3) التعرف على آلية تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المتمثلة بالتوظيف، التعويض، التدريب والتطوير، لكي يحقق أفضل النتائج لتحقيق رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي السعودي.
- 4) التعرف على التحديات التي تواجه الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي.

4.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه البحث في أن إنتاجية الموظف ومشاركته وثقافته من التحديات الشائعة التي تواجهها إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية. وإن تحسين مشاركة الموظفين، وتعزيز تجربة الموظف ورسم ملامح ثقافة العمل الإيجابية أمر بالغ الأهمية لنجاح المنشأة، ومن ثم، فإن القرارات الحاسمة التي يترتب على التنفيذيين في الموارد البشرية اتخاذها اليوم (بالتعاون الوثيق مع الإدارة التنفيذية)، سيعيد تعريف القوى العاملة التي تقوم بمهام محددة إلى قوي عاملة مترابطة مبتكرة ومستقبلية.

تكتسب هذه البحث أهمية لأنها تتناول اهم الموضوعات الإدارية المعاصرة هو دور ادارة الموارد البشرية في مساعدة المنظمة في تطبيق أحد المداخل الإدارية الحديثة في القطاع الصحي السعودي. وكذلك نقص الكتابات العربية في مجال الاتجاهات والادوار الحديثة لإدارة الموارد البشرية.

كما تتبع أهمية البحث من النظرة الحالية للمورد البشري بعده ميزة تنافسية، وشريك استراتيجي في المنظمة فضلا عن دوره الفاعل في تحقيق بيئة عمل تتمتع بالجودة الشاملة. لذلك يمكن تحديد أهمية البحث من جانبين يتمثل بتحديد مفهوم استراتيجية إدارة الموارد البشرية وعلاقتها باستراتيجية المنظمة، فضلا عن معرفة العلاقة القائمة بين إدارتي الموارد البشرية والجودة الشاملة في القطاع الصحي السعودي.

5.1. منهج الدراسة:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد علي وصف وتحليل ظاهرة معينة من أجل تحسين الواقع وتطويره.

6.1. حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: سوف يقتصر تطبيق هذه البحث على العام الدراسي 2020م / 2021م.
- الحدود المكانية: سوف يقتصر تطبيق هذه البحث على القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.

- الحدود الموضوعية: سوف تقتصر هذه البحث على دراسة الدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في القطاع الصحي السعودي.
- الحدود البشرية: سوف تقتصر هذه البحث على العاملين في للقطاع الصحي السعودي.

7.1. مجتمع الدراسة، وأدواتها:

- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع البحث من العاملين في القطاع الصحي السعودي.
- عينة الدراسة: سيقوم الباحث باختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة.
- أداة الدراسة: سوف تعتمد هذه البحث على الاستبيان كأداة لتجميع البيانات.

8.1. إجراءات الدراسة:

بعد تحديد مشكلة البحث وتساؤلاته والمنهج العلمي المستخدم، سيقوم الباحث بالإجراءات التالية:

1. بناء استبيان دور الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي السعودي.
2. اختيار عينة ممثلة للمجتمع الأصلي عشوائياً.
3. تطبيق استبيان البحث على عينة البحث.
4. تصحيح الأدوات وتفرغ البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
5. استخلاص النتائج وتفسيرها والتعقيب عليها ووضع التوصيات والمقترحات.

2. الإطار النظري

نشأة وتطور إدارة الموارد البشرية

تثبت الآثار الثقافية للحضارات القديمة أن هناك فكرة توجه بناء الموارد البشرية في هذه الحضارات، كما تطرح الأديان المقدسة فلسفة عميقة للموارد البشرية في مجال الأعمال، فقد يكون من الضروري للباحثين الحاليين أن يجدوا الأفكار بوضوح، والصلة بينها وبين الممارسات الفعالة الحالية.

ومع ظهور المنظمات وتطور احتياجات الإدارات، تستمر الوظائف الموكلة للقسم في التطور، وقد لعبت إدارة الموارد البشرية دوراً في حياة المنظمة، ولا تزال تلعب العديد من الأدوار، ومع تطورها التاريخي العظيم نمت بالتدريج لتصبح بدورها التطور الذي أنشأته العلوم المختلفة، وفي بدايتها العلوم الإدارية، وعلي الرغم من أن وقت و مكان بداية انطلاق إدارة الموارد البشرية غير واضح، إلا أنه مع بداية عام 1800م أو منذ وقت ليس عنه ببعيد ظهر عدد من المشكلات ضمن مسؤوليات إدارة الموارد البشرية، وأصبحت مستمرة في إنجلترا وفرنسا والولايات المتحدة الأمريكية، والدول الأخرى وأصبحت قيد المناقشة والتطبيق (سهيلة، 2003، ص48).

التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية

يمكن القول إنه بعد أن خضع العامل البشري للعديد من التطورات في الممارسة، فقد استقرت مفاهيم إدارة الموارد البشرية الحديثة، وهذه التطورات التاريخية هي كما يلي:

○ الثورة الصناعية:

ظهرت هذه الثورة في العالم الغربي في القرن الثامن عشر، وفي العالم العربي في القرنين التاسع عشر و العشرين، وكان من أهم سماتها ظهور الآلات والمصانع الكبيرة التي كانت تتطلب أحياناً عمال وأحياناً مهارات متخصصة، كما أن هذا قد يؤدي إلي ظروف عمل سيئة (ساعات عمل طويلة، ضوضاء، غبار، دخان، إلخ)، وقد أدى ذلك أيضاً إلي ظهور بعض المراقبين والمشرفين الذين يسيئون إليهم أحياناً تحت إشراف العمال، كما يؤدي الأمر أيضاً إلي الإشراف والعمل الروتيني والممل الوظيفي، مما يتطلب ضرورة تحسين ظروف العمال (محمد، 2014، ص23).

○ ظهور الحركات العمالية:

في ظل الظروف غير المواتية للثورة الصناعية، كان على العمال أن يواجهوا أرباب عملهم لكي يتحدوا، والتي تجلت على شكل انتفاضات عشوائية، ثم إضرابات منظمة، ثم تطورت إلى ظهور نقابات، واتحادات تطالب بحقوقهم وتتفاوض باسمهم فيما يتعلق بالأجور، وساعات العمل (سلطان، 2003، ص75).

○ الإدارة العلمية:

حاول فردريك تايلور (Fredrick Taylor) اعتماد عدة مبادئ، وأهمها تنظيم العلاقة بين المديرين والعمالين، وتصميم العمل وفق قواعد الحركة وبحث الوقت، والاختيار المناسب للعمال، وتدريبهم، ومنحهم الأجور التحفيزية (محمد، 2014، ص25).

○ ظهور علم النفس الصناعي:

جاءت بعد حركة الإدارة العلمية اهتمام علماء النفس بدراسة بعض الظواهر مثل الإجهاد والإصابة، وكان أهم ما ركزوا عليه هو تحليل العمل الذي كان الغرض منه فهم الاحتياجات العقلية والجسدية، وركزوا أيضاً علي تطوير الاختبارات النفسية المناسبة للاختيار من بين الباحثين عم عمل، وقد حققت هذه الحملة نجاحاً كبيراً للشركات التي تستخدم أساليب التحليل الوظيفي والاختبار النفسي (سهيلة، 2003، ص50).

○ ظهور حركة العلاقات الإنسانية:

تركز الحركة على حقيقة أن إنتاجية العمال لا تتأثر فقط بظروف العمل المحسنة مثل (مثل الإضاءة وساعات العمل)، بل تتأثر أيضاً برعاية العمال، وطريقة الإشراف عليهم والخدمات المقدمة لهم، نشأت هذه الظاهرة من خلال التجارب في مصانع "هاوثورن" التي أشرف عليها "إلتون مايو" (الضمور، 2008، ص78).

○ البدء في ظهور بعض ممارسات إدارة الأفراد:

من أول المنظمات التي تبنت مفاهيم الإدارة العلمية وعلم النفس الصناعي والعلاقات الشخصية كانت المنظمات العسكرية والحكومية (أي موظفو الخدمة المدنية)، وكانت أهم الممارسات هي: تحديد شروط التعيين، واستخدام الاختبارات النفسية، وأنظمة الرواتب، وخدمات الموظفين والوقاية من الفصل التعسفي (الهيبي، 2015، ص 49).

○ البدء في ظهور بعض المتخصصين في إدارة الأفراد:

توظف بعض الشركات الكبرى والجهات الحكومية والعسكرية عاملين في أنشطة مختلفة، وليس أفراداً، مثل الخبراء في مجالات التوظيف والتدريب، والأجور وخدمات الموظفين، والأمن الصناعي والرعاية الطبية والاجتماعية للعمال (الهيبي، 2015، ص 49).

○ ظهور حركة العلوم السلوكية:

أثرت هذه الحركة (التي ظهرت في النصف الثاني من القرن العشرين) على تطوير الممارسة الشخصية للتكيف مع تطور العلوم السلوكية، مثل إثراء السلوك وتعظيمه، وتخطيط المسار الوظيفي ومراكز التقييم الإداري، في تغيير شكل العديد من الوظائف الإدارية للأفراد (الضمور، 2008، ص 49).

○ تدخل الدولة بالقوانين والتشريعات:

في العقود الأخيرة من القرن العشرين، أصدرت العديد من الدول تشريعات لإضفاء الشرعية علي العلاقة بين أصحاب الأعمال (أي المنظمات والشركات) والعاملين، وركزت هذه التشريعات على الحد الأدنى للأجور والتأمين والمعاشات، وصحة العاملين (الضمور، 2008، ص 50).

تعريف ادارة الموارد البشرية

عند تحديد مفهوم إدارة الموارد البشرية يكون للمديرين وجهات نظر مختلفة في الحياة الواقعية، يمكن تمييز وجهات نظر أساسيتين:

أ) وجهة النظر التقليدية:

يعتقد بعض المديرين إن إدارة الموارد البشرية ليست سوى جزء صغير من وظائف الوكالة تقتصر علي أداء المهام الإدارية الروتينية، علي سبيل المثال، الاحتفاظ بالمعلومات المتعلقة بالعاملين في ملفات وسجلات محددة، ومتابعة الجوانب المتعلقة بالعاملين، مثل الاحتفاظ بالحضور، مع وقت المغادرة والإنجازات والترقية، يبدو إن إدارة الموارد البشرية لا تهتم بهؤلاء المديرين، لأنهم يعتقدون أن هذا له تأثير ضئيل علي كفاءة الشركة ونجاحها، الأمر الذي انعكس علي الدور الذي يقوم به مدير إدارة الموارد البشرية، وعلى المركز التنظيمي للإدارة (الهزيمة، 2013، ص 24).

ب) وجهة النظر الحديثة:

يعتقد البعض الآخر من المديرين أن إدارة الموارد البشرية هي واحدة من أهم الوظائف الإدارية في الشركة، وهي لا تقل أهمية عن الوظائف الأخرى مثل التسويق والإنتاج والتمويل وكذلك لأهمية الموارد البشرية وتأثيرها على كفاءة إنتاج المنشأة، ومفهوم إدارة الموارد البشرية لتشمل الأنشطة الرئيسية وأهمها تحليل التوصيفات الوظيفية، تخطيط الموارد البشرية،

واستقطاب وجذب الموارد البشرية، بالإضافة إلى تحفيز الموارد البشرية، تطوير وتدريب الموارد البشرية، بالإضافة إلى النشاط التقليدي ذات الصلة بشؤون الموارد البشرية في المؤسسة (الهوري، 2015، ص 21).

ج) أهم التعاريف لإدارة الموارد البشرية:

تتباين تعاريف المفكرين والكتاب لمفهوم إدارة الموارد البشرية، وفيما يلي عرض لأهم هذه التعاريف

1. وهي الإدارة التي تؤمن بان العمال في مستويات مختلفة أو نشاطات المنشأة هم أهم الموارد ومن واجبها العمل على تزويدهم بجميع الطرق التي تمكنهم من إنجاز أعمالهم لما فيه مصلحتها ومصلحتهم وأن تتبعهم وتسهر عليهم دائماً لتضمن نجاحهم ونجاح الجمهور (صباح الخير، 2017، ص33).
2. إدارة الموارد البشرية هي سلسلة من القرارات المتعلقة بعلاقة العمل، وهذه القرارات تؤثر على كفاءة المنظمة وموظفيها (جروة، وبن خيرة، 2014، ص179).
3. يعرف فرانش إدارة الموارد البشرية بأنها عملية اختيار الموارد البشرية العاملة في المنظمة واستخدامها وتطويرها وتعويضها (حسين، 2011، ص87).
4. يعرف فيليبو إدارة الموارد البشرية علي أنها جوانب التخطيط والتنظيم والتوجيه والتحكم في اكتساب وتطوير وتعويض وصيانة الموظفين لتحقيق الأهداف التنظيمية (سالم، ولخضاري، 2019، ص 10).

العوامل المؤثرة على إدارة الموارد البشرية العوامل الاقتصادية:

تؤثر حالة الاقتصاد الوطني والظروف المحيطة على الموارد البشرية، إلا أن المنظمات تميل إلى توسيع أنشطة إدارة الموارد البشرية خلال فترات الازدهار وتقليلها في فترات الكساد.

العوامل القانونية:

تؤثر العوامل القانونية على إدارة الموارد البشرية عن طريق التنقل من مجال يتحكم فيه مبدأ «دعه يعمل» الى مجال آخر مقيد بقوانين فدرالية وقوانين الولايات وهذا عن طريق تدخل التشريعات والقوانين لتحديد دور وحقوق المنظمات العمالية، والحد الأدنى للأجور والحد الأقصى لساعات العمل وجميع السياسات ذات الصلة من خلال التوظيف والمقابلات والاختبار والتدريب والسلامة والصحة والتوقيت والتقييم (الهاشمي، 2016، ص25).

○ العوامل الاجتماعية:

تأتي هذه العوامل عن طريق التغيرات الجوهرية في طريقة مفتشية الأفراد وطريقة تفكيرهم مما جعل نظرة الأفراد للدور الذي ينبغي أن تقوم به الحكومة في حياتهم قد يغير من اتجاه الاتساع (محمد، 2016، ص13).

○ العوامل التكنولوجية:

يعد التقدم التكنولوجي الذي حدث في المجتمعات حالياً قد رافقه تغيرات جذرية في القوى العاملة كنتيجة لتغير حاجات وما تتطلبه المنظمات وأهم هذه التغيرات الاتساع الدائم في الأوتوماتيكية وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا الإلكترونية والحسابات (سهيلة، 2003، ص55).

أهمية إدارة الموارد البشرية

ترجع أهمية إدارة الموارد البشرية فيما يلي (سلطان، 2003، ص33):

- ❖ تهتم بالموارد الأساسية في المؤسسة وهم الأفراد
- ❖ لا توجد منشأة من دون إدارة موارد بشرية
- ❖ تعمل على تنمية مهارات العمال في المنشأة
- ❖ تضع خطط التدريب المناسبة.
- ❖ بحث وحل المشاكل الشخصية.
- ❖ اختيار الأشخاص المناسبين.

أهداف إدارة الموارد البشرية

هناك نوعين من الأهداف هما المشاركة والفعالية (الحريري، 2012، ص22):

❖ المشاركة: وتتمثل فيما يلي:

- جذب واختيار الموارد البشرية التي تستطيع أن تحقق غايات المنشأة
- تعريف المنشأة بطريقة صحيحة حتى يريد الراغبين في العمل الانضمام إلى المؤسسة.
- الاحتفاظ بالأشخاص الناجحين في عمليات الاختيار.
- استقرار اليد العاملة في المؤسسة.

❖ الفعالية:

وهي تمكين الموظفين من إكمال العمل الذي يحتاجون إليه بنجاح ومثابرة، ويرتبط هذا بعوامل متعددة، بما في ذلك

1. تحفيز الأفراد
2. تنمية قدراتهم ومهاراتهم
3. إكسابهم مهارات ومواد جديدة لتحقيق هذا الهدف.
4. مساعدتهم على إيصال الأداء المتوقع.

وظائف إدارة الموارد البشرية:

أ) الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية:

الوظائف الأولى لإدارة الموارد البشرية: وتتمثل في: (بديسي، دبت، ص228):

- **تحليل العمل:** بمعنى أن هذه الوظيفة تحديد الأنشطة والمهام التي تتكون منها الوظيفة، وتحديد المسؤوليات الموكلة ليها، وتصميم الوظيفة بشكل مناسب، وتحديد مواصفات شاغلها.
- **تخطيط القوى العاملة:** بمعنى أن تحديد متطلبات المؤسسة من أنواع وأعداد العمال ويتطلب هذا تحديد احتياجات المنظمة من العمال وتحديد ما هو معروف ومتاح منها والمقارنة بينها لتحديد العجز والزيادة في القوى العاملة للمنظمة.
- **الاختيار والتعيين:** ومن اهتمامات هذه الوظيفة البحث عن العمال في سوق العمل وتصنيفهم عن طريق طلبات التوظيف والاختيار والمقابلات الشخصية وذلك من أجل وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.
- **تصميم هيكل الأجور:** ويتضمن هذا العمل تحديد القيمة والأهمية النسبية لكل وظيفة، وتحديد أجورها وتحديد مستوي أجر الوظيفة، كما يتضمن أيضاً الإدارة السليمة لنظام الأجور لضمان التعويض عن القيم المختلفة والهيئات التي تعمل بشكل مختلف.

(ب) الوظائف الثانية:

وهي الوظائف التي جاءت بعد تحسين الفرد في عمله وتتمثل في (الضمور، 2008، ص57):

- **تصميم أنظمة الحوافز:** وهي إعطاء مقابل عادل للعمل المميز ومن الممكن تشجيع العمال على أدائهم الجماعي فتظهر الحوافز الفردية والحوافز الجماعية وهناك أيضاً حوافز على أداء المؤسسة ككل.
 - **تصميم أنظمة مزايا وخدمات العاملين:** تهتم المنظمة بإعطاء مزايا معينة لموظفيها مثل المعاشات والتأمين ضد المرض، والبطالة، كما تهتم المنظمات بتقسيم الخدمات المقدمة للعمال إلى خدمات مالية واجتماعية ورياضية وقانونية، والتي قد تمتد إلى الإسكان والمواصلات وغيرها.
 - **تقييم الأداء:** تهتم كل منظمة بتقييم أداء الموظفين لديها ويتم ذلك عن طريق طرق معينة وعادة ما يتم تقسيم مديري الأقسام، والغرض هو تحديد القدرة العامة للموظفين، وتحديد الغرض من تطوير الأداء.
 - **التدريب:** تقوم الشركة بممارسة أنشطة التدريب من أجل زيادة كفاءة الأشخاص ومعرفة ومهاراتهم وتوجيه واتجاهاتهم نحو أنشطة محددة على المؤسسة أن تحدد متطلبات المسؤولين للتدريب وان تستخدم الطرق المناسبة وتقييم فعالية هذا التدريب (الهدى، 2018، ص 50).
 - **تخطيط المسار الوظيفي:** ترتبط هذه الوظيفة بالخطط الوظيفية المختلفة لموظفي المنظمة، وخاصة من حيث النقل والترقية والتدريب، مما يتطلب تحديد نقاط قوة وضعف شخصية الفرد.
- الوظائف المساعدة لإدارة الموارد البشرية (الهيبي، 2015، ص85):**

- ❖ **العلاقة مع النقابات:** ويتمثل دور هذه الوظيفة في إقامة علاقات مع المنظمات العمالية (النقابات) ومعالجة قضايا مثل الشكاوى والنزاعات العالمية والفصل من الخدمة.
- ❖ **أمن وسلامة العاملين:** تهتم بإجراءات الحفاظ على سلامة وأمن صحة العاملين حسن التعامل معهم.

❖ **ساعات وجداول العمل:** يتضمن هذا العمل تحديد ساعات العمل وفترات الراحة والإيجار وفق نظام يتناسب مع طبيعة المنظمة، وإنشاء نظام لضمان كفاءة العاملين.

رؤية المملكة العربية السعودية:

رؤية السعودية 2030 هي خطة تنمية ما بعد النفط، أعلنت عنها المملكة العربية السعودية في 25 إبريل 2016، وتتماز مع الخطة مع التاريخ المعلن لاستكمال تسليم 80 مشروعاً حكومياً كبيراً، وتحتاج إلي ما لا يقل عن 3.7 مليار ريال للمشروع والواحد وتصل إلى 20 مليار ريال، كما في مشروع مترو الرياض. وقد تم تنظيم الخطة من قبل مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية برئاسة الأمير محمد بن سلمان ورفعت إلي مجلس الوزراء برئاسة الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود للمصادقة عليها. ويتم تنفيذه بشكل مشترك من قبل القطاعين العام والخاص وغير الربحي.

في 2 رمضان 1437 هـ - 7 يونيو 2016 م وافق مجلس الوزراء السعودي على خطة التحول الوطني، وهي إحدى خطط "رؤية المملكة 2030".

حول رؤية السعودية 2030

ركزت المملكة العربية السعودية في خطتها على عدة نقاط (موقع الرؤية، 2021):

- **صندوق سيادي:** ستعمل المملكة جاهدة لتحويل صندوق الاستثمار العام السعودي إلي صندوق سيادي بأصول تتراوح من 2 تريليون دولار أمريكي إلى 2.5 تريليون دولار أمريكي مما يجعله أكبر "صندوق سيادي في العالم. أوضح الأمير محمد أن المملكة العربية السعودية ستصبح دولة استثمارية كبرى من خلال الصندوق الذي سيكون القوة الدافعة الرئيسية للعالم وليس المنطقة فقط، وسيصبح مسيطر على أكثر من 10% من القدرة الاستثمارية في العالم، ويبلغ حجم ممتلكاته أكثر من 3% من الأصول العالمية.
- **التحرر من النفط:** يمكن للسعودية أن تعيش بدون نفط بحلول عام 2020، حتى لو كان سعر النفط 30 دولاراً أمريكياً أو أقل، فلا يزال بإمكانها تحقيق هذه الخطة الاقتصادية، وبسبب الطلب العالمي يكاد يكون من المستحيل أن تتجاوز أسعار النفط 30 دولاراً أمريكياً، تهدف الخطة إلي زيادة الإيرادات غير النفطية من حوالي 43.5 مليار دولار أمريكي سنوياً إلى 267 مليار دولار أمريكي سنوياً بزيادة ستة أضعاف، كما تهدف إلي زيادة حصة الصادرات غير النفطية من نسبة 16% من الناتج المحلي حالياً إلى 50% من إجمالي الناتج. تسعى المملكة العربية السعودية إلى تحسين وضعها مما يجعلها واحدة من أكبر 15 اقتصاداً في العالم بدلاً من موقعها الحالي في المرتبة العشرين. من حيث الطاقة ستبني المملكة العربية السعودية مجمعا ضخما للطاقة الشمسية في شمال البلاد، وستركز الصناعة السعودية على مزاياها وتتجنب العيوب مثل نقص المياه من خلال الاستثمار المباشر في مصر والسودان.
- **طرح أرامكو بالبورصة:** ستقدم المملكة العربية السعودية أقل من 5% من الأسهم المكتتب بها علناً في شركة النفط الوطنية العملاقة أرامكو في البورصة وسيتم استخدام عائدات الإصدار في تمويل الصندوق السيادي للمملكة العربية

السعودية، وأن أرامكو جزء من المفاتيح الرئيسية للرؤية للصندوق السيادي. طرح جزء من الشركة للاكتتاب سيؤدي إلي عدة فوائد أهمها الشفافية، إذا طرحت أرامكو في السوق يعني يجب أن تعلن عن قوائمها تحت إشراف البنوك السعودية وكل المحللين والمفكرين السعوديين، وكل البنوك العالمية. يتوقع أن تتجاوز القيمة الإجمالية لأرامكو أكثر من 2 تريليون دولار أمريكي.

• **البطاقة الخضراء:** أعلن ولي العهد السعودي الأمير محمد بن سلمان أن المملكة العربية السعودية ستطبق نظام البطاقة الخضراء في غضون خمس سنوات لتحسين بيئة الاستثمار، حيث سيتمكن النظام العرب والمسلمين من العيش في المملكة العربية السعودية لفترة طويلة، وستفتح المملكة العربية السعودية السياحة لجميع المجموعات العرقية علي أساس قيم ومعتقدات البلاد، تعتقد أنه حتي إذا ارتفع سعر النفط فوق 70 دولارا للبرميل مرة أخرى، فسيتم أيضاً تنفيذ الإصلاحات الشاملة المخطط لها، بما في ذلك نظام البطاقة الخضراء.

• **ثلاثون مليون معتمر:** تخطط المملكة العربية السعودية لزيادة عدد المعتمرين سنويا من 8 ملايين إلى 30 مليون بحلول عام 2030. بالإضافة إلى تطوير البنية التحتية والاستثمار في مكة المكرمة، فإن أعمال تطوير البنية التحتية مثل مطار جدة الجديد ومطار الطائف ستندعم الخطة على الأراضي المحيطة بالحرم المكي.

وأعلن ولي عهد المملكة العربية السعودية أن السعودية ستبني أكبر متحف إسلامي في العالم وسيكون مقره في الرياض، للسماح لغير المسلمين لزيارته.

• **التوظيف والقطاع الخاص:** تهدف الخطة إلى زيادة نسبة مشاركة المرأة في سوق العمل من 22% إلى 30%، وخفض معدل البطالة في المملكة العربية السعودية من 11.6% إلى 7%. وتأمل المملكة في زيادة مساهمة القطاع الخاص في الناتج المحلي من 3.8% حاليا إلى 5.7%.

• **صناعة عسكرية:** تقوم المملكة العربية السعودية بتأسيس شركة قابضة للصناعات العسكرية مملوكة بالكامل للحكومة، والتي سيتم إطلاقها في السوق السعودية لاحقاً ومن المتوقع إطلاقها في نهاية 2017.

• **الإسكان والمشروعات:** ستعمل الحكومة السعودية جاهدة لإعادة تنظيم قطاع الإسكان والمساهمة في زيادة نسبة الملكية للسعوديين، بالإضافة إلى ذلك، سيستمر الاتفاق على مشاريع البنية التحتية، لكن التوقعات الاقتصادية لعام 2030 لن تتطلب ارتفاع الإنفاق الحكومي، ستنشئ المملكة العربية السعودية مكتباً لإدارة المشاريع الحكومية تتمثل وظيفته في تسجيل جميع الخطط والأهداف والبدء في تحويلها إلى أرقام وقياس الأداء المنتظم، ومراقبة عمل الجهات الحكومية والخطط الحكومية والتوافق الحكومي لتحقيق الأهداف.

• **مكافحة الفساد:** أنشأت الحكومة السعودية لجنة لمكافحة الفساد برئاسة ولي العهد السعودي محمد بن سلمان آل سعود.

أهداف رؤية السعودية 2030:

أهداف بحلول 2020 م (النشرة التفصيلية لبرامج الرؤية، 2018):

- أكثر من (450) نادي مسجل للهواة يقدم أنشطة ثقافية وأنشطة ترفيهية متنوعة وفق أساليب منظمة وعمل احترافي.
- رفع نسبة الأسر التي تملك منازل من 50% إلى 70% بحلول عام 2030، بما لا يقل عن (20%).
- تدريب أكثر من (500) ألف موظف حكومي عن بعد وتأهيلهم لتطبيق مبادئ إدارة الموارد البشرية في الجهات الحكومية.

أهداف بحلول 2030 م (النشرة التفصيلية لبرامج الرؤية، 2018):

- زيادة الطاقة الاستيعابية لاستقبال المعتمرين من (8 ملايين إلى 30 مليون معتمر
- مضاعفة عدد المواقع الأثرية المسجلة لدى اليونسكو
- تصنيف (3) مدن سعودية ضمن أفضل (100) مدينة في العالم
- زيادة الإنفاق على الثقافة والترفيه للأسر في المملكة من (2.9%) إلى (6%)
- زيادة نسبة الأشخاص الذين يمارسون الرياضة مرة واحدة على الأقل أسبوعياً من (13%) إلى (40%)
- زيادة مؤشر رأس المال الاجتماعي من المرتبة (26) إلى المرتبة (10)
- زيادة متوسط العمر المتوقع من (74) إلى (80) عاماً.
- تخفيض معدل البطالة من (11.6%) إلى (7%)
- زيادة مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي من (2%) إلى (35%)
- زيادة نسبة مشاركة المرأة في سوق العمل من (22%) إلى (30%)
- توسيع نطاق الاقتصاد ونقله من المرتبة العالمية (19) إلى المراتب الـ (15) الأولى عالمياً.
- زيادة نسبة المحتوى المحلي في صناعة النفط والغاز من (40%) إلى (75%)
- زيادة قيمة أصول صناديق الاستثمار العامة من (600) مليار إلى (7) تريليونات ريال.

- الانتقال من الترتيب (25) في مؤشر التنافسيّة العالمي إلى أحد المراكز الـ (10) الأولى.
 - زيادة نسبة الاستثمار الأجنبي المباشر في الناتج المحلي الإجمالي من (3.8%) إلى المتوسط العالمي (5,7%)
 - زيادة مساهمة القطاع الخاص في الناتج المحلي الإجمالي من (40%) إلى (65%)
 - رفع ترتيب المملكة العربية السعودية في مؤشر الأداء اللوجستي من المرتبة (45) إلى (25) عالمياً و(1) في المنطقة.
 - زيادة نسبة الصادرات غير النفطية من (16%) إلى (50%).
 - زيادة الإيرادات الحكومية غير النفطية من (163) ملياراً ريالاً إلى (1) تريليون ريال سنوياً.
 - الوصول من المركز (82) إلى المركز (20) في مؤشر فاعلية الحكومة.
 - الوصول في مؤشر الحكومة الإلكترونية من المركز (36) إلى المراكز الـ (5) الأولى.
 - زيادة نسبة مدخرات الأسرة من إجمالي الدخل من (6%) إلى (10%).
 - زيادة مساهمة القطاع غير الربحي في الناتج المحلي الإجمالي من أقل من (1%) إلى (5%).
 - استقطاب (1) مليون متطوع في القطاع غير الربحي كل عام مقابل (11) ألف متطوع حالياً.
- برامج الرؤية:

هو نظام تخطيطي مترابط يمثل مسار العمل لتحقيق الرؤية تحت إشراف المجلس الاقتصادي والإيماني، ومن خلال إتباع الحوكمة وتفعيل إجراءات المتابعة وإجراءات التنفيذ، وهي (النشرة التفصيلية لبرامج الرؤية، 2018):

- خطة التحول الوطني 2020
- البرنامج الوطني لقيادة الشركات.
- خطة لتحقيق التوازن المالي
- برنامج صندوق الاستثمارات العامة
- خطة الإسكان
- خطة تطوير القطاع المالي
- خطة الشراكة الاستراتيجية
- خطة خدمة الحجاج والمعتمرين
- خطة جودة الحياة

• خطة التخصيص

- خطة تحسين الشخصية في المملكة العربية السعودية
- تطوير الصناعة الوطنية وخطة الخدمات اللوجستية

إدارة الموارد البشرية في رؤية المملكة (2030)

تتضمن الرؤية الوطنية للمملكة العربية السعودية (2030) تغييرات وتطورات فعلية في جميع المجالات التي تؤثر علي حياة المواطنين، ولا يعني هذا أهمية تنفيذ الرؤية من التأسيس السريع لمركز دعم القرار، وتبني الرؤية، وترتبط طريقة الحوكمة ودقة الأهداف ومؤشرات الأداء الواردة في الرؤية بخطة تنفيذ الرؤية، مما يعزز عملية المتابعة والمراجعة والتقييم، ويعزز تتبع مستويات الإنجاز وفق معايير محددة سلفاً.

وتأتي قوة الرؤية الوطنية (2030) - بشكل أساسي - من قوة محتواها الذي يتضمن التحديات الحالية والمستقبلية، والدعم الكامل من ولاية هذه الدول للرؤية الوطنية - باركهم الله - بكل ما تضمنته من أهداف، وخطط وخطة تنفيذ، بالإضافة إلي التطوير المهني، تتم صياغة الخطط الإستراتيجية بإتباع الأساليب العلمية المتعارف عليها، بالإضافة إلي أن المسؤولين أصبحوا أكثر اهتماماً بالموارد البشرية في تحويل رؤية الدولة فعلياً في هذه الرؤية، مرة واحدة كهدف، ومرة أخرى كبرنامج، ومرة ثالثة كمبادرة، ومحاور أخرى.

ومن منظور وطني هناك أسباب عديدة وراء الاهتمام الكبير بالموارد البشرية، فالتنمية البشرية تعني تنمية الوطن، فالموارد البشرية هي أهم مورد لموارد الإنتاج لما لها من مكانة رائدة في الموارد الأخرى ولأنها هي العنصر الأساسي في الموارد البشرية، وأهم مورد في العالم في موارد الإنتاج، لأنه يمتلك ناصية الموارد الأخرى فهو من يطوعها، ويتعامل معها ويحقق التكامل بينها، ونقاط الضعف التي يعاني منها لسبب ما سينعكس ذلك بشكل مباشر في هذه الموارد، لأن الرؤية الوطنية النهائية هي له وبه تتحقق، وإدراكاً لذلك وسعادة بالتحول في رؤية الموارد البشرية في التفكير والممارسة، ربما يكون المثال الأكثر وضوحاً يعكس هذا التحول (خطة الملك سلمان لتنمية الموارد البشرية) كخطة الرئيسية لبرامج الرؤية، والذي يضمن أن موظفي يتمتعون بالقدرات والمهارات اللازمة لإنجاز الأعمال بشكل فعال، من خلال تدريب (500) ألف موظف، ملتزمون بتحسين الإنتاجية وكفاءة الأداء، وتوفير بيئة محفزة من التفاني ومكافأة العمل الجاد، يهدف البرنامج إلي ربط إدارة الموارد البشرية بأعلي الهرم المؤسسي، في الوكالات الحكومية؛ وهذا يعطيها أهمية تنظيمية أكبر وبالتالي قوة أكبر، أهمها التحول من ممارسات إدارة شئون الموظفين إلي ممارسات إدارة الموارد البشرية، ولم يعد دور هذه الإدارات يقتصر علي مجرد تقديم الاستشارات، وتنفيذ الإجراءات الروتينية؛ بدلاً من ذلك ستشارك في تنفيذ وصياغة الخطط الإستراتيجية، وستركز علي الموظفين والمديرين، بالإضافة إلي تدريب قادة المستقبل، فضلاً عن تحويل الموظفين من عوامل الإنتاج إلي التفكير في تغييراته، من خلال معاملته كرأس مال بشري، واعتباره أصل تابع للوكالة الحكومية.

علاوة على ذلك، إذا كانت خطة الملك سلمان لتنمية الموارد البشرية خاصة خطة الموظفين الحكوميين واحدة من هذه الخطط الموجهة لموظفي القطاع الحكومي- بصفة خاصة -، فستكون للرؤية أهداف وتدابير تستهدف جميع المواطنين والقوي العاملة في المملكة العربية السعودية بأكملها، تتضمن الرؤية هدفاً مباشراً هو تزويد المواطنين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتلبية احتياجات سوق العمل المستقبلي، وتشرك العديد من الدوائر الحكومية في تحقيق هذا الهدف من خلال سلسلة من الإجراءات المحددة لكل دائرة، تم وصف هذه الكيانات بالتفصيل في خطة التحول الوطني.

وأعني بهذه المعادلة التناسق بين المهارات والقدرات والمعرفة واحتياجات سوق العمل، مما سيساعد بلا شك في تحقيق أهداف أخرى للرؤية الوطنية وخاصة تلك المتعلقة بالموارد البشرية، ولعل أبرزها توفير (450) ألف وظيفة في القطاع غير الحكومي، وتحسين كفاءة وفعالية ممارسة مؤسسات الدولة، وخفض معدل البطالة من (11.6% إلى 7%)، وزيادة مشاركة المرأة في سوق العمل، وأهداف وغايات أخرى التي تضمنها الرؤية.

برنامج الملك سلمان لتنمية الموارد البشرية

برنامج الملك سلمان لتنمية الموارد البشرية هو برنامج حكومي ضمن وزارة الخدمة المدنية، يهدف إلى تحسين جودة الجهات الحكومية وإنتاجية موظفي الحكومة، وإعداد البيئة الإدارية في المملكة العربية السعودية للتحول إلى الموارد البشرية بدلاً من ذلك. طبقت الخطة للمرة الأولى للتنفيذ التدريجي لمدة سنة ابتداءً من 1 / 1 / 1437 هـ-2015 م، وأقتصر على 8 وزارات، هي: وزارة العدل، وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، وزارة البيئة ووزارة المياه ووزارة الزراعة، وزارة النقل، وزارة الاتصالات ووزارة تقنية المعلومات، وزارة الخارجية، وزارة الثقافة، وزارة الإعلام.

أهداف البرنامج:

1. استهداف موظفي الحكومة لتحسين أداء عملهم وكفاءتهم في العمل.
2. تطوير بيئة العمل.
3. وضع سياسات وإجراءات واضحة تطبق مفهوم الموارد البشرية.
4. إعداد وتدريب القادة من الصف الثاني

الجهات المستهدفة

أنجزت وزارة الخدمة المدنية والوزارات المعنية مهمة تنفيذ الخطة على مرحلتين، المرحلة الأولى: وزارة العدل، ووزارة العمل والشؤون الاجتماعية، ووزارة البيئة والمياه والزراعة، ووزارة النقل، ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ووزارة الخارجية، بالإضافة إلى وزارة الثقافة، والإعلام. والمرحلة الثانية شملت: وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد، ووزارة التجارة والاستثمار، ووزارة الشؤون البلدية والقروية، ووزارة الطاقة، ووزارة الحج والعمرة، ووزارة التربية والتعليم، ووزارة الصحة، ووزارة الاقتصاد والتخطيط، ووزارة الإسكان

هيكل الإدارات العامة للموارد البشرية في الجهات الحكومية

تتبنى الخطة هيكلًا تنظيميًا للإدارة العامة للموارد البشرية، يعتمد تطبيقه على المستفيدين من الخطة على ثلاث أقسام وهي: الإدارة العامة للموارد البشرية، وتنمية الموارد البشرية، وعمليات الموارد البشرية، والاتصال الداخلي.

الإدارة العامة للموارد البشرية

وهي مرتبطة بالمسؤول الأول في الجهة الحكومية وتهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية الموارد البشرية وضمان تطبيق اللوائح والقواعد والمبادئ التوجيهية الخاصة بها.

تطوير الموارد البشرية

وهي مرتبطة بالمدير العام للموارد البشرية، وتهدف إلى تنفيذ تخطيط الموارد البشرية، وسياسات التنمية لضمان تحسين كفاءتها وفعاليتها.

عمليات الموارد البشرية

وتتصل بالمدير العام للموارد البشرية، بهدف تنفيذ جميع العمليات الإجرائية لإدارة عمليات الموارد البشرية.

التواصل الداخلي

إقامة اتصال مع المدير العام للموارد البشرية بهدف تنفيذ عمليات الاتصال الداخلي لضمان بيئة عمل تحفيزية موضوعية وغير مادية تحفيزية.

ثانيًا: الدراسات السابقة:

لقد قام الباحث بالبحث في المكتبات العلمية عن الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع دراسته، وذلك بهدف التعرف على آخر ما توصلت إليه الدراسات العلمية بشأن موضوع دراسته، وفيما يلي بيان بتلك الدراسات:

1. دراسة علاء الدين صباح الخير، (2017)، بعنوان: دور الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة - دراسة حالة شركة التامين الإسلامية، هدفت الدراسة الى التعرف على دور الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشركة التامين الإسلامية ، ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم استبيان مكون من (9) محاور ، لجمع المعلومات الاولية من وحدة التحليل المكونة من(49) فقرة ، وبناءً على ذلك حلت البيانات التي جمعت واختبرت فرضيات الدراسة باستخدام الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها: 1/ أن مستوى أهمية تحقيق رضا العملاء في شركة التامين الإسلامية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً. 2/ أن مستوى أهمية القيادة في شركة التامين الإسلامية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً. • وأوصت الدراسة بما يلي: 1- يجب الاهتمام بإدارة العمليات لتقييم وقياس الاداء ومتابعة حاجات المستفيدين واراءهم والامكانيات اللازمة للعمليات وانظمة الرقابة ونتائج الاداء للمساعدة في اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمة في شركة التامين الإسلامية. 2/ يجب الاهتمام بالتخطيط وذلك بتوضيح الرؤيا المستقبلية واهدافها البعيدة المدى واشراك جميع العاملين في التخطيط وفقاً لاستراتيجية شركة التامين الإسلامية.

2. دراسة الشرباتي، (2017) بعنوان: ممارسات إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي- دراسة ميدانية على المستشفيات في جنوب الضفة الغربية. هدفت الدراسة إلى التعرف على ممارسات إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي- دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية، والتعرف على ممارسة تخطيط القوى العاملة، وتدريبها في هذه المستشفيات، والتعرف على الصعوبات التي تواجهها، والخروج بتوصيات لتطوير ممارسة تخطيط القوى العاملة وتدريبها، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتمت دراسة ممارسة تخطيط القوى العاملة وتدريبها. وتكون مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات الحكومية في جنوب الضفة الغربية، باستثناء مستشفى بيت لحم للأمراض النفسية. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تخطيط القوى العاملة في المستشفيات الحكومية جنوب الضفة الغربية يتبع عدة دوائر في وزارة الصحة الفلسطينية مباشرة، وتقوم المستشفيات بالمساهمة في التخطيط ضمن سياسة الممكن والمتوفر، وحسب احتياجات العمل، ولاتوجد دائرة موارد بشرية، وإنما دائرة شؤون الموظفين، وهناك نقص في القوى العاملة تعود إلى تنوع الخدمة وافتتاح أقسام جديدة، ومحدودية التوظيف بدل التقاعد والوفاة، وعجز في ميزانية وزارة الصحة. واقع التدريب في المستشفيات الحكومية جنوب الضفة الغربية يمارس بدرجة متوسطة من حيث (تحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم المحتوى التدريبي، وتطويره، وتنفيذه، وتقييمه)، هي المحاضرات العلمية، وهناك فروق ذات دلالة وأكثر الأساليب التدريبية استخداماً إحصائية على واقع تدريب الأطباء والتمريض تعزى إلى متغير نوع المستشفى، وأهم المقترحات لجعل التدريب أكثر فاعلية من خلال عمل دورات داخلية وخارجية ومحاضرات وورش عمل، كل حسب قسمه ومجال عمله، وربط التدريب بحوافز مالية ومعنوية، وتوفيراً، وتوفير الأجهزة والمعدات والبيئة والمكان الكفاءات والقيادات وعملها البشرية المؤهلة علمياً والوقت المناسب.
3. دراسة يزيد ذيب عبد الله محمد، (2016)، بعنوان: دور الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية، يساعد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات على تحديد جوانب الهدر في الوقت والطاقة العقلية والبدنية ومن ثم التخلص منها، كما يساعد الموظفين على تحديد مفهوم الإدارة الشاملة للجودة والتطوير اللازم لمقابلة العميل احتياجات وتلبية رغباته مع إجراءات التحسين المنتظم والمستمر. نظراً لأهمية الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة والحصول على شهادة الجودة، كانت هذه الدراسة للنظر في دور الموارد البشرية للحصول على الجودة الشاملة في القطاع الصحي الأردني. يتألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة الأردنية، ويحمل وغير حاصل على موثوقية دولية للجودة (JCI)، ومسجل لدى وزارة الصحة الأردنية لعام (2014) من (106) مستشفى، وبلغ عدد العاملين في هذه المستشفيات (25203) موظفاً، عينة الدراسة شملت 10 مستشفيات موزعة على جميع محافظات المملكة. أوضحت النتائج المقياس المستخدم للدراسة سواء صحة نقطة الوضوح أو الدقة. أشارت النتيجة إلى وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتأثير الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في الأردن.
4. دراسة ميادة الهاشمي، (2016)، بعنوان: العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة، لدراسة اتباع طريقة الدراسة المرجعية للوصول إلى النتائج اعتماداً على الدراسات السابقة التي لخصت ممارسات إدارة الموارد البشرية وتأثيرها على تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وأخيراً،

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: (1) توجد علاقة بين إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة في المنظمات. (2) المورد البشري هو أهم عنصر في إدارة الجودة الشاملة ويساعد في نجاح أو فشل تطبيقه. (3) إدارة الجودة الشاملة وإدارة الموارد البشرية ضرورية لاستمرار العمل والتطوير في جميع مجالات الأعمال والقطاعات. (4) إدارة الموارد البشرية وممارساتها ترفع مستوى الجودة، وتعزز إدارة الجودة الشاملة في المنظمات.

5. دراسة رفيقة شامي، " (2007)، بعنوان: تفعيل المورد البشري ضمن إدارة الجودة الشاملة دراسة حالة: شركة اميانت اسمنت بمفتاح وحدة شركة المواد المشتقة للوسط - مجمع ERCC المرتكز الذي انطلقت منه الباحثة لدراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة هو تقييم فرص تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة الصناعية محل الدراسة الميدانية، ومعرفة وضع الموارد البشرية ومدى تهيئتهم وتفعيلهم ضمن إدارة الجودة الشاملة. وخلصت الباحثة في الدراسة الميدانية عمى أن الشركة محل الدراسة تتبع طرق عملية حديثة في توظيف الموارد البشرية من أجل الحصول على أفضل المهارات والكفاءات المهنية بغية الاستفادة من قدراتهم وكفاءاتهم لتحقيق أهدافهم مما يساعد على تطبيق المفاهيم الحديثة لمجودة ألن جودة الموارد البشرية تعني جودة النظام وبالتالي جودة مخرجات هذا النظام.

التعليق على الدراسات السابقة:

بالاطلاع على الدراسات السابقة، نجد أنها تناولت دراسة الدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة وتحقيقها في المنظمات، أو تحسين أداء العاملين، وهذا الأمر يتفق اتفاقاً جزئياً مع الدراسة الحالية إذ أن الدور الذي تلعبه الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة للقطاع الصحي، يكون بتحقيق مبادئ الجودة الشاملة للخدمات التي يقدمها القطاع، وتحسين إنتاجية العاملين، وهو ما يتفق مع الدراسة الحالية، بينما تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، في تناولها لموضوع دور الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية في القطاع الصحي السعودي.

3. منهج الدراسة:

اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث سيتم وصف وتحليل دور الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في القطاع الصحي، وذلك بهدف الخروج بالنتائج المساهمة في تحسين الواقع وتطويره. يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في القطاع الصحي السعودي. وقد قام الباحث بتطبيق طريقة العينة العشوائية البسيطة Simple Random Sample حيث بلغ حجم العينة (400) شخصاً من العاملين في القطاع الصحي السعودي حيث بلغت نسبة الذكور (70.8%) مقابل (29.3%) من الإناث. غالبية أفراد عينة الدراسة ممن يقع عمرهم في الفئة العمرية (من 30 إلى 39 سنة)، بنسبة بلغت نحو (66%)، بينما حل في المرتبة الثانية أفراد عينة الدراسة في الفئة العمرية (من 40 إلى 49 سنة) بنسبة بلغت نحو (23.5%)، وحل في المرتبة الأخيرة أفراد عينة الدراسة في الفئة العمرية (من 20 إلى 29 سنة) بنسبة بلغت (10.5%).

كذلك اتضح أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الممرضين بنسبة بلغت نحو (47.5%)، بينما حل في المرتبة الثانية الأطباء بنسبة (14.8%)، وبلغت نسبة الإداريين المشاركين في الدراسة (8.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة. المؤهل العلمي لغالبية أفراد عينة الدراسة هو المؤهل الجامعي بنسبة (75.3%) من أفراد عينة الدراسة وحل أصحاب المؤهل فوق الجامعي في المرتبة الثانية بنسبة (21%)، بينما حل في المرتبة الثالثة أصحاب المؤهل ثانوي بنسبة (3.7%).

سنوات خبرة غالبية أفراد عينة الدراسة تقع في الفئة أكثر من 15 سنة بنسبة بلغت (31.8%)، وحل أفراد عينة الدراسة في الفئة من 10 إلى 15 سنة في المرتبة الثانية بنسبة (30%)، بينما حل في المرتبة الثالثة أفراد عينة الدراسة في الفئة من 5 إلى 9 سنوات بنسبة (28.7%)، وحل في المرتبة الأخيرة أفراد عينة الدراسة في الفئة أقل من 5 سنوات. وتم الاستعانة في تلك الدراسة بالاستبيان وللوصول الى الاستبيان بصورته النهائية قام الباحث بالاطلاع على الدراسات المشابه للوقوف على آخر ما تم دراسته في هذا الموضوع ومن خلال هذا البحث تمكن الباحث من إعداد الاستبانة الخاصة به.

تم حساب صدق الاتساق الداخلي باستخدام معادلة بيرسون وذلك عن طريق استخراج معامل ارتباط كل مفردة بدرجة البعد التي تنتمي إليه وبالدرجة الكلية.

استبيان دور الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي السعودي يتمتع بدرجة عالية من الثبات حيث إن جميع معاملات الثبات دالة عند مستوى 0.01.

1.3. إجراءات الدراسة:

بعد تحديد مشكلة البحث وتساؤلاته والمنهج العلمي المستخدم، وعرض الإطار النظري والدراسات السابقة قام الباحث بالإجراءات التالية:

- 1- بناء الاستبيان
- 2- اختيار عينة ممثلة للمجتمع الأصلي عشوائياً.
- 3- تطبيق استبيان البحث على عينة البحث.
- 4- تصحيح الأدوات وتفرغ البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
- 5- استخلاص النتائج وتفسيرها والتعقيب عليها ووضع التوصيات والمقترحات.

2.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدم الباحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للإجابة على فروض البحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتكرارات والنسب المئوية
- 2- معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين المتغيرات.
- 3- معامل ألفا كرو نباخ والتجزئة النصفية لحساب الثابت

4. النتائج:

(42.8%) وافقون جداً و (38.5%) موافقون على أنه يتم مراجعة تخطيط الموارد البشرية في ضوء تغيرات أوضاع سوق العمل في القطاع الصحي السعودي وهي نسبة عالية، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.15)، بانحراف معياري قدره (0.936). أما مساهمة مختلف الإدارات في القطاع الصحي بعملية تخطيط الموارد البشرية: موافقون جداً بنسبة (36%) والموافقة بنسبة (41.5%)، وهي نسب كبيرة جداً، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يساهم مختلف الإدارات في القطاع الصحي بعملية تخطيط الموارد البشرية، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.15)، بانحراف معياري قدره (0.936). حصلت عبارة: يتم تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية في ضوء التوجه الاستراتيجي للقطاع الصحي في تحقيق رؤية 2030. على الموافقة جداً بنسبة (33.8%) والموافقة بنسبة (43%)، وهي نسب كبيرة جداً، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتم تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية في ضوء التوجه الاستراتيجي للقطاع الصحي في تحقيق رؤية 2030، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.79)، بانحراف معياري قدره (1.02). حصلت عبارة: يتكامل تخطيط الموارد البشرية مع التخطيط الاستراتيجي على مستوى القطاع الصحي. على الموافقة جداً بنسبة (34.5%) والموافقة بنسبة (36.8%)، وهي نسب كبيرة جداً، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتكامل تخطيط الموارد البشرية مع التخطيط الاستراتيجي على مستوى القطاع الصحي، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.91)، بانحراف معياري قدره (1.057).

يتضح مما سبق أن وظيفة تخطيط الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي لها مكانة بارزة ضمن جدول أعمال القطاع، كما يولي القطاع الصحي السعودي اهتماماً كبيراً بتخطيط الموارد البشرية نظراً لأهمية التخطيط في تحقيق أهداف القطاع في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث يتم تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية في ضوء التوجه الاستراتيجي للقطاع الصحي في تحقيق رؤية 2030، ويُعتمد على تحليل swot في تحديد احتياجات القطاع الصحي من الموارد البشرية، وتساهم مختلف الإدارات في القطاع الصحي بعملية تخطيط الموارد البشرية. وتتم مراجعة تخطيط الموارد البشرية في ضوء تغيرات أوضاع سوق العمل، ويتكامل تخطيط الموارد البشرية مع التخطيط الاستراتيجي على مستوى القطاع الصحي.

استقطاب الموارد البشرية وتعيينهم في القطاع الصحي السعودي:

حصلت عبارة: يتم فحص طلبات التوظيف والتأكد من مطابقتها للشروط العامة للتوظيف قبل استلامها من المتقدم. على الموافقة جداً بنسبة (34.5%) والموافقة بنسبة (44.3%)، وهي نسب كبيرة جداً، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتم فحص طلبات التوظيف والتأكد من مطابقتها للشروط العامة للتوظيف قبل استلامها من المتقدم في القطاع الصحي السعودي، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.03)، بانحراف معياري قدره (0.941) كما حصلت عبارة: سياسات الاستقطاب والتعيين المعمول بها في القطاع الصحي تتوافق مع رؤية المملكة 2030. على الموافقة جداً بنسبة (34.5%) والموافقة بنسبة (38.8%)، وهي نسب كبيرة جداً، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن سياسات الاستقطاب والتعيين المعمول بها في القطاع الصحي تتوافق مع رؤية المملكة 2030. وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.98)، بانحراف معياري قدره (0.962). حصلت عبارة: هنالك التزام من قبل الموارد البشرية بسياسات الاستقطاب والتعيين المعلنة.

على الموافقة جدًا بنسبة (25.8%) والموافقة بنسبة (40.5%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أن هنالك التزام من قبل الموارد البشرية بسياسات الاستقطاب والتعيين المعلنة في القطاع الصحي السعودي، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.77)، بانحراف معياري قدره (1.01). حصلت عبارة: تتوافق سياسات التعيين مع أهداف القطاع الصحي. على الموافقة جدًا بنسبة (29%) والموافقة بنسبة (31.8%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه تتوافق سياسات التعيين مع أهداف القطاع الصحي، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.69)، بانحراف معياري قدره (1.1). حصلت عبارة: ترتبط سياسات الاستقطاب والتعيين بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية. على الموافقة جدًا بنسبة (32%) والموافقة بنسبة (37%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه ترتبط سياسات الاستقطاب والتعيين بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.88)، بانحراف معياري قدره (1.02). حصلت عبارة: تقيس الاختبارات التي يعقدها القطاع الصحي درجة المعرفة والثقافة العامة للمتقدم بكفاءة وفاعلية. على الموافقة جدًا بنسبة (25.8%) والموافقة بنسبة (39.5%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه تقيس الاختبارات التي يعقدها القطاع الصحي درجة المعرفة والثقافة العامة للمتقدم بكفاءة وفاعلية، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.76)، بانحراف معياري قدره (1.24). حصلت عبارة: يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة بالطرق المعتادة والمتاحة للجمهور. على الموافقة جدًا بنسبة (26.8%) والموافقة بنسبة (38.8%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة بالطرق المعتادة والمتاحة للجمهور، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.76)، بانحراف معياري قدره (1.06).

يتضح مما سبق سياسات استقطاب الموارد البشرية وتعيينها في القطاع الصحي السعودي تنسجم بموضوعيتها، وبأنها تعتمد على أسس علمية واضحة تساهم بشكل كبير في استقطاب الكفاءات، وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين المتقدمين حيث أنها: تتوافق سياسات التعيين مع أهداف القطاع الصحي، وتتوافق مع رؤية المملكة 2030، وترتبط سياسات الاستقطاب والتعيين بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية، ويتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة بالطرق المعتادة والمتاحة للجمهور. وتقيس الاختبارات التي يعقدها القطاع الصحي درجة المعرفة والثقافة العامة للمتقدم بكفاءة وفاعلية، وهنالك التزام من قبل الموارد البشرية بسياسات الاستقطاب والتعيين المعلنة. ويتم فحص طلبات التوظيف والتأكد من مطابقتها للشروط العامة للتوظيف قبل استلامها من المتقدم.

بُعد تدريب الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي:

حصلت عبارة: يتم تحديد الاحتياجات التدريبية في القطاع الصحي باستمرار لتحقيق رؤية المملكة 2030. على الموافقة جدًا بنسبة (32.3%) والموافقة بنسبة (43.5%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتم تحديد الاحتياجات التدريبية في القطاع الصحي باستمرار لتحقيق رؤية المملكة 2030، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.94)، بانحراف معياري قدره (1.01). حصلت عبارة: يتم تدريب العاملين الجدد في القطاع الصحي على طبيعة أعمالهم قبل ممارستهم لمهام عملهم. على الموافقة جدًا بنسبة (37.3%) والموافقة بنسبة (40.3%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتم تدريب العاملين الجدد في القطاع الصحي على طبيعة أعمالهم قبل ممارستهم لمهام عملهم، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.02)، بانحراف معياري قدره (1.017).

حصلت عبارة: يتم تدريب العاملين بالقطاع الصحي حسب الحاجة. على الموافقة جدًا بنسبة (33.8%) والموافقة بنسبة (41.5%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتم تدريب العاملين بالقطاع الصحي حسب الحاجة، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.96)، بانحراف معياري قدره (1.004). حصلت عبارة: تحدد الدورات التدريبية وأماكنها وأوقاتها للعاملين بوضوح. على الموافقة جدًا بنسبة (35%) والموافقة بنسبة (39.3%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه تحدد الدورات التدريبية وأماكنها وأوقاتها للعاملين بوضوح، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.99)، بانحراف معياري قدره (0.972). حصلت عبارة: ترتبط الدورات التدريبية التي يخضع لها العاملون بطبيعة عملهم. على الموافقة جدًا بنسبة (31.3%) والموافقة بنسبة (37%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون ارتباط الدورات التدريبية التي يخضع لها العاملون بطبيعة عملهم. وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.8)، بانحراف معياري قدره (0.974). حصلت عبارة: يتم تحديد الدورات التدريبية المستقبلية بالاعتماد على احتياجات العاملين الفعلية. على الموافقة جدًا بنسبة (31.8%) والموافقة بنسبة (34.5%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتم تحديد الدورات التدريبية المستقبلية بالاعتماد على احتياجات العاملين الفعلية، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.8)، بانحراف معياري قدره (1.05). يتضح مما سبق اهتمام القطاع الصحي السعودي بتدريب الموارد البشرية، وذلك عن طريق إقامة الدورات التدريبية للعاملين بالقطاع الصحي وفقًا لاحتياجات العاملين وذلك بهدف تطوير وتنمية مهارات العاملين في القطاع وذلك ضمن رؤية القطاع الصحي في تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030، كما أن العاملين المستجدين يخضعون لفترة للتدريب على مهام أعمالهم قبل بدء العمل الفعلي، ويتم تحديد مواعيد وأماكن إقامة الدورات التدريبية وإعلام المتدربين عنها قبل بدء الدورات بوقت كافي كما أن تلك الدورات تكون مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بطبيعة الأعمال الموكلة إلى العاملين.

بعد تحفيز الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي:

حصلت عبارة: يمنح القطاع الصحي العاملين الحوافز والمكافآت بناء على معايير موضوعية. على الموافقة جدًا بنسبة (30.3%) والموافقة بنسبة (32.5%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يمنح القطاع الصحي العاملين الحوافز والمكافآت بناء على معايير موضوعية، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.7)، بانحراف معياري قدره (1.12). حصلت عبارة: يتم تطوير نظام الحوافز والمكافآت في القطاع الصحي بشكل مستمر. على الموافقة جدًا بنسبة (31%) والموافقة بنسبة (37%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتم تطوير نظام الحوافز والمكافآت في القطاع الصحي بشكل مستمر، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.8)، بانحراف معياري قدره (1.10). حصلت عبارة: يرتبط منح العاملين الحوافز والمكافآت بمستويات أدائهم الوظيفي. على الموافقة جدًا بنسبة (37.3%) والموافقة بنسبة (40.5%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يرتبط منح العاملين الحوافز والمكافآت بمستويات أدائهم الوظيفي، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.02)، بانحراف معياري قدره (1.02). حصلت عبارة: يتناسب نظام الأجور والرواتب في القطاع الصحي مع غلاء المعيشة. على الموافقة جدًا بنسبة (32.3%) والموافقة بنسبة (39.5%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتناسب نظام الأجور والرواتب في القطاع الصحي مع غلاء المعيشة، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.86)،

بانحراف معياري قدره (1.11). حصلت عبارة: يهتم القطاع الصحي بتقديم الحوافز المعنوية للعاملين. على الموافقة جدًا بنسبة (36.8%) والموافقة بنسبة (38%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون اهتمام القطاع الصحي بتقديم الحوافز المعنوية للعاملين. وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.76)، بانحراف معياري قدره (1.11). يتضح مما سبق أن القطاع الصحي السعودي يتبنى نظام تحفيز مادي ومعنوي جيد جدًا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة إذ يتسم هذا النظام بكونه مبني على أسس ومعايير موضوعية، كما أنه يتم تحديثه وتطويره بشكل مستمر، ويرتبط هذا النظام ارتباطًا وثيقًا بمستويات الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع، ويتناسب مع غلاء المعيشة، كما أن القطاع الصحي السعودي لا يغفل جانب التحفيز المعنوي للعاملين في القطاع.

دور القطاع الصحي في تحقيق رؤية 2030:

حصلت عبارة: تسعى الإدارة العليا في القطاع الصحي باستمرار إلى تحقيق أهداف رؤية 2030 في الارتقاء بالموارد البشرية. على الموافقة جدًا بنسبة (35.5%) والموافقة بنسبة (42%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه تسعى الإدارة العليا في القطاع الصحي باستمرار إلى تحقيق أهداف رؤية 2030 في الارتقاء بالموارد البشرية، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.03)، بانحراف معياري قدره (0.962). حصلت عبارة: تشجع الإدارة العليا الموظفين العمل بروح الفريق الواحد وتحثهم على الإبداع والتحسين المستمر. على الموافقة جدًا بنسبة (34.8%) والموافقة بنسبة (38.5%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه تشجع الإدارة العليا الموظفين العمل بروح الفريق الواحد وتحثهم على الإبداع والتحسين المستمر، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.9)، بانحراف معياري قدره (0.973). حصلت عبارة: يوجد بالقطاع الصحي سياسة فعالة ومعلنة لاستقطاب والحفاظ على العاملين ذوي المهارات والإمكانات العالية. على الموافقة جدًا بنسبة (32.3%) والموافقة بنسبة (36.3%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يوجد بالقطاع الصحي سياسة فعالة ومعلنة لاستقطاب والحفاظ على العاملين ذوي المهارات والإمكانات العالية، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.8)، بانحراف معياري قدره (1.006). حصلت عبارة: يقوم القادة بترسيخ ثقافة التميز في كافة أنحاء القطاع الصحي ونشر قيم الجودة في الأداء. على الموافقة جدًا بنسبة (31.8%) والموافقة بنسبة (33.8%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يقوم القادة بترسيخ ثقافة التميز في كافة أنحاء القطاع الصحي ونشر قيم الجودة في الأداء، وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.8)، بانحراف معياري قدره (1.05). حصلت عبارة: توفر إدارة القطاع الصحي الموارد اللازمة للإبداع والتميز. على الموافقة جدًا بنسبة (31.8%) والموافقة بنسبة (30.8%)، وهي نسب كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه توفر إدارة القطاع الصحي الموارد اللازمة للإبداع والتميز. وكان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.7)، بانحراف معياري قدره (1.11). يتضح مما سبق أن القطاع الصحي يلعب دورًا بارزًا في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وذلك من خلال سعي الإدارة العليا في القطاع الصحي باستمرار إلى تحقيق أهداف رؤية 2030 في الارتقاء بالموارد البشرية وتشجيعها الموظفين العمل بروح الفريق الواحد وتحثهم على الإبداع والتحسين المستمر، ووجود سياسة فعالة ومعلنة لاستقطاب والحفاظ على العاملين ذوي المهارات والإمكانات العالية، وقيام القادة بترسيخ ثقافة التميز في كافة أنحاء القطاع الصحي ونشر قيم الجودة في الأداء، وتوفير إدارة القطاع الصحي الموارد اللازمة للإبداع والتميز.

تلعب الموارد البشرية اليوم دورًا بارزًا في الارتقاء بأداء المؤسسات سواء كانت حكومية أو غير حكومية، الأمر الذي جعل مختلف المنظمات يركز بشكل كبير على تنمية هذا المورد وإدارته إدارة حكيمة، حيث أن البشر هم ثروة الأمم الحقيقية، ولقد أدركت المملكة العربية السعودية ذلك، وركزت في رؤيتها 2030 على تنمية وتطوير الموارد البشرية في البلاد في كافة المؤسسات، ولعل القطاع الصحي وما يمثله من محافظة على صحة المواطنين والتصدي لمختلف الأوبئة والأمراض من القطاعات التي ركزت عليها المملكة، وكان هدف هذا البحث هو التعرف على دور الموارد البشرية في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في القطاع الصحي.

إن وظيفة تخطيط الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي لها مكانة بارزة ضمن جدول أعمال القطاع، كما يولي القطاع الصحي السعودي اهتمامًا كبيرًا بتخطيط الموارد البشرية نظرًا لأهمية التخطيط في تحقيق أهداف القطاع في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030، حيث يتم تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية في ضوء التوجه الاستراتيجي للقطاع الصحي في تحقيق رؤية 2030، ويُعتمد على تحليل swot في تحديد احتياجات القطاع الصحي من الموارد البشرية، وتساهم مختلف الإدارات في القطاع الصحي بعملية تخطيط الموارد البشرية. وتتم مراجعة تخطيط الموارد البشرية في ضوء تغيرات أوضاع سوق العمل، ويتكامل تخطيط الموارد البشرية مع التخطيط الاستراتيجي على مستوى القطاع الصحي.

تتسم سياسات استقطاب الموارد البشرية وتعيينها في القطاع الصحي السعودي بموضوعيتها، وبأنها تعتمد على أسس علمية واضحة تساهم بشكل كبير في استقطاب الكفاءات، وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص بين المتقدمين حيث أنها: تتوافق سياسات التعيين مع أهداف القطاع الصحي، وتتوافق مع رؤية المملكة 2030، وترتبط سياسات الاستقطاب والتعيين بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية، ويتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة بالطرق المعتادة والمناحة للجمهور. وتقيس الاختبارات التي يعقدها القطاع الصحي درجة المعرفة والثقافة العامة للمتقدم بكفاءة وفاعلية، وهناك التزام من قبل الموارد البشرية بسياسات الاستقطاب والتعيين المعلنة. ويتم فحص طلبات التوظيف والتأكد من مطابقتها للشروط العامة للوظيفة قبل استلامها من المتقدم.

يهتم القطاع الصحي السعودي بتدريب الموارد البشرية، وذلك عن طريق إقامة الدورات التدريبية للعاملين بالقطاع الصحي وفقًا لاحتياجات العاملين وذلك بهدف تطوير وتنمية مهارات العاملين في القطاع وذلك ضمن رؤية القطاع الصحي في تحقيق أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030، كما أن العاملين المستجدين يخضعون لفترة للتدريب على مهام أعمالهم قبل بدء العمل الفعلي، ويتم تحديد مواعيد وأماكن إقامة الدورات التدريبية وإعلام المتدربين عنها قبل بدء الدورات بوقت كافي كما أن تلك الدورات تكون مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بطبيعة الأعمال الموكلة إلى العاملين.

يتبنى القطاع الصحي السعودي نظام تحفيز مادي ومعنوي جيد جدًا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة إذ يتسم هذا النظام بكونه مبني على أسس ومعايير موضوعية، كما أنه يتم تحديثه وتطويره بشكل مستمر، ويرتبط هذا النظام ارتباطًا وثيقًا بمستويات الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع، ويتناسب مع غلاء المعيشة، كما أن القطاع الصحي السعودي لا يغفل جانب التحفيز المعنوي للعاملين في القطاع.

يلعب القطاع الصحي دورًا بارزًا في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وذلك من خلال سعي الإدارة العليا في القطاع الصحي باستمرار إلى تحقيق أهداف رؤية 2030 في الارتقاء بالموارد البشرية وتشجيعها الموظفين العمل بروح الفريق الواحد وتحثهم على الإبداع والتحسين المستمر، ووجود سياسة فعالة ومعلنة لاستقطاب والحفاظ على العاملين ذوي المهارات والإمكانات العالية، وقيام القادة بترسيخ ثقافة التميز في كافة أنحاء القطاع الصحي ونشر قيم الجودة في الأداء، وتوفير إدارة القطاع الصحي الموارد اللازمة للإبداع والتميز.

1.4. خلاصة:

- 1) خلصت الدراسة إلى أن 80% موافقون بدرجات مختلفة على أنه يتم مراجعة تخطيط الموارد البشرية في ضوء تغيرات أوضاع سوق العمل في القطاع الصحي السعودي وهي نسبة عالية جدًا.
- 2) مساهمة مختلف الإدارات في القطاع الصحي بعملية تخطيط الموارد البشرية: موافقون جدًا بنسبة 77% حسب ما تم التأمين عليه بالدراسة، وهي أيضا نسبة كبيرة جدًا، وتشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يساهم مختلف الإدارات في القطاع الصحي بعملية تخطيط الموارد البشرية
- 3) 77% من أفراد العينة اتفقوا على وجود تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية في ضوء التوجه الاستراتيجي للقطاع الصحي في تحقيق رؤية 2030. و هذا يشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتم تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية في ضوء التوجه الاستراتيجي للقطاع الصحي في تحقيق رؤية 2030.
- 4) 70% أمنوا على تكامل تخطيط الموارد البشرية مع التخطيط الاستراتيجي على مستوى القطاع الصحي. وهذا يعني أن غالبية أفراد عينة الدراسة يرون أنه يتكامل تخطيط الموارد البشرية مع التخطيط الاستراتيجي على مستوى القطاع الصحي.

2.4. التوصيات:

- 1) ضرورة إلقاء مزيد من العناية والجهد على تطوير نظم إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي.
- 2) إعداد دراسات مشابهة على مختلف القطاعات في المملكة العربية السعودية، وذلك للوقوف على أوجه القصور في تلك القطاعات والعمل على تقويمها.
- 3) تعزيز دور المورد البشري من خلال تقديم الدورات والدعم اللازم.
- 4) ضمان الاستمرار في تكامل تخطيط الموارد البشرية مع التخطيط الاستراتيجي على مستوى القطاع الصحي.

المراجع:

1. بديسي، فهيمة (د.ت): إدارة الموارد البشرية ودورها في خلق ميزة تنافسية.
2. جروة، حكيم، وخيرة، سامي (2014): مساهمة الموارد البشرية في تحسين تنافسية المؤسسات الخدمية، حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، ع1.

3. حسين، ندى (2011) التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية كمدخل لتعزيز القدرات التنافسية، دراسة تطبيقية على شركات الأدوية بجمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير، جامعة بنها. القليوبية. مصر.
4. الحريري، محمد سرور (2012): طرق واستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1.
5. سالم، عمار، ولخضاري، أحمد (2019): دور تنمية الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية. دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف- المسسلة، الجزائر.
6. سهيلة، محمد عباس، (2003): إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
7. سلطان، محمد سعيد، (2003): إدارة الموارد البشرية، ط1، إسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع.
8. صباح الخير، علاء الدين، (2017) دور الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة - دراسة حالة شركة التامين الإسلامية، رسالة ماجستير
9. الضمور، موفق محمد، (2008): واقع التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في القطاع العام في الأردن، أطروحة دكتوراه، قسم إدارة أعمال، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن.
10. الهدى، شوالي، (2018): مساهمة إدارة الموارد البشرية في خلق الميزة التنافسية بالمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة ماجستير، جامعة 8ماي 1945- قالم، الجزائر.
11. محمد، يزيد زيب عبد الله محمد، (2016): دور الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 6ع.
12. محمد، محمد هاني، (2014): إدارة الموارد البشرية، ط1، عمان: دار المعزز للنشر والتوزيع.
13. الهاشمي، ميادة الهاشمي. (2016): العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة، الجامعة السورية الخاصة، سوريا.
14. هوارى، العابد. (2015): إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
15. الهيتي، خالد عبد الرحيم، (2015): إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
16. الهزايمة، أديب محمد حسن، (2013): و سواق، جهاد فؤاد زياب، واقع ممارسات أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية، دراسة مقارنة بين قطاعات البنوك وقطاعات التأمين في الأردن.
17. يوسف، علاء الدين، و علي، الطاهر. (2017). دور الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة -دراسة حالة شركة التامين الإسلامية، رسالة ماجستير. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
18. موقع رؤية المملكة 2030، <https://vision2030.gov.sa>
19. "النشرة التفصيلية لبرامج الرؤية". 2018. <https://vision2030.gov.sa>.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.2

سيمائية التوديع في أدب الفراق عند ابن زيدون

The semiotics of farewell in the literature of separation according to Ibn Zaydun

إعداد الباحثة/ نهلة عبد المعين الصيفي

ماجستير الأدب والبلاغة والنقد، كلية الآداب والفنون، جامعة حائل، المملكة العربية السعودية

Email: nahlh.1470@gmail.com

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى مقارنة أدب التوديع والفراق عند ابن زيدون من عدة جوانب أهمها: التعرف على سيميائية التوديع في أدب الفراق عند ابن زيدون، الكشف عن مظاهر جمالية فنية تبرزها سيميائية في أدب الفراق في العصر الأندلسي، ندرة الاهتمام الأدبي بهذا اللون سيميائية التوديع في أدب الفراق عند ابن فريرة فريدون، الاهتمام بأدب الأندلسي من جانب السيميائي.

حيث يكتسب هذا الموضوع أهميته في كونه يبحث في النفس الإنسانية المرتبطة بالإنسان مما دعاني إلى البحث في سيميائية التوديع في أدب الفراق عند ابن زيدون، واقتصرت على مشهد الفراق والوداع الذي عاشه ابن زيدون. تعتمد الدراسة على المنهج السيميائي المهتم بدراسة العلامات والسلوك الخاص وربما كان الناقد الإيطالي (إمبرتو إيكوا) أكثر توسعاً في تعريفه الموجز حينما عرفها بأنها (كل ما يمكن اعتباره إشارة). تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول وفي كل فصل مبحثين، وجاء في الفصل الأول: السيميائيات في شعر ابن زيدون، وفي الفصل الثاني يتحدث عن سيميائية الفراق في شعر ابن زيدون، والفصل الثالث سيميائية التوديع في شعر ابن زيدون.

وقد وصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية: أن الجمال لا بد أن يبتق في صورة حسية، هي تلك الصورة التي تمثل حلم الشاعر تمثيلاً حسيماً، حتى تصبح الصورة تجسماً لتطور حالته المعنوية عند نقطة من نقاط الانفعال النفسي الشديد، أن ابن زيدون مر بثلاث تجارب في حياته كان لها أثر عميق فيما تناوله شعره من أغراض، فكانت هذه التجارب يبايع لكل الموضوعات التي عبر عنها، تعد الاستعارة من أقوى مشكلات الصورة. وتوصي الدراسة بالإلمام التام والوافي في جميع أغراض شعر ابن زيدون وما فيها من جمالية الأداء وروعة الأسلوب، كما أوصي بالبحث في الصور العروضية في شعر ابن زيدون.

الكلمات المفتاحية: سيميائية، أدب الفراق، سيميائية التوديع، ابن زيدون، الأدب الأندلسي

The semiotics of farewell in the literature of separation according to Ibn Zaydun

Abstract:

This study aims to approach Ibn Zaydun's farewell and parting literature from several aspects, the most important of which are: identifying the semiotics of farewell in Ibn Zaydun's literature of parting, revealing artistic aesthetic aspects highlighted by semiotics in the literature of parting in the Andalusian era, the scarcity of literary interest in this color and the semiotics of farewell in literature Parting according to Ibn Furura Faridoun, the interest in Andalusian literature on the part of the semiotic.

Where this topic acquires its importance in that it researches the human soul associated with man, which prompted me to research the semiotics of farewell in Ibn Zaydun's literature of parting, and was limited to the scene of parting and farewell that Ibn Zaydun lived. The study relies on the semiotic approach concerned with the study of signs and special behavior. Perhaps the Italian critic (Umberto Eco) was more extensive in his brief definition when he defined it as (everything that can be considered a sign). The research was divided into three chapters and in each chapter two chapters, and came in the first chapter: semiotics in the poetry of Ibn Zaydun, and in the second chapter talks about the semiotics of separation in the poetry of Ibn Zaydun, and the third chapter: the semiotics of farewell in the poetry of Ibn Zaydun.

The study reached the following most important results: that beauty must emerge in a sensory image, which is the image that represents the poet's dream sensually, so that the image becomes an embodiment of the development of his moral condition at a point of intense psychological emotion, that Ibn Zaydun went through three experiences in his life It had a profound impact on the purposes of his poetry. These experiences were sources of all the topics he expressed. Metaphor is one of the most powerful problems of the image. The study recommends full and adequate knowledge of all the purposes of Ibn Zaydun's poetry and the beauty of performance and splendor of style.

Keywords: semiotics, parting literature, farewell semiotics, Ibn Zaydoun, Andalusian literature

1. المقدمة:

كشف اللثام عن جوانب مهمة في شعر "ابن زيدون" لا تزال بحاجة إلى مزيد من التأمل، وخص منها الصور والأغراض الشعرية، وبلاغة الصور البيانية في الرسم البياني في ديوان ابن زيدون، واتبعت المنهج السيميائي، والذي يقوم بالدراسة على المواد العلمية من مصادرها وعرضها وإشاراتها، مع تمحيص النصوص وتوثيقها من مصادرها الأولى بغية الحصول على بعض مواضع السيميائيات في شعر ابن زيدون وأغراض الشعر ودلالاتها في ديوان ابن زيدون؛ لتوضيح ما يتصف به شعر "ابن زيدون"، الذي يحمل جانبا من تراث الشعر الأندلسي.

1.1. أهمية الموضوع وأسباب اختياره:

يكتسب هذا الموضوع أهميته في كونه يبحث في النفس الإنسانية المرتبطة بالإنسان مما دعاني إلى البحث في سيميائية التوديع في أدب الفراق عند ابن زيدون، واقتصر على مشهد الفراق والوداع الذي عاشه ابن زيدون.

2.1. أهداف الموضوع:

ترمي هذه الدراسة إلى مقارنة أدب التوديع والفراق عند ابن زيدون من عدة جوانب:

- 1- التعرف على سيميائية التوديع في أدب الفراق عند ابن زيدون.
- 2- الكشف عن مظاهر جمالية فنية تبرزها سيميائية في أدب الفراق في العصر الأندلسي.
- 3- ندرة الاهتمام الأدبي بهذا اللون سيميائية التوديع في أدب الفراق عند ابن زيدون.
- 4- الاهتمام بأدب الأندلسي من جانب السيميائي.

3.1. منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج السيميائي المهتم بدراسة العلامات والسلوك الخاص وربما كان الناقد الإيطالي (إمبرتو إيكوا) أكثر توسعاً في تعريفه الموجز حينما عرفها بأنها (كل ما يمكن اعتباره إشارة).

4.1. تبويب البحث:

يقوم هذا البحث على مقدمة توضح أهميته الموضوع، وأسباب اختياره، وأهدافه، ودراساته السابقة ومنهجه وتبويبه، ثم تمهيد فيه مدخلان مدخل ابن زيدون وأدبه ومدخل في مفهوم سيميائية التوديع في أدب الفراق ويشتمل على ثلاثة فصول وكل فصل يحتوي على مبحثين.

- **الفصل الأول: السيميائيات في شعر ابن زيدون، ويحتوي على مبحثين:**
 - المبحث الأول: الحركات في شعر ابن زيدون.
 - المبحث الثاني: الألوان في شعر ابن زيدون.
- **الفصل الثاني: يتحدث عن سيميائية الفراق في شعر ابن زيدون، ويحتوي على مبحثين:**
 - المبحث الأول: الرحيل والتنقل في شعر ابن زيدون،
 - والمبحث الثاني: الموت في شعر ابن زيدون.
- **الفصل الثالث: سيميائية التوديع في شعر ابن زيدون، على مبحثين:**

○ المبحث الأول: لتوديع الصريح في شعر ابن زيدون.

○ المبحث الثاني: التوديع الضمني في شعر ابن زيدون.

■ ثم خاتمة البحث وقائمة بالمصادر والمراجع.

5.1. الدراسة السابقة:

لم أجد من تعرض لدراسة سيميائية التوديع في أدب الفراق عند ابن زيدون أو لفت الانتباه لها إما كان من إشارات لدى البعض وهم - وإن كانوا قلة - إلا أنهم ألمحوا إلى ظهور ما يشبه وهي سيميائية الجسد في الشعر الجاهلي.

تمهيد:

مفهوم السيميائية:

إن مجال السيميائية مجال واسع جداً، ولا نملك أي معالجة له يمكن أن تكون شاملة، ومن الممكن أن يساء فهم محاولتي في عرض بعض مفاهيمه الأساسية بشكل مترابط⁽¹⁾.

الهدف من دراسة السيميائية:

هو تقديم ما يحتاجه القراء الساعون إلى استعمال السيميائية في معالجة النصوص، والتعمق في بعض المسائل الفلسفية المشوقة التي يثيرها السيميائيون⁽²⁾.

لماذا ندرس السيميائية؟

قد تساعد السيميائية الدور الوسيط الذي تقوم به الإشارات، والدوال التي تقوم بها، ونحن والآخرين في تشييد الواقع الاجتماعي⁽³⁾.

وقد يقودنا تفحص منظورات السيميائية إلى الإدراك أن المعلومات أو المعاني لا يحتويها العالم أو الكتب أو الحواسيب أو وسائل الاتصال السمعية والبصرية⁽⁴⁾.

ونتعلم من السيميائية أننا نعيش في عالم من الإشارات، وأنه لا يمكننا فهم أي شيء إلا بوساطة الإشارات والتشفيرات التي تنظمها⁽⁵⁾.

قال أحد النقاد بعبارة لا تخلو من البراعة "تخبرنا السيميائية عن أشياء نعرفها لكن بلغة لن نفهمها أبداً"⁽⁶⁾.

فالسيميائية ودراسة الإشارات وتوسع معناها عند أمبرتو إيكو: تعني السيميائية كل ما ينبو عن شيء آخر⁽¹⁾.

(1) أسس السيميائية للمؤلف دانيال تشاندلر، ترجم، د. طلال وهبة، مراجعة د. ميشال ذكريا، ص: 1، بيروت، ص: 22.

(2) المرجع السابق، ص: 23.

(3) المرجع السابق، ص: 42.

(4) المرجع السابق، ص: 43.

(5) المرجع السابق، ص: 43.

(6) المرجع السابق، ص: 42.

إن مصدر السيميائية وجد عن التقليدين الأساسيين في السيميائية وهم: السويسري فرديناند دوسوسور، الذي يسميها السيميولوجيا، وهي علم يدرس دور الإشارات كجزء من الحياة الاجتماعية. أما بنسبة إلى الأمريكي تشارلز ساندرز بيرس فيسميها السيميائية، وهي الدستور الشكلي للإشارات، مما يقربها من المنطق⁽²⁾.

وتعلن جوليا كريستيفا أن السيميائية القانون الذي يحكم، وربما لنا أن نقول:

"الفيد الأساسي الذي يؤثر في أي ممارسة اجتماعية يمكن أن يحمل دلالة، أي أنه يتم فصل كلغة"⁽³⁾.

يحاول دوسوسور أن يبرهن أن: "لا شيء أفضل من دراسة اللغات لإظهار طبيعة المسألة السيميولوجية. وكثيراً تلجأ السيميائية إلى المفاهيم الألسنية، وذلك لأن الألسنة فرع أكثر رسوخاً من الأنواع الأخرى التي تدرس منظومات الإشارة"⁽⁴⁾.

يقول إيكو: "لا نتعرف على أنفسنا إلا باعتبارنا سيميائية في حركة وأنظمة من مدلولات وعمليات تواصل"⁽⁵⁾.

بمعنى أن خارطة السيميائية وحدها هي التي تقول لنا من نكون وكيف نفكر⁽⁶⁾.

مفهوم الفراق في أدب الفراق:

قبل الحديث عن الفراق لا بد من ذكر مفهوم الفراق، فالفراق هو جملة ما يمر به الإنسان من أحداث، وهو حقيقة لا تتغير، إذ إن دوام الحال من المحال، وما على المفارق إلا الصبر، رغم لحظات الضعف التي تلاحقنا من حين إلى حين، وقد مرت ملامح الفراق واضحة على الشاعر الأندلسي ابن زيدون، وإذا أردنا أن نصور هذه الحياة المنفصلة التي عاشها كان علينا أن نذكر بعض من نماذج ابن زيدون الذي يرسم لنا الهوى في عمق وعذاب وحرقة، فاستطاع أن يدغدغنا في لحن من المناجاة والذكرى، تاركاً في نفوسنا أصداء مرتجفة مبهمة.

وقد نظم الشاعر هذه القصيدة بعد أن هجرته حبيبته، وفيها يتلطف لو تعود إلى الوصل:

إليك من الأنام غدا ارتياحي... وأنت على الزمان مدى اقتراحي

وأيضاً قوله في قصيدة له وهي من أشهر البكائيات في الشعر العربي، وفيها يعبر الشاعر عن هذه الحسرة وهذه اللهفة خير تعبير، وفيها يذوب الشاعر ألماً وأسى على فراق ولادة، وحبل الوصال الذي قطع بينه وبينها، يقول الشاعر:

أضحى التناهي بديلاً من تدانينا... وناب عن طيب لقيانا تجافينا

وهذه القصيدة يذكر فيها أن حصلت جفوة بين الشاعر ابن زيدون وصاحبته، فكتبت إليها:

ألا هل لنا من بعد هذه التفرق... سبيل فيشكو كل صب بما لقي

(1) أسس السيميائية للمؤلف دانيال تشاندلر، ترجمة د. بطلال وهبة، ص 27-28.

(2) المرجع السابق، ص: 30.

(3) المرجع السابق، ص: 33.

(4) المرجع السابق، ص: 34.

(5) السيميائية وفلسفة اللغة لأميرتو إيكو، ترجمة د. أحمد الصمعي، ط1، بيروت، ص: 16.

(6) المرجع السابق، ص: 16.

فأجابها بقوله⁽¹⁾:

**لحا الله يوما لست فيه بملتف... محياك من أجل النوى والتفرق
وكيف يطيب العيش دون مسرة?... وأي سرور للكتيب المورق**

ويبدو أن هذه الجفوة لم تطل فعاد العاشقان إلى سابق عهدهما يتشاكيان الصباية والهوى، ولكن ولادة لم تلبث أن تتبدل، فتظهر من الجفاء ما تظهر وتذيق صاحبها عذاب الهجر، على حين يبدي لها من التلطف والتذلل ما ينم لنا عن وجدة وحب⁽²⁾.
من هو ابن زيدون:

هو أبو الوليد أحمد بن عبدالله بن زيدون المخزومي الأندلسي القرطبي، وهو عربي صريح ينتمي إلى قبيلة مخزوم القرشية، ولد ابن زيدون بمدينة قرطبة سنة 494هـ/1003م⁽³⁾.

وكان أبوه قاضياً في قرطبة، وجيهاً ثرياً غزير العلم والأدب، وتولى ابن زيدون الوزارة لأبي الوليد بن جمهور صاحب قرطبة، وكان سفيراً إلى أمراء الطوائف في الأندلس، ثم اتهمه ابن جمهور بالميل إلى المعتضد ابن عباد صاحب إشبيلية فحبسه.

حاول ابن زيدون استعطاف ابن جمهور برسائله فلم يعطف عليه، وفي عام 441هـ تمكن ابن زيدون من الهرب⁽⁴⁾، ولحق ببلاط المعتضد الذي قربه إليه، فكان بمثابة الوزير. وقد أقام ابن زيدون في إشبيلية حتى توفي ودفن فيها في أول رجب 463هـ⁽⁵⁾.

شغف ابن زيدون بولادة ملبياً بذلك دواعي قلبه، فمن هي هذه المرأة؟ وماهي أطوار هذا الحب الذي فتن قلب الشاعر وجعله ينطق بالشعر الخالد؟⁽⁶⁾

هي ولادة بنت المستكفي بالله، الخليفة الذي جاء قبل المعتمد بالله آخر خلفاء بني أمية في الأندلس، وتوفيت سنة 480 أو سنة 484هـ، وقالوا إنها عمرت طويلاً⁽⁷⁾.
وكان ابن زيدون من الذين يقصدون منتداهما الأدبي، وفي هذا المنتدى تمكنت بينهما أواصر الصداقة، ووقع في شرك حبها⁽⁸⁾.

(1) الأدب الأندلسي، د.جودت الركابي، الطبعة الأصلية بالمملكة العربية السعودية، دار المعارف، 1890م، ص: 170، 199، 204.

(2) الأدب الأندلسي دكور جودت الركابي، ص: 17..

(3) المرجع السابق، ص: 163.

(4) الأعلام، تأليف خير الدين الزركلي، الجزء الأول، بيروت، ص: 158.

(5) وفيات الأعيان لأبي العباس شمس الدين أحمد بن محمد بن أبي بكر بن خلكان، حققه د.إحسان عباس، المجلد الأول، بيروت، 1398هـ/1978م، ص: 140.

(6) الأدب الأندلسي، دكتور: جودت الركابي، ص: 166.

(7) المرجع السابق، ص: 167.

(8) المرجع السابق، ص: 204.

وقد نجد له بعض القصائد الكبيرة، كقصيدته الشهيرة التي أرسلها إليها بعد خروجه من السجن، ويقال إنه بعث بها إليها من إشبيلية ومطلعها:

أضحى التناهي بديلاً من تدانينا... وناب عن طيب لقيانا تجافينا

ونجد في خصائصه الفنية التي ميزت شعر الشاعر ابن زيدون هي أن هذا الشعر شديد الصلة بحياة الشاعر. فجاء شعره صورة لهذه الحياة التي يتوزعها الحب والسلطان. ويبدو لنا شاعر بلاط من ناحية أخرى⁽¹⁾. ولا شك أن منزلته كما أجمع النقاد في الطبقة الأولى شعراء الأندلس، فقد كان قوي أمر الكلام، جيد التعبير الأدبي، يشتد ويلين في ديباجته الشعرية حسبما يقتضيه القول ويدعو إليه الغرض⁽²⁾. قال ابن بسام في كتابه الذخيرة: كان ابن زيدون غاية منثور وخاتمة شعراء مخزوم⁽³⁾. وقال الأستاذ: كامل الكيلاني في بحث عن حياة ابن زيدون وأدبه نشره في مقدمة الديوان: ميزة ابن زيدون التي تكاد تفرده من شعراء العربية هي الفن، فهو شاعر فني قبل أن يكون فيلسوفاً أو حكيماً أو غواصاً على المعاني أو وصافاً. الفن وحده هو الذي أكتسب ابن زيدون زعامة الشعر في عصره، وأغرى فحول الشعراء في زمنه وبعد زمنه بمحاكاته والانضواء تحت رايته⁽⁴⁾.

الفصل الأول: سيميائيات التوديع في أدب الفراق

إن الصورة الحسية هي المنبع الذي ينطلق منه نهر التصوير الفني، فتمتزج في مجراه عواطف الإنسان بمفردات الحس، ويسقي تجربة القصيدة بالقدرة على إحداث الدهشة لدى المتلقي بصورة جمالية محببة، وإن الجمال لا بد له أن ينبثق في صورة حسية، هي تلك الصورة التي تمثل حلم الشاعر تمثيلاً دقيقاً، حتى تصبح الصورة تجسيميا لتطور حالته المعنوية عند نقطة من نقاط الانفعال النفسي الشديد⁽⁵⁾، وإن لكل صورة نمطاً ينظمها وتنطوي تحته، ويمكننا أن نلمس إيثار ابن زيدون لأنماط بعينها استطاع من خلالها أن يحقق التميز للبناء التصويري في شعره، وأن ينقل تجربته كاملة بصدق ووضوح مستعيناً في ذلك بما تملكه حواس الإنسان من قدرة على الاستقبال.

المبحث الأول: الحركات في شعر ابن زيدون

تتمثل في نمط الصور يجعل الحركة أساساً لتشكيل الصورة، بهدف بث الحيوية في النسيج الشعري، والصورة الحركية من خصوصيات الشعر التي يمتاز بها، فإذا كانت عبقرية الشعر تمكن في إبراز الفاعلية والنشاط الحركي الذي ينساب على سلسلة من لحظات متعاقبة⁽⁶⁾.

(1) المرجع السابق. ص: 205.

(2) الأدب الأندلسي، دكتور جودت الركابي، ص: 203.

(3) المرجع السابق، ص: 204.

(4) المرجع السابق، ص: 205.

(5) رؤية جديدة في دراسة الأدب العربي في عصر صدر الإسلام، د. سعيد حسين منصور، مؤسسة العهد الدوحة- قطر، 1981م ص: 39.

(6) فلسفة وفن، د. زكي نجيب محمود، مكتبة الأنجلو المصرية، 1963م، ص: 382.

ويتجلى ذلك في الصورة الحركية وهي من أنماط الصورة التي وردت بكثرة في شعر ابن زيدون،
مثال ذلك في قوله في إحدى قصائده⁽¹⁾:

يذل له الجبار خيفة بأسه... ويعنو إليه الأبلج المتعطف

حذارك إذ تبغي عليه من الردى... ودونك فاستوف المني حين تجدف

ستعتامهم⁽²⁾ في البر والبحر بالتوى... كتائب تزجي أو سفائن تجدف

تطل صورة في البيت الثالث حركية في مجموعها وفي تفاصيلها، فالشاعر يقول للمعتضد: سوف تجتاح أعدائك كتائب جيشك البرية وأساطيلك البحرية، فكأنما تختارهم وتقذفهم بالهلاك.

يبدأ البيت بالفعل (ستعتامهم) أي ستختارهم، والاختيار يتم بإشارة وتوجه ففيه حركة، والأعداء الموجودون في البر متحركون سواء في حركة جيوشهم أو في تحركهم في معسكراتهم، فالبر هنا المحتوي على الأعداء مليء بالحركة، السفائن حين تذكر وحدها لا يستدعي الذهن صورتها إلا وهي تبحر، والفعل (تجدف) في حركة التجديف.

نرى من هنا أن الصورة حركية في مجملها وفي تفصيلاتها مما يدل على براعة الشاعر وصفاء فطرته الشعرية.

ومن الصور الحركية - أيضاً - عند ابن زيدون قوله⁽³⁾:

فدعيه حيث يطول ميدان الصبا... كيما يجربه عنان الخالع⁽⁴⁾

هذه الصورة - أيضاً - حركية إجمالاً وتفصيلاً، فالشاعر يخاطب حبيبته قائلاً: دعيه ينطلق في عواطفه كيفما شاء له الهيام واتسع له المجال كما ينطلق الجواد الذي خلع لجماه وانطلق راکضاً. وإذا توقفنا عند تفاصيل الصورة وما استخدمه فيها الشاعر من لمات سنجد أنه بدأ البيت بالفعل (دعية) أي اتركه، وعملية الترك تشي بالحركة، والفعل المضارع، (يطول) يدل على مكان تملأه حركة الموجودين فيه خاصة إذا كان ميدان (الصبا) بما فيه انفعالات تولد حركة دائمة وطاقة متفجرة، والفعل (يجر) يدل - أيضاً - على الحركة، أما (العنان) فهو اللجام، وهناك كلمات لا نتصورها مفردة حيث تذكر، فحين يذكر اللجام - على سبيل المثال - لا يستحضره وهو مثبت في فم الفرس وممسك باليدين، ويكون اللجام في حركة دائمة سواء كان الفرس راکضاً أو سائراً، أو حتى واقفاً، لأن الفرس يحرك رأسه - في العادة - حتى وهو واقف بسبب ضيقة من وجود اللجام في فمه، ومن هنا يكون اللجام دالاً على الحركة، أما الخلع فهو لفظ يدل على حركة في حد ذاته، فالصورة دالة على الحركة في مجملها وفي تفاصيلها.

ويقول ابن زيدون في قصيدة أخرى⁽⁵⁾:

(1) الديوان، ص: 387.

(2) ستعتامهم: تختارهم، انظر لسان العرب، ج4، ص: 3195.

(3) الديوان، ص: 399.

(4) استعمل ابن زيدون هذه القصيدة بقوله:

ما طول كذلك للمحب بنافع.. وهل الفؤاد ليس فيه يراجع.

(5) الديوان، ص: 245.

وليل أدمنا فيه شرب مدامة... إلى أن بدا للصبح في الليل تاشير⁽¹⁾

وجاءت نجوم الصبح تضرب في الدجى... فولت نجوم الليل والليل مقهور

تشمل هذه الصورة على مساحتين زمنييتين هما الليل والصبح، ونحن نعلم أن الحياة تستيقظ في الصباح، فتموج الدنيا بالحركة والحيوية، وبالرغم من أن الليل زمن يدل على السكون إلا أن الشاعر جعله مفعماً بالحركة لأنه أدام شرب الخمر فيه مع أصحابه، وأدت استمرارية شرب الخمر إلى وجود حركة دائمة متمثلة في صب الخمر وفي مناولة الكؤوس وفي حركة الشرب ذاتها.

ووجدنا صورة حركية جميلة حين قارب الليل على الانتهاء فقد جاءت نجوم الصبح فإذا بها تضرب في الدجى، وحينذاك ولت نجوم الليل، فإذا بالليل مقهور يسحب أذياله من الدنيا ليفسح المجال للنهار.

واستخدام ابن زيدون الصور الحركية دل على قدرة الخيال لديه على ابتداع حركة تصويرية مؤثرة ساهمت في منح شعره مساحة عريضة من الإبداع والتجديد.

المبحث الثاني: الألوان في شعر ابن زيدون

كان للألوان دورها المؤثر في الشعر منذ بداياته، حيث تحتفي أعمال هوميروس باللون، فنجده يستخدم الألوان بدلالات عميقة وصور فنية مؤثرة، فهو يقول الأصابع الوردية⁽²⁾ - على سبيل المثال - حين يريد الدلالة على جمال المرأة، وقد استخدم ابن زيدون الألوان في بناء صورته، وأقام بعضها على علاقة تضاد لوني كقوله⁽³⁾:

حالت لفقكم أيامنا فغدت... سوداً وكانت بكم بيضاً ليالينا

إذ جانب العيش طلق من تألفنا... ومربع اللهب صاف من تصافينا

استخدم الشاعر الألوان بما تدل عليه من معادن واسعة اللون، فقال إن أيامه قد تغيرت حين فقد حبيبته ولادة... فأصبحت أيامه سوداء اللون، أي مألها ظلام الليل بسواده، وملأته غيوم الهموم والأحزان بما فيها من سواد لا إشراق فيه، وبذلك استخدم اللون الأسود بكل ما يحمله من معان ودلالات، واستفاد في نفس الوقت من اللون المقابل وهو اللون الأبيض، ليقول إن لياليه كانت ذات لون أبيض حين كانت حبيبته معه، يضيئها وجهها المشرق من ناحية، وتضيئها الأفراح من ناحية أخرى، حيث تتألق الليالي بالمحبة والسرور، حيث سعدت القلوب بالتألف والتصافي.

ويقول في قصيدة أخرى⁽⁴⁾:

ملك له منا النصيحة والهوى... ومنه الأيادي البيض والنعم الخضر

استخدم الشاعر اللون الأبيض الأيادي الملك، فدلل بذلك على كرمه ومعروفه وفضله، بينما جعل اللون الأخضر، حيث هو لون النماء، يدل على الخير والحيوية التي تربو وتزيد،

(1) التاشير: التحزيز في الأسنان وحدة أطرافها، لسان العرب، ت ج 1، ص: 85.

(2) وقعت روز، ذات الأصابع الوردية، في حب أوريون، ص: 91.

(3) الديوان، ص: 143.

(4) الديوان، ص: 526.

فنجح الشاعر في استخدام اللون من خلال صورة فنية أعطت المعنى أبعاداً فيها رونق وجمال.

ويقول ابن زيدون أيضاً مستخدماً الألوان في الصورة⁽¹⁾:

أيتها النفس إليه ذهبي... فما لقلبي عنه من مذهب
مفضض الثغر له نقطة... من عنبر في خده المذهب

تعتمد هذه الصورة على الألوان، فقد وصف الشاعر من يحبه فأخبرنا أن ثغره في لون الفضة كي يدل على بريق أسنانه وجمالها، وأخبرنا أن له خالاً على خده، ووصف ذلك الحال بأنه نقطة، لكنه لم يشأ أن يذكر السواد في صورة الحبيب فهو مذهب لامع مثل الذهب، جميل الشكل ثمين. والأمثلة كثيرة على استخدام ابن زيدون للألوان، مستفيداً من دلالاتها لإثراء المعاني المنشودة ومكونات الصورة المرسومة.

الفصل الثاني: سيميائية الفراق في شعر ابن زيدون

المبحث الأول: الرحيل والتنقل

مر ابن زيدون في حياته بثلاث تجارب كان لها أثر عميق فيما تناوله شعره من أغراض، فكانت هذه التجارب ينابيع لكل الموضوعات التي عبر عنها. التجربة الأولى هي عشقه ولادة بنت المستكفي، فإن العلاقة التي أججت لهيب الحب في قلبيهما كان لها أثر ممتد في أشعاره، وكانت نبغاً لما تناولته غزلياته من حالات العشق المختلفة التي تتفرع إلى تشوق وفرحة باللقاء وحنين وفراق وهجر، وغير ذلك. أما التجربة الثانية فهي تعرضه للحبس في عهد أبي الحزم بن جهور، إذ كانت معاناته في السجن نبغاً لكثير من أشعار العتاب والاستعطاف. والتجربة الثالثة هي قربه من الحكام وموقعه في الدولة بصفته وزيراً وسفيراً، فقد كانت هذه المكانة نبغاً لأشعار المديح التي وجهها إلى أولي الأمر الذين آمنوا بقدراته ومنحوه ما يستحق من تقدير وكذلك كانت نبغاً، أطلقه من قصائد الهجاء لأعدائه وحاسديه، وكانت مصدراً لإخروانياته ومداعباته، وأيضاً لما كتبه من بعض قصائد الوصف.

المبحث الثاني: الموت

توجد في ديوان ابن زيدون قصائد في الرثاء، منها ما هو في الرثاء الخالص، ومنها قصائد مزجها بالمديح. ومن نماذج رثائه قوله في إحدى قصائده متوجهاً بالحديث إلى ابن جهور:

هو الدهر فاصبر للذي أحدث الدهر... فمن شيم الأبرار - في مثلها - الصبر

ستصبر صبر اليأس أو صبر حسبة... فلا ترض بالصبر الذي معه وزر

ثم يرثي والده ابن جهور، فيقول:

هنيئاً لبطن الأرض أنس مجدد... بثاوية حلته فاستوحش الظهر

بطاهرة الأثواب قانتة الضحى... مسبحة الآناء محرابها الخدر

ويهتم ابن زيدون بترديد معاني الرثاء المألوفة كيبان قدر المتوفاة التي يأنس بها بطن الأرض، بينما يشعر ظهرها بالوحشة لفقدانه تلك السيدة الفضلي التي كانت طاهرة دينة عفيفة،

(1) الديوان، ص: 126.

وهو رثاء فيه جمال في اعتمد على المقابلة بين بطن الأرض وظهرها.

الفصل الثالث: سيميائية التوديع في شعر ابن زيدون

المبحث الأول: التوديع الصريح

وهي: "التي يصرح فيها بذات المشبه به (اللفظ المستعار منه) وحذف المشبه، وتبقي صفة من صفاته تدل عليها⁽¹⁾. ومن المواضع التي جاءت فيها الاستعارة التصريحية، قوله مخاطبا أمه وهي تبكي علي فراقه:

أمقتولة الأجنان ما لك والها... ألم ترك الأيام نجم ما هوي قبلي؟

أقلي بكاء، لست أول حرة... طوت بالأسى كشحا على مضض الثكل

وفي أم موسى عبرة أن رمت به... إلى اليم، في التابوت، فاعتبري واسلى⁽²⁾

استهل الشاعر أبياته بصورة معنوية، مناجيا أمه داعيا إياها بالصبر على فراقه، مناشدا لها أن تتأسى بما أصاب غيره من أرزاء، ثم دعاها في البيت الثاني:

بأن تقلل من بكائها، فهي ليست أول أم ضمت جوانحها علي آلام الثكل، ثم دل علي ذلك بأن لها أسوة في أم النبي - موسى - عليه السلام - حينما قذفت به أليم امتثالا فيء لأمر الله - جل شأنه - والاستفهام للتقرير بمدخول النفي أو الاستفهام للنفي، ونفي النفي إثبات، فينتهي إلى التقرير.

فإذا كان السجن قد باعد بينهما، وغيبها عن عينه، فهي حاضرة في قلبه وعقله، ولكنه حضور حزين، ثم جاءت الاستعارة في قوله (نجما هوي قبلي) حيث شبه نفسه بالنجم في الظهور والمكانة العالية، ثم حذف المشبه، وصرح بلفظ المشبه به علي سبيل الاستعارة التصريحية الأصلية. ثم جاءت الاستعارة المكنية في قوله (طوت بالأسى) لتصور وتؤكد عظم هذا المصاب علي الأم، حيث جعل الأسى (شيء معنوي) سرا يطوى بين الصدور حذف المشبه به (السر) ورمز إليه بشيء من لوازمه، وهو قوله: (طوت) علي سبيل الاستعارة المكنية.

ويقول مستعظفا الأمير ابن جهور:

حمام شكوى صبحتك، هوادلا... تناديك من أفنان آدابي الهدل

جواد، إذا استن الجياد إلى مدى... تمطر فاستولى علي أمد الخصل

ثوى صافنا في مربط الهون يشتكى... بتصهاله، ما ناله من أذى الشكل⁽³⁾

(1) انظر علوم البلاغة: أحمد المراغي، ص: 275، دار القلم بيروت 1980م.

(2) ديوان ابن زيدون ورسائله ص: 264، تحقيق د. علي عبد العظيم، دار نهضة مصر للطبع والنشر، القاهرة د.ت، الوله: الحزن أو ذهاب العقل مادة (وله) القاموس المحيط للفيروز آبادي، مؤسسة الرسالة، دار الريان للتراث، ط ثانية، سنة 1987م.

(3) ديوان ابن زيدون ورسائله، ص: 297، تحقيق د علي عبد العظيم دار نهضة مصر للطبع والنشر، القاهرة، الهديل صوت الحمام، الأفنان الهدل: الأغصان المتدللية، استنتت الجياد: أمعنت في الجري في حلبة السباق، المدي: الغاية، تمطر: أسرع، الحصل: بلوغ الهدف، الصافن: القائم علي ثلاث قوائم وقد أقام الرابعة علي طرف الحافر، الهون: الذل، شكل الدابة: شد قوائمها بالحبل.

والمعنى في البيت الأول: لقد ضج شعري بالشكوى إليك أيها الأمير وأصبحت نادبا كما يندب الحمام، هاتفاً بك من أكلة أدابي، متطلعاً إلى ما أحرزته أنت من مروءة وسماح، فلعلك تعفو وتصفح.

وتكمن الاستعارة التصريحية في قوله: (حمامم شكوى).

حيث شبه نذبه بالشكوى إلي الأمير مراراً وتكراراً بندب الحمام وهديله، وقد حذف المشبه، وهو نذب الشاعر بالشكوى، وذكر المشبه به وهو قوله: (حمامم شكوى) على سبيل الاستعارة التصريحية الأصلية، وكذلك الاستعارة التصريحية.

الأصلية في قوله:

(جواد) أي أنا جواد في السرعة وحصول الهدف، حيث حذف المشبه واستعار المشبه به للمشبه علي سبيل الاستعارة التصريحية، وجاءت الاستعارة التصريحية - أيضاً - في قوله: (ثوي صافنا في مربط الهون يشتكى) حينما شبه الشاعر نفسه بالجواد المربوط في مكان ضنك، وقد شددت قوائمه بالأغلال، فشكا بصهيله ما أصابه من وجع وألم (استعارة تصريحية أصلية)، ثم حذف المشبه، واستعار المشبه به للمشبه علي سبيل الاستعارة التصريحية الأصلية.

المبحث الثاني: التوديع الضمني

يقول ابن زيدون في وصف نفسه بأنه من العظماء:

لا يهنئ الشامت المرتاح خاطره... أني معنى الأمانى ضائع الخطر

هل الرياح بنجم الأرض عاصفة... أم الكسوف لغير الشمس والقمر؟

إن طال في السجن إبداعى فلا عجب... قد يودع الجفن حد الصارم الذكر⁽¹⁾

وظف الشاعر التشبيه الضمني من خلال الصورة المركبة، فشبه أعداؤه والشامتين فيه، وهم سبب سجنه، بالنجم من النبات، وشبه نفسه بالأشجار الضخمة، التي لا تعصف بها الرياح، لأنها قوية شامخة.

وشبه نفسه - أيضاً - بالسيف الحاد القاطع البتار، الذي يغمد في جفنه، فلا يصدأ أبداً، "تشبيهاً ضمناً"، رسم من خلاله صورة رائعة الدقة، فائقة الحسن وصف فيها حاله بأن ما أصابه من كوارث ومصائب، فهي لا تصيب إلا العظماء من الناس. عندما استدل على ذلك بأن الرياح لا تعصف بالنبات الصغير أو العشب الحقيق، إنما تعصف بالأشجار الطويلة الضخمة (يقصد نفسه)، وكذلك "الكسوف، والخسوف" ولا يعتريان النجوم الصغيرة وإنما يعتريان "الشمس والقمر" يقصد (نفسه)، ويشبه نفسه بالسيف القاطع البتار الذي يوضع في غمده حماية له، كل هذا أيضاً ساقه الشاعر في إطار التشبيه الضمني ليدل على أن ما ساقه من تشبيهات غريبة، فهي من الأمور الممكنة التي لا بعد في حصولها، ولا غرابة في وقوعها، إن التشبيه هنا جاء التأكيد معنى الرفعة وعلو الشأن للشاعر، وجعله جلياً واضحاً في ذهن المتلقي، وماثلاً أمام عينيه في صورة تهفو لها الأذهان.

(1) ديوان ابن زيدون ورسائله، ص: 254، 255، تحقيق د علي عبد العظيم، دار نهضة مصر للطبع والنشر، القاهرة، الخطر: الإشراف على الهلاك، أو الشرف والمكانة مادة (خطر) القاموس المحيط للفيروز آبادي، ص: 494. نجم: النجم مالا ساق له من النبات مادة (نجم) القاموس: غمد السيف مادة (جفن) القاموس المحيط للفيروز آبادي، ص: ... جفن المحيط، 1499: 1531. الصارم: السيف القاطع مادة (صرم) القاموس المحيط للفيروز آبادي ص: 1457، الذكر: أبيض الحديد وأجوده، والمراد هنا: الصلب المتين: مادة (ذكر) القاموس المحيط للفيروز آبادي ص: 508، مؤسسة الرسالة دار الريان للتراث ط ثمانية سنة 1987م.

إلى جانب ذلك استخدامه لمراعاة النظير عندما ناسب بين (الشمس والقمر والنجم)، وكذلك التورية في لفظ (النجم)، مما جعل فاعلية في أدائه الفني تكشف عن أداء شاعر بارع ومتميز.

ويقول في قسوة الدهر عليه:

إن قسا الدهر فللما... من الصخر انبجاس
ولئن أمسيت محبوساً... فلغيث احتباس
يلبد الورد السبنتي... وله بعد افتراس⁽¹⁾

علل الشاعر لقسوة الدهر عليه، بأن هذه القسوة سينجم عنها النعم الكثيرة والوفيرة عليه، كما يتفجر الماء الزلال من الصخر الأصم. وعلل لحبسه ومكثه في السجن، بالغيث الذي قد يحتبس حيناً عن النزول، ثم لا يلبث أن يهطل فيسقي النبات، أو مثل الأسد الجريء، الذي يسكن حيناً مسلماً لبدته للسهم، في حين تلبدته هو أهبة الاستعداد للوثوب على فريسته. من خلال (التشبيه الضمني) لتعميق الإحساس بجوانب الصورة، واقامة البرهان على الحكم المراد إثباته.

الخاتمة:

وفي الختام الحمد لله تعالى أن من علي بإتمام البحث، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين، صلى الله عليه وعلى آله وصحبه وسلم، تكون هذا البحث من مقدمة عن سيميائية التوديع في أدب الفراق عند ابن زيدون، والذي تحتوي على أهمية الموضوع وأسباب اختياره، كما تحتوي على أهداف الموضوع ومنها: التعرف على سيميائية التوديع في أدب الفراق عند ابن زيدون، وأيضاً ذكرت مقدمة الدراسات السابقة، وذكرت في المقدمة منهج الدراسة وهو منهج سيميائي، وذكرت تبويب البحث وهو كالتالي: المقدمة ثم التمهيد ثم قسمت البحث إلى ثلاثة فصول وكل فصل يندرج تحته مبحثين، فالفصل الأول: السيميائيات في شعر ابن زيدون، المبحث الأول: الحركات، المبحث الثاني: الألوان الفصل الثاني: سيميائية الفراق في شعر ابن زيدون، المبحث الأول: الرحيل والتنقل، المبحث الثاني، الموت. الفصل الثالث: سيميائية التوديع في شعر ابن زيدون، المبحث الأول: التوديع الصريح، المبحث الثاني، التوديع الضمني.

وقد وصلت إلى أهم النتائج:

- 1- أن الجمال لا بد أن يبتق في صورة حسية، هي تلك الصورة التي تمثل حلم الشاعر تمثيلاً حسيماً، حتى تصبح الصورة تجسيمياً لتطور حالته المعنوية عند نقطة من نقاط الانفعال النفسي الشديد.
- 2- أن ابن زيدون مر بثلاث تجارب في حياته كان لها أثر عميق فيما تناوله شعره من أغراض، فكانت هذه التجارب ينابيع لكل الموضوعات التي عبر عنها.
- 3- تعد الاستعارة من أقوى مشكلات الصورة.

(1) ديوان ابن زيدون ورسائله، ص: 276، 277، تحقيق د. علي عبد العظيم دار نهضة مصر للطبع والنشر، القاهرة. انبجاس: انبجس: تفجر، مادة (بجس) القاموس المحيط للفيروز آبادي، ص: 184، الورد: من أسماء الأسد. مادة (ورد) القاموس المحيط ص: 415، السبنتي: الأسد أو النمر الجريء مادة (سبت) القاموس المحيط للفيروز آبادي، ص: 195، مؤسسة الرسالة دار الريان للتراث، ط ثانية، سنة 1987م.

أوصي:

- 1- الإمام التام والوافي في جميع أغراض شعر ابن زيدون وما فيها من جمالية الأداء وروعة الأسلوب.
- 2- كما أوصي بالبحث في الصور العروضية في شعر ابن زيدون.

المصادر

- 1- ديوان ابن زيدون (2005م). دراسة وتهذيب عبد الله سنده، ط1 دار المعرفة، بيروت لبنان.

المراجع:

- 1- خضر، فوزي (2004م). عناصر الأبداع الفني في شعر ابن زيدون.
- 2- الراية، محمد روضان (2000م). أدب الأندلس. ط1، دار الفكر المعاصر، بيروت، لبنان.
- 3- الجراوي التادلي. أحمد (1991م). مختصر كتاب صفوة الأدب ونخبة ديوان العرب، حققه الدكتور محمد رضوان الراية، ط1، دار الفكر المعاصر، بيروت - لبنان.
- 4- الأندلسي، عبد ربه (1404هـ). العقد الفريد. ط4، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان.
- 5- الفيرواني الأزدي، أبو علي الحسن (1981م). العمده في محاسن الشعر وآدابه. دار الجيل طه.
- 6- الدينوري، أبو محمد بن عبد الله (د.ت). أدب الكاتب.
- 7- البكري، أحمد؛ شهاب الدين النويري، شهاب الدين (1423هـ). نهاية الأرب في بداية الأدب، ط1 دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة.
- 8- بن عمر البغدادي، عبد القادر (1997م). خزانة الأدب ولب لباب لسان العرب. مكتبة الخانجي، القاهرة.
- 9- سيميائية وفلسفة اللغة الأمبرتو إيكو (2005م). دار النشر المنظمة العربية للترجمة.
- 10- بنكراد، سعيد (2012م). سيميائيات مفاهيمها وتطبيقاتها. دار الحوار للنشر، ط4، سوريا.
- 11- كورتيس، جوزيف (2007م). مدخل إلى سيميائية السردية والخطابية. دار العربية للعلوم.
- 12- دكتور جودت الركابي، جودت (1890م). الأدب الأندلسي. ط8، دار المعارف.
- 13- تشاندلر، دانيال (د.ت). أسس السيميائية. ترجمة د. طلال وهبة، مراجعة د. ميشال زكريا، ط1 بيروت.
- 14- إيكو، أمبرتو (د.ت). السيميائية وفلسفة اللغة. ترجمة د. أحمد الصمعي، ط1، بيروت.
- 15- الزركلي، خير الدين (د.ت). الأعلام. الجزء الأول، بيروت.
- 16- بن خلكان، أبي عباس شمس (1978م). وفيات الأعيان الدين. حققه د. إحسان عباس، المجلد الأول، بيروت.

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
66	المقدمة
66	أهمية الموضوع وأسباب اختياره
66	أهداف الموضوع
66	منهج الدراسة
66	تويب البحث
67	الدراسات السابقة
67	تمهيد: مفهوم السيميائية
68	مفهوم الفراق في أدب الفراق
69	من هو ابن زيدون
70	الفصل الأول: السيميائيات في شعر ابن زيدون
70	المبحث الأول: الحركات في شعر ابن زيدون
72	المبحث الثاني: الألوان في شعر ابن زيدون
73	الفصل الثاني: سيميائية الفراق في شعر ابن زيدون
73	المبحث الأول: الرحيل والتنقل
73	المبحث الثاني: الموت
74	الفصل الثالث: سيميائية التوديع في شعر ابن زيدون
74	المبحث الأول: التوديع الصريح
75	المبحث الثاني: التوديع الضمني
76	خاتمه
77	المصادر
77	المراجع
78	فهرس الموضوعات

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.3

الإحسان في سورة الرحمن وتطبيقاته التربوية

Al-Ihsan in Surat Al-Rahman and its educational applications

الأستاذ المشارك الدكتور/ أيمن عايد محمد ممدوح

عميد كلية التربية، جامعة المدينة العالمية، ماليزيا

Email: ayman.aied@mediu.edu.my

الباحث/ أيمن علي حمد وافي

طالب دكتوراه، قسم أصول التربية، جامعة المدينة العالمية، ماليزيا

Email: cc662@lms.mediu.edu.my

المستخلص

هدف البحث إلى بيان مكانة وأهمية سورة الرحمن وأهم موضوعاتها، وبيان قيمة الإحسان، وأبرز تطبيقاته في الجودة والتعليمية. وتتبع أهمية البحث بأنها تتعلق بسورة من سور القرآن الكريم المصدر الأول للتربية. فقد أنزل الله تعالى القرآن الكريم على رسول الله صلى الله عليه وسلم ليبين لهذه الأمة ما هو مطلوب منها، ويرسم لها الطريق الصحيح. وقد جعل الله القرآن الكريم هدى وتبياناً لكل شيء يواجه الإنسان، ومسيرته في الحياة. والأهمية التطبيقية للمربين بما جاء في هذه السورة العظيمة (سورة الرحمن) من قيمة الإحسان التي تفيد في توجيه الفرد، والأسرة، والمجتمع، لصالح دينهم، وديناهم. وللمعلمين بما تضمنته تطبيقات الجودة التعليمية. وللباحثين، والمهتمين بالشؤون التربوية لتضيف هذه السورة بدلالاتها التربوية إضافات جديدة بإذن الله تعالى في خارطة التقويم التربوي المنبثق من الآيات والسور القرآنية.

كما اعتمد البحث على المنهج الاستنباطي وهو أحد أساليب المنهج الوصفي، ومن أهم نتائج البحث: أن سورة الرحمن تحتوي على المكنات الأساسية التي يستطيع بها الإنسان أن يحقق دوره في عمارة الأرض وإثمارها، والإحسان من أعلى المراتب في التصور الإسلامي ومن أفضل المراتب في التطبيق العملي، والإحسان مطلب شرعي وضرورة كونية للإحسان إلى الخلق والحفاظ على البيئة وإعمار الكون، والمحسن يُجازى على إحسانه في الدنيا والآخرة بإذن الله تعالى كما قال تعالى: (هل جزاء الإحسان إلا الإحسان)، وأهمية الإحسان ودوره في الحياة الإنسانية بشكل عام، وفي البيئة التعليمية بشكل خاص. ويوصي الباحث بضرورة البحث في السورة القرآنية والمضامين وأصول التربية التي تزخر بها لما لذلك من أثر وتأثير في واقع حياة الإنسان ومستقبله. واستثمار قيمة الإحسان ونشرها بين الطلاب في البيئة المدرسية والوسائط الإعلامية. وإبراز قيمة الإحسان والإتقان في مشاريع عملية في الأنشطة اللاصفية لتعزيز هذه القيمة العظيمة.

الكلمات المفتاحية: الإحسان، سورة الرحمن، التطبيقات التربوية.

Al-Ihsan in Surat Al-Rahman and its educational applications

Abstract

The research aimed to clarify the status and importance of Surat Al-Rahman and its most important topics, and to demonstrate the value of charity, and its most prominent applications in quality and education. The importance of the research stems from the fact that it is related to one of the surahs of the Holy Qur'an, the first source of education. God Almighty sent down the Noble Qur'an to the Messenger of God, may God's prayers and peace be upon him, to clarify for this nation what is required of it, and to chart the right path for it. God has made the Holy Qur'an a guidance and clarification for everything that confronts man and his path in life. And the practical importance of educators with what came in this great Surah (Surah Al-Rahman) of the value of charity that is useful in directing the individual, the family, and the community, for the benefit of their religion and their world. And for teachers, including the contents of educational quality applications. For researchers and those interested in educational affairs, this surah, with its educational implications, should add new additions, God willing, to the map of the educational calendar emanating from the verses and surahs of the Qur'an.

The research also relied on the deductive approach, which is one of the methods of the descriptive approach, and one of the most important results of the research: Surat Al-Rahman contains the basic capabilities with which a person can fulfill his role in building the earth and its fruitfulness, and charity is one of the highest ranks in the Islamic conception and one of the best ranks in practical application. The researcher recommends the necessity of researching the Qur'anic surah, its content, and the educational principles that abound with it, due to the impact and impact of this on the reality of human life and his future. Investing in the value of benevolence and disseminating it among students in the school environment and the media. And highlighting the value of benevolence and perfection in practical projects in extra-curricular activities to enhance this great value.

Keywords: Charity, Surat Al-Rahman, Educational applications.

1. المقدمة:

التأمل التربوي في كتاب الله العظيم يتطلب الاطلاع والفهم بعلم أحوال البشر وأطوارهم " فقد أنزل الله هذا الكتاب وجعله آخر الكتب، وبيّن فيه ما لم يُبيّن في غيره، بيّن فيه كثيراً من أحوال الخلق وطبائعهم، والسُنن الإلهية في البشر، وقصّ علينا أحسن القصص عن الأمم وسيرها الموافقة لسُننته فيها، فلا بد للناظر في هذا الكتاب من النظر في أحوال البشر في أطوارهم وأدوارهم" (محمد، 2000م، ص16).

والاهتمام بالمضامين التربوية يحقق منهج تحليلي في دراسة الآيات القرآنية، وهو منهج يحقق العديد من الفوائد والثمرات العلمية والعملية لأنه يتيح فهماً متجدداً للنص القرآني، ويبني جسور التطبيق التربوي على ميادين الفرد والأسرة والمجتمع. ولذلك نجد الهداية القرآنية " تعطي الفرد عناية بالغة في التربية السلوكية التي تعدّه إعداداً روحياً وعقلياً ومادياً ليستقيم له بهذا الإعداد التربوي في السلوك استقلاله الذاتي الذي يتجلى في إرادته الحرة، ومشينته القادرة فيما يصدر عنه من فعل أو رأي.

وهداية القرآن عامة باقية، تتجدد في أسلوبها بتجدد المجتمع الإنساني، ضرورة أن هذا القرآن العظيم هو كتاب الله الذي أحاط بكل شيء علماً، لا يأتيه الباطل من بين يديه ولا من خلفه، أودع الله فيه من الهداية والمعارف والحقائق الكونية ما يكفل صلاح البشرية، ويحقق لها سعادتها مادامت قائمة بخلافة الله في الأرض، تقيم موازين الحق والعدل، وتستكشف أسرار الطبيعة بوسائلها العلمية المتجددة "

والإحسان من القيم الإسلامية الأصيلة قال سبحانه: "إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالنَّبْغِي يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ" (سورة النحل، آية: 90)، وقال تعالى: "وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ" (سورة البقرة، آية: 83). وقال سبحانه: "إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ" (سورة الأعراف، آية: 56)

وسورة (الرحمن)، وهي السورة الوحيدة في القرآن الكريم التي تبدأ باسم من أسماء الله الحسنى، بحيث يكون هذا الاسم في أول كلمة من السورة.

وهي من السور القرآنية القليلة التي قرأها رسول الله صلى الله عليه وسلم على أصحابه كاملة، فقد "خرج رسول الله صلى الله عليه وسلم على أصحابه، فقرأ عليهم سورة الرحمن من أولها إلى آخرها فسكتوا فقال: لقد قرأناها على الجن ليلة الجن فكانوا أحسن مردوداً منكم، كنتُ كلما أتيتُ على قوله فبأي آلاء ربكُمَا تُكذِّبانِ قالوا: لا بشيءٍ من نعمك ربنا نكذبُ فلك الحمد" (الترمذي، 3291).

وفعل التربية والتعليم عميق الأثر في إحداث التنمية الإنسانية، فالتربية هي القدرة على تغيير اتجاهات الأفراد وتنمية شخصياتهم نمواً متوازناً.

ولذلك وجب على المختصين في التربية البحث والاستنباط من هذا الكتاب العزيز ليكون نبراساً وهدى ونور للإنسان وللإنسانية جمعاء.

1.1. الإحساس بالمشكلة:

اطلع الباحث على قواعد البيانات العلمية والبحثية وتبين عدم وجود اهتمام بالإحسان في سورة الرحمن، وإغفال الجانب التربوي ودلالاته في السورة مع التركيز على الجوانب اللغوية والبيانية لسورة الرحمن.

2.1. مشكلة البحث:

نظراً للقصور في استنباط الأصول قيمة الإحسان من سورة الرحمن وهي تحمل الكثير من المعاني والدلالات التربوية، لذلك رأى الباحث أن يتناول سورة الرحمن ويستخرج منها معنى الإحسان وتطبيقاته التربوية.

3.1. أسئلة البحث:

يسعى البحث إلى الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

ما الإحسان في سورة الرحمن وما تطبيقاته التربوية؟

وانبثق من هذا التساؤل عدة تساؤلات وهي:

1. ما الإحسان في سورة الرحمن؟

2. ما تطبيقات الإحسان التربوية؟

4.1. أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى إبراز قيمة الإحسان في سورة الرحمن ويتفرع عن هذا الهدف بيان مجموعة من الأهداف التالية:

1. بيان قيمة الإحسان في سورة الرحمن.

2. بيان بالتطبيقات الإحسان التربوية.

5.1. أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث فيما يلي:

1.5.1. الأهمية النظرية

تنبثق أهمية البحث بأنها تتعلق بسورة من سور القرآن الكريم المصدر الأول للتربية. فقد أنزل الله تعالى القرآن الكريم على رسول الله صلى الله عليه وسلم ليبين لهذه الأمة ما هو مطلوب منها، ويرسم لها الطريق الصحيح. وقد جعل الله القرآن الكريم هدى وتبياناً لكل شيء يواجه الإنسان، ومسيرته في الحياة.

2.5.1. الأهمية التطبيقية

وتتأكد أهمية البحث من الناحية التطبيقية لما يلي:

1.2.5.1. الأهمية التطبيقية للمربين:

الأهمية التطبيقية للمربين بما جاء في هذه السورة العظيمة (سورة الرحمن) من قيمة الإحسان التي تفيد في توجيه الفرد، والأسرة، والمجتمع، لصالح دينهم، وديانهم.

2.2.5.1. الأهمية التطبيقية للمعلمين:

تكمن الأهمية التطبيقية للمعلمين بما تضمنته تطبيقات الجودة التعليمية.

3.2.5.1. الأهمية التطبيقية للباحثين:

تتأكد أهمية البحث للباحثين، والمهتمين بالشؤون التربوية لتضيف هذه السورة بدلالاتها التربوية إضافات جديدة بإذن الله تعالى في خارطة التقويم التربوي المنبثق من الآيات والسور القرآنية.

6.1. مصطلحات البحث:**الإحسان:****الإحسان لغة:**

ضدّ الإساءة، ورجل محسن ومحسان. والمحاسن في الأعمال: ضدّ المساوئ.

وقوله تعالى: (ويدرؤون بِالْحَسَنَةِ السَّيِّئَةَ) (سورة الرعد، الآية: 22) " أي يدفعون بالكلام الحسن ما ورد عليهم من سيء غيرهم. وحسنت الشيء تحسیناً: زینته، وأحسننت إليه وبه.

وروى الأزهري عن أبي الهيثم أنه قال في قوله تعالى في قصة يوسف، على نبينا وعليه الصلاة والسلام: (وَقَدْ أَحْسَنَ بِي إِذْ أَخْرَجَنِي مِنَ السِّجْنِ) (سورة يوسف، الآية: 100) أي قد أحسن إليّ " (حميد، وآخرون، دبت، ص 67/2)

وكلمة الإحسان " مشتقة من الأحرف الثلاثة: (ح س ن).

وهذه الأحرف وتصريفاتها تفيد معنى الحُسن وتفيد معنى الجمال والفعل الحسن، أو الشيء الذي يفضل غيره ويكون له قبول عام. والتفضل بالإحسان على النفس وعلى الآخرين، بما في ذلك الحيوان والنبات والجماد، أن يكون تصرفك معها جميعها حسناً، لا يضيرها ولا يؤذيها بشكل من الأشكال، وإنما يقع منها موقع الرضا والقبول، أي السلامة من الأذى وتقديم النفع لها والانتفاع منها، أما العبث فلا خير فيه وهو نوع من الإيذاء".

الإحسان اصطلاحاً:

يختلف معنى الإحسان اصطلاحاً باختلاف السياق الذي يرد فيه، فإذا اقترن بالإيمان والإسلام كان المراد به: الإشارة إلى المراقبة وحسن الطاعة، وقد فسره النبي صلى الله عليه وسلم بذلك عند ما سأله جبريل: - أَنْ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، " قال: يا رَسُولَ اللَّهِ ما الإحسان؟ قال: الإحسانُ أَنْ تُعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ، فَإِنْ لَمْ تُكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ" (البخاري، 4777).

أما إذا ورد (الإحسان) مطلقاً فإن المراد به في الآيات والأحاديث والآثار فعل ما هو حسن، "والحسن وصف مشتق من الحسن الذي يراد به اصطلاحاً فيما يقول الجرجاني: (ما يكون متعلق المدح في العاجل والثواب في الآجل).

وذهب التهانوي إلى أن لفظ الحسن يطلق ويراد به- اصطلاحاً- واحد من أمور ثلاثة:

الأول: كون الشيء ملائماً للطبع وضده القبح بمعنى كونه منافراً له.

الثاني: كون الشيء صفة كمال وضده القبح وهو كونه صفة نقصان وذلك مثل العلم والجهل.

الثالث: كون الشيء متعلق المدح وضده القبح بمعنى كونه متعلق الدم (حميد، وآخرون، دت، ص 67/2)

التطبيقات التربوية:

قال الكفوي: " التطبيق: تطبيق الشيء على الشيء: جعله مطابقاً له بحيث يصدق عليه".

ويعرفها الباحث إجرائيا في هذا البحث بأنها: الخطوات الإجرائية التي يقوم بها المربي أو المسؤول على العمليات التربوية بتطبيق المضامين التربوية المستنبطة من سورة الرحمن.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

اسم السورة وفضلها

قد نزل القرآن العظيم بلغة العرب وأساليبهم في البيان والتعبير والفصاحة وقد كانت العرب " تراعي في الكثير من المسميات أخذ أسمائها من نادر أو مستغرب يكون في الشيء من خلق أو صفة تخصه، أو تكون معه أحكم أو أكثر أو أسبق لإدراك الرائي للمسمى ويسمون الجملة من الكلام أو القصيدة الطويلة بما هو أشهر فيها.

وعلى ذلك جرت أسماء سور الكتاب العزيز كتسمية سورة البقرة بهذا الاسم لقرينة ذكر قصة البقرة المذكورة فيها وعجيب الحكمة فيها، وسميت سورة النساء بهذا الاسم لما تردد فيها من كثير من أحكام النساء.

وكتسمية سورة الأنعام لما ورد فيها من تفصيل أحوالها، وإن كان قد ورد لفظ الأنعام في غيرها إلا أن التفصيل الوارد في قوله تعالى (وَمِنَ الْأَنْعَامِ حَمُولَةٌ وَفَرَسَاتٌ) إلى قوله: (أَمْ كُنْتُمْ شُهَدَاءَ) (سورة الأنعام، الآيات 142-144) لم يرد في غيرها كما ورد ذكر النساء في سور، إلا أن ما تكرر وبسط من أحكامهن لم يرد في غير سورة النساء، وكذا سورة المائدة لم يرد ذكر المائدة في غيرها فسميت بما يخصها" (الزركشي، 2006م، ص 190).

وقد بنى أحد الباحثين دراسة السورة القرآنية على اسم السورة، فشبّه اسم السورة بكرة من فضة ليس لها إلا وجه واحد أو اثنان على الأكثر، فلا ينعكس منه إلا شعاع يربطك بموطن ذكر الاسم في السورة أو شعاعان وشبّهت دراسة الاسم بصقل درة هذا الاسم وسبك جوهريته، فكأننا بذلك نصوغ منه الجمان، حتى يصير له من الأوجه ما ينشر أشعته فيمتد كالحبال تربط عمود السورة ونظامها، وينتشر خطوطاً ترسم جوانب بنائها المحكم مبينة تفاصيل عُرفه وممراته ويتفرق ضوءها شعاعاً يرينا أغصان شجرتها وتشابك أغصانها " (فارس، وآخرون، 2012م، ص 27).

وفي القرآن الكريم مئة وأربع عشرة سورة كريمة بأسماء مختلفة، وتتنوع هذه السور على ثلاثين جزءاً، منها سور طويلة ومنها سور قصيرة، ومن بين السور العظيمة التي وردت في شأنها أحاديث كثيرة، سورة الرحمن، وهي سورة مدنية تتميز آياتها بنسق خاص.

سورة الرحمن:

- مكيّة بالاتفاق
- وآياتها ثمانٍ وسبعون آية

- وكلماتها ثلاثمائة وإحدى وخمسون
- وحروفها ألف وثلاثمائة وست وثلاثون
- ولم تأت في سورة في القرآن العظيم آية مكررة مثل ما ورد في هذه السورة وهي قوله تعالى: (فَبِأَيِّ آءِ آءٍ رَبُّكُمَا تُكذِّبَانِ) (سورة الرحمن، الآيات 13-77) وقد تكررت الآية إحدى وثلاثين مرة.

سبب تسمية سورة الرحمن:

سبب تسمية سورة الرحمن بهذا الاسم لافتتاحها باسم "الرحمن"، وهي السورة الوحيدة في القرآن الكريم التي تبدأ باسم من أسماء الله الحسنى، بحيث يكون هذا الاسم في أول كلمة من السورة، واسم سورة الرحمن هو الاسم الصحيح لهذه السورة. وقد ورد في الأحاديث النبوية الشريفة وفي كتب التفسير، ومن ذلك ما روي عن جابر بن عبد الله قال: "خرج رسول الله صلى الله عليه وسلم على أصحابه، فقرأ عليهم سورة الرحمن من أولها إلى آخرها فسكتوا فقال: لقد قرأتها على الجن ليلة الجن فكانوا أحسن مردوداً منكم، كنت كلما أتيت على قوله فبأي آءٍ ربكمَا تُكذِّبان قالوا: لا بشيء من نعمك ربنا نكذب فلك الحمد" (الترمذي، 3291).

ويطلق عليها أيضاً اسم (عروس القرآن):

وذلك لقول النبي صلى الله عليه وسلم: لكل شيء عروسٌ وعروسُ القرآن الرَّحْمَنُ " (السيوطي، 7301).

وأسماء الله كلها حسنى، وكلها تدل على الكمال المطلق والحمد المطلق، وكلها مشتقة من أوصافها، فالوصف فيها لا ينافي العلمية، والعلمية لا تنافي الوصف.

ودلالاتها ثلاثة أنواع:

1. دلالة مطابقة إذا فسرنا الاسم بجميع مدلوله.
2. ودلالة تضمن إذا فسرناه ببعض مدلوله.
3. ودلالة التزام إذا استدللنا به على غيره من الأسماء التي يتوقف هذا الاسم عليها.

سبب النزول ومناسبة السورة:

سبب نزول سورة الرحمن هو قول المشركين: وما الرحمن؟، وذلك عندما قيل لهم اسجدوا للرحمن، وقد جاء هذا في قوله تعالى: (وَإِذَا قِيلَ لَهُمْ اسْجُدُوا لِلرَّحْمَنِ قَالُوا وَمَا الرَّحْمَنُ أَنَسْجُدُ لِمَا تَأْمُرُنَا وَزَادَهُمْ نُفُورًا) (سورة الرحمن، الآية: 60) فكان رد الله تعالى على المشركين بأن أنزل سورة الرحمن.

وقيل أيضاً أن سبب نزول هذه السورة هو قول المشركين في الرسول عليه الصلاة والسلام: (إِنَّمَا يُعَلِّمُهُ بَشَرٌ) (سورة النحل، الآية: 103) حيث كان اهتمام المشركين بمن يعلم القرآن للرسول أكثر من اهتمامهم بالقرآن نفسه، كما ورد أن أبا بكر الصديق - رضي الله عنه - ذكر يوم القيامة ذات يوم، كما ذكر موازين الجنة والنار.

فقال: "وددتُ أني كنتُ خضراءَ من هذه الخضر تأتي على بهيمة تأكلني، وأني لم أُخلق"، فنزل قول الله تعالى: (وَلَمَنْ خَافَ مَقَامَ رَبِّهِ جَنَّاتٍ) (سورة الرحمن، الآية: 46).

وهذه السورة من أول السور نزولاً على الرسول عليه الصلاة والسلام.

المعنى الإجمالي للسورة:

"المنة على الخلق بتعليم القرآن وتلقين الدين، ولفت أنظارهم إلى صحائف الوجود الناطقة بألاء الله. الشمس والقمر، والنجم والشجر، والسماء المرفوعة، والميزان الموضوع، والأرض وما فيها من فاكهة ونخل وحب وريحان. والجن والإنس، والمشرقين والمغربيين، والبحرين بينهما برزخ لا يبغيان وما يخرج منهما وما يجري فيهما. فإذا تم عرض هذه الصحائف الكبار، عرض مشهد فئاتها جميعاً، مشهد الفناء المطلق للخلائق، في ظل الوجود المطلق لوجه الله الكريم الباقي، الذي إليه تتوجه الخلائق جميعاً ليتصرف في أمرها بما يشاء، قال تعالى: (كُلُّ مَنْ عَلَيْهَا فَانٍ * وَيَبْقَى وَجْهَ رَبِّكَ ذُو الْجَلَالِ وَالْإِكْرَامِ).

وفي ظل الفناء المطلق للإنسان، والبقاء المطلق للرحمن، يجيء التهديد المروع والتحدي الكوني للجن والإنس، ومن ثم يعرض مشهد النهاية، مشهد القيامة يعرض في صورة كونية، يرتسم فيها مشهد السماء حمراء سائلة، ومشهد العذاب للمجرمين، ثم يعرض ألوان الثواب للمتقين، ويصف الجنة وما فيها من نعيم مقيم أعده الله للمتقين، ويبين أن منازل الجنات مختلفة، ونعيمها متفاوت، والجزاء على قدر العمل (شحاتة، 2000م، ص531).

أهمية الإحسان:

وردت مشتقات الإحسان في القرآن الكريم مرات كثيرة، تارة بصيغة المصدر، وتارة بصيغ الفاعل ولم ترد بصيغة الأمر إلا مرة واحدة مخاطباً فيها الجماعة " وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ " (سورة البقرة، آية: 195).

والعمل الحسن كما أخبر المعصوم صلى الله عليه وسلم عمل يحبه الله عز وجل " إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن " (الألباني، 278).

وحدث الرسول صلى الله عليه وسلم على معاملة الناس بالحسنى والتزام الأخلاق الحسنة معهم " اتق الله حيثما كنت وأتبع السيئة الحسنة تمحها وخالق الناس بخلق حسن ". (الترمذي، 423).

فالإحسان في العمل ذو شقين، الأول استخدام أقصى درجات المهارة والإتقان فيه وأما الشق الثاني فهو التوجه بالعمل لله عز وجل.

ويؤكد ذلك ما جاء في حديثه صلى الله عليه وسلم: " إن الله كتب الإحسان على كل شيء فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة وليحد أحدكم شفرته وليرح ذبيحته " (مسلم، 72).

فالحديث السابق يدل على الإتقان في العمل كما يشير إلى توفير الأداة الفاعلة والمجيدة لتنفيذ المهمة على أكمل وجه.

كما جاء في حديث طلق بن علي رضي الله عنه: جِئْتُ إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَصْحَابُهُ يَبْنُونَ الْمَسْجِدَ، فَكَانَتْ لَهُمْ يُعْجِبُهُ عَمَلُهُمْ، فَلَمَّا رَأَيْتُ عَمَلَهُمْ أَخَذْتُ أَحْذِقُ الْمَسْحَاةَ (أي: المجرفة من الحديد) فَخَلَطْتُ بِهَا الطِّينَ، فَكَانَتْهُ أَعْجَبُهُ أَخْذِي الْمَسْحَاةَ وَعَمَلِي، فَقَالَ: (دَعُوا الْحَنْفِيَّ وَالطِّينَ، فَإِنَّهُ أَضْبَطُكُمْ لِلطِّينِ)

وفي رواية: (قَرَّبُوا الْيَمَامِيَّ مِنَ الطَّيْنِ فَإِنَّهُ أَحْسَنُكُمْ لَهُ مَسًّا وَأَسَدُكُمْ لَهُ سَبْكًَا). إتقان، وفي لفظ لابن حبان: فَقَلَّتْ: يَا رَسُولَ اللَّهِ أَنْفُلُ كَمَا يَنْفُلُونَ؟ أنا أعمل في نقل الحجارة؟

فَقَالَ: (لا وَلَكِنْ إِخْلُطْ لَهُمُ الطَّيْنِ فَأَنْتَ أَعْلَمُ بِهِ) "

وقال ابن القيم: "الإحسان من منازل (إِيَّاكَ نَعْبُدُ وَإِيَّاكَ نَسْتَعِينُ). وهذه المنزلة هي لبّ الإيمان وروحه وكماله، وهي جامعة لما عداها من المنازل، فجميعها منطوية فيها، ومما يشهد لهذه المنزلة قوله تعالى: (هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ) (سورة الرحمن، الآية: 60)، إذ الإحسان جامع لجميع أبواب الحقائق، وهو أن تعبد الله كأنك تراه.

والإحسان الأول في الآية الكريمة هو - كما قال ابن عباس والمفسرون - هو قول لا إله إلا الله.

والإحسان الثاني هو الجنة، والمعنى: هل جزاء من قال لا إله إلا الله وعمل بما جاء به محمد صلى الله عليه وسلم إلا الجنة.

وقد روي عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قرأ الآية الكريمة ثم قال: (هل تدرون ماذا قال ربكم). قالوا: الله ورسوله أعلم. قال: " (هل جزاء من أنعمت عليه بالتوحيد إلا الجنة) وفي هذا الحديث إشارة إلى كمال الحضور مع الله عز وجل، ومراقبته، ومحبتته، ومعرفته، والإنابة إليه، والإخلاص له ولجميع مقامات الإيمان. " (محمد، د.ت، ص344).

وقال رجلٌ لرسولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: " كيف لي أن أعلم إذا أحسنْتُ، وإذا أسأتُ؟

قال النبيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إذا سمعتَ جيرانَكَ يقولونَ: أن قد أحسنْتَ، فقد أحسنْتَ، وإذا سمعتَهُم يقولونَ: قد أسأتَ، فقد أسأتَ " (مصباح، 242/4)، وعن شداد بن أوس رضي الله عنه قال: حفظت من رسول الله صلى الله عليه وسلم اثنتين أنه قال: " إن الله عزوجل محسن يحب الإحسان.. " (عبد الرزاق، 8603).

وقد ذكر ابن القيم أن الإحسان من أسباب انشراح الصدر، فقال: (... إنَّ الكَريمَ المحسنَ أشرحَ النَّاسَ صدرًا، وأطيبهم نفسًا، وأنعمهم قلبًا، والبخيل الذي ليس فيه إحسان أضيق النَّاسَ صدرًا، وأنكدهم عيشًا، وأعظمهم همًّا وغمًّا)..

والإحسان على ثلاث درجات:

الدرجة الأولى: "الإحسان في القصد بتهذيبه علمًا، وإبرامه عزمًا، وتصفيته حالًا.

الدرجة الثانية: الإحسان في الأحوال، وهو أن تراعيها غيره، وتسترها نظرًا، وتصحبها تحقيقًا.

الدرجة الثالثة: الإحسان في الوقت، وهو ألا تزايل المشاهدة أبدًا، ولا تخط بهمتك أحيانًا، وتجعل هجرتك إلى الحق سرمدًا " (محمد، د.ت، ص345).

والإتقان مظهر من مظاهر الإحسان ونتيجة من نتائجه، والإسلام له دعوة مطلقة إلى الإحسان:

قال سبحانه: (صِبْغَةَ اللَّهِ وَمَنْ أَحْسَنُ مِنَ اللَّهِ صِبْغَةً وَنَحْنُ لَهُ عَابِدُونَ) (سورة البقرة: آية 138)، وفي قوله تعالى: (لِيَبْلُوكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا) (سورة هود: آية 7) إشارة واضحة إلى أن الجزاء يتعلق بكيفية الأداء كائنًا ما كان هذا الأداء.

وكذلك في قوله تعالى: (إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَهَا لِيَبْلُوكُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا) (سورة الكهف، آية: 3)، وفي قوله تعالى: (الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْعَفُورُ) (سورة الملك، آية: 2).

وإن من الشكر لله عزوجل على إبداع خلقه يفرض على الإنسان أن يكون محسناً مبدعاً في عمله وصنعتيه ومهنته مهما كانت، ففي قوله تعالى: (لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ) سورة التين، آية:4) دلالة واضحة على إتقان صنعة الخلق وإحسان الخالق وإبداعه.

وفي الخطاب النبوي دعوة واضحة بينة إلى الإتقان والإبداع والإحسان، مثال ذلك في قوله صلى الله عليه وسلم: (إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن"، وكذلك في قوله صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه". والإحسان يتضمن معنى التمام والإكمال وفعل الشيء الجيد وإتقان العمل وإخلاصه لله عز وجل، وبذلك يكون الإتقان مظهراً من مظاهر الإحسان وثمره من ثماره.

تطبيقات الإحسان التربوية:

الإحسان إلى الوالدين:

جاءت نصوص كثيرة تحث على حقوق الوالدين وبرهما والإحسان إليهما قال تعالى: (وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذَّلْمِ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا) (سورة الإسراء، الآيتين:23-24). وقوله تعالى: (قُلْ تَعَالَوْا أَنُلِ مَا حَرَّمَ رَبُّكُمْ عَلَيْكُمْ أَلَّا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا) (سورة الأنعام، الآية: 151)، وعن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه قال: ((سألت رسول الله صلى الله عليه وسلم أي العمل أفضل؟ قال: الصلاة لوقتها. قال قلت: ثم أي؟ قال: برُّ الوالدين. قال قلت: ثم أي؟ قال: الجهاد في سبيل الله).

وقد جاء في أحاديث الرسول صلى الله عليه وسلم عدة أحاديث منها، عن عبد الله بن مسعود- رضي الله عنه- قال: "سألت النبي صلى الله عليه وسلم: أي العمل أحب إلى الله عز وجل؟ قال: (الصلاة على وقتها) قال: ثم أي؟ قال: (بر الوالدين) قال: ثم أي؟ قال: (الجهاد في سبيل الله)" (البخاري، 5970).

وعن معاوية بن حيدة- رضي الله عنه- قال: قلت يا رسول الله! من أبر؟ قال: (أمك).

قال قلت: ثم من؟ قال: (أمك). قال قلت: ثم من؟ قال: (أمك).

قال قلت: ثم من؟ قال: (ثم أبوك ثم الأقرب فالأقرب)" (الترمذي، 1897).

وعن أبي سعيد الخدري رضي الله عنه قال: هاجر إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم رجل من اليمن. فقال له رسول الله صلى الله عليه وسلم: (هجرت الشرك، ولكنك الجهاد. هل باليمن أبواك؟). قال: نعم. قال: (أذنا لك؟) قال: لا. فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (ارجع إلى أبويك فإن فعلا، وإلا فبرهما) " (أبو داود، 2530).

الإحسان إلى البنات والأخوات:

قال النبي صلى الله عليه وسلم: "ما من رجل تدرك له بنتان أو أختان فيحسن إليهما إلا أدخلتاه الجنة"، عن عقبة بن عامر قال: سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: من كان له ثلاث بنات، وصبر عليهن، وكساهن من جدته، كن له حجاباً من

النار"، وعن أبي سعيد الخدري، أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: "لا يكون لأحد ثلاث بنات، أو ثلاث أخوات، فيحسن إليهن، إلا دخل الجنة".

الإحسان إلى الأقارب والأصهار:

ومما يدلُّ على إكرام الأصهار وتبجيلهم: ما أثر عن النبي صلى الله عليه وسلم من أخلاق حميدة تجاه أصهاره: • من ذلك أنه لما تزوج الرسول صلى الله عليه وسلم جويرية بنت الحارث رضي الله عنها، فتسامع الناس أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قد تزوج جويرية، فأرسلوا ما في أيديهم من السبي، فأعتقوهم؛ وقالوا: أصهار رسول الله صلى الله عليه وسلم...، فما رأينا امرأة كانت أعظم بركة على قومها منها، أعتق في سببها مائة أهل بيت من بني المصطلق" (أبو داود، 3931).

• ومنها: كذلك وصيته صلى الله عليه وسلم بالإحسان إلى أهل مصر؛ فعن أبي بصرة عن أبي ذر، قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (إنكم ستفتحون مصر، وهي أرض يسمي فيها القيراط، فإذا فتحتوها فأحسنوا إلى أهلها؛ فإن لهم ذمة ورحمًا)، أو قال: (ذمة وصيها)، والصهر كما في "المصباح": "أهل بيت المرأة، ومن العرب من يجعل الأعمام والأختان جميعًا أصهارًا، قال الأزهري: الصهر يشتمل على قرابات النساء، ذوي المحارم، وذوات الأرحام، ومن كان من قبل الزوج من ذوي قرابة المحارم، فهم أصهار المرأة أيضًا.

وكل هذا من حسن الخلق الذي يتقل الموازين يوم القيامة، قال صلى الله عليه وسلم: (إن من أحبكم إليّ، وأقربكم مني مجلسًا يوم القيامة: أحاسنكم أخلاقًا) (الترمذي، 1628).، وقال صلى الله عليه وسلم أيضًا: (ما شيء أثقل في ميزان المؤمن يوم القيامة من خلق حسن، وإن الله ليلغض الفاحش البذيء)".

الإحسان في أداء الحقوق والواجبات:

كل من يرضى أمانة أو عملاً فهو مطالب بالإحسان فيها وبذل أقصى ما يستطيع من جهد ومهارة من أجل إتقانها وأداءها على وجهها الأكمل، وسيلقى جزاءه في الدنيا والآخرة بإذن الله يقول تعالى: {هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ} (سورة الرحمن: آية:60).

الإحسان إلى الجار:

عن أبي شريح الخزاعي أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليحسن إلى جاره، ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه، ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيراً أو ليسكت).

الإحسان إلى اليتامى والمساكين:

من الإحسان إلى اليتامى والمساكين: المحافظة على حقوقهم والقيام بتربيتهم، والعطف عليهم، ومد يد العون لهم، قال تعالى: (وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُّعْرِضُونَ) (سورة البقرة الآية: 83).

وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: أن رجلاً شكاً إلى رسول الله قسوة قلبه، فقال: (امسح رأس اليتيم وأطعم المسكين) (وفي رواية: أن رجلاً جاءه يشكو قسوة قلبه، فقال له: أتحب أن يلين قلبك وتدرك حاجتك، ارحم اليتيم وامسح رأسه وأطعمه من طعامك، يلن قلبك وتدرك حاجتك).

الإحسان في المعاملات التجارية:

قد أمر الله تعالى بالعدل والإحسان جميعاً، قال عز وجل: (إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ) (سورة النحل، الآية: 90)، وقال الله تعالى: (وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ) (سورة القصص، الآية: 77)، وقال سبحانه: (إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ) (سورة الأعراف، الآية: 56)

الإحسان إلى المسيء:

من أجل أنواع الإحسان: الإحسان إلى من أساء إليك بقول أو فعل. قال تعالى: (وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ وَمَا يُلْقَاهَا إِلَّا الَّذِينَ صَبَرُوا وَمَا يُلْقَاهَا إِلَّا ذُو حَظٍّ عَظِيمٍ) (سورة فصلت: 34-35)، ومن كانت طريقته الإحسان، أحسن الله جزاءه: (هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ) (سورة الرحمن، الآية: 60).

قال ابن القيم في ذلك: (هذه الدرجة أعلى مما قبلها وأصعب؛ فإن الأولى تتضمن ترك المقابلة والتعاقل، وهذه تتضمن الإحسان إلى من أساء إليك، ومعاملته بصدق ما عاملك به، فيكون الإحسان والإساءة بينك وبينه خُطتين فُخُطتَكَ: الإحسان. وخُطَّتَه: الإساءة.

الإحسان في الكلام:

قال تعالى: (وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ) (سورة الإسراء، الآية: 53)، قال ابن كثير: (يأمر تعالى رسوله صلى الله عليه وسلم أن يأمر عباد الله المؤمنين، أن يقولوا في مخاطبتهم ومحاوراتهم الكلام الأحسن والكلمة الطيبة؛ فإنهم إذا لم يفعلوا ذلك، نزع الشيطان بينهم، وأخرج الكلام إلى الفعال، ووقع الشر والمخالفة والمقاتلة، فإن الشيطان عدو لآدم وذريته من حين امتنع من السجود لآدم، وعداوته ظاهرة بيّنة؛ ولهذا نهى أن يشير الرجل إلى أخيه المسلم بحديدة، فإن الشيطان ينزع في يده، أي: فربما أصابه بها.

الإحسان في الجدل:

يقول الله تبارك وتعالى: (وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ) (سورة النحل، الآية: 125) قال الشوكاني: (أي: بالطريق التي هي أحسن طرق المجادلة. وإنما أمر -سبحانه- بالمجادلة الحسنة لكون الداعي محققاً ورضه صحيحاً، وكان خصمه مبطلاً ورضه فاسداً).

الإحسان إلى الحيوان:

من الإحسان إلى الحيوان، إطعامه والاهتمام به، وحذ الشفرة عند ذبحه، وألا يحد الشفرة أمامه، وعدم الحمل إليه أكثر من طاقته، قال صلى الله عليه وسلم: (إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ؛ فإذا قتلتم فأحسنوا القتل...).

وروى أن النبي صلى الله عليه وسلم رأى رجلاً أضجع شاة، فوضع رجله على عنقها، وهو يحد شفرته، فقال له صلى الله عليه وسلم: (ويلك، أردت أن تميتها موتات؟ هلا أهددت شفرتك قبل أن تضجعها).

وقال صلى الله عليه وسلم: (عُدَّتْ امرأة في هرة سجنها حتى ماتت، فدخلت فيها النار، لا هي أطعمتها وسقتها إذ حبستها، ولا هي تركتها تأكل خَشَاشَ الأرض).

الإحسان في البيئة التعليمية:

المبادئ الأساسية:

- اعتبار عملية تحسين الجودة وأهدافها من العمليات الرئيسية في النظام التعليمي.
- الاهتمام بعملية التنظيم لتحقيق أهداف الجودة عن طريق وضع السياسات والإجراءات المناسبة.
- تكوين مجلس للجودة في كل مدرسة حتى يتم التطوير المستمر للبيئة المدرسية.
- زيادة درجة وعي المعلمين والإداريين بأهمية عملية تحسين الجودة.
- الاهتمام بالتدريب للطواقم التعليمي والتربوي والإداري.
- تشجيع العاملين وحثهم على تحسين الأداء من خلال تقدير أعمالهم.
- الاهتمام بتنفيذ المشاريع التي تساعد المدرسة على حل مشكلاتها.
- الاهتمام بتقديم تقارير دورية وشاملة عن أداء المدرسة.
- الاهتمام بعملية الاتصال بين أقسام المدرسة وبالتغذية الراجعة.
- الاهتمام بتوثيق النتائج بأشكال بيانية.

مراحل الجودة في البيئة التعليمية:

1. ضمان الجودة:

مجموعة الأنشطة المنهجية المخطط لها والمنفذة ضمن نظام الجودة والتي تعطي الثقة بأن المنتج أو الخدمة يلبي متطلبات الجودة عملية منتظمة مستمرة تهدف لتحسين الأداء، تشمل أنشطة وضع المعايير والمؤشرات ومناظرة تحسين الأداء. عملية قياس الجودة وتحليل مواطن الخلل المكتشفة واتخاذ الإجراءات لتحسين الأداء وقياس الجودة ثانية لمعرفة مدى التحسن، إنها نشاط منهجي منظم ينطوي على استخدام معايير القياس.

2. ضبط الجودة:

- التقييم والمتابعة المنهجية لنشاطات ونواتج البرنامج أو العمل من خلال جمع وتحليل البيانات للتأكد من أنها تحقق النتائج المتوخاة والأهداف المحددة والتأكد من تحقيق المعايير المطلوبة.

- تشمل عملية ضبط الجودة وضع المؤشرات وآليات القياس، وتحليل الفجوة بين الواقع الحالي والوضع المأمول وقياس مدى التقيد بالمعايير، بالإضافة الى التعرف على الاختلافات بين الوضع القائم والمعايير واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

3. تحسين الجودة:

- عملية إدارية لتحسين الأداء مركزة على المخرجات الكلية للنظام من خلال عملية مستمرة للضبط والتحسين، بدلا من البحث عن الأخطاء أثناء العمل لتقليل الفجوة بين ما يجب أن يكون وما نحن عليه الآن.

- العمليات المستمرة والمنهجية والمنتظمة لتضييق الفجوة بين الاداء الحالي والنتائج المرغوب فيها.

أبعاد الجودة التعليمية:

- فعالية التعليم.
- كفاءة تقديم التعليم.
- المقدرة التقنية.
- استمرارية تقديم الخدمات.
- الصحة السلامة في البيئة المدرسية.
- سهولة الوصول للخدمات التعليمية.
- العلاقات في البيئة المدرسية.
- التوقيت المناسب.
- البنية التحتية والتجهيزات المدرسية.
- المساواة في التعليم.
- التركيز على الطالب.

الإحسان في كل شيء:

حثَّ النبي، صلى الله عليه وسلم، أتباعه على الإحسان في كل شيء، فقد روي عنه، صلى الله عليه وسلم، أنه قال: "إذا أَحْسَنَ أَحَدُكُمْ إِسْلَامَهُ: فَكُلُّ حَسَنَةٍ يَعْمَلُهَا تُكْتَبُ لَهُ بِعَشْرِ أَمْثَالِهَا إِلَى سَبْعِ مِئَةِ ضِعْفٍ، وَكُلُّ سَيِّئَةٍ يَعْمَلُهَا تُكْتَبُ لَهُ بِمِثْلِهَا"، وقال صلى الله عليه وسلم: "إن الله كتب الإحسان على كل شيء". وعن أبي ذر الغفاري، رضي الله عنه، قال: قال رسول الله، صلى الله عليه وسلم: "اتَّقِ اللَّهَ حَيْثُمَا كُنْتَ وَأَتَّبِعِ السَّبِيَّةَ الْحَسَنَةَ تَمَحُّهَا وَخَالِقِ النَّاسَ بِخَلْقِ حَسَنٍ".

والإحسان يشمل كل العلاقات والاتجاهات المحيطة بالإنسان: قال سبحانه: (إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا) (سورة الإسراء، الآية: 7)، وتشمل أيضاً جميع الناس بما فيهم من المخالفين والمعاندين قال سبحانه: (فَبِمَا نَقْضِهِمْ مِيثَاقَهُمْ لَعَنَّاهُمْ وَجَعَلْنَا قُلُوبَهُمْ قَسِيَةً يُحَرِّفُونَ الْكَلِمَ عَنْ مَوَاضِعِهِ وَنَسُوا حَظًّا مِمَّا ذُكِّرُوا بِهِ وَلَا تَزَالُ تَطَّلِعُ عَلَى خَائِنَةٍ مِنْهُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِنْهُمْ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَأَصْفَحْ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ) (سورة المائدة، الآية: 13).

بل ويشمل الإحسان كل شيء على وجه الأرض من نبات وحيوان وجماد وغيره (وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ) (سورة الأعراف، الآية: 56)، وسبحانه من خالق (أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِنْ طِينٍ) (سورة السجدة، الآية: 7)، وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إن الله كتب الإحسان على كل شيء".

وهناك فرق بين الإحسان والإنعام: أن الإحسان " أعم من الإنعام أو التفضل على الغير لأنه يشمل الإحسان إلى النفس كما يشمل الإحسان في النية والفعل".

وفرّق بين الإحسان والعدل: أن الإحسان فوق العدل لأنه إذا كان العدل يعني أن يأخذ الإنسان ما له ويعطي ما عليه، فإن الإحسان يعني أن يأخذ الإنسان أقل مما له وأن يعطي أكثر مما عليه، فالإحسان بذلك زائد على العدل، وإذا كان تحري العدل من الواجبات فإن تحري الإحسان نذب وتطوع، وكلاهما مأمور به في قوله تعالى: (إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ) (سورة النحل، الآية: 90).

ففي هذه الآية الكريمة إشارة إلى الفضل مع العدل، فالعدالة لا بدّ منها لضبط الأمور وإنصاف بعضهم من بعض" (حميد، وآخرون، دبت، ص 2/71).

ثمرات الإحسان:

للإحسان ثمرة عظيمة تتجلى فيما:

- تماسك بنيان المجتمع وقوته.
- حمايته من الخراب والتمزق والتهلكة.
- وقايته من الأفات والآثار الاجتماعية الناجمة عن الخلل الاقتصادي.

"وهو المقياس الذي يقاس به نجاح الإنسان في علاقته بالحياة- وهي علاقة ابتلاء، المحسن يكون في معية الله عزّ وجلّ، ومن كان الله معه فإنّه لا يخاف بأساً ولا رهقاً.

والمحسن يكتسب بإحسانه محبة الله عزّ وجلّ، وللمحسنين أجر عظيم في الآخرة حيث يكونون في مأمن من الخوف والحزن، والإحسان هو وسيلة المجتمع للرقيّ والتقدّم، وإذا كان صنوه أي العدل وسيلة لحفظ النوع البشريّ فإنّ الإحسان هو وسيلة تقدّمه ورفيّه لأنّه يؤدّي إلى توثيق الروابط وتوفير التعاون.

والإحسان وسيلة لحصول البركة في العمر والمال والأهل، وهو وسيلة لاستشعار الخشية والخوف من الله تعالى كما أنّه وسيلة لرجاء رحمته عزّ وجلّ، وهو وسيلة لإزالة ما في النفوس من الكدر وسوء الفهم وسوء الظنّ ونحو ذلك، وهو وسيلة لمساعدة الإنسان على ترك العجب بالنفس لما في الإحسان من نية صادقة، الإحسان طريق يبسّر لصاحبه طريق العلم ويفجّر فيه ينابيع الحكمة (حميد، وآخرون، دبت، ص 2/90).

الأساليب التربوية في سورة الرحمن:

الأساليب: جمع أسلوب، وكل طريق ممتد فهو أسلوب، وكذلك يطلق على الوجه والمذهب والفن.

قال ابن منظور: "يقال للسطر من النخيل: أسلوب، وكل طريق ممتد فهو أسلوب، والأسلوب هو الطريق، والوجه، ويُجمع على (أساليب).

والأسلوب هو الطريق تأخذ فيه، والأسلوب: الفن، يقال: أخذ فلان في أساليب من القول، أي أفانين منه".

وأما معنى الأسلوب اصطلاحاً فهو:

" الإجراء المحدد لنقل المعلومات، أو المعارف، أو المهارات، أو الاتجاهات، والقيم بهدف تحقيق هدف تربوي مرغوب فيه.. ويعرفه يالجنّ بأنها مجموعة الطرق المعينة على تحقيق مقاصد هذه التربية في المجالات المختلفة" (الزيلي، دبت، ص 120).

ويمكن القول بأن الأساليب التربوية هي الطرق المستخدمة لإيصال الأفكار أو المعاني أو المشاعر لتحقيق هدف تربوي محدد.

وقد جاء عن رسول الله صلى الله عليه وسلم العديد من الأساليب التربوية " فكان تارة يكون سائلاً، وتارة يكون محبباً، وتارة يجيب السائل بقدر سؤاله، وتارة يزيده على ما سأل، وتارة يضرب المثل لما يريد تعليمه، وتارة يُصحب كلامه القسّم بالله تعالى، وتارة يلفت السائل عن سؤاله لحكمة بالغة منه صلى الله عليه وسلم، وتارة يعلم بطريق الكتابة، وتارة بطريق الرسم، وتارة بطريق

التشبيه أو التصريح، وتارة بطريق الإبهام أو التلويح، وكان صلى الله عليه وسلم تارةً يورد الشبهة ليذكر جوابها، وتارة يسلك سبيل المداعبة والمحاكاة فيما يعلمه، وتارة يمهد لما يشاء تعليمه وبيانه تمهيداً لطيفاً، وتارة يسلك سبيل المقايضة بين الأشياء" (أبو غدة، 2003، ص63).

ولابد من تنوع الأساليب والتربوية لأن ذلك أكبر الأثر في طريقة ومضمون والخطاب التربوي.

لأن " الطفل الذي نربيه كائن حي يتمتع بالعنصر الروحي والإرادة الحرة، وهو كائن سريع التغير عظيم التأثير، ومن الصعب أن نحدد دائماً على وجه دقيق مصادر تغيره وتأثره، كما لا يمكن أن نحدد الأوضاع التي سوف يصير إليها. ومهما قلنا عن تشابه الناس ووحدة الفطرة البشرية فإن كل طفل يكاد يكون عبارة عن مخطوطة فريدة يحتاج التعامل معها إلى فقه خاص.

واعتقد أن أكبر مشكلة يواجهها المربون هي العثور على نقطة توازن في التعامل مع من يقوون على تربيته، وتوازن بين اللين والشدّة، وبين المتابعة وغيض الطرف، وبين الثواب والعقاب" (بكار، 2010، ص148).

ومن فوائد التنوع في أساليب التربية:

- التشويق وجذب الانتباه.
- وإبعاد الملل.
- ومراعاة اختلاف المتعلمين في قدراتهم.
- والتناسب مع مضمون الخطاب.

"وتكوين شخصية المتعلم، فأساليب التعلم وأدواته ليست وعاء لنقل المعرفة فحسب، فلها أثرها في تنمية كثير من جوانب شخصية المتعلم" (الدويش، 2016، ص577).

أما الأساليب التي استخدمها الخطاب القرآني فهي أبهى وأعظم وأجمل فهو "معجز اتصالاً وانفصالاً، أما الانفصال: فعباراته الدالة على الحقيقة؛ والمجاز المعبرة بأساليب التشبيه؛ والاستعارة؛ والكناية... أسلوب لين إذا أَراد الله كذلك، وعنيف قاصف إن أَراد ذلك، ومما يزيد أسلوب القرآن تميزاً وتفرداً؛ أنه يظل جارياً على نسق واحد في السمو والجمال لفظاً ودقة وعمقا؛ مع تباين موضوعاته المختلفة. فالقرآن تشريع؛ وقصص؛ وأخبار غيب؛ ومواعظ خاطب بها صنوفاً مختلفة من الناس تتعاقب مع تعاقب الزمان، إنه أسلوب يروم الخطاب مرة بصيغة العموم، وتارة بصيغة الخصوص، ويوجه كلامه تارة للمرسلين؛ وأخرى للمسلمين؛ والمؤمنين؛ والكافرين؛ والمنافقين.

يقول القاضي عياض: (فجمع فيه - أي القرآن - من بيان علم الشرائع والحجج والتنبيه على طرق الحجج العقلية؛ والرد على فرق الأمم ببراھين قوية وأدلة بينة سهلة الألفاظ موجزة المقاصد) برع الخطاب القرآني أسلوبياً اتصالاً وانفصالاً، فالتركيب جاء مترابطاً شديد الأحكام، والعبارة سيقّت بدقة مختارة حسب المقام: غيب وعقيدة، قصص وأخبار، تشريع، ثم وعظ أخلاقي".

ومن الأمثلة لهذا للأسلوب القرآني في التربية سورة (الرحمن):

" حيث يذكرنا الله جل جلاله بنعمه ودلائل قدرته، بادئاً من الإنسان، وقدرته على التعليم، إلى ما سخر الله له من الشمس والقمر والنجم والشجر، والفاكهة والتمر.

وما خلق من السماء والأرض، وعند كل آية أو عدة آيات استفهام يضع الإنسان أمام الحس والوجدان وصوت القلب والضمير، فلا يستطيع أن ينكر ما يحس به ويستجيب له عقله وقلبه.

وقد تكرر هذا الاستفهام (فَبِأَيِّ آءِ آلاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ) ومابعدهما، إحدى وثلاثين مرة في هذه السورة، وفي كل مرة يثير انفعالاً بحسب الآية التي تسبقه " (النحلاوي، 2018، ص25).

مفهوم التربية:

في اللغة:

رَبَّ: "إصلاح الشيء والقيام عليه، الرَّبُّ: المصلح للشيء، يقال: رَبَّ فلان صنيعته إذا قام على إصلاحها، والله جل ثناؤه الرَّبُّ، لأنه مصلح أحوال خلقه".

رَبَّبَ: "وهو حفظ الشيء ورعايته يقال رَبَّ ولد هو رَبَّبه تربيماً.

وذهب (اللحياني) بقوله: ربيب معنى رَبَّاه.

فالتربية تتطلب الحفظ والرعاية للولد، ويقال: تربيته، وارْتَبَّه، وربَّاه تربية وتربَّاه.

بمعنى: أحسن القيام عليه، ووليه حتى يفارق الطفولة سواء كان ابنه أم لم يكن".

"رَبُّ الولدِ رَبًّا: وليُّه وتَعَهُدُهُ بما يُغْذِيهِ وَيُنْمِيهِ وَيُؤَدِّبُهُ".

واشتقاق التربية جاءت من رَبَّ وليس من ربا؛ فيقال: "رَبَّ ولده، ولصبيَّ يربيّه؛ أي أحسن القيام عليه، وساسه حتى أدرك أي: فارق الطفولة".

وإذا نظرنا إلى معاجم اللغة المعاصرة لوجدنا أن هناك معاني مختلفة لمدلول كلمة التربية والتي تعتمد كثيراً على المعنى اللغوي. وتدور معناها اللغوي "حول دائرة التنمية والزيادة والتنشئة، والإصلاح، وهذا يعني أن هذه التعاريف تركز جميعاً على تنمية الجوانب المختلفة لشخصية الإنسان في مختلف مراحل حياته كاملة، وتوجيهها نحو الصلاح والخير والوصول بها إلى الكمال الإنساني..

ونستطيع القول بأن كلمة (تربية) التي تتكون من خمسة حروف تعود في أصلها إلى حرفين أصليين هما الراء والباء (رب).

ولهذين الحرفين عند اجتماعهما العديد من المعاني التي أشار إليها (محمد خير عرقسوسي) بقوله:

" وهكذا نجد أن (الراء والباء) يجتمعان على معنى السمو والإصلاح، وتقوية الجوهر، مع فروق طفيفة في تدرج هذا المعنى

حيث يُستعمل للأمر المادية (ربا يربو) تعبيراً عن زيادة مادية في جسم الأشياء.

بينما يُستعمل للإنسان والحيوان (رَبِّي يُرَبِّي) مثل خَفَى يُخْفِي، بمعنى ترعرع في بيئة معينة.

ويُستعمل للأمر المعنوية (رباً يربأ) لتكريم النفس عن الدنيا، ويُستعمل للرقي بالجوهر: رَبُّ يَرْبُّ على وزن مَدَّ يُمَدُّ، حتى نصل

إلى (الرَّب) وهو خالق كل شيءٍ وراعيه ومصلحه؛ فهو التربية الكاملة".

أسلوب الترغيب والترهيب

أولاً: مفهوم الترغيب والترهيب

تعريف الترغيب في اللغة: الترغيب في اللغة: طلب الشيء، والحرص عليه والطمع فيه.

والترغيب مصدر قولهم: رغبة في الشيء. أي أوجد في الرغبة إليه، والرغبة تطلق ويراد بها السؤال، والطمع، والحرص على

الشيء، والرغبة فيه، والإرادة له.

وقال ابن منظور في مادة رغب: " رَغِبَ يَرِغِبُ رَغْبَةً: إِذَا حَرَصَ عَلَى الشَّيْءِ وَرَغِبَ فِيهِ. والرغبة: السؤال والطمع. ورغبه: أعطاه ما رغب.

وقال ابن زكريا في معجم مقاييس اللغة: " الراء والغين والباء أصلان أحدهما طلب لشيء والآخر سعة في شيء، فالأول الرغبة في الشيء: الإرادة له، رغبته في الشيء.

فإذا لم ترده قلت رغبته عنه"، والرغبة هنا ترجع إلى المعنى الأول وهو الإرادة للشيء.

تعريف الترغيب في الاصطلاح: وفي كل ما يشوق المدعو إلى الاستجابة، وقبول الحق والثبات عليه، وعرفه النحلاوي بأنه: " وعد يصحبه تحبيب وإغراء، بمصحة أو لذة أو متعة آجلة مؤكدة خيرة، خالصة من الشوائب، مقابل القيام بعمل، أو الامتناع عن لذة ضارة، أو عمل سيئ ابتغاء مرضاة الله، وذلك رحمة من الله لعباده" (النحلاوي، 2018، ص230). ويعرفه الحيدري بقوله: وعد من الله بالجزاء العاجل أو الآجل أو كلاهما على فعل مأمور أو ترك محذور. والفرق بين الرغبة والرجاء:

- أن الرجاء طمعٌ والرغبة طلب. فهي ثمرة الرجاء، فإنه إذا رجا الشيء طلبه.
- والرغبة من الرجاء كالهرب من الخوف، فمن رجا شيئاً طلبه ورغب فيه، ومن خاف شيئاً هرب منه. والمقصود: أن الراجي طالب، والخائف هارب، وأن الرغبة: هي الرجاء بالحقيقة، لأن الرجاء طمعٌ يحتاج إلى تحقيق، أي طمع في مغيب عن الرجاء مشکوك في حصوله، وإن كان متحققاً في نفسه..

وأولها: رغبةٌ تتولد من العلم، فتبعث على الاجتهاد المنوط بالشهود، وتصون السالك عن الفترة والكسل. وتتصاعد الرغبة حتى تكون رغبة لا تُبقي من المجهود مبذولاً، ولا تدع للهمة ذُبولاً، ولا تترك غير القصد مأمولاً" (حميد وآخرون، 1998، ص66/6). ومن الآيات الكريمة التي تناولت الموضوع الرغبة:

قوله تعالى: (وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ) (سورة التوبة، الآية: 59).

وقوله تعالى: (وَزَكَرِيَّا إِذْ نَادَى رَبَّهُ رَبِّ لَا تَذَرْنِي فَرْدًا وَأَنْتَ خَيْرُ الْوَارِثِينَ ٨٩ فَاسْتَجَبْنَا لَهُ وَوَهَبْنَا لَهُ يَحْيَىٰ وَأَصْلَحْنَا لَهُ زَوْجَةً إِنَّهُمْ كَانُوا يُسْرِغُونَ فِي الْأَخْيَرَاتِ وَيَدْعُونَنَا رَغَبًا وَرَهَبًا وَكَانُوا لَنَا خَشِيعِينَ) (سورة الأنبياء، الآية: 89-90).
وقوله تعالى: (فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ٧ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ) (سورة الشرح، الآية: 7-8).

تعريف الترهيب في اللغة:

الترهيب مصدر قولهم: رهبه من الشيء بمعنى أخافه منه خوفاً شديداً، والرهبة مصدر كلمة (رَهَبَ) التي تدل على الخوف. قال ابن منظور: " رَهَبَ بالكسر، يرهَبُ رهبةً ورهباً بالضم، ورهباً بالتحريك: أي خاف، ورهب الشيء رهباً ورهباً ورهبةً: أي خافه".

تعريف الترهيب في الاصطلاح:

عرف النحلاوي الترهيب بأنه: " وعيد وتهديد بعقوبة تترتب على اقتراف إثم أو ذنب، مما نهى الله عنه، أو التهاون في أداء فريضة مما أمر الله به، أو هو تهديد من الله يقصد به تخويف عباده، وإظهار صفة من صفات الجبروت والعظمة الإلهية، ليكونوا دائماً على حذر من ارتكاب الهفوات والمعاصي".

قال الله عزوجل: (وَأَسْتَرْهَبُوهُمْ وَجَاءُوا بِسِحْرٍ عَظِيمٍ) (سورة الأعراف، الآية: 116).

أي أُرهبوهم " وترهَّبَ الرجل إذا صار راهباً يخشى الله. والترهَّبُ: التَعَبُّدُ، وهو استعمال الرهبة. ويقول الراغب: الرهبة والرُهْبُ مخافةٌ مع تحرُّزٍ واضطراب. أما الراهب (في النصرانية) فهو العامل بالرياضة الشاقة وترك المأكولات اللذيذة، والملبوسات اللينة، وقد منع ذلك ديننا الحنيف".
ومن الآيات الكريمة التي تناولت الموضوع الرهبة:
قوله تعالى: (يُنَبِّئُ إِسْرَائِيلَ أَذْكَرُوا نِعْمَتِي الَّتِي أَنْعَمْتُ عَلَيْكُمْ وَأَوْفُوا بِعَهْدِي أَوْفٍ بِعَهْدِكُمْ وَإِيَّيَ فَآرَهُبُونَ) (سورة البقرة، الآية: 40).

وقوله تعالى: (وَأَعِدُوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهَبُونَ بِهِ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ) (سورة الأنفال، الآية: 60).
وقوله تعالى: (وَزَكَرِيَّا إِذْ نَادَى رَبَّهُ رَبِّ لَا تَذَرْنِي فَرْدًا وَأَنْتَ خَيْرُ الْوَارِثِينَ ٨٩ فَاسْتَجَبْنَا لَهُ وَوَهَبْنَا لَهُ يَحْيَىٰ وَأَصْلَحْنَا لَهُ زَوْجَهُ إِنَّهُمْ كَانُوا يُسْرِعُونَ فِي الْخَيْرَاتِ وَيَدْعُونَنَا رَغَبًا وَرَهَبًا وَكَانُوا لَنَا خُشِعِينَ ٩٠) (سورة الأنبياء، الآية 89-90).

ثانياً: أهمية أسلوب الترغيب والترهيب:

إنَّ في الترغيب " تشويقاً للعمل، وحثاً على البذل، وحثاً على الخير، والفضيلة، ودفعاً للنفس، وحثاً للهمة، وشدداً للعزيمة. وإن في الترغيب تخويفاً وتحذيراً من طول الأمل، وتزهيداً في الدنيا، ودفعاً إلى تطهير النفس من الأرجاس.
حقاً إن الترغيب والترهيب يصل القلوب بالله، ويهذب الأرواح ويطهر النفوس ويطبعها بطابع الفضائل، ويغرس فيها مكارم الاخلاق، ويستل منها سخائم النفوس، وأضغان الأفتدة.
يدفعها إلى العمل الصالح ويبعدها عن العمل المهلك الفاسد، يرتفع بها الى معالي الامور، وينأى بها عن سفاسف الأمور ".
ومن دلائل ذلك ما روي عن سيدنا أبي بكر الصديق في حادثة الإفك الذي اتهمت فيه الصديقة بنت الصديق أم المؤمنين عائشة بنت أبي بكر رضي الله عنهما كان ممن رماها بذلك مسطح بن أثاثه.

وكان أبو بكر رضي الله عنه ينفق عليه، فلما قال ما قال في عائشة أم المؤمنين، ونزلت براءتها من السماء، "قال أبو بكر الصديق رضي الله عنه وكان يُنفق على مسطح بن أثاثه لفرأبته منه وقرهه: والله لا أنفق على مسطح شيئاً أبداً بعد الذي قال لعائشة ما قال. فأنزل الله سبحانه: (وَلَا يَأْتَلِ أُولُو الْفَضْلِ مِنْكُمْ وَالسَّعَةِ أَنْ يُؤْتُوا أُولِي الْقُرْبَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَالْمُهَاجِرِينَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ، وَلِيُعْفُوا وَيُلِصِقُوا، أَلَا تُحِبُّونَ أَنْ يَغْفِرَ اللَّهُ لَكُمْ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ).

قال أبو بكر: بلى والله إنني أحب أن يغفر الله لي، فرجع إلى مسطح النفقة التي كان يُنفق عليه، وقال: والله لا أنزعها منه أبداً" (البخاري، 4750).

لما كان الإنسان مجبولا علي حب ما ينفعه، وتقريبه عينه، وتطمئن به نفسه، وينفر من كل ما يخفيه ويفزع، كان لأسلوب الترغيب والترهيب أهمية قصوى في الدعوة إلى الله، وأصبح الطريق ممهداً بعض الشيء أمام الداعية لاستثمار هذه الفرصة لدي المدعو وتخوله على هذا الأساس.

وكان للترغيب أهمية كبيرة في جنس الطاعات، وعلى رأسها تحقيق كلمة التوحيد والقيام بمقتضياتها وشروطها والبعد عما ينقضها ويخدشها، والحذر كل الحذر من الشرك بأنواعه، فهو محبط للأعمال والعياد بالله، كما قال تعالى: (إِنَّ اللَّهَ لَا يَغْفِرُ أَنْ يُشْرَكَ بِهِ وَيَغْفِرُ مَا دُونَ ذَلِكَ لِمَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُشْرِكْ بِاللَّهِ فَقَدِ افْتَرَىٰ إِثْمًا عَظِيمًا) (سورة النساء، الآية: 48)."

وأسلوب الترغيب والترهيب اهتمامًا بالغًا، فإذا ما ذُكرت الجنة أتبعها الله سبحانه بذكر النار.. وإذا ما ذكر العذاب.. أتبعه بذكر الرحمة والنعيم، وقد يكون هذا في آيات متتالية وقد يكون في الآية الواحدة، واهتمام القرآن بإثارة دوافع الناس بترغيبهم في الثواب الذي سيحظى به المؤمنون في نعيم الجنة، إنما يبعث في المسلمين الأمل في الحصول على هذا النعيم، ويدفعهم إلى التمسك بالتقوى، والإخلاص في أداء العبادات، والعمل الصالح، والجهاد في سبيل الله، وعمل ما يرضى الله ورسوله، أملين أن يكونوا من أهل الجنة.

والآيات التي تصف عذاب جهنم تبعث فيهم الرهبة من هذا العذاب الأليم الذي ينتظر الكافرين والمنافقين والعاصين لأوامر الله تعالى، ويدفعهم ذلك إلى الابتعاد عن ارتكاب الذنوب والمعاصي وكل ما يغضب الله ورسوله، أملين أن ينجيهم الله من عذاب جهنم".

ولما كان الإنسان مجبولاً على حبِّ ما ينفعه، وتقربه عينه، وتطمئن به نفسه، وينفر من كل ما يخفيه ويفزعه "كان لأسلوب الترغيب والترهيب أهمية قصوى في الدعوة إلى الله، وأصبح الطريق ممهداً لبعض الشيء أمام الداعية لاستثمار هذه الفرصة لدى المتربي.

وللترهيب أهمية كبيرة كذلك؛ لأن هنالك بعضاً من الناس وأصنافاً منهم لا يجدي فيهم الترغيب والوعود الجميلة وإنما ينفع معهم التقرير والتعنيف وكسر حدة النفس وتوثؤها وإعراضها عن الحق، وإلزامها كلمة التقوى والمتابعة، فكان الترغيب والتخويف مناسباً لذلك".

وللترغيب والترهيب أهمية بالغة في النواحي التربوية والتعليمية فهو إما نعمة في سبيل التهذيب والتأديب التربوي أو نقمة في التخويف والانتقام، وكلما اعتمدن تربيتنا على " المكافأة والثواب والتشجيع، فهذه الأمور تدفع الطفل دفعاً في طريق الصواب والخير، وتحافظ على قابلية جيدة له في اتجاه النمو والتحسين.

ومن الواضح أن السلوك السيئ يتكون من مجموعة من العادات الجيدة. كما أن السلوك السيئ يتكون من مجموعة من العادات السيئة.

وليس هناك طريقة للصد عن الأعمال السيئة أفضل من تشجيع الصغير على تعود القيام بالأعمال الحسنة والجميلة.. وإذا كان لابد من العقاب فلنندرج فيه، ويمكن أن نبدأ بنظرة أو مهمة" (بكار، 2010، ص154).

ثالثاً: الآثار التربوية لأسلوب الترغيب والترهيب:

أهم ما يؤثر في النفس البشرية هو إثارة الدوافع النفسية ولا يكون ذلك إلا بإحساس النفس بما سيجده من مكافأة وثواب وحسن أو بما سيجده من جزاء وعقاب وسوء.

لذلك جاء في القرآن الكريم عدة مواضع تجمع بين الترغيب والترهيب.

من ذلك قوله سبحانه وتعالى: (فَأَنبَأَ يَسْرَتَهُ بِلِسَانِكَ لِنُبَشِّرَ بِهِ الْمُتَّقِينَ وَنُنذِرَ بِهِ قَوْمًا لُدًّا) (سورة مريم، الآية: 97).

وقوله تعالى: (الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَنْزَلَ عَلَى عَبْدِهِ الْكِتَابَ وَلَمْ يَجْعَلْ لَهُ عِوَجًا (1) قَيِّمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا (2) مَّكِينِينَ فِيهِ أُبْدَأَ (3) وَيُنذِرَ الَّذِينَ قَالُوا اتَّخَذَ اللَّهُ وَلَدًا (4) (سورة الكهف، الآيات: 1-4).

ومن آثار أسلوب الترغيب والترهيب رقة القلب ودمع العين فقد جاء عن أنس رضي الله عنه قال: " حَظَبَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ حُطْبَةً مَا سَمِعْتُ مِثْلَهَا قَطُّ، قَالَ: لَوْ تَعْلَمُونَ مَا أَعْلَمُ لَضَحِكْتُمْ قَلِيلًا، وَلَبَكَيْتُمْ كَثِيرًا، قَالَ: فَعَطَى أَصْحَابُ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَجُوهَهُمْ لَهُمْ خَنِينٌ " (البخاري، 4621).

وعن أنس رضي الله عنه قال: " إِنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ صَلَّى لَنَا يَوْمًا الصَّلَاةَ، ثُمَّ رَقِيَ الْمِنْبَرَ، فَأَشَارَ بِيَدِهِ قَبْلَ قِبْلَةِ الْمَسْجِدِ، فَقَالَ: قَدْ أُرِيْتُ الْآنَ مُنْذُ صَلَّيْتُ لَكُمْ الصَّلَاةَ، الْجَنَّةَ وَالنَّارَ، مُمْتَلَأَتَيْنِ فِي قُبُلِ هَذَا الْجِدَارِ، فَلَمْ أَرَ كَالْيَوْمِ فِي الْخَيْرِ وَالشَّرِّ، فَلَمْ أَرَ كَالْيَوْمِ فِي الْخَيْرِ وَالشَّرِّ " (البخاري، 6468).

أسلوب التكرار في القرآن الكريم:

ليست الوحدة الموضوعية هي فقط ما يميز السورة القرآنية، بل حتى الجرس والإيقاع والنعمة لها ما يميزها في النظم القرآني فإنك تجد " أول ما يلاقيك ويستدعي انتباهك من أسلوب القرآن الكريم خاصية تأليفه الصوتي في شكله وجوهره.

دع القارئ المجود يقرأ القرآن يرتله حق ترتيله نازلاً بنفسه على هوى القرآن، وليس نازلاً بالقرآن على هوى نفسه.

ثم انتبذ منه مكاناً قصياً لا تسمع فيه جرس حروفه، ولكن تسمع حركاتها وسكناتها، ومداتها، وغناتها، واتصالاتها وسكناتها، ثم ألق سمعك إلى هذه المجموعة الصوتية وقد جردت تجريداً وأرسلت ساذجة في الهواء. فستجد نفسك منها بإزاء لحن غريب عجيب لا تجده في كلام آخر لو جرد هذا التجريد، وجود هذا التجويد. ستجد اتساقاً وائتلافاً يسترعي من سمعك ما تسترعيه الموسيقى والشعر.

على أنه ليس بأنغام الموسيقى ولا بأوزان الشعر. وسنجد شيئاً آخر لا تجده في الموسيقى ولا في الشعر.

ذلك أنك تسمع القصيدة من الشعر فإذا هي تتحد الأوزان فيها بيتاً بيتاً، وشرطاً شرطاً، وتسمع القطعة من الموسيقى فإذا هي تتشابه أهواؤها وتذهب مذهباً متقارباً. فلا يلبث سمعك أن يمجها، وطبعك أن يملها، إذا أعيدت وكررت عليك بتوقيع واحد.

بينما أنت من القرآن أبداً في لحن متنوع متجدد، تنتقل فيه بين أسباب وأوتاد وفواصل، على أوضاع مختلفة يأخذ منها كل وتر من أوتار قلبك بنصيب سواء. فلا يعرورك منه على كثرة ترداده ملالة ولا سأم. بل لا تفتأ تطلب منه المزيد.

هذا الجمال التوقيعي في لغة القرآن لا يخفى على أحد ممن يسمع القرآن، حتى الذين لا يعرفون لغة العرب".

ويظهر ذلك جلياً في سورة الرحمن لأن النص القرآني في سورة الرحمن، " يلفت انتباه المتلقي إلى الترتيب الخاص الذي تسير به السورة، وفق حركة تقود إلى التعرف من معنى إلى معنى، حيث يتبع اتجاه المعنى مساراً مزدوجاً، متخذاً من التكرار والتقابل منهجاً في توصيل الفكرة الكامنة في وصف القدرة الإلهية، عبر مشاهد كونية مختلفة.

ويسعى النص القرآني للتأسيس إلى التعرف على مظاهر هذه القدرة، وما يلفت الانتباه جلياً وضوح ظاهرة النظام التراتبي، الذي استخدم أسلوب التكرار.

والتكرار في اللغة: من "كرر الشيء وكرره أعاده مرة بعد أخرى... والكر الرجوع على الشيء ومنه التكرار، ومن أجل تقديم فكرة السورة وتقريبها..

هذا الأسلوب- الجمع بين التكرار والتقابل- يمنح المتلقي فرصة التفكير في وظيفة الآية المكررة، وسيفتح نقاشاً واسعاً حول أفكار النص القرآني، وعلّة وجودها؛ لأنه حسب الدارس تكرر يحيل إلى أنواع مختلفة من الخطاب، وسيكون للبحث أكثر من فرصة يطل من خلالها على تجليات هاتين الظاهرتين إلى حيز الجانب التطبيقي، وعلى تجليات القدرة الإلهية.

والنعم الوفيرة بواسطة "فَبِأَيِّ آيَةٍ رَبُّكُمْ تُكذَّبَانِ" التي تتكرر لغايات كشف المعنى وتكثيف الدلالة، من حيث هي شكل لغوي ثابت، ومتعدد الوظائف والأغراض في آن معاً، ومكون مهم من مكونات النص إذ تغدو الآية المكررة، بؤرة مركزية وفضاء لتثبيت المفاهيم؛ بوصف التكرار (انتظام متولد من اتباع قواعد يتميز بتواتر اللفظ المكرر) (العزام وآخرون، د.ت، ص404). وعندما نتفحص طائفة من آيات السورة فمن الضروري التساؤل عن الفضاءات التي تكونها بعضها مع بعض، حيث يتمركز المعنى.

أولاً: مفهوم التكرار:

في اللغة من الكر بمعنى الرجوع، ويأتي بمعنى الإعادة والعطف.

ويقول ابن منظور: "الكر: الرجوع يقال كره وكر بنفسه، والكر مصدر كر عليه يكر وكروراً، وتكراراً: عطف عليه وكر عنه: رجع، وكرر الشيء وكركره: إعادة مرة أخرى".

فالرجوع إلى الشيء واعدته وعطفه هو التكرار .

أما في الاصطلاح فهو تكرار الكلمة أو اللفظة من مرة في سياق واحد اما للتوكيد، أو لزيادة التنبيه، أو التهويل، أو التعظيم، أو للتلذذ بذكر المكرر، "والتكرار لا يقوم فقط على مجرد تكرار اللفظة في السياق، وإنما ما تتركه هذه اللفظة من أثر انفعالي في نفس المتلقي.

ويرى ابن الاثير أن التكرار قسمان:

أحدهما يوجد في اللفظ والمعنى والآخر في المعنى دون اللفظ، فالذي يوجد في اللفظ والمعنى كقولك لمن تستدعيه: أسرع أسرع .

وأما الذي يوجد في المعنى دون اللفظ فكقولك: اطعني ولا تعصني فان الامر بالطاعة هو النهي عن المعصية.

فمثل هذه الملاحظة ترصد دقة الكشف عن حركة الملحظ البلاغي في السياق، فهي إشارة إلى أن التكرار يتشكل في مستويين: الأول، مستوى لفظي والثاني معنوي".

ثانياً: أهمية أسلوب التكرار:

من خصائص النظم القرآني التكرار في ألفاظه ونظمه، وهو مذهب من مذاهب العرب في كلامها كانت تذهب إليه لأغراض شتى.

غير أن التكرار في القرآن الكريم يباين التكرار في كلام العرب الذي لا يسلم معه الأسلوب من القلق والاضطراب، فيكون هدفاً للطعن والنقد، أما التكرار في القرآن الكريم فقد جاء محكماً سليماً من المآخذ والعيوب، غير دعاوى المغالين في الطعن فيه.

وقد جاء التكرار في نظم القرآن على عدة صور :

تارة يكون المكرر أداة تؤدي وظيفة في الجملة بعد أن تستوفي ركنيها الأساسيين.

ومن أمثله قول الله تعالى: (ثُمَّ إِنَّ رَبَّكَ لِلَّذِينَ هَاجَرُوا مِنْ بَعْدِ مَا قُتِلُوا ثُمَّ جَاهَدُوا وَصَبَرُوا إِنَّ رَبَّكَ مِنْ بَعْدِهَا لَغَفُورٌ رَحِيمٌ) (سورة النحل، الآية: 110).

فقد تكررت (إن) في الآية مرتين، وكان من الممكن الاكتفاء بـ: (إن) الأولى، ولكن لما طال الفصل بينها وبين خيرها (لغفور رحيم) كررت (إن) ثانية؛ حتى لا يتنافى طول الفصل مع الغرض المسوقة له (إن)، وهو التوكيد؛ فاقترضت البلاغة تكررها لتلحظ النسبة بين ركني الجملة على ما حقاها أن تكون عليه من التوكيد.

ومن هذه الصور أيضًا تكرار حرف الجر في قوله تعالى: (وَمِنَ النَّاسِ مَنْ يَقُولُ آمَنَّا بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَمَا هُمْ بِمُؤْمِنِينَ) (سورة البقرة، الآية: 8)، فقد أعاد المولى تبارك وتعالى (الباء) مع حرف العطف في قوله: (وَبِالْيَوْمِ الْآخِرِ) (سورة البقرة، الآية: 8). وهذا لا يكون إلا للتوكيد، وليس في القرآن غير هذا الموضع، والسر في هذا أن هذا حكاية لكلام المنافقين، وهم أكدوا كلامهم نفيًا للريبة وإبعادًا للتهمة، فكانوا في ذلك كما قيل: يكاد المريب يقول: خذوني، فنفى الله الإيمان عنهم بأوكد الألفاظ، فقال: (وَمَا هُمْ بِمُؤْمِنِينَ) (سورة البقرة، الآية: 8).

وقد يكون المكرر كلمة مع أختها لداعٍ، بحيث تفيد معنى لا يمكن الحصول عليه بدونها.

ومن أمثله قول الله تعالى في أول سورة البقرة عن جزاء المؤمنين: (أُولَئِكَ عَلَى هُدًى مِنْ رَبِّهِمْ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ) (سورة البقرة، الآية: 5)، فقد تكرر اسم الإشارة (أولئك)، والسر في ذلك إظهار مزيد العناية بشأن المشار إليهم، والتنبيه على أنهم كما ثبت لهم الاختصاص بالهدى ثبت لهم الاختصاص بالفلاح، وأن كل واحدة من الصفتين كافية في تمييزهم عن غيرهم.

فلو لم تكرر (أولئك) لأوهم ذلك أن (الواو) في: (وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ) (سورة البقرة، الآية: 5) حالية وما بعدها حال، ولكن (الواو) عاطفة؛ لاختلاف الجملتين؛ فالهدى في الدنيا والفلاح في الآخرة، ولو لم تكرر (أولئك) لربما فهم اختصاصهم بالمجموع، فيوهم تحقق كل من الهدى أو الفلاح منفردًا فيمن عداهم، ولكن كل واحدة كافية في تمييزهم عن غيرهم.

قد يكون المكرر آية بعينها: كقوله تعالى: (فَبِأَيِّ آلَاءِ رَبِّكُمَا تُكَذِّبَانِ) (سورة الرحمن، الآية: 13)، تكرر هذه الآية إحدى وثلاثين مرة، ثمانية منها ذكرت عقب الآيات التي تحدثت عن عجائب خلق الله من الآية (16) إلى الآية (34).

ثم سبعة منها عقب آيات فيها ذكر النار وشدائدها على عدد أبواب جهنم، وحسن ذكر الآلاء عقبيها؛ لأن في صرفها ودفعها نعمًا توازي النعم المذكورة، أو لأنها حلت بالأعداء، وذلك يعد أكبر النعماء من الآية (34) إلى الآية (45).

ثم ثمانية في وصف الجنان وأهلها، من الآية (47) إلى الآية (61)، ثم ثمانية أخرى بعدها للجنات اللتين دونهما من الآية (63) إلى الآية (75)، فمن اعتقد الثمانية الأولى وعمل بموجبها استحق كلتا الثمانيتين في وصف الجنان من الله، ووقاه السبعة التي جاءت في النار.

والسر في ذلك التكرار: أن الله تعالى خاطب في تلك السورة الثقلين، وعدد عليهم نعمه وآلاءه، فكلما ذكر نعمة من نعمه أعقبها بتلك الآية؛ طلبًا لإقرارهم، واقتضاءً لشكرها؛ فالتكرار هنا لتعدد المتعلق.

من الممكن أن نجمع الصور الثلاث السابقة تحت نوع واحد، ألا وهو: (تكرار البنية).

وقد يكون المكرر قصة من قصص الأنبياء في مواضع متعددة مع اختلاف في طرق الصياغة وعرض الفكرة: كقصة آدم عليه السلام ذكرت في القرآن سبع مرات؛ في سورة البقرة، والأعراف، والحجر، والإسراء، والكهف، وطه، و (ص)، وهذا التكرار في القصص له عدة فوائد:

1. التسلية والتثبيت لقلب المصطفى صلى الله عليه وسلم، يذكر ما اتفق للأنبياء من الإيذاء والتكذيب، مما حدث له من قومه صلى الله عليه وسلم؛ قال تعالى: (وَكُلًّا نَقُصُّ عَلَيْكَ مِنْ أَنْبَاءِ الرُّسُلِ مَا نُنَبِّئُ بِهِ فُؤَادَكَ وَجَاءَكَ فِي هَذِهِ الْحَقُّ وَمَوْعِظَةٌ وَذِكْرَى لِلْمُؤْمِنِينَ) (سورة هود، الآية: 120)، وكان الإيذاء والاضطهاد والصد عن دينه متكرراً، فكان قصص الأنبياء متكرراً؛ تنبيهاً وتسلياً.
2. هذا التكرار وجه من وجوه الفصاحة؛ فإبراز القصة الواحدة بطرق كثيرة وأساليب مختلفة لا يخفى ما فيه من الفصاحة، فكان تكرار القصص أسلوباً من أساليب إظهار فصاحة القرآن، وهذا يسمى عند البلغاء (اقتداراً).
3. أن الدواعي لا تتوفر على نقل القصص كتوفر الدواعي على نقل الأحكام؛ فهذا تكرر القصص.
4. هذا التكرار في القصص قد تقع فيه بعض الزيادة مما لم يذكر في المواضع الأخرى؛ فمثلاً قصة آدم عليه السلام في سورة البقرة جاء فيها عدة أمور لم تأت في المواضع الأخرى: قول الله تعالى للملائكة: (إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً) (سورة البقرة، الآية: 30)، والإشارة إلى آدم بكلمة: (خَلِيفَةً) (سورة البقرة، الآية: 30)، وتعجب الملائكة من استخلاف آدم في الأرض؛ لفساد ذريته في الأرض، وسفكهم للدماء، ولكون الملائكة مسبحة ومقدسة (منزهة)؛ قال تعالى: (وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ) (سورة البقرة، الآية: 30).
- وتعليم آدم عليه السلام أسماء المسميات كلها، وعرض هذه المسميات على الملائكة، والطلب أن ينبئوا عن أسمائها، وردهم العلم إلى الله وتسبيحهم له؛ قال تعالى: (وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ * قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ) (سورة البقرة، الآية: 31، 32)، وأمر آدم بإنشاء الملائكة بأسماء المسميات، وقيامه بذلك؛ قال تعالى: (قَالَ يَا آدَمُ أَنْبِئْهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ فَلَمَّا أَنْبَأَهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ قَالَ أَلَمْ أَقُلْ لَكُمْ إِنِّي أَعْلَمُ غَيْبَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَأَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا كُنْتُمْ تَكْتُمُونَ) (سورة البقرة، الآية: 33).
5. تعديد النعم، كما جاء في قصص بني إسرائيل في القرآن، وخاصة في سورة البقرة.
6. قال الزركشي: "الرجل كان يسمع القصة من القرآن ثم يعود إلى أهله، ثم يهاجر بعده آخرون يحكون عنه ما نزل بعد صدور الأولين، وكان أكثر من آمن به مهاجراً، فلولا تكرر القصة لوقعت قصة موسى إلى قوم، وقصة عيسى إلى آخرين، وكذلك سائر القصص، فأراد الله سبحانه وتعالى اشترائك الجميع فيها، فيكون فيه إفادة القوم، وزيادة تأكيد، وتبصرة لآخرين، وهم الحضور".
7. تكرار القصص وجه من وجوه الإعجاز في القرآن؛ حيث عجز العرب عن الإتيان بمثل آية من القرآن، وكرر القصص أيضاً لعجزهم؛ حيث عجزوا عن الإتيان بمثله بأي نظم جاؤوا وبأي عبارة عبروا، كما أن التكرار هو المناسب لقوله تعالى: (أَمْ يَقُولُونَ افْتَرَاهُ قُلْ فَأْتُوا بِعَشْرِ سُوَرٍ مِثْلِهِ مُفْتَرِيَاتٍ وَادْعُوا مَنْ اسْتَطَعْتُمْ مِنْ دُونِ اللَّهِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ) (سورة هود، الآية: 13)، فلو ذكر قصة آدم مثلاً في موضع واحد واكتفى بها، لقال العربي: اتنونا أنتم بسورة من مثله، فأنزل الله سبحانه: (قُلْ فَأْتُوا بِعَشْرِ سُوَرٍ مِثْلِهِ مُفْتَرِيَاتٍ) (سورة هود، الآية: 13) في تعداد السور؛ دفعاً لحجتهم من كل وجه، كما أن هذا التكرار لم يوقع في اللفظ هجنة، ولا أحدث مللاً، بخلاف التكرار في كلام المخلوقين.

8. تكرار القصص في القرآن، سوى قصة يوسف عليه السلام - جاءت مخالفة للقصص في الكتب المتقدمة - الذي جاءت كل قصة من قصصه مجموعة في موضع واحد، كما وقع لقصة يوسف عليه السلام في القرآن، وإظهاراً لعجز العرب الذين عجزوا عن معارضة القصص المكرر وغيره.

قد يكون المكرر بعض الأوامر والنواهي والإرشادات والنصح: مما يقرر ويؤكد حكماً شرعياً، أو يحث على فضيلة، أو ينهي عن رذيلة، أو يرغب في خير، أو ينفّر من شر؛ كالأمر بالصلاة والزكاة والصبر، والنهي عن الفواحش والمنكرات." وأما الأحاديث التي ورد فيها التوجيه مكرراً من النبي صلى الله عليه وسلم فمنها:

"أَنْتُمْ كَانُوا إِذَا تَكَلَّمْتُمْ بِكَلِمَةٍ أَعَادَهَا ثَلَاثًا، حَتَّى تُفْهَمَ عَنْهُ، وَإِذَا أَتَى عَلَى قَوْمٍ فَسَلَّمْتُمْ عَلَيْهِمْ، سَلَّمْتُمْ عَلَيْهِمْ ثَلَاثًا" (البخاري، 95)، وعن عبد الله بن عمرو قال: " تَخَلَّفَ عَنَّا النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي سَفَرَةٍ سَافَرْنَاهَا فَأَدْرَكَنَا - وَقَدْ أَرْهَقْتَنَا الصَّلَاةَ - وَنَحْنُ نَتَوَضَّأُ، فَجَعَلْنَا نَمْسُحُ عَلَى أَرْجُلِنَا، فَنَادَى بِأَعْلَى صَوْتِهِ: وَيْلٌ لِلْأَعْقَابِ مِنَ النَّارِ مَرَّتَيْنِ أَوْ ثَلَاثًا" (البخاري، 60).

وفي سؤال رسول الله صلى الله عليه وسلم للصحابة قال: " أَلَا أَنْبِئُكُمْ بِأَكْبَرِ الْكِبَائِرِ قُلْنَا: بَلَى يَا رَسُولَ اللَّهِ، قَالَ: الْإِشْرَاكُ بِاللَّهِ، وَعُقُوقُ الْوَالِدَيْنِ، وَكَانَ مُتَكِنًا فَجَلَسَ فَقَالَ: أَلَا وَقَوْلُ الزُّورِ، وَشَهَادَةُ الزُّورِ، أَلَا وَقَوْلُ الزُّورِ، وَشَهَادَةُ الزُّورِ فَمَا زَالَ يَقُولُهَا، حَتَّى قُلْتُ: لَا يَسْكُتُ" (البخاري، 5976).

ثالثاً: الآثار التربوية لأسلوب التكرار:

إن علماء النفس والأخلاق لم يكونوا مبالغين حينما قالوا: إن التكرار الحكيم - وهو ما تكوّن على فترات - من أهم وسائل الحفظ والذكر، وتربية العادات الحسنة، وما أعمال المرء إلا مجموعة عادات وآثارها المتكررة، "والصور العقلية تضعف تدريجياً بمرور الزمن، فلا بد من تكرارها لترسخ في الذهن، ويعمل آثارها فيه.

وهكذا النصائح والمواعظ لا بد من تكرارها على فترات لتأخذ من النفس مأخذها، وتصل إلى القلوب فتحفظها، (للتكرار تأثير في عقول المستنيرين، وتأثيره أكبر في عقول الجماعات من باب أولى.

والسبب في ذلك كون المكرر ينطبع في تجاويف الملكات اللاشعورية التي تختمر فيها أسباب أفعال الإنسان، فإذا انقضى شطر من الزمن نسي الواحد منا صاحب التكرار، وانتهى بتصديق المكرر).

ولذلك نجد أن من أهم آثار التكرار الإقرار في النفس فإن الكلام إذا تكرر تقرر، مما يسمع للذات الإنسانية إعادة النظر فيه وفي معانيه ومآلاته مرة بعد مرة.

أسلوب التشبيه في القرآن:

أولاً: مفهوم التشبيه:

"التشبيه لغة: التمثيل، يقال: هذا شبه هذا ومثله، والتشبيه اصطلاحاً: عقد مماثلة بين أمرين أو أكثر، فُصِدَ اشتراكهما في صفة أو أكثر، بأداة؛ لغرض يقصده المتكلم.

وأركان التشبيه أربعة:

المشبه: هو الأمر الذي يُراد إلحاقه بغيره.

المشبه به: هو الأمر الذي يلحق به المشبه.

وجه الشبه: هو الوصف المشترك بين الطرفين، ويكون في المشبه به أقوى منه في المشبه، وقد يُذكر وجه الشبه في الكلام، وقد يُحذف.

وأداة التشبيه: هي اللفظ الذي يدل على التشبيه، ويربط المشبه بالمشبه به، وقد تُذكر الأداة في التشبيه وقد تُحذف، نحو: كان عمر في رعيته كالميزان في العدل، وكان فيهم كالوالد في الرحمة والعطف".

ثانياً: أهمية أسلوب التشبيه:

للتشبيه في الخطاب أهمية تربوية عالية وليس فقط الرونق البلاغي المؤثر، بل إن لها " غايات نفسية تربوية، حققتها نتيجة لنبل المعنى وسمو الغرض، بالإضافة إلى الإعجاز البلاغي وتأثير الأداء.

ومن أهم هذه الأهداف التربوية: تقريب المعنى إلى الأفهام فقد ألف الناس تشبيه الأمور المجردة بالأشياء الحسية، ليستطيعوا فهم تلك الأمور المعنوية أو الغيبية " (النحلاوي، 2018، ص201).

وبذلك نجد أن للتشبيه روعة وجمال.

وموقع حسن في البلاغة " وذلك لإخراجه الخفي إلى الجلي، وإدناؤه البعيد من القريب، يزيد المعاني رفعة ووضوحاً، ويكسبها جمالاً وفضلاً، ويكسوها شرفاً ونُبلاً؛ فهو فن واسع النطاق، فسيح الخطو، ممتد الحواشي، متشعب الأطراف، متوعر المسلك، غامض المدرك، دقيق المجرى، غزير الجدوى".

ولأهمية هذا الأسلوب فقد استخدمه النبي صلى الله عليه وسلم لأكثر من هدف، فمن ذلك:

التشويق: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إِذَا كَانَ يَوْمُ الْجُمُعَةِ وَقَفَتِ الْمَلَائِكَةُ عَلَى بَابِ الْمَسْجِدِ يَكْتُبُونَ الْأَوَّلَ فَلِأَوَّلٍ، وَمَثَلُ الْمُهْجَرِ كَمَثَلِ الَّذِي يُهْدِي بَدَنَةً، ثُمَّ كَالَّذِي يُهْدِي بَقْرَةً، ثُمَّ كَبِشًا، ثُمَّ دَجَاجَةً، ثُمَّ بَيْضَةً، فَإِذَا خَرَجَ الْإِمَامُ طَوَّأَ صُحُفَهُمْ، وَيَسْتَمِعُونَ الذِّكْرَ" (البخاري، 929).

والتنفير: في الحديث " أَنْ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَتَى الْعَالِيَةَ، فَمَرَّ بِالسُّوقِ، فَمَرَّ بِجَدِيٍّ أَسْكَ مَيْتٍ، فَتَنَاوَلَهُ، فَرَفَعَهُ، ثُمَّ قَالَ: بِكُمْ تُحِبُّونَ أَنْ هَذَا لَكُمْ؟ قَالُوا: مَا نُحِبُّ أَنْهُ لَنَا بِشَيْءٍ، وَمَا نَصْنَعُ بِهِ، قَالَ: بِكُمْ تُحِبُّونَ أَنْهُ لَكُمْ؟ قَالُوا: وَاللَّهِ لَوْ كَانَ حَيًّا لَكَانَ عَيْبًا فِيهِ أَنَّهُ أَسْكَ، فَكَيْفَ وَهُوَ مَيْتٌ؟ قَالَ: فَوَاللَّهِ لَلدُّنْيَا أَهْوَنُ عَلَى اللَّهِ مِنْ هَذَا عَلَيْكُمْ" (مسلم، 2957).

وفي قوله صلى الله عليه وسلم: "ليس لنا مثل السوء، الذي يعود في هيبته كالكلب يرجع في قبيئه" (البخاري، 2662).

وبهدف تقريب الصورة المجردة: في الحديث الشريف " أَنْ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَامَ عَلَى الْمِنْبَرِ، فَقَالَ: إِنَّمَا أَخَشَى عَلَيْكُمْ مِنْ بَعْدِي مَا يُفْتَحُ عَلَيْكُمْ مِنْ بَرَكَاتِ الْأَرْضِ، ثُمَّ ذَكَرَ زَهْرَةَ الدُّنْيَا، فَبَدَأَ بِإِحْدَاهُمَا، وَتَنَّى بِالْأُخْرَى، فَقَامَ رَجُلٌ فَقَالَ: يَا رَسُولَ اللَّهِ، أَوْ يَأْتِي الْخَيْرُ بِالشَّرِّ؟!

فَسَكَتَ عَنْهُ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قُلْنَا: يُوحَى إِلَيْهِ، وَسَكَتَ النَّاسُ كَأَنَّ عَلَى رُؤُوسِهِمُ الطَّيْرَ، ثُمَّ إِنَّهُ مَسَحَ عَنْ وَجْهِهِ الرُّحَصَاءَ، فَقَالَ: أَيْنَ السَّائِلُ أَفْأ؟ أَوْ خَيْرٌ هُوَ؟! -ثَلَاثًا- إِنَّ الْخَيْرَ لَا يَأْتِي إِلَّا بِالْخَيْرِ، وَإِنَّهُ كَلَّمَا يُنْبِتُ الرَّبِيعُ مَا يَقْتُلُ حَبَطًا أَوْ يَلْمُ، إِلَّا أَكَلَهُ الْخَضِرُ أَكَلَتْ حَتَّى إِذَا امْتَلَأَتْ حَاصِرَتَاهَا، اسْتَقْبَلَتِ الشَّمْسَ، فَتَنَاطَتْ وَبَالَتْ، ثُمَّ رَتَعَتْ.

وإنَّ هذا المَالَ خَصْرَةٌ خُلُوءٌ، وَنِعْمَ صَاحِبُ الْمُسْلِمِ لِمَنْ أَخَذَهُ بِحَقِّهِ، فَجَعَلَهُ فِي سَبِيلِ اللَّهِ، وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينِ وَابْنِ السَّبِيلِ، وَمَنْ لَمْ يَأْخُذْهُ بِحَقِّهِ، فَهُوَ كَأَلَاكِلِ الَّذِي لَا يَشْبَعُ، وَيَكُونُ عَلَيْهِ شَهِيدًا يَوْمَ الْقِيَامَةِ" (البخاري، 2842).

وأيضاً بهدف تحفيز التفكير: في الحديث الشريف: "صَحِبْتُ ابْنَ عُمَرَ إِلَى الْمَدِينَةِ فَلَمْ أَسْمَعْهُ يُحَدِّثُ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِلَّا حَدِيثًا وَاحِدًا، قَالَ: كُنَّا عِنْدَ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَأُتِيَ بِجُمَارٍ، فَقَالَ: إِنَّ مِنَ الشَّجَرِ شَجْرَةً، مَثَلُهَا كَمَثَلِ الْمُسْلِمِ.

فَارَدْتُ أَنْ أَقُولَ: هِيَ النَّخْلَةُ، فَإِذَا أَنَا أَصْعَرُ الْقَوْمَ، فَسَكَتُ، قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: هِيَ النَّخْلَةُ" (البخاري، 72).

وبهدف المقارنة: في الحديث الشريف: "مَثَلُ الْمُؤْمِنِ كَالْخَامَةِ مِنَ الزَّرْعِ، تُقْبِلُهَا الرِّيحُ مَرَّةً، وَتَعْدِلُهَا مَرَّةً، وَمَثَلُ الْمُنَافِقِ كَالْأَرْزَةِ، لَا تَزَالُ حَتَّى يَكُونَ أَنْجَعُفُهَا مَرَّةً وَاحِدَةً" (البخاري، 5643).

وكما في الحديث الشريف: " مَثَلُ الْبَخِيلِ وَالْمُنْفِقِ، كَمَثَلِ رَجُلَيْنِ رَجُلَيْنِ عَلَيْهِمَا جُبَّتَانِ مِنْ حَدِيدٍ، مِنْ لَدُنْ تَدْنِيَهُمَا إِلَى تَرَاقِيهِمَا، فَأَمَّا الْمُنْفِقُ: فَلَا يُنْفِقُ شَيْئًا إِلَّا مَادَّتْ عَلَى جِلْدِهِ، حَتَّى تُجَنَّ بَنَانُهُ وَتَعْفُو أَثَرُهُ، وَأَمَّا الْبَخِيلُ: فَلَا يَرِيدُ يُنْفِقُ إِلَّا لَزِمَتْ كُلُّ حَلْقَةٍ مَوْضِعَهَا، فَهُوَ يُوسِعُهَا فَلَا تَنْسَعُ وَيُسِيرُ بِإِصْبَعِهِ إِلَى حَلْقِهِ" (البخاري، 5299).

وكما في الحديث الشريف: " أَنْ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ وَهُوَ عَلَى الْمِنْبَرِ، وَذَكَرَ الصَّدَقَةَ، وَالتَّعَفُّفَ، وَالمَسْأَلَةَ: الْيَدُ الْعُلْيَا خَيْرٌ مِنَ الْيَدِ السُّفْلَى، فَالْيَدُ الْعُلْيَا: هِيَ الْمُنْفِقَةُ، وَالسُّفْلَى: هِيَ السَّائِلَةُ"، والحديث الشريف: " مَثَلُ الَّذِي يَذُكُرُ رَبَّهُ وَالَّذِي لَا يَذُكُرُ رَبَّهُ، مَثَلُ الْحَيِّ وَالْمَيِّتِ" (البخاري، 6407).

والحديث الشريف: " مَثَلُ الْمُؤْمِنِ الَّذِي يَقْرَأُ الْقُرْآنَ كَمَثَلِ الْأَثْرَجَةِ، رِيحُهَا طَيِّبٌ وَطَعْمُهَا طَيِّبٌ، وَمَثَلُ الْمُؤْمِنِ الَّذِي لَا يَقْرَأُ الْقُرْآنَ كَمَثَلِ التَّمْرَةِ، لَا رِيحَ لَهَا وَطَعْمُهَا خُلُوءٌ، وَمَثَلُ الْمُنَافِقِ الَّذِي يَقْرَأُ الْقُرْآنَ مَثَلُ الرِّيحَانَةِ، رِيحُهَا طَيِّبٌ وَطَعْمُهَا مُرٌّ، وَمَثَلُ الْمُنَافِقِ الَّذِي لَا يَقْرَأُ الْقُرْآنَ كَمَثَلِ الْحَنْظَلَةِ، لَيْسَ لَهَا رِيحٌ وَطَعْمُهَا مُرٌّ" (البخاري، 5427).

والحديث الشريف: " مَثَلُ مَا بَعَثَنِي اللَّهُ بِهِ مِنَ الْهُدَى وَالْعِلْمِ، كَمَثَلِ الْعَيْثِ الْكَثِيرِ أَصَابَ أَرْضًا، فَكَانَ مِنْهَا نَقِيَّةً، قَبِلَتْ الْمَاءَ، فَأَنْبَتَتْ الْكَلَّاءَ وَالْعُشْبَ الْكَثِيرَ، وَكَانَتْ مِنْهَا أَجَادِبُ، أَمْسَكَتِ الْمَاءَ، فَفَقَعَ اللَّهُ بِهَا النَّاسَ، فَسَرَبُوا وَسَقَوْا وَزَرَعُوا، وَأَصَابَتْ مِنْهَا طَائِفَةٌ أُخْرَى، إِنَّمَا هِيَ قَيْعَانٌ لَا تُمَسِّكُ مَاءً وَلَا تُنْبِتُ كَلًّا، فَذَلِكَ مَثَلُ مَنْ فَقَهُ فِي دِينِ اللَّهِ، وَنَفَعَهُ مَا بَعَثَنِي اللَّهُ بِهِ فَعَلِمَ وَعَلِمَ، وَمَثَلُ مَنْ لَمْ يَرْفَعْ بِذَلِكَ رَأْسًا، وَلَمْ يَقْبَلْ هُدَى اللَّهِ الَّذِي أُرْسِلْتُ بِهِ" (البخاري، 79).

وبهدف التمثيل بقصة رمزية: " مَثَلُ الْقَائِمِ عَلَى حُدُودِ اللَّهِ وَالْوَاقِعِ فِيهَا، كَمَثَلِ قَوْمٍ اسْتَهَمُوا عَلَى سَفِينَةٍ، فَأَصَابَ بَعْضُهُمْ أَعْلَاهَا وَبَعْضُهُمْ أَسْفَلَهَا، فَكَانَ الَّذِينَ فِي أَسْفَلِهَا إِذَا اسْتَقَوْا مِنَ الْمَاءِ مَرُّوا عَلَى مَنْ فَوْقَهُمْ، فَقَالُوا: لَوْ أَنَّا خَرَقْنَا فِي نَصِيبِنَا خَرْقًا وَلَمْ نُؤْذِ مَنْ فَوْقَنَا، فَإِنْ يَتْرَكُوهُمْ وَمَا أَرَادُوا هَلَكُوا جَمِيعًا، وَإِنْ أَخَذُوا عَلَى أَيْدِيهِمْ نَجَوْا، وَنَجَوْا جَمِيعًا" (البخاري، 2493).

وفي الحديث الشريف: " خَطَبَ الْعُمَانُ بْنُ بَشِيرٍ، فَقَالَ: اللَّهُ أَشَدُّ فَرَحًا بِتَوْبَةِ عَبْدِهِ مِنْ رَجُلٍ حَمَلَ زَادَهُ وَمَزَادَهُ عَلَى بَعِيرٍ، ثُمَّ سَارَ حَتَّى كَانَ بِفَلَاةٍ مِنَ الْأَرْضِ، فَأَدْرَكَتْهُ الْقَائِلَةُ، فَزَلَّ، فَقَالَ: تَحْتِ شَجْرَةٍ، فَغَلَبَتْهُ عَيْنُهُ، وَأَنْسَلَ بِعَيْرِهِ، فَاسْتَنْقِطَ فَسَعَى شَرْقًا فَلَمْ يَرِ شَيْئًا، ثُمَّ سَعَى شَرْقًا ثَانِيًا فَلَمْ يَرِ شَيْئًا، فَأَقْبَلَ حَتَّى أَتَى مَكَانَهُ الَّذِي قَالَ فِيهِ، فَبَيْنَمَا هُوَ قَاعِدٌ إِذْ جَاءَهُ بِعَيْرُهُ يَمْشِي، حَتَّى وَضَعَ خَطَامَهُ فِي يَدِهِ، فَلَمَّا أَشَدُّ فَرَحًا بِتَوْبَةِ الْعَبْدِ، مِنْ هَذَا حِينَ وَجَدَ بِعَيْرِهِ عَلَى حَالِهِ" (البخاري، 2745).

حتى أنه ضرب مثلاً بذاته الشريفة صلى الله عليه وسلم: لَمَّا نَزَلَتْ (وَأَنْذِرْ عَشِيرَتَكَ الْأَقْرَبِينَ) (سورة الشعراء، الآية: 214)، قال: انْطَلَقَ نَبِيُّ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِلَى رَضْمَةٍ مِنْ جَبَلٍ، فَعَلَا أَعْلَاهَا حَجْرًا، ثُمَّ نَادَى يَا بَنِي عَبْدِ مَنْفٍ إِنِّي نَذِيرٌ، إِنَّمَا مَثَلِي وَمَثَلُكُمْ كَمَثَلِ رَجُلٍ رَأَى الْعَدُوَّ، فَاَنْطَلَقَ يَرْبُأُ أَهْلَهُ، فَخَشِيَ أَنْ يَسْبِقُوهُ، فَجَعَلَ يَهْتِفُ، يَا صَبَاحَاهُ " (مسلم، 207).

وفي الحديث الشريف: " مَثَلِي وَمَثَلُكُمْ كَمَثَلِ رَجُلٍ أَوْقَدَ نَارًا، فَجَعَلَ الْجَنَادِبُ وَالْفَرَأَشُ يَقَعْنَ فِيهَا، وَهُوَ يَدْبُهَنَّ عَنْهَا، وَأَنَا أَخَذُ بِحَجْرِكُمْ عَنِ النَّارِ، وَأَنْتُمْ تَقْلُتُونَ مِنْ يَدِي " (مسلم، 2285).

وفي الحديث الشريف: "مَثَلِي وَمَثَلُ مَا بَعَثَنِي اللَّهُ، كَمَثَلِ رَجُلٍ أَتَى قَوْمًا فَقَالَ: رَأَيْتُ الْجَيْشَ بَعِيْنِي، وَإِنِّي أَنَا النَّذِيرُ الْعُرْيَانُ، فَالْجَاءَ النَّجَاءُ، فَأَطَاعَتْهُ طَائِفَةٌ فَأَذْجُوا عَلَى مَهْلِهِمْ فَجَرَّوْا، وَكَذَّبَتْهُ طَائِفَةٌ فَصَبَّحَهُمُ الْجَيْشُ فَاجْتَا حَهُمْ" (البخاري، 6482).

وفي الحديث الشريف: " إِنْ مَثَلِي وَمَثَلِ الْأَنْبِيَاءِ مِنْ قَبْلِي، كَمَثَلِ رَجُلٍ بَنَى بَيْتًا فَأَحْسَنَهُ وَأَجْمَلَهُ، إِلَّا مَوْضِعَ لَبْنَةٍ مِنْ زَاوِيَةٍ، فَجَعَلَ النَّاسُ يَطُوفُونَ بِهِ، وَيَعْجَبُونَ لَهُ، وَيَقُولُونَ هَلَّا وُضِعَتْ هَذِهِ اللَّبْنَةُ؟ قال: فَأَنَا اللَّبْنَةُ وَأَنَا خَاتِمُ النَّبِيِّينَ " (البخاري، 3535).

ثالثاً: الآثار التربوية لأسلوب التشبيه:

من أهم الآثار التربوية لأسلوب التشبيه هو إثارة العواطف الوجدانية عند المتلقي " ولاختيار المشبه به أكبر الأثر في إثارة الانفعال المناسب، فاختيار العنكبوت يثير انفعال التقزز والاحتقار تجاه المشركين، والشعور بضعف عقولهم، وازدراء أفكارهم. واختيار الحمار لتشبيهه من يقرأ كتاب الله ولا يعمل به، يثير انفعال الاشمزاز من هؤلاء والشعور بتفاهتهم وضياع عقولهم.

قال تعالى: (مَثَلُ الَّذِينَ حُمِلُوا التَّوْرَةَ ثُمَّ لَمْ يَحْمِلُوهَا) (سورة الجمعة، الآية: 5) أي: كلفوا العمل بها ولم يعملوا بما فيها (كَمَثَلِ الْحِمَارِ يَحْمِلُ أَسْفَارًا بِئْسَ مَثَلُ الْقَوْمِ الَّذِينَ كَذَّبُوا بِآيَاتِ اللَّهِ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ) (سورة الجمعة، الآية: 5) وفي الوقت ذاته يلاحظ.. يقابله إثارة انفعال الارتياح لمعاني الإيمان لدى المؤمن، والاعتزاز بالولاء لله لمجرد شعور المؤمن بالخلاص مما وقع فيه هؤلاء والترفع عن أحوالهم بما هداه الله إليه " (النحلاوي، 2018، ص202).

موقع التشبيه حسن متميز في نون البلاغة، لأنه يبرز الخفي على الحلي، ويجعل الصورة البعيدة قريبة، ويعطي المعاني وضوحاً ويلبسها روعة وبهاءً وجمالاً، فهو فن يكثر فيه اختيار الألفاظ لإثبات صورة معينة " (البجباح، د.ت، ص399).

ويعبر الميداني عن الدواعي لاستخدام أسلوب التشبيه في الكلام، وما يؤخذ من الطبيعة، فيقول: (في كثير من الصور التشبيهية، لوحات جمالية مختلفة، فمنها ما تنتزع الذاكرة للماحة من الطبيعة الجميلة في المدركات الحسية كما هو، فيقيس الفكر عليه، ويشبه به. ومنها ما يجمع الفكر عناصره من الطبيعة ويؤلف الخيال بين هذه العناصر تأليفاً مبتكراً في صورة، ثم يقيس الفكر عليها ويشبه بها".

أسلوب السجع

أولاً: مفهوم السجع:

السجع في اللغة: الكلام المفقى، أو موالة الكلام على روي واحد.

وجمع: أسجاع وأساجيع، وهو مأخوذ من سجع الحمام، وسجع الحمام هو هديله وترجيحه لصوته.

"وفي اصطلاح البلاغة: تواطؤ الفاصلتين أو الفواصل على حرف واحد، أو على حرفين متقاربين، أو حروف متقاربة ويقع في الشعر كما يقع في النثر. فمما تواطأت فيه الفواصل على حرف واحد قول الله تعالى: (وَالطُّورِ * وَكُنَّا مُسْطُورِ * فِي رَقِّ مَنْشُورِ * وَالْبَيْتِ الْمَعْمُورِ) (سورة الطور: 1 - 4). وكذا قوله- جل وعلا: (وَالْعَادِيَاتِ ضَبْحًا * فَالْمُورِيَاتِ قَدْحًا * فَالْمُغِيرَاتِ صُبْحًا) (سورة العاديات: 1 - 3). ومن التواطؤ على حروف متقاربة: قول الله تعالى: (وَعَجِبُوا أَنْ جَاءَهُمْ مُنْذِرٌ مِنْهُمْ وَقَالَ الْكَافِرُونَ هَذَا سَاحِرٌ كَذَّابٌ * أَجْعَلُ الْأَلْهَةَ لِهَا وَاحِدًا إِنْ هَذَا لَشَيْءٌ عَجَابٌ * وَأَنْطَلِقُ الْمُلَأَمُومِينَ أَنْ يَمْشُوا وَاصْبِرُوا عَلَى آلِهَتِكُمْ إِنْ هَذَا لَشَيْءٌ يُرَادٌ * مَا سَمِعْنَا بِهَذَا فِي الْمِلَّةِ الْآخِرَةِ إِنْ هَذَا إِلَّا اخْتِلَاقٌ) (سورة ص: 4 - 7) فالباء والداد والقاف حروف متقاربة. وكذا قوله تعالى: (ق وَالْقُرْآنَ الْمَجِيدَ * بَلْ عَجِبُوا أَنْ جَاءَهُمْ مُنْذِرٌ مِنْهُمْ فَقَالَ الْكَافِرُونَ هَذَا شَيْءٌ عَجِيبٌ) (سورة ق: 1، 2).

ثانياً: أهمية أسلوب السجع:

السجع يعطي الكلام "إيقاعاً مميزاً، وجرساً موسيقياً، كما أنه يجذب يوصل المعنى ويجذب الانتباه، ويساعد على ترسيخ، وتوضيح الفكرة، كما أنه يعطي للكلام قوة وجزالة وتأثيراً، ولذلك فإن السجع يستخدم بكثرة في الحكم، والأمثال. والسجع كغيره من ألوان البلاغة إنما يُستحسن ويُستجد إذا صدر عن طبع، وجاء عفواً، وقاد إليه المعنى، أما إذا تُكلف وتُصنَّع، وصار هو الذي يقود إلى المعنى، فإنه يستقبح ويُعاب، ويرد على قائله.

قال الجرجاني: "ولن تجد أيمناً طائراً، ولا أحسنَ أولاً وآخرًا، وأهدى إلى الإحسان وأجلبَ إلى الاستحسان، من أن ترسل المعاني على سجيبتها، وتدعها تطلب لأنفسها الألفاظ، فإنها إذا تُركت وما تريد لم تكتسب إلا ما يليق بها، ولم تلبس من المعارض إلا ما يزينها، أما أن تضع في نفسك أنك لا بد من أن تجنس أو تسجع بلفظين مخصوصين، فهو الذي أنت منه بعرض الاستكراه، وعلى خطر من الخطأ والوقوع في الذم".

ثالثاً: الآثار التربوية لأسلوب السجع:

يعطينا السجع جرساً موسيقياً وإيقاعاً يجذب انتباه السامع ويجعل للتعبير قوة وتأثيراً ووضوحاً ويساعد على ترسيخ الفكرة لذلك يستعمل بكثرة في القرآن الكريم، والحديث النبوي، والحكم، والأمثال.

مع أنه لا بد من التنبيه من عدم الانشغال بالمحسنات اللفظية للكلام عن المحتوى الجذاب والرصين " فإذا كان المعنى شريفاً واللفظ بليغاً، وكان صحيح الطبع بعيداً عن الاستكراه ومنزهاً عن الاختلال مصوناً عن التكلف صنع في القلب صنيع الغيث في التربة الكريمة، ومتى فصلت الكلمة على هذه الشريطة ونفذت من قائلها على هذه الصفة اصحبه الله من التوفيق ومنحها من التأييد ما لا يمتنع من تعظيمها به صدور الجبابرة ولا يذهل عن فهمها عقول الجهلة".

ولابد كذلك أن يكون السجع حسناً وذلك بأن أهم الشروط في ذلك، ومنها:

"أولاً: أن تكون الألفاظ المسجوعة حلوة رنانة، لا غثة ولا باردة .

ثانياً: أن تكون التراكيب أيضاً صافية حسنة رانقة خالية من الغثاثة، وذلك أن المفردات قد تكون حسنة، ولكنها عند التركيب تفقد هذا الحسن، ولذا شرط في التركيب ما شرط في المفرد .

ومعنى الغثاثة والبرودة التي ينبغي أن تخلو منها الألفاظ والتراكيب: أن يهتم المتكلم بالسجع ويهمل الألفاظ والتراكيب، فتأتي متكلفة، قد بدت فيها الصنعة والتعمق .

الشرط الثالث: أن يكون اللفظ فيه تابعا للمعنى، لا أن يكون المعنى تابعا للفظ، وإلا كان كظاهر مموه على باطن مشوه .
الرابع: أن تكون كل واحدة من الفقرتين المسجوعتين دالة على معنى غير المعنى الذي دلت عليه أختها، فإذا كان المعنى فيهما سواء فذلك هو التطويل بعينه؛ لأن التطويل إنما هو الدلالة على المعنى بألفاظ يمكن الدلالة عليها بدونها" .
أسلوب التذكير بالنعم:

أولاً: مفهوم التذكير:

في اللغة:

التذكير في اللغة هو مصدر ذكّر "وهو مأخوذ من مادة (ذ ك ر) التي تدلّ كما يقول ابن فارس على أصلين عنهما يتفرّع كلم الباب: الأول الذكّر خلاف الأنتى.

ومن ذلك قولهم: المذكر التي ولدت ذكرا والمذكر التي تلد الذكران عادة.

والأصل الاخر: الذكّر خلاف النسيان ومن ذلك قولهم ذكرت الشيء خلاف نسيته ثم حمل عليه الذكّر باللسان، ويقول اجعله منك على ذكر أي لا تنسه.

والذكّر: الحفظ للشيء تذكره. والذكّر أيضا: الشيء يجري على اللسان ذكره يذكره ذكرا وذكرًا. وقوله تعالى: (وَأذْكُرُوا مَا فِيهِ) (سورة البقرة، الآية: 63) أي: ادرسوا ما فيه" (حميد، وآخرون، د.ت، ص 968).

في الاصطلاح:

لم يرد التذكير مصطلحا في الكتب التي تهتم بإيراد المعاني الاصطلاحية " بيد أنه يمكن استنباط تعريف له من خلال تعريفهم للذكّر من ناحية ومن خلال كتب اللغة والتفسير من ناحية أخرى فتقول: التذكير: أن تجعل غيرك يستحضر ما تذكره به بغرض الاتعاض والخروج من ميدان الغفلة والنسيان إلى مجال المشاهدة والحضور.

أو هو أن تجعل المخاطب على ذكر مما تظنّ أنه غافل عنه إمّا حقيقة وإمّا على سبيل التغافل فيخرج بذلك من دائرة الغفلة والنسيان إلى مجال الذكّر التي تنفع المؤمنين" (حميد، وآخرون، د.ت، ص 968).

ثانياً: أهمية التذكير بالنعم:

إن نعم الله عزوجل لا تعد ولا تحصى، وقد قال الله عزوجل: (وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَتَ اللَّهِ لَا تَحْصُوهَا) (سورة إبراهيم، الآية: 34).

وإن التذكير بنعمة الله منهج في القرآن العظيم وفي سنة رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم، ومن ذلك سورة الرحمن التي ورد فيها التذكير بالنعم أكثر من غيرها، وقد ورد أيضاً في سورة أخرى وهي خاصة بالنبى صلى الله عليه وسلم: (لَمْ يَجِدْكَ يَتِيمًا فَآوَىٰ (6) وَوَجَدَكَ ضَالًّا فَهَدَىٰ (7) وَوَجَدَكَ عَائِلًا فَأَغْنَىٰ (8)) (سورة الضحى، الآية: 6-8).

وقد ورد أيضاً في سيرة النبي صلى الله عليه وسلم حادثة عظيمة تمت فيها من المعالجة بهذا الأسلوب التربوي، فإنه " لَمَّا أَفَاءَ اللَّهُ عَلَى رَسُولِهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَوْمَ حُنَيْنٍ، قَسَمَ فِي النَّاسِ فِي الْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ، وَلَمْ يُعْطِ الْأَنْصَارَ شَيْئًا، فَكَأَنَّهُمْ وَجَدُوا إِذْ لَمْ يُصِيبَهُمْ مَا أَصَابَ النَّاسَ، فَحَطَبَهُمْ فَقَالَ:

يا مَعْشَرَ الْإِنصَارِ، أَلَمْ أَدْعِكُمْ ضُلَّالًا فَهَذَا كُمْ اللَّهُ بِي، وَكُنْتُمْ مُنْفَرِّقِينَ فَأَلْفَكُمُ اللَّهُ بِي، وَعَالَةً فَأَغْنَاكُمُ اللَّهُ بِي كُلَّمَا قَالَ شَيْئًا قَالُوا: اللَّهُ وَرَسُولُهُ أَمْنٌ، قَالَ: مَا يَمْنَعُكُمْ أَنْ تُجِيبُوا رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ. قَالَ: كُلَّمَا قَالَ شَيْئًا، قَالُوا: اللَّهُ وَرَسُولُهُ أَمْنٌ، قَالَ: لَوْ شِئْتُمْ قُلْتُمْ: جِئْنَا كَذَا وَكَذَا، أَرَضَوْنَ أَنْ يَذْهَبَ النَّاسُ بِالشَّاةِ وَالبَعِيرِ، وَتَذْهَبُونَ بِالنَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِلَى رِحَالِكُمْ، لَوْ لَا الْهَجْرَةَ لَكُنْتُمْ أَمْرًا مِنَ الْإِنصَارِ، وَلَوْ سَلَكَ النَّاسُ وَاذِيًا وَشِعْبًا لَسَلَكْتُ وَاذِي الْإِنصَارِ وَشِعْبَهَا، الْإِنصَارُ شِعَارُ وَالنَّاسُ دِيَارُ، إِنَّكُمْ سَتَلْقَوْنَ بَعْدِي أُمَّةً، فَاصْبِرُوا حَتَّى تَلْقَوْنِي عَلَى الْحَوْضِ" (البخاري، 4330).

والتذكير بنعم الله هو منهج الأنبياء جميعاً من نوح عليه السلام إلى محمد صلى الله عليه وسلم، فما من نبي بُعث في قومه إلا وذكر قومه بنعم الله عليهم.

فروح عليه السلام قال لقومه: (مَا لَكُمْ لَا تَرْجُونَ لِلَّهِ وَقَارًا (13) وَقَدْ خَلَقَكُمْ أَطْوَارًا (14) أَلَمْ تَرَوْا كَيْفَ خَلَقَ اللَّهُ سَمُوتَ طِبَاقًا (15) وَجَعَلَ الْقَمَرَ فِيهِنَّ نُورًا وَجَعَلَ الشَّمْسَ سِرَاجًا (16) وَاللَّهُ أَنْبَتَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ نَبَاتًا (17) ثُمَّ يُعِيدِكُمْ فِيهَا وَيُخْرِجُكُمْ إِخْرَاجًا (18) وَاللَّهُ جَعَلَ لَكُمْ الْأَرْضَ بِسَاطًا (19) لَتَسْلُكُوا مِنْهَا سُبُلًا فِجَاجًا (20)) (سورة نوح، الآيات 13-20).

وهود عليه السلام يذكر قومه بقوله: (أَذْكُرُوا إِذْ جَعَلْنَا خُلَفَاءَ مِنْ بَعْدِ قَوْمِ نُوحٍ وَزَادَكُمْ فِي الْخَلْقِ بَصِطَةً فَادْكُرُوا ءَالَاءَ اللَّهِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ) (سورة الأعراف، الآية: 69).

وصالح عليه السلام يذكر قومه فيقول لهم: (وَأَذْكُرُوا إِذْ جَعَلْنَا خُلَفَاءَ مِنْ بَعْدِ عَادٍ وَبَوَّأَكُمْ فِي الْأَرْضِ تَتَّخِذُونَ مِنْ سُهولِهَا قُصُورًا وَتَتَّخِذُونَ الْجِبَالَ بُيُوتًا فَادْكُرُوا ءَالَاءَ اللَّهِ وَلَا تَعْتَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ) (سورة الأعراف، الآية: 74)

وقال سبحانه: (أَتَذْكُرُونَ فِي مَا هُمْ بِأَمِينٍ (146) فِي جَنَّتِ وَعُيُونٍ (147) زُرُوعٍ وَنَخْلٍ طَلَعَهَا هُضِيمٌ (148) وَتَتَّخِذُونَ مِنَ الْجِبَالِ بُيُوتًا فَرَاهِينَ (149) فَاتَّقُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا) (سورة الشعراء، الآيات 146-150).

وشعيب عليه السلام يقول لقومه: (وَأَذْكُرُوا إِذْ كُنْتُمْ قَلِيلًا فَكَثَرْتُمْ) (سورة الأعراف، الآية: 86).

وموسى عليه السلام يقول لقومه: (وَإِذْ قَالَ مُوسَى لِقَوْمِهِ لِقَوْمِهِ أَذْكُرُوا نِعْمَةَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ جَعَلَ فِيكُمْ أَنْبِيَاءَ وَجَعَلَكُمْ مُلُوكًا وَءَاتَاكُمْ مَا لَمْ يُوْتِ أَحَدًا مِنَ الْعَالَمِينَ) (سورة المائدة، الآية: 20).

وقال سبحانه: (إِذْ قَالَ مُوسَى لِقَوْمِهِ أَذْكُرُوا نِعْمَةَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ أَنْجَلَكُمْ مِنْ آلِ فِرْعَوْنَ يَسُومُونَكُمْ سُوءَ الْعَذَابِ وَيَدْبِحُونَ أَبْنَاءَكُمْ وَيَسْتَحْيُونَ نِسَاءَكُمْ وَفِي ذَلِكُمْ بَلَاءٌ مِنْ رَبِّكُمْ عَظِيمٌ) (سورة إبراهيم، الآية: 6).

ونبينا صلى الله عليه وسلم مع قومه: (وَأَذْكُرُوا إِذْ أَنْتُمْ قَلِيلٌ مُسْتَضْعَفُونَ فِي الْأَرْضِ تَخَافُونَ أَنْ يَخَطَّفَكُمُ النَّاسُ فَآوَاكُمْ وَأَيَّدَكُمْ بِبَصْرَةٍ وَرَزَقَكُمُ مِنَ الطَّيِّبَاتِ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ) (سورة الأنفال، الآية: 26).

وقال سبحانه: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَذْكُرُوا نِعْمَةَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ جَاءَتْكُمْ جُنُودٌ فَأَرْسَلْنَا عَلَيْهِمْ رِيحًا وَجُنُودًا لَمْ تَرَوْهَا وَكَانَ اللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرًا) (سورة الأحزاب، الآية: 9).

ثالثاً: الآثار التربوية للتذكير بالنعم:

في التذكير بالنعم " تنفيذ لأمر الله- عز وجل، ويصل المسلم بربه، وينبئه إلى غفلاته ويبعده عن زلاته، ويدخل تحت باب التعاون على البر والتقوى، والتذكير ينتفع به المؤمن، بل هو دليل على كمال هذا الإيمان" (حميد، وآخرون، ديت، ص 979).

ومن أهم الآثار التربوية للتذكير بالنعم هو الرجوع والتوبة بعد الانكسار والذلة لأن التذكير يورث الانكسار الذي تكون النفس بعدها مستعدة للانتصار على ذاتها وعلى شهواتها.

ونجد هذا في دعاء سيد الاستغفار "سَيِّدُ الْاِسْتِغْفَارِ أَنْ تَقُولَ: اللَّهُمَّ أَنْتَ رَبِّي لَا إِلَهَ إِلَّا أَنْتَ، خَلَقْتَنِي وَأَنَا عَبْدُكَ، وَأَنَا عَلَى عَهْدِكَ وَوَعْدِكَ مَا اسْتَطَعْتُ، أَعُوذُ بِكَ مِنْ شَرِّ مَا صَنَعْتُ، أُبُوءُ لَكَ بِنِعْمَتِكَ عَلَيَّ، وَأُبُوءُ لَكَ بِذُنُوبِي فَاعْفُرْ لِي، فَإِنَّهُ لَا يَغْفِرُ الذُّنُوبَ إِلَّا أَنْتَ. قَالَ: وَمَنْ قَالَهَا مِنَ النَّهَارِ مُوقِنًا بِهَا، فَمَاتَ مِنْ يَوْمِهِ قَبْلَ أَنْ يُمَسِيَ، فَهُوَ مِنَ أَهْلِ الْجَنَّةِ، وَمَنْ قَالَهَا مِنَ اللَّيْلِ وَهُوَ مُوقِنٌ بِهَا، فَمَاتَ قَبْلَ أَنْ يُصْبِحَ، فَهُوَ مِنَ أَهْلِ الْجَنَّةِ" (البخاري، 6306).

ونجد هنا في سورة الرحمن ذكر الجنة والنار، "وأبواب النار سبعة والله تعالى ذكر سبع آيات تتعلق بالتخويف من النار، من قوله تعالى: (سَنَفْرُغُ لَكُمْ أَيَّةَ تَقْلَانِ) (سورة الرحمن، الآية: 31) إلى قوله تعالى: (يَطُوفُونَ بَيْنَهَا وَبَيْنَ حَمِيمٍ آانٍ) (سورة الرحمن، الآية: 44).

ثم إنه تعالى ذكر بعد ذلك جنتين حيث قال: (وَلِمَنْ خَافَ مَقَامَ رَبِّهِ جَنَّاتٍ) (سورة الرحمن، الآية: 46) ولكل جنة ثمانية أبواب تفتح كلها للمتقين.

وذكر من أول السورة إلى ما ذكرنا من آيات التخويف ثمانين مرات (فِي أَيِّ آءِ الْآءِ رَبِّكُمْ تَكْذِبَانَ) سبع مرات للتقرير بالتكرير استيفاء للعد الكثير الذي هو سبعة. فصار المجموع ثلاثين مرة مرة الواحدة التي هي عقيب النعم الكثيرة لبيان المعنى وهو الأصل والتكثير تكرر فصار إحدى وثلاثين مرة "

2.2. الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة التي تناولت المضامين التربوية في السور القرآنية:

1) دراسة محمود، ماجد (1434هـ): بعنوان المضامين التربوية المستنبطة من سورة يوسف وتطبيقاتها التربوية.

حيث قام الباحث باستخدام المنهج الاستنباطي، ومن أبرز نتائج البحث: إن سورة يوسف زاخرة بالأهداف التربوية بجوانبها الوجدانية، والمعرفية، والمهارية أو النفسية الحركية، تزخر السورة الكريمة بالأساليب التربوية مثل القصة، الحوار، التعلم باللعب والعروض العملية، تزخر السورة الكريمة بعمليات العلم كالملاحظة، واستخدام الأرقام، وفرض الفروض، والاستدلال، والتصنيف، والتنبيؤ، للمعلم دور كبير في تحويل تلك المضامين إلى برامج عملية ويحتاج إلى تعاون المتعلم والإدارة المدرسية وواضعي المنهج. أهم التوصيات: إكمال دراسة سورة يوسف، ففيها من المضامين التربوية الكثير، التركيز على الجانب الوجداني في التربية للمعلم والمتعلم من خلال ربط المناهج المختلفة بالقرآن الكريم، الاهتمام بمرحلة الشباب كما اهتم بها القرآن الكريم اهتماماً خاصاً، حث المعلمين على الرجوع إلى القرآن الكريم دراسة وفهما وتطبيقاً فيها تعزيزاً لشخصياتهم ولأدائهم المهني.

2) دراسة العطار، حسني (1434هـ): بعنوان القيم التربوية المستنبطة من سورة الكهف.

حيث قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الاستقرائي والمنهج التحليلي، ومن أبرز نتائج البحث: القيم التربوية بأساليبها المتعددة، اهتم بها القرآن اهتماماً كبيراً، عدم فصل الدين بين القيم فكر وثقافة وبينها كسلوك حياتي مجتمعي، استعمل القرآن القصة بكل أنواعها كأسلوب من أساليب الدعوة، ضرب القرآن النماذج الحية للقيم الحسنة كي يتخذها الناس قدوة.

أهم التوصيات: تعريف المسلمين بما تشتمل عليه القصص من الفوائد، إجراء دراسات تربوية على قصص من أجل استخراج تربية إسلامية متأخرة، توعية الشباب بما في القصص من قيم تربوية

الدراسات السابقة التي تناولت سورة الرحمن:

1. دراسة مشوح، سبحان فاروق (2010م): بعنوان سورة الرحمن: دراسة بيانية حيث قام الباحث باستخدام عدة مناهج رئيسية من مناهج البحث وهي: المنهج التحليلي لآيات سورة الرحمن وتراكيب الجمل واختيار الألفاظ فيها والذي من خلاله يمكن توضيح أكبر قدر من أسرار التعبير القرآني في هذه السورة من خلال تفسير العلماء لها، المنهج الاستقرائي من خلال قراءة آيات السورة بشكل يسלט الضوء على المناحي البلاغية والبيانية واستقراء آراء العلماء في تفاسيرهم وأقوالهم التي أظهرت هذه المناحي وشرحتها، المنهج الاستنباطي: محاولة لاستخلاص الأشكال والصور البيانية في آيات السورة من أقوال المفسرين فيها ومحكمة هذه الأقوال ومدى انضباطها على القواعد البيانية في علم البلاغة والبيان. ومن أبرز نتائج الدراسة: الفرق بين التفسير والتأويل فرق ليس له من الأثر ما يظهر إلا في الدراسات والبحوث العلمية، حيث أصبحت كل لفظة تحل محل أختها في عصرنا وأمكن الاستغناء عن الخلاف في هذا الباب، التفسير بالمأثور هو كل ما جاء عن النبي صلى الله عليه وسلم، وما جاء عن الصحابة الكرام إذا اتفقوا عليه ولم يختلفوا فيه فدل على أهم أنهم سمعوه من النبي صلى الله عليه وسلم، ولم يكن عن رأي منهم، أما ما ثبت أنه صادر عن رأيهم، وما نُقل عن التابعين فإنه خارج عن كونه تفسيراً بالمأثور.

2. دراسة العزام، العثمان، هاشم، نايف، (2012م): بعنوان سورة الرحمن - قراءة فنية أسلوبية.

حيث قام الباحثين بدراسة أسلوب التكرار والتقابل، بوصفهما تقنيان فنيان حملتا موضوعات السورة، لغايات تقديمها للمتلقى بطريقة تهدف إلى الإفهام بقصد هداية الإنسان ونجاته، ثم التمتع بنعم الله في الدارين. ومن أبرز نتائج الدراسة: خلصت الدراسة بعد الوقوف على أسرار تكرار الآية (فبأي آلاء ربكما تكذبان) في سورة الرحمن وتسلط الضوء على علاقتها مع موضوعات السورة إلى النتائج الآتية: إن تكرار الآية (فبأي آلاء ربكما تكذبان) في سورة الرحمن وظفت لأغراض متعددة تعدد موضوعات السورة، اعتمدت السورة أسلوب التقابل لكشف المسافة بين موجودات الكون لغايات بيان قدرة الله تعالى، استخدمت السورة (الرحمن) الآية المتكررة لأداء وظائف متعددة برهانية حجاجية ووعظية إرشادية.

3. دراسة الزيوت، عبدالمولى عبد الله (2015م): بعنوان الألفاظ التي انفردت بها سورة الرحمن دراسة دلالية موضوعية.

حيث قام الباحث باستخدام منهجين رئيسيين من مناهج البحث: المنهج الاستقرائي: الذي يقوم على جمع المادة العلمية من مظانها ومصادرنا المختلفة، والمنهج التحليلي القائم على تحليل هذه البيانات ونقدها نقداً علمياً في ضوء منهجية البحث العلمي الموضوعي السليم.

ومن أبرز نتائج البحث وأهمها: تبنت سورة الرحمن بيان رحمة الله الموثقة في هذا الكون التي كان من أبرزها قيام الكون على ميزان إلهي منضبط قائم على العدل والقسط، وأظهرت دلائل تلك الرحمة وبينت ضرورة قيام حياة الناس على أساسها، وذكرت انتشار هذه الرحمة وشمولها للعالم والآخر، امتازت سورة الرحمن عن غيرها موضوعاً وأسلوباً تبعاً للقضية التي تناولتها، والتوجيهات التي أخذتها على عاتقها.

وأوصى الباحث: دراسة مظاهر الاتزان الكوني في سورة الرحمن، دراسة الجرس الصوتي في سورة الرحمن وعلاقته بشخصية السورة، دراسة علاقة مطالع السور وخواتيمها بمقاصدها.

3. منهجية البحث:

1.3. منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الاستنباطي " وهو ربط كلام له معنى، بمدلول الآية، بأي نوع من أنواع الربط، كأن يكون بدلالة إشارة، أو دلالة مفهوم، أو غيرها، وكل كلام رُبط بمعنى الآية فإنه من هذا الباب، لأن الذي يقول به يرى أن الآية دللت عليه بأي نوع من أنواع الدلالة. وقد يكون استنباط حكم فقهي، أو يكون استنباط أدب تشريعي عام، أو يكون استنباط أدب أخلاقي في معاملة الناس، أو يكون استنباط فوائد تربوية تتعلق بتزكية النفوس، أو يكون استنباط فائدة عظيمة " (الطيار، 1427هـ، ص 161).

2.3. حدود البحث:

الحدود الموضوعية: الإحسان في سورة الرحمن.
الحدود البشرية: المعلمين والتربويين والأسر، والمدارس.

4. نتائج وتوصيات البحث:

1.4. نتائج البحث:

من أبرز نتائج البحث:

- سورة الرحمن تحتوي على الممكنات الأساسية التي يستطيع بها الإنسان أن يحقق دوره في عمارة الأرض وإثمارها.
- الإحسان من أعلى المراتب في التصور الإسلامي ومن أفضل المراتب في التطبيق العملي.
- الإحسان مطلب شرعي وضرورة كونية للإحسان إلى الخلق والحفاظ على البيئة وإعمار الكون.
- المحسن يُجازى على إحسانه في الدنيا والآخرة بإذن الله تعالى كما قال تعالى: (هل جزاء الإحسان إلا الإحسان).
- أهمية الإحسان ودوره في الحياة الإنسانية بشكل عام، وفي الجودة التعليمية بشكل خاص.

2.4. توصيات البحث:

1. ضرورة البحث في السورة القرآنية والمضامين ولأصول التربية التي تزخر بها لما لذلك من أثر وتأثير في واقع حياة الإنسان ومستقبله.
2. استثمار قيمة الإحسان ونشرها بين الطلاب في البيئة المدرسية والوسائط الإعلامية.
3. إبراز قيمة الإحسان والإتقان في مشاريع عملية في الأنشطة اللاصفية لتعزيز هذه القيمة العظيمة.
4. يوصي الباحث بالمزيد من دراسات تطوير العملية التعليمية ليكون العلم هو بمفهومه والمراد منه هو الأصل التطبيقي ليكون التعليم في الأقطار الإسلامية من أهم مقومات الإنسان ليستطيع تأدية دوره في الحياة وإعمار الأرض.
5. يوصي الباحث بالمزيد من الدراسات التربوية في مجالي الترهيب والترهيب وإسقاطاتها العملية في العملية التربوية.

3.4. مقترحات الباحث:

1. استمرار الجهود والبحوث التربوية المستنبطة من دراسة السور القرآنية لاشتمالها على الكنوز والذخائر، وبها بصائر لأولي الهدى والأبصار.
2. دراسة الإعجاز التربوي في القرآن الكريم وأثره في توازن واستقرار الإنسان.

5. مصادر البحث:

1. أوغلي، أكمل الدين إحسان، (1434هـ/2013م)، العالم الاسلامي وتحديات القرن الجديد، ط1، مصر: دار الشروق
2. البخاري، محمد بن إسماعيل، (1424هـ/2003م)، صحيح البخاري، ط1، لبنان: المكتبة العصرية
3. بكار، عبد الكريم بن محمد، (1431هـ/2010م)، دليل التربية الأسرية، ط4، الأردن: دار الإعلام
4. بوازفير، جاك، (1432هـ/2011م)، تكوين التفكير النقدي النظرية والتطبيق، ط1، السعودية: مركز النشر العلمي بجامعة الملك عبد العزيز
5. بيرجمان، سامز، (1436هـ/2015م)، الصف المقلوب، ط1، السعودية: مكتب التربية العربي لدول الخليج
6. بيهي، ديمبكي، ماير، مايكل، ولیم، ستيفن، (1437هـ/2016م)، العلم ودليل التصميم في الكون، ط1، السعودية: مركز تكوين للدراسات والأبحاث
7. جاردنر، هوارد، (1434هـ/2013م)، الذكاءات المتعددة أفاق جديدة، ط1، الأردن: دار الفكر
8. الجندي، فداء ياسر، (1437هـ/2016م)، العلم يؤكد شكوك دارون، ط1، السعودية: مركز الفكر المعاصر
9. خطاب، أبوشعيرة، عبد الستار، ناصر، محمد، محمد، (1438هـ/2017م)، المواهب الأكثر تأثيراً على الشباب، ط1، السعودية: دار كنوز المعرفة
10. الدهمش، عبد الولي بن حسين، التطور المهني للمعلمين والممارسات التأملية، د.ط، دن
11. الدويش، محمد بن عبد الله، (1437هـ/2016م)، التربية النبوية، ط2، السعودية: مركز البيان للبحوث والدراسات.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.4

أثر إدارة التغيير على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين

(دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية)

The Impact of Change Management of the Employees' Job Performance Efficiency

(An Applied Study on Day Care Centers in the Eastern Region of Kingdom of Saudi Arabia)

إعداد: الدكتورة / منيرة عمار العماري

دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة لينكولن، ماليزيا

Email: mnaier.a.ma@gmail.com

الدكتور / محمد أنس شمسي

دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة بورغوني، ديجون، فرنسا

المخلص

هدفت الدراسة التعرف على مدى تمكن مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير لأحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهياكل التنظيمية، وتحديد مستوى أداء العاملين في هذه المراكز، كذلك التعرف على أثر ذو إدارة التغيير على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على دلالة الفروق في مستوى إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية حسب متغيرات الجنس، والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من (91) موظفاً وموظفة من العاملين في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، تم اختيارها بالطريقة العشوائية.

تبين من النتائج أن مدى تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير لأحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهياكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة والتغيرات الهائلة لزيادة كفاءتها جاء بأهمية نسبية (73.3%) وبدرجة مرتفعة. وأن أكثر مجالات تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير كان التغيير في القيادة، ثم التغيير في الهيكل التنظيمي، ثم التغيير بالثقافة، وجاء التغيير في التكنولوجيا في المرتبة الأخيرة. كما توصلت النتائج الى أن مستوى أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية جاء بمتوسط حسابي (4.311) وبدرجة مرتفعة.

بناءً على النتائج توصي الدراسة بزيادة الاهتمام بتطبيق إدارة التغيير في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية لما تبين من تأثيره الإيجابي على أداء العاملين في هذه المراكز. وإلحاق العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية بدورات تدريبية في إدارة التغيير وربط ذلك بنظام الحوافز.

الكلمات المفتاحية: التغيير، إدارة التغيير، الكفاءة، الأداء الوظيفي، مراكز ومؤسسات التربية الخاصة.

The Impact of Change Management of the Employees' Job Performance Efficiency (An Applied Study on Day Care Centers in the Eastern Region of Kingdom of Saudi Arabia)

Dr. Munirah Ammar Alammari

DBA, College of Business Administration, Lincoln University College, Malaysia

Dr. Mohamed Anas Shamsy

PhD in Business Administration, University of Bourgogne, Dijon, France

Abstract

The study aimed to identify the extent to which day care centers in the Kingdom of Saudi Arabia were able to apply change management strategies to bring change in values, trends and organizational structures, and to determine the performance level of workers in these centers, as well as to identify the impact of change management on the performance of workers in day care centers in the Kingdom of Saudi Arabia. Also to identify the significance of the differences in the level of change management and the performance of workers in day care centers according to the variables of gender, age, educational qualification and years of experience. The study used the descriptive approach, and the study sample consisted of (91) male and female employees working in day care centers in the Eastern Province of the Kingdom of Saudi Arabia, which were chosen randomly.

The results showed that the extent to which the centers were able to apply change management strategies to bring change in values, trends and organizational structures to suit the new needs and the massive changes to increase their efficiency came with a relative importance (73.3%) which was a high degree. Moreover, the most areas enabling centers to implement change management strategies was the change in leadership, then the change in the organizational structure, then the change in culture, and the change in technology came in the last place. The results also found that the performance level of workers in day care centers came with an arithmetic average to a great extent of (4,311).

Based on the results, the study recommends increasing attention to the application of change management in day care centers in the Kingdom of Saudi Arabia, due to its positive impact on the performance of the employees in these centers.

Finally, the researcher recommend enrolling the staff in these day care centers in change management training courses and linking this to the incentive system which can follow their development.

Keywords: Change, Change Management, Efficiency, Job Performance, Special Education Centers and Institutions.

1. لمقدمة:

التغيير ظاهرة طبيعية تخضع لها جميع مظاهر الكون، فكل شيء يتحرك ليتحول إلى شيء جديد بعد أن تتفاعل مجموعة العناصر المختلفة في أجواء وظروف متعددة لتخلق وجودا آخر لم يكن من قبل، والعالم من حولنا يتغير بوتيرة غير مسبوقة. ما نجح بالأمس يمكن ان يتغير بين عشية وضحاها فيصبح من الماضي. فسرعة التغيير هي القوة المحركة، وهي مستمرة في الزيادة الغير محدودة، وقيادة التغيير بكفاءة هي الحل الوحيد لمواكبة ما يتطلبه النجاح. فالتغيير هو الانفتاح والمقاربة مع الآخرين واستقبال الافكار المهاجرة، حيث تتطلب رحلة التغيير معرفة الوقت المناسب لأطلاقها. ووضع الاستراتيجيات والمقاييس الموضوعية للبدء بها وتحديد المقدار المهم الذي نحتاجه (Kotter, 1995).

وقادة المنظمات يواجهون يوميا مستجدات ومشاكل لا حصر لها نتيجة التغيرات السريعة. وكأفراد او منظمات مجبرون على الاستجابة للتغيير من أجل البقاء. وهذا ما يجعل التغيير صعبا او مهددا، فلأبد ان نتعلم توقع التغيير وكيفية التعامل معه. والتغيير هو القاعدة الآن والطريق للمستقبل ولا يستطيع الفرد وحده التغيير ولكن يمكنه ان يقوده، فالأفراد هم من يصنعون التغيير، فلأبد ان نعرف كيف نشق طريقنا ونتخطى الطرق التقليدية للمقاومة ويتميز. ولأن عملية التغيير تعد مشكلة مستمرة لدى كل الأفراد والمستويات الإدارية لاعتقادهم ان التغيير يهدد أنماط حياتهم ومصالحهم القائمة، وهذا ما يضعف جهود وبرايمج التغيير ويجعل منها أمرا صعبا يؤدي إلى خلل وانقسامات بين مؤيد ومقاوم داخل وحداتها التنظيمية (سماتي و حاتم، 2018).

وفي بيئة الاعمال الحديثة، تواجه المؤسسات تغيرات سريعة لم يسبق لها مثيل نتيجة العولمة والابتكار المستمر للتقنية والتي تجبر مؤسسات الأعمال على التطوير بشكل مستمر. كما أن بعض الظواهر الحديثة، مثل وسائل التواصل الاجتماعية وثورة التكيف على الهاتف المحمول، أحدثت ثورة في قطاع الأعمال وأوجدت حاجة متزايدة للتغيير لم تحدث من قبل وفي أي وقت مضى. وهذه التغيرات تحتاج إلى فكر إداري أو بالأحرى فكر قيادي يستوعب هذه التغييرات وأسبابها وآثارها.

1.1. مشكلة الدراسة:

تشير الدراسات في مجال السلوك التنظيمي إلى أن ثلثي المنظمات التي أجرت عمليات التغيير بأنماطها تواجه تحديات كبيرة وعديدة لمواجهة التحول والتغيير وللحفاظ على بقائها واستمرارها. حيث لا أحد ينكر أن التغيير أصبح ضرورة ملحة لكل منظمات اليوم، وأن اي عملية تغيير لا بد أن يكون لها آثار ونتائج تترتب عليهم.

وأهم النتائج التي تسعى إليها المنظمات هو أحداث التغيير الإيجابي. ومجتمعنا يمر بمتغيرات ذات أهمية كبيرة وجوهرية، ومثل هذه التغيرات الحاصلة والمتوقع حصولها تتطلب إدارة جديدة تتبنى التغيير. وحيث أن الأسلوب الإداري في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية، أسلوب مدرسي تقليدي متقيد بالأنظمة والقوانين المدرسية التي لا تتوافق مع واقع المراكز النهارية واحتياجات مستفيديها ولا تتماشى مع متطلبات التحديث والتغيير، ولابد من إيجاد السبل لتطبيق إدارة التغيير لأحداث التغيير المطلوب في هذه المراكز في هياكلها التنظيمية وإدخال التقنية وتدريب العاملين لرفع كفاءة أداء هذه المنظمات ومن خلال ما تم طرحه في مشكلة الدراسة تم تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما أثر إدارة التغيير المتمثلة بالتغيير في (الهيكل التنظيمي، التغيير في الثقافة، التغيير في التكنولوجيا، التغيير في القيادة) على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية؟

وبالتالي يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى تمكن المراكز من التفاعل مع بيئتها المحلية والإقليمية بما يضمن لها التحول الى حالة تنظيمية أكثر قدرة لتحقيق أهدافها وخدمة مستفيديها وحل مشاكلها؟
- ما مدى تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير لأحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهياكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة والتغيرات الهائلة لزيادة كفاءتها؟
- ما مدى تمكن المراكز من الأخذ بالأساليب العلمية والتقنية والبحثية والانتاجية لتدريب وتطوير مهارات العاملين فيها بما سيعود عليهم وعليها بالفائدة؟
- ما مدى تحمل إدارة المركز لمسئولية إدارة التغيير؟
- ما هي العلاقة بين الخصائص الديموغرافية (العمر، المستوى التعليمي، الجنس، الخبرة) وبين تقبل العاملين لإدارة التغيير؟

2.1. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- أن نتائج الدراسة ستوفر لمتخذي القرار في مراكز الرعاية النهارية معلومات مهمة عن واقع إدارة التغيير.
- وستقدم مساعدة للمسؤولين والمعنيين وصناع القرارات في مراكز الرعاية النهارية للتعرف على إدارة التغيير وأثرها على أداء العاملين في هذه المنظمات، وبالتالي تساعد في إتخاذ الإجراءات المناسبة لرفع مستوى كفاءة وفاعلية العاملين في هذه المراكز.
- حيث يمكن استخدام هذه النتائج في إعادة رسم السياسات ذات العلاقة بنجاح إدارة التغيير من أجل الأرتقاء بالأداء المؤسسي بشكل عام .

- ويتمثل جانب الأهمية الآخر للبحث بكونه يتناول قطاع مراكز الرعاية النهارية، إذ يعد هذا القطاع من القطاعات الحيوية والمؤثرة من حيث مساهمته الكبيرة في الخدمة الاجتماعية والتطور الاجتماعي ويؤمل من خلال هذه الدراسة أن يتم الاهتمام بتطوير ثقافة العاملين وغرس أبعادها لضمان التكيف ولأتساق بين العاملين أنفسهم من جهة وبين الإدارة العليا وما تطلبه منهم عند إجراء التغيير، إذ لا بد أن يتماشى التغيير مع توقعاتهم وقيمهم وثقافتهم .
- ويؤمل أن يستفاد من نتائج هذه الدراسة في بعض الدراسات والأبحاث اللاحقة والتي من الممكن أن تتناول نفس الموضوع في قطاعات أخرى.
- وأن تسهم نتائج هذه الدراسة في الخروج بتوصيات تبين كيف يمكن أن يتم استخدام إدارة التغيير في تحسين أداء العاملين وتنمية مهاراتهم.

3.1. أهداف الدراسة:

- حيث ان الوضع الراهن في مراكز الرعاية النهارية نسبة التطوير فيه بسيطة جدا، فهم في مرحلة ركود ويشعرون انهم يقدمون خدمات جيدة وانهم ناجحون .رغم اختلاف الواقع من حولنا وابعتراف الجميع، فكل ما حولنا يقول اننا نتغير، واليوم غير الأمس وخدمات ذوي الإعاقة بالذات بحاجة لمواكبة التغيير . عليه فإدارة مراكز الرعاية النهارية في حاجة لقوة دافعة لمعرفة ما سيحدثه التغيير لتحسين خدماتهم .لذلك تكمن أهمية هذه الدراسة في التعرف على ضرورة إجراء تغيير في أساليب العمل، بتطوير الهيكل التنظيم وباستخدام التكنولوجيا لتطوير وتمكين العاملين لتغيير السائد التقليدي، بإحلال القيادة والإدارة التحويلية المتضمنة إدارة التغيير كأسلوب عمل جديد للارتقاء بأداء العاملين وزيادة كفاءة هذه المنظمات . عليه هدفت الدراسة الى:
- تهدف الدراسة الى استجلاء أثر إدارة التغيير في النمط الإداري السائد في مراكز الرعاية النهارية بالمنطقة الشرقية.
 - تهدف الى تطوير قيادات متمكنة ولها القدرة على الابداع الإداري بتطوير وتغيير الهيكل التنظيمي.
 - مساعدة العاملين فيها بتوجيههم وتدريبهم وإدارتهم بما يخدم المنظمة ويخدمهم لمواجهة تغيرات متوقعة وغير متوقعة بتحديد وتأسيس ثقافة المنظمة.
 - دراسة إمكانية زيادة كفاءة أداء العاملين وذلك من خلال إجراء التغيير التكنولوجي لتطوير وتحسين أدائهم ونتاجهم .

4.1. فرضيات الدراسة:

1.4.1. الفرضية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة التغيير بأبعادها على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية.

• ومن هذه الفرضية تنبثق الفرضيات الفرعية التالية:

- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأهمية التغيير في الهيكل التنظيم على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية.
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في التغيير في الثقافة على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية.
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في التغيير في التكنولوجيا وبين أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية.

✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في التغيير في القيادة وبين أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية.

2.4.1. الفرضية الثانية:

لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية حسب متغيرات الجنس، والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة؟

2. الإطار النظري للدراسة:

❖ إدارة التغيير:

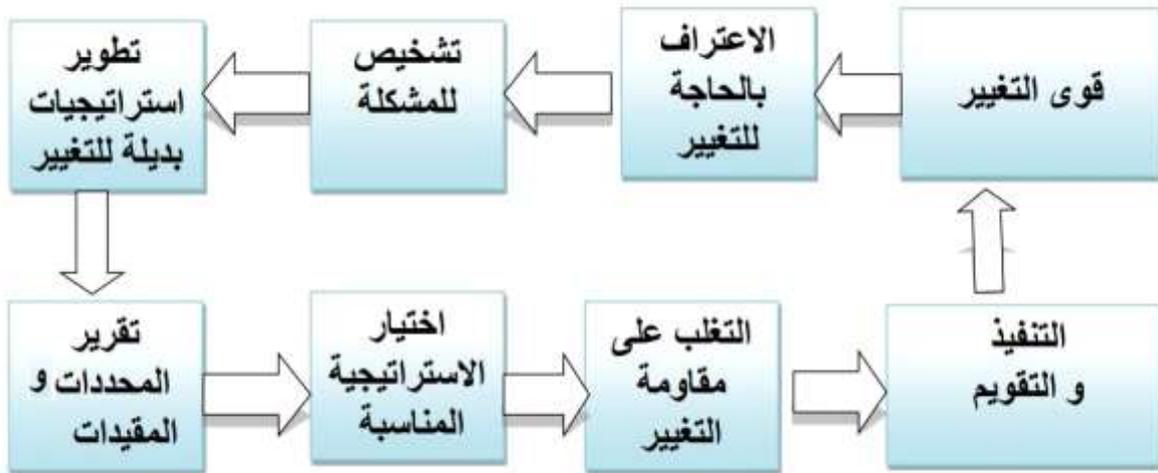
ويعود مفهوم إدارة التغيير إلى أوائل القرن الـ 20 حين تم تطوير نموذج Kurt Lewin من ثلاث خطوات للتغيير في الأربعينيات. ثم نشر كتاب إي فريت روجرز بعنوان "انتشار الابتكارات" عام 1962، وتم تطوير نموذج الجسر الانتقالي عام 1979 (الحسيني، 2019). ومع ذلك لم تصبح إدارة التغيير معروفة إلا في بيئة الأعمال في التسعينيات وأصبحت العمليات التنظيمية الرسمية متاحة في بداية هذه الألفية. وهو مفهوم إداري يُقصد به التالي:

- القيام بالتغيير في كيفية القيام بالعمل أو إدارة المنظمة، عن طريق خطة واضحة المعالم.
- وهو مواكبة التغييرات والتطورات الحديثة في محيط العمل، بهدف الارتقاء بالإنتاجية وكفاءة وجودة العمل في المنظمة.
- كما إنه الانتقال من الوضع الحالي الذي نعيشه إلى الوضع المستقبلي الأكثر كفاءة وفاعلية.
- وهو العملية التي نتعلم فيها ونكتشف الأمور بصورة مستقرة.
- وهو عملية التجديد الذاتي الذي تسعى المنظمة عن طريقها إلى بعث الحداثة، ووقف التراجع، والتخلص من الصدا الذي يتجمع على النظم واللوائح أو يصيب الأفراد أو تتعرض له المعدات، لتظل المنظمة محافظة على حيويتها وشبابها ومصداقيتها، ولديها القدرة على التكيف والتجاوب مع الأزمات والظروف الصعبة.
- وهو الانتقال بأي تجمع بشري إلى الأمام وبناء القدرة على الفعل.
- وهو انتقال المجتمع بإرادته من حالة اجتماعية معينة إلى حالة أخرى أكثر تطور.

فالتغيير ملح وأسبابه هامة وأساسية في إدارة المنظمات ونلخص أهمها في التالي:

- تبني وإحداث التغيير في المنظمات يحتمه الواقع الذي تعيشه وتواجهه في البيئة من حولها فهي تعيش تعقيدات وتغيرات شديدة مثل:
 - انفجار تقنية المعلومات والاتصالات.
 - التطور السريع والابتكارات المتنافسة للظهور في المجالات المختلفة.
 - ظهور التكتلات الاقتصادية الكبرى، وبروز اندماج الشركات العملاقة وتأثيرها على الاقتصاد العالمي.
- التغيير بسبب تفاعل عوامل خارجية محفزة عليه كالتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتقنية او بسبب تفاعل عوامل داخلية مثل التغيير في علاقات العمل او التغيير في الأهداف والخطط والأساليب والاجراءات المتبعة في العمل.

- التغيير إستراتيجية ضرورية لا مفر منها تعتمد المنظمات المتعثرة للخروج من أزماتها ولحلول مشاكلها والتقليل من أثارها، كما تعتمد المنظمات القوية الناجحة لدعم وضعيتها التنافسية وخلق مجالات جديدة لربح والتوسع، عليه فالتغيير حقيقة تنظيمية أصبح التعامل معه جزءا من الدور الذي تؤديه الإدارة باستمرار (ميهوب، 2018).
- وقد تعدد أسباب التغيير وأنواع القوى التي تدفع المنظمة لأجراء التغيير، ولكنه لا ينطلق من فراغ او من عدم بل لابد من وجود قوى تدفعه، مثل أن يكون لاقتناص فرصة والاستفادة منها. وسبيل لحل مشاكل تكون سببا للتغيير من الوضع الراهن الى وضع جديد يأتي بنتائج جيدة للمنظمة مما يدفعها لتبني هذا التغيير.
- ومن أهم نماذج ونظريات إدارة التغيير:
- نموذج افانوفيتش:



شكل 01 - خطوات نموذج افانوفيتش في إدارة التغيير (الزايدي، 2019)

- نموذج جون كوتر:



شكل 02 - مراحل نموذج جون كوتر ال 8 من أجل إدارة التغيير الفعالة (السيد، 2020)

نظريات إدارة التغيير (عضيبات، 2020):

- نظرية: (Ralph Kilman) تتكون هذا النظرية من خمس نقاط هي كالآتي:
 - البدء ببرنامج التغيير.
 - المعرفة التامة لبرنامج التغيير.
 - العمل على جدولة خطة للتغيير.
 - القيام بتفعيل وتطبيق خطة التغيير.
 - تقدير النتيجة.

• نظرية: (Jerry Porras) تتكون هذا النظرية من خمس نقاط هي:

- العمل على تحليل نظام العمل بطريقة الجرافيك.
- العمل على وضع المشاكل على الرسم الجرافيك.
- اختبار العلاقة الداخلية داخل المشاكل.
- معرفة المشاكل وطريقة تكوينها.
- حل المشاكل بأسلوب الرسم الجرافيك عن طريق تجهيز خطة جرافيكية لها.

❖ **أداء العاملين:** تعتبر عملية تقييم الأداء من أهم العمليات التي تمارسها إدارة المنظمات، وذلك نظراً لأهمية الدور الذي تقوم به في الحكم على دقة السياسات والبرامج التي تعتمدها، كما وتُعد عملية تقييم أداء العاملين من أهم الوسائل لإصدار حكم موضوعي لقدرة الموظف على أداء واجبات وظيفته ومسؤولياتها، وللتحقق من سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، ومن مدى التحسن في أسلوب أدائه لواجباته ومسؤوليات وظيفته، و التحقق من قدرته على تحمل واجبات ومسؤوليات أعلى، وذلك بما يضمن تطور المنظمة في الحاضر واستمرار بقاءها وفعاليتها في المستقبل أيضاً، (أبو الروس، و أبو ماضي، 2011). وعليه يمكن تعريف الأداء بأنه عبارة عن ما يُقدمه العاملون من مخرجات عمل، وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة والتعليمات وعلاقتهم مع الآخرين (حسين وعلاوي، 2013).

وتقوم عملية التقييم على الخطوات التالية:

- وضع وإعداد تعليمات العمل.
- تقييم أداء العاملين قياساً مع هذه التعليمات .
- تقديم التغذية العكسية للفرد بهدف الحد أو التقليل من عيوب الأداء.

ويتم قياس أداء العاملين من خلال الأبعاد التالية:

- جودة العمل، وتشتمل جودة العمل على الدقة، والأتقان، والتمكن الفني، والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل، وقلة الأخطاء.
- كمية العمل، والتي تشمل على حجم العمل الذي تم إنجازه وسرعة الانجاز، وُبعد المعرفة ومتطلبات الوظيفة، والتي تشمل على المعرفة النظرية، والفنية، والمهارة المهنية، والمعرفة العامة عن الوظيفة وجميع المجالات المرتبطة بها.

وبناء على ما سبق، يمكننا القول إن الأداء هو نتيجة للسلوك التي تأتي بعد إتمام المهام الوظيفية باستخدام كفاءات معينة والتي تقاس من بمقاييس مختلفة تشكل أداء الموظف.

ومن أهم العوامل التي يتأثر بها الأداء:

- **العوامل الداخلية:** كالعوامل الفنية والتي وتشمل التقدم التكنولوجي، المواد الخام، الهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل.
 - **العوامل الفنية:** تؤثر بشكل واضح ومباشر على المنظمة والافراد، فنوعية الأجهزة وكميتها والطرق العملية المعتمدة في العمل جميعها تؤثر على مستوى الأداء والانتاجية بشكل عام.
 - **العوامل الانسانية:** التي تشمل القدرة على الأداء الفاعل للعمل وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة، والتدريب والقدرة الشخصية، وتشمل الرغبة في العمل والتي تحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات ورغبات الأفراد (حسين و علاوي، 2013).
- في الواقع أن عملية إحداث التغيير داخل المنظمات وتطبيقها ونجاحها تعتمد بشكل أساسي على اتجاهات وأداء العاملين، حيث أن هناك تأثيرات مختلفة لأبعاد التغيير على أداء العاملين، وتتوقف هذه التأثيرات على التالي:

❖ درجة تقبل التطورات الجديدة.

❖ وكذلك درجة مقاومة التغيير من طرف العاملين.

أذن فإن عملية التغيير ترتبط بشكل أساسي ومباشر بالمنظمة بشكل عام وبالأفراد بشكل خاص وذلك من أجل تحقيق زيادة في إنتاجية وكفاءة المنظمة (حسين و علاوي، 2013). إضافة إلى ما سبق ذكره فإن عملية التغيير تعتبر ضرورة ملحة في الوقت الحاضر بغض النظر عن مدى استعداد المنظمات للتعامل معه، وذلك لزيادة المنافسة والحاجة إلى المرونة الاستراتيجية، والقدرة على التكيف مع العولمة التي أصبحت تؤثر اليوم على كافة المنظمات تقريباً، بغض النظر عن الحجم، وقدرات رأس المال البشري، والسوق، والتركيز، وما إلى ذلك، تحدث هذه التغييرات وتشمل التغيير في الاستراتيجية والهيكلية التشغيلية والعملية والثقافية والقيادة. ولذلك، فإن عملية إدارة التغيير وتأثيرها على أداء العاملين بنجاح لا تزال واحدة من أهم محاور التركيز على جميع مستويات الإدارة، مثلما أن تبني التغيير والبقاء عليه أمر مهم لجميع العاملين، ويقول منظمو إدارة التغيير أن الحرج في نظرية إدارة التغيير يتم بالتحويل على السلطة باستخدام مفاهيم مجردة مثل:

(القيادة، والتمكين، والاتصال، والتحفيز،) لزيادة أداء العاملين وانتاجيتهم، كما تقوم السلطة في التركيز على كيفية جعل العاملين ممثلون مع النظام الحالي ويتقبلون التغيير الحاصل لتجنب الصراعات بتركيزهم على الأيديولوجيات والتنشئة الاجتماعية والثقافية .

ولتجنب هذه الصراعات يتم استخدام برامج التغيير الهيكلية القائمة على افتراض أن أثر إدارة التغيير على العاملين تتكون من مجموعة محدودة من التدخلات التي تعتبر برامج موضوعية وقابلة للقياس ويمكن التحكم فيها خطياً ويمكن تحقيقها في وقت قصير نسبياً وذلك تجنباً للعديد من تدفقات التغيير المتمثلة بما يلي:

القلق والإنكار والسعادة والخوف والتهديد والذنب وخيبة الأمل والاكتئاب والعداء، والقبول التدريجي، والانتقال إلى طرق أكثر تكاملاً للعمل، والحاجة إلى تحسين أداء العاملين (نجوجونا وموات، 2016).

3. الدراسات السابقة:

1.3. دراسات محلية

- دراسة (عبد المنعم، 2017) بعنوان "أثر إدارة التغيير في التطوير التنظيمي للمؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية"

يتناول البحث دور وأهمية إدارة التغيير في التطوير التنظيمي للمؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية وذلك لمعرفة مدى مساهمة إدارة التغيير في التطوير التنظيمي للقطاع الحكومي علي وجه التحديد وذلك لان القطاعات الأخرى مثل القطاع الخاص والقطاع الخيري قد تحتاج الي تطوير ولكن ليس مثل القطاع الحكومي لما فيه من العديد من المشاكل الادارية والتنظيمية اهمها عدم وضوح رؤية المؤسسة الحكومية تجاه تحقيق اهدافها المستقبلية وايضا وجود العديد من المشاكل في الهيكل التنظيمي للمؤسسة مما يصعب عملية الاتصال بين المستويات الادارية الثلاثة وايضا التخبط في استخدام الانظمة الحديثة والمتطورة والذي يترتب عليه مقاومة التغيير وايضا كثرة دوران العمالة وتقديم الاستقالات والاتجاه الي القطاعات الأخرى. لذا قام البحث الحالي بالقاء الضوء علي هذه الجوانب بالإضافة الي انه تم تطبيق البحث علي بلدية محافظة المجمعة بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية وذلك لعدة اسباب اهمها ان هذا النوع من المؤسسات الحكومية لدية العديد من المشكلات الادارية حيث يرتبط نجاحها ارتباطاً كلياً بخدمة المواطنين، قد تم توزيع الاستبانة علي عينة البحث المكونة من 147 مفردة وهم جميع الموظفين ببلدية محافظة المجمعة بمنطقة الرياض التابعة لوزارة الشؤون البلدية والقروية وهم من الادارة العليا ورؤساء الاقسام والمشرفين والمرؤوسين وذلك لاستنباط النتائج باستخدام مختلف المقاييس الإحصائية لأثبات فروض البحث.

وتوصل البحث إلى عدة نتائج اهمها ثبوت صحة فروض البحث والتي اوضحت أن ادارة التغيير تؤثر في تحسين برامج التدريب للعاملين بالمنظمة و تساعد علي تحسين خطط العمل والخطط التشغيلية للأقسام و لها دور فعال في عملية إعادة هندسة الإدارة او إعادة بناء الهيكل التنظيمي للمنظمة على مستوي الإدارات والوحدات ومن النتائج الهامة ايضا ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمنظمة يتطلب تغييراً شاملاً عن طريق إدارة التغيير كما هو الحال في استخدام التقنيات الجديدة والمتطورة وتم اثبات صحة الفرض الرئيسي الثاني والذي يشير الي انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدارة التغيير والتطوير التنظيمي للمنظمة وبين خصائص عناصر البحث مما يشير الي ان إدارة التغيير والتطوير التنظيمي بالمنظمة لا يتأثر بأعمارهم ومؤهلاتهم العلمية والمستوى الإداري لوظائفهم.

- دراسة اللحياي (2012) بعنوان "واقع ممارسة إدارة التغيير في كليات التربية بمكة المكرمة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة إدارة التغيير في كليات التربية بمكة المكرمة في ضوء إعادة هيكلة كليات البنات الملحقة بجامعة أم القرى من وجهة نظر العميدات ورئيسات الأقسام وأعضاء هيئة التدريس،

والتعرف على درجة الفروق ذات الدالة الإحصائية بين آراء العميدات ورئيسات الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في ممارسة إدارة التغيير، ومعوقات التغيير، وعوامل نجاح إدارة التغيير وفق متغيرات الدرجة العلمية، الخبرة، والتخصص. وصممت الباحثة استبياناً كأداة لجمع المعلومات، وبلغت عينة الدراسة (44) من عميدات ورئيسات أقسام وعضوات هيئة تدريس بكليات التربية بمكة المكرمة. ومن أبرز نتائج الدراسة ما يلي: إن رئيسات الأقسام في كليات التربية يمارسن إدارة التغيير بدرجة عالية. وعدم وجود فروق ذات دالة إحصائية بين آراء أفراد عينة الدراسة وفق متغيرات الدرجة العلمية والتخصص، وجود فروق ذات دالة.

2.3. دراسات عربية:

• دراسة (مرزوق و عرابة، 2018) بعنوان " أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر "

هدفت الدراسة لتوضيح اهم المفاهيم النظرية حول ادارة التغيير وجودة الخدمات، والتعرف على كيفية القيان بادارة التغيير داخل المؤسسة لتحسب جودة الخدمات المقدمة وجاءت النتائج كالتالي:

- وجود علاقة ايجابية بين تطبيق مجالات التغيير (التقنية، الهيكل التنظيمي، مهام الأفراد، الثقافية).
- يوجد مستوى توافر مرتفع لجودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر حسب آراء العمال.
- في مؤسسة إتصالات الجزائر، كلما زاد التغيير في التقنية أدى إلى زيادة جودة الخدمة .
- من وجهة نظر الزبون، مؤسسة إتصالات الجزائر تقدم خدمات بجودة متوسطة، فرغم التغيير والتطوير إلا أن الجودة المقدمة من قبل المؤسسة لم تصل بعد لمتطلبات الزبائن وذلك بمقارنتها مع باقي دول العالم.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 = \alpha$ حول واقع إدارة التغيير وأثره على جودة الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

• دراسة (عبيد، 2009) بعنوان "واقع إدارة التغيير و أثرها على أداء العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية: دراسة حالة مجمع الشفاء الطبي"

تهدف هذه الدراسة إلى:

- دراسة واقع ادارة التغيير في وزارة الصحة الفلسطينية .
- التعرف على مدى تأثير إدارة التغيير على أداء العاملين .
- التعرف على مدى وجود قيادة قادرة على احداث التغيير المنشود .
- دراسة مدى تأثير والتزام العاملين بعمليات التغيير .
- تسليط الضوء على أهم المشاكل والعوائق التي من الممكن ان تعترض عمليات التغيير .
- التوصل لحلول وتوصيات تجعل من عملية التغيير عملية مقبولة للعاملين بصفة عامة.

وبناء على النتائج السابقة خلص الباحث لمجموعة من التوصيات عليها تكون مقترحات جيدة للتغلب على السلبيات، وهي كما يلي:

- ضرورة أن يكون التغيير في الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع متطلبات العمل، وبعد دراسة البيئة الداخلية والخارجية دراسة متأنية، وأن يتم التغيير بناء على توصيات من ذوي الاختصاص في علوم الإدارة بحيث لا تكون عشوائية ولا تؤدي إلى تضخم الهيكل التنظيمي بدون طائل .
- أن يتم الإعلان عن الوحدات والإدارات والوظائف على الهيكل التنظيمي وأن يتم التعيين على هذه الوظائف، من خلال وضع معايير مهنية واجب توفرها في شاغل الوظيفة، وبعد اجتياز مسابقة للتأكد من كفاءة من يتم تعيينهم.
- ضرورة تحديد السلطة والمسئولية لكل إدارة ووظيفة بحيث لا يكون هناك تداخل في الصلاحيات، وتقليل المركزية بحيث تعمل على تفويض الصلاحيات إلى المستويات الأخرى مما يؤدي إلى السرعة في إنجاز الأعمال .
- ضرورة إشراك العاملين في صناعة القرارات، والاستفادة من الأفكار التي يقدمها العاملون في المستويات الدنيا حيث هم أقدر الناس على توليد أفكار جديدة بما يختص بالعمل ومعرفة المشاكل التي تواجه العمل وطرح الحلول لتلك المشاكل .
- ضرورة تعامل الإدارة مع العاملين بإيجابية والاهتمام بالعلاقات الإنسانية من خلال تقدير الجهد الذي يبذله العاملون، وإيجاد نظام حوافز لتشجيع العاملين.
- التركيز على التغيير النوعي في الأفراد من خلال التدريب الجيد، والتحفيز، وذلك للعلاقة القوية بين التغيير في الأفراد وأداء العاملين، حيث أن التدريب الجيد يعمل على رفع مهارات ومعارف العاملين كذلك وجود نظام جيد للحوافز يعمل على تعزيز الأداء الجيد للعاملين ومحاولة إيجاد أفكار خلاقة.
- ضرورة الاستفادة من تنوع الاتصالات داخل المجمع، بحيث تكون ذات فعالية في إيصال الرسائل إلى أصحابها، كذلك العمل على توظيف خطوط الاتصال غير الرسمية لما فيه مصلحة العمل.
- ضرورة تفعيل وسائل الاتصال غير الرسمية للتواصل مع العاملين ومعرفة مواطن الخلل في العمل، والحصول على أفكار جديدة قد تساهم في رفع كفاءة الأداء.
- ضرورة تقليل الإدارة التوجه إلى المركزية، من خلال تفويض الصلاحيات، وإشراك العاملين في صنع القرارات بما يؤدي إلى تقبل القرارات والعمل على تنفيذها بكل كفاءة وفعالية .

3.3. دراسات أجنبية:

- **Enhancing the success of organizational " change: Matching readiness strategies with sources of resistance** (Dennis R. S. & Schraeder, 2009) بعنوان

شرايدر ودينيس أجروا دراسة لتعزيز سبل نجاح التغيير التنظيمي من خلال مطابقة استراتيجيات الجاهزية للتغيير، وتعزيز آليات المراقبة، كما شملت عينة الدراسة (165) مديراً. وهدفت هذه الدراسة إلى تعزيز سبل نجاح التغيير التنظيمي، وذلك من خلال مطابقة استراتيجيات الاستعداد للتغيير في المنظمات الهنغارية في الإصلاح المؤسسي، وتعزيز آليات المراقبة. وتوصلت الدراسة إلى أن المنظمات الهنغارية أبدت اهتماماً بالإصلاح المؤسسي كأداة لنجاح التغيير التنظيمي. وأن أهم عوامل مقاومة التغيير هو ضعف مشاركة الموظفين، وضعف التخطيط والاستعداد للتغيير، وعدم وضوح أبعاد التغيير للإدارة العليا مما يجعل الإدارة العليا لا تقوم بدعم عملية التغيير بالشكل الكافي الذي يمكنها من تحقيق أهدافها.

• دراسة (Cunningham & Kempling، 2009) بعنوان " Implementing change in public sector organizations"

وهدفت إلى التعرف على آليات تنفيذ التغيير التنظيمي في ثلاث منظمات من منظمات القطاع العام البريطانية. وتكونت عينة الدراسة من (23) من كبار المسؤولين التنفيذيين. واستخدمت نماذج التغيير التنظيمي الثلاث وتوصلت الدراسة للتالي:

- أن جهود التغيير تظهر استعمال متغيرات وسيطة، هيكلية، وتكنولوجية، وسلوكية.
- زيادة الفاعلية والكفاءة من خلال محاور تمثل تحسين العمليات التقنية، وتحسين القيادة، والإدارة، ومهارات التدريب.
- تحسين الاتصالات ومشاركة 43 العاملين، وتحسين علاقات المستهلك، وتحسين البيئة محل العمل وتمكين العاملين، وتبديل علاقات السلطة.

4. منهجية الدراسة:

1.4. منهج الدراسة:

قامت الباحثة في هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي نظراً لطبيعة الدراسة وملائمة هذا المنهج لها، إذ درست أثر (المتغير المستقل) إدارة التغيير (على المتغير التابع) أداء العاملين .

2.4. مصادر الحصول على البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والأبحاث والمقالات والدراسات التي تناولت موضوع الدراسة
- المصادر الأولية: وهي المصادر التي يحصل الباحث من خلالها على المعلومات عن طريق معالجة الجوانب التحليلية للدراسة، بحيث يتم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال الاستبانة التي تم تصميمها لهذا الغرض، وقد تكونت الاستبانة التي أعتبرت أداة رئيسية لهذه الدراسة من قسمين هما استبانة إدارة التغيير، وإستبانة أداء العاملين وتم تصميمها بالأعتماد على الدراسات السابقة.

3.4. مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة عدد العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (40) مركزاً منهم (7) للذكور و (33) للإناث وعدد العاملين فيهم (432) منهم ويوضح جدول رقم (1) مجتمع الدراسة، حيث تم اختيار 12 مركزاً و 200 من إداريين وأخصائيين ومعلمين لتحديد عينة الدراسة.

جدول (1): مجتمع الدراسة

رقم	المدينة	عدد المراكز	الجنس	عدد العاملين
1	الخبر	3	إناث	40

30	إناث	2	الدمام	2
30	ذكور	2		
25	إناث	1	الاحساء	3
25	ذكور	2		
25	إناث	1	الجبيل	4
25	ذكور	1		
200		12	4	المجموع

4.4. عينة الدراسة:

قامت الباحثة باختيار عينة قصدية تكونت من مجموعة من العاملين في مجتمع الدراسة. وتم توزيع (200) إستبانة على العاملين في 12 مركزاً، وتم استرداد (92) إستبانة، وبعد الأطلاع على الأستبانات المستردة كانت (91) إستبانة منهم فقط صالحة للتحليل، حيث تم إستبعاد (1) إستبانة لم تكن صالحة للتحليل بسبب عدم الإجابة على كافة عبارات الإستبانة، وتكونت عينة الدراسة التي تم تحليل نتائج أجاباتهم من (91) إستبانة.

5.4. أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة الأستبانة كأداة رئيسية للدراسة الحالية إذ صممتها خصيصاً لها، وقد تكونت من قسمين هامين:

الأول: متغير إدارة التغيير بإبعاده.

ثانياً: متغير أداء العاملين.

وذلك لتحقيق أهداف الدراسة والتعرف على العلاقة الارتباطية بين إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية، أتبعته الباحثة في بناء أداة الدراسة (الأستبانة) الخطوات التالية:

- تحديد الغرض من الأستبانة: حيث حددت الباحثة الغرض من الأستبانة بما يلي: إستخدامها كقياس لقياس أثر إدارة التغيير على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية، إضافة الى التعرف على واقع إدارة التغيير في مراكز الرعاية النهارية
- بناء الأستبانة: تم اختيار محتوى الأستبانة بالرجوع للدراسات السابقة التي قامت بقياس إدارة التغيير، وتم وأختيار عبارات تتعلق بقياس إدارة التغيير من خلال الأبعاد التالية:
- التغيير في الهيكل التنظيمي، التغيير في التكنولوجيا، التغيير في الثقافة، التغيير في القيادة لدى العاملين في مراكز الرعاية النهارية، كما تم وضع عبارات لقياس أداء العاملين بكل أبعاده لدى العاملين في المراكز .
- وتم تحكيم الأستبانة عن طريق عرضها على المختصين.
- صياغة مفردات الأستبانة: فقد تم الأخذ بعين الاعتبار عند صياغة كل فقرة أو عبارة من عبارات الأستبانة مراعاتها لقياس الأبعاد المراد قياسها، كما حرصت الباحثة على أن تكون عبارات ومفردات الأستبانة واضحة ولا تحتمل أكثر من تفسري.

- هذا وقد تم تصميم المقياس بناءً على مقياس ليكرت خماسي الأبعاد، وقد بُنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي، وُصم سلم الأستجابة على فقرات أداة الدراسة حيث أخذت إستجابة موافق بشدة (5) ، وإستجابة موافق (4)، وإستجابة موافق بدرجة متوسطة (3)، وإستجابة غير موافق (2) وإستجابة غير موافق بشدة (1)

6.4. مؤشرات صدق وثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من مؤشرات الصدق والثبات التالية لأداة الدراسة:

1.6.4. صدق المحتوى:

للتأكد من صدق المحتوى، تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين بلغ عددهم (2) محكماً.

2.6.4. صدق الاتساق الداخلي:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي، تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (40) موظفاً وموظفة من العاملين في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، ثم تم حساب مؤشرات الصدق من خلال تطبيق معامل الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس، كما هو موضح في الجداول الآتية

جدول (2): مؤشرات صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور التغيير في الهيكل التنظيمي

الرقم	العبارة	قيمة معامل الارتباط
1	تلتزم إدارة مراكز الرعاية النهارية بإحداث تغيير بالهيكل التنظيمي عند استحداث أية وظائف في المنظمة	.779(**)
2	تلتزم إدارة مراكز الرعاية النهارية بدراسة الهيكل التنظيمي باستمرار وتطويره وتغييره	.752(**)
3	تحرص إدارة مراكز الرعاية النهارية على تبديل خطوط الاتصال بين الأقسام ودمج الإدارات لمواكبة التطورات.	.829(**)
4	تحرص إدارة مراكز الرعاية النهارية على إحداث تغييرات تتمثل بتغييرات بالوحدات الادارية	.819(**)
5	تسعى إدارة مراكز الرعاية النهارية الى إحداث تغييرات إيجابية في كل مايتعلق بتصميم الوظائف	.838(**)
6	تقوم إدارة مراكز الرعاية النهارية بتطوير الأنشطة والواجبات المكلف بها العاملين فيها باستمرار	.863(**)

** $p \leq 0.01$

* $p \leq 0.05$

يتبين من نتائج الجدول السابق أن جميع العبارات ارتبطت بشكل دال إحصائياً عند مستوى $(0.01 \geq \alpha)$ مع المقياس الذي تنتمي إليه، وهي مؤشرات على ارتفاع صدق الاتساق الداخلي للعبارات، وبناء على ذلك تم الاحتفاظ بجميع العبارات.

جدول (3): مؤشرات صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور التغيير بالثقافة

الرقم	العبارة	قيمة معامل الارتباط
1	تحرص إدارة مراكز الرعاية النهارية على إحداث تغيير بالقيم لبناء سلوكيات تتجسد من خلالها الثقافة في المنظمة لدى العاملين	.821(**)
2	تعمل إدارة مراكز الرعاية النهارية على إحداث تغيير بالمعتقدات لبناء سلوكيات تتجسد من خلالها الثقافة في المنظمة لدى العاملين.	.760(**)
3	تعمل إدارة مراكز الرعاية النهارية على إحداث تغيير بثقافة المنظمة حسب مصلحة العاملين بشكل أساسي.	.789(**)
4	تحرص إدارة مراكز الرعاية النهارية على تغيير ثقافتها للتوافق ولأنسجام التام مع ثقافة العمال.	.757(**)
5	تساعد التغييرات التي تجريها إدارة مراكز الرعاية النهارية على تعزيز والاء وانتماء العاملين فيها.	.838(**)
6	تهتم إدارة مراكز الرعاية النهارية بالتحفيز المعنوي للعاملين من خلال ما تقوم به من تغييرات.	.849(**)

** $p \leq 0.01$

* $p \leq 0.05$

يتبين من نتائج الجدول السابق أن جميع العبارات ارتبطت بشكل دال إحصائياً عند مستوى $(0.01 \geq \alpha)$ مع المقياس الذي تنتمي إليه، وهي مؤشرات على ارتفاع صدق الاتساق الداخلي للعبارات، وبناء على ذلك تم الاحتفاظ بجميع العبارات.

جدول (4): مؤشرات صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور التغيير في التكنولوجيا

الرقم	العبارة	قيمة معامل الارتباط
1	تسعى إدارة مراكز الرعاية النهارية الى تطوير الأجهزة والمعدات التكنولوجية المستخدمة لمواكبة التغييرات.	.803(**)
2	تسعى إدارة مراكز الرعاية النهارية الى تغيير التطبيقات التكنولوجية المستخدمة لمواكبة التغييرات.	.823(**)
3	تعمل إدارة مراكز الرعاية النهارية على استيعاب التطور التقني بوسائل الاتصال التكنولوجية	.833(**)
4	تسعى إدارة مراكز الرعاية النهارية الى توفير أحدث التطبيقات التكنولوجية الحديثة	.839(**)

	لتقديم خدماتها للعمال.	
.840(**)	توفر إدارة مراكز الرعاية النهارية التسهيلات المادية والتكنولوجية للعاملين فيها كالأجهزة الحديثة والتقنيات عالية الجودة	5
.818(**)	توفر إدارة مراكز الرعاية النهارية الدورات التدريبية للعاملين فيها بحسب التغيرات التي تجريها إدارة المراكز بالتكنولوجي	6
.803(**)	توفر إدارة مراكز الرعاية النهارية الدورات التدريبية للعاملين فيها بحسب عمليات التطوير التي تجريها إدارة المراكز بالتكنولوجيا	7

** p ≤ 0.01

* p ≤ 0.05

يتبين من نتائج الجدول السابق أن جميع العبارات ارتبطت بشكل دال إحصائياً عند مستوى $(0.01 \geq \alpha)$ مع المقياس الذي تنتمي إليه، وهي مؤشرات على ارتفاع صدق الاتساق الداخلي للعبارات، وبناء على ذلك تم الاحتفاظ بجميع العبارات.

جدول (5): مؤشرات صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور التغيير في القيادة

الرقم	العبرة	قيمة معامل الارتباط
1	تتيح إدارة مراكز الرعاية النهارية وسائل الاتصال الإيجابية بين إداراتها المتعددة.	.856(**)
2	تشجع إدارة مراكز الرعاية النهارية العلاقات المبنية على الترابط بين أقسامها المتعددة.	.814(**)
3	هنالك نوع من الارتباط المدروس بين أهداف مراكز الرعاية النهارية وأهداف العاملين فيها	.788(**)
4	تتبع التغييرات التي تجريها إدارة مراكز الرعاية النهارية في القيادة احتياجات ورغبات العاملين فيها	.779(**)
5	يتم إجراء التغيير في إدارة مراكز الرعاية النهارية بأقسامها للتكيف مع الظروف الطارئة	.839(**)
6	يتم إجراء التطوير في إدارة مراكز الرعاية النهارية بأقسامها للتكيف مع التطورات الراهنة	.898(**)
7	تعمل إدارة مراكز الرعاية النهارية على إحداث تغييرات في الأدوات والطرق المستخدمة في الإدارة للتأثير على الأداء.	.882(**)

** p ≤ 0.01

* p ≤ 0.05

يتبين من نتائج الجدول السابق أن جميع العبارات ارتبطت بشكل دال إحصائياً عند مستوى $(0.01 \geq \alpha)$ مع المقياس الذي تنتمي إليه، وهي مؤشرات على ارتفاع صدق الاتساق الداخلي للعبارات، وبناء على ذلك تم الاحتفاظ بجميع العبارات.

3.6.4. ثبات الاتساق الداخلي:

للتحقق من مؤشرات ثبات الاتساق الداخلي لأدوات الدراسة، تم تطبيق معادلة ألفا-كرونباخ على نتائج العينة الاستطلاعية، كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (6): قيم ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة

الرقم	الأبعاد	قيمة كرونباخ ألفا
1	البعد الأول: التغيير في الهيكل التنظيمي	0.94
2	البعد الثاني: التغيير بالثقافة	0.93
3	البعد الثالث: التغيير في التكنولوجيا	0.96
4	البعد الرابع: التغيير في القيادة	0.95
5	الدرجة الكلية لمقياس إدارة التغيير	0.96
6	الدرجة الكلية لمقياس أداء العاملين	0.97

تظهر النتائج في الجدول السابق أن قيمة ثبات الاتساق الداخلي لمقياس إدارة التغيير ككل بلغت (0.96)، وتراوحت للأبعاد ما بين (0.93-0.96)، وأن قيمة ثبات الاتساق الداخلي لمقياس أداء العاملين بلغت (0.97)، وهذه القيم تعد قيم مقبولة لتحقيق أهداف الدراسة الحالية.

7.4. الأساليب الإحصائية:

يتم في الدراسة الحالية توظيف مجموع من الأساليب الإحصائية من خلال برنامج SPSS وهي الآتية:

- 1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: للتعرف على مستويات استجابات العينة على الاستبانة.
- 2- معادلة كرونباخ ألفا: للتعرف على مؤشرات الثبات.
- 3- معاملات ارتباط بيرسون: للتعرف على مؤشرات الصدق لأداة الدراسة.
- 4- اختبار "ت" للعينات المستقلة: وذلك للتعرف دلالة الفروق في مستوى إدارة التغيير وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية حسب متغيرات الجنس.
- 5- اختبار ANOVA (تحليل التباين الأحادي): وذلك للتعرف دلالة الفروق في مستوى إدارة التغيير وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية حسب متغيرات المؤهل العلمي والعمر وسنوات الخبرة والوظيفة.

5. نتائج الدراسة الميدانية:

1.5. الإجابة على تساؤلات الدراسة:

من خلال تحليل بيانات الدراسة الميدانية نجد الاجابات التالية:

ما مدى تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير لأحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة والتغيرات الهائلة لزيادة كفاءتها؟

للإجابة عن السؤال، تم أولاً حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة على أبعاد مقياس إدارة التغيير، والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

جدول (7): مدى تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير لأحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة والتغيرات الهائلة لزيادة كفاءتها

الترتيب	المستوى	الأهمية النسبية	الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	الأبعاد	الرقم
2	مرتفع	74.4%	0.899	3.722	البعد الأول: التغيير في الهيكل التنظيمي	1
3	مرتفع	73.3%	0.905	3.667	البعد الثاني: التغيير بالثقافة	2
4	متوسط	70.1%	1.041	3.505	البعد الثالث: التغيير في التكنولوجيا	3
1	مرتفع	75.3%	0.821	3.766	البعد الرابع: التغيير في القيادة	4
	مرتفع	73.3%	0.847	3.667	الدرجة الكلية لمقياس إدارة التغيير	5

يتضح من نتائج الجدول السابق أن مدى تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير لأحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة والتغيرات الهائلة لزيادة كفاءتها جاء بمتوسط حسابي (3.667) وأهمية نسبية (73.3%)، وبذلك فإن مستوى تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير لأحداث التغيير جاء بدرجة مرتفعة. ويتضح من نتائج الجدول أن أكثر مجالات تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير لأحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة والتغيرات الهائلة لزيادة كفاءتها كان "البعد الرابع: التغيير في القيادة بمتوسط حسابي بمتوسط حسابي (3.766) وأهمية نسبية (75.3%) وبدرجة مرتفعة، ثم "البعد الأول: التغيير في الهيكل التنظيمي" بمتوسط حسابي (3.722) وأهمية نسبية (74.4%) وبدرجة مرتفعة، ثم "البعد الثاني: التغيير بالثقافة" بمتوسط حسابي (3.667) وأهمية نسبية (73.3%) وبدرجة مرتفعة، وجاء البعد الثالث: التغيير في التكنولوجيا في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.505) وأهمية نسبية (70.1%) وبدرجة متوسطة.

ما مستوى أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية الذي يساعدهم على إحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهياكل التنظيمية؟

للإجابة عن السؤال، تم أولاً حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة على أبعاد مقياس أداء العاملين، والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

جدول (8): أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية الذي يساعدهم على إحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهياكل التنظيمية

الترتيب	المستوى	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
1	مرتفع	88.4%	0.634	4.418	أحاول العمل بحذر ودقة شديدة لكي اتغلب على صعوبات العمل.	3
2	مرتفع	87.5%	0.709	4.374	امتلك المهارات اللازمة لتنفيذ الأعمال الموكلة لي.	5
3	مرتفع	86.8%	0.749	4.341	أصبحت لدي القدرة الأكبر على مراجعة عملي.	2
4	مرتفع	86.7%	0.633	4.332	لدي القدرة على تجزئة مهام العمل لتيسير عملها.	12
5	مرتفع	86.6%	0.668	4.330	أمتلك القدرة على مناقشة الرأي المخالف لراي والتعبير عن رأيي بكل احترام.	10
6	مرتفع	86.2%	0.726	4.308	أمتلك القدرة على الالتزام بالجدول الزمني المحدد للعمل.	11
7	مرتفع	85.9%	0.767	4.297	امتلك القدرة على طرح افكار جديدة ومناقشتها لتطوير سير العمل.	7
8	مرتفع	85.5%	0.817	4.275	أصبحت لدي المعرفة والقدرة لفهم أساسيات العمل.	1
8	مرتفع	85.5%	0.716	4.275	أمتلك القدرة على إنجاز العمل الموكل إلي	4

الترتيب	المستوى	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
					بدقة، وسرعة، وبوقت مختصر.	
8	مرتفع	85.5%	0.776	4.275	لدي القدرة على المشاركة الفعالة في الاجتماعات وتقديم مقترحات لتعزيز الاهداف.	6
11	مرتفع	85.3%	0.743	4.264	لدي القدرة على متابعة جميع مستجدات العمل وتطورات الاحداث المتعلقة به.	9
12	مرتفع	85.1%	0.709	4.253	لدي القدرة على التكيف وتحمل المواقف المختلفة في العمل.	8
	مرتفع	86.2%	0.622	4.311	الدرجة الكلية	

يتضح من نتائج الجدول السابق أن مستوى أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية الذي يساعدهم على إحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية جاء بمتوسط حسابي (4.311) وأهمية نسبية (86.2%)، وبذلك فإن مستوى أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية جاء بدرجة مرتفعة.

وتظهر النتائج في الجدول السابق أن أكثر مستويات أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية الذي يساعدهم على إحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية كانت العبارة "أحاول العمل بحذر ودقة شديدة لكي اتغلب على صعوبات العمل" بمتوسط حسابي (4.418) وأهمية نسبية (88.4%)، ثم العبارة "امتلك المهارات اللازمة لتنفيذ الأعمال الموكلة لي" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.374) وأهمية نسبية (87.5%)، وجاءت العبارة "أصبحت لدي القدرة الأكبر على مراجعة عملي" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.341) وأهمية نسبية (86.8%)، تلاها العبارة "لدي القدرة على تجزئة مهام العمل لتيسير عملها" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.332) وأهمية نسبية (86.7%)، ثم العبارة "امتلك القدرة على مناقشة الرأي المخالف لرأيي والتعبير عن رأيي بكل احترام" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.330) وأهمية نسبية (86.6%)، وتظهر النتائج في الجدول السابق أن أقل مستويات أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية الذي يساعدهم على إحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية كانت العبارة "لدي القدرة على التكيف وتحمل المواقف المختلفة في العمل" بمتوسط حسابي (4.253) وأهمية نسبية (85.1%).

2.5. اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التغيير على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية.

للتحقق من تأثير إدارة التغيير على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول (9): نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي المتعدد لاختبار حجم تأثير إدارة التغيير على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل الارتباط R	معامل التحديد R square	قيمة الاختبار F	مستوى دلالة F
Regression الانحدار	18.311	4	4.578	0.725	0.526	23.831	0.001
Residual الباقي	16.520	86	0.192				
Total الكلي	34.831	90					

** الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha = 0.01$.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق الى وجود علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلية فقد بلغت (0.725) وهو معامل ارتباط مرتفع وذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.001) وذلك يدل على أن تحسين إدارة التغيير يؤدي الى تحسين أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية.

وتشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق إلى أن هناك تأثيراً دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة (0.001) لأبعاد إدارة التغيير مجتمعةً (التغيير في الهيكل التنظيمي، التغيير في الثقافة، التغيير في التكنولوجيا، التغيير في القيادة) على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية، وذلك بدليل ارتفاع قيمة F المحسوبة البالغة (23.831)، وأنها كانت ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت مستوى الدلالة (0.001).

كما تشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق إلى أن أبعاد إدارة التغيير مجتمعةً (التغيير في الهيكل التنظيمي، التغيير في الثقافة، التغيير في التكنولوجيا، التغيير في القيادة) فسرت ما نسبته (52.6%) من التباين في أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية، وذلك استناداً الى قيمة معامل التحديد البالغة (0.526).

3.5. الفرضيات الفرعية التالية للفرضية الأولى:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التغيير في الهيكل التنظيمي على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التغيير في الثقافة على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التغيير في التكنولوجيا على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية.
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التغيير في القيادة على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية.

جدول (10): مستوى تأثير أبعاد إدارة التغيير على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية

الأبعاد	B	بيتا	T- value	Sig
الثابت (Constant)	2.318		10.523	0.000
التغيير في الهيكل التنظيمي	0.223	0.323	1.784	0.078
التغيير بالثقافة	0.329	0.479	2.761	0.007
التغير في التكنولوجيا	0.205	0.343	2.700	0.008
التغيير في القيادة	0.620	0.818	5.177	0.001

توضح النتائج في الجدول السابق أن أكثر أبعاد إدارة التغيير تأثيراً على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية هو بعد التغيير في القيادة، وكان تأثيره دال إحصائياً، وذلك استناداً إلى القيمة (T) التي بلغت (5.177) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.001)، كما كان تأثيره موجباً، وذلك استناداً إلى قيمة (بيتا B) (0.620)، ثم بعد التغيير بالثقافة، وكان تأثيره دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (T) (2.761) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.007)، كما كان تأثيره موجباً إلى قيمة (بيتا B) (0.329)، ثم بعد التغيير في التكنولوجيا، وكان تأثيره دال إحصائياً، حيث بلغت قيمة (T) (2.700) وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.008) وكان تأثيره موجباً إلى قيمة (بيتا B) (0.205). في حين لم يكن هنالك تأثير دال إحصائياً لبعدها التغيير في الهيكل التنظيمي على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية. ومما سبق واستناداً إليه، فقد تم رفض الفرض الرئيسي الأول وجميع الفروض الفرعية المنبثقة من هذا الفرض، باستثناء الفرض الأول الذي ينص على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التغيير في الهيكل التنظيمي على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية".

4.5. الفرضية الثانية: لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية حسب متغيرات الجنس، والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة؟

1.4.5. دلالة الفروق حسب متغير الجنس:

جدول (11): نتائج اختبار t لدلالة الفروق في مستوى إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة

العربية السعودية تعزى لمتغير الجنس

المحاور	الجنس	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة t	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لمقياس إدارة التغيير	ذكر	3.313	1.046	-1.138	89	0.258
	أنثى	3.692	0.829			
الدرجة الكلية لمقياس أداء العاملين	ذكر	4.131	0.816	-0.797	89	0.428
	أنثى	4.326	0.607			

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدارة التغيير (الدرجة الكلية والأبعاد الأربعة) في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير الجنس.

ويتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير الجنس.

2.4.5. دلالة الفروق حسب متغير العمر:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (12): دلالة الفروق في مستوى إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية

تعزى تعزى لمتغير العمر

الأبعاد	العمر	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة f	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لمقياس إدارة التغيير	أقل من 30 سنة	3.471	0.749	0.570	2	0.567
	31-40 سنة	3.691	0.940			
	أكثر من 41 سنة	3.753	0.625			
الدرجة الكلية	أقل من 30 سنة	4.201	0.571	0.327	2	0.722

الأبعاد	العمر	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة f	درجات الحرية	مستوى الدلالة
لمقياس أداء العاملين	31-40 سنة	4.333	0.600			
	أكثر من 41 سنة	4.346	0.742			

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدارة التغيير (الدرجة الكلية والأبعاد الأربعة) في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير العمر.

ويتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير العمر.

3.4.5. دلالة الفروق حسب متغير المؤهل العلمي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (13): دلالة الفروق في مستوى إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

الأبعاد	المؤهل العلمي	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة f	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لمقياس إدارة التغيير	دبلوم فاضل	3.586	0.894	1.104	2	0.336
	بكالوريوس	3.610	0.822			
	دراسات عليا	3.947	0.845			
الدرجة الكلية لمقياس أداء العاملين	دبلوم فاضل	4.257	0.675	0.563	2	0.572
	بكالوريوس	4.292	0.640			
	دراسات عليا	4.458	0.475			

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدارة التغيير (الدرجة الكلية والأبعاد التالية: التغيير في الهيكل التنظيمي، التغيير بالثقافة، التغيير في القيادة) في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

كما يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

4.4.5. دلالة الفروق حسب متغير سنوات الخبرة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (14): دلالة الفروق في مستوى إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية
تعزى تعزى لمتغير سنوات الخبرة

الأبعاد	سنوات الخبرة	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة f	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لمقياس إدارة التغيير	من 1- 5 سنوات	3.535	0.823	0.642	2	0.528
	من 6-10 سنوات	3.749	0.928			
	أكثر من 10 سنوات	3.733	0.762			
الدرجة الكلية لمقياس أداء العاملين	من 1- 5 سنوات	4.231	0.591	1.596	2	0.209
	من 6-10 سنوات	4.461	0.608			
	أكثر من 10 سنوات	4.208	0.674			

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدارة التغيير (الدرجة الكلية والأبعاد الأربعة) في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ويتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

5.4.5. دلالة الفروق حسب متغير المسمى الوظيفي:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (15) دلالة الفروق في مستوى إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية
تعزى تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

الأبعاد	المسمى الوظيفي	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	قيمة f	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لمقياس إدارة	مدير مركز	3.962	0.496	1.778	4	0.141
	مسئول شؤون موظفين	3.808	0.732			

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة f	الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	المسمى الوظيفي	الأبعاد
			0.852	3.881	مراقب اجتماعي	التغيير
			0.630	3.743	مشرف تعليمي	
			1.165	3.302	معلم	
0.499	4	0.847	0.498	4.352	مدير مركز	الدرجة الكلية لمقياس أداء العاملين
			0.424	4.208	مسئول شئون موظفين	
			0.418	4.617	مراقب اجتماعي	
			0.577	4.311	مشرف تعليمي	
			0.809	4.200	معلم	

يتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدارة التغيير (الدرجة الكلية والأبعاد الأربعة) في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

ويتبين من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

6. نتائج الدراسة:

- تبين من النتائج أن مدى تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير لاحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة والتغيرات الهائلة لزيادة كفاءتها جاء بدرجة مرتفعة.
- وتبين من النتائج أن أكثر مجالات تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير لأحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة والتغيرات الهائلة لزيادة كفاءتها كان التغيير في القيادة، ثم التغيير في الهيكل التنظيمي، ثم التغيير بالثقافة، وجاء التغيير في التكنولوجيا في المرتبة الأخيرة.
- تبين من النتائج أن أكثر مجالات تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير في الهيكل التنظيمي لأحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة والتغيرات الهائلة لزيادة كفاءتها كانت تحرص إدارة مراكز الرعاية النهارية على تبديل خطوط الاتصال بين الأقسام ودمج الإدارات لمواكبة التطورات، ثم تلتزم إدارة مراكز الرعاية النهارية بإحداث تغيير بالهيكل التنظيمي عند استحداث أية وظائف في المنظمة. في حين أن أكثر مجالات تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير بالثقافة لأحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة والتغيرات الهائلة لزيادة كفاءتها كانت تحرص إدارة مراكز الرعاية النهارية على إحداث تغيير بالقيم لبناء سلوكيات تتجسد من خلالها الثقافة في المنظمة لدى العاملين، تعمل إدارة مراكز الرعاية النهارية على إحداث تغيير بالمعتقدات لبناء سلوكيات تتجسد من خلالها الثقافة في المنظمة لدى العاملين.

- توصلت النتائج الى أن أكثر مجالات تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير في التكنولوجيا لأحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة والتغيرات الهائلة لزيادة كفاءتها كانت تعمل إدارة مراكز الرعاية النهارية عاى استيعاب التطور التقني بوسائل الاتصال التكنولوجية، تسعى إدارة مراكز الرعاية النهارية الى تطوير الأجهزة والمعدات التكنولوجية المستخدمة لمواكبة التغيرات. في حين أن أكثر مجالات تمكن المراكز من تطبيق استراتيجيات إدارة التغيير في القيادة لأحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية لتناسب مع الاحتياجات الجديدة والتغيرات الهائلة لزيادة كفاءتها كانت تشجع إدارة مراكز الرعاية النهارية العلاقات المبنية على الترابط بين أقسامها المتعددة، ثم تتيح إدارة مراكز الرعاية النهارية وسائل الاتصال الإيجابية بين إداراتها المتعددة.
- توصلت النتائج الى أن مستوى أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية الذي يساعدهم على إحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية جاء بدرجة مرتفعة. وأن أكثر مستويات أداء العاملين في مراكز الرعاية الذي يساعدهم على إحداث التغيير في القيم والاتجاهات والهيكل التنظيمية كانت أحاول العمل بحذر ودقة شديدة لكي اتغلب على صعوبات العمل، ثم امتلك المهارات اللازمة لتنفيذ الأعمال الموكلة لي، كما أصبحت لدي القدرة الأكبر على مراجعة عملي.
- أظهرت نتائج معاملات الارتباط وجود علاقة ارتباطية موجبة وذات دلالة إحصائية بين إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية، وذلك يدل على أن تحسين إدارة التغيير يؤدي الى تحسين أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية.
- أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن هناك تأثيراً دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة (0.001) لأبعاد إدارة التغيير مجتمعاً (التغيير في الهيكل التنظيمي، التغيير في الثقافة، التغيير في التكنولوجيا، التغيير في القيادة) على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية.
- أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن أكثر أبعاد إدارة التغيير تأثيراً على أداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية هو بعد التغيير في القيادة، وكان تأثيره موجبا ودالا إحصائياً، ثم بعد التغيير بالثقافة، وكان تأثيره موجبا ودالا إحصائياً، ثم بعد التغيير في التكنولوجيا، وكان تأثيره موجبا ودالا إحصائياً.
- تبين من نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير الجنس. كما تبين من نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير العمر. كذلك تبين من نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدارة التغيير (الدرجة الكلية والأبعاد التالية: التغيير في الهيكل التنظيمي، التغيير بالثقافة، التغيير في القيادة) في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدارة التغيير في التكنولوجيا في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة مؤهل دراسات عليا. ووضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

كما وضح النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدارة التغيير وأداء العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

1.6. التوصيات:

بناءً على النتائج توصي الدراسة بما يلي:

1. زيادة الاهتمام بتطبيق إدارة التغيير في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية لما تبين من تأثيره الإيجابي على أداء العاملين في هذه المراكز.
2. إلحاق العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية بدورات تدريبية في إدارة التغيير وربط ذلك بنظام الحوافز.
3. توعية وتثقيف العاملين في مراكز الرعاية النهارية بالمملكة العربية السعودية بأهمية إدارة التغيير في تحسين أدائهم.
4. مواكبة التطور التقني في مجالات الرعاية النهارية والاستفادة من التكنولوجيا الجديدة في تدريب وتطوير وتأهيل الإخصائيين والعاملين مما يزيد من جودة الخدمة وإيضاً توفر التكنولوجيا بمجالاتها في الصفوف التأهيلية لتمكين الطلبة وذوي الاحتياجات الخاصة من الاستفادة منها وتنمية مهاراتهم.

7. المراجع:

- أبو الروس، سامي، وأبو ماضي، خالد. (2011). مدى اهتمام الجامعات الفلسطينية بمتطلبات رفع كفاءة عملية تقييم أداء العاملين: دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة - فلسطين. مجلة الجامعة الإسلامية، للبحوث الإنسانية -شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية - غزة -فلسطين، مج 19، ع1، 1179-1212.
- الحسيني، عامر محمد. (2019). إدارة التغيير .. أداة القادة. جريدة الاقتصادية.
- الحباني، أماني بنت سرحان. (2012). واقع ممارسة إدارة التغيير في كليات التربية بمكة المكرمة في ضوء إعادة هيكلة كليات البنات الملحقه بجامعة أم القرى.
- حسين، رحيم، وعلاوي، عبد الفتاح. (2013). أثر أبعاد التغيير التنظيمي على أداء العاملين: دراسة حالة شركة سونلغاز وحدة الأغواط. مجلة رؤى اقتصادية -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة الوادي. الجزائر، عدد5، 109-120.
- عبد المنعم، محمد. (2017). دور إدارة التغيير في التطوير التنظيمي للمؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، دراسة تطبيقية على بلدية محافظة المجمعة بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية. جامعة المجمعة. المملكة العربية السعودية.

- عبيد، عوني فتحي خليل. (2009). واقع إدارة التغيير وأثرها على أداء العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية: دراسة حالة مجمع الشفاء الطبي. (أطروحة ماجستير). الجامعة الإسلامية، فلسطين، قطاع غزة.
- سماتي، وحاتم. (2018). واقع مقاومة التغيير التنظيمي في الجامعة الجزائرية في ظل من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين (LMD) تطبيق نظام. (Doctoral dissertation, universite mohamed khider-biskra).
- مرزوق، إ. و عرابية، ا. (2018). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (فرع ورقلة)، [Mémoire de Master, Université Kasdi Merbah - Ouergla].
- ميهوب، تمام. (2018). أثر البيئة التنظيمية على الاستعداد التنظيمي للتغيير في الجامعات الحكومية السورية. (رسالة دكتوراه). جامعة طرطوس، سوريا.
- عضيبات، ولاء. (2020). ما هو مفهوم إدارة التغيير؟
- الزايدي، مها خلف. (2019). إدارة التغيير التنظيمي. تعليم جديد.
- السيد، حسين حبيب (2020). نموذج جون كوتر للتغيير المؤسسي. النجاح.
- Cunningham, J. B., & Kempling, J. S. (2009). Implementing change in public sector organizations. *Management decision*.
- Dennis R. S. & Schraeder M. (2009). Enhancing the success of organizational change: Matching readiness strategies with sources of resistance. *Leadership and Organization Development Journal*, 30, (2), 167 – 182
- Kotter, J. P. (1995). Leading change. *Harvard business review*, 2(1), 1-10.
- Njuguna, E. N., & Muathe, S. M. A. (2016). Critical review of literature on change management on employee's performance. *International Journal of Research In Social Sciences*, 6(3), 9-22.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.5

دراسة تحليلية لاتجاهات أبحاث تقنيات التعليم العربية خلال جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021 An analytical study of Arab educational technology research trends during the Corona pandemic in the period from 2020 to 2021

إعداد: الباحث/ عائض سعيد محمد العسيري

ماجستير التعليم الإلكتروني، كلية الدراسات العليا التربوية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

Email: anf.1399@gmail.com

إشراف الدكتور/ أحمد عبد الله قران

أستاذ الدراسات العليا المساعد في تقنيات التعليم، كلية الدراسات العليا التربوية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

المستخلص

هدف البحث الحالي التعرف إلى اتجاهات مناهج البحث في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021. كذلك التعرف إلى الأدوات المستخدمة ومجتمع وعينة أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا، كما هدف البحث الحالي الكشف عن أكثر تقنيات التعليم استخداماً في أبحاث تقنيات التعليم العربية وتحديد أكثر الدول العربية بحثاً في تقنيات التعليم في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، بالأسلوب المسحي وتم اختيار الأبحاث العلمية المحكمة في قواعد المعلومات العربية (دار المنظومة) وذلك لوصفها أكبر قواعد المعلومات العربية التي تتضمن مجالات عربية محكمة لأكثر من دولة عربية، وتوصلت الدراسة في نتائج إلى أن أكبر نسبة حصلت عليها هي فئة (الأبحاث الوصفية التحليلية) بنسبة (71.79%)، بينما جاءت فئة الأبحاث التي طبقت المنهج التجريبي بنسبة (28.20%). وفي الأبحاث التي تم تحليلها وفق مجتمع وعينة البحث، أن أكبر نسبة حصلت عليها هي فئة (طلاب الجامعة) بنسبة (35.89%). كما بينت النتائج أن أكبر نسبة حصلت عليها هي فئة (أداة واحدة) بنسبة (89.74%)، وأن أكبر نسبة حصلت عليها هي فئة (الاستبيان) بنسبة (69.23%). كذلك أظهرت النتائج أن أكثر تقنيات التعليم استخداماً في أبحاث تقنيات التعليم العربية هي فئة (التعليم عن بعد) بنسبة (30.67%)، وأن أكثر الدول بحثاً في تقنيات التعليم في ظل جائحة كورونا هي المملكة العربية السعودية بنسبة بلغت (46.15%)، بينما كانت أقل الدول العربية هي الكويت والأردن بنسبة بلغت (2.56%). وفي ضوء هذه النتائج أوصى الباحث ضرورة توجيه الباحثين إلى الاهتمام بتقنيات التعليم المتوفرة والمستخدمه بالمؤسسات التعليمية لتنويع بحوث تقنيات التعليم، وتحقيق التوازن البحثي في تخصص تقنيات التعليم.

الكلمات المفتاحية: اتجاهات البحوث، تحليل البحوث، تقنيات التعليم، كورونا.

An analytical study of Arab educational technology research trends during the Corona pandemic in the period from 2020 to 2021

Abstract

The aim of the current research is to identify the trends of research methods in Arab educational technology research in light of the Corona pandemic in the period from 2020 to 2021. As well as to identify the tools used and the society and sample of Arab educational technology research in light of the Corona pandemic, and the current research aims to reveal the most educational technologies It is widely used in Arab educational technology research and to identify the most researched Arab countries in educational technology in light of the Corona pandemic in the period from 2020 to 2021. The descriptive analytical approach was used, in the survey style, and the scientific research was selected in the Arab databases (Dar Al-Manthama) to describe it as the largest information base Arabic, which includes refereed Arabic magazines for more than one Arab country, The study concluded in results that the largest percentage obtained was the category (descriptive and analytical research) with a percentage of (%71.79), while the category of research that applied the experimental method came with a percentage of (%28.20). In the research that was analyzed according to the research community and sample, the largest percentage obtained is the category (university students) with a percentage of (%35.89). The results also showed that the largest percentage obtained is the category (one tool) with a percentage of (%89.74), and that the largest percentage It was obtained by the (questionnaire) category with a percentage of (%69.23). The results also showed that the most used educational technology in Arab educational technology research is the category (distance education) with a rate of (%30.67), and that the most researched country in educational technology in light of the Corona pandemic is the Kingdom of Saudi Arabia with a rate of (%46.15), while it was The lowest Arab countries are Kuwait and Jordan with a percentage of (%2.56). In light of these results, the researcher recommended the need to direct researchers to pay attention to the available and used educational technologies in educational institutions to diversify educational technology research, and achieve research balance in the specialization of educational technologies.

Keywords: Research trends, Research analysis, Educational techniques, Corona.

1. الإطار العام للبحث

1.1 مقدمة البحث

يعد البحث التربوي من أهم الأساليب التي يعول عليها تحديث التعليم وتطويره، خاصة فيما يتعلق بمقومات العملية التربوية من جميع جوانبها وأطرافها، ومراجعة غايات التعليم وأهدافه في المراحل المختلفة لضمان استجابته للمتغيرات العصرية، فيشكل البحث التربوي دوراً لا يستهان به في علاج المشكلات التربوية، كما يمكن أن توفر البحوث التربوية ذات الجودة العالية معلومات قيمة تستفيد منها الإدارة التربوية في اتخاذ مختلف القرارات (إبراهيم، 2020).

ويرتبط البحث التربوي ارتباطاً وثيقاً بالعملية التعليمية بمختلف أبعادها، وبكافة القضايا المتعلقة بهذه العملية، لذلك يحظى البحث التربوي بأهمية قصوى ودور متزايد في المجال التربوي؛ نظراً للمساهمة التي قد تقوم أو تسهم في تحسين الممارسات التربوية المختلفة، كما تقوم البحوث التربوية بإلقاء الضوء على العديد من القضايا والظواهر التربوية، وتقديم حلول للعديد من المشكلات التي تواجه النظام التربوي، والمساعدة في اتخاذ القرارات من أجل تطويره (العنزي، 2021).

ويرى السيد (2020) أنه كي يحقق البحث التربوي أهميته في الإثراء المعرفي والإسهام العلمي في مختلف المجالات والأبعاد المنوطة به – لاسيما في ظل التفجر المعرفي المتسارع، واتساع فروع العلم، وتعددها فيما يُعرف بالتخصصات البيئية أو التعليم المتبادل بن عدة موضوعات، تزداد الحاجة إلى التدقيق في انتقاء الموضوعات البحثية التي تتميز بالجدة والأصالة، ومعالجتها من خلال منهجيات تؤدي لتوليد نظريات جديدة.

وفي ضوء ما تسهم به البحوث في تطوير الميدان التربوي، أوصت العديد من الدراسات بأهمية الاستناد على البحوث التربوية كونها صممت على أسس علمية سليمة، ومنها دراسة (إبراهيم، 2020؛ السيد، 2020؛ عباس وآخرون، 2021؛ عبد البر، 2020).

وفي ظل التطورات المعرفية والتكنولوجية والاقتصادية الهائلة، كان لزاماً أن تتطور الأبحاث العلمية في مجال تقنيات التعليم بما يتوافق مع الطموحات التي تنشدها المجتمعات في إعداد جيل متمكن من التفكير العلمي المتعمق، وقادر على تطوير تطبيقات العلم باستخدام الأدوات التقنية، فإن هذا المجال يتطلب رؤية علمية محددة لرصد التوجهات البحثية، ووضع إطار علمي لهذه التوجهات في ظل قلة العمل البحثي على رصدها وتحديثها بصورة مستمرة، وهو أمر بالغ الأهمية كمنطلق للتوجهات البحثية وتطويرها (الغامدي والشبنوتية، 2021).

وتبرز أهمية بحوث تقنيات التعليم كونها تعمل على تبسيط وتطوير العملية التعليمية ورفع كفاءتها، ويرجع ذلك للعوامل الآتية: منها إثارة انتباه التلاميذ، وجعل التعلم مشوقاً، وزيادة الإيجابية والنشاط الذاتي، ومعالجة مشكلة اللفظية، ومساعدة المدرس في مراعاة الفروق الفردية، وأيضاً تساعد بعض الأجهزة لتكبير الصغير من الصور والكتابات وتقريب البعيد، وأيضاً جعل التعلم أكثر ثباتاً وأبقى أثراً (العتيبي وآخرون، 2021).

وقد تطورت تقنيات التعليم بشكل كبير في السنوات الأخيرة، ويتضح ذلك من خلال المراحل التطويرية التي مرت بها حتى وصلت إلى مفهوم ما يُعرف بتقنيات التعليم،

وتم تقسيم مراحل تطورها وفق مراحل عدة وهي المرحلة الأولى وتتمثل في الوسائل السمعية والوسائل البصرية والوسائل السمعية البصرية. والمرحلة الثانية وتتمثل في الوسائل المعينة ووسائل الإيضاح. أما المرحلة الثالثة فكانت مرحلة الوسائل التعليمية. بينما المرحلة الرابعة فتمثلت في الاتصال التعليمي. وأخيراً كانت المرحلة الخامسة وفيها ما يعرف بتقنيات التعليم (الونوس، 2017).

وبهذا تلعب تقنيات التعليم دوراً مساعداً للمعلم تعينه في العملية التعليمية، ويعد مواكبة المعلم لمستحدثات تقنيات التعليم أحد عوامل تسهيل عملية التعلم وتحفيز دافعية الطلاب، فاستخدام الأجهزة بشتى أنواعها وشاشات العرض والحواسيب الآلية يسهم في إزالة الروتين الممل لعملية التعلم ويثير اهتمام الطلاب، كما ينمي توظيف التقنيات المتعددة فوائد التواصل المباشر بين المعلم والطلاب (العليان، 2019).

ونظراً لأهمية تقنيات التعليم وفوائدها المتعددة فقد أجريت العديد من الدراسات التي هدفت إلى التعرف على فاعلية توظيفها، وقد أشارت مجموعة من الدراسات إلى أهمية توظيف تقنيات التعليم في العملية التعليمية ومنها دراسة (حسن (2021)، العتيبي (2019) التي أظهرت دور توظيف تقنيات التعليم في تحسين التحصيل الدراسي لدى الطلاب، كما أظهرت دراسة (Schmoetz, 2018) فاعلية توظيف تقنيات التعليم في تنمية النشاط الإبداعي لدى الطلاب بالإضافة إلى زيادة تفاعل الطلاب مع الأنشطة الصفية.

ومع ظهور جائحة كورونا وتوجه العديد من المؤسسات التعليمية نحو استخدام مستحدثات التكنولوجيا وتوظيف تقنيات التعليم، فقد سعت المؤسسات الأكاديمية والمجالات العلمية البحثية إلى الإسراع في دراسة تأثير تلك الجائحة على العملية التعليمية، والبحث في أهمية توظيف تقنيات التعليم خلال هذه الجائحة، وكذلك إجراء البحوث الميدانية للوقوف مدى اسهام تلك البحوث العلمية في تحسين الممارسات التربوية المختلفة.

فقد أظهرت الدراسة التي أجراها (Basilaia , Kvavadze, 2020) حول توظيف التقنية في العملية التعليمية وذلك في بداية جائحة كورونا (COVID-19)، إلى نجاح عملية التحول وأن هناك إمكانية لاستثمار هذا التحول نحو استخدام تقنيات التعليم مستقبلاً، ويتجلى ذلك بكونه حافزاً للطلاب بأن يتعلموا بطريقة أكثر استقلالية، وتكليف المعلمين المهام الموكلة إليهم مع التحولات الجديدة في عملية التعليم والتعلم.

وأشار حسن (2021) إلى أهمية تحليل الأبحاث التربوية في ظل جائحة كورونا من خلال إفادة الباحثين بالتوجهات العلمية لبحوثهم، وبما يخدم خططهم المستقبلية لبحث العلمي دون تكرار، والعمل على دراسة الثغرات التي لم تلق اهتماماً بحثياً بعد.

وفي استقراء لأبحاث تقنيات التعليم في ظل جائحة كورونا والتي قام بها الباحث من خلال قاعدة معلومات دار المنظومة بوصفها أكثر القواعد العربية انتشاراً؛ تبين للباحث تنوع أبحاث تقنيات التعليم في ظل جائحة كورونا ما بين العامين (2020-2021)، حيث بلغت الدراسات والأبحاث نحو (482) بحثاً، الأمر الذي يشير إلى تحليل هذه البحوث والوقوف على مدى معالجتها لقضايا توظيف تقنيات التعليم.

2.1. مشكلة البحث:

ما بين الحين والآخر، يجب الوقوف على مقدار التغيير في توجهات البحوث التربوية، لمراجعة نقدية شاملة لهذه البحوث المنجزة في هذا المجال، إذ أن مراجعة البحوث وتحليلها، يعد أساساً يرتكز عليه التخطيط للبحوث في المستقبل.

ولذا فإن تعرّف التوجهات البحثية سيُسهل على الباحثين الجهد والوقت في توجيه الفكر والقراءة نحو فجوات بحثية جديدة في مجالات تخصص تقنيات التعليم أو الموضوعات البحثية التابعة لها، فتحليل توجهات البحث التربوي يساعد في تشكيل خارطة لكل متخصص مهتم بالبحث في تقنيات التعليم، وقد يكون له دور في توجيه من يبحث في مجالات هذا التخصص نحو الفجوات البحثية التي تحتاج إلى بحث وتقص، وسيعود هذا بالفائدة على التخصص والميدان التربوي؛ لأن تخصص تقنيات التعليم يعدّ من أهم مكونات العملية التعليمية، وتزداد هذه الأهمية في علاقة هذا المكوّن بعناصر العملية التعليمية الأخرى، مما يُوجد فجوات بحثية بينية كثيرة، كما أنه سيُسهل على الباحثين في هذا التخصص، ويساعد في تنوع موضوعات البحوث وشمولها لجوانب مجالات التخصص (العنزي، 2021).

وفي مؤتمر (مستقبل التعلم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية وفق رؤية 2030)، الذي نظّمته جامعة القصيم، ممثلة في كلية العلوم والآداب بالرس، وعُقدت فيهما 3 جلسات علمية و4 ورش عمل إضافة إلى الجلستين الافتتاحية والختامية، بمشاركة إجمالية بلغت 108 مشارك وبحضور إجمالي 2715 شخصاً. أسفرت جلسات المؤتمر عن 30 توصية خرج بها المشاركون والباحثون في المؤتمر، شملت جميع محاور المؤتمر التي تمت مناقشتها أثناء جلساته، ومن أبرزها الالتزام بمراجعة رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في التعليم، وأهمية تبادل الخبرات البحثية والعلمية في جلسات ونقاشات المؤتمر، كذلك ضرورة توظيف تلك الأبحاث في العملية التعليمية (جامعة القصيم، 2020).

كما أشارت العديد من الدراسات إلى أهمية تحليل البحوث التربوية للوقوف على مدى معالجتها للمشكلات التربوية، كما في دراسة (حسن، 2021؛ السيد، 2020؛ العنزي، 2021؛ القحطاني والشهري، 2020؛ الغامدي والشنبوتية، 2021).

كذلك تتضح أهمية إجراء دراسات متأنية للبحوث التربوية التي تنشر في المجلات العلمية العربية المحكمة؛ لبيان مدى توزيع جهود البحث التربوي في المنطقة العربية على مجالات البحث، ومدى ارتباطها بالأولويات التربوية والمجتمعات العربية، والحاجة ماسة لمزيد من البحوث النقدية التي تتناول البحوث التربوية بالتحليل والنقد والتصنيف؛ للتوصل إلى أهم ما يجمعها من اتجاهات، وللإفادة منها في إثراء حقل البحث التربوي في البلاد العربية من ناحية، وفي بناء خريطة بحثية جادة من ناحية أخرى (القحطاني والشهري، 2020).

ومن خلال ملاحظة الباحث تبين له غزارة الإنتاج البحثي لتقنيات التعليم في قواعد المعلومات العربية خلال جائحة كورونا، إلا أن هناك العديد من بحوث تقنيات التعليم تتشابه في متغيراتها ومنهجها ولا تتميز بالنوعية والحدثة، ووجد الباحث أهمية مراجعة وتحليل أبحاث تقنيات التعليم خلال جائحة كورونا للوقوف على مدى تغطيتها لتقنيات التعليم المختلفة وتحديد الفجوات البحثية.

3.1. أسئلة البحث:

يمكن تحديد مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي: ما اتجاهات أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟

وللإجابة عن السؤال الرئيس يلزم الإجابة عن الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما اتجاهات مناهج البحث في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟
2. ما مجتمع وعينة أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟
3. ما الأدوات المستخدمة في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟
4. ما أكثر تقنيات التعليم استخداماً في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟

5. ما أكثر الدول بحثاً في تقنيات التعليم في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟

4.1. أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

1. التعرف إلى اتجاهات مناهج البحث في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021.
2. التعرف إلى مجتمع وعينة أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021.
3. الكشف عن الأدوات المستخدمة في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021.
4. الكشف عن أكثر تقنيات التعليم استخداماً في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021.
5. تحديد أكثر الدول العربية بحثاً في تقنيات التعليم في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021.

5.1. أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث الحالي في جانبين:

الأهمية العلمية:

- قد يسهم البحث في نقد ومراجعة أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا، بغرض التركيز على أهم الفجوات البحثية المتضمنة بمواضيع أبحاث تقنيات التعليم وأدواتها.

- قد تسهم نتائج هذا البحث في تنمية وتطوير الإنتاجية العلمية لأبحاث تقنيات التعليم مستقبلاً؛ مما يعود بالنفع على المؤسسات التربوية في تطوير أنظمتها الإلكترونية ودعمها بالتقنيات الحديثة على أسس وقواعد علمية سليمة.
- ندرة الدراسات العربية والمحلية في حدود علم الباحث-التي هدفت تحليل أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا، على الرغم من أهمية تحليل البحوث التربوية التي نادى به العديد من الدراسات السابقة.

الأهمية العملية:

- إفادة الباحثين في مجال تقنيات التعليم بالتوجهات العلمية لبحوثهم، وبما يخدم خططهم المستقبلية لبحث العلمي دون تكرار، والعمل على دراسة الثغرات التي لم تلق اهتماماً بحثياً بعد.
- إفادة الأقسام الأكاديمية في بناء خططها البحثية والعلمية المستقبلية، مع الأخذ في الاعتبار طبيعة التوجهات البحثية أثناء جائحة كورونا.

6.1. محددات البحث:

تقتصر الدراسة الحالية على الآتي:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية على تحليل توجهات أبحاث تقنيات التعليم العربية والمحلية المنشورة خلال جائحة كورونا وفقاً لكل من (المنهج المستخدم، الأدوات المستخدمة، مجتمع وعينة البحث، الدول العربية الأكثر نشرًا لأبحاث تقنيات التعليم).
- **الحدود المكانية:** اقتصرت حدود الدراسة المكانية على تحليل توجهات أبحاث تقنيات التعليم العربية المنشورة خلال جائحة كورونا في المنطقة العربية.
- **الحدود الزمانية:** يجري تطبيق هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 1443 هـ -2022م.

7.1. مصطلحات البحث:

التوجهات البحثية:

تعرف التوجهات البحثية بأنها: ميل الأبحاث نحو التركيز على مجالات بحثية معينة (الأسطل، 2015، ص83) ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها المجالات البحثية الرئيسية والفرعية التي بحثت خلال جائحة كورونا في تخصص تقنيات التعليم.

تقنيات التعليم:

تُعرّف اصطلاحاً بأنها: "التقنيات التعليمية المعتمدة على استخدام الحاسوب والأجهزة الرقمية النقالة الحديثة، وكذلك البرامج والتطبيقات التعليمية الرقمية التي تعتمد في استخدامها على توظيف نظريات التعليم والتعلم والمبادئ التربوية، وتصميم وإنتاج المواد التعليمية في ضوء مبادئ وأسس علم تقنيات التعليم)". (الشريف، 2018، ص608)

ويعرف الباحث تقنيات التعليم إجرانياً بأنها: مجموعة من الأدوات والأجهزة الرقمية التي تحتاجها المؤسسات التربوية لتسهيل عملية التعلم.

أبحاث تقنيات التعليم:

يعرفها الباحث بأنها الدراسات والبحوث العربية المنشورة في الدوريات العربية والتي تشمل تقنيات التعليم وما تتضمنه من برامج وتطبيقات واستراتيجيات تعليمية.

كورونا:

مرض كوفيد-19 هو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلسلة فيروسات كورونا. ظهر في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019، وتتمثل الأعراض الأكثر شيوعاً لمرض كوفيد 19 في الحمى والإرهاق والسعال الجاف، ويمكن أن يلقط الأشخاص عدوى كوفيد 19 من أشخاص آخرين مصابين بالفيروس، وينتشر المرض بشكل أساسي من شخص إلى شخص عن طريق القطرات الصغيرة التي يفرزها الشخص المصاب بكوفيد-19 من أنفه أو فمه عندما يسعل أو يعطس أو يتكلم (who,2020)

ويعرف الباحث جائحة كورونا إجرانياً بأنها: " أزمة صحية اجتاحت العالم نتيجة مرض فيروسي يصيب الفرد بمجموعة من الاعتلالات الجسدية، تتراوح بين نزلة البرد والحمى والأمراض التنفسية، ويسهل انتقاله من شخص لآخر".

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

1-2: المحور الأول: البحوث التربوية

1-1-2: مقدمة

لا يقتصر البحث العلمي على مجال معين من المجالات، بل هو ضروري لكل مجالات الحياة والنشاط الإنساني، فأهميته في المجال التربوي لا تقل عن أهميته في العلوم الطبيعية، بل ربما يكون في المجال التربوي أكثر أهمية لأن العملية التربوية هي في حقيقتها عملية بناء الإنسان الذي تقوم عليه عملية التطور في كافة المجالات الأخرى (الغفيري،2019).

يحظى البحث التربوي بأهمية كبرى لما يتوقع منه في تطوير عملية التربية والتعليم، ومساهمته في تقديم الحلول التي تلبي الاحتياجات التربوية، فالهدف الأسمى للبحث التربوي هو الكشف عن المعرفة الجديدة في ميدان التربية والتعليم، بتقديم الاقتراحات والحلول والبدائل التي تساعد في مواجهة مشكلات قطاع التربية والتعليم والتكوين والإعداد المهني وتجويده في مختلف المجالات (العنزي،2020).

ويشير القحطاني والشهري (2020) أنه لا بد من تقييم توجهات البحوث التربوية، للتوصل إلى أهم ما يجمعها من اتجاهات، ولإفادة منها في إثراء حقل البحث التربوي في البلاد العربية من ناحية، وفي بناء خريطة بحثية جادة من ناحية أخرى.

ويقصد بالتوجهات البحثية بصفة عامة المجالات البحثية العامة التي تركز عليها البحوث التربوية. ويتكون المحتوى والمضمون البحثي للبحوث التربوية من قسمين رئيسيين، هما: الجانب الموضوعي، والجانب المنهجي للبحث (بخاري، 2021).

وفي ضوء هذه الأهمية للبحث التربوي خاصة أبحاث تقنيات التعليم، يتم من فترة لأخرى فحص النتاج العلمي والفكري بهدف التعرف على توجهات البحث فيها، وجوانب القوة والضعف في هذه البحوث، والموضوعات التي بُحثت بكثرة، وتلك التي لم تحظ بالكثير من الاهتمام، ومدى مواكبة الباحثين للجديد في العلم والمعرفة، واستخدام المناهج البحثية الملائمة في بحوثهم (ابن طالب، 2020).

ولهذا كانت هذه الدراسة لتسلط الضوء على التوجهات البحثية في أبحاث تقنيات التعليم خلال جائحة كورونا للخروج بمقترحات يمكن الاستفادة منها في سد الثغرات والفجوات البحثية لنوعية هذه الأبحاث.

2-1-2: مفهوم البحث التربوي:

يعد البحث التربوي أحد ميادين البحث العلمي الذي يهتم بكل ما يخص الجانب التربوي، واقعه، ومشكلاته، ويساهم في نشر المعرفة وتنميتها، وقد تعددت تعريفات البحث التربوي، ويرجع ذلك إلى اختلاف الزوايا التي ينظر من خلالها الباحثون، وقيما يلي عرض لبعض هذه التعريفات:

هو دراسة علمية دقيقة ومنظمة لتحسين العملية التربوية والتعليمية من خلال استقصاء الأسباب والحلول المناسبة لها، ومن خلال السعي العلمي لاكتشاف معرفة جديدة أو تطوير معرفة قديمة بما يثري العمل التربوي، ويساعد في فهم مشكلاته أو التنبؤ بها والتخطيط لمواجهتها بالأسلوب العلمي المدروس (أبو السعود وآخرون، 2020).

والبحث التربوي Educational Research نشاط يتصل بعملية التربية ويهدف إلى شرح الظواهر التربوية والتحكم فيها والتنبؤ بها، واكتشاف قواعد العمل اللازمة لزيادة مردود التربية بمعناها الواسع، ويشمل البحث التربوي الدراسات التجريبية والنظرية والبحوث التطبيقية المتصلة بالظواهر والمشكلات التربوية المختلفة (عبد البر، 2020).

كما يعرف البحث التربوي بأنه السعي المنظم نحو فهم ظواهر تربوية معينة يتجاوز الاهتمام بها الاهتمام الشخصي ويشمل استقصاء دقيقا نافذا شاملا للظاهرة بعد تحديد ما يراد بحثه منها في صورة مشكلة أو تساؤلات يرجى من البحث الإجابة عنها (الزهيري، 2017).

بينما تعرفه جاد (2019) بأنه مجموعة من الجهود العلمية، القائمة على الأساليب العلمية، الهادفة إلى دراسة ظاهرة أو مشكلة ما، والتعرف على أسباب حدوثها، والتوصل إلى نتائج تفسر ذلك أو الوصول إلى حل أو علاج لتلك المشكلة، كما يعني بالمعرفة وسبل اكتشافها وتوقع حدوث الظواهر في المستقبل.

والبحث التربوي منهجية علمية تسعى إلى إصلاح وتطوير الميدان التربوي، من خلال حل المشكلات التربوية القائمة، أو إضافة معرفة تربوية جديدة، أو توضيح أفضل السبل لتطبيق الأفكار والنظريات الجديدة في الميدان التربوي، أو استشراف لحدوث مشكلة أو أزمة ووضع حلول استباقية لها (عباس وآخرون، 2021).

ومن التعريفات السابقة يستنتج الباحث التعريف التالي: البحث التربوي هو نشاط علمي منظم لعلاج المشكلات التربوية والتعليمية من خلال استقصاء الأسباب والحلول المناسبة لها، وبما يسمح بتحقيق الأهداف التربوية، وتوفير المعرفة المتعلقة بها.

3-1-2: أهمية البحث التربوي:

يسهم البحث التربوي في نشر المعرفة وتنميتها، ويتمثل ذلك في إنتاج البحوث التي تضيف الجديد إلى الميدان التربوي، ووضع الحلول للمشكلات التربوية المختلفة. وتكمن أهمية تلك البحوث فيما تضيفه إلى المجال، ومنها: (عبد البر، 2020):

- تطوير المنظومة التربوية من خلال تطوير المنهج أهدافه ومحتواه واستراتيجياته ووسائله وأنشطته، وأساليب التقويم، والأدوات، والعينة.
- العمل على حل المشكلات الصفية والمدرسية والعمل على تحسين الممارسات التدريسية والمساعدة في اتخاذ القرارات لتطوير الواقع والتغلب على مشكلاته.
- العمل على تحقيق الأهداف المرجوة من خلال تنمية الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية لدى المتعلمين في مختلف المراحل التعليمية.
- انجاز خطط التحسين والتطوير لمنظومة المنهج بمختلف عناصرها في الحاضر والمستقبل و تحقيق مزيد من الفهم لأسباب المشكلات التربوية المرتبطة بمجال المناهج وطرائق التدريس.
- تطبيق الاتجاهات التربوية الحديثة التي تهدف إلى تحسين الممارسات التربوية الحالية والمستقبلية لتحقيق أفضل النواتج التعليمية.

4-1-2: أهداف البحث التربوي:

يهدف البحث التربوي إلى إنتاج وتنمية المعرفة التربوية لخدمة القضايا التعليمية والتربوية المختلفة التي يعاني منها الميدان التربوي سواء على الجانب الفكري أو الميداني، فضلا عن قدرة البحث التربوي على تحليل الواقع التربوي واستشراف المستقبل، مما يجعله يسهم في صناعة وتدعيم القرار التربوي من أجل تحقيق أهداف السياسات التعليمية في التميز والتقدم، فالبحث التربوي ركيزة أساسية لتنمية المجتمع، وضرورة حتمية لتطوير التعليم وتحديثه وحل مشكلاته (عباس وآخرون، 2021)، ويمكن استخلاص أهداف البحث التربوي في الآتي:

- الكشف عن المعرفة الجديدة، ومن خلال ذلك يمكن تقديم الحلول والبدائل التي تساعد على تعميق الفهم للأبعاد المختلفة للعملية التعليمية.
- دراسة واقع النظم التربوية، لمعرفة خصائصها، ومشكلاتها البارزة، والعمل على تقديم الحلول المناسبة، بقصد زيادة كفاءتها الداخلية والخارجية.
- المساعدة في تحديد فاعلية الطرائق والأساليب المستخدمة في غرفة الدراسة، والعمل على تطويرها.
- التدريب على أخلاقيات البحث التربوي في أثناء إعداد الأعمال الكتابية، من مثل البحوث، أوراق العمل ونحوها.

2-1-5: ميادين البحث التربوي:

ترتبط التربية بعلاقات وثيقة بعدد من العلوم أدى هذا إلى تعدد ميادينها، ومن التخصصات الفرعية لها التي تأثرت بهذا التعدد، هو البحث التربوي، فلم يعد له ميداناً أو مجالاً معيناً، وفيما يأتي عرض لميادين البحث التربوي، وهي: (الزهيري، 2017؛ عباس وآخرون، 2021؛ عبد البر، 2020)

1. **الجوانب الفلسفية للتربية:** ويتناول البحث التربوي في هذا الميدان موضوعات، مثل: الأصول الفلسفية، وفلسفة التربية وعلاقتها بأهداف المجتمع، والسياسات التربوية التي تسترشد بها العملية التعليمية، والتخطيط التربوي، واستراتيجيات التعليم.
2. **اقتصاديات التربية:** ويتناول البحث التربوي في هذا الميدان موضوعات، مثل: العائد الاقتصادي للتربية، ودراسة تمويل التربية، ودراسة الكفاءة الداخلية والخارجية للتعليم، والتخطيط للتعليم على ضوء حاجات سوق العمل.
3. **نظم التربية وإدارتها:** ويتناول البحث التربوي في هذا الميدان موضوعات، مثل: دراسة عمليات تنظيم وتنسيق المؤسسات التربوية على اختلاف أشكالها وأنواعها، ودراسة أفضل أساليب الإدارة والتنظيم وأحدثها، ودراسة نظم التربية الرسمية وغير الرسمية والمقصودة وغير المقصودة.
4. **مناهج التربية وأساليب التدريب:** ويغطي البحث التربوي موضوعات، مثل: بعض الجوانب العملية التعليمية كالمناهج المدرسي من حيث محتواه، ومدى مناسبه للدارسين في المراحل المدرسية والعمرية المختلفة، وبناء المناهج المدرسية، وأهداف المقررات المدرسية وتصنيفاتها وكيفية التعامل معها، وأساليب التدريس، والعوامل التي تساعد في تفعيل عملية التدريس، واستخدام تقنيات التعليم.
5. **المعلم والتلميذ:** ويتناول البحث التربوي في هذا الميدان موضوعات، مثل: برامج إعداد المعلم وتدريبه، والعوامل المسؤولة عن وجود المعلم الجيد، وكذا التلميذ من حيث: خصائصه المختلفة، وجوانب نموه، ومشكلاته، والطرائق المسؤولة عن الارتفاع بتحصيله، واتجاهاته، ومدى قدرته على التكيف مع بيئته.
6. **نظم التعليم من منظور مقارن:** ويتناول البحث التربوي في هذا الميدان موضوعات، مثل: دراسة نظام التعليم في البلد الأم (أي بلد الدارس) ويقارنها بتنظيماتها في بلدان أخرى، وذلك لمعرفة الحلول والاقتراحات المعمول بها في تلك البلدان، لمواجهة مشكلات التعليم ودراسة إمكانية تطبيقها في البلد الأم.

واستنتاجاً مما سبق يمكن القول إن الهدف الرئيس للبحوث التربوية هي تطوير الواقع التربوي وذلك من خلال تقديم المعرفة التربوية المتجددة التي تستخدم في رسم سياسات التعليم على أسس علمية سليمة، وتعمل على تطوير الانظمة التربوية، وحل مشكلاتها الحالية، وتوقع المستقبل المأمول وفق الظروف والاحتياجات المجتمعية المستقبلية، فتقدم الميدان التربوي مرهون بجهود البحوث التربوية كون اي تطوير يستند إلى أسس علمية سليمة.

المحور الثاني: تقنيات التعليم**2-2-1: مقدمة**

يشهد عالمنا المعاصر تطورات متسارعة في تقنية المعلومات ووسائل الاتصال والتواصل التكنولوجي، وكل ذلك يعكس التقدم في العملية التعليمية، وقد شكّل ذلك تحدياً في جميع مجالات الحياة، ومنها مجال التعليم (اليوسف، 2018) وقد ازدادت العناية بتنمية الاتجاه في عصرنا نحو استخدام تقنيات التعليم في العملية التعليمية، وأصبح مطلباً ضرورياً، وعليه سعت المملكة وفق رؤية 2030 إلى تغيير الوضع التعليمي والارتقاء به بما يواكب التوجهات العالمية الحديثة، والتحول نحو الرقمية (الشريفة، 2019)

إن لتقنيات التعليم دوراً مهماً لا يمكن الاستغناء عنه في عملية التعلم والتعليم سواء أكان ذلك للمتعمم أم لجميع المشاركين في العملية التربوية فالعالم أصبح قرية إلكترونية صغيرة لا يستطيع الفرد فيها أن ينعزل عن الأحداث المتسارعة من حوله، لذلك لا بد أن يكون الفرد على اتصال بكل تطور وكل جديد ليستطيع العيش والتأقلم مع هذا الانفجار المعرفي (العون، 2019).

وإستخدام تقنيات التعليم بطريقة فعّالة، قد يساعد على حل الكثير من المشكلات التعليمية وكذلك يحقق عائداً كبيراً كما أنه يوفر الكثير من الجهد والتعب، حيث أثبتت الأبحاث عظم الإمكانيات التي توفرها تقنيات التعليم في عملية التعليم والتعلم، وكيف أنها تساهم بشكل فعّال في تحقيق الأهداف التعليمية المختلفة عن طريق جذب انتباه الطلاب نحو المواد الدراسية وتقريب الموضوعات إلى مستوى إدراكهم، وتحسين اتجاههم نحو الموضوعات الدراسية المقدمة (العتيبي وآخرون، 2021).

وتبرز التقنيات الحديثة مجموعة كبيرة ومتنوعة من التقنيات المرتبطة بالحاسوب والإنترنت. ويعتقد بعض المتخصصين أنه يمكن اعتبار الوسائط الجديدة مثل المدونات، وألعاب الفيديو، والعوالم الافتراضية، والموسوعات، والمواقع الإلكترونية، وأيضاً الأجهزة المحمولة، وأجهزة التلفزيون التفاعلية، والمحادثات، ورسائل البريد الإلكتروني. ويرى آخرون بأن المدونات والعوالم الافتراضية تنتمي إلى فئة وسائل التواصل الاجتماعي، لأنه يشجع على تشكيل المجتمعات الافتراضية والشبكات الاجتماعية، ويكون لها تأثير كبير على تنمية الطلاب، وعملية التعلم، ومهارات الاتصال أو في طريقة تحديد حجم القيم الخاصة بهم. (Lupu, & Tomozii, 2016).

ولهذا فقد غدا موضوع التقنيات التعليمية أحد أهم المحاور في العملية التعليمية التعلمية، وتنوع بحوث تقنيات التعليم خاصة خلال جائحة كورونا، حيث حظي باهتمام العديد من الباحثين والتربويين خلال العقود الثلاثة الأخيرة، حيث كان الهدف من توظيف التكنولوجيا هو تسهيل استراتيجيات التدريس المطبقة لإيصال المعلومة للطلاب، كما أنها حلقة الوصل بين أهداف التعليم وتقييم النتائج. (النجار، 2018).

2-2-2: مفهوم تقنيات التعليم:

عرفها محمد محمود الحيلة (2010): بأنها "أدوات تعلم وتعليم، تساعد على تحصيل خبرات، وأفكار، ومعلومات متنوعة، ومهارات فنية لتحقيق الأهداف التعليمية والتدريبية الموضوعية مسبقاً. (الحيلة، 2010، ص55)

وهي تنظيم متكامل يضم الأدوات والأجهزة والمواد والمواقف التعليمية التي يستخدمها عضو هيئة التدريس في إطار الاتصال التعليمي بهدف تحسين عملية التعليم والتعلم (مشرقي، 2020).

وهي الأدوات والمعينات التي تعتمد على توظيف التكنولوجيا الحديثة واستخدامها لتعزيز العملية التعليمية، من أجل إيصال المعلومات والمعارف إلى الطلاب، بأقل جهد وأسرع وقتاً (الشريفة، 2019).

كما تعرف بأنها عملية متكاملة تشمل العنصر البشري والأجهزة والأدوات والبرمجيات، لتطوير وتصميم مكونات النظام التعليمي، لزيادة كفاءة العملية التعليمية وتحقيق أهدافها (العبيبي وآخرون، 2021).

تُعرّف اصطلاحاً بأنها التقنيات التعليمية المعتمدة على استخدام الحاسوب والأجهزة الرقمية النقالة الحديثة، وكذلك البرامج والتطبيقات التعليمية الرقمية التي تعتمد في استخدامها على توظيف نظريات التعليم والتعلم والمبادئ التربوية، وتصميم وإنتاج المواد التعليمية في ضوء مبادئ وأسس علم تقنيات التعليم). (الشريف، 2018).

وتعرف تقنيات التعليم بأنها تنظيم متكامل يضم الأدوات والأجهزة والمواد والمواقف التعليمية التي تستخدم في الاتصال التعليمي بهدف تحسين عملية التعليم والتعلم، وان تقنيات التعليم تعني بتحسين وتطوير العملية التعليمية، من خلال تطوير المناهج الدراسية، وزيادة قدرات المعلم والمتعلم على التفاعل مع العملية التعليمية من مواد وآلات (العبد الله، 2019).

ويعرف الباحث تقنيات التعليم اجرائياً بأنها: مجموعة من الأدوات والأجهزة الرقمية التي تحتاجها المؤسسات التربوية لتسهيل عملية التعلم.

2-2-3: أهمية تقنيات التعليم:

تبرز تقنيات التعليم في العديد من المجالات وهي (Pandey & Pande, 2014):

- **زيادة الخبرات للفرد:** إذ أنها تفسح المجال للطلبة بتنوع خبراتهم، فهي تسمح لهم المشاهدة والتفكير، والفهم، والاستماع، والتأمل. فعند تنوع الخبرات المقدمة للطلاب تمكنه من مواكبة التغير والتطور السريع الحاصل في قطاع العلم والتكنولوجيا، ومن هنا فإن الحاجة إلى وسائل تقنية حديثة للاتصال أمر مهم للتطور وزيادة الخبرات.
- **معالجة اللفظ والتجريد:** ويتم ذلك من خلال استخدام الأسلوب الملائم للموقف التعليمي، إذ أن المعلم في العملية التعليمية يقوم على استخدام اللفظ المجرد، أي التلقين، فهناك حاجة ماسة إلى أسلوب تساعد المعلم على تجسيد الألفاظ للطلاب ومساعدته على فهمها بكل يسر، إن التقنيات التعليمية تساعد على الرفع من مستوى خبرة الطالب بالتالي يصبح لديه الدافعية للتعلم، بالتالي لا بد من تحفيز الخبرات المرئية والمسموعة للطلاب من خلال الاستعانة بالصور والعينات والمقاطع الصوتية.
- **تزيد من فاعلية الطالب ونشاطه والرفع من إيجابيته:** نظراً لأن التقنيات الحديثة تقدم المعلومة بطريقة تعمل على جذب انتباه الطالب وتزيد من تفاعله.
- **تدريب المعلمين:** في مجال صياغة النتائج التعليمية، وكيفية تحقيقها، وإنتاج المواد التعليمية واختيار استراتيجيات التدريس والتقويم المناسبة.

2-2-4: خصائص تقنيات التعليم:

من الواضح أن هناك العديد من الخصائص التي تتميز بها تقنيات التعليم، ومن هذه الخصائص (المالكي، 2021):

- **التفاعلية:** وتعني مشاركة الطالب للتقنية مشاركة نشطة، حيث يتم التفاعل والحوار بينه وبين التقنية الحديثة، وهي تعمل على المشاركة الإيجابية بين الطالب وما يصله من المعلومات، حيث يتيح له اتخاذ القرار والتجول واكتشاف المعلومات الجديدة.
- **الفردية:** تسمح معظم التقنيات التعليمية بتفريد المواقف التعليمية لتناسب الفروق الفردية بين الطلاب واختلاف قدراتهم، واستعدادهم، وخبراتهم السابقة، فهي صممت بحيث تعتمد على الخطو الذاتي للمتعلم، وهي بذلك تسمح باختلاف الوقت المخصص للتعلم طويلاً وقصراً بين متعلم وآخر تبعاً لقدراته واستعداداته، وتسمح بالفردية في أطر جماعية للمواقف التعليمية.
- **التنوع:** توفر بعض التقنيات الحديثة بيئة تعلم متنوعة يجد كل متعلم فيها ما يناسبه، ويتحقق ذلك عن طريق توفير مجموعة من الخيارات والبدائل والاختبارات المتنوعة، وتختلف التقنيات في مقدار ما تمنحه للمتعلم من حرية في اختيار البدائل، كما تختلف في مقدار الخيارات المتاحة ومدى تنوعه.
- **الكونية:** تتيح بعض التقنيات الحديثة أمام مستخدميها فرصة الانفتاح على مصادر المعلومات في جميع أنحاء العالم، ويمكن للمستخدم أن يتصل بالشبكة العالمية للحصول على ما يحتاجه من معلومات في كافة المجالات، حيث يوجد الآن الطرق السريعة للمعلومات والطرق السريعة جداً أيضاً، وأصبح من الممكن بالنسبة للجامعات والمدارس والهيئات والأفراد الاشتراك في هذه الشبكة والحصول على خدمات البريد الإلكتروني على هيئة نصوص مكتوبة أو على هيئة صور ورسومات.
- **التكاملية:** يراعي مصممو التقنيات الحديثة مبدأ التكامل بين مكونات كل تقنية منها، بحيث تشكل كل منها نظاماً متكاملًا فمثلاً في برامج الوسائط المتعددة لا تعرض الوسائل واحدة بعد أخرى، ولكنها تتكامل في إطار واحد لتحقيق الهدف المنشود، وعند اعتبار الوحدات التعليمية الصغيرة فإن مكوناتها تشكل في مجموعها نظاماً متكاملًا، حيث يراعي الاتساق بين أهداف الوحدة التعليمية الصغيرة ومحتواها، وأنشطتها، وأساليب تقويمها (الثعلبي، 2021).
- **الإتاحة:** إن استخدام التقنيات الحديثة ترتبط ببيئة التعلم المفرد، فإن المستخدم يجب أن تتاح له فرص الحصول على الخيارات والبدائل التعليمية المختلفة في الوقت الذي يناسبه، كما أن هذه البدائل والخيارات يجب أن توفر له ما يحتاج من محتوى في أسهل وأبسط صورة، وتوفر تقنيات التعليم الظروف المطلوبة لتحقيق خاصية الإتاحة، ويمكن القول إن فاعلية مستحدثات تقنيات التعليم تظهر فعلاً في بيئات التعليم المفرد.
- **الجودة الشاملة:** تظهر فاعلية التقنيات الحديثة في ظل نظام إداري يوفر متطلباتها ويهيئ المناخ اللازم لاستخدامها، وعند تصميم التقنيات الحديثة يتواجد نظام مراقبة الجودة في كل مراحل تصميمها وإنتاجها واستخدامها وإدارتها وتعرف حجم الاستفادة منها.

2-2-5: مميزات تقنيات التعليم:

يتسم استخدام تقنيات التعليم في العملية التعليمية بالعديد من المميزات التي تنعكس بشكل إيجابي على عناصر هذه العملية، ومن مميزات استخدام تقنيات التعليم ما يلي (المسعود، 2017):

- الإدراك الحسي: حيث إنه بمقدور تقنيات التعليم تمثيل بعض المفاهيم التي لا يمكن تمثيلها وتجسيدها في العوالم المادية من خلال ما يتم عرضه من صور أو مقاطع فلمية، وبذلك يضمن المعلم نقل المعلومات بشكل جيد.
- الفهم: حيث تساعد هذه التقنيات على فهم المتعلم بشكل صحيح من خلال تحسين مستواه في التمييز بين الأشياء.
- التفكير: حيث تساهم هذه التقنيات بدور كبير بتنمية التفكير الابتكاري لحل المشكلات التي قد تواجه المتعلم، وتساهم في صقل القدرات والإمكانات العقلية لديه.
- تتسم بتوفيرها للوقت والجهد، وتيسير عمليات تلقي المعلومات من قبل الطلاب. وفيها تنوع الخبرات والمعلومات المكتسبة وبناء المفاهيم السليمة.
- إدخال التشويق والإثارة والمتعة في العملية التعليمية وإبقاء أثر التعلم لفترات بعيدة. وتساعد على توفير فرصة للخبرات الحسية بشكل أكبر ما تكون إلى الخبرات الواقعية.

2-2-6: التقنيات المستحدثة في التعليم:

أصبح علم تقنيات التعليم مطالب بالبحث عن أساليب ونظم ونماذج وتقنيات تعليمية جديدة لمواجهة العديد من التحديات التي تواجه المنظومة التعليمية، وقد استفاد العالم في العقود الثلاث الأخيرة من علوم ومجالات كثيرة كان من أهمها الاستفادة الكبرى من تقنيات المعلومات والاتصال التي كان لها تأثيرها الكبير على تقنيات التعليم وظهور العديد من مستحدثات تقنيات التعليم (جلال، 2018).

ويمكن تصنيف أدوات التعليم الحديثة إلى فئتين هما:

أولاً: أدوات تعليم معتمدة على الإنترنت، منها:

- شبكة الويب العالمية (World Wide Web (www) تعتمد على النصوص الفائقة التداخل على نطاق واسع عبر الإنترنت، ومن أهم استخداماتها توفير العديد من مصادر المعلومات والفيديوهات التعليمية والدخول إلى المكتبات العالمية والمواقع العلمية.
- البريد الإلكتروني E-mail أكثر الأدوات انتشاراً لما يقدمه من إمكانية نقل وتبادل الملفات. ومن أمثله بريد جوجل وميكروسوفت.

- المقرر الإلكتروني E-course هو تصميم لبعض المقررات الدراسية بالجامعات وبثها عبر الشبكة العالمية للمعلومات ويكون المقرر مفتوح طوال ساعات اليوم، ليسهل على المتعلم متابعة المقرر ودراسته دون الحضور إلى حرم الجامعة، ويتميز المقرر الإلكتروني بعرض ملخص للدروس مع شرح صوتي للمادة العلمية وفيديو وعروض تقديمية وصور توضيحية للمقرر وتدريبات علي كل وحدة، كما يتلقى الطلاب تدريب علي استخدام المقرر الإلكتروني مجاناً ويوفر مركز التعليم الإلكتروني الملحق بالجامعات المصرية معمل كمبيوتر للطلاب للدخول علي المقررات الإلكترونية مجاناً ويتيح المقرر الإلكتروني خدمة الامتحانات الإلكترونية للطلاب. (الشريفة، 2019).

- التعليم الإلكتروني E-Learning وهو من الاتجاهات الحديثة في منظومة التعليم الإلكتروني بواسطة تقنية الانترنت، حيث ينشر محتوى التعليم عبر الانترنت ويسمح بخلق روابط مع مصادر خارج الحصة.

- الفصول الذكية (الفصول الافتراضية) Virtual Classroom وهي مجموعة من الأنشطة التي تشبه أنشطة الفصل التقليدي، يقوم بها معلم وطلاب تفصل بينهم حواجز مكانية، ولكنهم يعملون معاً مع بعضهم البعض عن طريق الحوار على الانترنت. (العليان، 2019).

- التعليم عن بعد وتقوم فلسفته على أن التعليم مفتوح لكافة فئات البشر لا يتقيد بوقت ولا يقتصر على نوع معين من التعليم، وهو نوع من التعليم يسد احتياجات الطلاب اللذين يصعب عليهم لظروف ما حضور المحاضرات في أماكنها.

- الويب كويست أو الرحلات المعرفية عبر الانترنت وتعني دمج شبكة الانترنت في تقديم المعلومة للطلاب عبر توظيف رحلات ممتعة من المعرفة والأنشطة التربوية يقوم خلالها الطالب بالبحث عبر الانترنت بشكل جماعي بهدف الوصول الصحيح للمعلومات انطلاقاً من مصادر موثقة ومعدة مسبقاً من طرف المعلم.

- البلاك بورد فيتتيح البلاك بورد للطلاب ولعضو هيئة التدريس الدخول إلي نسخة إلكترونية من المقررات المسجلة له على النظام الأكاديمي، ومن خلاله يستطيع عضو هيئة التدريس من خلال بيئة آمنة التفاعل مع الطلاب من خلال حزمة من الأدوات منها على سبيل المثال لا الحصر، تصميم الاختبارات والواجبات وإتاحتها وتصحيحها إلكترونياً، إنشاء المنتديات والمدونات للطلاب، رفع المحتوى وتنظيمه مثل (العروض التقديمية) والتحكم في إتاحتها للطلاب والإطلاع علي تقارير من البلاكبورد عن الطلاب النشطين والطلاب المتعثرين في التفاعل مع المحتوى. البلاك بورد مرتبط مع حزمه من الخدمات منها (نظام الفصول الافتراضية، نظام الاختبارات، نظام الرسائل النصية القصيرة). (المسعود، 2017).

ثانياً: أدوات تعليم معتمدة على الحاسوب، منها:

- الكتاب الإلكتروني E-Book ومعه يتمكن القارئ من الانتقال من فصل إلى آخر ومن موضوع لآخر بواسطة استخدام مؤشر الحاسب، ويتضمن نصوص ورسومات وأشكال وصور وحركة ومؤثرات صوتية وفيديوهات على هيئة كتاب متكامل يتم نسخه على أقراص مدمجة.

- العروض التقديمية باستخدام power point هو برنامج سهل الاستخدام يتيح إنشاء عروض رائعة على شرائح تيسر الشرح والفهم يتم عرضها على شاشة الحاسوب، وذلك من خلال عرض الشرائح بما تحويه من معلومات سبق إعدادها وتصميمها وتضاف للعروض المؤثرات الحركية والصوتية

- الوسائط المتعددة Multimedia حيث يتعلم الطالب من الكلمات والصور معاً أفضل مما يتعلم من الكلمات فقط، وهي برامج تستخدم إمكانيات الحاسب الآلي لمزج النصوص والبيانات والأشكال والصوت والحركة والصور الثابتة والمتحركة في عرض واحد متزامن. (جلال، 2018)

ثالثاً: وهناك نماذج ونظم تعليمية حديثة أخرى، مثل:

- السبورة التفاعلية أو الذكية Smart Board هي سبورة بيضاء نشطة مع شاشة تعمل باللمس ويتحكم فيها المعلم بجميع تطبيقات الحاسب الآلي وأيضاً الربط مع صفحات على الانترنت، وتدوين الملاحظات.
- التعليم المتنقل M-Learning حيث جاءت الثورة اللاسلكية في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين وانتشرت الأجهزة اللاسلكية والهواتف النقالة بسرعة فائقة وبأعداد كبيرة في العالم، هذه الثورة اللاسلكية أدت إلى ظهور نموذج جديد هو التعليم المتنقل الذي يعتمد على استخدام التقنيات اللاسلكية النقالة في التعليم والتدريب، ولتوافرها مع المتعلمين وتوفير الاتصال بالانترنت في أغلب الأجهزة جعل ذلك من التعليم سرعة وبساطة وتنوع. (الشريف، 2018).

2-2-7: معوقات تقنيات التعليم:

هناك العديد من الصعوبات التي تواجه التقنيات التعليمية تكمن في عدة محاور منها: (العتيبي، 2021)

1. **صعوبات متعلقة بالمعلم:** اتجاهات المعلمين السلبية ضد التقنية التعليمية، واعتقاد بعض المعلمين أن الكتاب مصدر المعلومات الوحيد وأن التقنية شيء ثانوي غير ضروري، وكثرة الأعباء الروتينية على عاتق المعلم، وضعف برامج إعداد المعلمين من ناحية تقنية.
2. **صعوبات تتعلق بالمادة التعليمية:** ازدحام الجدول المدرسي، وصعوبة دمج التقنية بكل المواد التعليمية.
3. **صعوبات تتعلق بالطالب:** عدم الأخذ برأي الطالب في عملية اختيار التقنيات قد يؤدي إلى نفور أو ملل الطلبة.
4. **صعوبات تتعلق بالبيئة المحيطة:** عدم جاهزية الغرفة الصفية، وضعف البنية التحتية، وازدحام الفصول الدراسية، وعدم تجهيز معامل (العلوم والحاسب الآلي) بالتجهيزات والتقنيات الضرورية.
5. **صعوبات تتعلق في التقنية بنفسها:** عدم وجود استراتيجية واضحة لاستخدام التقنيات التعليمية، وارتفاع تكلفة بعض التقنيات التعليمية.

ومما سبق يمكن القول إن التقنيات ساعدت المتعلم على تيسير تعلمه وجعله أبقي أثراً، لأن التقنيات التعليمية تخاطب أكثر من حاسة لدى المتعلم، لذلك يكون التعليم أبقي أثراً وأيضاً ساهمت في مساعدة المعلم على التخطيط الجيد لمادة التخصص واكتسابه لمهارات تدريسية وتقنية جديدة، كما سبق وذكرنا لكي ينجح استخدام التقنية هناك عدة قواعد يجب الالتزام بها منها تحديد الهدف وتناسبها مع العمر العقلي للمتعلم، وبذلك تساعد التقنية في إتقان المادة التعليمية على الوجه المطلوب.

جائحة كورونا:

مرض كوفيد-19 هو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلسلة فيروسات كورونا. ظهر في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019، وتتمثل الأعراض الأكثر شيوعاً لمرض كوفيد 19 في الحمى والإرهاق والسعال الجاف، ويمكن أن يلقط الأشخاص عدوى كوفيد 19 من أشخاص آخرين مصابين بالفيروس،

وينتشر المرض بشكل أساسي من شخص إلى شخص عن طريق القطرات الصغيرة التي يفرزها الشخص المصاب بكوفيد-19 من أنفه أو فمه عندما يسعل أو يعطس أو يتكلم (who,2020)

وترجع تسمية فيروسات كورونا Coronaviruses "الفيروسات التاجية CoVs" إلى الامتدادات على سطح هذه الفيروسات التي تنتهي بما يشبه التاج (Yang, 2020).

وفيروسات الكورونا Coronaviruse أو الفيروسات التاجية CoVs هي مجموعة كبيرة من الفيروسات التي تسبب أمراضًا تتراوح ما بين نزلات البرد والرشح العادي وهي من الأمراض الأكثر خطورة مثل الالتهاب الرئوي، ومتلازمة الجهاز التنفسي الحادة الوخيمة SARS-CoV، ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية MERS-CoV، والفشل الكلوي، وحتى الوفاة (Sadati. 2020:1).

تعرف منظمة الصحة العالمية (2020) فيروس كورونا المستجد (Covid-19): بأنه فيروس من سلالة كورونا، تم التعرف عليه لأول مرة في عدد من المصابين بأعراض الالتهاب الرئوي في مدينة ووهان بمقاطعة هوبي، حيث إن معظم الحالات مرتبطة بسوق المأكولات البحرية والحيوانية.

وفيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان ومن المعروف أن عدد من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخاصة متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) والمتلازمة التنفسية الوخيمة (سارس) وبسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخراً مرض كوفيد 19. وهو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019م وقد تحول كوفيد 19 الآن إلى جائحة على مستوى العالم.

وتتمثل أهم الأعراض الشائعة للإصابة بفيروس كورونا في السعال حيث يكون جافاً في أغلب الأحيان، ويصاحبه ألم في الحلق، مع ضيق في التنفس، كما تُعتبر الحمى أو الإحساس بارتفاع درجة حرارة الجسم من المؤشرات الرئيسة للإصابة بهذه العدوى، إضافة إلى ألم في العضلات، وصداع شديد مع ألم شديد في منطقة الصدر (وزارة الصحة السعودية، 2020).

وقد جاء إغلاق المدارس في العديد من بلدان العالم؛ كضرورة اتجهت إليها الحكومات لحماية مجتمعاتها من هذا المرض. تشير منظمة اليونسكو (UNESCO, 2020) إلى أن إغلاق المدارس بسبب (COVID-19) قد ألحق الضرر بأكثر من مليار ونصف المليار متعلم، مؤرّعين في (165) بلداً؛ حيث تأثر 87% من عدد الطلاب في العالم؛ نتيجة لهذا الإغلاق. نتيجة لذلك؛ شهد نظام العالم تحولاً نحو بيئة التعلم الرقمية كوسيلة لاحتواء الأزمة، وتوفير حلول بديلة للتعلم تمثلت في تبني إستراتيجيات التعلم عن بعد، والذي استخدمت فيه منصات التعلم الإلكتروني المتنوعة، وتطبيقات الفصول الافتراضية (السنوسي والغامدي، 2021).

وفي ظل هذه الجائحة وتفادياً للاخطار الصحية التي تلحق بالطلاب، جاء توجه المملكة العربية السعودية لاستخدام تقنيات التعليم، وذلك عبر أحد أهم صورها وبيئاتها وهو التعليم الإلكتروني بأدواته المختلفة، فقد أعلنت وزارة التعليم السعودية منصة مدرستي كبديل تعليمي تفاعلي للدراسة عن بعد، وتحوي المنصة الرقمية العديد من الخدمات التعليمية والمحتوى الرقمي الإثرائي، والأنشطة التعليمية المتنوعة؛ بما يسهم في استمرار العملية التعليمية، ويحقق السلامة للطلاب والطالبات في ظل تفشي جائحة كورونا.

ثانياً: الدراسات السابقة

يستعرض الباحث في هذا المحور الدراسات والبحوث ذات الصلة بمتغيرات البحث، وهي التقنيات التعليمية وأبحاث الاتجاهات العلمية، ومن ثم ترتيب هذه الدراسات من الأقدم على الأحدث:

أولاً: الدراسات العربية:

هدفت دراسة السراي (2016) إلى التعرف على خصائص وتوجهات رسائل استخدام التعلم الإلكتروني في التربية العلمية التي أجزت من كلية التربية بجامعة طيبة منذ عام 1992 م حتى نهاية عام 2015 م، وبلغ عددها (26) رسالة، تم تحليلها باستخدام بطاقة تحليل مكونة من محورين رئيسيين: الأول بحث في خصائص أبحاث الدراسات العليا (المرحلة الدراسية المستهدفة وجنس أفراد العينة ونوع المنهج ونوع الأداة، ومصدرها والأساليب الإحصائية المستخدمة)، أما المحور الثاني فبحث في توجهات الأبحاث (مراحل التصميم التعليمي والمعايير العالمية المتبناة وطرق التعلم الإلكتروني ونماذجه وبيئاته وأدواته). وتوصلت الدراسة فيما يتعلق بخصائص الأبحاث إلى أن رسائل الماجستير هي الأغلب بنسبة (96.15)، وأكثر الباحثين من الإناث، وأن المرحتين المتوسطة والثانوية أكثر المراحل استهدافاً، والطلبة الفئة المستهدفة، ومعظم أفراد العينة من الإناث، وأن المرحتين المتوسطة والثانوية أكثر المراحل استهدافاً، والطلبة الفئة المستهدفة، ومعظم أفراد العينة من الإناث، كما توصلت الدراسة أن المنهج التجريبي وشبه التجريبي أكثر المناهج استخداماً بين الباحثين في حين أن الاختبارات التحصيلية كانت أكثر أدوات جمع البيانات استخداماً، أما فيما يتعلق بتوجهات الأبحاث فإن أغلب الرسائل لم تحدد مرحلة التصميم المستخدمة، ومعظمها لا تتبنى معايير للتصميم التعليمي. كما أن التعلم الموجه بواسطة المعلم أكثر طرق التعلم الإلكتروني استخداماً، والنموذج المساعد أكثر استخداماً من قبل الباحثين، والبيئات الواقعية للتعليم الإلكتروني تعتبر أكثر البيئات استهدافاً في رسائل الدراسات العليا بكلية التربية بجامعة طيبة.

وهدفت دراسة الشديفات (2019) إلى تحليل نتائج البحوث المنشورة التي أجريت على أثر الألعاب الإلكترونية في التحصيل المدرسي. ولتحقيق أهداف الدراسة طورت الباحثة نموذج التحليل نتائج البحوث المنشورة التي أجريت على أثر الألعاب الإلكترونية في التحصيل المدرسي ما بين 2018/2013. وتكون مجتمع الدراسة وعينتها من البحوث التربوية المنشورة في مجال أثر الألعاب الإلكترونية في التحصيل المدرسي في الفترة 2018/2013، وتشمل البحوث باللغة العربية واللغة الانجليزية حول هذا الموضوع وبلغ (40) بحثاً. واعتمدت الباحثة أسلوب تحليل المحتوى والأسلوب الوصفي المسحي والتكرارات والنسب المئوية من حيث مسح المصادر الإلكترونية وغير الإلكترونية لتحديد الدراسات التي تناولت أثر الألعاب الإلكترونية على التحصيل المدرسي في الفترة 2013-2018، وأظهرت النتائج أن جميع نتائج الألعاب الإلكترونية في التحصيل المدرسي التي تضمنتها نتائج البحوث المنشورة في الفترة 2013-2018، كانت نتائجها لصالح الألعاب الإلكترونية والتحصيل المدرسي، كما وأظهرت النتائج أن هنالك اختلاف في مناهج البحث ومجتمع الدراسة والعينة وأداة كل دراسة، كما وأظهرت النتائج اختلاف وتنوع في المواد الدراسية المدرسية التي استخدمها الباحثون في أبحاثهم المنشورة حول أثر الألعاب الإلكترونية في التحصيل المدرسي في الفترة 2013-2018، كما وأظهرت النتائج أن نوع الأثار التي تناولتها نتائج البحوث المنشورة والتي أجريت على أثر الألعاب الإلكترونية في التحصيل المدرسي في الفترة 2013-2018 كانت لصالح الأثر الإيجابي.

وهدفت دراسة الشلهوب وآخرون (2019) إلى تحليل أبحاث تعليم الرياضيات المتعلقة بمشروع تطوير مناهج الرياضيات والعلوم الطبيعية بالمملكة العربية السعودية، للتعرف على توجهاتها الموضوعية. واعتمدت على منهج تحليل المحتوى، واستخدمت بطاقة لتحليل (121) رسالة وبحث محكم في تعليم الرياضيات. وخلصت إلى عدد من النتائج، منها: أنها ركزت على دراسة المرحلة الابتدائية ثم المتوسطة والثانوية، واستهدف معظمها الذكور ثم الإناث، واهتمت بدراسة عمليات تنفيذ المشروع أكثر من عمليات إعداده. وكان تركيزها في عمليات الإعداد على مخرجات المشروع بدرجة أكبر، كما اهتمت في دراستها للمخرجات بكتاب الطالب ثم التمارين، وقل استهدافها لدليل المعلم ومصفوفة المدى والتتابع ومواد التعليم الإلكتروني، بينما لم تتناول أي بحث حقيبة المعلم للأنشطة الصفية والتقويم، كما اهتمت بدراسة متغيرات المعلم ثم المتعلم ثم منهج الرياضيات، وكان استهدافها لأطراف الدعم المؤسسي نادراً، وركزت أبحاث المتعلم على المتغيرات المعرفية، وقل اهتمامها بالوجدانية والمهارية، بينما ركزت أبحاث المعلم على ممارساته وتقويم أدائه، ثم تطوره المهني، وندر اهتمامها بإعداده قبل الخدمة. كما استهدفت الأبحاث التي تناولت المحتوى الرياضي فرعي الهندسة والإحصاء، ثم الأعداد والعمليات عليها، ثم القياس. بينما لم يتناول أي بحث منها الجبر والدوال، واستهدفت الأبحاث التي تناولت العمليات الرياضية حل المسألة الرياضية، ثم التواصل، فالاستدلال، فالترابط، بينما لم يتناول أي بحث منها التمثيل. وأخيراً استهدفت الأبحاث التي تناولت الاستراتيجيات الداعمة لسلسلة مناهج ماجروهل المهارات اللازمة لتدريس تلك السلسلة بوجه عام، وواقع استخدام المعلم لتلك لاستراتيجيات التي تستند لها كتب السلسلة. وفي ضوء تلك النتائج قدمت بعض التوصيات والمقترحات.

واستهدفت دراسة الغفيري (2019) استقراء التوجهات البحثية في مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية من حيث مجالات البحث التربوي، ومن حيث منهجية البحث التربوي، مع الوقوف على الأولويات البحثية التي ينبغي توجيه بحوث المجلة إليها. وقد اعتمدت هذه الدراسة الوصفية التحليلية على استقراء وتحليل مجالات ومنهجية جميع بحوث مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية المنشورة على الموقع الإلكتروني، وعددها (93) بحثاً. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: أن أكثر مجالات البحث التربوي المتضمنة في المجلة هو مجال المناهج وطرق التدريس، بينما كان مجال البحث في التربية الخاصة هو أقل المجالات المتضمنة في المجلة. كما أظهر التحليل أن أغلبية البحوث اتبعت الأسلوب الكمي الذي يستخدم المنهج الوصفي المعتمد على الاستبانة. أما الأولويات البحثية التي ينبغي توجيه بحوث مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية إليها، فقد قدمت الدراسة لتحديدها مقترحات عديدة تتعلق بكل من: مجالات البحث التربوي، وأسلوب البحث التربوي، ومناهج البحث التربوي، وأدوات البحث التربوي، وهيئة تحرير ومحكمي مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية.

وهدفت دراسة السيد (2020) تحليل التوجهات الموضوعية والمنهجية المعاصرة للبحوث التربوية في كل من المجالات العربية والأجنبية، مع بيان أوجه التشابه والاختلاف بين التوجهات الموضوعية والمنهجية المعاصرة للبحوث التربوية في المجالات العربية والأجنبية. ولتحقيق هذه الأهداف، تم استخدام المنهج الوثائقي، من خلال الاعتماد على أسلوب تحليل محتوى جميع البحوث التربوية المتضمنة في كل أعداد المجالات العربية والأجنبية ذات معاملات التأثير الأعلى خلال العامين 2017، 2018. وبعد تحليل 173 بحثاً تربوياً بالمجلات العربية و94 بحثاً تربوياً بالمجلات الأجنبية، أوضحت النتائج بالنسبة للتوجهات الموضوعية المعاصرة: تركيز البحوث التربوية في كل من المجالات العربية والأجنبية على قضايا التعلم والتعليم، وكان تركيز المجالات الأجنبية عليها (43.16%) أكبر من تركيز المجالات العربية عليها (25.23%).

كما أظهرت النتائج بالنسبة للتوجهات المنهجية المعاصرة: سيادة التوجه الكمي للبحوث التربوية بالمجلات العربية بنسبة (89.02%)، وكان أكثر المناهج المستخدمة المنهج الوصفي المسحي بنسبة (76.62%)، وكان الاعتماد على الاستبانة هو الأكثر بنسبة (51.27%). أما المجلات الأجنبية، فقد غلب عليها التوجه النوعي للبحوث التربوية بنسبة (69.15%)، وكان أكثر المناهج المستخدمة المنهج التحليلي بنسبة (36.92%)، وكان الاعتماد على أسلوب ما بعد التحليل هو الأكثر توظيفاً في هذه البحوث بنسبة (30.39%).

وسعت دراسة ابن طالب (2020) إلى استكشاف واقع البحث التربوي في مناهج وتدرّيس العلوم الشرعية كما في الرسائل العلمية المجازة بقسم المناهج وطرق التدريس بكلية التربية بجامعة الملك سعود بالرياض منذ إنشاء القسم، وحتى نهاية الفصل الدراسي الأول للعام 1440/1439 هـ (2019/2018). وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لبيانات الرسائل العلمية والتي بلغ عددها (177) رسالة. وقد كشفت الدراسة أن الغالبية العظمى من الرسائل تقويمية، وأن المجالات الموضوعية التي حظيت بالاهتمام الأكبر هي تنمية التحصيل الدراسي، وتقويم المناهج والكتب والمعلمين، وتحديد العوائق والمشكلات، في حين نالت المجالات المرتبطة بتطوير المناهج والبرامج والكتب وتنمية القيم والمهارات اهتماماً محدوداً. وقد أوصت الدراسة بضرورة تحديد الأولويات البحثية التربوية الحالية والمستقبلية، وربط طلبة الدراسات العليا بها وتشجيعهم للبحث فيها، والعناية بالتوجهات البحثية المتعلقة بتنمية القيم والأخلاق والمفاهيم المرتبطة بهما، وكذلك التوجهات المتعلقة بتنمية مهارات الطلبة والمعلمين، كما أوصت الدراسة بزيادة المقاعد المخصصة للطلّبات، وكذلك للطلّبة الأجانب، وإنشاء قاعدة بيانات لجميع الرسائل العلمية في مناهج وتدرّيس العلوم الشرعية باللغتين العربية والإنجليزية وإتاحتها للمهتمين.

وتناولت دراسة السراي (2020) الكشف عن أهم موضوعات التربية العلمية التي تمت دراستها تبعاً للسنوات من 2011-2015 في بعض المجلات التربوية بدول الخليج العربي، حيث تكونت عينة الدراسة من (110) دراسة في التربية العلمية. تمت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي المعتمد على تحليل المحتوى وتم استخدام بطاقة تحليل المحتوى للتعرف على أهم الموضوعات البحثية في التربية العلمية، والمناهج البحثية المستخدمة، والطرق والأساليب الإحصائية. وقد استخدمت الدراسة النسب المئوية والتكرارات لتحليل نتائج الدراسة. وأظهرت النتائج أن عامي (2012م) و(2014م) أكثر الأعوام التي نشر بها أبحاث للتربية العلمية في المجلات التربوية الخليجية. كما أظهرت نتائج الدراسة صدارة موضوعي التدريس والمهارات العلمية والتعلم. كما تشير النتائج إلى أن معظم الأبحاث أجريت على تخصص العلوم أكثر من فروعه. وفيما يتعلق بأكثر المناهج المستخدمة في التربية العلمية تمحورت حول نوعان من المناهج هما: المنهج الكمي والمنهج غير التجريبي وأن غالبية الأبحاث كانت ذات طابع فردي. اختبار (ت) أكثر أدوات الإحصاء الاستدلالي استخداماً. كما تراوحت العينات الأكثر استخداماً من (31-100، 101-300)، أكثر العينات استخداماً في أبحاث التربية العلمية في المجلات التربوية الخليجية. كما استخدمت المرحلة المتوسطة أكثر من غيرها من المراحل الدراسية. وفي ضوء هذه النتائج، قدم الباحث عدداً من التوصيات والمقترحات وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بموضوعات التربية العلمية التي لم تنل القدر الكافي من البحث والدراسة مثل: التدريس بمساعدة الحاسب الآلي، تحليل المفاهيم، دراسة الاتجاهات والميول، تطوير اختبارات أو مقاييس أو ترجمتها، وأخيراً طرق البحث في التربية العلمية.

وهدفت دراسة القحطاني والشهري (2020) التعرف إلى توجهات بحوث المناهج وطرق التدريس المنشورة في المجالات العلمية العربية المحكمة للفترة من (2010) إلى (2019) وفجواتها البحثية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي والتحليلي لتحقيق أهداف البحث من خلال بطاقة تحليل المحتوى، وقد أختيرت عينة البحث بطريقة عشوائية بسيطة، وتكونت من ست مجلات علمية محكمة من ست دول عربية، وبلغ إجمالي بحوثها (1278) بحثاً وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: وجود مجالان رئيسان يمثلان التوجهات البحثية، وهما: مكونات المنهج، والتحصيل، سبعة مجالات فرعية هي: استراتيجيات التدريس، والأهداف المعرفية، ونظريات التفكير، والأهداف المهارية، وتقنيات التعليم، ومحتوى المنهج، والبرامج التعليمية. كما أنه يوجد اختلافات في توجهات بحوث المناهج وطرق التدريس تعود لمتغيري: المجلة، وسنة النشر، وقد بلغت نسبة نشرها إلى إجمالي نشر البحوث التربوية (29.27%)، ومعظم بحوث المناهج وطرق التدريس يقوم بها باحث واحد فقط وبنسبة بلغت (54.90%). وظهرت نتائج البحث أن الفجوات البحثية للمجالات الرئيسية بلغت أربعة مجالات رئيسية من أصل ستة، هي: المناهج والتعليم، والمعلم، والبرامج، والنظريات، بينما يوجد (21) فجوة بحثية في المجالات الفرعية مرتبة ترتيباً تصاعدياً كما يلي: نظريات المنهج، وأنواع المناهج، وأسس المناهج، وتنظيمات المناهج، والأهداف، وتطوير المناهج، ونظريات التعلم، والبرامج الإثرائية، ونظريات المعرفة، والبيئة التعليمية، وجودة التعليم، والأنشطة التعليمية، وإعداد المعلم، وتقييم المناهج، والتحصيل الوجدان، ومشكلات التعليم، وتقييم الطلبة، ونظريات الذكاء، ومعتقدات المعلم واتجاهاته، والبرامج التدريسية، والتنمية المهنية.

كما هدفت دراسة بخاري (2021) إلى التعرف على الاتجاهات الموضوعية للأبحاث التربوية في تخصص المناهج وطرق تدريس العلوم في الدوريات التربوية العربية خلال الفترة من 2015 إلى 2020. ولتحقيق هدف الدراسة حددت الباحثة عشوائياً (139) بحثاً في مجال المناهج وطرق تدريس العلوم، نشرت في (36) مجلة تربوية باللغة العربية، وتصدر من (12) دولة عربية وغير عربية. وبعد مراجعة مستخلصات تلك البحوث خرجت الدراسة بتصور عام للاتجاهات البحثية الموضوعية في الدوريات العربية في تخصص المناهج وطرق تدريس العلوم والتي كان من أبرزها: بالنسبة للمرحلة الدراسية نالت المرحلة المتوسطة اعلا درجات التركيز، تلاها المرحلة الثانوية ثم المرحلة الابتدائية. ومن حيث التخصص نالت مقررات العلوم بالمرحلتين الابتدائية والمتوسطة اعلى درجات التركيز. وفيما يتعلق بالمعلم احتل موضوع دراسة واقع المعلم المرتبة الأولى ثم تقييم الأداء ثم تطوير المهارات. وبالنسبة للمتعلم احتل موضوع التحصيل الدراسي، وتنمية مهارات التفكير المرتبة الأولى في الاتجاهات البحثية بالنسبة للمتعلم، وفي المرتبة الثالثة جاء التركيز على تطوير المهارات بصفة عامة. ومن حيث المناهج تبين أن المرتبة الأولى إلى البحث في مجال طرق واستراتيجيات التدريس والذي يعد من أهم عناصر المنهج، ثم مجال تحليل المنهج وفي المرتبة الثالثة مجال تقييم المنهج. وفيما يتعلق باستراتيجيات التدريس كان التركيز على مجالات التعلم الإلكتروني يليه استراتيجيات التدريس المتعلقة بتنمية أنماط التفكير. أما فيما يتعلق بالبيئة التعليمية فقد تبين عدم التركيز على دراسة البيئة التعليمية سواء المادية منها أو المعنوية أو المختلطة.

وهدفت دراسة الغامدي والشبنوتية (2021) إلى تقديم رؤية نقدية لأهم التوجهات البحثية في بحوث مناهج وطرق تدريس العلوم، من أجل تقييم هذه التوجهات وتحديد نقاط الاتفاق والاختلاف والقوة والضعف وتحقيق هذا الهدف تم مراجعة الإنتاج العلمي لخمسة مجلات علمية وهي (Journal of Research in Science Teaching, School Science and)

Mathematics, International Journal of Science and Mathematics Education, Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education, Research in Science and Technological Education)، في الفترة من عام 2019 إلى عام 2020، وقد بلغ عدد الدراسات العلمية المتخصصة في مناهج وطرق تدريس العلوم (126) دراسة، وتم تحليل توجهات تلك الدراسات تحليلًا كميًا، وتبين من خلال التحليل أن أهم خمس توجهات سائدة من حيث التكرار على الترتيب هي التوجهات البحثية في: تعليم وتعلم المفاهيم. وتوجه STEM، وإعداد معلم العلوم، وتكنولوجيا تعليم العلوم، وطبيعة العلم، وعملت الدراسة الحالية على تحليل هذه التوجهات الخمس بطريقة نقدية، من خلال إعداد رؤية علمية للإطار الفلسفي والتطبيقي لكل توجه، مع تحليل كيفية لدراسات وطيدة الصلة بكل توجه. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: بالنسبة للتوجه الأول شملت التوجهات العالمية عدة محاور منها (استراتيجيات تدريس المفاهيم العلمية، وتطوير المحتوى العلمي للمفاهيم العلمية، والتكامل بين مفاهيم المعرفة العلمية، وتدريس المفاهيم العلمية لذوي الاحتياجات الخاصة، وتكنولوجيا تعلم المفاهيم العلمية)، أما التوجه الثاني ركزت توجهاته المعاصرة على (تطوير نظام STEM، وتطوير البنية المعرفية للطلاب المتحقين بنظام STEM، وخريجو نظام STEM)، أما التوجه الثالث فقد تناولت توجهاته المعاصرة (برامج إعداد وتأهيل معلم العلوم والتطوير المهني لمعلم العلوم، والعوامل المؤثرة على الكفاءة التدريسية لمعلم العلوم)، أما التوجه الرابع فقد جاءت توجهاته العالمية في (تقنية الواقع الافتراضي. وتقنية الانفوجرافيك، وتقنية الواقع المعزز، ومعوقات تطبيق التقنية في تعليم العلوم)، في حين تمثلت التوجهات العالمية في المحور الخامس (فهم معلم العلوم لطبيعة العلم، وفهم الطلاب لطبيعة العلم، وتطوير مناهج العلوم لتحسين فهم الطلاب لطبيعة العلم وبنيتها)، وعقب ذلك تم عمل تحليل كيفية للتوجهات المنهجية لهذه الدراسات وتم رصد هذه التوجهات في ثلاث محاور رئيسية وهي دراسات تناولت: المنهج الكمي، والمنهج الكيفي، ودراسات قامت على المنهج المختلط، وانتهت الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات المقترحة لتطوير توجهات الأبحاث في مجال التربية العملية.

وهدفت دراسة العنزي (2021) إلى استقراء التوجهات البحثية لمجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية في المملكة العربية السعودية خلال الفترة من عام (2014-2019م)، والتي شملت (133) بحثًا، من حيث مجالات البحث التربوي، ومن حيث منهجية البحث التربوي وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظرًا لطبيعته الملائمة لطبيعة البحث، وقد أسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج كان من أهمها، أن الأبحاث التي تناولتها عينة الدراسة، كان يجب عليها التنوع في المجالات البحثية التي تناولتها، والاهتمام بتناول وتعدد المناهج البحثية التي تناولتها.

وهدفت دراسة حسن (2021) إلى تعرف توجهات بحوث علم النفس العربي أثناء جائحة كورونا باستخدام المراجعة المنظمة، وتم الحصول على (370) بحث في التحديد الأولي وبعد الفحص شملت المرحلة الأخيرة للمراجعة المنظمة (75) بحث فقط. وأظهرت النتائج: - أن المجلة التربوية جامعة سوهاج في الترتيب الأول من حيث وعاء النشر للباحثين يليها المجلة المصرية للدراسات النفسية. - انحصرت أحجام العينات بين فرد واحد حتى (1500) فرد فأكثر، تم توزيعهم وفق طريقة الاختيار والنوع والجنسية والمهنة والعمر الزمني. - (57) بحث استخدم المنهج الوصفي، في مقابل (4) بحوث شبه تجريبية، (3) بحوث تجريبية، وبحث واحد للمنهج الإلكينيكي والنوعي، وآخر لم يحدد المنهج المستخدم. - (8) مقالات نظرية في مقابل (67) بحث ميداني تتوزع وفق المجالات التالية: (16) صحة نفسية، (7) علم النفس الإيجابي، (6) علم النفس الرياضي، (6) علم النفس الاجتماعي، (5) علم النفس الإرشادي، (5) علم النفس الأسري، (4) علم النفس عبر الثقافي، (4) علم النفس المرضي، (4) علم النفس المدرسي،

(2) القياس والتقويم، (2) علم النفس المهني، (2) الفئات الخاصة. وأخيراً تم تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات حول كيفية الاستفادة من هذه التوجهات في مجال علم النفس.

ثانياً: دراسات أجنبية:

هدفت دراسة أردوغان (Erdogan, 2017) إلى تحليل اتجاهات البحوث التربوية الخاصة بدراسة التعلم القائم على حل المشكلات المنشورة في قاعدة البيانات الوطنية لمجلس التعليم العالي في تركيا، وتمكن الباحث من تحليل (101) رسالة ماجستير ودكتوراه، وكان من أبرز نتائج الدراسة أن مجال تعليم العلوم هو الأعلى بحثاً بنسبة (86%) يليه مجال الدراسات الاجتماعية، والمنهج الكمي هو الأكثر تطبيقاً بنسبة (51%) يليه المنهج المختلط، وأن المنهج التجريبي الأكثر استخداماً، وأكثر العينات طلاب المرحلة الابتدائية.

وفي دراسة تيس وأينس (Taş & Ince, 2017) كان الهدف هو الكشف عن اتجاهات البحث في مقالات متعلقة بالمناهج وطرق التدريس في مجلة البحوث التعليمية (Educational Researcher Journal) خلال السنوات (2005-2016)، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي من خلال أداة تحليل الوثائق لإجراء الدراسة، وتم تقييم جميع المقالات التي تم تحليلها وفقاً لموضوعاتها وتصميم البحث وطرق وأدوات جمع البيانات، وأنواع العينات، وجنس الباحثين وسنوات نشر المقالات، وأظهرت نتائج الدراسة: أن موضوعات المقالات في الغالب ترتبط بالمستويات التعليمية والبيول في التعليم، وتدريب المعلمين، وإصلاح التعليم، ونماذج التدريس. وكان التصميم البحثي الرئيس المستخدم في هذه المقالات هو مراجعات للأدب النظري، وطريقة البحث المستخدمة هي الطريقة نوعية، وتحليل الوثائق كان رائجاً كأداة لجمع البيانات.

التعليق على الدراسات السابقة:

بعد اطلاع الباحث على الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة بمتغيرات البحث الحالي، تبين للباحث-في حدود علمه- ندرة الدراسات العربية والمحلية التي هدفت إلى تحليل توجهات الأبحاث خلال جائحة كورونا بصفة عامة وتحليل توجهات أبحاث تقنيات التعليم بصفة خاصة، إلا أن الباحث قد وجد العديد من الدراسات التي هدفت إلى تحليل توجهات الأبحاث بصفة عامة، ويقوم الباحث بعرض نقاط الاتفاق والاختلاف، وذلك على النحو التالي:

من حيث الأهداف: اتفقت الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات السابقة في هدفها الرئيس وهو تحليل البحوث التربوية كما في دراسات بخاري (2021) والغامدي والشبنوتية (2021) والعنزي (2021) وحسن (2021) والسيد (2020) وابن طالب (2020) والسراني (2020) والقحطاني والشهري (2020) والشلهوب وآخرون (2019) والغفيري (2019) وأردوغان (Erdogan, 2017) وتيس وأينس (Taş & Ince, 2017). كما اتفقت من دراسة السرائي (2016) والشديفات (2019) في تناولها متغيراً قريباً من تقنيات التعليم وهو التعلم الإلكتروني والألعاب التعليمية.

وختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها تحليل توجهات أبحاث تقنيات التعليم خلال جائحة كورونا، وهو ما لم تستهدفه أي من الدراسات العربية أو المحلية بالبحث والدراسة.

من حيث المنهج المستخدم: اتفقت الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي بأسلوب تحليل المحتوى وهو ما ساعد الباحث في طريقة تصميم الأداة.

من حيث الأدوات: اتفقت الدراسات السابقة فيما بينها على استخدام بطاقة تحليل المحتوى كأداة من أدوات البحث العلمي وذلك لتحليل توجهات البحوث التربوية.

3. إجراءات الدراسة

تمهيد:

تناول الباحث في هذا الفصل إجراءات البحث، حيث يعرض منهج البحث، وتحديد مجتمع البحث وطريقة اختيار العينة، وبناء الأداة، وخطوات هذا البناء، والتحقق من صدق الأداة وثباتها، وخطوات تطبيق الأداة، وأخيراً أساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل النتائج.

1.3. منهج الدراسة:

استخدم المنهج الوصفي التحليلي، بالأسلوب المسحي. حيث يعرف المنهج الوصفي بأنه: "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة، أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (سليمان، 2014، ص 131). وتم استخدام طريقة تحليل المحتوى (تحليل المحتوى الكمي) وهو المنهج المناسب لرصد توجهات أبحاث تقنيات التعليم في قواعد البيانات العربية خلال جائحة كورونا.

2.3. مجتمع الدراسة وعينتها:

لرصد توجهات أبحاث تقنيات التعليم في قواعد المعلومات العربية خلال جائحة كورونا، تم اختيار الأبحاث العلمية المحكمة في قواعد المعلومات العربية (دار المنظومة) وذلك لوصفها أكبر قواعد المعلومات العربية التي تتضمن مجلات عربية محكمة لأكثر من دولة عربية. مع وضع بعض الشروط لتضييق نطاق البحث:

- 1- سنة النشر ما بين (2020م) و(2021م).
 - 2- اختيار الأبحاث (باللغة العربية).
 - 3- اختيار (النص الكامل) و(محكمة).
 - 4- اختيار (بحوث ومقالات) و(الرسائل الجامعية).
 - 5- اختيار قواعد البيانات:
- أ- قاعدة معلومات العلوم الإنسانية (Human Index) حيث تضم تقريباً جميع الدوريات والمجلات العلمية والكتب السنوية الدورية المتخصصة في مجالها، الصادرة باللغة العربية.

ب- قاعدة معلومات (Edu Search) حيث هي بوابة معلوماتية تربوية ضخمة تمثل الحل الأمثل والمتكامل للمتخصصين والباحثين في المجال التربوي والتعليمي.

6- اختيار المجلات التربوية العلمية في بعض الدول العربية والتي لها رصيد أبحاث لعامي (2020، 2021م).

3.3 أدوات الدراسة:

في ضوء أدبيات الدراسة والدراسات السابقة أعد الباحث بطاقة محكمة لتحليل محتوى أبحاث تقنيات التعليم في بعض المجلات والدوريات التربوية العربية لتحديد الاتجاهات البحثية الموضوعية لتلك الأبحاث. واتباع في اعداد أداة الدراسة الخطوات التالية:
أولاً: تحديد الهدف من بطاقة تحيل المحتوى الموضوعي للأبحاث التربوية المستهدفة، والذي تمثل في تحديد المتغيرات الموضوعية المحددة في الدراسة الحالية، وذلك بكل بحث على حدة.

ثانياً: تصنيف محتويات التحليل وذلك باختيار العناصر التي تمثل المتغيرات الموضوعية، وتحقق أهداف الدراسة وتضمينها تحت ما يناسبها من المحاور الفرعية.

ثالثاً: تحديد المحاور الفرعية للتوجهات الموضوعية استناداً على أدبيات الدراسة، والتي تضمنت ما يلي:

- المرحلة الدراسية والتي شملت: مرحلة رياض الأطفال، الابتدائية، المتوسطة، الثانوية، الجامعية، الدراسات العليا.
- نوع تقنية التعليم المستخدمة: والذي اشتمل على ما يلي: (التعليم عن بعد، الفصول الافتراضية، المنصات التعليمية، الكتاب التفاعلي، تطبيقات الجوال، الفيديو التعليمي، مواقع التواصل، الأنفوجرافيك والقصص الكرتونية).
- مناهج البحث المستخدمة والذي اشتمل على: (المنهج الوصفي التحليلي، الارتباطي، التجريبي، النوعي).
- أفراد عينة الدراسة والذي اشتمل على: (المنتسبين للتعليم بشكل عام من طلاب ومعلمين وقادة وذوي العلاقة بالمؤسسات التربوية).
- أدوات الدراسة والذي اشتمل على: أدوات البحث (الاستبيان، الاختبار المعرفي، المقياس، بطاقة الملاحظة، المقابلة).
- الدول الأكثر نشرًا لأبحاث تقنيات التعليم: واشتمل على عدد (10) دول عربية: (السعودية، مصر، الامارات، الكويت، الأردن، فلسطين، السودان، الجزائر، سوريا، العراق).

التحقق من صدق بطاقة تحليل المحتوى:

لقياس الصدق الظاهري للأداة عرضت الأداة في نسختها الأولية التي أعدها الباحث على (4) محكمين من المختصين في تخصص المناهج وطرق التدريس (تقنيات التعليم) حيث طلب من المحكمين ابداء الرأي في مكونات أداة الدراسة، ومدى مناسبتها لتحقيق أهدافها، واعتمد التعديل بالحذف أو الإضافة أو التغيير الذي اتفق عليه اثنين من المحكمين على الأقل. ثم أعدت بطاقة تحليل المحتوى في صورتها النهائية وبذلك اعتبرت صادقة صدقاً تحكيمياً يطمئن له في استخدامها لتحقيق أهداف الدراسة.

للتحقق من ثبات أداة الدراسة اتخذ الباحث الإجراءات التالية: اختيار عينة عشوائية الدراسة من أبحاث تقنيات التعليم ما نسبته (17%) من عينة الدراسة بلغ نسبتها (39) بحثاً، من أصل (228) بحثاً تكونت منها عينة الدراسة من الأبحاث.

4.3. المعالجة الإحصائية:

استخدم للدراسة الحالية بطاقة تحليل المحتوى، وعليه فقد حسب التكرارات والنسب المئوية، والترتيب للمتغيرات سعياً إلى استخلاص نتائج الدراسة.

4. نتائج الدراسة

جدول (1) قائمة الدراسات العربية (مجتمع البحث):

م	عنوان الدراسة	الدولة	المنهج المستخدم	مجتمع الدراسة	الادوات المستخدمة	التقنية المستخدمة	المرحلة الدراسية
1	واقع استخدام منصات التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا: بوابة المستقبل أنموذجاً	السعودية	الوصفي	مسؤولين + طلاب	الاستبانة	التعليم عن بعد	متوسط
2	اتجاهات معلمي ومعلمات مدارس لواء بني كنانة نحو فاعلية منصة Noor Spase المستخدمة في ظل جائحة كورونا كوفيد-19	الأردن	الوصفي	معلمين	الاستبانة	المنصات التعليمية	متوسط
3	آراء طلاب مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان حول تجربة التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا	عمان	الوصفي	الطلاب	الاستبانة	التعليم عن بعد	جامعة
4	التواصل اللفظي الفعال في الصفوف الافتراضية المتزامنة في جامعة الملك فيصل في ظل جائحة كورونا	فلسطين	الوصفي	طلاب الجامعة	المقابلة	الصفوف الافتراضية	جامعة
5	التحديات التي تواجه القيادات المدرسية عند تطبيق التعليم عن بعد في ظل أزمة كورونا	مصر	الوصفي	قادة مدارس	الاستبانة	التعليم عن بعد	عام
6	درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الملك خالد للفصول الافتراضية	السعودية	الوصفي	اساتذة جامعة	الاستبانة	الفصول الافتراضية	جامعة

						في التدريس في ظل جائحة كورونا وعلاقته بمهارات التدريس الإبداعي	
جامعة	نظام إدارة التعلم	الاستبانة	اساتذة الجامعة	الوصفي	مصر	واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف لأدوات التقويم الإلكتروني في المقررات الافتراضية عبر نظام إدارة التعلم "Blackboard" واتجاههم نحوها في ضوء جائحة كورونا	7
جامعة	التعلم عن بعد	الاستبانة	أساتذة جامعة	الوصفي	مصر	واقع تطبيق التعليم عن بعد خلال جائحة / نازلة كورونا في المدارس المصرية ومقترحات تطويره	8
عام	الذكاء الاصطناعي	الاستبانة	عام	الوصفي	مصر	تطبيقات الذكاء الاصطناعي: مدخل لتطوير التعليم في ظل تحديات جائحة فيروس كورونا (COVID-19)	9
جامعة	الذكاء الاصطناعي	-	عام	الوصفي	فلسطين	رؤية مقترحة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في دعم التعليم بالجامعات في المملكة العربية السعودية لمواجهة جائحة كورونا (Covid-19) في ضوء الاستفادة من تجربة الصين	10
جامعة	نظام إدارة التعلم	الاستبانة	طلاب جامعيين	الوصفي	السعودية	اتجاهات طلاب جامعة حائل نحو استخدام نظام إدارة التعلم البلاك بورد وعلاقته بمستوى التكيف الأكاديمي في ظل جائحة كورونا	11
جامعة	نظام إدارة التعلم	الاستبانة	طلاب جامعيين	الوصفي	مصر	تطبيق نظام إدارة التعلم الإلكتروني " Google	12

						Classroom" بكلية التربية الرياضية ببورسعيد أثناء جائحة كورونا: دراسة تحليلية	
جامعة	نظام إدارة التعلم	الاستبانة	طلاب جامعيين	الوصفي	السعودية	واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف لأدوات التقويم الإلكتروني في المقررات الافتراضية عبر نظام إدارة التعلم "Blackboard" واتجاههم نحوها في ضوء جائحة كورونا	13
جامعة	نظام إدارة التعلم	الاستبانة	طلاب جامعيين	الوصفي	السعودية	تقبل طالبات جامعة الملك فيصل لأداء الاختبارات الإلكترونية المصممة على نظام إدارة التعلم الإلكتروني بلاك بورد عبر استخدام أجهزةهن الشخصية في ظل جائحة كورونا	14
جامعة	المنصات التعليمية	الاستبانة	طلاب جامعيين	الوصفي	السعودية	تجربة استخدام منظومة التعليم عن بعد "Moodle" في ظل أزمة كورونا "Covid-19" من وجهة نظر طلاب جامعة شقراء: دراسة تقويمية	15
جامعة	نظام إدارة التعلم	الاستبانة	طلاب جامعيين	الوصفي	السعودية	اتجاهات أعضاء هيئة التدريس وطلاب التربية الرياضية نحو التعلم باستخدام نظام البلاك بورد في ظل جائحة كورونا ببعض جامعات المملكة العربية السعودية	16
جامعة	المنصات التعليمية	الاستبانة	طلاب جامعيين	الوصفي	السعودية	وعي أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز باستخدام منصة التعليم الإلكتروني في ظل تفشي	17

						فيروس Covid 19 واتجاهاتهم نحو التعلم بالاستقصاء	
جامعة	المنصات التعليمية	الاستبانة	طلاب جامعيين	الوصفي	السعودية	اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى نحو توظيف أدوات التعليم الإلكتروني "منصة البلاك بورد" في العملية التعليمية تماشياً مع تداعيات الحجر الصحي بسبب فيروس كورونا	18
ثانوي	المنصات التعليمية	الاستبانة	طلاب ثانوي	الوصفي	مصر	واقع استخدام المشروعات البحثية التطبيقية من خلال منصة الأدمودو Edmodo في تقييم طلاب التعليم الثانوي الفني الصناعي في مصر في ظل جائحة كورونا	19
جامعة	نظام إدارة التعلم	الاستبانة	طلاب جامعيين	الوصفي	السعودية	اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بجامعة جازان نحو توظيف أدوات التعليم الإلكتروني "منصة البلاك بورد" في العملية التعليمية تماشياً مع تداعيات فيروس كورونا	20
متوسطة	الكتاب التفاعلي+الواقع المعزز	برنامج	متوسطة	التجريبي	مصر	كتاب تفاعلي في الاقتصاد المنزلي بتقنية الواقع المعزز لبناء الوعي الوقائي والتمكين من إدارة الذات لمواجهة تداعيات جائحة فيروس كورونا المستجد "Covied-19"	21
ثانوي	الواقع المعزز	برنامج	المرحلة الثانوية	التجريبي	السعودية	فاعلية اختلاف أنماط الواقع المعزز في التحصيل المعرفي وتنمية مهارات التفكير ما وراء المعرفي لدى طالبات المرحلة	22

						الثانوية في مقرر الكيمياء خلال انتشار فيروس "COVID-19" في المدينة المنورة	
جامعة	الفصول الافتراضية	استبانة	الطلاب الجامعيين	الوصفي	السعودية	واقع استخدام الفصول الافتراضية في ظل جائحة كورونا "كوفيد 19" من وجهة نظر الطالبات بجامعة الملك خالد	23
جامعة	الفصول الافتراضية	استبانة	الطلاب الجامعيين	الوصفي	الجزائر	واقع استخدام التعليم الإلكتروني الافتراضي بالجامعة الجزائرية في ظل جائحة كورونا: دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي	24
جامعة	الفصول الافتراضية	استبانة	الجامعة	الوصفي	ليبيا	تحديات التعليم الإلكتروني الافتراضي في كليات جامعة سبها	25
الروضة	الفصول الافتراضية	مقياس	الروضة	الوصفي	مصر	واقع تفعيل بيئة التعلم الافتراضية في ظل جائحة (Covid-19) وعلاقتها باتجاهات الأمهات نحوها والصمود النفسي لدى أطفال الروضة	26
الجامعة	المنصات التعليمية	استبانة	اساتذة جامعة	الوصفي التحليلي	العراق	أثر توظيف منصات التعليم الافتراضي في تدريس مقررات جامعة دهوك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في ظل أزمة جائحة فيروس كورونا "كوفيد-19"	27
العام	المنصات التعليمية	استبانة	المعلمات	الوصفي	السعودية	واقع استخدام منصة مدرستي في ظل جائحة كورونا من	28

						وجهة نظر معلمات الدراسات الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية	
الروضة	التعليم الإلكتروني	استبانة	المعلمات	الوصفي	السعودية	واقع التعليم الإلكتروني برياض الأطفال بمدينة الطائف في ظل جائحة كورونا "covid-19" من وجهة نظر المعلمات	29
التعليم العام	المنصات التعليمية	استبانة	المعلمات	الوصفي	السعودية	التعليم العام السعودي في زمن الكورونا: منصة مدرستي	30
المرحلة الثانوية	المنصات التعليمية	استبانة	المعلمين	الوصفي	السعودية	اتجاهات معلمي المرحلة الثانوية نحو توظيف منصة مدرستي في التعليم الإلكتروني بعد تجربته أثناء جائحة كورونا بمنطقة جازان	31
التعليم العام	المنصات التعليمية	استبانة	المعلمين	الوصفي	السعودية	اتجاهات معلمي ومعلمات التربية الإسلامية نحو التعليم عن بعد باستخدام منصة مدرستي الإلكترونية في ظل جائحة كورونا Covid-19 بمنطقة الباحة	32
الجامعة	مواقع التواصل الاجتماعي	برنامج	اساتذة الجامعة	التجريبي	مصر	مدى فاعلية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب بأقسام الترويح بكليات التربية الرياضية في ظل جائحة كورونا	33
الروضة	قصص كرتونية	برنامج	طفل الروضة	التجريبي	مصر	فاعلية برنامج قائم على القصة الكاريكاتورية في تنمية بعض المهارات الحياتية للتعايش مع جائحة كورونا لطفل الروضة	34
الابتدائية	الانفوجرافيك	برنامج	المرحلة الابتدائية	التجريبي	مصر	فاعلية إنفوجرافيك لتنمية الوعي الصحي الوقائي للوقاية	35

						من فيروس كورونا وعلاقته بجودة الحياة لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية	
الجامعة	تطبيقات الجوال	استبانة	الطلاب الجامعيين	الوصفي	مصر	استخدام تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي عبر الهواتف الذكية في تداول الوباء المعلوماتي وعلاقتها بالذعر الأخلاقي لدى طلاب جامعة أسيوط: دراسة سوسولوجية لوباء كورونا	36
الجامعة	مواقع التواصل الاجتماعي	استبانة	الطلاب الجامعيين	الوصفي	السعودية	مدى إسهام شبكات التواصل الاجتماعي في التوعية بمخاطر فيروس كورونا لدى طلاب جامعة جازان	37
التعليم العام	التعليم عن بعد	استبانة	مدراء المدارس	الوصفي	السعودية	فاعلية استخدام التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا في مدارس محافظة إربد من وجهة نظر مدراء المدارس	38
الجامعة	الفيديو التفاعلي	برنامج	اساتذة الجامعة	التجريبي	السعودية	بيئة تعلم سحابية وفقا لمستوى التمكين الرقمي وأثرها في تنمية مهارات التفكير التصميمي وإنتاج الفيديو التفاعلي في ظل جائحة كورونا لأعضاء هيئة التدريس	39

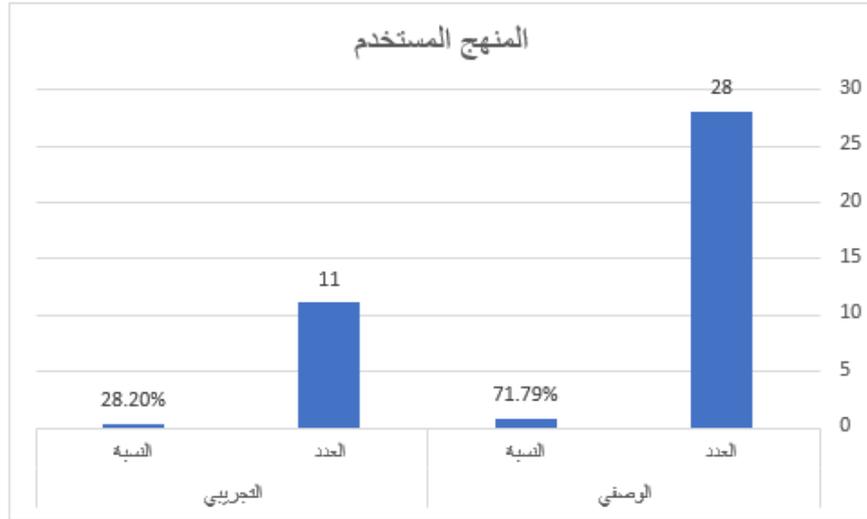
تمهيد:

للإجابة عن أسئلة الدراسة الحالية استخرج الباحث التكرارات والنسب المئوية لكل متغير من المتغيرات المتوفرة ببطاقة تحليل المحتوى.

التساؤل الأول: ما اتجاهات مناهج البحث في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟

جدول (2) الأبحاث التي تم تحليلها وفق المنهج المستخدم

التجريبي		الوصفي		المتغيرات
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%28.20	11	%71.79	28	المنهج



شكل (1) الأبحاث التي تم تحليلها وفق المنهج المستخدم

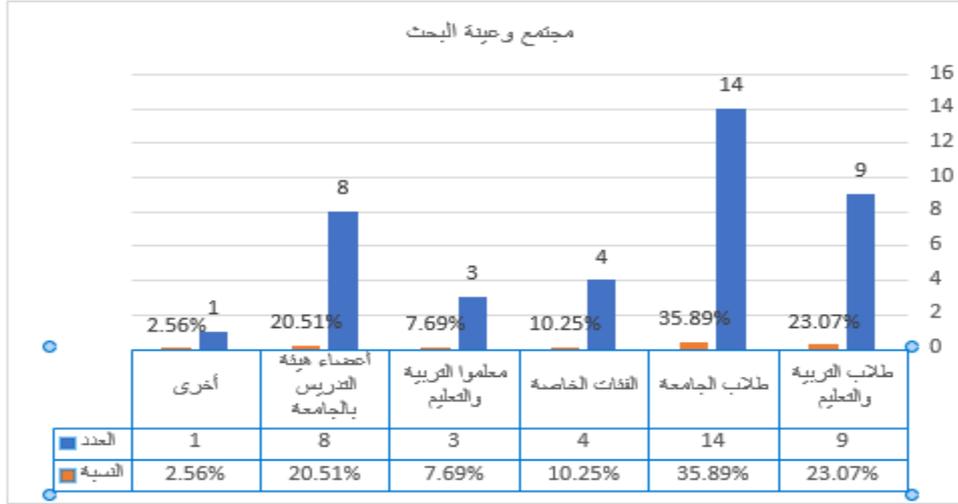
يتضح من جدول (2) وشكل (1) الخاص بالأبحاث التي تم تحليلها وفق المنهج المستخدم، أن أكبر نسبة حصة عليها هي فئة (الأبحاث الوصفية التحليلية) بنسبة (71.79%)، بينما جاءت فئة الأبحاث التي طبقت المنهج التجريبي بنسبة (28.20%). ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن فئة الأبحاث التي طبقت المنهج الوصفي هدفت في بداية الجائحة لقياس واقع تطبيق التعليم الإلكتروني في المدارس والجامعات، كما هدفت قياس اتجاهات المعلمين والطلاب نحو استخدام تقنيات التعليم وأدوات التعليم الإلكتروني، وأن غياب الطلاب عن الحضور الفعلي للمدارس وقت الجائحة قد حد من تطبيق تقنيات التعليم على الطلاب. كما يعزى الباحث إلى أن الأبحاث التي تستخدم المنهج التجريبي تتطلب أدوات واختبارات قبلية وبعديّة، كما أنها تتطلب تواجد الطلاب وهو ما تعارض مع الإجراءات الاحترازية التي تطلب معها عدم حضور الطلاب.

التساؤل الثاني: ما مجتمع وعينة أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟

جدول (3) الأبحاث التي تم تحليلها وفق مجتمع وعينة البحث

المتغيرات	العدد	النسبة
طلاب التربية والتعليم	9	%23.07
طلاب الجامعة	14	%35.89
الفئات الخاصة	4	%10.25
معلمين التربية والتعليم	3	%7.69

20.51%	8	أعضاء هيئة التدريس بالجامعة
2.56%	1	أخرى



شكل (2) الأبحاث التي تم تحليلها وفق مجتمع وعينة البحث

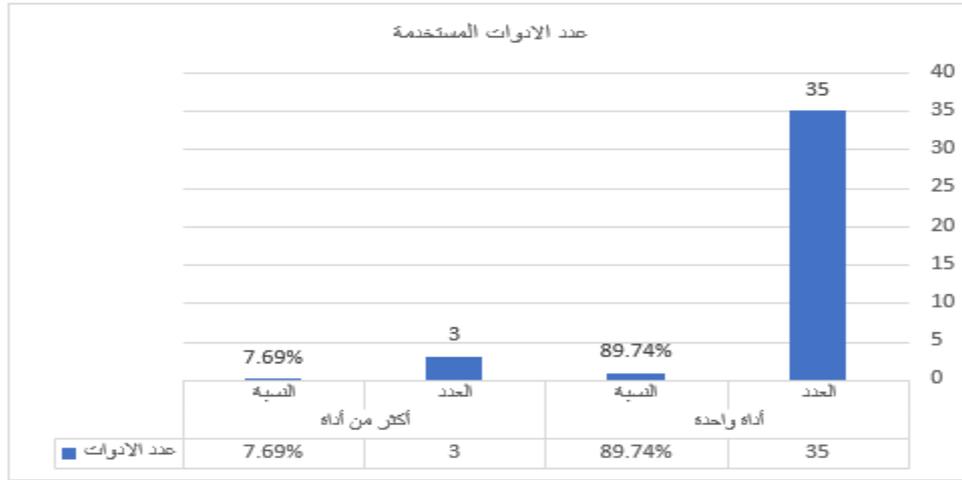
يتضح من جدول (3) وشكل (2) الخاص بالأبحاث التي تم تحليلها وفق مجتمع وعينة البحث، أن أكبر نسبة حصلت عليها هي فئة (طلاب الجامعة) بنسبة (35.89%).

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن أغلب التقنيات التعليمية تتطلب مقدار من الخبرة في التعامل سواء مع (جهاز الحاسب الآلي) أو (خدمات الإنترنت) وما يشمل من مواقع التواصل الاجتماعي والمنصات التعليمية التي أصبحت إلزامية في مرحلة التعلم الجامعي وخلال فترة توقف الحياة والحظر. كما أن التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية يمتلك من البنية الأساسية التقنية التي يمكن تطبيق العديد من أدوات التعليم الإلكتروني وتقنيات التعليم من خلالها، كما الحال في أنظمة التعلم مثل البلاك بورد والمنصات التعليمية، وقد ساعد امتلاك الجامعات السعودية لأنظمة التعلم الإلكتروني قبل جائحة كورونا سهولة التعامل مع تقنيات التعليم الحديثة، وتطبيقها بشكل طارئ وسريع، على عكس التعليم العام الذي تتطلب تجهيز منصة مدرستي وتهيئة الطلاب في مراحل التعليم العام للاستفادة منها، وهو ما استغرق وقتاً طويلاً لتعديل اتجاهات هذه الفئة نحو تطبيق تقنيات التعليم وأدوات التعليم الإلكتروني.

التساؤل الثالث: ما الأدوات المستخدمة في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟

جدول (4) الأبحاث التي تم تحليلها وفق الأدوات المستخدمة

أكثر من أداة		أداة واحدة		المتغيرات
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
10.25%	4	89.74%	35	عدد الأدوات المستخدمة



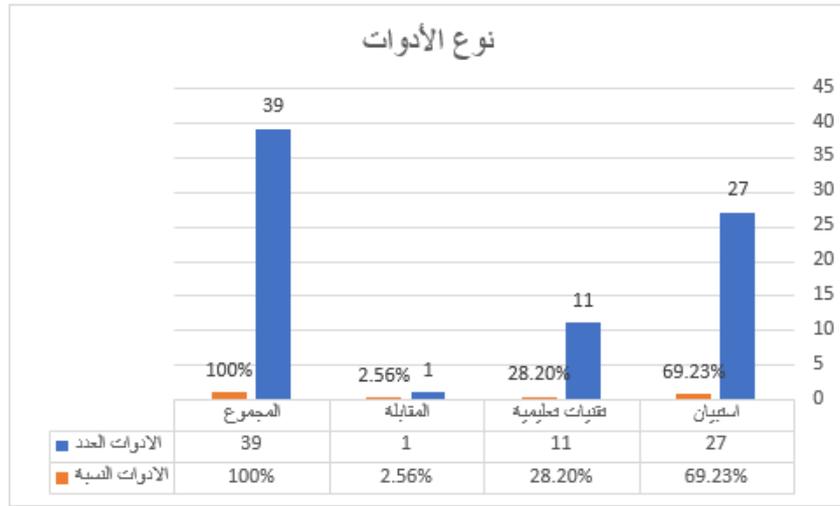
شكل (3) الأبحاث التي تم تحليلها وفق الأدوات المستخدمة

يتضح من جدول (4) وشكل (3) الخاص بالأبحاث التي تم تحليلها وفق الأدوات المستخدمة، أن أكبر نسبة حصلت عليها هي فئة (أداة واحدة) بنسبة (89.74%)

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن الباحث يقوم بتحديد متغير تابع واحد للدراسة، سواء في البحوث الوصفية وما تتطلبه أداة (استبيان / استمارة) أو حتى البحوث التجريبية التي تهدف إلى التعرف على تأثير المتغير المستقل على نواتج التعلم، والتي تستخدم (برنامج تقني). كما يعزى الباحث هذه النسب إلى أن أغلب بحوث تقنيات التعليم خلال جائحة كورونا كانت بحوث وصفية وهو ما جعل من الأدوات المستخدمة هي أداة الاستبانة التي هدفت قياس اتجاهات أو واقع تقنيات التعليم. ويوضح الجدول (5) نوع الأدوات المستخدمة في أبحاث تقنيات التعليم أثناء جائحة كورونا.

جدول (5) الأبحاث التي تم تحليلها وفق نوع الأدوات المستخدمة

المجموع	المقابلة	تقنيات تعليمية	استبيان	المتغيرات	الادوات
39	1	11	27	العدد	
%100	%2.56	%28.20	%69.23	النسبة	



شكل (4) الأبحاث التي تم تحليلها وفق نوع الأدوات المستخدمة

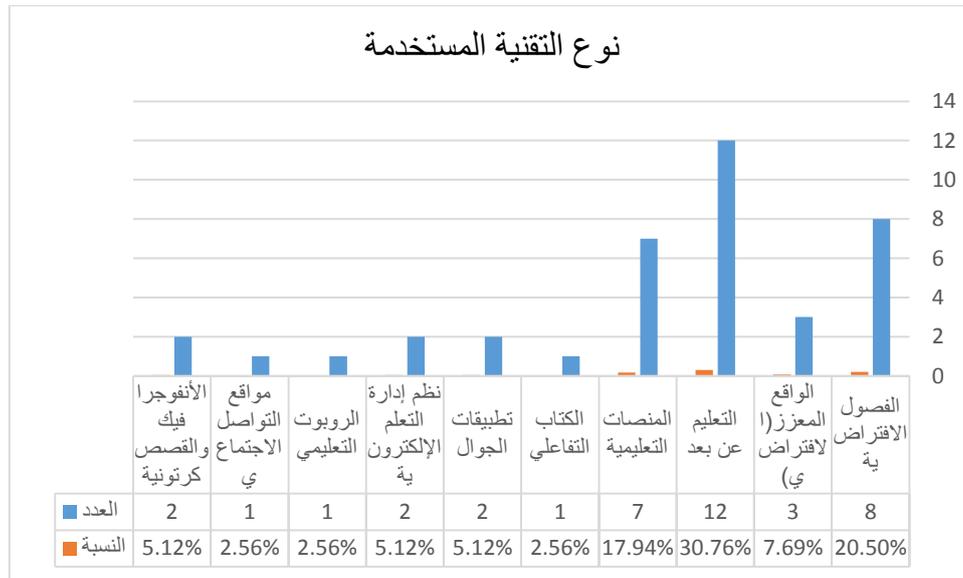
يتضح من جدول (5) وشكل (4) الخاص بالأبحاث التي تم تحليلها وفق نوع الأدوات المستخدمة، أن أكبر نسبة حصة عليها هي فئة (الاستبيان) بنسبة (69.23%).

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن البحوث الوصفية قد حصلت على أعلى نسبة في نوع المنهج المستخدم، والتي تهدف إلى التعرف على تأثير المتغير المستقل على نواتج التعلم، والتي من أهمها (الجانب المعرفي) سواء لمراحل التعليم ما قبل الجامعي، أو التعليم الجامعي، وهو ما يتناسب مع هذا المنهج استخدام أداة الاستبيان.

التساؤل الرابع: ما أكثر تقنيات التعليم استخداماً في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟

جدول (6) الأبحاث التي تم تحليلها وفق أكثر تقنيات التعليم استخداماً

النسبة	العدد	التقنيات التعليمية
20.5%	8	الفصول الافتراضية
7.69%	3	الواقع المعزز (الافتراضي)
30.76%	12	التعليم عن بعد
17.94%	7	المنصات التعليمية
2.56%	1	الكتاب التفاعلي
5.12%	2	تطبيقات الجوال
5.12%	2	نظم إدارة التعلم الإلكترونية
2.56%	1	الروبوت التعليمي
2.56%	1	مواقع التواصل الاجتماعي
5.12%	2	الأنفوجرافيك والقصص كرتونية



شكل (5) الأبحاث التي تم تحليلها وفق أكثر التقنيات التعليمية استخداماً

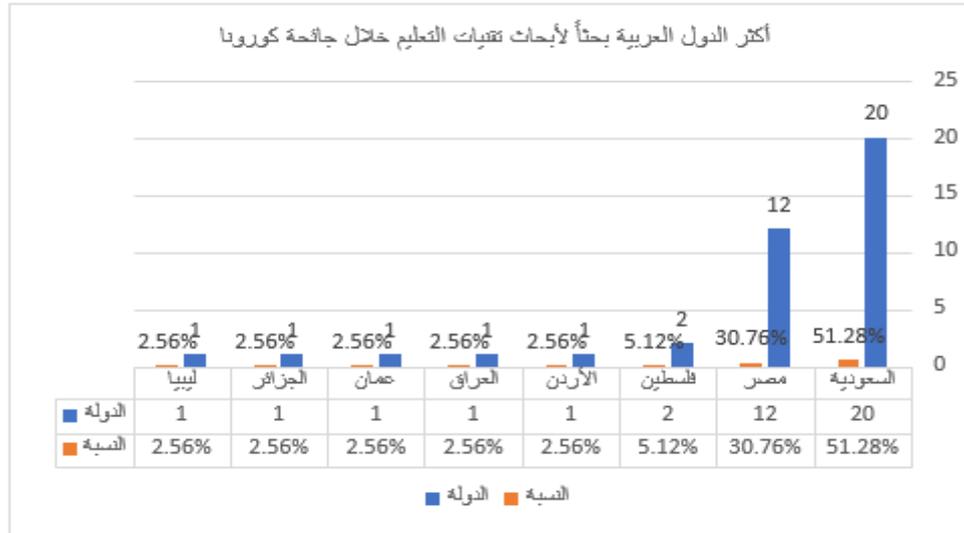
يتضح من جدول (6) وشكل (5) الخاص بالأبحاث التي تم تحليلها وفق التقنيات التعليمية، أن أكبر نسبة حصة عليها هي فئة (التعليم عن بعد) بنسبة (30.67%) بينما جاء تقنية الروبوت التعليمي ومواقع التواصل الاجتماعي والكتاب التفاعلي كأقل نسبة تكرر بين أبحاث تقنيات التعليم بنسبة (2.56%)

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن أغلب المؤسسات التعليمية في التعليم قبل الجامعي أو التعليم الجامعي ترى التعليم عن بعد مسمى عام يصف كلا من المنصات التعليمية والفصول الافتراضية والدراسة عن بعد، كما يفسر الباحث حصول تقنية الروبوت التعليمي والكتاب التفاعلي على النسبة الأقل نظراً للتكاليف العالية التي يحتاجها توفير روبوت تعليمي بالمدرسة، كما يعني وجود الطلاب وحضورهم نظامياً للمدرسة وهو ما لم يتوفر في كثير من أبحاث تقنيات التعليم.

التساؤل الخامس: ما أكثر الدول بحثاً في تقنيات التعليم في ظل جائحة كورونا من 2020 إلى 2021

جدول (7) الأبحاث التي تم تحليلها وفق أكثر الدول العربية بحثاً لأبحاث تقنيات التعليم خلال جائحة كورونا

النسبة	العدد	الدول العربية الأكثر بحثاً
51.28%	20	السعودية
30.76%	12	مصر
5.12%	2	فلسطين
2.56%	1	الأردن
2.56%	1	العراق
2.56%	1	عمان
2.56%	1	الجزائر
2.56%	1	ليبيا



شكل (6) الأبحاث التي تم تحليلها وفق أكثر الدول العربية بحثاً لأبحاث تقنيات التعليم خلال جائحة كورونا

يتضح من جدول (7) وشكل (6) الخاص بالأبحاث التي تم تحليلها وفق أكثر الدول العربية بحثاً لأبحاث تقنيات التعليم خلال جائحة كورونا، أن أكبر نسبة حصلت عليها هي المملكة العربية السعودية بنسبة بلغت (46.15%)، بينما كانت أقل الدول العربية هي الكويت والأردن بنسبة بلغت (2.56%).

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن المملكة العربية السعودية من وائل الدول التي توجهت نحو التعليم الإلكتروني عبر المنصات التعليمية والسرعة في تطبيق منصة مدرستي، التي صنفت كأفضل المنصات عالمياً، كما أن البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات في المملكة العربية السعودية من العوامل التي ساهمت في نجاح تجربة التعليم عن بعد وتطبيق تقنيات التعليم بصورة سهلة ومبسطة.

واستنتاجاً مما سبق عرضه من نتائج يمكن القول إن توجهات أبحاث تقنيات التعليم خلال جائحة كورونا قد تخللها بعض القصور والضعف، حيث كانت في أغلبها توجهات بحثية لفئة التعليم الجامعي والقليل منها توجه نحو التعليم العام، كما أن التقنيات المستخدمة كانت تركز على التعليم عن بعد واستخدام المنصات التعليمية دون غيرها على الرغم من توافر تقنيات التعليم، كذلك كان هناك قصوراً في التنوع في استخدام المنهج، حيث اقتصر في أغلبها على المنهج الوصفي التحليلي.

5. ملخص النتائج

يعرض الباحث في خاتمة الدراسة أبرز النتائج التي توصلت إليها، ثم يضع التوصيات المناسبة في ضوء تلك النتائج، وأخيراً يقدم للباحثين والباحثات مجموعة من الموضوعات المقترحة التي يمكن من خلالها إكمال ما انتهى إليه البحث الحالي.

1.5. عرض ملخص النتائج:

ملخص النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: والذي ينص على: "ما اتجاهات مناهج البحث في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟"

اتضح من جدول (1) وشكل (1) الخاص بالأبحاث التي تم تحليلها وفق المنهج المستخدم، أن أكبر نسبة حصة عليها هي فئة (الأبحاث الوصفية التحليلية) بنسبة (71.79%)، بينما جاءت فئة الأبحاث التي طبقت المنهج التجريبي بنسبة (28.20%). ملخص النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: والذي ينص على: "ما مجتمع وعينة أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟"

اتضح من جدول (2) وشكل (2) الخاص بالأبحاث التي تم تحليلها وفق مجتمع وعينة البحث، أن أكبر نسبة حصة عليها هي فئة (طلاب الجامعة) بنسبة (35.89%).

ملخص النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: والذي ينص على: "ما الأدوات المستخدمة في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟"

يتضح من جدول (3) وشكل (3) الخاص بالأبحاث التي تم تحليلها وفق الأدوات المستخدمة، أن أكبر نسبة حصة عليها هي فئة (أداة واحدة) بنسبة (89.74%) كما يتضح من جدول (4) وشكل (4) الخاص بالأبحاث التي تم تحليلها وفق نوع الأدوات المستخدمة، أن أكبر نسبة حصة عليها هي فئة (الاستبيان) بنسبة (69.23%).

ملخص النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: والذي ينص على: "ما أكثر تقنيات التعليم استخداماً في أبحاث تقنيات التعليم العربية في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟"

اتضح من جدول (5) وشكل (5) الخاص بالأبحاث التي تم تحليلها وفق التقنيات التعليمية، أن أكبر نسبة حصة عليها هي فئة (التعليم عن بعد) بنسبة (30.67%) بينما جاء تقنية الروبوت التعليمي ومواقع التواصل الاجتماعي والكتاب التفاعلي كأقل نسبة تكرر بين أبحاث تقنيات التعليم بنسبة (02.56%).

ملخص النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: والذي ينص على: "ما أكثر الدول بحثاً في تقنيات التعليم في ظل جائحة كورونا في الفترة من 2020 إلى 2021؟"

اتضح من جدول (6) وشكل (6) الخاص بالأبحاث التي تم تحليلها وفق أكثر الدول العربية بحثاً لأبحاث تقنيات التعليم خلال جائحة كورونا، أن أكبر نسبة حصة عليها هي المملكة العربية السعودية بنسبة بلغت (46.15%)، بينما كانت أقل الدول العربية هي الكويت والأردن بنسبة بلغت (2.56%).

2.5. التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- إعادة النظر في الممارسات البحثية الحالية والعمل على تنويع وحداثة التغيرات والأدوات والمناهج البحثية المستخدمة بشكل يساهم في إثراء وتوسيع القاعدة البحثية والمعرفية في مجال تقنيات التعليم.
- ضرورة توجيه الباحثين إلى الاهتمام بتقنيات التعليم المتوفرة والمستخدمة بالمؤسسات التعليمية لتنويع بحوث تقنيات التعليم، وتحقيق التوازن البحثي في تخصص تقنيات التعليم.

- إعداد المجالات العربية المحكمة خرائط بحثية دورية تبين المجالات التي تم التركيز عليها في البحوث التربوية في تخصص تقنيات التعليم أثناء جائحة كورونا والمجالات التي لم يتم التركيز عليها ونشرها بين الباحثين لسد الفجوات البحثية في تقنيات التعليم.
- بناء خريطة للأولويات البحثية في مجال تقنيات التعليم بالمملكة العربية السعودية، كي يسترشد بها الباحثون والمهتمون بتقنيات التعليم، لتصبح مصدراً مهماً يستقون منه أفكارهم عند اختيارهم لمشكلاتهم البحثية.

3.5. المقترحات:

في ضوء النتائج والتوصيات السابقة:

- إجراء دراسة للتعرف على اتجاهات بحوث تقنيات التعليم عالمياً ومقارنتها بنتائج البحث الحالي.
- إجراء دراسة نوعية من خلال المقابلات بهدف التعمق في أسباب عزوف الباحثين عن البحث في بعض التقنيات المستخدمة في التعليم كالروبوت والكتب التفاعلية والواقع المعزز.

6. المراجع:

1.6. قائمة المراجع العربية

- إبراهيم، زكريا (2020). تفعيل دور البحوث التربوية لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة للبحث العلمي: رؤية مصر 2030. مجلة البحث العلمي في التربية-جامعة عين شمس. ع(21) ج1. ص 67-87.
- الشديفات، فاطمة محمد حمدان (2019). تحليل نتائج البحوث المنشورة التي أجريت على أثر الألعاب الإلكترونية في التحصيل المدرسي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت. الأردن.
- ابن طالب، عبد العزيز بن عبد الله (2020). توجهات البحث العلمي في مناهج وتدریس العلوم الشرعية: دراسة تحليلية للرسائل العلمية بجامعة الملك سعود 1405-1440 هـ. مجلة العلوم التربوية. جامعة الملك سعود -كلية التربية. 32(2). 385-411.
- أبو السعود، سعيد وشلبي، نشوى ونصر، سعاد (2020). معوقات البحث التربوي وسبل التغلب عليها في مصر. دراسات تربوية ونفسية-جامعة الزقازيق -كلية التربية. (106). ص 279-316.
- الأسطل، إبراهيم حامد (2015). توجهات أبحاث المناهج وطرق التدريس في الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية (تحليل بيبليومتري لرسائل الماجستير). مجلة جامعة الخليل للبحوث، فلسطين، 10(1)، 75 – 104.
- الثعلبي، راوية بنت عمر عبد العزيز (2021). مدى وعي معلمي الرياضيات بالمرحلة المتوسطة في محافظة جدة بالتقنيات التعليمية الرقمية. مجلة العلوم التربوية والنفسية. 5(5). 23-47.

- جامعة القصيم (2020). مؤتمر مستقبل التعلم الإلكتروني في المملكة يختتم أعماله بالجامعة بإصدار 30 توصية. الرابط: <https://qu.edu.sa/content/news>
- جلال، دعاء إسماعيل (2018). واقع استخدام تقنيات التعليم الحديثة في تدريس الموسيقى بكليات التربية النوعية. *المجلة العلمية لجمعية إمسيا التربوية عن طريق الفن*، (13.14). 51-16.
- حسن، السيد محمد أبو هاشم (2021). توجهات بحوث علم النفس العربي في جائحة كورونا: مؤشرات باستخدام المراجعة المنظمة Systematic Review. *المجلة التربوية. جامعة سوهاج -كلية التربية. ج (91)*. 4253-4214.
- حسن، زينب محمد (2021). تطبيقات التعليم الإلكتروني في ظل جائحة كورونا. دراسات في التعليم الجامعي. جامعة عين شمس. (51). 521-501.
- الحيلة، محمود (2010). تكنولوجيا التعليم بين النظرية والتطبيق (ط7)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- السراني، نواف بن مقبل (2020). دراسة تحليلية لأبحاث التربية العلمية في بعض المجالات التربوية بدول الخليج العربي. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي*. (4)40. 111-93.
- السيد، محمد (2020). خريطة مقترحة للبحث التربوي في ضوء التوجهات العربية والأجنبية المعاصرة. *مجلة جامعة تبوك للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، (7). ص 3-20.
- السيد، محمد عبد الرؤوف عطية (2020). التوجهات المعاصرة للبحوث التربوية في المجالات العربية والأجنبية: دراسة تحليلية مقارنة. *مجلة عجمان للدراسات والبحوث*، (1)19. 32-1.
- السوسني، محمد يوسف أحمد والغامدي، علي بن عوض محمد (2021). درجة توظيف منصة مدرستي في التدريس لاكتساب طلاب الصفوف العليا بالمرحلة الابتدائية لمهارات التعبير الشفهي من وجهة نظر المعلمين. *مجلة كلية التربية-جامعة كفر الشيخ*. ع (100). 50-1.
- الشريفة، ماجدة علي (2019). اتجاهات المعلمين والمعلمات قبل الخدمة نحو استخدام تقنيات التعليم في التدريس. *مجلة كلية التربية. جامعة اسيوط*. (2)35. 26-1.
- الشريف، باسم (2018). مدى الوعي بالتقنيات التعليمية الرقمية والذكية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية واتجاهاتهم نحوها. *مجلة التربية: جامعة الأزهر، كلية التربية*، 1 (179)، 650- 600.
- الشلهوب، سمر وعبد الحميد، عبد الناصر والمعتم، خالد (2019). توجهات أبحاث تعليم الرياضيات المتعلقة بمشروع تطوير مناهج الرياضيات والعلوم الطبيعية في المملكة العربية السعودية. *مجلة جامعة تبوك للعلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة تبوك*. (6). 45-15.

- عباس، محمود ومحمد، مروة ووهبة، عماد (2021). مشكلات البحث التربوي في مصر وسبل مواجهتها في ضوء متطلبات الثورة الصناعية الرابعة. *مجلة سوهاج لشباب الباحثين. جامعة سوهاج -كلية التربية*. (1). ص 259-272.
- عبد البر، عبد الناصر (2020). برنامج قائم على روبوتات الدردشة التفاعلية ورحلات بنك المعرفة المصري لتنمية بعض مهارات البحث التربوي وفعالية الذات الأكاديمية لدى طلبة الدراسات العليا بكلية التربية. *مجلة كلية التربية. جامعة بنها - كلية التربية*. 31(121). ص 347-416.
- العبد الله، ريم ياسر (2019). درجة استخدام التقنيات التعليمية لدى معلمي المرحلة الأساسية في محافظة إربد وعلاقتها بفاعلية الإدارة الصفية. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة اليرموك. الأردن.
- العتيبي، أمل والحميداني، بشاير والمطيري، لطيفه والعيدم، منيفه والمطيري، هاجر (2021). واقع توظيف تقنيات التعليم في التدريس من وجهة نظر معلمات المرحلة الثانوية في محافظة حفر الباطن. *المجلة العربية للتربية النوعية*. (20). 291-320.
- العتيبي، شادية. (2019). دور التقنيات التربوية في تحسين التحصيل الدراسي للطلاب: دراسة مسحية على معلمات المرحلة المتوسطة بمدارس التعليم العام بشرق مدينة الرياض. *مجلة العلوم التربوية والنفسية: المركز القومي للبحوث غزة*، 3(3)، 103-131.
- العليان، نرجس. (2019). استخدام التقنية الحديثة في العملية التعليمية، *مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية بجامعة بابل*، 1(42)، 271-288.
- العنزي، تهاني صالح (2020). توجهات البحث التربوي لتحقيق رؤية الكويت 2035: رأس مال بشري إبداعي. *مجلة الدراسات والبحوث التربوية*. 1(1). 65-100.
- العنزي، عبد العزيز (2021). توجهات البحوث التربوية لمجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية في المملكة العربية السعودية خلال الفترة من عام 2014-2019 م. *دراسات تربوية ونفسية. جامعة الزقازيق -كلية التربية*. (110). 65-126.
- العون، إسماعيل سعود حنيان (2019). مدى استخدام تقنيات التعليم لدى طلبة التربية البدنية بجامعة آل البيت. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس*. 17(2). 145-166.
- الغامدي، أماني والشبنوتية، أسماء (2021). التوجهات العالمية لأبحاث التربية العملية للفترة من 2019-2020: مراجعة منهجية. *المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل -العلوم الإنسانية والإدارية. جامعة الملك فيصل*. (1)22. 26-39.
- الغفيري، أحمد بن علي (2019). التوجهات البحثية في مجلة جامعة الملك خالد للعلوم التربوية: دراسة تحليلية. *مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية. جامعة بابل*. (43). 243-265.

فخرية عبد الرحيم عبد الله بخاري (2021). الاتجاهات البحثية الموضوعية في مناهج وطرق تدريس العلوم في الدوريات التربوية العربية في الفترة من 2015 إلى 2020. *المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات*. 2(18). 136-101.

القحطاني، محمد والشهري، عبد الرحمن (2020). توجهات بحوث المناهج وطرق التدريس المنشورة في المجلات العلمية العربية المحكمة وفجواتها البحثية. *مجلة العلوم التربوية*. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. (25). 154-99.

المالكي، فاطمة جابر فرحان (2021). واقع توظيف تقنيات التعليم في تدريس اللغة الإنجليزية من وجهة نظر معلمات المرحلة الابتدائية والمتوسطة في محافظة صبيا. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*. المركز القومي للبحوث غزة. 5(14). 139-113.

المسعود، نورة بنت ناصر (2017). تجربة إنشاء قسم تقنيات التعليم في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. المؤتمر الثامن: مؤسسات المعلومات في المملكة العربية السعودية ودورها في دعم اقتصاد ومجتمع المعرفة. المسؤوليات. التحديات. الآليات. التطلعات مج2، 135-157.

مشرقي، عايدة تاوخرس (2020). تصميم البرامج التعليمية وفق تقنيات التعليم. القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع. مصر.

النجار، يسرى عبد الرحيم يوسف (2018). التقنيات التعليمية الحديثة وصعوبات توظيفها في مدارس التعليم الحكومي في مديرية تربية لواء القويسمة - عمان. *المجلة التربوية الدولية المتخصصة*. 7(3). 161-151.

الونوس، رويدا. (2017). واقع توظيف تقنيات التعليم في تدريس الرياضيات من وجهة نظر المدرسين، *مجلة جامعة البعث*، 39(19)، 106-79.

اليوسف، يوسف. (2018). أثر استخدام استراتيجيات التعلم التعاوني الإلكتروني في تنمية مستوى التحصيل المعرفي والاتجاه نحو التعليم الإلكتروني لدى طلبة قسم تقنيات التعليم بجامعة الملك فيصل. *مجلة كلية التربية (جامعة بنها) - مصر*، 29، (113)، 78-49.

العتيبي، أمل والحميداني، بشاير والمطيري، لطيفه والعتيم، منيفه والمطيري، هاجر (2021). واقع توظيف تقنيات التعليم في التدريس من وجهة نظر معلمات المرحلة الثانوية في محافظة حفر الباطن. *المجلة العربية للتربية النوعية*. (20). 291-320.

السراي، نواف مقبل (2016). توجهات وخصائص رسائل استخدام التعلم الإلكتروني في التربية العلمية بجامعة طيبة. رسالة الخليج العربي. س28(143). 68-51.

2.6. قائمة المراجع الأجنبية

Schmoetz, A. (2018). Enabling co-creativity through digital storytelling in education. *Thinking skills and creativity*, 28(33), 1-13.

- Erdogan, T. (2017). What Does Research Tell Us About Trends in Dissertations on PBL? *Universal Journal of Educational Research*, 5(6), 972-988.
- TAS, Ilkay Dogan & Ince, Murat (2017). The Analysis of Articles Related to Curriculum and Instruction Field in Educational Researcher Journal (2005 - 2016). *European Scientific Journal*, Vol.13, No.16, 305-312.
- Pandey, H. and Pande, P. (2014). Video conferencing: An Efficient E-Learning Tool for Distance Education. *International Journal of Innovation and Scientific Research*, 10(2), 308-311.
- Lupu, D., & Tomozii, S. E. (2016). How Do Teachers Use the New Communication Technologies in Teaching Activity? *Journal Plus Education / Educatia Plus*, 14(1), 132-141
- Bisaria, C., Campus, P., (2020). Perception of Students towards Online Education during Covid-19 Crisis. *Alochana Chakra Journal*, IX (V), 4328-4337.
- Sadati, Ahmed Kalateh, et al., (2020); "Risk Society, Global Vulnerability and Fragile Resilience; Sociological View on the Coronavirus Outbreak". *Shiraz E-Medical Journal*, Vol.21, No.4, Apr.2020 .
- Yang, Yongshi, et al. (2020): "The deadly coronaviruses: The 2003 SARS pandemic and the 2020 novel coronavirus epidemic in China". *Journal of Autoimmunity*, Available online 3 March 2020 3 March 2020

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.6

أثر استراتيجيات الموارد البشرية في الأداء الوظيفي (دراسة حالة - شركة المجدوعي القابضة)

The Impact of Human Resource Strategies on Job Performance (Case Study – Al Majdouie Holding Company)

الدكتورة / سلوى عبد الخالق أحمد الغامدي

دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة لينكولن، ماليزيا

Email: SalwaMajdouie@gmail.com

الدكتور / محمد أنس شمسي

دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة بورغوني، ديجون، فرنسا

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في الشركات القابضة. وشمل مجتمع الدراسة كافة العاملين في الادارة العليا والوسطى في شركة المجدوعي القابضة والبالغ عددهم (350) فرداً، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسيه لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم توزيع الاستبيانات على عينة عشوائية طبقية تناسبية مقدارها (346) فرداً وقد تم استرداد (330) استبانة، وكان الصالح منها للتحليل (293) استبانة، ومن ثم جرى تحليلها بمجموعة من الأساليب الإحصائية وهي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل الانحدار الخطي المتعدد بالأسلوب المتدرج، كرونيخ الفا للثبات)، وتم استخدام برنامج (AMOS) اصدار (22) للتأكد من الصدق العملي التوكيدي في تحليل مسار البيانات. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: أن شركة المجدوعي القابضة تسعى للحصول على أفضل ما هو موجود في سوق العمل السعودي من كوادر بشرية من خلال استراتيجيات الاستقطاب والتعيين المعتمدة لديها. كذلك تبين اهتمامها العالي باستراتيجية التدريب والتطوير، بالإضافة الى الاهتمام العالي بأجراء تقييم دوري لأداء العاملين لتحديد النقاط الايجابية والسلبية في أدائهم، والعمل على تحفيزهم بشكل مستمر بما ينعكس على تحسين أدائهم في العمل والوصول الى طموحهم الشخصي. كما بينت الدراسة الاهتمام العالي من قبل العاملين في شركة المجدوعي القابضة بمتطلبات الالتزام بالعمل، والحرص على تطبيق قيمه الصحيحة والابتعاد عن الظواهر السلبية الناتجة عن التأخر في العمل والتهرب من أدائه، والحرص الكبير على مخرجات العمل المنجز (الجودة والكمية) لأداء العمل بالشكل المطلوب. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بعدة توصيات منها: استقطاب العمالة المتخصصة وتنميتها وتطويرها والحفاظ على استمراريتها بالعمل، ومراعاة التطورات والتقنيات التكنولوجية الحديثة التي يشهدها العالم واستخدامها عند تحديد الاستراتيجيات التدريبية، وضرورة اعتماد نظام حوافز متكامل ومتكافئ يشتمل على الحوافز المادية والمعنوية.

الكلمات المفتاحية: الموارد البشرية، استراتيجيات الموارد البشرية، أداء العاملين.

The Impact of Human Resource Strategies on Job Performance (Case Study – Al Majdouie Holding Company)

Dr. Salwa Abdul Khaleq Ahmed Al-Ghamdi

DBA, College of Business Administration, Lincoln University College, Malaysia

Dr. Mohamed Anas Shamsy

PhD in Business Administration, University of Bourgogne, Dijon, France

Abstract

This study aimed to know the impact of human resource management strategies on the performance of employees in holding companies. The study community included all employees in the upper and middle management of AlMajdouie Holding Company, who numbered (350) individuals. The questionnaire was used as a main tool for collecting data and information, where the questionnaires were distributed to a random, stratified proportional sample of (346) individuals, and (330) questionnaires were retrieved, and (293) questionnaires were valid for analysis, and then they were analyzed by a set of statistical methods which are (the averages Arithmetic and standard deviations, multiple linear regression analysis by stepwise method, Cronbach's alpha for reliability, and AMOS program version (22) was used to verify the validity of the confirmatory factor in the analysis of the data path.

The study reached a set of results, the most important of which are: that AlMajdouie Holding Company seeks to obtain the best available human cadres in the Saudi labor market through the recruitment and recruitment strategy adopted by it. It also shows its high interest in training and development strategy. In addition to the high interest in conducting a periodic evaluation of the performance of employees to determine the positive and negative points in their performance, and work to motivate them on an ongoing basis, which is reflected in improving their performance at work and achieving their personal ambition.

The study also showed the high interest of the employees of Al Majdouie Holding Company with the requirements of commitment to work, and keenness to apply its correct values and to avoid negative phenomena resulting from delays in work and evasion of its performance,

and great concern for the outputs of the completed work (quality and quantity) to perform the work as required. In light of these results, the study recommended several recommendations, including: attracting, developing and developing specialized labor and maintaining its continuity of work, taking into account the modern technological developments and technologies that the world is witnessing and using them when defining training strategies, the need to adopt an integrated and equal incentive system that includes material and moral incentives.

Keywords: Human Resources, Human Resource Strategies, Employee Performance.

1. المقدمة:

يعد العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج المؤثرة على جودة الأداء التنظيمي، الأمر الذي جعل الاهتمام بإدارة الأفراد ورفع مستوى إدارة الموارد البشرية وتوجيه الموارد والتكنولوجيا الحديثة لخدمتها من أولويات المنظمات فالموارد البشرية تعتبر اليوم مصدراً أساسياً للميزة التنافسية المستدامة للمنظمات، لاسيما في مجالات انتاج المعرفة وتقنياته ووسائل الاتصال الحديثة، فقد شهدت العقود الثلاثة الأخيرة توجهاً يدعو للتفكير بظاهرة الاستثمار المعرفي لدى العاملين وتنمية الموارد البشرية عالية التأهيل والتمكين بقصد امتلاك راس المال المعرفي والفكري (دوماي، 2016)، فأصبحت وظيفة الموارد البشرية من اهم الوظائف المسؤولة عن تحقيق المراكز التنافسية على المستويين المحلي والقطاعي وضمن النمو والتوسع والابداع وخدمة العملاء (السعدي، 2018).

لقد شكلت هذه التدايعات عناصر ضغط على ادارة الموارد البشرية وممارساتها الوظيفية، مما استوجب عليها تكييف استراتيجياتها في جميع مجالات عملها ووظائفها الرئيسية مع تلك الجوانب، سواء ما يتعلق باستقطاب وتعيين العاملين او التدريب والتطوير او التحفيز وانتهاءً بتقييم الأداء وهذا يستدعي في الوقت نفسه ضرورة وجود توافق بين تلك الاستراتيجيات للموارد البشرية وباقي الاستراتيجيات المعتمدة في المنظمة سواء في المجالات الإنتاجية او التسويقية والاقتصادية او المالية ... الخ.

تهدف استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الى توسيع مدارك الفرد ومعارفه وزيادة الخيارات المتاحة له، مما يؤدي الى تحسين مهاراته، وتوفير الفرص للإبداع، إضافة إلى ضمان حقوقه الإنسانية ومشاركته بشكل إيجابي وبناء في العمل وتلعب كفاءة استراتيجيات إدارة الموارد البشرية دوراً رئيساً في كيفية تعامل المنظمة مع مشكلات الموارد البشرية ووضع الحلول الملائمة لهذه المشكلات، حيث لا يمكن تحقيق الأداء الوظيفي الجيد للمنظمات من دون اللجوء إلى استراتيجيات مناسبة لإدارة موارد البشرية، إضافة إلى أن تحديثات صباغة هذه الاستراتيجيات تستلزم خلق رؤية مستقبلية بشأنها، مما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين (السعدي، 2018).

وتلخيصاً على ما سبق، فأن تطوير أداء العاملين من خلال (جودة العمل المنجز، الالتزام، كمية العمل المنجز) يعتمد على مدى الاهتمام والاعتماد على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية من خلال (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، وتقييم الأداء)

وقد جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في أداء العاملين في شركة المجموعي القابضة، وذلك من خلال عرض نظري لمفهوم استراتيجيات إدارة الموارد البشرية والأداء، والتعرف على مستوى تطبيق هذه الاستراتيجيات بأبعاده أو التعرف على مستوى الأداء بأبعاده من وجهة نظر العاملين في الإدارة العليا والوسطى لان المنظمات في هذا العصر تواجه العديد من التحديات الاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي تجتاح العالم، والإدارات التقليدية وقفت عاجزة عن المنافسة وهذا ما حتم وجعل المنظمات تبحث عن كل ما هو ممكن عملة من استراتيجيات إدارية تمكنها من النجاح والتقدم وهنا وجد الباحثون في استراتيجية إدارة الموارد البشرية منهجاً مرناً ويعمل على تطوير الأداء وزيادة القدرات التنافسية للمنظمات، كما ان إدارة الموارد البشرية يمكنها لعب دور هام وحاسم في الأداء التنظيمي.

1.1. مشكلة الدراسة:

تمثل الموارد البشرية في قطاع الشركات مورداً هاماً يجب التركيز عليه لتحقيق الأهداف المرجوة منه، وبسبب ضعف استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في قطاع الشركات، كان هناك حاجة للتعرف على طبيعة هذه الاستراتيجيات والوقوف على نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات ودراسة المنافسين وذلك من خلال تحديد قدراتها الحالية والمستقبلية ليضمن لها تحقيق الأهداف ومواجهة المشاكل لضمان النمو والاستمرارية.

تكمن مشكلة الدراسة في بيان أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ومدى تنفيذها وتطبيقها لدى المنظمة ومدى مساهمة تطبيقها في زيادة وتحسين أدائها، وذلك بالإجابة على السؤال التالي:

ما هو أثر استراتيجيات الموارد البشرية في الأداء الوظيفي؟

2.1. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في أهميتها النظرية وأهميتها العملية كما يأتي:

أولاً: الأهمية النظرية:

تبرز الأهمية النظرية للدراسة الحالية من خلال الإضافة المعرفية التي قد تسهم فيها من خلال تتبع الأدب النظري والدراسات السابقة للمتغيرات الرئيسية لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) وأداء العاملين بأبعاده (جودة العمل المنجز، الالتزام، كمية العمل المنجز) بالشكل الذي يكون إطار مفاهيمي متكامل عن هذه المفاهيم ومنهجية دارستها.

ثانياً: الأهمية العملية:

تكمن الأهمية العلمية للدراسة في تناولها موضوعاً ذو أهمية كبيرة تتمثل باستراتيجيات إدارة الموارد البشرية ولتسليط الضوء على جوانبها الإيجابية والمشكلات والتحديات التي تواجهها، وأثرها على أداء العاملين في المنظمة، خاصة في ظل التطور التكنولوجي والعلمي الذي أصبح يمثل أحد أهم التحديات أمام المنظمات في وقتنا الحالي والذي يتطلب هيكلياً موارد بشرية مؤهلة قادرة على الاستجابة لمتطلبات ذلك التطور، **وذلك من خلال:**

- أهمية القطاع المستهدف (قطاع الشركات القابضة)، وضرورة تطوير عملة باستمرار بما يتناسب مع المتغيرات المتجددة والمتغيرة في الوقت الحاضر.
- تفيد نتائج هذه الدراسة في تقديم مؤشرات ومقاييس عمل يسترشد بها الباحثون والمهتمون في دراسة استراتيجيات الموارد البشرية للمنظمات والعاملات في القطاعات الأخرى خاصة وان بيئة العمل الخارجية وتغيراتها وتداعياتها الحالية افرزت عوامل تأثير متقاربة وموحدة على كافة القطاعات.
- وأهمية هذه الدراسة تنبع من أهمية الموارد البشرية التي تعتبر تطبيق أساسي ومهم والمورد الأعلى والاهم والقاعدة الأساسية في تحقيق اهداف المنظمة، خاصة في الوقت المعاصر حيث المنافسة والتغيرات السريعة في التكنولوجيا والتي تتطلب السرعة في المواكبة والانجاز والتميز.
- وتلقي هذه الدراسة الضوء على العلاقة بين استراتيجيات الموارد البشرية ومدى تطبيقها على أداء العاملين في المنظمة، حيث ان النتائج سوف تساهم في كشف جوانب القصور التي يجب الاهتمام بها ومنحها الأولوية والعمل على تطويرها وفق معايير ومؤشرات عالمية.

3.1. أهداف الدراسة:

- بيان أثر تنفيذ وتطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المنظمة.
- لفت الانتباه الى أهمية أداء العاملين في رفع مستوى المنظمة وتقديمها.
- مستوى تبني استراتيجيات الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في المنظمة.
- مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة.
- بيان أثر استراتيجيات الموارد البشرية والمتمثلة بـ (استراتيجية الاستقطاب والتعيين، استراتيجية التدريب والتطوير، استراتيجية التحفيز، واستراتيجية تقييم الأداء) على الأداء الوظيفي في وجهة نظر العاملين.
- تقديم التوصيات والاقتراحات المتعلقة بتنفيذ استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المنظمة وإيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه إدارة الموارد البشرية.

4.1. فرضيات الدراسة:

- يوجد أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على أداء العاملين في شركة المجدوعي القابضة؟ وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستقطاب وتعيين الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المجدوعي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين في شركة المجدوعي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحفيز على أداء العاملين في شركة المجدوعي
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم الأداء على أداء العاملين في شركة المجدوعي.

2. الإطار النظري:

➤ استراتيجيات الموارد البشرية:

يربط العديد من الباحثين جذور التفكير في وضع استراتيجية للموارد البشرية الى مفهوم تخطيط القوى العاملة الطويل الاجل، الذي يعتبر الوظيفة الرئيسية لوظائف إدارة الأفراد في السابق وإدارة الموارد البشرية في الوقت الحاضر، حيث طور هذا المفهوم بالاعتماد على التطور الحاصل بنظريات الإدارة بشكل عام، الإدارة الاستراتيجية بشكل خاص، وينبثق عنها شيء يدعى الان (استراتيجية الموارد البشرية).

وعليه فقد ظهر مصطلح استراتيجية إدارة الموارد البشرية في بدايات القرن الحالي وجاء نتاجاً لجهود المدارس التي تناولت موضوع إدارة الموارد البشرية، حيث أن هذه المدارس استطاعت أن تستفيد من الخبرات السابقة وإضافة خبرات جديدة الأمر الذي أدى الى زيادة تحسين أنشطة إدارة الموارد البشرية (العساف، 2016).

من هذا المنطلق بدأت إدارة الموارد البشرية بالتحول من كونها وظيفة معنية بشؤون متخصصة للأفراد العاملين وظيفتها تقديم الاستشارات والنصح للإدارة العليا، الى إدارة تنفيذية تمثل في فحواها الفلسفة المركزية والاساسية في كيفية إدارة وتنظيم الأفراد العاملين وترجمة ذلك في سياسات وممارسات تحقق التعاون والانسجام بين جميع الأنشطة التنظيمية التي تؤثر على سلوكهم ويؤثرون فيها، وتمكن المنظمة من تحقيق اهدافها ضمن الاستراتيجية العامة لها (كاسيو، 2018).

وعليه فاستراتيجية إدارة الموارد البشرية تمثل نقلة نوعية في تطور الفكر الإداري خاصة في مجال ادارة الموارد البشرية وممارساتها، وفي الوقت نفسه استجابة ضرورية لمتطلبات مجتمع المعرفة وحالة التمايز والمنافسة في ظل عولمة الاعمال والموارد (البشرية منها) نتيجة للتطورات السريعة والمتغيرة الحاصلة ولاسيما في مجالات انتاج المعرفة وتأثيراتها المباشرة على عمل المنظمات، فضلا عن وسائل الاتصال والتواصل والاستخدامات التكنولوجية الحديثة، مما يستدعي وجود استراتيجية شاملة لاستقطاب العمالة ذات الخصائص والمهارات المعرفية والتكنولوجية وتمييزها وتطويرها والمحافظة عليها لضمان ديمومة رأس المال البشري، اهم مكونات رأس مال المنظمات في الوقت الحاضر،

وهو ما يفسر اهمية الفروق التي تم الاشارة اليها انفاً بين ادارة الموارد البشرية واستراتيجية الموارد البشرية كما يوضح الدور الذي تسهم به استراتيجية إدارة الموارد البشرية من خلال أنشطتها وبرامجها وعملياتها المتميزة والمتراطة التي تستهدف اجتذاب الموارد البشرية للمنظمة وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها (شوهان، 2014).

ان وضع استراتيجية فعالة لاستثمار وإدارة الموارد البشرية بصورة تحقق أهداف المنظمة وتستجيب لمتغيرات البيئة التنظيمية والتنافسية هو امر بالغ الأهمية، ولتجسيد ذلك لابد من بناء استراتيجيات للموارد البشرية تتوافق مع الاستراتيجية العامة للمنظمة وتحديد الملامح العريضة لأنشطة ووظائف إدارة الموارد البشرية التي تتماشى مع توجهات تلك الاستراتيجية العامة. وقد تم اختيار أربع ابعاد لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية تمثل الأنشطة والوظائف الرئيسية وهي (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء). وهذه الوظائف المتعاقبة تمثل نظاما متكامل او متفاعل الأنشطة ووظائف إدارة الموارد البشرية، وتعبر عن المنهج الاستراتيجي للاستثمار الصحيح للمورد البشري داخل المنظمة (هادف، 2015).

أداء العاملين:

لقد اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نتيجة ارتباطه بكفاءة المنظمات في تحقيق اهدافها والوصول إلى ما تصبو إليه من رؤى وأهداف. ترتبط فاعلية أي منظمة بكفاءة العنصر البشري، وقدرته على العمل، ورغبته فيه باعتباره العنصر المؤثر في استخدام الموارد المادية المتاحة، وتعتمد الإدارة في تعظيم مخرجاتها سواء كانت انتاجية او خدمية على ترشيد استخدام مواردها المتوافرة وخاصة البشرية منها، وهو الأمر الذي جعل المشكلة الرئيسية التي تواجه المنظمات هي مدى قدرتها في التحكم والسيطرة على تشخيص واستخدام العوامل والمحددات التي تؤثر ايجاباً في سلوك مواردها البشرية الذين يمثلون بطبيعة الحال قدرة العمل في المنظمة. (المطيري، 2016).

مفهوم الأداء من المفاهيم الواسعة التي تنطوي على العديد من المصطلحات المتعلقة بالنجاح والفشل ولهذا اختلط على العديد من الكتاب والباحثين في مجال الموارد البشرية بين هذا المصطلح - أداء العاملين - ومصطلحات اخرى مرادفة تستخدم في ادبيات نظريات الادارة، مثل الإنتاجية، الكفاءة، الفاعلية، وذلك الى جانب لفظ الكفاءة الانتاجية او كفاءة الأداء. ويمكن اجمال اهم

العوامل المؤثرة في مستويات أداء الفرد وبالوجه المطلوب بالآتي:

- المعرفة بمتطلبات العمل والخبرات التي يمتلكها الفرد تجاهه.
- الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهامه.
- الخصائص الشخصية التي يمتلكها الفرد كالجدية في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية، والالتزام بإنجاز المهام في مواعيد محددة.
- نوعية العمل المكلف به ومدى اتسامه مع قدراته وامكانياته.
- أدراك الفرد لأبعاد الدور والمهام الموكلة اليه، ومدى اعتقاده بأهميتها في انجاز العمل.

ان أحد المداخل الرئيسية للاهتمام بأداء العاملين وتحسين مستوياته من حيث كميته وجودته هو وجود استراتيجية واضحة المعالم وممكنة التطبيق للموارد البشرية في تلك المنظمات، بهدف الارتقاء بأدائهم وتعظيم مخرجات عملهم (الحربي، 2017). ان المعيار الاساسي الذي تقوم عليه استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ونتائج تنفيذها هو مدى اسهامها في تحقيق مستويات أفضل من فاعلية الأداء التنظيمي للمنظمة، نظرا للعلاقة المباشرة بين نجاح تنفيذ هذه الاستراتيجيات ومستوى أداء العاملين من جهة، وبين ذلك المستوى والأداء التنظيمي للمنظمة من جهة أخرى.

فنجاح استراتيجيات إدارة الموارد البشرية يعني بالأساس اداء تنظيمي بشري عالي المستوى والذي يؤدي الى تحقيق اهداف المنظمة واستراتيجيتها العامة (ناز وآخرون، 2016). ولقياس هذا النجاح تم تحديد ثلاثة ابعاد للمستوى الافضل لأداء العاملين **تمثلت بالآتي:**

- جودة العمل المنجز.
- الالتزام.
- كمية العمل المنجز.

وهي ما عبر عنها بأبعاد المتغير التابع لأغراض هذه الدراسة.

3. الدراسات السابقة:

1.3. دراسات أجنبية:

- دراسة (كاتو، 2008):

"Measuring the Impact of HRM Strategies on Organizational Performance"

هدفت الدراسة إلى قياس أثر تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء التنظيمي للمنظمات العاملة في القطاع الصناعي باليونان، شمل مجتمع الدراسة 178 منشأة عامة في هذا القطاع، وقد تم تصميم استبيان كأداة لجمع البيانات تم توزيعها على تلك المنشآت.

توصلت الدراسة الى وجود علاقة قوية بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في مجالات (الموارد والتنمية، تصميم الوظائف، المشاركة، الحوافز، التعويضات) وبين تلك المنظمات. وقد تجسدت هذه العلاقة بمستويات الأداء المتحقق في مجالات (المهارات، المواقف، السلوك) للعاملين في تلك المنظمات، وانعكاس ذلك على استراتيجيات الاعمال في مجالات (الكلفة، الجودة، الابتكار).

- دراسة (بشير وآخرون، 2008)

"The Impact of HR Practices on Perceived Performance of University Teachers in Pakistan"

هدفت هذه الدراسة الى بيان أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المتمثلة ب (سياسات التحفيز والتعويض وتقييم الأداء) على الأداء في الجامعات الباكستانية. حيث شمل مجتمع الدراسة 12 جامعة حكومية، وقد تم الحصول على البيانات بواسطة استبيان اعد لهذا الغرض كأداة لجمع البيانات والوقوف على اراء افراد العينة المكونين من (94) مفردة من أعضاء هيئة التدريس، مقسمين الى فئتين (76) مفردة للذكور، مقابل (18) مفردة للإناث.

توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إيجابية بين التعويضات، والأداء الفعلي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة. في حين ان ممارسات تقييم الأداء شكلت ارتباطاً ضعيفاً بمستويات الأداء لذلك وجب الاهتمام أكثر باستراتيجيات إدارة الموارد في سياسات تقييم أداء العاملين لما له من أثر كبير ووثيق على الأداء الفعلي لهم.

- دراسة (أوتوكو وآخرون، 2013)

“Effect of Training Dimensions on Employee’s Work Performance: A Case of Mumias Sugar Company in Kakamega County”

هدفت الدراسة لقياس أثر أبعاد العملية التدريبية المتمثلة ب (تقييم وتحديد الاحتياجات التدريبية تصميم البرامج التدريبية وتنفيذ البرامج وتقييم نتائجها المتحققة) على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة مومياس للسكر في مقاطعة كاكاميجا الكينية. اعتمدت الدراسة على البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانة والمقابلات الشخصية، حيث تكونت عينة الدراسة من 6 مدراء للشركة، و 101 عاملاً لمستويات إدارية أدنى مختلفة، تم تحليل ومعالجة البيانات المستردة بالاعتماد على الإحصاء الوصفي بما في ذلك الانحدار الخطي المتعدد.

توصلت الدراسة الى وجود أثر إيجابي لكل من متغيرات العملية التدريبية (الاحتياجات التدريبية، محتوى البرنامج التدريبي، تقييم البرنامج التدريبي) على الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة المذكورة، وان العلاقة طردية بين تحسن جوانب العملية التدريبية وتحسن الأداء.

- دراسة (مايبلو وجمعة، 2013)

“Effect of Training and Development on Employee Turnover in Selected Medium Sized Hotels in Kisumu City, Kenya”

هدفت الدراسة الى قياس أثر ممارسات الموارد البشرية ضمن نشاط التدريب والتطوير على معدل دوران العمل واستقرار العاملين بوظائفهم قد تم تصميم الاستبانة كأداة لجميع البيانات ولقياس وجهات نظر افراد العينة المكونة من عينة طبقية من العاملين في الفنادق في مدينة كيسومو الكينية، حيث تألفت من 2 مديرًا و 187 موظفًا ضمن 6 فنادق من مجتمع الدراسة الذي اشتمل على 24 فندقًا و 300 مديرًا وموظفًا. ومن ثم تم تحليل البيانات المسترجعة بالاعتماد على الإحصاء الوصفي بما في ذلك أسلوب الانحدار والارتباط.

توصلت الدراسة الى وجود أثر إيجابي لنشاط التدريب والتطوير على معدل دوران العاملين واستقرارهم في وظائفهم في قطاع الفنادق، فضلاً عن أثره الإيجابي على مستوى ولائهم وانتمائهم لطبيعة ومكان العمل الذين يعملون فيه.

- دراسة (جيري وسواي، 2014)

“Strategic Human Resource Management and Performance: The Contingency Approach Case of Tunisia”

هدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثير استراتيجية إدارة الموارد البشرية على العلاقة بين استراتيجية أعمال الشركة والأداء الفعلي للشركة الناتج من تلك الاستراتيجية، تضمنت الدراسة ستة متغيرات وهي (الاختيار والتعيين التدريب والتطوير الحوافز، المشاركة في صنع القرار، التشارك في المعلومات، تقييم الأداء). وقد تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي شمل 114 شركة صناعية، من الشركات العاملة في تونس لقياس وجهات نظر العاملين فيها.

وتوصلت الدراسة الى ان العلاقة بين استراتيجية إدارة الموارد البشرية وأداء الاعمال يعتمد بشكل كبير على الاستراتيجية المعتمدة لأعمال الشركة، اي بمعنى ان استراتيجية اعمال الشركة لها دور اساسي في العلاقة بين ممارسات ادارة الموارد البشرية واداء اعمال الشركة. وذلك يدل على وجود أثر لاستراتيجيات ادارة الموارد البشرية على مستوى أداء الشركات الصناعية التونسية.

- دراسة (أثار وشاه، 2014)

“Impact of Training on Employee Performance (Banking Sector Karachi)”

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير النشاط التدريبي على أداء الموظفين العاملين في قطاع البنوك في كراتشي، وكيفية تشخيص الاحتياجات التدريبية وتحديد ما يتناسب مع الفروق الفردية لهم، وبيان فاعلية الاساليب المتبعة في التدريب. ومن ثم تأثير كل ذلك على اداء العاملين. قام الباحث بتطوير استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 100 موظف وضمن مستويات ادارية مختلفة يعلمون في قطاع البنوك، ثم تحليل البيانات باستخدام اسلوب (الانحدار والارتباط) لمعالجة البيانات التي حصل عليها من خلال الاستبانة.

توصلت الدراسة الى ان للنشاط التدريبي تأثير ذو دلالة إيجابية على رفع كفاءة أداء العاملين في بنوك كراتشي ومن ثم تحقيق الاهداف الاستراتيجية لها، لهذا وجب على أدارات تلك البنوك توفير التدريب الصحيح لموظفيها بما يتلاءم مع احتياجاتهم الوظيفية والشخصية لرفع درجة كفاءتهم بالعمل والقدرة على التعامل مع العملاء.

- دراسة (كيفا، 2015)

“Influence of Human Resource Management Practices on the Performance of Employees in Research Institutes in Kenya”

هدفت الدراسة إلى بيان تأثير ممارسات ادارة الموارد البشرية والمتمثلة ب (تخطيط الموارد البشرية، الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير) على أداء موظفي معاهد البحوث الحكومية في كينيا. وقد تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات من افراد العينة المتكونة من 986 موظفاً من العاملين في جميع المعاهد موضوعة الدراسة،

حيث تم توزيع 760 استبانة على عينة عشوائية طبقية، وتم استرداد 255 استبانة صالحة، ومن ثم تطبيق برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات الكمية والنوعية وكذلك الانحدار الخطي لتحديد العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع. توصلت الدراسة الى ان هناك حاجة لاعتماد ممارسات سليمة للموارد البشرية في مجالات تخطيط القوى العاملة، وتوظيفها، وتدريبها. لوجود علاقة قوية إيجابية ذات الدلالة الإحصائية بين تلك الممارسات وبين اداء العاملين في مراكز البحوث.

- دراسة (ناز وآخرون، 2016)

"Impact of Human Resource Management Practices (HRM) on Performance of SMEs in Multan, Pakistan"

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية المتمثلة ب (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، وتقييم الأداء، والحوافز والمكافآت) على الأداء التنظيمي للشركات المتوسطة والصغيرة في باكستان. حيث تم تصميم استبانة وزعت على عينة عشوائية مكونة من 320 مفردة من مجتمع الدراسة المتكون من المدراء والعاملين في الشركات الصغيرة والمتوسطة في مولتان، وقد تم استعادة (240) استبانة منها، ومن ثم تطبيق برنامج التحليل (V22) الإحصائي لتحليل البيانات والوصول الى النتائج المرجوة.

توصلت الدراسة الى ان ممارسات إدارة الموارد البشرية في تلك الشركات ومن خلال متغيراتها الاربعة المبينة اعلاه ترتبط ارتباطا إيجابيا بأداء الشركات الصغيرة والمتوسطة موضوعة البحث، وبالتالي ضرورة الاهتمام بجوانب هذه الممارسات والسياسات المتبعة وتطويرها باستمرار للحصول على ما يوازيها من اداء بمستويات اعلى في تلك الشركات.

- دراسة (إنجيتو، 2017)

"The Impact of Training and Development on Organizational Performance"

هدفت الدراسة الى بيان تأثير تدريب الموظفين على الأداء التنظيمي. وقد طبقت هذه الرسالة في البنك الوطني المالي في الكاميرون، لمعرفة مدى تأثير التدريب على اداء الأداء التنظيمي فيه. وقد تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة لقياس وجهات نظر افراد العينة المكونة من 30 مستجيب.

توصلت الدراسة الى أن التدريب والتطوير ضرورة في كل الشركات والمؤسسات، خاصة بالنسبة للموظفين قليلي الخبرة. وقد تحسنت مساهمة الموظفين بشكل كبير بسبب أساليب التدريب والبرامج التدريبية المطروحة من قبل البنك. وبالتالي، فقد أدى ذلك الى تأثير إيجابي على أداء الموظفين وتحسين مهارتهم وكفاءتهم في العمل.

2.3. دراسات عربية:

- دراسة (البطينة، 2016) بعنوان: "أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية الأردنية / محافظة اربد".

هدفت الدراسة الى بيان أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على متحسن الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية في محافظة اربد/الأردن. يتكون مجتمع الدراسة من فئتين، المدراء والعاملين بالمستويات الادارية الادنى في البنوك موضوعة البحث، وقد تم اختيار عينة عشوائية تتكون من 87 مفردة، واختيار الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تم توزيعها على العينة التي تم تحيدها وتطبيق برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال تلك الاستبانة.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات مجالي التوظيف والتدريب والتطوير وبين تحسن أداء العاملين في حين كانت العلاقة بين استراتيجية التعويض وزيادة الأداء بمستويات متدنية عن المجالين السابقين.

- دراسة (المطيري، 2016) بعنوان: "أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الدوائر الحكومية في تبوك".

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي للعاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك وقد تم تصميم الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد العينة المكونة من (158) مفردة لقياس وجهات نظرهم وقد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

وقد توصلت الدراسة عند اختبار ابعاد استراتيجيات ادارة الموارد البشرية في تحقيق الأداء الوظيفي، بأن الاختيار والتعيين قد احتل المرتبة الأولى في مستوى تطبيق استراتيجيات الموارد البشرية في حين ان جودة العمل جاء بالمرتبة الاولى في مستوى تطبيق الأداء الوظيفي. وبالنتيجة فقد توصلت الى وجود أثر لتطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في تحقيق الأداء الوظيفي بمستوى مرتفع من وجهة نظر الادارة العليا والوسطى للعاملين في الدوائر الحكومية في تبوك.

- دراسة (العساف، 2016) بعنوان: "أثر تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي: دراسة حالة في مطار عمان المدني".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي في مطار عمان المدني. وقد تم اعتماد أسلوب المسح الشامل ومنهجية دراسة الحالات واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات لقياس وجهات نظر افراد العينة المكونة من 42 مفردة من العاملين في الإدارة العليا والوسطى في المطار، ومن ثم تطبيق برنامج التحليل الإحصائي لتحليل البيانات واطهار النتائج المرجوة منها (SPSS).

وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في مطار عمان المدني بإبعاده (دقة الأداء، المواظبة، كمية العمل المنجز).

- دراسة (فرح، 2016) بعنوان: "أثر عملية الاختيار والتعيين على جودة أداء العاملين بمنظمات الاعمال / تطبيق على شركة الاتصالات العاملة بالولاية الشمالية للفترة من (2010-2015)".

هدفت الدراسة الى التعرف على أهمية الموارد البشرية بالنسبة للمنظمات من خلال التعرف على الأساليب والإجراءات المتبعة في شركات الاتصالات بالولاية الشمالية في السودان في مجال الاستقطاب والاختبار ومن ثم تعيين الموارد البشرية، كمدخل اساسي من مدخلات الوصول الى الموارد البشرية للوصول الى الأداء المرجو من تلك الشركات. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات ومن ثم معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS).

وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين طبيعة الإجراءات المعتمدة في قوى استقطاب القوى العاملة في الشركة وارتفاع كفاءة اداء العاملين فيها، كذلك وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين وجوب مراعاة متطلبات الوظيفة وامكانات وقدرات الاشخاص المعنيين وبين النتائج المتحققة من أداء عمله. فضلا عن ضرورة الاعتماد على إجراءات واضحة وسليمة ومقننة للتعيين حيث تساعد في عملية تحسين الأداء وارتفاع كفاءة اداء العاملين في الشركة.

3.3. ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تميزت هذه الدراسة عن سابقتها من الدراسات التي تناولت استراتيجيات وممارسات ادارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، كونها دراسة شاملة لكل من المتغير المستقل والتابع، خاصة فيما يتعلق بالمتغير الاخير. حيث أن اغلب الدراسات قد ركزت على مجمل الأداء دون التطرق للخصائص الرئيسية لهذا الأداء والتي احتوتها هذه الدراسة وعبرت عنها من خلال (جودة العمل المنجز، الالتزام، كمية العمل المنجز).

فضلاً عن ان هذه الدراسة تمثل انطلاقة جديدة في قطاع الشركات القابضة كافة، خاصة تجاه مورد اساسي من مواردها المتمثل بالموارد البشري، حيث شكلت مدخلاً لتبني حلول وآليات ترشد المنظمات العاملة وتساعد في التعرف على أهمية استراتيجيات إدارة الموارد البشرية واثارها الايجابية على اداء العاملين وبالتالي على المنظمات ككل.

4. منهجية الدراسة:

1.4. منهج الدراسة:

ولقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الحصول على بيانات وافية ودقيقة لتحقيق غرض الدراسة من خلال تحليل البيانات الثانوية والأولية التي تم جمعها من الدراسة المكتبية وعينة الدراسة.

2.4. مصادر جمع البيانات:

في هذه الدراسة، قامت الباحثة بجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة من خلال مصدرين:

➤ **المصادر الثانوية:** تمت الاستعانة بالمصادر التي تخص نموذج الدراسة والتي تتمثل:

- بالمراجع والكتب ذات العلاقة بموضوعات استراتيجيات الموارد البشرية والأداء الوظيفي،
- المواد العلمية والتقارير التي تبحث في موضوع الدراسة الحالية.
- رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه التي تبحث في موضوع الدراسة الحالية.
- المعلومات المتوفرة على مختلف المواقع الإلكترونية وشبكة الانترنت.

➤ **المصادر الأولية:** تم تطوير استبانة خاصة متعلقة بفرضيات الدراسة ونموذج البحث من خلال تصميم استبانة لخدمة موضوع الدراسة الحالية، بحيث غطت كافة الجوانب التي بنيت عليها الفرضيات وتم تناولها في الإطار النظري، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة من خلال الباحثة شخصياً.

3.4. مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة كافة العاملين في الإدارة العليا والمتوسطة في شركة المجدوعي القابضة والبالغ عدد 350 مدير ورئيس قسم. وقد تم اختيار المجتمع كاملاً كعينة للدراسة (350) وذلك بسبب محدودية المجتمع تمثل كافة العاملين في الإدارة العليا والمتوسطة في شركة المجدوعي القابضة، وقد تم استرداد (330) استبياناً كان الصالح منها (293) استبياناً يمثل ما نسبته (84%) من مجتمع الدراسة.

4.4. أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان الذي تم تقسيم أسئلته إلى جزئيين:

- **الجزء الأول:** يتضمن الجزء الأول الخصائص الديموغرافية والتي تقوم على النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمركز الوظيفي.
- **الجزء الثاني:** يتضمن الجزء الثاني الأسئلة الخاصة بالمتغيرين (استراتيجيات الموارد البشرية، أداء العاملين)، والبالغ عددها (35) سؤال، وتنقسم إلى 20 سؤال تدور حول المتغير المستقل (استراتيجيات الموارد البشرية)، و(15) سؤال تدور حول المتغير التابع (أداء العاملين)، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس جميع المتغيرات للاستفادة من تصورات المستطلعين والذي يتكون من خمس نقاط تتراوح من (5) (أوافق بشدة) إلى (1) (لا أوافق بشدة).

5.4. صدق أداة الدراسة وثباتها:

➤ الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبانة بشكلها الأولي، مع أسئلة الدراسة وفرضياتها على مجموعة مختارة من المحكمين من الهيئة التدريسية لتحكيمها، وذلك للتأكد من صحة محتوى الاستبانة ووضوحها، وتغطيتها لكافة متغيرات الدراسة وأبعادها، ثم الأخذ بالملاحظات واعتماد التعديلات المدونة عليها.

➤ الصدق البنائي:

التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة لتطبيق الصدق العاملي التوكيدي لجميع فقرات الاستبانة التي تتضمن المتغير المستقل والمتغير التابع، اعتمدت الباحثة على برمجية (AMOS) حيث تستخدم هذه البرمجية للحكم على جودة بيانات النموذج من خلال مؤشرات الحكم الموجودة فيها. وقد اعتمدت هذه الدراسة على عدد من المؤشرات التي تعتمدها معظم الدراسات وهي: اختبار مربع كاي، ومستوى الدلالة الاختبار وهو من أقوى وأهم الاختبارات التي تقيس جودة النموذج. أما المؤشر الآخر فهو مؤشر جودة التطابق غير المقارن (GFI) وهو من أقوى وأهم الاختبارات التي تقيس جودة النموذج وهو مؤشر إحصائي عام ويعتبر في المرتبة الثانية بعد مربع كاي.

وبناءً على ذلك فإن مؤشرات الحكم على جودة النموذج سوف تكون متعددة ولا يجوز ان يتم الاعتماد على مؤشر واحد فقط للحكم على جودة النموذج المقترح، لذلك فإن قراءة هذه المؤشرات والربط بينها والاعتماد على الأقل على مؤشرين للحكم على جودة بيانات النموذج هو الذي سيقود الباحثة الى اتخاذ القرار المناسب للحكم.

أولاً: التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد المتغير المستقل (استراتيجيات إدارة الموارد البشرية)

جدول (1): مؤشرات اختبار جودة نموذج التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد المتغير المستقل (استراتيجيات إدارة الموارد البشرية)

المؤشرات	مربع كاي	مستوى الدلالة	GFI	CFI	RMSEA
النتيجة عن نموذج الدراسة	379.96	0.000	0.889	0.893	0.070
القيم المحكية المثلى للمؤشرات	0.00	1.00	(1.00-0.90)	(1.00-0.90)	(0.08-0.00)

يبين الجدول ان قيمة مربع كاي للنموذج الذي يضم فقرات ابعاد المتغير المستقل (استراتيجيات إدارة الموارد البشرية) قد بلغت (379.96) بمستوى دلالة (0.000) وهي قيمة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بمعنى انه لا يوجد تطابق بين نموذج بيانات الدراسة (الحقيقي) والنموذج الافتراضي، اما بالنسبة لمؤشر GFI فقد بلغت قيمته (0.889) وهي قيمة قريبة جدا من حدود المدى المقبول الذي تقبل فيه قيم هذا المؤشر وهي قيمة تعكس جودة تطابق البيانات، كذلك فإن قيمة مؤشر GFI قد بلغت (0.893) وهي قيمة مرتفعة تشير إلى جودة النموذج المقترض،

اما بالنسبة لقيمة مؤشر RMSEA فقد بلغت (0.070) وهي قيمة تقع ضمن المدى المقبول، ومن هنا وحيث ثلاثة من مؤشرات جودة التطابق دلت على جودة نموذج بيانات الدراسة فبالتالي يمكن الحكم على ان بيانات هذا النموذج تشير إلى جودة تطابق مرتفعة لأغراض الدراسة.

ثانياً: التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد المتغير التابع (أداء العاملين في شركة المجدوعي القابضة)

جدول (2) مؤشرات اختبار جودة نموذج التحليل العاملي التوكيدي لأبعاد المتغير التابع (أداء العاملين في شركة المجدوعي القابضة)

المؤشرات	مربع كاي	مستوى الدلالة	GFI	CFI	RMSEA
النتيجة عن نموذج الدراسة	235.22	0.000	0.907	0.891	0.079
القيم المحكية المثلى للمؤشرات	0.00	1.00	(-0.90)	(1.00-0.90)	(-0.00)
			(1.00)		(0.08)

يظهر الجدول ان قيمة مربع كاي للنموذج قد بلغت (235.22) بمستوى دلالة (0.000) بالنسبة لفقرات ابعاد المتغير التابع (أداء العاملين في شركة المجدوعي القابضة)، وهي قيمة تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية، أي انه لا يوجد تطابق بين نموذج بيانات الدراسة (الحقيقي) والنموذج الافتراضي.

ما بالنسبة لمؤشر GFI فقد بلغت قيمته (0.907) وهي قيمة تقع ضمن حدود المدى المقبول الذي تقبل فيه قيم هذا المؤشر، وهي قيمة تعكس مستوى مرتفع لجودة تطابق البيانات. كذلك فإن قيمة مؤشر CFI قد بلغت (0.891) وهي قيمة مرتفعة تشير إلى جودة تطابق النموذج المفترض، أما بالنسبة لقيمة مؤشر RMSEA فقد بلغت (0.079) وهي قيمة تقع ضمن المدى المقبول لهذا المؤشر.

وعليه فإن ثلاثة من مؤشرات جودة التطابق (اثنان منهما تزيديان أي يفضل ان تتراد قيمة كل منهما للدلالة على التطابق الجيد وهما GFI, CFI أما المؤشر الثالث فهو تناقصي أي تزداد قيمته الاعتبارية في الجودة كلما نقصت قيمته وهو مؤشر RMSEA تدل على جودة نموذج بيانات الدراسة فيمكن الحكم على ان بيانات هذا النموذج تشير إلى جودة تطابق مرتفعة لأغراض مثل هذه الدراسة.

جدول (3) نتائج ثبات ابعاد الدراسة بأسلوب كرونباخ الفا ونتائج الصدق التمييزي والصدق البنائي لكل بعد من الابعاد

البعد	عدد الفقرات	الصدق التمييزي (AVE)	الاتساق الداخلي المركب (reliability composite)	الاتساق الداخلي (cronbach alpha)
المتغير المستقل (استراتيجيات إدارة الموارد البشرية)	20	52.44	0.934	0.866
المتغير التابع (أداء العاملين)	15	49.75	0.909	0.846

تشير بيانات الجدول الى ان قيم الصدق التمييزي المقاس من خلال تشعبات الفقرات الممثلة لكل متغير من المتغيرات الأساسية في الدراسة (AVE) والذي يدل على نسبة التباين المشترك للعامل بين الفقرات المكونة له وتعكس القيم الأكبر صدقا تمييزا أكبر لفقرات البعد علماً بأنه لا توجد نقطة قطع محددة يمكن اعتبار الصدق التمييزي من خلال الفقرات كمرجعية الا انه كلما زادت القيمة عن 50% دل ذلك على افضلية وصدقا تمييزيا أكبر وباستعراض النتائج المبينة في الجدول يلاحظ ان القيم تراوحت بين (49.75) في المتغير التابع و (52.44) في المتغير المستقل وفيما يتعلق بقيم الثبات فقد بينت نتائج الاتساق الداخلي المركب فينتبينان جميع القيم التي تم التوصل اليها كانت مرتفعة اذ كان اقلها في المتغير التابع اذ بلغت (0.909) وهي قيمة مرتفعة (علما بان أكبر قيمة قد يصلها هذا الثبات هي الواحد الصحيح) ويمتاز هذا الثبات عن الاتساق الداخلي التقليدي بأنه يأخذ بعين الاعتبار قيم مربعات بواقي الخطأ والتي لا تتناولها الطريقة التقليدية ما يعني زيادة في دقة التقدير لثبات كل بعد. وباستعراض قيم الثبات بأسلوب كرونباخ الفا والذي يعتمد على نسبة تباين مجموع الفقرات الى تباين الدرجة الكلية بعد تصحيحها بمعامل يعتمد على عدد الفقرات يتبين ان اقل قيمة ثبات تم التوصل اليها في المتغير المستقل (0.866) وهي قيمة تعكس درجة ثبات مرتفعة بهذا الأسلوب. ولذلك ومن خلال هذه النتائج فانه يمكننا الإشارة الى ان متغيرات الدراسة تتمتع بقيم ثبات مرتفعة ما يتيح استخدامها في هذه الدراسة.

6.4. المعالجات الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها ستقوم الباحثة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقدير استجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة.
- التحليل العاملي التوكيدي
- تحليل الانحدار الخطي المتعدد بالأسلوب المتدرج (Stepwise Multiple Regression) ويشتمل على:
 - تحليل التباين (F)
 - اختبار (T)
- معامل ارتباط بيرسون
- الخطأ المعياري (SE)
- كرونباخ الفا للثبات

5. الدراسة الميدانية:

1.5. عرض نتائج أسئلة الدراسة:

➤ درجة تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في شركة المجموعي القابضة:

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في شركة المجموعي القابضة مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
4	تقييم الأداء	4.75	0.34	95.00	مرتفع	1
2	التدريب والتطوير	4.72	0.35	94.40	مرتفع	2
3	التحفيز	4.67	0.38	93.40	مرتفع	3
1	الاستقطاب والتعيين	4.66	0.37	93.20	مرتفع	4
	استراتيجيات إدارة الموارد البشرية	4.70	0.26	94.00	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (4) أن مستوى الدرجة الكلية لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في شركة المجموعي القابضة كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.70) بأهمية نسبية (94.0)، وجاء مستوى المجالات مرتفعاً،

إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.66-4.75)، وجاء في الرتبة الأولى مجال تقييم الأداء بمتوسط حسابي (4.75) وأهمية نسبية (95.0)، وفي المرتبة الأخيرة جاء مجال الاستقطاب والتعيين بمتوسط حسابي (4.66) بأهمية نسبية (93.20).

➤ مجال تقييم الأداء في شركة المجدوعي القابضة:

كما تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تقييم الأداء كما في الجدول التالي:

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداء العاملين في شركة المجدوعي القابضة مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى	الرتبة
2	الالتزام	4.73	0.32	94.60	مرتفع	1
3	كمية العمل المنجز	4.72	0.34	94.40	مرتفع	2
1	جودة العمل المنجز	4.70	0.35	94.00	مرتفع	3
	أداء العاملين	4.71	0.27	94.20	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (5) أن مستوى الدرجة الكلية لأداء العاملين في شركة المجدوعي القابضة كان مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.71) بأهمية نسبية (94.20)، وجاء مستوى المجالات مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.73-4.70)، وجاء في الرتبة الأولى مجال الالتزام بمتوسط حسابي (4.73) وأهمية نسبية (94.60)، وفي المرتبة الأخيرة جاء مجال جودة العمل المنجز بمتوسط حسابي (4.70) بأهمية نسبية (94.0).

2.5. اختبار الفرضيات:

➤ لا يوجد أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب

والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على أداء العاملين في شركة المجدوعي القابضة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
جدول (6) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد بالأسلوب المتدرج (Stepwise)

المعاملات				مؤشرات النموذج						المتغيرات المستقلة
Sig t	t	SE	β	الثابت	Sig f	f	adjusted R ²	R ²	r	
.001	3.354	.044	.148	2.192	0.000	28.37	0.273	0.283	0.532	التحفيز
.000	3.834	.040	.153							الاستقطاب والتعيين
.004	2.889	.047	.136							تقييم الأداء
.031	2.170	.046	.100							التدريب والتطوير

يبين الجدول (6) ان نموذج انحدار استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على أداء العاملين في شركة المجدوعي القابضة كان مقبولاً من الناحية الإحصائية (قيمة مستوى دلالة

اختبار f كانت اقل من 0.05 حيث بلغت قيمة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابع (0.532) وهي تشير الى علاقة جيدة ومقبولة.

وتعتبر قيمة R^2 عن قيمة معامل التحديد المحسوب لنموذج الانحدار المستخدم اي تعبر عن مقدار التباين او الاختلاف في قيم المتغير التابع الذي يكون منسوباً الى (او بسبب) المتغير المستقل وعادة ما تدل القيمة الاكبر على قيمة أفضل بحيث ان اعلى قيمة قد تصلها هي الواحد صحيح وقد بلغت هذه القيمة لهذا النموذج على شكل نسبة مئوية (28.3%) كذلك فان قيمة معامل التحديد المعدلة تشير النسبة التباين الذي يمكن تفسيره في حال تم التحليل على بيانات المجتمع الممثل للدارسة حيث بلغت هذه القيمة (27.3%) ويلاحظ ان الفرق بينها وبين قيمة R^2 بسيط جدا (1.00) ما يدل على قدرة المتغيرات التي تم قبولها في النموذج على التنبؤ بقيم المتغير التابع .

وباستعراض قيم تأثير كل بعد من الابعاد الممثلة (المكونة) للمتغير المستقل يتبين انها بلغت (0.148) وبمستوى دلالة (0.001) لمتغير التحفيز وبلغت (0.153) بمستوى دلالة (0.000) لمتغير الاستقطاب والتعيين وبلغت (0.136) بمستوى دلالة (0.004) لمتغير تقييم الأداء وبلغت (0.100) بمستوى دلالة (0.046) لمتغير التدريب والتطوير حيث يلاحظ ان جميع قيم مستوى الدلالة المبينة كانت اقل من 0.05 مما يشير الى دلالتها من الناحية الإحصائية عند هذا المستوى وان اكبر قيمة تأثير قد تحققت من خلال متغير الاستقطاب والتعيين (0.153) كذلك فقد كانت قيم التأثير المبينة جميعها موجبة. وبهذه النتيجة وبالاعتماد على مستوى دلالة f البالغة (0.000) يتم رفض فرضية الدارسة الصفرية أي يتم قبول الفرضية البديلة وهي فرضية التأثير اي تبين انه يوجد أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على أداء العاملين في شركة المجدوعي القابضة.

➤ اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على جودة العمل في شركة المجدوعي القابضة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (7) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى باستخدام تحليل الانحدار المتعدد بالأسلوب المتدرج (Stepwise)

المعاملات				مؤشرات النموذج					المتغيرات المستقلة	
Sig t	t	SE	β	الثابت	Sig f	f	adjusted R^2	R^2		r
.004	2.888	.061	.177							التحفيز
.001	3.271	.055	.178	2.301	0.000	18.19	0.150	0.159	0.399	الاستقطاب والتعيين
.018	2.389	.065	.156							تقييم الأداء
.941	0.075	.066	.005							التدريب والتطوير (*)

يبين الجدول (7) ان نموذج انحدار استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على جودة العمل في شركة المجموعي القابضة كان مقبولا من الناحية الإحصائية (قيمة مستوى دلالة اختبار f) (كانت اقل من 0.05) حيث بلغت قيمة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابع (0.399) وهي تشير الى علاقة مقبولة وتعتبر قيمة R^2 عن قيمة معامل التحديد المحسوب لنموذج الانحدار المستخدم اي تعبر عن مقدار التباين او الاختلاف في قيم المتغير التابع الذي يكون منسوباً الى (او بسبب) المتغير المستقل وعادة ما تدل القيمة الاكبر على قيمة افضل بحيث ان اعلى قيمة قد تصلها هي الواحد صحيح وقد بلغت هذه القيمة لهذا النموذج على شكل نسبة مئوية (15.9%) كذلك فان قيمة معامل التحديد المعدلة تشير الى نسبة التباين الذي يمكن تفسيره في حال تم التحليل على بيانات المجمع الممثل للدارسة حيث بلغت هذه القيمة (15.0%) ويلاحظ ان الفرق بينها وبين قيمة R^2 بسيط جدا (0.9) ما يدل على قدرة المتغيرات التي تم قبولها في النموذج على التنبؤ بقيم المتغير التابع.

وعند ملاحظة كل بعد من ابعاد المتغير المستقل، يظهر لنا انها بلغت (0.177) وبمستوى دلالة (0.004) لمتغير التحفيز وبلغت (0.178) بمستوى دلالة (0.001) لمتغير الاستقطاب والتعيين وبلغت (0.156) بمستوى دلالة (0.018) لمتغير تقييم الأداء يلاحظ ان جميع قيم مستوى الدلالة المبينة كانت اقل من 0.05 مما يشير الى دلالتها من الناحية الإحصائية عند هذا المستوى وان اكبر قيمة تأثير قد تحققت من خلال متغير الاستقطاب والتعيين (0.153) كذلك فقد كانت قيم التأثير المبينة جميعها موجبة بينما يلاحظ ان قيمة تأثير متغير التدريب والتطوير قد بلغت (0.005) بمستوى دلالة (0.941) حيث يلاحظ ان قيمة مستوى الدلالة كانت اكبر من 0.05 ما يشير الى عدم وجود تأثير لهذا المتغير من الناحية الإحصائية .

وبهذه النتيجة وبالاعتماد على مستوى دلالة (f) البالغة (0.000) يتم رفض فرضية الدارسة الصفرية أي يتم قبول الفرضية البديلة وهي فرضية التأثير اي تبين انه يوجد أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على جودة العمل في شركة المجموعي القابضة.

➤ اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على الالتزام في شركة المجموعي القابضة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (8) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد بالأسلوب المتدرج (Stepwise)

المعاملات				مؤشرات النموذج					المتغيرات المستقلة	
Sig t	t	SE	β	الثابت	Sig f	f	adjusted R^2	R^2		r
.002	3.153	.053	-.166							التحفيز
.000	4.577	.048	-.219							الاستقطاب والتعيين
.012	2.537	.056	-.142	1.630	0.000	30.05	0.285	0.294	0.543	تقييم الأداء
.016	2.418	.055	-.133							التدريب والتطوير

يظهر الجدول (8) ان نموذج انحدار استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز تقييم الأداء) على الالتزام في شركة المجدوعي القابضة كان مقبولا من الناحية الإحصائية (قيمة مستوى دلالة اختبار f كانت اقل من 0.05) حيث بلغت قيمة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابع (0.543) وهي تشير الى علاقة جيدة ومقبولة .

وتعتبر قيمة R^2 عن قيمة معامل التحديد المحسوب لنموذج الانحدار المستخدم اي تعبر عن مقدار التباين او الاختلاف في قيم المتغير التابع الذي يكون منسوباً الى (او بسبب) المتغير المستقل وعادة ما تدل القيمة الاكبر على قيمة أفضل بحيث ان اعلى قيمة قد تصلها هي الواحد صحيح وقد بلغت هذه القيمة لهذا النموذج على شكل نسبة مئوية (29.4%) كذلك فان قيمة معامل التحديد المعدلة تشير الى نسبة التباين الذي يمكن تفسيره في حال تم التحليل على بيانات المجتمع الممثل للدارسة حيث بلغت هذه القيمة (28.5%) ويلاحظ ان الفرق بينها وبين قيمة R^2 بسيط جدا (0.9) ما يدل على قدرة المتغيرات التي تم قبولها في النموذج على التنبؤ بقيم المتغير التابع .

وباستعراض قيم تأثير كل بعد من الابعاد الممثلة (المكونة) للمتغير المستقل يتبين انها بلغت (0.166) وبمستوى دلالة (0.002) لمتغير التحفيز وبلغت (0.219) بمستوى دلالة (0.000) لمتغير الاستقطاب والتعيين وبلغت (0.142) بمستوى دلالة (0.012) لمتغير تقييم الأداء وبلغت (0.133) بمستوى دلالة (0.016) لمتغير التدريب والتطوير حيث يلاحظ ان جميع قيم مستوى الدلالة المبينة كانت اقل من 0.05 مما يشير الى دلالتها من الناحية الإحصائية عند هذا المستوى وان اكبر قيمة تأثير قد تحققت من خلال متغير الاستقطاب والتعيين (0.219) كذلك فقد كانت قيم التأثير المبينة جميعها موجبة .

وبهذه النتيجة وبالاعتماد على مستوى دلالة f البالغة (0.000) يتم رفض فرضية الدارسة الصفرية أي يتم قبول الفرضية البديلة وهي فرضية التأثير اي تبين انه يوجد أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على الالتزام في شركة المجدوعي القابضة بهذه النتيجة .

➤ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على كمية العمل المنجز في شركة المجدوعي القابضة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

جدول (9) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة باستخدام تحليل الانحدار المتعدد بالأسلوب المندرج (Stepwise)

المعاملات				مؤشرات النموذج					المتغيرات المستقلة	
Sig t	t	SE	β	الثابت	Sig f	f	adjusted R^2	R^2		r
.001	3.414	.061	.210							التدريب والتطوير
.006	2.755	.056	.155							التحفيز
.280	1.081	.062	.067	3.000	0.000	16.86	0.098	0.104	0.323	الاستقطاب والتعيين (*)
.108	1.611	.067	.108							تقييم الاداء (*)

(* متغير تم استبعاده من نموذج الانحدار)

يبين الجدول (9) ان نموذج انحدار استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على كمية العمل المنجز في شركة المجدوعي القابضة كان مقبولا من الناحية الإحصائية (قيمة مستوى دلالة اختبار (f) كانت اقل من (0.05) حيث بلغت قيمة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابع (0.323) وهي تشير الى علاقة ومقبولة.

وتعبر قيمة R^2 عن قيمة معامل التحديد المحسوب لنموذج الانحدار المستخدم اي تعبر عن مقدار التباين او الاختلاف في قيم المتغير التابع الذي يكون منسوباً الى (او بسبب) المتغير المستقل وعادة ما تدل القيمة الاكبر على قيمة أفضل

بحيث ان اعلى قيمة قد تصلها هي الواحد صحيح وقد بلغت هذه القيمة لهذا النموذج على شكل نسبة مئوية (10.4%) كذلك فان قيمة معامل التحديد المعدلة تشير الى نسبة التباين الذي يمكن تفسيره في حال تم التحليل على بيانات المجتمع الممثل للدراسة حيث بلغت هذه القيمة (9.8%) ويلاحظ ان الفرق بينها وبين قيمة R^2 بسيط جدا (0.6) ما يدل على قدرة المتغيرات التي تم قبولها في النموذج على التنبؤ بقيم المتغير التابع .

وباستعراض قيم تأثير كل بعد من الابعاد الممثلة (المكونة) للمتغير المستقل يتبين انها بلغت (0.210) وبمستوى دلالة (0.001) لمتغير التدريب والتطوير وبلغت (0.155) بمستوى دلالة (0.006) لمتغير التحفيز يلاحظ ان جميع قيم مستوى الدلالة المبينة كانت اقل من 0.05 مما يشير الى دلالتها من الناحية الإحصائية عند هذا المستوى وان اكبر قيمة تأثير قد تحققت من خلال متغير الاستقطاب والتعيين (0.153) كذلك فقد كانت قيم التأثير المبينة جميعها موجبة بينما يلاحظ ان قيمة تأثير متغير الاستقطاب والتعيين قد بلغت (0.067) بمستوى دلالة (0.280) وبلغت (0.108) بمستوى دلالة (0.108) لمتغير تقييم الأداء حيث يلاحظ ان قيم مستوى الدلالة كانت اكبر من (0.05) ما يشير الى عدم وجود تأثير لهذين المتغيرين من الناحية الإحصائية .

وبهذه النتيجة وبالاعتماد على مستوى دلالة (f) البالغة (0.000) يتم رفض فرضية الدراسة الصفرية أي يتم قبول الفرضية البديلة وهي فرضية التأثير اي تبين انه يوجد أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على كمية العمل المنجز في شركة المجدوعي القابضة.

6. النتائج:

- ✓ اظهرت النتائج ان مستوى المتوسطات الحسابية لمجال الاستقطاب والتعيين كان مرتفع، وحصلت استراتيجية الاستقطاب والتعيين على الدرجة الرابعة من حيث اهميتها في استراتيجية إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر افراد العينة العاملين في شركة المجدوعي القابضة وهذا يدل على أن الشركة تعمل على الاهتمام باستراتيجية الاستقطاب والتعيين للحصول على أفضل ما هو متوفر في سوق العمل السعودي من كوادر بشرية.
- ✓ اظهرت النتائج ان مستوى المتوسطات الحسابية لمجال التدريب والتطوير كان مرتفع، وحصلت استراتيجية التدريب والتطوير على الدرجة الثانية من حيث اهميتها في استراتيجية إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر افراد العينة العاملين في شركة المجدوعي القابضة وهذا يدل على ان الشركة تضع مجالات التدريب والتطوير ضمن استراتيجيتها

- العامة للموارد البشرية لتشكل حضوراً مؤثراً لدى العاملين لغرض اعادة تأهيلهم وتمكينهم من الاستمرار في العمل ومما ينسجم مع احتياجاتها من استخدام التكنولوجيا الحديثة المتغيرة والمتجددة .
- ✓ أظهرت النتائج ان مستوى المتوسطات الحسابية لمجال التحفيز كان مرتفع، وحصلت استراتيجية التحفيز على الدرجة الثالثة من حيث أهميتها في استراتيجية ادارة الموارد البشرية من وجهة نظر افراد العينة العاملين في شركة المجدوعي القابضة وهذا يدل على أن استراتيجية التحفيز لها أهمية لدى العاملين في شركة المجدوعي القابضة الا انها لا ترتقي بمستوى تطبيقاتها الى مستوى طموحهم الشخصي خاصة بما يتعلق بمستويات المضمون والمقارنة مع البيئة التنافسية للشركات القابضة، حيث كان التفاوت في الحوافز من شخص لأخر داخل الشركة أثر على اختلاف ارائهم تجاه هذه الاستراتيجية .
- ✓ أظهرت النتائج ان مستوى المتوسطات الحسابية لمجال تقييم الأداء كان مرتفع، وحصلت استراتيجية تقييم الأداء على الدرجة الأولى من حيث أهميتها في استراتيجية إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر افراد العينة العاملين في شركة المجدوعي القابضة وهذا يدل على الأهمية الكبيرة التي يوليها العاملون في شركة المجدوعي القابضة الى هذه الجزئية من استراتيجية إدارة الموارد البشرية باعتبارها المحور والاساس الذي يستند عليه في بناء ووضع الاستراتيجيات الاخرى، حيث كان للمعايير الواضحة والمعتمدة من قبل الشركة في عملية التقييم الاثر الكبير على ثقة العاملين بما هو معتمد حالياً من هذه الاستراتيجية ضمن الموارد البشرية وابعاد تأثيرها الايجابي على أدائهم الوظيفي .
- ✓ اظهرت النتائج ان مستوى المتوسطات الحسابية لمجال جودة العمل المنجز كان مرتفع، وحصلت جودة العمل المنجز على الدرجة الثالثة من حيث أهميتها في أداء العاملين من وجهة نظر افراد العينة العاملين في شركة المجدوعي القابضة للاهتمام بمخرجات العمل، الا انه في الوقت ذاته فأن وجود التحديات المختلفة وخاصةً تطورات التكنولوجيا السريعة والتحولت العالية بسبب الاحداث الاخيرة (جائحة كورونا) فأنها كانت تؤثر على العاملين بنقص المعلومات والامكانيات المتاحة لهم واللازمة لأداء العمل بالشكل المطلوب .
- ✓ اظهرت النتائج ان مستوى المتوسطات الحسابية لمجال الالتزام كان مرتفع، وحصل الالتزام على الدرجة الأولى من حيث أهميته في أداء العاملين من وجهة نظر افراد العينة العاملين في شركة المجدوعي القابضة، وهذا يدل على أن العاملين يحرصون على تطبيق قيم العمل الصحيحة والابتعاد عن الظواهر السلبية الناتجة عن الغياب، والتأخر عن العمل، والتهرب عن ادائه، وانخفاض معدلات دوران العمل وارتفاع درجات الرضا الوظيفي، بالإضافة الى ان ادارة شركة المجدوعي القابضة تسعى الى تعميق الالتزام بين الموظف والشركة واستمرار العلاقة التعاقدية بينهما .
- ✓ اظهرت النتائج ان مستوى المتوسطات الحسابية لمجال كمية العمل المنجز كان مرتفع، وحصلت كمية العمل المنجز على الدرجة الثانية من حيث أهميتها في أداء العاملين من وجهة نظر افراد العينة العاملين في شركة المجدوعي القابضة، وهذا يدل على اهتمام الشركة بكمية العمل المنجز من قبل العاملين وتأكيد ذلك من خلال الاستطلاعات المستمرة التي يقدمها العملاء لإدارة الموارد البشرية، حيث يتم الاستعانة بموظفين ذوي خبرة عالية لتقييم كمية العمل التي تم إنجازها خلال فترة معينة .
- ✓ أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (الاستقطاب والتعيين، التدريب والتطوير، التحفيز، تقييم الأداء) على المتغير التابع أداء العاملين في شركة المجدوعي القابضة، حيث بلغ الأثر 28.3%،

وباستعراض قيم تأثير كل بعد من الأبعاد الممثلة للمتغير المستقل يتبين انها بلغت (1.148) وبمستوى دلالة (0.001) لمتغير التحفيز وبلغت (0.153) بمستوى دلالة (0.000) لمتغير الاستقطاب والتعيين وبلغت (0.136) بمستوى دلالة (0.004) لمتغير تقييم الأداء وبلغت (0.100) بمستوى دلالة (0.046) لمتغير التدريب والتطوير حيث يلاحظ ان جميع قيم مستوى الدلالة المبينة كانت اقل من 0.05 مما يشير الى دلالتها من الناحية الإحصائية عند هذا المستوى وان أكبر قيمة تأثير قد تحققت من خلال متغير الاستقطاب والتعيين (0.153) .

✓ اظهرت نتائج الدراسة على وجود أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والتعيين، التحفيز، تقييم الأداء) على المتغير التابع جودة العمل في شركة المجدوعي القابضة، حيث بلغ الاثر (15.9%)، بينما اظهرت النتائج ان المتغير (التدريب والتطوير) لا يؤثر، وهي تشير الى علاقة جيدة ومقبولة حيث ان تلك الاستراتيجيات تؤثر على جودة العمل المنجز من قبل العاملين في شركة المجدوعي القابضة.

✓ أظهرت نتائج الدراسة على وجود أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية (الاستقطاب والتعيين التدريب والتطوير، التحفيز تقييم الأداء) على المتغير التابع الالتزام في شركة المجدوعي القابضة، حيث بلغ الاثر (29.4%)، وهي تشير الى علاقة جيدة ومقبولة حيث ان تلك الاستراتيجيات تؤثر على التزام العاملين تجاه العمل الذي يقومون به في شركة المجدوعي القابضة.

✓ أظهرت نتائج الدراسة على وجود أثر لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير التحفيز) على المتغير التابع كمية العمل المنجز في شركة المجدوعي القابضة، حيث بلغ الاثر (10.4%)، وهي تشير الى علاقة جيدة ومقبولة، بينما اظهرت النتائج ان المتغيرين (الاستقطاب والتعيين وتقييم الأداء) لا تؤثر، حيث ان تلك الاستراتيجيات تؤثر على كمية العمل المنجز في شركة المجدوعي القابضة.

1.6. التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة التي توصلت اليها الباحثة يمكن تقديم التوصيات التالية:

- العمل على وضع معايير موضوعية وأكثر شفافية لأداء العاملين وضرورة اطلاعهم على نتائج تقييمهم ليكون حافزاً لهم في تطوير أدائهم مما يرفع من مستوى الأداء العام في شركة المجدوعي القابضة وبالتالي تحقيق قدرة تنافسية.
- استثمار العلاقة الإيجابية بين متغيرات الدراسة، لوجود علاقة ارتباط بينهما والتي سوف تنعكس ايجابياً في تحسين أداء العاملين، وتحقيق اهداف الدراسة.
- التأثير الايجابي لاستراتيجية ادارة الموارد البشرية على اداء العاملين، لذلك توصي الدراسة باستغلال هذا التأثير في تنمية افرادها العاملين لديها، والمحافظة على مواردها البشرية وعدم انتقال الكفاءات الى الشركات الأخرى التي تعمل في نفس المجال.
- الاهتمام بقضايا العاملين بشكل أفضل من خلال زيادة الأجور والحوافز والمكافآت وتأمين صحي شامل والذي يؤدي بدوره إلى زيادة الرضا لديهم .
- العمل على رصد التغيرات والتطورات التي تحدث في البيئة الخارجية بخصوص احتياجات شركة المجدوعي القابضة للمورد البشري .

- الاستمرار في التوجه الاستراتيجي لتنفيذ سياسات الموارد البشرية واستكمال جوانبها المتعددة والتزام الشركة بأخلاقيات التعامل بصدق مع المتقدمين من خلال الواقعية
- والذي يقود شركة المجدوعي القابضة الى التنافس والتمايز .
- ضرورة الاهتمام بتصميم العمل التخصصي في شركة المجدوعي القابضة ومتطلباته لكي ينسجم مع مؤشرات الحاجة الفعلية ويلبي متطلبات المنافسة العالمية بهذا المجال .
- تحدد شركة المجدوعي القابضة أولويات التدريب الأكثر ضرورة لتحقيق أهدافها.
- مراعاة التطورات والتقنيات التكنولوجية الحديثة التي يشهدها العالم واستخداماتها عند تحديد الاستراتيجيات التدريبية وتوظيفها لتطوير العاملين لإنجاز اعمالهم بشكل أفضل.
- وضع شركة المجدوعي القابضة الخطط البديلة لتطوير موظفيها في حال تعذر تطبيق الخطط الموجودة.
- ضرورة تبني ثقافة معرفية جديدة في شركة المجدوعي القابضة التي تدعم برامج التدريب والتطوير وتستند على اساسيات التعلم المستمر وتهيئة البيئة الداخلية الداعمة لاستمراريتها.
- تدريب القائمين على اعداد الخطط الاستراتيجية لتحقيق التطبيق الصحيح لها.
- ضرورة اعتماد نظام حوافز متكامل ومتكافئ يشتمل على الحوافز المادية والمعنوية، مع استمرارية العمل به ضمن مواعيد محددة ومقاربة تتناسب مع الأداء المطلوب من العاملين .
- الاهتمام بعملية الاختيار والتعيين القائمة على الشفافية والمصداقية في شركة المجدوعي القابضة مما يشعر المتقدمين بعدالة الإجراءات.

7. المراجع:

1.7. المراجع العربية:

- البطاينة، محمد تركي (2016). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية الاردنية/ محافظة اربد، دراسات: العلوم الإدارية، 43(1):1-17.
- الحربي، عمر بن ارضي صالح (2017). فاعلية برامج التدريب على ارس العمل في رفع كفاءة أداء العاملين بفرق التدخل في حوادث انهيارات المباني والزلازل: دراسة ميدانية على العاملين بقيادة قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني وفروعها . رسالة ماجستير - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- السعدي، محمد (2018). مدى توافر معايير اختيار الموارد البشرية في مدارس عدن الثانوية للموهوبين في الجمهورية اليمنية. مجلة العلوم الاجتماعية 7(28)، 8-22 .
- العساف، فلاح محمد (2016). أثر تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي: دراسة حالة في مطار عمان المدني. رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، الأردن .
- فرح، خالد عبد الحميد محمد (2016). أثر عملية الاختيار والتعيين على جودة اداء العاملين

بمنظمات الاعمال / تطبيق على شركة الاتصالات العاملة بالولاية الشمالية للفترة من (٢٠١٠-٢٠١٥). رسالة دكتوراه، جامعة دنقلا .

المطيري، عزيز عبد الله (2016). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الدوائر الحكومية في منطقة تبوك. رسالة ماجستير جامعة مؤتة: الكرك، الأردن .
هادف، حيزية (2015). استراتيجيات تكوين وتنمية الموارد البشرية كمدخل فعال في زيادة القدرة التنافسية للمنظمات الاقتصادية. بحث منشور في مجلة دراسات وأبحاث، ٦(١٦)، ٨٦-٥٨.

2.7. المراجع الأجنبية

- Athar, R. and Shah, F (2016). Impact of Training on Employee Performance (Banking Sector Karachi). Journal of Business and Management, 17(11): PP 58-67 .
- Bashir, Sajid; Shahzad, Khurram and Ramay, Muhammad I (2008). Impact of HR Practices on Perceived Performance of University Teachers in Pakistan, International Review of Business Research Papers, 4(2): 302-315 .
- Cascio, W. (2018). Managing human resources. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 6(1), 15-22.
- Chauhan, Y. S. (2014). Human Resources Management Practices and Job Satisfaction: A Study of Hotel Industry, 3(9), 1-6 .
- Dumay, J. (2016). A critical reflection on the future of intellectual capital: from reporting to disclosure. Journal of Intellectual capital, 17(1), 168-184 .
- Engetou, E. (2017). The Impact of Training and Development on Organizational Performance .
- Jery, H., & Souai, S., (2014). Strategic Human Resource Management and Performance: The Contingency Approach Case of Tunisia. International Journal of Humanities and Social Science, 4(6): 282-291 .
- Katou, Anastasia A. (2008). Measuring the Impact of HRM Strategies on Organizational Performance, Journal of Industrial Engineering Management, 01(02):119-142
- Kepha, A. O. (2015). Influence of Human Resource Management Practices on the Performance of Employees in Research Institutes in Kenya, Doctoral dissertation. Cardiff Metropolitan University .
- Mapelu, I. C., & Jumah, L. (2013). Effect of training and development on employee turnover in selected medium sized hotels in Kisumu City, Kenya. Journal of Tourism, Hospitality and Sports, 1 .

Naz, F., Aftab, J. & Awais, M., (2016), Impact of Human Resource Management Practices (HRM) on Performance of SMEs in Multan, Pakistan, International Journal of Management, Accounting and Economics Vol. 3, No. 11 .

Otuko, A. H., Chege, K., & Douglas, M. (2013). Effect of training dimensions on employee's work performance: a case of mumias sugar company in Kakamega County. International Journal of Business and Management Invention, 2(9), 138-149.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.7

تقييم متخصص لحوكمة إدارة الأراضي في الضفة الغربية

A specialized assessment of the governance of land administration in the West Bank

إعداد: الباحثة/ هيفاء ماجد فايز أبو الرب

مدير عام، وزارة الأشغال العامة والإسكان، فلسطين

طالبة دكتوراه، كلية الاقتصاد والتدبير، جامعة محمد الخامس، الرباط، المملكة المغربية

Email: haifamfa@hotmail.com

د. زينب الوزاني

محاضر في كلية الاقتصاد والتدبير، جامعة محمد الخامس، الرباط، المملكة المغربية

Email: Ouazzani_zineb@hotmail.com

المخلص

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى تطبيق سلطة الأراضي وهيئة تسوية الأراضي والمياه كمؤسسات اختصاص في إدارة الأراضي من منظور معايير مختارة للحوكمة الرشيدة. ومثل عاملها مجتمع المبحوثين، وجاءت المعاينة صدقية (38 مبحث) بواقع 19 مبحث لكل منها. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والاستبيان كأداة بحث ميدانية. ولقد ابرزت النتائج ان مستوى تطبيق الحوكمة الرشيدة بصورة عامة وعلى مستوى المعايير المنفردة جاء بدرجة كبيرة من المستوى الأول، وبترتيب تنازلي نسبي تظهر الرؤية الاستراتيجية كأعلى المعايير تطبيقا، يليها سيادة القانون، فالكفاءة والفعالية وأخيرا مكافحة الفساد. على الجانب الآخر جاءت أعلى مؤشرات الكفاءة والفعالية تطبيقا: تقديم تقارير حول سير عمل الإدارات في المؤسسة، واما مؤشرات الرؤية الاستراتيجية: بناء الخطة الاستراتيجية بالانسجام مع الخطط الوطنية اما أكثر مؤشرات سيادة القانون تطبيقا فجاءت: القانون صاحب السلطة الأعلى في المؤسسة، وأخيرا جاءت نتائج مؤشرات مكافحة الفساد فعالية قانون المؤسسة في مواجهة الفساد. ولقد أوصت الدراسة لتعزيز تطبيق معايير الحوكمة الرشيدة عموما وفي قطاع إدارة الأراضي خصوصا بالعمل على تدعيم البيئة القانونية والإدارية الداعمة لتطبيق حوكمة فاعلة، وتحسين اتجاهات المؤسسات والمجتمع نحو الحوكمة الرشيدة وتطبيق كافة معاييرها على أرض الواقع، وتأهيل الكادر بالتعليم والتدريب متعدد التخصصات، وتعميق المكاسب المؤسسية نتيجة لتطبيقها لمعايير الحوكمة الرشيدة، ودعم الحكومة للمؤسسات المتميزة في مجال الحوكمة وصولا الى مستويات متقدمة في تطبيقها للحوكمة.

كلمات مفتاحية: حوكمة، سلطة اراضي، هيئة تسوية الأراضي والمياه

A specialized assessment of the governance of land administration in the West Bank

Abstract

The study aimed to identify to which extent the Land Authority and the Land and Water Settlement Authority as the accountable institutions for land Administration are applying good governance practices. Where these organization workers have represented the community of the respondents, where the sampling was spontaneous (38 respondents), with 19 respondents per each. To achieve the objectives, the study adopted the descriptive approach using the questionnaire as a field research tool. The primary results showed that the level of application of good governance in general and at the level of individual standards is high, and in a relative descending order, the strategic vision appears as the highest, followed by the rule of law, efficiency and effectiveness, and the last one was the fight against corruption. On the other hand, and As per the efficiency and effectiveness standards, the results came as the follow: submitting the workflow progress reports, As per the indicators of the strategic vision, they were: building the strategic plan in alignment with the national plans. As for the most applied indicators of the rule of law they came as follow in Descending Order the law has the highest power within the institution. Finally, the results of the anti-corruption indicators came in order: the effectiveness of the institution's law in facing the corruption. The study recommended to promote the application of standards of good governance in general and in the land Administration sector in particular, the efforts should be at the to strengthen the legal and administrative framework which support good governance application. In addition to enhance and qualification of staff. in order to support the continuation and improvement of their efforts in the field of governance. Finally the government's support for distinguished institutions in the field of governance to reach advanced levels in their application of governance.

Keywords: governance, land authority, land and water settlement authority.

1. المقدمة

نتيجة الزيادة السكانية المطردة والإنتاج المفرط وغير المحدود من النفايات بمختلف أشكالها، أصبح العالم يواجه محدودية في الموارد البيئية وتدهور في نوعيتها، وهو ما يجعله يواجه تهديدات حقيقية حتى بفنائها، والذي نتج بالأساس عن الفردية وحب الذات والرغبة في تحقيق أكبر المكاسب على كافة المستويات الدولية والمؤسسية والافراد، بعيدا عن المصالح الجماعية ومصحة الجنس البشري عموما. وفي محاولة البشر لإصلاح المنظور الفردي والاتجاه نحو الجماعية والمصلحة العامة ادراكا منهم لحجم التهديدات لجنسهم، عبر جهود إدارية واقتصادية وسياسية واسعة نتج مفهوم الحوكمة الرشيدة بهدف حماية الانسان ومصالحه وحياته وحماية بيئته التي يعيش فيها.

وان المنتع لمفهوم الحكم الرشيد ليرى ان معاييره المختلفة من مساءلة ونزاهة وشفافية ومشاركة وغيرها، لهي أدوات تسيطر على الدوافع الذاتية لتحقيق مكاسب فردية عبر التعدي على الحقوق العامة، وتمنع الفساد المالي والإداري حفاظا على حقوق كل الفئات والشرائح المجتمعية، وادوات تمكن المجتمع من محاسبة المعتدي وتساعد على اعادة الحقوق لأصحابها تحت مظلة القانون.

وبمراجعة الادبيات السابقة التي تناولت الحكم الرشيد في فلسطين، يمكن القول ان هناك عدد لا بأس به من الدراسات التي تناولت القطاعات العام والأهلي والخاص. ولكن ما يميز هذه الدراسة تناولها لقطاع الأراضي الذي يمكن ان يتسبب غياب الحوكمة فيه وشيوع الفساد في اهدار المليارات من الدنانير سنويا. كما ان هذه الدراسة تناولت معايير للحوكمة الرشيدة لم تشمل فيما سبق من الدراسات المحلية.

وبالتأكيد حاجة فلسطين للحكم الرشيد ليست اقل من غيرها من الدول بل أكبر وأكثر الحاحا، ف لديها نفس الدوافع العامة لمجموع الدول، ولديها أيضا أسبابها الخاصة نتيجة لوقوعها تحت الاحتلال الذي يسيطر على معظم الأراضي، ويفتح افاق اوسع للفساد الإداري والمالي والتعديت على المال العام، نتيجة لتقسيماته الإدارية للأراضي الفلسطينية وتعطيله لإنفاذ الفلسطينيين للقانون.

1.1. المشكلة البحثية

القيمة الوطنية والاقتصادية والتنموية لقطاع الأراضي خصوصا في فلسطين التي تخضع لإجراءات وممارسات احتلالية لا مثيل لها في العالم، والتي تحد بشكل غير مسبوق من سلطات وقدرات السلطة الوطنية في إدارة هذا القطاع، وغياب الدراسات البحثية والأكاديمية ذات العلاقة، كانت المنطلق الرئيس في التحفيز على اعداد هذه الدراسة والتي تمثلت مشكلتها البحثية في الإجابة عن السؤال الآتي: ما واقع تطبيق معايير الحوكمة الرشيدة في المؤسسات الفلسطينية ذات العلاقة بحيازة واداره الأراضي من وجهه نظر موظفي سلطة الأراضي وهيئة تسوية الأرض والمياه كجهات اختصاص فلسطينية.

2.1. مبررات الدراسة وأهميتها:

عقد هيئة مكافحة الفساد الفلسطينية للمؤتمرين الدولي الأول "نزاهة وحوكمة من أجل التنمية المستدامة" في كانون اول 2019، والثاني "سياسات النزاهة والشفافية والمساءلة بين النظرية والتطبيق" كانون اول 2020. واطلاقها للاستراتيجية الوطنية عبر القطاعية لتعزيز النزاهة ومكافحة الفساد 2020-2022،

يعكس بوضوح ان الأهمية الخاصة لموضوع الحوكمة الرشيدة ومكافحة الفساد في الواقع الفلسطيني، كما ان الاحتلال الإسرائيلي وسيطرته على معظم الأراضي الفلسطينية مما يقلص المساحة المتاحة للاستغلال من قبل الفلسطينيين يزيد من أهمية وخصوصية قطاع الأراضي في فلسطين. هذا الى جانب ان الحركة والتدفقات المالية في هذا القطاع كبيرة جداً، بما يوسع المساحة المحتملة للفساد الاداري والمالي. لهذه الاسباب تم الاتجاه لإعداد هذه الدراسة.

ومن حيث الأهمية فان الدراسة تأتي علمياً مكملة لما سبقها من دراسات تناولت الحوكمة الرشيدة في فلسطين. واما عمليات وتطبيقاً يمكن الاستفادة بنتائج وتوصيات ومخرجات هذه الدراسة في إعادة تخطيط قطاع حيازة وإدارة الأراضي، والاستفادة بأداة هذه الدراسة في رسم مرجعية تقييمية مؤسسية لتطبيق معايير الحوكمة الرشيدة.

3.1. اهداف الدراسة واسئلتها

هدفت الدراسة الى التعرف على وجهه نظر موظفي مؤسستي سلطة الأراضي وهيئة تسوية الاراض والمياه كجهات اختصاص بإدارة الأراضي حول مستوى تطبيق معايير الحوكمة الرشيدة في مؤسسات عملهم. اما الأسئلة فتناولت ماهية مستوى تطبيق الحوكمة في هذه المؤسسات في مجالات: الكفاءة والفعالية، الرؤية الاستراتيجية، سيادة القانون، مكافحة الفساد.

2. الإطار النظري

فيما يأتي أيجاز لاهم الأسس النظرية التي تستند اليها هذه الدراسة، وتعبر عن اصالتها.

الحوكمة الرشيدة

انطلاق من مراجعة وتحليل العديد من التعريفات العالمية والدولية والمحلية لمفهوم الحكم الرشيد مثل The Word Bank (1992) و United Nations-Human Rights-Office of the High Commissioner (2020) وتقرير التنمية الإنسانية العربية (2002) ومفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الانسان (2019) وهيئة مكافحة الفساد الفلسطينية (2020) والائتلاف من اجل النزاهة والشفافية (2007)، يمكن تعريف الحوكمة الرشيدة اجرائياً بانها: منظومة سياسية وقيمية وقانونية وإدارية رقابية عادلة وشفافة، قائمة على توفير وتدفق المعلومة في الزمان والمكان المناسبين لمحتاجيها، وعلى تكامل قطاعي مؤسسي ومجتمعي يحترم ويخدم اولويات المواطنين ويسوي خلافاتهم، في ظل استخدام وإدارة مثلى للموارد والتفاعل الاجتماعي، واستخدام أفضل وأحدث وأكفأ وأسرع العمليات والإجراءات بعيداً عن الفساد الإداري والمالي، نحو تحقيق اقصى جدوى ومنافع شاملة لأصحاب المصالح افراداً ومجتمعاً ومؤسسات وقطاعات. ولكن للمجتمع الفلسطيني خصوصية كبيرة كونه يعيش محددات لا يعيشها مجتمع اخر يتمثل أهمها في الآتي:

- تدخلات وممارسات إسرائيلية تضعف سيادة القانون الفلسطيني وتعطل نفاذه.
- اعتماد كبير على التمويل والمعونات الخارجية في تمويل مشروعات البنى التحتية والمشاريع التنموية، وبالتالي عمل المؤسسات التنموية المحلية والدولية وفق اجندات دولها واجندات المؤسسات الدولية الممولة.
- تعدد مصادر القوانين الفلسطينية والاعتماد في غالبها على قوانين عثمانية، و اردنية ومصرية،
- عدم وضوح الأدوار بل وتضاربها بين الجهات الرسمية، وتضارب المصالح بين القطاعين الخاص والحكومي.

- عمل مؤسسات المجتمع المدني، بعيدا عن التكامل والانسجام الكامل مع ما هو متوفر من الخطط الوطنية والاستراتيجية، كون برامجها تأتي وفق التمويل ومصادره، بل وأيضا تعدي مؤسسات المجتمع المدني في العديد من المجالات على الدور الرسمي الحكومي.
 - دور كبير في إدارة الحياة المجتمعية وحتى المؤسسة للتقاليد والأعراف.
 - التقسيمات الإدارية (أ، ب، ج) للمناطق الفلسطينية، حيث تخضع ما يسمى منطقة (أ) للسيطرة الفلسطينية امنيا واداريا اما منطقة ما تسمى (ب) فهي تخضع اداريا للسيطرة الفلسطينية اما امنيا فهي سيطرة مشتركة فلسطينية اسرائيلية بينما منطقة (ج) فهي تخضع للسيطرة الاسرائيلية امنيا واداريا ما عدا على المدنيين الفلسطينيين وجميع هذه المناطق غير متجاورة ومجزأة حسب المناطق السكنية المختلفة.
 - عدم اكتمال تسجيل الأملاك خصوصا الأراضي في مجموع المناطق الفلسطينية، والخلافات والنزاعات التي صاحبت وتصاحب اعمال التسوية الجارية حاليا في فلسطين.
- المحددات أعلاه ستعمل بدون أدنى شك على تعطيل كبير في دور المؤسسات الرسمية والمنظومة السياسية والقانونية وتعزز دور التقاليد والأعراف، وستعطل توفر المعلومة وتدفعها للسلس، كما وتجعل التوافق والاجماع القطاعي في قمة الصعوبة في ظل تدخلات الممولين في عمل المؤسسات الاهلية، وطموحات القطاع الخاص في التهرب من التزاماته، في ظل المخاطر الاستثمارية التي يعيشها القطاع بسبب الممارسات الاسرائيلية، وتعمق التضارب في المصالح وتعد تبطئ في الإجراءات والعمليات وتسمح بهامش قد لا يمكن السيطرة عليه من الفساد الإداري والمالي. وعليه من الممكن ان التعريف الاجرائي سيتوجب معالجته ليصبح: منظومة توافقية مؤسساتية ومجتمعية، وقانونية عرفية، وقطاعية، تسمح برفع مستوى كفاءة استخدام الموارد، وتعمل ما أمكن على تسريع الإجراءات والعمليات، في ظل مقاومة الفساد الإداري والمالي خصوصا المدعوم بمسببات خارجية، نحو تعظيم المنافع لكافة أصحاب المصالح.

اسباب ظهور مفهوم الحوكمة الرشيدة والحاجة لها في الواقع الفلسطيني

جاء ظهور مفهوم الحوكمة الرشيدة نتيجة لتغيرات في طبيعة دور الحكومة والى تطورات منهجية واكاديمية، الى جانب معطيات سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية داخلية وخارجية عديدة، وأما أهم أسباب ظهور هذا المفهوم فتمثلت بشكل رئيس في ثلاثة أمور، هي: الانتشار السريع لظاهرة العولمة وشيوع ظاهرة الفساد، والانتقال نحو اقتصاديات السوق وتقلص دور الدولة، بالإضافة الى تطور مفهومي التنمية والإدارة العامة. إيضاح لهذه الأسباب يعرضه شكل (1).



شكل 1: أسباب ظهور الحكم الرشيد (بالاستفادة من بوزيد، 2013)

- لكل ما سبق من أسباب عامة مرتبطة بمختلف الدول والمجتمعات يعتبر الحكم الرشيد مطلب فلسطيني، غير ان هناك أسباب عدة تضاعف حاجة الفلسطينيين له، يتمثل أهمها فيما هو أت:
- محدودية الموارد تحت السيطرة الفلسطينية، بل وتقليص مستمر يجعل من ممارسة الحكم الرشيد مطلب ملح يساعد على استخدام أفضل وأكفاً لهذه الموارد، ومصدر يعزز ثقة الجمهور وخصوصا الفئات المهمشة والفقراء والنساء في الجهة الرسمية الفلسطينية.
 - ممارسة الحكم الرشيد تخلق ثقة لدى الجهات المانحة في المؤسسات الأهلية الفلسطينية وتسمح باستمرار تقديمها للمعونات للفلسطينيين.
 - ممارسة الحكم الرشيد يحسن العلاقات بين مكونات الحكم الرشيد من مؤسسات رسمية ومجتمع مدني وقطاع خاص، ويخلق تكاملية وتعاون تصب في مصلحة المجتمع الفلسطيني.
 - ممارسة الحكم الرشيد يقوي موقف الفلسطينيين في مواجهة التحديات والممارسات الإسرائيلية أمام الجهات والمؤسسات الدولية.
 - ممارسة الحكم الرشيد تساعد على الاختيار الأفضل لمواقع الأنشطة التنموية، وبالتالي تعزيز جدواها وتحقيق فعالية أكبر لتوظيف أموال الدولة أو أموال المعونات الدولية.
 - ممارسة الحكم الرشيد تعطي المستثمر المحلي الحد الأدنى من الثقة، التي تحفزه على الاستثمار برغم المخاطر الكبيرة الناتجة عن الاحتلال وممارساته (عبر توفير المعلومات في الزمن والوقت المناسبين، وسيادة القانون، وسرعة الإجراءات، وحد أدني من النزاعات، ..).

- الحكم الرشيد وسيلة فاعلة في مواجهة رواسب الفساد الإداري والمالي لدى الموظفين الموروثين من عهد الاحتلال، ومعالجة ما يرافق بناء المؤسسات الفلسطينية من الفساد او محاولاته.

لجميع ما سبق من أسباب عامة وأسباب خاصة فإن حاجة المجتمع الفلسطيني للحكم الرشيد أكبر من غيره من المجتمعات، ومن المتوقع ان تكون نتائج تبنيه أكثر جدوى خاصة ان فلسطين في طور انشاء الدولة الكاملة، مما يجعل من تبني قواعد الحكم الرشيد في هذه المرحلة ادماج للحكم الرشيد في الأسس والقواعد المؤسسية والتشريعية والسياسات والاستراتيجيات والاسس المرجعية وليس فقط محاولة لإضافتها وتجربتها، ويعظم جدواها على كافة الصعد من علاقة فلسطين الدولية للعلاقة بين قطاعاتها المختلفة وحماية متكاملة لحقوق مجتمعها وافراده، وتحقيقا كاملا لتكريس قداسة المجتمع ونزعها عن الحكومة ومؤسساتها.

خصائص ومؤشرات ومعايير الحكم الرشيد

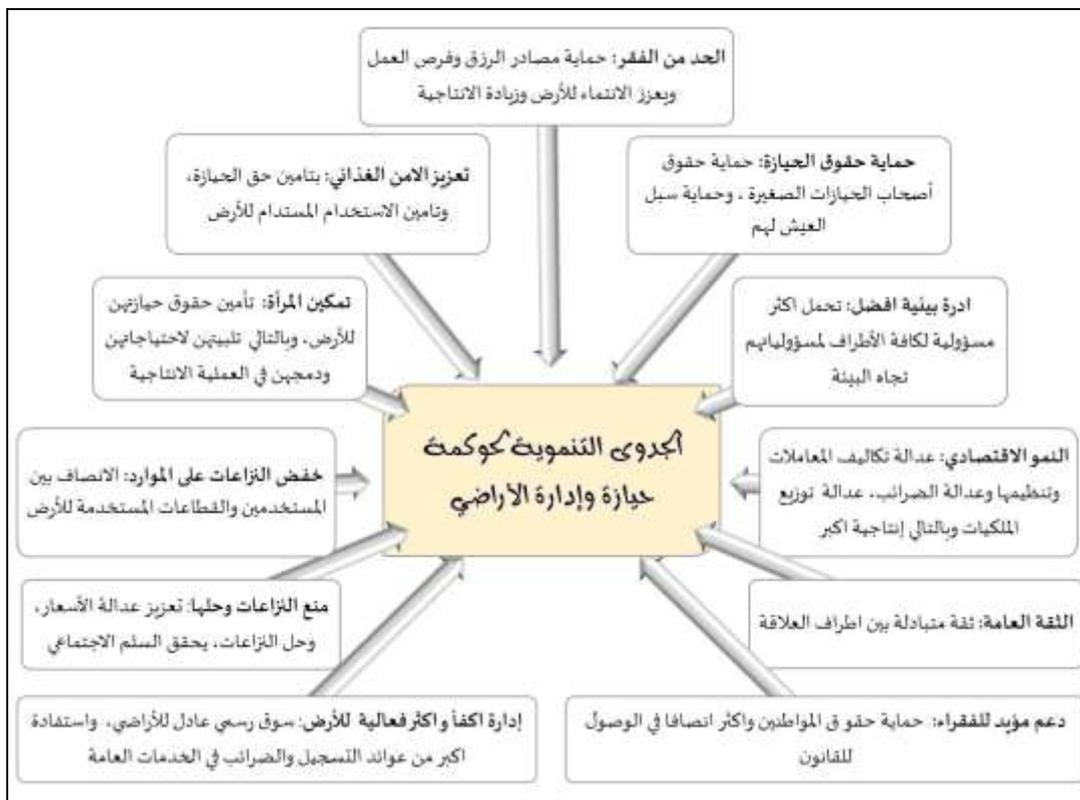
هناك مجموعة من المصطلحات التي استخدمتها الادبيات كمتراذفات (خصائص، مؤشرات، مقومات، مكونات) لتغطي جوانب مفتاحية تتعلق بالحوكمة، وهذا يعزى للمفهوم العريض للحكم الرشيد واشكالالات الترجمة واختلاف السياقات موضوع الحديث. فجاءت هذه الخصائص ثمانية بحسب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (1997)، والتي يشدد فيها على الإصلاح من خلال التنمية البشرية والإصلاح السياسي. ويتشارك البنك الدولي (2018)، مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (1997) في 3 من هذه الخصائص. وتحليل إضافي لعدد من الادبيات العربية والفلسطينية مثل (تقرير التنمية العربية، 2002 وبوزيد، 2013 والانتلاف من اجل النزاهة والشفافية، 2007 ومعهد الأبحاث التطبيقية-اريج، 2012، والنجار، 2019 وأبو حسين، 2018 والعجلوني، 2019 وخلاف، 2010)، يمكن القول ان هذه الخصائص تم تبينها كليا أو جزئيا مع إضافة عدد قليل من الخصائص الأخرى لموائمة واقع الدول التي تدرسها هذه الادبيات، ملخص لمجموع الخصائص ومسمياتها المختلفة يعرضه شكل (2).



شكل 2: خصائص الحكم الرشيد ومسمياتها المرادفة (بالاستفادة من الأمم المتحدة الإنمائي، 1997 والبنك الدولي، 2018 وتقرير التنمية العربية، 2002 وبوزيد، 2013 والانتلاف من اجل النزاهة والشفافية، 2007 ومعهد الأبحاث التطبيقية-أريج، 2012، والنجار، 2019 وأبو حسين، 2018 والعجلوني، 2019 وخلاف، 2010)،

الجدوى التنموية لحوكمة حيازة وإدارة الأراضي:

بحسب مركز كولومبيا-CCOSD-SDSN (2014) و Bell (2007) وأبو الرب وقنام (2020) هناك العديد من الفوائد ذات الأبعاد التنموية (الاجتماعية، الاقتصادية، والبيئية والإدارية التقنية) التي تتحقق في حال تطبيق الحوكمة الرشيد في مجال حيازة وإدارة الأراضي (شكل 3):



شكل 3: الجدوى التنموية لحيازة وإدارة الأراضي (أبو الرب وقنام، 2020 و CCOSD-SDSN، 2014 وبوزيد، 2013)

3. دراسات سابقة والتعقيب عليها

أبو الرب وقنام (2020): دراسة بعنوان محددات تحقق الجدوى التنموية لحوكمة حيازة وإدارة الأراضي في فلسطين. جاءت النتائج بان أهم المتطلبات هي إرادة سياسية وإدارية داعمة للحوكمة، وشيوع ثقافة الحوكمة مؤسسيا ومجتمعيا، وتشريعات وقوانين ناظمة تمنع التعديات وتحل الاشكالات بعدالة، وخطط استراتيجية تنموية متكاملة، ونظم معلومات متكاملة حول استخدامات واسعار الأراضي، ونظام تسجيل أراضي، ومخططات هيكلية دقيقة تمثل مرجعية لتخطيط إدارة الأراضي.

على الجانب الآخر تمثلت أهم التحديات في هدم الاحتلال للبنية الداعمة لحكومة فاعلة عبر هدم الاستقرار ومصادرة الأراضي وتعطيل أعمال التسوية وغيرها، وغياب المحاسبة والمساءلة للمؤسسات الحكومية حول القرارات والافعال وشيوع ثقافة استغلال المنصب.

هيئة مكافحة الفساد (2020): دراسة بعنوان تدابير النزاهة والحوكمة في سلطة الأراضي الفلسطينية. هدفت الى رصد مجموعة مخاطر الفساد التي لها تأثير فعال على حماية حقوق الدولة والمواطنين، وعلى جودة الخدمات التي تقدمها سلطة الأراضي للمواطن في فلسطين في إدارتين عامتين وهي الإدارة العامة لأملاك الدولة، والإدارة العامة للمساحة، واستخدمت في ذلك منهج تحليل المضمون. أهم نتائج الدراسة تمثلت دليل إجراءات عمل السلطة يعيبه النقص وعدم الوضوح في خطوات وإجراءات الحصول على الخدمات، ولا يوضح الإجراءات الرقابية التي تضمن الشفافية والمساءلة والنزاهة، ولا يوضح آلية تشكل اللجان والمعايير التي تستند إليها في كثير من القرارات، ولا تقوم سلطة الأراضي بنشر التقارير الدورية، كما أن هناك ضعف كبير في نظام الرقابة الداخلي في كل عناصره. واوصت الدراسة بإعداد هيكل تنظيمي لسلطة الأراضي، يراعي صلاحياتها وواجباتها، وإعداد وصف وظيفي لكل إدارة عامة ولكل موظف، وتزويد السلطة بالموظفين المؤهلين للقيام لكل إدارة عامة، وتنظيم عقود للموظفين، وإعادة صياغة دليل إجراءات العمل وتطويره بحيث يشمل كل ما يتعلق بالخدمات المقدمة.

بلقربوز (2019): دراسة بعنوان المؤسسات والتنمية في ظل المقاييس الدولية، دراسة تحليلية قياسية لحالة الجزائر. أظهرت النتائج ان الاستقرار السياسي للبلاد يحتاج الى بعض الاصلاحات للوصول للمستوى المطلوب، وبخصوص فعالية الحوكمة جاءت بحسب المبحوثين فوق المتوسط، وان التشريعات بحاجة الاعداد النظر، وان مؤسسات الدولة ليست ذات جودة عالية. كما وان هناك أثر معنوي للحوكمة باختلاف نوعية المؤسسات على تحسن الوضع الاقتصادي، وتحسين التنمية الاقتصادية، وان المؤسسات الفعالة لا يمكن الوصول إليها الا من خلال الحوكمة. وان هناك علاقة طردية موجبة وتأثير معنوي للحوكمة على فعالية المؤسسات وبالتالي تحقيق تنمية اقتصادية والعكس صحيح.

Mulukutla و Quan و Koechlin (2016): دراسة بعنوان معالجة الفساد في حوكمة الأراضي. وأظهرت النتائج أن المؤسسات المسؤولة عن إدارة الأراضي هي الأكثر عرضة للفساد على الصعيدين الوطني والمحلي، حيث يتم دفع الرشاوى للحصول على حقوق في الأراضي والخدمات العقارية. وجاءت النتائج بأن الجهات الفاعلة في الفساد هم: الموظفون العموميون بالتواطؤ مع العقاريين والمطورين التجاريين، والسياسيون من كبار موظفي الدولة. وأما أهم دوافع الفساد فكانت السعي للكسب المادي والشخصي، من خلال الرشاوى والحصول على الأرباح من مبيعات الأراضي، واستخدام الأراضي لتعزيز السلطة والنفوذ السياسي. في حين كانت أهم محفزات الفساد افلات النخب السياسية من العقاب، وعدم وضوح الاطر التشريعية التنظيمية، ووجود هيكل مبهم على الصعيدين الوطني والمحلي والافتقار للشفافية والارادة السياسية بسبب المصالح المكتسبة.

Tikue (2016): دراسة بعنوان الحكم الرشيد في إدارة الأراضي من اسفل، وتم اختيار مبدأ المساءلة فقط كأحد مبادئ الحكم الرشيد في منطقة نيدر وديرا من تيجراي اثيوبيا. جاءت نتائج الدراسة بأن الحكم الرشيد في إدارة الأراضي في وريدا بما يتعلق بمبدأ لمساءلة كإجراء هو بطيء وغير كاف برغم وجود بعض اليات للمساءلة الرسمية وغير الرسمية. ومن المعوقات الرئيسية التي تحول دون تطبيق الحكم الرشيد في إدارة الأراضي: الفساد، وضعف التعليم العام، وضعف نظام الرصد والتقييم، والتنسيق بين اصحاب المصلحة، بالإضافة للحوافز المنخفضة لموظفي هذا القطاع. وجاءت التوصيات انه لضمان تعزيز المساءلة والحكم الرشيد، يجب العمل على معالجة نظام التعليم، وتعزيز نظام التقييم والمتابعة، من خلال مبادئ توجيهية واضحة،

وتوحيد معايير تقديم الخدمات في هذا القطاع، بالإضافة لمشاركة المواطنين في تقييم الخدمات، وتوفير التدريب والحوافز الكافية للعاملين في هذا القطاع، ووضع مدونة سلوك لموظفي قطاع إدارة الأراضي.

Belay (2014): دراسة بعنوان تحديات تطبيق الحكم الرشيد في إدارة الأراضي، حالة دراسية مدينة غيندو. وقد بينت النتائج أن أهم التحديات التي تواجه تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في مجال إدارة الأراضي تتمثل في: ضعف إجراءات تسجيل الأراضي والممتلكات، وضعف القدرات المؤسسية والتنظيمية، وضعف تطبيق مبادئ ونظم المعلومات الأرضية. وأهم ما أوصت به الدراسة تمثل في تحسين مشاركة المجتمع المحلي، وفرض سيادة القانون وممارسة المساءلة، وتعزيز القدرات المؤسسية والتنظيمية، وتنفيذ نظام فعال لتسجيل الأراضي والممتلكات، ونظام الرصد والتقييم المستمر، ومساعدات ودعم القادة السياسيين في المنظمة.

مطير (2013): دراسة بعنوان واقع تطبيق معايير الحكم الرشيد وعلاقته بالأداء الإداري في الوزارات الفلسطينية. بينت النتائج أن الوزن النسبي لتطبيق معايير الحكم الرشيد في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة حوالي (28.7%)، والوزن النسبي لمستوى الأداء الإداري في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة حوالي (86.7%). كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين في الوزارات الفلسطينية بمحافظة غزة حول تطبيق معايير الحكم الرشيد وحول الأداء الإداري في الوزارات تعزى لخصائصهم (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة). ولقد أوصت الدراسة بضرورة تبني ونشر معايير الحكم الرشيد لتصبح نهجاً مؤسسياً يساهم في بناء منظومة قيمة تدعو إلى تطبيق هذه المعايير وفي مقدمتها الشفافية والمساواة والعدالة والمساواة والانفتاح على كافة مستويات وفئات المجتمع.

التعقيب على الدراسات السابقة

بمراجعة مجموع الدراسات السابقة الدولية، يتبين بأنها في مجموعها تناولت الفساد في إدارة الأراضي، وتحديات تطبيق الحوكمة الرشيدة في إدارة الأراضي. أما الدراسات المحلية فتناولت واقع تطبيق الحكم الرشيد وعلاقاته ببعض المتغيرات كالأداء وأثر الفساد على تنمية الأراضي. وما يميز هذه الدراسة تناولها لمستوى تطبيق الحوكمة في قطاع الأراضي مع اعتماد الكفاءة والفعالية والرؤية الاستراتيجية وسيادة القانون ومكافحة الفساد كمعايير وهو ما لم تتناوله أي من الدراسات السابقة.

4. منهجية الدراسة:

1.4. حدود الدراسة ومجتمعها وعينتها ومحدداتها

أجريت الدراسة ضمن الحدود البحثية الآتية:

- زمانياً: انطلق العمل على هذه الدراسة بداية من شهر تشرين أول 2020 وأنجزت منتصف كانون ثاني 2021.
- المجتمع والعينة: العاملين أصحاب الخبرة من موظفي هيئة تسوية الأراضي والمياه وسلطة الأراضي بواقع 19 مبحوث لكل مؤسسة منهما.
- مكانياً: مكاتب مؤسستي سلطة الاراض وهيئة تسوية الأراضي والمياه في رام الله.

أما من حيث المحددات البحثية فقد اقتصرت الدراسة على الكفاءة والفعالية، الرؤية الاستراتيجية، سيادة القانون، مكافحة الفساد كمعايير لقياس مستوى تطبيق الحوكمة الرشيدة في المؤسسات المبحوثة

2.4. خصائص المبحوثين

فيما يتعلف بخصائص المبحوثين، فقد سادت فيه الاناث على الذكور، والفئة الشابة (26-35 سنة)، وحملة درجة البكالوريوس، وتخصص الهندسة والكمبيوتر والجغرافيا على باقي التخصصات، ورؤساء الأقسام كموقع وظيفي وخبرة عمل 10 سنوات فأقل.

3.4. منهج وإجراءات الدراسة:

اعتمد في انجاز هذه الدراسة على المنهج الوصفي، الذي يصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً؛ لاستخلاص دلالتها وصولاً إلى النتائج والتوصيات (ميرزا وفخر الدين وسالمة، 2016)

4.4. الأداة البحثية: التصميم والصدق والثبات

اعتمدت الدراسة الملاحظة غير المباشرة كأداة لمراجعة الأدبيات السابقة من كتب ومجلات علمية ورسائل واطروحات جامعية وغيرها كمصادر تاريخية للمعلومات، أما في جمع البيانات الميدانية من المبحوثين فاعتمدت الاستبيان. والذي جاء مكونا من 8 فقرات مغلقة ومغلقة مفتوحة في محور البيانات التعريفية، ومن 36 فقرة مغلقة لقياس مستوى تطبيق الحوكمة الرشيدة بواقع: 11 فقرة لقياس الكفاءة والفعالية، و7 فقرات للرؤية الاستراتيجية، و14 فقرة لسيادة القانون، و11 فقرة لمكافحة الفساد. ولاختبار صدق الاستبيان والتأكد من قياسه لما صمم لأجله، تم تحكيمه من قبل مجموعة من الأكاديميين اصحاب الخبرة التخصصية وفي البحث العلمي، ثم على مجموعة من المبحوثين المتوقعين كعينة تجريبية قبل توزيعه النهائي.

وبعد الانتهاء من توزيع الاستبيان وجمع البيانات استخدام معامل ارتباط بيرسون لفقرات كل محور مع متوسطه العام للتأكد من صدق الاستبيان، وجاءت قيم الدلالات الإحصائية بقيم اقل من 0.05 بمعنى رفض الفرضيات القائلة بانه ليس هناك ارتباط، وبمعاملات ارتباط أكبر من 0.70، وهو ما يشير الى صدق الاستبيان. وللتأكد من ثبات الأداة تم احتساب معاملات كرو نباخ الفا والتجزئة النصفية لكامل الاستبيان ومحاوره الفرعية، وجاءت قيم المعاملات بين 0.800 و0.950، وهي قيم مرتفعة تشير الى ثبات الاداة وصلاحيته لجمع البيانات.

أما فيما يتعلق بقياس الدراسة فقد اعتمدت مقياسا ثلاثيا: بدرجة كبيرة 3، بدرجة متوسطة 2، بدرجة ضعيفة 1. تصنيف المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين

لتيسير قراءة المتوسطات الحسابية والتي جاءت كنتائج لإجابات المبحوثين على فقرات ومحاور الاستبيان، تم اعتماد التصنيف الاتي للمتوسطات الحسابية (جدول 1).

جدول 1: تصنيف المتوسطات الحسابية لإجابات مبحوثي الدراسة (معدل عن قنم، 2009).

المدلول	المستوى	المتوسط الحسابي
ارتفاع مستوى تطبيق معيار الحوكمة الرشيدة	مستوى 3	3.00-2.68
(مستوى بحاجة للحفاظ عليه وتعزيزه)	مستوى 2	2.67-2.34

↑	مستوى 1		2.33-2.01
متوسطة			2:00
↓ (مستوى بحاجة لعمل كثير للارتقاء الجاد به) انخفاض مستوى تطبيق الحوكمة الرشيدة	مستوى 1	صغيرة	1.99-1.68
	مستوى 2		1.67-1.34
	مستوى 3		1.33-1.00

مستوى تطبيق معايير الحوكمة الرشيدة

في إطار إجابة الدراسة على السؤال البحثي حول مستوى تطبيق المؤسسات المبحوثة والعاملة في إدارة الأراضي لمعايير الحوكمة الرشيدة جاءت نتائج الدراسة للمحاور الرئيسية كما في الجدول (2).

جدول 2: المتوسطات الحسابية للمحاور العامة لإجابات المبحوثين حول مستوى تطبيق معايير الحوكمة المختارة للدراسة من قبل المؤسسات المبحوثة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
كفاءة والفعالية	2.06	0.590
1 الرؤية الاستراتيجية	2.11	0.675
2 سيادة القانون	2.08	0.580
3 مكافحة الفساد	2.03	0.599
كامل المحاور	2.07	0.557

من الجدول (2) يتضح بأن المتوسطات الحسابية (2.03-2.11) لكامل المحاور وللمحاور الفرعية جاءت جميعها من الدرجة الكبيرة والمستوى الأول وقيم قريبة من القيمة المتوسطة، وانحرافات معيارية منخفضة (0.557-0.675) بما يشير الى شبه اجماع حول الإجابات بين المبحوثين. وبترتيب تنازلي نسبي تظهر الرؤية الاستراتيجية كأعلى المعايير تطبيقاً، يليها سيادة القانون، فالكفاءة والفعالية وأخيراً مكافحة الفساد.

أما عن مستويات تطبيق مؤشرات المعايير السابقة الذكر فتظهر النتائج ملخصة في الجدول (3)

جدول 3: مستويات المؤشرات الفرعية لمعايير الحوكمة المختارة (كمتوسطات حسابية لإجابات المبحوثين)

#	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الكفاءة والفعالية			
1	استثمار كفاء للموارد البشرية المتاحة نحو تحقيق الأهداف التنظيمية المحددة.	2.05	0.695
2	تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين على أسس علمية	1.89	0.894

0.850	1.92	3	تنمية متواصلة للموظفين (معرفة ومهارات وثقافية)
0.708	2.34	4	تقديم تقارير حول سير عمل الإدارات في المؤسسة
0.786	2.24	5	تقديم دوري لإنجازات المؤسسة
0.735	2.00	6	توظيف أحدث تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تقديمها لخدماتها
0.769	2.05	7	تواصل فاعل مع المستفيدين (بمختلف الوسائل الحديثة)
0.843	1.79	8	نشر الهيكل التنظيمي للمؤسسة (مكتوب ومحدث بعدد الموظفين ووظائفهم ومسؤولياتهم)،
0.741	2.13	9	تقديم الخدمات بالجودة المطلوبة
0.685	2.26	10	سهولة إجراءات تقديم الخدمة
0.735	2.00	11	امتلاك موارد كافية لتقديم خدمة متميزة للمستفيدين
0.590	2.06		المعدل العام للمحور
الرؤية الاستراتيجية / الجودة التنظيمية			
0.777	2.21	12	بناء الخطة الاستراتيجية بالانسجام مع الخطط الوطنية
0.798	2.11	13	العمل على تحليل بيئتها الداخلية (نقاط القوة والضعف)
0.844	2.13	14	تحديد عناصر البيئة الخارجية (الفرص والتهديدات) التي تؤثر على أنشطة المؤسسة المستقبلية
0.798	2.11	15	خطط بعيدة المدى لتطوير مستوى الخدمات
0.730	2.18	16	إدارة التغيير بطريقة ناجحة تسهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية
0.673	2.08	17	الاستناد لرؤية المؤسسة في خططها الاستراتيجية
0.804	1.95	18	اعتماد المنهج التشاركي في إعداد خططها الاستراتيجية
0.675	2.11		المعدل العام للمحور
سيادة / سلطة القانون			
0.724	2.26	19	القانون صاحب السلطة الأعلى في المؤسسة
0.822	2.03	20	تطبيق نصوص القانون بعدالة على الجميع (عاملين وموظفين)
0.609	2.18	21	توافق القوانين المعمول بها في المؤسسة مع حقوق الإنسان
0.764	2.11	22	الاحتكام للقانون أولاً عند الاختلاف حول أي من القضايا
0.766	2.18	23	العمل بنظام شكاوى (مكتوب ومعلن) للمواطنين
0.712	2.08	24	العمل وفق قواعد تنافس مبنية على توافق بين المستويات الإدارية المختلفة (العليا والوسطى والدنيا)
0.805	2.00	25	تطبيق القوانين على الجميع دون تمييز

0.764	2.11	رقابة تضمن تطبيق القانون في المؤسسة	26
0.733	1.95	حماية قوانين المؤسسة لكرامة الإنسان (الموظفين والمستفيدين)	27
0.733	2.05	الالتزام بالقانون الذي ينظم عمل المؤسسة في مختلف القضايا التي تمس شؤونها	28
0.805	2.00	قوة التقاضي (نجاحة وعدالة اللجوء للقضاء للفصل في النزاعات وتسويتها)	29
0.749	2.08	جودة نظام المؤسسة (نزاهة وكفاءة واستقلالية)	30
0.784	2.08	سرعة البت في النزاعات خصوصا في حالة وقوع الانحرافات	31
0.716	1.97	تقديم الخدمات وفق مرجعية قانونية	32
0.580	2.08	المعدل العام للمحور	
مكافحة الفساد / مراقبة الفساد ومحاسبته			
0.811	2.21	فعالية قانون المؤسسة في مواجهة الفساد	33
0.822	2.03	توعية (الموظفين والمستفيدين) بالمقصود بالفساد قانونا	34
0.764	1.89	إلزام المؤسسة لجميع عاملها بتقديم تقرير ذمة مالية	35
0.741	2.13	السعي المستمر لتطوير اليات عمل لمحاربة الفساد	36
0.741	2.13	حماية المؤسسة للموظف الذي يبلغ عن المخالفات	37
0.753	2.03	تبني إجراءات واضحة للإبلاغ عن حالات الفساد	38
0.749	2.08	نظام رقابة (داخلي وخارجي) يستهدف كشف المخالفات	39
0.784	1.92	التعامل بسرية مع تقارير الإبلاغ عن الفساد	40
0.823	1.84	تحفيز الشخص المبلغ عن حالات الفساد	41
0.689	2.11	الاستقصاء الشامل حول شذوهات الفساد	42
0.695	1.95	تبني مدونة سلوك للعاملين للوقاية من الفساد	43
0.599	2.03	المعدل العام للمحور	

من الجدول (3) يظهر بان اعلى مؤشرات الكفاءة والفعالية تطبيقا هي:

- تقديم تقارير حول سير عمل الادارات في المؤسسة (2.34)
 - سهولة إجراءات تقديم الخدمة (2.26)
 - تقييم دوري لإنجازات المؤسسة (2.24)
 - تقديم الخدمات بالجودة المطلوبة (2.13).
- فيما يتعلق بمؤشرات الرؤية الاستراتيجية فاعلاها تطبيقا، جاءت النتائج تنازليا:
- بناء الخطة الاستراتيجية بالانسجام مع الخطط الوطنية (2.21)
 - تحديد عناصر البيئة الخارجية (الفرص والتهديدات) التي تؤثر على أنشطة المؤسسة المستقبلية (2.13)

- إدارة التغيير بطريقة ناجحة تسهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية (2.11)
- واما أكثر مؤشرات سيادة القانون تطبيقا فجاءت تنازليا:
- القانون صاحب السلطة الأعلى في المؤسسة (2.26)
- توافق القوانين المعمول بها في المؤسسة مع حقوق الانسان (2.18)
- العمل بنظام شكاوى (مكتوب ومعلن) للمواطنين (2.18)
- رقابة تضمن تطبيق القانون في المؤسسة (2.11)
- وحول نتائج مؤشرات مكافحة الفساد، فجاء اعلاها تطبيقا بصورة تنازلية:
- فعالية قانون المؤسسة في مواجهة الفساد (2.21)
- السعي المستمر لتطوير اليات عمل لمحاربة الفساد (2.13)
- حماية المؤسسة للموظف الذي يبلغ عن المخالفات (2.13)
- الاستقصاء الشامل حول شبكات الفساد (2.11).

5. الاستنتاجات والتوصيات

اهم استنتاجات الدراسة يمكن تلخيصها فيما هو أت:

- هناك حاجة حقيقة للعمل الجاد للارتقاء بمستوى تطبيق معايير الحوكمة عموما في المؤسسات المبحوثة، ورغم ذلك هناك أسس يمكن البناء عليها نحو مستويات تطبيق أفضل للحوكمة الرشيدة.
- هناك ضرورة التوظيف كافة الوسائل المعززة والداعمة لتطبيق الحوكمة: من تعميم ثقافتها وتوحيد معاييرها، واستكمال التشريعات والقوانين الناظمة وتوعية المؤسسات بجداولها التنموية
- على الرغم من ان هناك العديد من المعطلات الفلسطينية لنجاح حوكمة قطاع ادار الأراضي الا ان الاحتلال يبقى المعطل الأكبر لذلك.
- مواجهة التحديات التي تعطل نجاح تطبيق الحوكمة في قطاع الأراضي وسيلة ليس فقط لتحقيق مكاسب مادية واقتصادية، وانما وسيلة لتثبيت الانسان الفلسطيني في أرضه.
- المؤسسة والإدارة الحديثة والكادر المؤهل وسائل كفيلة بتحقيق حوكمة فاعلة لقطاع الأراضي ما يعزز جدوى تطبيقها.
- هناك حاجة لإجماع مؤسسي على طريقة تطبيق ومعايير ومؤشرات قياس التحقق على الحوكمة نحو مساهمة أكثر فعالية في التنمية المستدامة.
- الحوكمة أداة وغاية ووسيلة للوصول الى رفاهية المجتمع والتنمية المستدامة، وتدعيمها واجب على كافة افراد ومؤسسات المجتمع، بمختلف قطاعاتها.

1.5. التوصيات:

لتعزيز تطبيق معايير الحوكمة الرشيدة عموماً وفي قطاع إدارة الأراضي خصوصاً لا بد من العمل في ثلاثة اتجاهات، كما يأتي:

- خلق بيئة داعمة لنجاح الحوكمة الرشيدة من خلال:
 - العمل على مستوى الأحزاب والقيادة الفلسطينية السياسية، والإدارية الرسمية والأهلية والخاصة والمجتمعية لتدعيم البيئة القانونية والإدارية الداعمة لتطبيق حوكمة فاعلة.
 - العمل من قبل المؤسسات بكافة قطاعاتها على تعزيز سياساتها واستراتيجياتها واعداد كوادرها بما يدعم نجاح تطبيق الحوكمة وبالتالي اعلى جدوى تنموية ممكن.
 - مراقبة تطبيق الحوكمة من جهات رسمية وأهلية ومجتمعية، لوضع انجح الخطط المحلية والمستقبلية الاستراتيجية لتطبيق فاعل للحوكمة في هذا المجال، وضمان استمرار العمل به بالكفاءة المنشودة.
 - سعي جاد مؤسسياً ومجتمعياً لتوحيد الضوابط والمعايير والإجراءات والمقاييس، لضبط الانحرافات والتجاوزات وضمان تحمل الجميع لمسؤولياته ضمن إطار التخصصية والتكاملية.
- تحسين اتجاهات المؤسسات والمجتمع نحو الحوكمة الرشيدة وتطبيق كافة معاييرها على أرض الواقع، عبر:
 - حملات التوعية وتعميم نماذج النجاح، وجائزة المؤسسة المتميزة.
 - اعداد دليل متكامل لحيازة وإدارة الأراضي من ضوابط وقوانين وإجراءات، والمؤسسات ذات العلاقة وادوارها وواجباتها.
 - اعداد وإطلاق برامج أكاديمية متخصصة في إدارة الأراضي والحوكمة بمختلف المستويات، الدبلوم المتوسط والبيكالوريوس والماجستير، وتأهيل الكادر بالتعليم والتدريب متعدد التخصصات.
- تعميق المكاسب المؤسسية نتيجة لتطبيقها لمعايير الحوكمة الرشيدة من خلال:
 - تحفيز المؤسسات المطبقة للحوكمة الرشيدة بتعميم نماذج نجاحها للاقتداء بها.
 - تحفيز المؤسسات لعمالها وموظفيها معنوياً ومادياً دعماً لاستمرار جهودهم وتحسينها أيضاً في مجال الحوكمة.
 - دعم الحكومة للمؤسسات المتميزة في مجال الحوكمة وصولاً الى مستويات متقدمة في تطبيقها للحوكمة.

6. المراجع**1.6. المراجع العربية**

- ابو الرب، هيفاء وقنام، زياد (2020): محددات تحقق الجدوى التنموية لحوكمة حيازة وإدارة الأراضي في فلسطين. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الاعمال-جامعة العربي التبسي-الجزائر، مجلد 3، عدد 6، ص ص 29-49.
- أبو حسين، مصطفى (2017): معايير الحكم الرشيد ودورها في تنمية الموارد البشرية بوزارة الداخلية الفلسطينية. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين. (رسالة ماجستير).

- اريج-معهد الأبحاث التطبيقية-القدس (2021): نبذة تاريخية. <http://www.arij.org/ar>
 - امان- الإلتاف من اجل النزاهة والمساءلة (2007): مساءلة العمل الأهلي الفلسطيني دراسة تقييمية، طبعة 1، رام الله. فلسطين.
 - برنامج الأمم المتحدة الإنمائي-الصندوق العربي للنماء الاقتصادي والاجتماعي (2002): تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2002. ايقونات للخدمات المطبعية، عمان، الأردن.
 - بلقربوز، مصطفى (2019): المؤسسات والتنمية في ظل المقاييس الدولية دراسة تحليلية قياسية لحالة الجزائر. جامعة بشار. مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد 16، مجلد 9. الجزائر.
 - بو زيد، سايح (2013): دور الحكم الرشيد في تحقيق التنمية المستدامة بالدول العربية: حالة الجزائر. جامعة ابي بكر بلقايد – تلمسان. الجزائر (اطروحة دكتوراه غير منشورة).
 - خلاف، وليد (2010): دور المؤسسات الدولية في ترشيد الحكم المحلي. جامعة منتوري – قسنطينة، الجزائر. (رسالة ماجستير).
 - العجلوني (2019): أثر الحكم الرشيد على التنمية الاقتصادية في الدول العربية. المجلة العربية للإدارة، مجلد 39، عدد 4 – ديسمبر (كانون اول).
 - مطير، سمير (2013): واقع تطبيق معايير الحكم الرشيد وعلاقتها بالاداء الاداري في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
 - مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الانسان (2019): الحكم السديد.
- <https://www.ohchr.org/AR/Issues/Development/GoodGovernance/Pages/GoodGovernanceIndex.aspx>, 19-3-2020.
- ميرزا، غ، فخر الدين، ي، وسالمة، ي. (2016): مقدمة في مناهج البحث العلمي الاجتماعي، مركز دراسات الجمهورية الديمقراطية. فرنسا.
 - النجار، خالد (2019): مدى ممارسة أنماط القيادة الحديثة ودورها في تحقيق معايير الحكم الرشيد "دراسة ميدانية على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. جامعة الأقصى، غزة. (رسالة ماجستير).
 - هيئة مكافحة الفساد (2020): الاستراتيجية الوطنية عبر القطاعية لتعزيز النزاهة (2020-2022)، رام الله. فلسطين.
 - هيئة مكافحة الفساد (2020): مكافحة الفساد تحديات وحلول، ط1. رام الله، فلسطين.

2.6. المراجع الأجنبية

- Bell, K. (2007:) Good governance. In: Land Administration Plenary Session III – responding to the global agenda – policies and technical aspects. FIG Working Week
- Belay, Berhanu Demissle (2014): Challenges OF Applying Good Governance IN Land Admintstration: A Cace OF Gindo Town. Institute OF Uruban Devetopment Studies Department OF Uruban Land Development and Management.

- CCOSD-SDSN: The Columbia Center on Sustainable Investment, and the SDSN thematic group on the good governance of extractive and land resources revised (2014): Why good governance of land and tenure security need to be part of the sustainable development goal framework.
- Koechlin, L., Quan, J., and Mulukutla, H. (2016): Tackling corruption in land governance. A LEGEND Analytical paper.
- Tikue Mhrtey (2016): Good Governance in Land Administration from Below: The Case of NaederAdetWoreda, Ethiopia
- United Nations-Human Rights-Office of the High Commissioner (2020): Good governance and human rights. Geneva, Switzerland.
- World Bank (1992): Governance and development. Washington D.C.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.8

قياس جودة الخدمة في القطاع الثالث وأثرها على رضا المستفيدين (دراسة تطبيقية على منظمات القطاع الثالث في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية)

Measuring Service Quality in the Third Sector and it's Impact on Beneficiaries' Satisfaction: An Applied Study on Third Sector Organizations in the Eastern Province of the Kingdom of Saudi Arabia

الدكتور/ بندر بن محمد بن سعيد القحطاني

دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة لينكولن، ماليزيا

Email: Bndrmq@gmail.com

الدكتور/ محمد أنس شمسي

دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة بورغوني، ديجون فرنسا

المخلص:

هدف البحث إلى التعرف على جودة الخدمة وأثرها على رضا المستفيدين في منظمات القطاع الثالث بالسعودية، كما وهدفت إلى معرفة ما إذا كانت هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية. تكونت عينة الدراسة من 183 مفردة تم أخذها بطريقة العينة العشوائية، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين والمتطوعين والمستفيدين من برامج منظمات القطاع الثالث في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية. تم استخدام المنهج الوصفي والكمي. تم إجراء اختبارات الإحصائية المناسبة من أجل الإجابة على أسئلة البحث والتحقق من الفرضيات. أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها أن درجة جودة الخدمة في منظمات القطاع الثالث بالسعودية هي درجة عالية ومرتفعة بنسبة (78.2%)، من جانب آخر أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن هنالك علاقة ارتباط وانحدار إيجابية قوية بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين، وعليه فإن جودة الخدمة كمتغير مستقل له دلالة احصائية كمحدد أساسي لتعزيز رضا المستفيدين في منظمات القطاع الثالث بالسعودية، كما أوضحت أن هناك أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الامان) على مستوى رضا المستفيدين في منظمات القطاع الثالث بالسعودية بمستويات مختلفة. كشفت النتائج كذلك أنه لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى إلى متغيرات (الجنس، العمر، عدد سنوات التعامل مع المنظمة، الوظيفة، وسنوات الخبرة)، بينما أظهرت النتائج أنه توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

وأوصى البحث بعدد من التوصيات منها ضرورة القيام بالبحوث الميدانية الخاصة بتقييم رضا المستفيدين اعتمادا على النماذج العلمية الحديثة لمعرفة جوانب النقص في جودة الخدمات وتطويرها، الى جانب البحث عن المؤشرات التي يحكم من خلالها المستفيدين على جودة الخدمة من أجل التركيز عليها في أداء الخدمات.
الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضا المستفيدين، القطاع الثالث.

**Measuring Service Quality in the Third Sector and it's Impact on Beneficiaries'
Satisfaction: An Applied Study on Third Sector Organizations in the Eastern Province of
the Kingdom of Saudi Arabia**

Dr. Bandar Bin Mohammed Bin S. Alqahtani

DBA in Business Administration, College of Business Administration, University of Lincoln,
Malaysia

Email: Bndrmq@gmail.com

Dr. Mohamed Anas Shamsy

PhD in Business Administration, University of Bourgogne, Dijon, France

Abstract:

This study aimed to identify the quality of service and its impact on the satisfaction of beneficiaries in the third sector organizations in Saudi Arabia, and also aimed to find out whether there are statistically significant differences in the beneficiaries' evaluations of the actual quality of services provided to them by the third sector organizations due to demographic variables. The study sample consisted of 183 individuals who were taken by random sampling method, and the study population consisted of workers, volunteers and beneficiaries of the programs of third sector organizations in the Eastern Province of the Kingdom of Saudi Arabia. A descriptive and quantitative approach was used. Appropriate statistical tests were conducted in order to answer the research questions and verify the hypotheses. The obtained results showed that the degree of service quality in the third sector organizations in Saudi Arabia is high with a percentage of (78.2%). On the other hand, the results of the regression analysis showed that there is a strong positive correlation and regression between the quality of service and the satisfaction of the beneficiaries.

Therefore, the quality of service as an independent variable has statistical significance as a basic determinant for enhancing the satisfaction of beneficiaries in the third sector organizations in Saudi Arabia. The results also showed that there is a statistically significant impact of the dimensions of service quality (reliability, response, tangibility, empathy, safety) on the level of satisfaction of beneficiaries in the third sector organizations in Saudi Arabia at different levels. The results also revealed that there are no statistically significant differences at the level of significance (0.05) in the beneficiaries' evaluations of the actual quality of services provided to them by the third sector organizations due to the (gender, age, number of years of dealing with the organization, job, and years of experience) variables, while The results showed that there are statistically significant differences due to the educational level variable. The research recommended the need to carry out field research to assess the satisfaction of beneficiaries based on modern scientific models to know the shortcomings in the quality of services and their development, in addition to searching for indicators by which the beneficiaries judge the quality of service in order to focus on them in the performance of services.

Keywords: Service Quality, Beneficiaries' Satisfaction, the Third Sector

1. مقدمة:

يعد القطاع الثالث أحد أهم الاتجاهات الحديثة التي يتم الاستحواذ عليها في ميدان العمل وذلك لمساهمته المهمة في الإنتاج الإجمالي للمجتمع، بعد ما كان هذا القطاع يعاني من الإهمال كونه لا يساهم في خلق الثروة، حالياً يعتبر القطاع الثالث الأهم في الاقتصاد المعاصر، حيث أصبح يستحوذ على حصة كبيرة من نفقات المجتمع والدولة والمستثمرين. قد أظهرت السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً بمفهوم الرضا في القطاع الثالث، فكانت العولمة، وتشعب الأسواق، والتطورات المتتالية في وسائل الاتصال والمواصلات وغيرها من العوامل الرئيسية التي أسهمت في تعزيز الوعي لدى المستفيدين لمنظمات القطاع الثالث، وقدرتهم على اتخاذ قرارات تمويلية للخدمات ضمن ظروف عقلانية. إن رضا المستفيدين يعتبر مفتاح نجاح أي منظمة من منظمات القطاع الثالث حيث أن تحديها الأكبر هو كيفية الحصول والحفاظ على هؤلاء المستفيدين خاصة في إطار تعدد وتنوع الخدمات المقدمة من كل مؤسسة، وهي بذلك تحاول استقطاب أكبر عدد من المستفيدين وتحقيق رضائهم بتنوعها للخدمات، واعطاء مجموعة أكبر من التحفيزات، وبذلك تحاول أن تلبى احتياجاتهم ورغباتهم فتطور طريقة تقديم الخدمة وتنوعها وأيضاً تسويقها وتحسين جودتها، وبذلك تقيس مستوى الرضا لديهم عن الخدمات المقدمة.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمة على رضا المستفيدين وبالتالي تحفيز المستفيدين على استمرار دعمهم لمنظمات القطاع الثالث وذلك بالتطبيق على المكاتب التعاونية والجمعيات الخيرية ولجان التنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية.

سوف يتم تنفيذ هذه الدراسة وفق الأساليب والمعايير الأساسية المعتمدة، والإجراءات الخاصة بتخطيط وتنفيذ الاستطلاعات، ومن ثم تحليل البيانات والمعلومات الإحصائية ونشر المؤشرات والتقارير النهائي.

1.1. مشكلة الدراسة:

أصبحت المؤسسات الخدمية وعموماً ومؤسسات القطاع الثالث خصوصاً تواجه مجموعة من التحديات تدخل ضمن المناخ الاقتصادي الجديد الناشئ من الصراعات التنافسية الكبيرة التي يشهدها العالم حالياً في إطار العولمة الاقتصادية، والتي أدت إلى انتقال المنافسة من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية، ولمواجهة هذه التحديات اتجهت معظم مؤسسات القطاع الثالث إلى الاهتمام بالجودة والتميز في خدماتها تجاه داعميها والمستفيدين من خدماتها وذلك لتحقيق رضاهم بعد مسح الأدبيات المتعلقة بالموضوع والاطلاع على الدراسات السابقة اتضح أن هنالك الكثير من الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع جودة الخدمة وأثره على الرضا في مجال الخدمات أو السلع على حد سواء، لكن رغم ذلك فإن الدراسات التي تناولت الموضوع في إطار منظمات القطاع الثالث كانت قليلة جداً، وانطلاقاً من هذا الفراغ في أدبيات الدراسة يظهر التساؤل الرئيسي وهو:

ما مدى تأثير جودة الخدمة على مستوى رضا المستفيدين في منظمات القطاع الثالث؟

وتتفرع من التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هو أثر الاعتمادية على مستوى رضا المستفيدين منظمات القطاع الثالث؟
2. ما هو أثر الاستجابة على مستوى رضا المستفيدين في منظمات القطاع الثالث؟
3. ما هو أثر الملموسية على مستوى رضا المستفيدين في منظمات القطاع الثالث؟
4. ما هو أثر التعاطف على مستوى رضا المستفيدين في منظمات القطاع الثالث؟
5. ما هو أثر الامان على مستوى رضا المستفيدين في منظمات القطاع الثالث؟

2.1. أهمية الدراسة:

- إيجاد مقياس علمي مناسب يمكن استخدامه في قياس جودة الخدمات المقدمة من قبل منظمات القطاع الثالث استناداً إلى تقييمات المستفيدين، وذلك بالتركيز على مقياس SERVQUAL
- تسعى هذه الدراسة إلى الربط بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين للتعرف على المتغيرين من حيث الأهداف والأهمية
- يتوقع أن تساعد هذه الدراسة متخذي القرارات في منظمات القطاع الثالث لمعرفة تأثير جودة الخدمة بأبعادها الأربعة (الاعتمادية – الاستجابة – الملموسية – التعاطف – الامان) على رضا المستفيدين
- معرفة ما هي أكثر أبعاد جودة الخدمة تأثيراً على الرضا

- يمكن ان تساعد النتائج التي تتوصل اليها هذه الدراسة المسؤولين واصحاب القرار في منظمات القطاع الثالث للتعرف على بعض نقاط الضعف في تقديم الخدمات والعمل على تقويمها
- ان النتائج التي ستتوصل اليها الدراسة ستساعد منظمات القطاع الثالث على تحسين وتطوير خدماتها ن أجل الوصول الى رضا المستفيدين بأعلى كفاءة وفعالية ممكنتين.

3.1. أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة بشكل أساسي الى معرفة جودة الخدمة وأثرها على رضا المستفيدين في منظمات القطاع الثالث بالسعودية عن طريق تقديم إطار نظري يوضح كافة المفاهيم المتعلقة بالجودة ورضا العملاء والمستفيدين
- تقديم اضافة علمية مفيدة للأدب للاستفادة من ادارة الجودة في منظمات القطاع الثالث وتطويرها وتحديثها
- التعرف على المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة واساليب قياسها وتحسينها ونماذج تقييمها
- اختبار العلاقة الموجودة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين
- تهدف هذه الدراسة كذلك إلى التعرف على تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات المقدمة للمجتمع سواء من ناحية توقعاتهم بخصوص ذلك أو إدراكهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة فعلياً، واختبار العلاقة بين جودة الخدمات ورضا المستفيدين، وأيضاً التعرف على الأهمية النسبية للعوامل التي يستخدمها المستفيدين في تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة ومعرفة توجهات المستفيدين نحو الخدمات المقدمة وذلك بهدف تطويرها.

4.1. فرضيات الدراسة:

تنص الفرضية الرئيسية للدراسة على الآتي:

1. يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الامان) على مستوى رضا المستفيدين
2. لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى الى الخصائص الشخصية المتمثلة في (العمر - الوظيفة - سنوات الخبرة - المؤهل التعليمي - عدد سنوات التعامل مع المنظمة - الجنس)

2. الإطار النظري:

تناولت العديد من التعريفات مفهوم الخدمة، وقد عرّفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة على أنها "الأنشطة أو المزايا المعروضة للبيع أو المعروضة بسبب ارتباطها بسلعة معينة" (عزام، 2008). عرف (كوتلر وأرمسترونج، 2004) الخدمة بأنها "أي نشاط أو منفعة يقدمها أحد الأطراف لطرف آخر تكون في الأساس غير ملموسة ولا تؤدي إلى أي ملكية". عرّف (لوفلوك، 2004) الخدمة على أنها "فائدة متصورة من قبل الحواس، إما بمفردها أو مرتبطة بشيء مادي ملموس وقابل للتبادل ولا ينطوي على ملكية، وفي الغالب غير ملموس". يجادل (زيثمانل، 2000) بأن الخدمات هي أفعال وعمليات وإنجازات أو الإجراءات، لذلك، تشمل الخدمات جميع الأنشطة الاقتصادية التي لا تكون مخرجاتها منتجات مادية.

بشكل عام، يتم استهلاك الخدمات في وقت الإنتاج وتوفر قيمة مضافة وغير ملموسة من قبل المشتري الأول. الخدمة لها بعض الخصائص مثل، عدم الملموسية، وعدم التجانس، وقابلية التلف.

تعد جودة الخدمة مفهوما صعبا للغاية لتحديده في بضع كلمات. والسبب هو أن "جودة الخدمة ذاتية وتتوقف على التصورات الفردية للعملاء" (ديفيس وهينكي، 2003). ولكن بغض النظر عن مدى صعوبة محاولة تحديد جودة الخدمة، إلا أنه توجد العديد من التعريفات لجودة الخدمة.

تم تعريف مفهوم **جودة الخدمة** منذ الثمانينيات من قبل (تشرشل وسوربرينانت، 1982) جنبا إلى جنب مع (باراسورامان وآخرون، 1985)، الذي نشر نظرية رضا العملاء من خلال قياس تقديم الخدمة الفعلي للشركة بما يتوافق مع توقعات العملاء، كما هو محدد من خلال تحقيق الجودة المدركة، والتي تلي رغبات العملاء واحتياجاتهم بما يتجاوز تطلعاتهم. مع هذه الفرضية، (باراسورامان وآخرون، 1988) وسعوا لاحقاً مفهوم الخدمة إلى الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة التي تشمل الملموسية والموثوقية والاستجابة والأمان والتعاطف. لقد طور التقييم الإضافي للمفهوم أبعاداً أخرى لجودة الخدمة كما وصفها (بيتينين & بيتينين، 1982) و (غرونروس، 1984)، حيث أكد الأول أن جودة الخدمة يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي الجودة المادية وجودة الشركة والجودة التفاعلية. علاوة على ذلك، أوضح (غرونروس، 1982) أن مفهوم جودة الخدمة يمكن تقييمه من خلال صورة الشركة والجودة الوظيفية للخدمة والجودة الفنية للنتيجة. تم تحديد هذا وتقييمه مسبقاً بواسطة (باراسورامان وآخرون، 1988) الذي قدم نموذج جودة الخدمة المعروف باسم جودة الخدمة، والذي تم تطبيقه لأول مرة في صناعة الخدمات على وجه التحديد للمطاعم.

تمشيا مع المقترحات التي قدمها (جرونروس، 1982) و (باراسورامان وآخرون، 1985، 1988) تصور جودة الخدمة وتشغيلها كفرق بين توقعات المستهلكين لـ "ما يريدون" وتصوراتهم عن "ما يحصلون عليه". إذا كانت جودة الخدمة دالة على الاختلاف بين توقعات المستهلك وتصورات الخدمة المستلمة، فهذا يعني أن درجة الملاءمة بين التوقعات والتصورات تحدد جودة الخدمة المتصورة. (باراسورامان وآخرون، 1988) أوضح أيضا التوقعات على أنها تنبؤات قام بها المستهلك حول ما يحتمل أن يحدث أثناء صفقة وشبكة بينما يكون تصور المستهلكين للأداء هو ما يختبره. يتأثر رضا العملاء أو عدم رضاهم عن أداء الخدمة بتوقعاتهم. علاوة على ذلك، ذكر (ديفيس وهينكي، 2003) أن العملاء يطورون توقعاتهم من خلال تجاربهم السابقة مع الخدمات بشكل عام ومع كل نوع محدد من الخدمات التي صادفوها، عندما يسمعون عن خدمات من الآخرين وعلى أساس الإعلانات والعروض الترويجية لمقدم الخدمة. خلاصة القول هي أن العملاء سيكونون راضين إذا كانت الخدمة المتلقاة تلي التوقعات التي تم إنشاؤها بمرور الوقت من خلال هذه المصادر.

جودة الخدمة تعد الكلمة الأساسية للبقاء على قيد الحياة للمنظمات في الاقتصاد العالمي. إذ تشهد المنظمات اليوم تحولا من فلسفة الإنتاج الذي قادته الولايات المتحدة على إتباع النهج الجديد والذي يركز على العملاء. وتساهم الطريقة التي تتبعها المنظمة في تقديم الخدمات للعملاء على تحديد القدرة التنافسية لها، وتعد جودة الخدمة المفهوم الذي أثار قدرا كبيرا من الاهتمام والنقاش في الأدبيات البحثية بسبب الصعوبات في كل من تحديده وقياسه مع عدم وجود إجماع شامل عليه.

قامت دراسات مختلفة بتحليل الأبعاد المختلفة لتحديد جودة الخدمة، حدد (جارفين، 1988) تسعة مكونات لجودة الخدمة وهي تشمل: الأداء، والميزات، والمطابقة، والموثوقية، والمتانة، والخدمة، والاستجابة، والجماليات، والسمعة كما ورد في (ساشديف وفيرما، 2004).

اقترح (هايوود فارمر، 1988) أن جودة الخدمة يجب أن تشمل على ثلاثة مكونات أساسية: المرافق المادية والعمليات والإجراءات وعناصر سلوك الأشخاص والحكم المهني. يعتقد (ستيوارت والش، 1992) أن الخدمة الأساسية والظروف المادية وعلاقة الخدمة هي أبعاد جودة الخدمة.

البحث الذي أجراه (جونستون وآخرون، 1990) تضمنت بعض الاختبارات لشمولية محددات جودة الخدمة التي وضعها (باراسورامان وآخرون، 1988) في ضوء البيانات التجريبية التي تم جمعها في عشر مؤسسات خدمة في المملكة المتحدة. اقترح تحليلهم، على الرغم من أنه يدعم بشكل عام المحددات العشرة، قائمة منقحة من 12 مكوناً: الوصول، والمظهر / الجماليات، والتوافر، والنظافة / الترتيب، والراحة، والتواصل، والكفاءة، والمجاملة، والود، والموثوقية، والاستجابة والأمان. يكمن الحد من عملهم في حقيقة أن التحقيق التجريبي اعتمد فقط على تصورات الإدارة للخدمة. على عكس (باراسورامان وآخرون، 1988)، (جونستون وآخرون، 1990) لم يستخدم بيانات العملاء من أجل تحديد محددات جودة الخدمة. استمر (جونستون وسيلفسترو، 1990) في إضافة منظور العميل إلى خصائص جودة الخدمة الاثنتي عشرة. وقد أدى ذلك إلى تحديد خمسة محددات إضافية لجودة الخدمة: الانتباه / المساعدة، والرعاية، والالتزام، والوظيفة، والنزاهة؛ كما أدى إلى تنقيح بعض التعريفات الأخرى، فقد حدد ساسر وآخرون ثلاثة أبعاد لأداء الخدمة: المواد والموظفين والمرافق (البستانج 2011)، وأيضاً حدد (باراسورامان، 1985) عشرة أبعاد لجودة الخدمة في مجال صناعة الخدمات وهي: التجسيد والأمانة والاستجابة والمنافسة والمجاملة المصدقية والأمن والحرية الاتصال وفهم الزبون. أيضاً، اقترح (سكيلشر، 1992) كما ورد في (الميار، 2011) ثلاثة أبعاد على النحو التالي:

- **إعداد الخدمة:** يشمل ذلك مظهر المباني، ويجب أن تكون منافذ الخدمة متاحة مادياً، ويجب أن تكون المعدات موثوقة وسهلة التعامل، ويجب أن يكون الموظفون والمعدات بمستوى جيد.
- **خصائص الخدمة:** ويشمل ذلك معايير تقديم الخدمات، وتوافر الخدمات والمنتجات لتناسب احتياجات العملاء، والاستقرار في أداء الخدمة، وموثوقية الخدمة الدقيقة والموثوقة والمتسقة، وتوفير الخدمة لجميع العملاء على قدم المساواة، وحسن توقيتها بما يتناسب مع العملاء.
- **قوة العميل:** هذا يعني أنه يجب أن يكون لدى العملاء خيار فيما يتعلق بالطبيعة القياسية للخدمة، ويجب أن تتاح للعملاء فرصة التأثير على الخدمة والسياسة، ويجب أن يكون للعملاء الحق في تقديم شكوى بشأن الأعطال والحصول على التعويض، ويجب إبلاغ العملاء بمعرفتهم ومعرفتهم.
- ومع ذلك، فإن أبعاد (باراسورامان وآخرون، 1985، 1988) لجودة الخدمة هي أكثر المكونات استخداماً واستشهاداً بها في أدبيات جودة الخدمة (عثمان وأوين، 2001). حيث إنها تستنتج المظاهر الرئيسية لجودة الخدمة التي تستند فيها توقعات العملاء وتصوراتهم.
- تشكل مكونات جودة الخدمة في (باراسورامان وآخرون، 1988)، مقياس مكون من 22 عنصراً يقيس جودة الخدمة وفقاً لخمسة عوامل هي (الموثوقية، والاستجابة، والملموسة، والأمن والتعاطف). قدم (ساشديف وفيرما، 2004) التفسيرات التالية فيما يتعلق بالأبعاد الخمسة:
- **الملموسة:** المرافق المادية والمعدات ومظهر الأفراد، وكل ما يتعلق بالمعدات المادية المطلوبة لأداء الخدمة

- **الموثوقية:** القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق وبدرجة عالية من الصحة، حيث يتوقع العميل الحصول على خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماما كما وعده وأنه يمكنه الاعتماد على مزود الخدمة هذا
 - **الاستجابة:** قدرة واستعداد مقدمي الخدمة ليكونوا دائما في خدمة العملاء وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عندما يحتاجون إليها
 - **الأمان:** المعرفة والمجاملة للموظفين وقدرتهم على بث الثقة والأمان، حيث تشير الى درجة الإحساس بالأمن والثقة في الخدمة المقدمة والمزود وما يرتبط بها أيضا مع مخاطر تلقي الخدمة نتائج من هذه المنظمة أو مقدم الخدمة أو كليهما
 - **التعاطف:** العناية والاهتمام الفردي الذي تقدمه الشركة لعملائها. ويعني التعاطف كذلك أن يكون مقدم الخدمة محترما ومهذبا وودودا مع العملاء، لذلك يشير هذا الجانب إلى درجة رعاية العملاء واحترام خصوصيته والاهتمام بمشاكله، هذه الخصائص وضعت بشكل عام للمخرجات الخدمية التجارية مثل: (تقديم الرعاية الصحية، النقل، التعليم....)، ونظراً لأن الخدمات المقدمة من الجمعيات الخيرية للمستفيدين غالباً ما تكون خدمات إنسانية مجانية فلا بد من تكييف هذه الخصائص على أنشطة الجمعيات الخيرية وسترکز الدراسة الحالية على هذا المقياس (SERVQUAL) الذي طوره باراسورامان) بأبعاده الخمسة كنموذج يمكن تكييفه واستخدامه في إجراء الجانب الميداني للدراسة الحالية.
- منظمات القطاع الثالث** التي تحظى بالتميز، هي التي تركز على نوعية وجودة الخدمة، أكثر من تركيزها على الخدمة، لأن جميع منظمات القطاع الثالث تتشابه إلى حد ما في أنشطتها وخدماتها التي تقدمها للمستفيدين، سواء خدماتية أو إغاثية أو تنموية، لكنها بالتأكيد تختلف فيما بينها من حيث نوعية وكيفية تقديم هذه الخدمات، فإن منظمات القطاع الثالث الناجحة هي التي تحتوي إستراتيجيتها أهدافا تركز على توقعات المستفيدين، وتلبي احتياجاتهم ورغباتهم بما يضمن في النهاية تحقيق هدف تعميق الانتماء للمنظمة، ودرجة عالية من التمييز وجودة الخدمة، فيمكن القول أن المنظمات الناجحة والأكثر قدرة على المنافسة هي المنظمات التي تقدم خدماتها بنوعية وأداء متميز، معتمدة على قاعدة معلوماتية وكوادر مؤهلة ذات كفاءة، وتتمتع بمهارات مميزة تتعامل مع المستفيدين، فيعتبر موضوع جودة الخدمات المقدمة في منظمات القطاع الثالث من المواضيع التي تستدعي تسليط الضوء عليها، وأن تحظى باهتمام الباحثين؛ لما له من حيوية في تطوير أداء منظمات القطاع الثالث لتكون قادرة على مواكبة المتغيرات في العصر الحديث.

3. الدراسات السابقة:

➤ **دراسة (بلال بن زكري، 2014) بعنوان: جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة حالة فندق الإخوة بوعلي- عين مليلة.**

حيث كان الهدف الأساسي لمعالجة هذا البحث هو تقديم إطار نظري يحدد مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات من خلال التعاريف الأهمية والمؤشرات والنماذج القياسية، مع إعطاء نظرة واسعة حول رضا العميل ونماذج قياسه لمعرفة درجة رضا العملاء على الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة وإيجاد أساليب ونماذج لتحسين جودة الخدمة كما هو متوقع من طرف العميل، كما حاولنا في الدراسة الميدانية بفندق الإخوة بوعلي بعين مليلة تحليل مدى مساهمة عملية تقييم جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العملاء.

وقد تبين من خلال الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمة يعتمد على توقعات وإدراك العملاء لجودة الخدمات المقدمة وأن هذه التوقعات والإدراك يختلف من عميل إلى آخر، كما أن جودة الخدمة تعمل وبشكل أساسي على تحقيق رضا العميل

➤ **دراسة (عمر علي بابكر الطاهر و نزار بنعبدالله، 2019) بعنوان: أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء: دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب- المملكة العربية السعودية.**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة المصرفية والممثلة باللموسية، الاستجابة السريعة، التعاطف، الأمان/الضمان، الموثوقية /الاعتمادية على رضا عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب- المملكة العربية السعودية. وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر جودة الخدمة المصرفية وأبعادها على رضا العملاء في المصارف محل الدراسة؟ وتفرعت عنه تساؤلات فرعية تبحث أثر كل بعد من ابعاد جودة الخدمة المصرفية علي رضا العملاء. استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات في الدراسة التطبيقية وتحليلها. يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب- المملكة العربية السعودية، و لقد بلغ حجم العينة 110 عميل من عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب- المملكة العربية السعودية. وقد خلصت الدراسة الي أن البعد الأفضل من ناحية الجودة لدى المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية هو بعد الموثوقية/الاعتمادية يليه بعد التعاطف ثم الملموسية يليه بعد الأمان، أما البعد الأضعف من أبعاد الجودة لدى المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية هو بعد الاستجابة. ونتج عن اختبار فرضيات الدراسة بتحليل الانحدار وجود أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية على زيادة رضا عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية، ووجود علاقة ارتباط موجبة قوية وذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المقدمة لعملاء المصارف محل الدراسة ورضا العملاء

➤ **دراسة (نيل ج. سلاك، وجورميه سينغ، 2019) بعنوان: The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty and the mediating role of customer satisfaction: Supermarkets in Fiji**

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء وولائهم والدور الوسيط لرضا العملاء في قطاع السوبر ماركت. شارك 480 من عملاء السوبر ماركت في المسح في أربعة مراكز حضرية في فيجي. تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحديد مستوى جودة الخدمة التي تقدمها محلات السوبر ماركت، والإحصاءات الاستدلالية لتحديد الفجوة بين توقعات وتصورات جودة خدمة العملاء واختبار فرضيات البحث. تشير النتائج إلى أن جودة الخدمة في محلات السوبر ماركت يُنظر إليها على أنها غير مرضية، وتؤثر جودة الخدمة بشكل كبير على رضا العملاء وولائهم، كما أن رضا العملاء يتوسط جزئياً في العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء مما يقلل من تصورات العملاء لجودة الخدمة، مما يؤدي إلى انخفاض ولاء العملاء.

➤ **دراسة (غلوريا كيه كيو أجيابونج، 2011)، بعنوان The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)**

سعت هذه الورقة إلى دراسة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في صناعة المرافق (الاتصالات) في غانا. اعتمدت الدراسة نموذج جودة الخدمة كإطار رئيسي لتحليل جودة الخدمة. تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لفحص العلاقات بين متغيرات جودة الخدمة ورضا العملاء. أظهرت النتائج أن جميع عناصر جودة الخدمة كانت تنبأ جيداً برضا العملاء.

➤ دراسة (رضوان قيصر دنش واخرون، 2018) بعنوان: **The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction through Customer bonding: Evidence from telecommunication Sector**

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو فحص تأثير جودة الخدمة وقيمة الخدمة على رضا العملاء من خلال دور الوساطة في ترابط العملاء. تم استخدام الاستبيانات ذاتية الإدارة لجمع البيانات. تم توزيع استبيانات على عملاء شركات الاتصالات. تم توزيع 420 استبانة على الطلاب والموظفين ورجال الأعمال. تم استلام 397 استبانة لذا كان معدل الاستجابة 94%. لغرض التحليل، تم استخدام برنامجي SPSS و AMOS وتم اختبار الوساطة من خلال حاسبة Sobel عبر الإنترنت. تظهر النتيجة أن قيمة الخدمة وجودة الخدمة لهما تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء ويظهر تحليل الوساطة أن ارتباط العميل يتوسط جزئياً في ربط جودة الخدمة وقيمة الخدمة برضا العميل. يمكن أيضاً تطبيق هذا النموذج في الخدمات المصرفية وقطاعات الخدمات الأخرى لزيادة رضا العملاء.

➤ دراسة (بشير أحمد فيضة اخرون، 2020) بعنوان: **Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman**

تحاول هذه الدراسة فحص تأثير جودة الخدمة على ولاء العملاء ورضاهم باستخدام نموذج جودة الخدمة لأربعة بنوك إسلامية رئيسية في سلطنة عمان. الطبيعة الكمية للدراسة تضمنت استبياناً منظماً ذاتياً يعتمد على طريقة أخذ العينات الملائمة لجمع البيانات من 120 عميلاً للبنوك الإسلامية في عمان. تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام برنامج SPSS، وتم إنشاء معامل الموثوقية (Cronbach's alpha). فحص تحليل الارتباط العلاقات المهمة بين متغيرات الدراسة. تم تسجيل تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء من خلال تحليل الانحدار. كشفت النتائج الرئيسية للدراسة أن المستجيبين أظهروا في المتوسط استجابة "موافق" في المجالات الخمسة، وهي الملموسة، والاستجابة، والموثوقية، والضمان، والتعاطف. أظهرت نتائج الارتباط علاقة مهمة بين المتغيرات الثلاثة: جودة الخدمة، ورضا العملاء، وولاء العملاء. وبالمثل، أظهرت نتائج الانحدار أن أبعاد التعاطف والاستجابة لها تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء. لذلك، يوصى بأن تركز البنوك أكثر على التعاطف والاستجابة مع الأخذ في الاعتبار العلاقة المهمة بين هذين المتغيرين على رضا العملاء. ومع ذلك، يجب ألا تهمل البنوك أهمية المتغيرات الأخرى مثل الموثوقية والضمان والأشياء الملموسة التي تم الكشف عنها على أنها مهمة من خلال ردود المشاركين.

➤ دراسة (بياض جمال علي واخرون، 2021) بعنوان: **Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality**

الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو الكشف عن تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء. تظهر نتائج الدراسة تأثير أبعاد جودة الخدمة المختلفة على مستوى الرضا في الفنادق. شارك 111 مشاركاً في هذه الدراسة. أثبتت هذه الدراسة أن أربعة أبعاد لجودة الخدمة (التعاطف، والاستجابة، والتأكيد، والملموسة) لها علاقة إيجابية برضا العملاء، باستثناء أن الموثوقية لها علاقة سلبية برضا العملاء.

➤ دراسة (سمرة شهام، 2016) بعنوان: **The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction,****Loyalty and Word of Mouth; Evidence from Tourists in Antalya, Turkey** تحاول

الدراسة التحقيق في نموذج مفاهيمي باستخدام النهج الاستنتاجي. يفحص النموذج تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء وتأثير رضا العملاء على ولاء العملاء والكلام الشفهي الإيجابي. تستند نتيجة هذه الدراسة إلى عينة تم جمعها من 205 عميل في فندق في أنطاليا. بناءً على النتائج، تشير هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة في الفنادق وتأثيرها المباشر على رضا العملاء على التوالي لها تأثير مباشر وإيجابي على ولاء العملاء والكلام الشفهي الإيجابي.

4. منهجية الدراسة:**1.4. منهج الدراسة:**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويُعد المنهج الوصفي والتحليلي الأنسب للدراسة لكونها تسعى لقياس "جودة الخدمة في القطاع الثالث وأثرها على رضا المستفيدين، وهو ما يتطلب وصفاً كمياً وكيفياً لتحديد هذه المتطلبات، وبذلك فإن المنهج الوصفي التحليلي يتفق مع أهداف الدراسة ويمكن من خلاله الإجابة على تساؤلاتها.

2.4. مصادر جمع البيانات:

- **البيانات الأولية:** تم إعداد استبانة الدراسة وتوزيعها على مجتمع الدراسة، لغرض تجميع المعلومات اللازمة حول موضوع البحث ومن ثم تفرغها باستخدام برنامج SPSS الاحصائي واستخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة.
- **البيانات الثانوية:** وتمت من خلال مراجعة الكتب والدوريات والابحاث والدراسات السابقة التي تساهم في إثراء هذه الدراسة.

3.4. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من العاملين والمتطوعين والمستفيدين من برامج منظمات القطاع الثالث في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية وهو مجتمع كبير ولذلك تم تحديد عينة الدراسة بطريقة العينة الملائمة حيث تم أخذ عينة مقدارها 183 مفردة..

4.4. أداة الدراسة:

تم اعداد الاستبانة حول "قياس جودة الخدمة في القطاع الثالث وأثرها على رضا المستفيدين: دراسة تطبيقية على منظمات القطاع الثالث في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية" من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات. وتم توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وقد تم تقسيم الاستبانة الى ثلاثة اقسام كما يلي:
القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، المهنة، المستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة... الخ)

القسم الثاني: يقيس أبعاد جودة الخدمة وهي كالتالي:

- البعد الأول: الملموسية، ويتكون من 7 فقرات
- البعد الثاني: الاعتمادية، ويتكون من 11 فقرة
- البعد الثالث: الأمان، ويتكون من 8 فقرات
- البعد الرابع: الاستجابة، ويتكون من 6 فقرات
- البعد الخامس: التعاطف، ويتكون من 9 فقرات

القسم الثالث: يقيس رضاء المستفيدين، ويتكون من 15 فقرة

1.4.4. صدق أداة الدراسة:

تم قياس صدق الأداة من خلال طريقتين:

• الصدق الظاهري:

بعد إعداد الصورة الأولى للاستبيان، تم عرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين بغرض الحكم إذا ما كانت أداة الدراسة تقيس ما وضعت لقياسه، والأخذ باقتراحاتهم وملاحظاتهم بعد حكمهم على مستوى تمثيل العبارات لمجالات الاستبيان، ووضوحها وملامتها لأهداف الدراسة، وسلاسة التعبير والتراكيب اللغوية، وتم التعديل على الأداة تبعاً لملاحظات المحكمين، من حيث إعادة الصياغة أو حذف بعض العبارات أو إضافة بعض العبارات.

• صدق الاتساق الداخلي:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) من خلال حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، وبين المجالات والدرجة الكلية للأداة.

5. الدراسة الميدانية والتحليل:

1.5. نتائج الدراسة:

يتعلق سؤال الدراسة الرئيس بهدف الدراسة، وينص على التعرف على مدى تأثير جودة الخدمة على مستوى رضا المستفيدين في منظمات القطاع الثالث، وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات أداة الدراسة ولكل عبارة من عبارات محاور المقياس، وذلك على النحو الآتي:

- المحور الأول: الملموسية

بلغ متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة درجة مرتفعة بنسبة بلغت 72%، أي أنهم يرون أن درجة تطبيق منظمات القطاع الثالث لبعد الملموسية في جودة الخدمات هي درجة عالية ومرتفعة، بالتالي كانت الإجابة عن السؤال بالموافقة بدرجة عالية، بمتوسط حسابي بلغ 3.94 تقريباً وانحراف معياري 0.82 وهي الدرجة الكلية للمحور الأول.

جدول (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الأول

الفرق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	درجة الموافقة	ترتيب الأهمية
1	3,90	1,014	69,9%	مرتفعة	6
2	3,95	,951	74,3%	مرتفعة	3
3	3,81	1,063	63,9%	مرتفعة	7
4	3,95	1,031	69,9%	مرتفعة	4
5	3,90	1,014	70,5%	مرتفعة	5
6	4,10	,865	79,3%	مرتفعة	1
7	4,02	,905	76,5%	مرتفعة	2
الدرجة الكلية لمحور الملموسية		3,9454	72%	مرتفعة	

يلاحظ أن العبارة التي حصلت على أعلى درجة من الموافقة في بعد الملموسية كانت (يتمتع موظفو المنظمة بالمظهر الحسن الذي يجذب المستفيدين) بنسبة موافقة بلغت 79.3% ومتوسط حسابي 4.10، تليها عبارة يناسب المظهر العام للمنظمة طبيعة الخدمات التي يقدمها للمستفيدين) بنسبة 76.5%. ومن ثم عبارة (تصميم المبنى وترتيبه الداخلي يسهل عملية الحصول على الخدمة) بنسبة 74.3%.

جاذبية المرافق المادية والمعدات ومرافق الاتصالات وكذلك المواد المستخدمة من قبل المنظمة وظهور الموظفين الذين يجب أن يكونوا في عملية الخدمة. تتم القدرة على تنفيذ الخدمة من خلال إظهار وجود أطراف أخرى، والمظهر وكذلك قدرة المرافق والبنية التحتية المادية. تنظيم المنظمات الخدمية وحالة البيئة المحيطة هي دليل ملموس على الخدمات التي تقدمها المنظمة. كلما كانت الأشياء الملموسة التي تقدمها المنظمة أفضل، كانت الخدمة المقدمة للمستفيدين أفضل.

- المحور الثاني: الاعتمادية

بلغ متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة درجة مرتفعة بنسبة بلغت 78%، أي أنهم يرون أن درجة تطبيق منظمات القطاع الثالث لبعد الاعتمادية في جودة الخدمات هي درجة عالية ومرتفعة، بالتالي كانت الإجابة عن السؤال بالموافقة بدرجة عالية، بمتوسط حسابي بلغ 4.06 تقريباً وانحراف معياري 0.77 وهي الدرجة الكلية للمحور الثاني.

جدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على

المحور الثاني

الترتيب الأهمية	درجة الموافقة	النسبة %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
1	مرتفعة جدا	83,6%	,859	4,23	1 تحرص إذا المنظمة أن تكون خدمات المستفيدين خالية من الأخطاء
2	مرتفعة جدا	83,6%	,838	4,22	2 تعمل المنظمة على تطوير خدماتها باستمرار
5	مرتفعة	78,2%	,893	4,07	3 تقوم المنظمة بجمع المعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة
4	مرتفعة	79,8%	,943	4,08	4 تهتم المنظمة بتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين بشكل صحيح ومنذ المرة الأولى
8	مرتفعة	74,9%	,958	4,03	5 تهتم المنظمة بمشاكل المستفيدين والإجابة السريعة عن استفساراتهم
11	مرتفعة	72,1%	,984	3,94	6 توظف المنظمة خبرات مميزة للاعتماد عليها في تقديم الخدمات بجودة عالية
7	متوسطة	77,6%	,962	4,06	7 الخدمات المقدمة من قبل المنظمة يتم ادائها كما تم الإعلان عنها
10	متوسطة	75,4%	,955	3,99	8 ساعات العمل للمنظمة مناسبة
3	مرتفعة	80,3%	,885	4,09	9 يتم توفير الخدمات خلال المواعيد التي تم الإعلان عنها
9	مرتفعة	75,9%	,975	3,99	10 يضمن أداء الموظفين لوظائفهم الثقة بين المستفيد والمنظمة
6	مرتفعة	78,1%	,915	4,06	11 يلتزم العاملون في المنظمة بتنفيذ الخدمات للمستفيدين في الأوقات المحددة
مرتفعة		78%	,77648	4,069	الدرجة الكلية لمحور الاعتمادية

• المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج تحليل برنامج SPSS

يلاحظ أن العبارة التي حصلت على أعلى درجة من الموافقة في بعد الاعتمادية كانت (تحرص إذا المنظمة أن تكون خدمات المستفيدين خالية من الأخطاء) بنسبة موافقة بلغت 83.6% ومتوسط حسابي 4.23،

تليها عبارة (تعمل المنظمة على تطوير خدماتها باستمرار) بنسبة 83.6%. ومن ثم عبارة (يتم توفير الخدمات خلال المواعيد التي تم الإعلان عنها) بنسبة 80.3%.

تتم قدرة الموظفين في المؤسسات على تقديم خدمات سريعة ومناسبة للمستخدمين من خلال نقل معلومات واضحة. يمكن للاستجابة الجيدة أن تخلق رضا المستخدمين عن الخدمات التي تقدمها المنظمة. أن إرضاء المستخدمين يمكن أن ينشأ من خلال مواقف الموظفين التي لديها عنصر من الموثوقية. هذا يعني أن الموثوقية التي يمتلكها الموظفون هي أحد العوامل التي يجب مراعاتها للحصول على رضا المستخدمين. يجب أن تتمتع المنظمات التي تشارك في الخدمات بجوانب موثوقية جيدة. لأن الموظفين ذوي الجودة العالية يمكنهم تقديم الخدمات التي يتوقعها المستخدمون.

- المحور الثالث: الأمان

بلغ متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة درجة مرتفعة بنسبة بلغت 82%، أي أنهم يرون أن درجة تطبيق منظمات القطاع الثالث لبعدها الأمان في جودة الخدمات هي درجة عالية ومرتفعة، بالتالي كانت الإجابة عن السؤال بالموافقة بدرجة عالية، بمتوسط حسابي بلغ 4.19 تقريباً وانحراف معياري 0.74 وهي الدرجة الكلية للمحور الثالث.

جدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على

المحور الثالث

الترتيب	درجة الموافقة	النسبة %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
4	مرتفعة جداً	83%	,862	4,22	1 أشعر بالأمان عند تعاملي مع موظفي المنظمة
1	مرتفعة جداً	87,4%	,779	4,30	2 أشعر بالمعاملة الانسانية من طرف موظفي المنظمة
2	مرتفعة جداً	85,3%	,777	4,25	3 تتعامل المنظمة مع معلوماتي بسرية تامة
3	مرتفعة جداً	81,4%	,833	4,23	4 تتم المعاملات في المنظمة على درجة كبيرة من السرية والأمان
6	مرتفعة جداً	77%	,872	4,16	5 توفر المنظمة نظاماً يحافظ على أسرار المستخدمين
7	مرتفعة جداً	78,7%	,886	4,13	6 الموظفون في المنظمة يمكن الوثوق بهم
8	مرتفعة جداً	80,4%	,893	4,10	7 يتمتع العاملون في المنظمة بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة المستخدمين المختلفة
5	مرتفعة جداً	83,6%	,831	4,19	8 يعكس سلوك العاملين في المنظمة شعور المستخدمين بالأمان

مرتفعة	82%	7,4407	4,1967	الدرجة الكلية لمحور الأمان
--------	-----	--------	--------	----------------------------

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج تحليل برنامج SPSS

يلاحظ أن العبارة التي حصلت على أعلى درجة من الموافقة في بعد الأمان كانت (أشعر بالمعاملة الانسانية من طرف موظفي المنظمة) بنسبة موافقة بلغت 87.4%، تليها عبارة (تتعامل المنظمة مع معلوماتي بسرية تامة) بنسبة 85.3%. ومن ثم عبارة (تتم المعاملات في المنظمة على درجة كبيرة من السرية والأمان) بنسبة 81.4%. الأمان يعني خلق الثقة والمصداقية للعملاء. يعتمد ذلك على المعرفة الفنية للموظف، ومهارات الاتصال العملي، واللباقة، والمصداقية، والكفاءة، والاحتراف. لذلك، ستساعد هذه المهارات المنظمة على كسب ثقة العملاء ومصداقيتهم.

- المحور الرابع: الاستجابة

بلغ متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة درجة مرتفعة بنسبة بلغت 79%، أي أنهم يرون أن درجة تطبيق منظمات القطاع الثالث لبعد الاستجابة في جودة الخدمات هي درجة عالية ومرتفعة، بالتالي كانت الإجابة عن السؤال بالموافقة بدرجة عالية، بمتوسط حسابي بلغ 4.12 تقريباً وانحراف معياري 0.80 وهي الدرجة الكلية للبعد الرابع.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على

المحور الرابع

الترتيب	درجة الموافقة	النسبة %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
3	مرتفعة	83,1%	,917	4,20	1 تراعي المنظمة الدقة في إعلام المستفيدين عن موعد تقديم الخدمات
4	مرتفعة	77,1%	,911	4,08	2 تستجيب إدارة المنظمة بسرعة لشكاوى المستفيدين واستفساراتهم الملحة
5	مرتفعة	73,3%	,949	4,01	3 تقدم المنظمة الخدمة بشكل فوري للمستفيدين
6	مرتفعة	72,1%	1,019	3,97	4 فترة الانتظار للحصول على الخدمة قصيرة
1	مرتفعة جدا	83,6%	,864	4,25	5 الموظفون في المنظمة يرغبون دائماً في مساعدة المستفيدين
2	مرتفعة جدا	82%	,862	4,22	6 يخبر موظفو المنظمة المستفيدين بالأوقات التي تؤدي فيها الخدمات
	مرتفعة	79%	,80072	4,1202	الدرجة الكلية لمحور الاستجابة

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج تحليل برنامج SPSS

يلاحظ أن العبارة التي حصلت على أعلى درجة من الموافقة في بعد الاستجابة كانت (الموظفون في المنظمة يرغبون دائماً في مساعدة المستفيدين) بنسبة موافقة بلغت 83.6%، تليها عبارة (يخبر موظفو المنظمة المستفيدين بالأوقات التي تؤدي فيها الخدمات) بنسبة 82%. ومن ثم عبارة (تستجيب إدارة المنظمة بسرعة لشكاوي المستفيدين واستفساراتهم الملحة) بنسبة 77.1%.

تعد الاستجابة السريعة لأسئلة العملاء ومخاوفهم أمراً حيوياً، لأنها تتيح الاستجابة للعملاء معرفة أنك تستمع إليهم وتعمل بنشاط لحل مشاكلهم. يرتبط بعد الاستجابة لجودة الخدمة باستعداد المنظمة وقدرتها على مساعدة المستفيدين، وتقديم خدمة سريعة في الوقت المناسب. إن استعداد الموظفين لتقديم الخدمة المطلوبة في أي وقت دون أي إزعاج سيكون له تأثير على رضا المستفيدين. تهتم الاستجابة في المقام الأول بكيفية استجابة شركات الخدمة للعملاء من خلال موظفيها. سيؤدي الاهتمام الفردي إلى زيادة رضا العميل وكذلك الاهتمام الذي يوليه الموظفون للمشاكل التي تواجه العملاء؛ عندما يحدث هذا، يحدث تحول جذري في رضاهم.

- المحور الخامس: التعاطف

بلغ متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة درجة مرتفعة بنسبة بلغت 80%، أي أنهم يرون أن درجة تطبيق منظمات القطاع الثالث لبعد التعاطف في جودة الخدمات هي درجة عالية ومرتفعة، بالتالي كانت الإجابة عن السؤال بالموافقة بدرجة عالية، بمتوسط حسابي بلغ 4.13 تقريباً وانحراف معياري 0.72 وهي الدرجة الكلية للمحور الخامس.

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على

المحور الخامس

الترتيب	درجة الموافقة	النسبة %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
6	مرتفعة	80,3%	,847	4,11	1 أوقات عمل المنظمة ملائمة للمستفيدين
3	مرتفعة	79,8%	,872	4,17	2 تحرص المنظمة على معرفة احتياجات المستفيد لتحقيق رضا المستفيد
7	مرتفعة	76%	,915	4,10	3 تهتم إدارة المنظمة بالمستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة
4	مرتفعة	80,9%	,853	4,16	4 تهتم إدارة المنظمة بعملائها وتسعى لتقديم خدمات لائقة بشكل مستمر
8	مرتفعة	75,4%	,908	4,02	5 توضح إدارة المنظمة تكلفة الخدمات المقدمة
9	مرتفعة	72,1%	,892	4,02	6 تولى المنظمة المستفيدين اهتماماً فردياً
2	مرتفعة جداً	85,2%	,825	4,25	7 يتسم العاملون في المنظمة باللطافة والابتساماة عند استقبالهم للمستفيدين والتعامل معهم

5	مرتفعة	81,4%	,852	4,13	يتفهم موظفي المنظمة أولويات واحتياجات المستفيدين	8
1	مرتفعة جدا	86,4%	,868	4,28	يحترم موظفي المنظمة مختلف العملاء	9
	مرتفعة	80%	,72886	4,1378	الدرجة الكلية لمحور التعاطف	

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج تحليل برنامج SPSS

يلاحظ أن العبارة التي حصلت على أعلى درجة من الموافقة في بعد التعاطف كانت (يحترم موظفي المنظمة مختلف العملاء) بنسبة موافقة بلغت 86.4%، تليها عبارة (يتسم العاملون في المنظمة باللطافة و الابتسامه عند استقبالهم للمستفيدين والتعامل معهم) بنسبة 85.2%. ومن ثم عبارة (تحرص المنظمة على معرفة احتياجات المستفيد لتحقيق رضا المستفيد) بنسبة 79.8%.

إن تقديم التعاطف الحقيقي في خدمة العملاء هو ما يميز منظمات اليوم عن غيرها. إنه يؤدي إلى تجارب عملاء رائعة تؤدي إلى الولاء والمراجعات الإيجابية وفي النهاية تكرار المبيعات. في الواقع، وجدت الأبحاث الحديثة التي أجرتها Dixa أن 96% من المستهلكين (من مجموعة من 3000 مستهلك في جميع أنحاء الولايات المتحدة والمملكة المتحدة) أشاروا إلى أن التعاطف من وكلاء خدمة العملاء مهم أثناء تفاعل الدعم.

تجلت أهمية تقديم التعاطف في خدمة العملاء بشكل خاص هذا العام. أدى مرض كوفيد-19 إلى تفاقم مشاعر التوتر والصعوبة والعجز لدى الكثيرين. في الواقع، النسبة المئوية لمكالمات خدمة العملاء التي تم تسجيلها على أنها "صعبة" زادت بأكثر من 100%. وعلى مستوى العالم، يقول 59% من الأشخاص إنهم يبحثون عن جودة أعلى في خدمة العملاء مقارنة بما كانوا عليه قبل عام. ولكن حتى في هذه الأوقات العصيبة، ستزدهر بعض أقسام خدمة العملاء بينما يتعثر البعض الآخر. لأن أولئك الذين ازدهروا يسخرون قوة التعاطف مع العملاء.

- المحور السادس: رضا المستفيدين

بلغ متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة درجة مرتفعة بنسبة بلغت 78%، أي أنهم راضون على الخدمات التي تقدمها منظمات القطاع الثالث بدرجة عالية ومرتفعة، بالتالي كانت الإجابة عن السؤال بالموافقة بدرجة عالية، بمتوسط حسابي بلغ 4.08 وانحراف معياري 0,79، وهي الدرجة الكلية للمحور السادس.

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد عينة الدراسة على

المحور السادس

الفرق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %	درجة الموافقة	ترتيب الأهمية
1	4,11	,951	78,7%	مرتفعة	8

اعتبار					
2	تقدم المنظمة الخدمات الموعودة للمستفيدين مما يساهم في تعزيز الرضا لديهم	4,16	,872	83,1%	مرتفعة
3	تقدم المنظمة خدمات بمستوى راق للمستفيدين بهدف إرضائهم	4,07	,955	76,5%	مرتفعة
4	تقدم المنظمة خدمات موعودة للمستفيدين مما يساهم في تعزيز رضاهم	4,08	,952	78,2%	مرتفعة
5	تقدم المنظمة مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات التي تلبى حاجات ومتطلبات المستفيدين	4,13	,914	80,3%	مرتفعة
6	تلبى الخدمات المقدمة من قبل المنظمة متطلبات المستفيدين	4,08	,901	79,8%	مرتفعة
7	تهتم المنظمة بتقديم تشجيعات وهدايا للمستفيدين	3,86	1,047	67,7%	مرتفعة
8	تهتم المنظمة بمعرفة مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم	4,07	,967	77,1%	مرتفعة
9	الخدمة التي أحصل عليها من المنظمة تعتبر خدمة مثالية	3,99	,896	72,1%	مرتفعة
10	دقة إنجاز الخدمة يحقق رضا المستفيدين	4,14	,831	80,4%	مرتفعة
11	رضاك عن مستوى الخدمات المقدمة هي احدى العوامل الرئيسية في استمرار تعاملك مع المنظمة	4,15	,811	81,5%	مرتفعة
12	سرعة إنجاز الخدمة يحقق رضا المستفيدين	4,21	,814	83,6%	مرتفعة جدا
13	مستوي الخدمة التي احصل عليها من المنظمة تتناسب مع توقعاتي	3,97	,988	72,1%	مرتفعة
14	موظفي المنظمة يبذلون قصارى جهدهم لإرضاء المستفيدين	4,14	,888	80,9%	مرتفعة
15	يتعامل الموظفون بمصداقية مما يعزز رضا المستفيدين	4,17	,885	80,9%	مرتفعة
الدرجة الكلية لمحوار رضا المستفيدين		4,0889	,79787	78%	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج تحليل برنامج SPSS

يلاحظ أن العبارة التي حصلت على أعلى درجة من الموافقة في محور رضا المستفيدين كانت (سرعة إنجاز الخدمة يحقق رضا المستفيدين) بنسبة موافقة بلغت 83.6%، تليها عبارة (يتعامل الموظفون بمصداقية مما يعزز رضا المستفيدين) بنسبة 80.9%.

هذه النتيجة المنحصلة تدلل على حالة الرضا المرتفعة من قبل افراد العينة عن مستوى الخدمات التي تقدمها منظمات القطاع الثالث، ويرون أن المنظمة تقدم الخدمات الموعودة للمستفيدين مما يساهم في تعزيز الرضا لديهم، وكذلك تقدم المنظمة مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات التي تلبي حاجات ومتطلبات المستفيدين، بالإضافة الى ذلك تهتم المنظمة بمعرفة مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم، وغيرها.

2.5. اختبار الفرضيات:

- الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الامان) على مستوى رضا المستفيدين

جدول (7): التقدير بطريقة المربعات الصغرى العادية للنموذج

المتغير التابع: رضا المستفيدين				
المتغيرات	المعاملات	الخطأ المعياري	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية
الثابت	-,004	,145	-,029	,977
جودة الخدمة	,999	,035	28,738	,000
R	,906			
R ²	,820			
F	825,868			0.000

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج تحليل برنامج SPSS

معامل التحديد R²

قيمة معامل التحديد قدرت ب 0.820 مما يشير الى ان 82% من التغير في المتغير التابع (رضا المستفيدين) يرجع الى المتغير المستقل (جودة الخدمة)، وهذا يدل على الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، وهو ما أكدته قيمة R والتي كانت 90.6%

اختبار F

ونلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية لاختبار F هي 0.000. وهي أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي فإن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية.

اختبار المعاملات إحصائياً

جدول (8): اختبار المعاملات إحصائياً

المعاملات	قيمة اختبار t	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
β_1	28,738	.000	ذو دلالة

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج تحليل برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ ان القيمة الاحتمالية للمتغير المستقل وهو جودة الخدمة كانت 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية، وعليه فان جودة الخدمة كمتغير مستقل له دلالة احصائية كمحدد أساسي لزيادة رضا المستفيدين.

النتيجة	الفرضية
مقبولة	يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الامان) على مستوى رضا المستفيدين

المصدر: من إعداد الباحث

النتائج تظهر أن هنالك علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين، أي أن كل زيادة في جودة الخدمة بنسبة 1% تؤدي الى زيادة في مستوى رضا المستفيدين بنسبة 99.9%. بناء على ذلك يمكن القول ان هناك تأثير كبير لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الامان) على مستوى رضا المستفيدين.

- الفرضية الثانية:

لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى الى الخصائص الشخصية المتمثلة في (العمر - الوظيفة - سنوات الخبرة - المؤهل التعليمي - عدد سنوات التعامل مع المنظمة - الجنس) من هذه الفرضية تظهر الفرضيات الفرعية التالية:

أ- لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير العمر؟

(أ) الإحصاءات الوصفية

جدول (9) الاحصائيات الوصفية

العمر	العينة (ن)	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
أقل من 30 سنة	32	4,3958	,67859	,11996
30 - 40 سنة	51	4,1150	,84107	,11777
41 - 50 سنة	62	3,9484	,84977	,10792
أكثر من 50 سنة	38	4,0246	,69237	,11232
المجموع	183	4,0889	,79787	,05898

من خلال جدول الاحصائيات الوصفية نلاحظ الاتي: تشير "العينة" في العمود الأول إلى عدد العينات المستخدمة في حساب الإحصائيات الوصفية. هذه الأرقام تساوي حجم العينة المستخدمة في البحث، أي أنه لا توجد قيم مفقودة. الأوزان المتوسطة " المتوسط" هي أكثر ما يهمنا هنا، حيث انها تساعدنا في معرفة ما اذا ما كان هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير العمر. ومن خلال النظر للأرقام يمكننا القول في المجلد بانه توجد بعض الفروقات في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير العمر، ولكن للتأكد يجب علينا النظر لإحصائيات اختبار ANOVA

(ب) جدول اختبار ANOVA

من خلال الجدول ادناه يمكن الجزم بمدى وجود دلالة إحصائية ام لا، وذلك بالنظر لقيمة مستوى المعنوية، فاذا كانت اقل من 0.05 فانه يمكن القول بانه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير العمر، أما إذا كانت قيمته أكبر من 0.05 فانه لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير العمر.

جدول (10) جدول اختبار ANOVA

اختبار ANOVA					
تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث					
مستوى المعنوية	اختبار فيتشر F	المتوسط التربيعي	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0,072	2,373	1,477	3	4,431	بين المجموعات
		,623	179	111,430	ضمن مجموعات
			182	115,861	المجموع

هذا الجدول يوضح مخرجات تحليل ANOVA احادي الاتجاه، حيث يظهر ما إذا كان هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير العمر. يمكن أن نرى أن قيمة الأهمية هي 0.072، والتي هي أكبر من 0.05. وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية التي تقول بان المتوسطات بين المجموعات متساوية، وترفض الفرضية البديلة، وبالتالي ليست هناك فروق معتد بها إحصائيا في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير العمر. استنادا إلى النتائج أعلاه، يمكنك الإبلاغ عن نتائج الفرضية على النحو التالي: لا توجد هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير العمر، وذلك لان مستوى المعنوية لاختبار ANOVA احادي الاتجاه كان أكبر من 0.05.

ب - لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير الوظيفة ؟

(أ) الإحصاءات الوصفية

جدول (11) الاحصائيات الوصفية

الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	العينة (ن)	الوظيفة
,29152	1,00985	4,0667	12	طالب
,06849	,77182	4,0262	127	موظف (حكومي - قطاع خاص)
,25053	,97029	4,3600	15	اعمال حرة
,13225	,71217	4,2322	29	متقاعد
,05898	,79787	4,0889	183	المجموع

من خلال جدول الاحصائيات الوصفية نلاحظ الآتي: تشير "العينة" في العمود الأول إلى عدد العينات المستخدمة في حساب الإحصائيات الوصفية. هذه الأرقام تساوي حجم العينة المستخدمة في البحث، أي أنه لا توجد قيم مفقودة. الأوزان المتوسطة "المتوسط" هي أكثر ما يهنا هنا، حيث انها تساعدنا في معرفة ما اذا ما كان هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير الوظيفة. ومن خلال النظر للأرقام يمكننا القول في المجمال بانه توجد بعض الفروقات في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير الوظيفة، ولكن للتأكد يجب علينا النظر لإحصائيات اختبار ANOVA

(ب) جدول اختبار ANOVA

من خلال الجدول ادناه يمكن الجزم بمدى وجود دلالة إحصائية ام لا، وذلك بالنظر لقيمة مستوى المعنوية، فاذا كانت اقل من 0.05 فانه يمكن القول بانه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير الوظيفة، أما إذا كانت قيمته أكبر من 0.05 فانه لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير الوظيفة.

جدول (12) جدول اختبار ANOVA

اختبار ANOVA					
تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث					
مستوى المعنوية	اختبار فيتشر F	المتوسط التربيعي	درجات الحرية	مجموع المربعات	بين المجموعات
,328	1,156	,734	3	2,202	

		,635	179	113,658	ضمن مجموعات
			182	115,861	المجموع

هذا الجدول يوضح مخرجات تحليل ANOVA احادي الاتجاه، حيث يظهر ما إذا كان هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير الوظيفة. يمكن أن نرى أن قيمة الأهمية هي 0.328، والتي هي أكبر من 0.05. وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية التي تقول بان المتوسطات بين المجموعات متساوية، وترفض الفرضية البديلة، وبالتالي ليست هناك فروق معتد بها إحصائيا في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير الوظيفة. استنادا إلى النتائج أعلاه، يمكنك الإبلاغ عن نتائج الفرضية على النحو التالي: لا توجد هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير الوظيفة، وذلك لان مستوى المعنوية لاختبار ANOVA احادي الاتجاه كان أكبر من 0.05.

ج- لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير سنوات الخبرة ؟

(أ) الإحصاءات الوصفية

جدول (13) الاحصائيات الوصفية

الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	العينة (ن)	سنوات الخبرة
,10164	,89189	4,1065	77	أقل من 5 سنوات
,10012	,61716	4,1579	38	5 - 10 سنوات
,09472	,78107	4,0304	68	أكثر من 10 سنوات
,05898	,79787	4,0889	183	المجموع

من خلال جدول الاحصائيات الوصفية نلاحظ الاتي:

تشير "العينة" في العمود الأول إلى عدد العينات المستخدمة في حساب الإحصائيات الوصفية. هذه الأرقام تساوي حجم العينة المستخدمة في البحث، أي أنه لا توجد قيم مفقودة. الأوزان المتوسطة "المتوسط" هي أكثر ما يهمنا هنا، حيث انها تساعدنا في معرفة ما اذا ما كان هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير سنوات الخبرة. ومن خلال النظر للأرقام يمكننا القول في المجلد بانها توجد بعض الفروقات في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ولكن للتأكد يجب علينا النظر لإحصائيات اختبار ANOVA.

(ب) جدول اختبار ANOVA

من خلال الجدول ادناه يمكن الجزم بمدى وجود دلالة إحصائية ام لا، وذلك بالنظر لقيمة مستوى المعنوية، فاذا كانت اقل من 0.05 فانه يمكن القول بانه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير سنوات الخبرة، أما إذا كانت قيمته أكبر من 0.05 فانه لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (14) جدول اختبار ANOVA

اختبار ANOVA					
تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث					
مستوى المعنوية	اختبار فيتشر F	المتوسط التربيعي	درجات الحرية	مجموع المربعات	
,711	,341	,219	2	,437	بين المجموعات
		,641	180	115,423	ضمن مجموعات
			182	115,861	المجموع

هذا الجدول يوضح مخرجات تحليل ANOVA احادي الاتجاه، حيث يظهر ما إذا كان هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير سنوات الخبرة. يمكن أن نرى أن قيمة الأهمية هي 0.711، والتي هي أكبر من 0.05. وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية التي تقول بان المتوسطات بين المجموعات متساوية، وترفض الفرضية البديلة، وبالتالي ليست هناك فروق معند بها إحصائيا في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير سنوات الخبرة. استنادا إلى النتائج أعلاه، يمكنك الإبلاغ عن نتائج الفرضية على النحو التالي: لا توجد هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وذلك لان مستوى المعنوية لاختبار ANOVA احادي الاتجاه كان أكبر من 0.05.

د- لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

(أ) الإحصاءات الوصفية

جدول (15) الاحصائيات الوصفية

المؤهل العلمي	العينة (ن)	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
ثانوي	77	4,1065	,89189	,10164

جامعي	38	4,1579	,61716	,10012
فوق الجامعي (ماجستير – دكتوراه)	68	4,0304	,78107	,09472
المجموع	183	4,0889	,79787	,05898

من خلال جدول الاحصائيات الوصفية نلاحظ الآتي: تشير "العينة" في العمود الأول إلى عدد العينات المستخدمة في حساب الإحصائيات الوصفية. هذه الأرقام تساوي حجم العينة المستخدمة في البحث، أي أنه لا توجد قيم مفقودة. الأوزان المتوسطة " المتوسط" هي أكثر ما يهمنا هنا، حيث انها تساعدنا في معرفة ما اذا ما كان هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير المؤهل العلمي. ومن خلال النظر للأرقام يمكننا القول في المجمال بانه توجد بعض الفروقات في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولكن للتأكد يجب علينا النظر لإحصائيات اختبار ANOVA

(ب) جدول اختبار ANOVA

من خلال الجدول ادناه يمكن الجزم بمدى وجود دلالة إحصائية ام لا، وذلك بالنظر لقيمة مستوى المعنوية، فاذا كانت اقل من 0.05 فانه يمكن القول بانه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير المؤهل العلمي، أما إذا كانت قيمته أكبر من 0.05 فانه لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (16) جدول اختبار ANOVA

اختبار ANOVA					
تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث					
مستوى المعنوية	اختبار فيتشر F	المتوسط التربيعي	درجات الحرية	مجموع المربعات	
,015	4,271	2,625	2	5,249	بين المجموعات
		,615	180	110,612	ضمن مجموعات
			182	115,861	المجموع

هذا الجدول يوضح مخرجات تحليل ANOVA احادي الاتجاه، حيث يظهر ما إذا كان هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير المؤهل العلمي. يمكن أن نرى أن قيمة الأهمية هي 0.015 وهي أقل من 0.05. وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تقول بان المتوسطات بين المجموعات متساوية، ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي هناك فروق معتد بها إحصائياً في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

استنادًا إلى النتائج أعلاه، يمكنك الإبلاغ عن نتائج الفرضية على النحو التالي: هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وذلك لحملة الشهادة الثانوية مقارنة بحملة الدرجة فوق الجامعية (ماجستير - دكتوراه)

هـ - لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع المنظمة؟

(أ) الإحصاءات الوصفية

جدول (17) الاحصائيات الوصفية

الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	العينة (ن)	سنوات الخبرة
,08989	,73027	4,1090	66	أقل من 1 سنة
,12289	,58937	4,2736	23	1 - 3 سنوات
,07700	,74653	4,0423	94	أكثر من 3 سنوات
,05345	,72303	4,0954	183	المجموع

من خلال جدول الاحصائيات الوصفية نلاحظ الآتي: تشير "العينة" في العمود الأول إلى عدد العينات المستخدمة في حساب الإحصائيات الوصفية. هذه الأرقام تساوي حجم العينة المستخدمة في البحث، أي أنه لا توجد قيم مفقودة. الأوزان المتوسطة "المتوسط" هي أكثر ما يهمنا هنا، حيث انها تساعدنا في معرفة ما إذا ما كان هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير سنوات التعامل مع المنظمة. ومن خلال النظر للأرقام يمكننا القول في المجمل بأنه توجد بعض الفروقات البسيطة في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير سنوات التعامل مع المنظمة، ولكن للتأكد يجب علينا النظر لإحصائيات اختبار ANOVA

(ب) جدول اختبار ANOVA

من خلال الجدول ادناه يمكن الجزم بمدى وجود دلالة إحصائية ام لا، وذلك بالنظر لقيمة مستوى المعنوية، فاذا كانت اقل من 0.05 فانه يمكن القول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير عدد سنوات التعامل مع المنظمة، أما اذا كانت قيمته اكبر من 0.05 فانه لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع المنظمة.

جدول (18) جدول اختبار ANOVA

اختبار ANOVA
تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث

مستوى المعنوية	اختبار فيتشر F	المتوسط التربيعي	درجات الحرية	مجموع المربعات	
	,963	,504	2	1,008	بين المجموعات
		,523	180	94,136	ضمن مجموعات
			182	95,144	المجموع

هذا الجدول يوضح مخرجات تحليل ANOVA احادي الاتجاه، حيث يظهر ما إذا كان هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع المنظمة. يمكن أن نرى أن قيمة الأهمية هي 0.384، والتي هي أكبر من 0.05. وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية التي تقول بان المتوسطات بين المجموعات متساوية، وترفض الفرضية البديلة، وبالتالي ليست هناك فروق معتد بها إحصائياً في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع المنظمة. استناداً إلى النتائج أعلاه، يمكنك الإبلاغ عن نتائج الفرضية على النحو التالي: لا توجد هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير عدد سنوات التعامل مع المنظمة، وذلك لان مستوى المعنوية لاختبار ANOVA احادي الاتجاه كان أكبر من 0.05.

و- لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير النوع (الجنس)؟

(أ) الإحصاءات الوصفية

جدول (19) الإحصاءات الوصفية

الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	العينة (ن)	الجنس
,06009	,73100	4,0901	148	ذكر
,11800	,69812	4,1178	35	أنثى

من خلال الجدول أعلاه نجد أن عدد العينات المستخدمة في حساب الإحصائيات الوصفية تساوي حجم عينة البحث، أي أنه لا توجد قيم مفقودة.

(ب) جدول اختبار T

من خلال الجدول ادناه يمكن التحقق مما إذا ما كان يوجد دلالة إحصائية ام لا، وذلك بالنظر لقيمة مستوى المعنوية، فإذا كانت اقل من 0.05 فانه يمكن القول بانه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير الجنس، أما إذا كانت قيمته أكبر من 0.05 فانه لا توجد فروق دالة إحصائية تبعاً للجنس.

جدول (20) جدول اختبار T

اختبار العينات المستقلة					
تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث					
فرق الخطأ المعياري	فرق المتوسط	مستوى المعنوية	درجات الحرية	اختبار T	
,13626	-,02763	,840	181	-,203	افتراض الفروق المتساوية
,13242	-,02763	,836	53,092	-,209	عدم افتراض الفروق المتساوية

هذا الجدول يوضح مخرجات تحليل T، حيث يظهر ما إذا كان هناك فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير النوع. يمكن أن نرى أن قيمة الأهمية هي 0.836، والتي هي أكبر من 0.05، وبالتالي، ليست هناك فروق دالة إحصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير النوع. استنادًا إلى النتائج أعلاه، يمكنك الإبلاغ عن نتائج الفرضية على النحو التالي: لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى لمتغير النوع (الجنس).

3.5. ملخص النتائج واختبار الفرضيات:

الجدول ادناه يوضح ملخص النتائج التي توصلت لها الدراسة من خلال تحليل بيانات الاستبيان

النتيجة	الاسئلة والفرضيات
مقبولة	يوجد أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الامان) على مستوى رضا المستفيدين
مقبولة	يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعدها الاعتمادية على مستوى رضا المستفيدين
مقبولة	يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعدها الاستجابة على مستوى رضا المستفيدين
مقبولة	يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعدها الملموسية على مستوى رضا المستفيدين
مقبولة	يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعدها التعاطف على مستوى رضا المستفيدين
مقبولة	يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعدها الامان على مستوى رضا المستفيدين
مقبولة	يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الجودة المدركة للخدمة المقدمة من قبل منظمات القطاع الثالث ورضا المستفيدين من هذه الخدمات
مقبولة	لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى الى متغير الجنس
مقبولة	لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة

	الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى الى متغير العمر
مرفوضة	لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى الى متغير المستوى التعليمي
مقبولة	لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى الى متغير عدد سنوات التعامل مع المنظمة
مقبولة	لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى الى متغير الوظيفة
مقبولة	لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى الى متغير سنوات الخبرة

6. نتائج الدراسة:

- أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها من خلال تطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة انهم يرون أن درجة جودة الخدمة في منظمات القطاع الثالث بالسعودية هي درجة عالية ومرتفعة بنسبة (78.2%).
- توصلت الدراسة باستخدام برنامج النمذجة بالمعادلات الهيكلية إلى وجود مستوى عالي من الرضا اتجاه أبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والعاطفة). من جانب آخر أظهرت النتائج كذلك أن درجة رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدمها منظمات القطاع الثالث بالسعودية هي درجة عالية ومرتفعة بنسبة (78%).
- أظهر تحليل الانحدار أن هنالك علاقة ارتباط وانحدار إيجابية بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين، وعليه فان جودة الخدمة كمتغير مستقل له دلالة احصائية كمحدد أساسي لتعزيز رضا المستفيدين في منظمات القطاع الثالث بالسعودية.
- على مستوى الأبعاد الفرعية، فقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار ان هناك أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الأمان) على مستوى رضا المستفيدين في منظمات القطاع الثالث بالسعودية، حيث اظهرت النتائج ان 64% من التغير في رضا المستفيدين يرجع الى بعد الاعتمادية، كما ان قيمة معامل الارتباط بين بعد الاعتمادية ورضا المستفيدين جاء بنسبة 80%. فيما يتعلق ببعد الاستجابة فقد اظهرت النتائج ان 72.7% من التغير في رضا المستفيدين يرجع الى بعد الاستجابة، كما ان قيمة معامل الارتباط بين بعد الاستجابة ورضا المستفيدين جاء بنسبة 85.3%.

من جانب اخر أظهرت النتائج ان 67.7% من التغيير في رضا المستفيدين يرجع الى بعد الملموسية، كما ان قيمة معامل الارتباط بين بعد الملموسية ورضا المستفيدين جاء بنسبة 82.3%. بينما أظهرت النتائج المتعلقة ببعد التعاطف ان 76.9% من التغيير في رضا المستفيدين يرجع الى بعد التعاطف، كما ان قيمة معامل الارتباط بين بعد التعاطف ورضا المستفيدين جاء بنسبة 87.7%. فيما اوضحت نتائج تحليل الانحدار الخاصة ببعد الامان ان 78.7% من التغيير في رضا المستفيدين يرجع الى بعد الامان، كما ان قيمة معامل الارتباط بين بعد الامان ورضا المستفيدين جاء بنسبة 88.7%.

- أظهرت النتائج أيضا أنه لا توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى الى متغيرات (الجنس، العمر، عدد سنوات التعامل مع المنظمة، الوظيفة، وسنوات الخبرة)، بينما أظهرت النتائج انه توجد فروقات جوهرية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05) في تقييمات المستفيدين لجودة الخدمات الفعلية المقدمة لهم من قبل منظمات القطاع الثالث تعزى الى متغير المستوى التعليمي، وذلك لحملة الشهادة الثانوية مقارنة بحملة الدرجة فوق الجامعية (ماجستير – دكتوراه).

1.6. التوصيات

بناءً على النتائج المذكورة أعلاه، توصي الدراسة بما يلي:

- أن تتبنى منظمات القطاع الثالث بالسعودية جودة الخدمة كاستراتيجية للمنافسة والتميز، وأن يكون تطوير وتحسين جودة الخدمات من أولوياتها، حيث أن تطبيق مفهوم جودة الخدمة يحتاج إلى إحداث تغييرات في ثقافة المنظمة وطرق التفكير
- البحث عن المؤشرات التي يحكم من خلالها المستفيدين على جودة الخدمة من أجل التركيز عليها في أداء الخدمات
- بعث روح المسؤولية لدى العاملين لتحسين في جودة الخدمات المقدمة
- التحسين المستمر، وهو إدخال التحسينات اللازمة على عمليات تقديم الخدمة في ضوء البيانات المتجددة وتغيير احتياجات المستفيدين
- التركيز من قبل منظمات القطاع الثالث بالسعودية على المستفيدين يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية، حيث أن شعور المستفيدين بأن المنظمة تهتم وتسعى لتلبية حاجاتهم ورغباتهم يؤدي إلى تعميق الإخلاص والولاء لخدماتها
- ضرورة اجراء مسح دوري بمدى رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة والاخذ بالمقترحات المقدمة من قبلهم والعمل على تلبية قدر الامكان
- على منظمات القطاع الثالث بالسعودية إشراك العاملين في عملية صنع القرارات، لأن هذا سوف يؤدي إلى زيادة انتماء العاملين والتزامهم بجودة العمل.
- على منظمات القطاع الثالث بالسعودية تأسيس مكتب للجودة يختص بالتنسيق بين أقسام وأجزاء المنظمة في مجال التدريب والتتقيف اللازم لتحقيق الجودة المناسبة
- على منظمات القطاع الثالث بالسعودية معرفة مرحلة حياة خدمتها المقدمة للمستفيدين، حتى يتسنى لها وضع الاستراتيجية المناسبة للمرحلة التي تمر بها هذه الخدمة

- يجب على منظمات القطاع الثالث بالسعودية قياس جودة الخدمة بصورة منتظمة وبشكل دوري باستخدام اساليب القياس العلمية والعملية للوقوف على مستوى جودة الخدمة اجراء مزيد من الدراسات في مجال منظمات القطاع الثالث بشكل عام وعلى وجه الخصوص في مجال خصائص المتبرعين وخصائص المستفيدين

7. المراجع:

1.7. المراجع العربية:

- بلال بن زكري، 2014. جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة فندق الاخوة بوعلي - عين مليلة - أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة أم البواقي - الجزائر
- زكريا احمد عزام (2008)، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع
- عمر علي بابكر الطاهر ونزار بن عبد الله (2019). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء - دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب- المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للنشر العلمي الإصدار الرابع عشر 2 - 2019 - 12

2.7. المراجع الأجنبية:

- Abdulqawi, Othman & Owen, Lynn. (2011). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: A case study in Kuwait finance house. *International Journal of Islamic Financial Services* Vol. 3. No. 1.
- Agyapong, G.K. (2011). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry - A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Biometrics*, 6, 203.
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28
- Bustanji, G. (2011), the fundamentals of modern marketing, Amman, Dar Wael for publication. P 180.
- Churchill Jr., G.A. and Surprenant, C. (1982) An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research (JMR)*, 19, 491-504.
<http://dx.doi.org/10.2307/3151722>

- Cronin Jr, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
- Danish, R.Q., Humayon, A.A., Iqbal, H.J., Raza, S., & Shahid, J. (2018). The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction through Customer bonding: Evidence from telecommunication Sector. *European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings*, Vol 7, No 1(s) (2018)
- Davis, Mark & Heineke, Janelle. (2003). *Managing Services: Using Technology to Create Value*, Richard D Irwin
- Elmayar, Ashraf (2011) *Assessing the Perceived Service Quality Levels in the Libyan Private and Public Banking Sectors: A Customer Perspective*. Doctoral thesis, Northumbria University.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Garvin, D.A. (1988) *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. The Free Press, New York.
- Gronroos, C. (1984) A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.
- Haywood-Farmer, J. (1988), "A Conceptual Model of Service Quality", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 8 No. 6, pp. 19-29. <https://doi.org/10.1108/eb054839>
- Johnston, R. and Silvestro, R. (1990), "The determinants of service quality – a customer-based approach", in *The Proceedings of the Decision Science Institute Conference*, San Diego, CA, November.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2004) *Principles of Marketing*. 10th Edition, Pearson-Prentice Hall, New Jersey.

- Lehtinen, U., and Lehtinen, J.R. (1982). Service quality- a study of dimensions. unpublished working paper, Service Management Institute, Helsinki, 439-460.
- Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal of Service Research*, 7, 20-41.
<https://doi.org/10.1177/1094670504266131>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
<https://doi.org/10.2307/1251430>
- Sachdev, S.B., & Verma, H.V. (2004). Relative Importance of Service Quality Dimensions: A Multispectral Study. *Journal of Services Research*. Apr-Sep2004, Vol. 4 Issue 1, p0-116. 24p
- Shaham, Samra (2016), The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Loyalty and Word of Mouth; Evidence from Tourists in Antalya, Turkey, Unpublished Master's Thesis, Institute of Graduate Studies and Research, Eastern Mediterranean University, Gazimağusa, North Cyprus
- Silvestro, R., Johnston, R., Fitzgerald, L., & Voss, C.A. (1990). Quality Measurement in Service Industries. *International Journal of Service Industry Management*, 1, 54-66.
- Skelcher, C. (1992). Improving the Quality of Local Public Services. *The Service Industries Journal*, 12, 463-477. <https://doi.org/10.1080/02642069200000059>
- Slack, N.J. and Singh, G. (2020), "The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty and the mediating role of customer satisfaction : Supermarkets in Fiji", The TQM Journal, Vol. 32 No. 3, pp. 543-558. <https://doi.org/10.1108/TQM-07-2019-0187>
- Stewart, J.D., & Walsh, K. (1992). Change in the Management of Public Services. *Public Administration*, 70, 499-518.
- Zeithaml, V.A. (2000) Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28, 67-85. <http://dx.doi.org/10.1177/0092070300281007>

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.9

درجة ممارسة مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمدخل إدارة الأزمات

The degree of practice of the third cycle school principals in Abu Dhabi city for the entrance to crisis management

إعداد الباحث/ علي حسين علي صقر الحوسني

باحث دكتوراه، كلية دراسات اللغات الرئيسية، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، ماليزيا

Email: alhosani_1979@outlook.com

إشراف:

الدكتور/ كايرمبوي راشد عبد الحميد

دكتوراه، كلية دراسات اللغات الرئيسية، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، ماليزيا

Email: kirembwe@usim.edu.my

الدكتور/ نور حميمي بن زين الدين

دكتوراه، كلية دراسات اللغات الرئيسية، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، ماليزيا

Email: khamimi@usim.edu.my

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ممارسة مديري مدارس الحلقة الثالثة في مدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، ومدى وجود فروق بين متوسطات تقديرات مديري مدارس الحلقة الثالثة في مدينة أبو ظبي لدرجة امتلاك مهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى إلى متغير الجنس، واعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، تركز موضوع الدراسة على درجة ممارسة مديري المدارس لمدخل إدارة الأزمات بمدينة أبو ظبي، وأجريت الدراسة على عينة قوامها (50) مديراً لمدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، واستخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي يمتلكون مهارة المواجهة في الترتيب الأول، يليه التعاون ثم الاحتواء كمهارات لإدارة الأزمات المدرسية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى إلى متغير الجنس، وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أوصت بعدد من التوصيات أهمها إعداد برنامج لحل المشكلات مبني على سياسة الباب المفتوح، بوصفه أفضل الأساليب الوقائية لمواجهة الأزمات المدرسية، وكذلك استخدام وسائل الاتصالات الرسمية وغير الرسمية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، الأزمات المدرسية، الحلقة الثالثة

The degree of practice of the third cycle school principals in Abu Dhabi city for the entrance to crisis management

Ali Husain Ali Saqr Alhosani

Faculty of Major Language Studies (FPBU), Universiti Sains Islam Malaysia (USIM), 71800, Nilai, Bandar Baru Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia

Supervisor:

Dr. Kirembwe Rashid Abdul Hamed

Faculty of Major Language Studies (FPBU), Universiti Sains Islam Malaysia (USIM), 71800 Nilai, Bandar Baru Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia

Dr. Nurkhamimi Bin Zainuddin

Faculty of Major Language Studies (FPBU), Universiti Sains Islam Malaysia (USIM), 71800 Nilai, Bandar Baru Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia

Abstract:

The study aimed to identify the level of practice of school crisis management skill by cycle three school principals in Abu Dhabi from their point of view. Also, the extent of the effect of the gender variable was considered when looking at the differences between the average estimates of the school crisis management skill of the latter principals. The current study relied on the descriptive analytical approach. The study focused on the degree to which school principals practice the crisis management approach in Abu Dhabi. The study sample was 50 principals of cycle 3 schools in Abu Dhabi, United Arab Emirates. The study used the questionnaire/survey as a tool for collecting data and information. The results of the study showed that the principals have the skill of confrontation in the first place, followed by cooperation and then containment as skills for managing school crises. There were no statistically significant differences for the skill of managing school crises due to the gender variable.

In light of the results of the study, a number of recommendations were suggested. The most important was creating a problem solving program based on an open door policy, as the best preventive methods for facing school crises. In addition, the use of formal and informal means of communication were recommended.

Keywords: Crisis management, school crises, cycle three

1. مقدمة:

تواجه المدارس في دولة الإمارات العربية المتحدة أزمات متنوعة مثلها مثل بقية القطاعات في المجتمع، حيث شهد هذا القطاع خلال السنوات الماضية العديد من الأزمات المدرسية، والتي كانت لها تداعيات سلبية مهمة على العملية التعليمية، وكان من أشدها جائحة فيروس كورونا (COVID-19)؛ مما أثر على العملية التعليمية وتوقفها أحياناً، وبرزت تلك الجائحة الحاجة إلى تدريب مديري المدارس على استخدام الأساليب الإدارية الحديثة تماشياً مع التطورات غير المتوقعة مثل مدخل إدارة الأزمات في إدارة المؤسسات التربوية لضمان استقرارها في أداء مهامها.

ويرى الباحث أنه من الممكن تحديد أسباب حدوث الأزمات بالمؤسسات التربوية، ومنع حدوثها مستقبلاً، والتحويل الإيجابي للأزمات إلى فرص تعلم وتحسين الأوضاع، من خلال التقييم والمراجعة الدورية والشاملة للخطط التي تم العمل بها لمواجهة الأزمات بالمؤسسات التربوية.

وأكدت نتائج دراسة أكبر (2012) ضرورة أن يمتلك القائد الإداري قدرات عقلية وإبداعية ونفسية عالية تجنباً لعنصر المفاجأة والتهديد وتسارع الأحداث وقلة المعلومات، وأن إدارة القائد الإداري للأسباب التي تؤدي إلى حدوث الأزمات داخل المدرسة ومشاركة العاملين معه من أجل تلافى حدوث أزمات جديدة، وأن القائد الإداري داخل المدرسة قادر على حل الأزمة ومواجهتها في مراحلها الأولى، وعدم تركها حتى تتسع وتستقل، كما أكدت دراسة الهاجري (2020) أن ضعف إدارة الأزمات التعليمية في المؤسسات التربوية ناتج عن عدم فاعلية فرق التدخل السريع بإدارة الأزمات عند حدوث الأزمة أو بعدها المعد داخل المدارس، وقلة عقد الدورات التدريبية وورش العمل بالمدارس التي تهتم ببيان أهمية وكيفية إدارة الأزمات المدرسية وطرق التعامل معها والاستفادة منها في حال تكرر حدوثها مرة أخرى، ضعف الاهتمام بتوزيع المهام والأدوار والمسؤوليات على أعضاء فريق إدارة الأزمات قبل وأثناء حدوث الأزمة.

1.1. خلفية الدراسة ومشكلتها:

انطلاقاً من الأدبيات والبحوث السابقة بالإضافة إلى خبرة الباحث الوظيفية من خلال عمله في مجال التعليم لاحظ أن هناك ضعف وقصور لدى مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي في استخدام مدخل إدارة الأزمات كأحد الممارسات الإدارية الحديثة في أداء مهامهم الوظيفية مما يمثل عائقاً يؤثر بالسلب على أهداف العملية التعليمية، لذا أقيمت دراسة استطلاعية في الفترة من (12-18 يناير 2021) للتعرف على واقع استخدام مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمدخل إدارة الأزمات كأحد الممارسات والأساليب الإدارية الحديثة، حيث شملت عينة هذه الدراسة (30) فرداً من مديري مدارس الحلقة الثالثة التابعة لوزارة التربية والتعليم بدولة الإمارات العربية المتحدة، وجاء سؤال الدراسة كما يلي: هل تستخدم مدخل إدارة الأزمات في أداء الأعمال والمهام الوظيفية؟

من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية، اتضح أن عدد (26) من أفراد عينة الدراسة بنسبة (86%) أفادوا بعدم استخدام مدخل إدارة الأزمات في أداء مهامهم اليومية في إدارة شؤون المدرسة، وعدد (4) أفراد من عينة الدراسة بنسبة (14%) بعدم معرفتهم بمبادئ مدخل إدارة الأزمات وعدم إخضاعهم لبرامج ودورات تدريبية حول مدخل إدارة الأزمات في إدارة المدرسة، وأجمع كافة أفراد العينة على استخدامهم أسلوب التخطيط وإدارة الوقت.

وفي ضوء ما سبق عرضه وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية أمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيس التالي: ما واقع ممارسة مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمدخل إدارة الأزمات وعلاقته بكفاياتهم المهنية؟
يتفرع عن التساؤل الرئيسي السابق عدة أسئلة فرعية وهي:

1. ما درجة امتلاك مديري مدارس الحلقة الثالثة في مدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم؟
2. هل توجد فروق بين متوسطات تقديرات مديري مدارس الحلقة الثالثة في مدينة أبو ظبي لدرجة امتلاك مهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى إلى متغير الجنس؟

2.1. أهداف الدراسة:

1. التعرف على مستوى ممارسة مديري مدارس الحلقة الثالثة في مدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم.
2. وجود فروق بين متوسطات تقديرات مديري مدارس الحلقة الثالثة في مدينة أبو ظبي لدرجة امتلاك مهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى إلى متغير الجنس.

3.1. أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة انطلاقاً من أن مدير المدرسة يعد من أهم المدخلات التي يركز عليها النظام التربوي في تحقيق أهدافه لما يقوم به من مسؤوليات وما يؤديه من واجبات وما يتمتع به من صفات قيادية إدارية وفنية، تشكل في مجموعها واجباته وممارساته الإدارية، ومن خلال العرض السابق تنبثق أهمية هذه الدراسة في:

1.3.1. الأهمية العلمية:

- 1- زيادة الوعي لدى مديري المدارس بأهمية الممارسات الحديثة للتطوير الإداري في مجال الإدارة واتخاذ القرارات وتحسين مستوى الكفاءة المهنية وذلك للعلاقة القوية الموجبة بين المفاهيم الإدارية الحديثة وبينها.
- 2- استجابة للتوجهات العالمية المعاصرة وتوصيات المؤتمرات التي تنادي بضرورة الأخذ بالممارسات والمداخل الإدارية الحديثة لتطوير الإدارة المدرسية.
- 3- قلة الدراسات العربية والبحوث - في حدود علم الباحث - التي تتناول المداخل والأساليب الإدارية الحديثة في الارتقاء ببرامج التنمية المهنية لمديري مدارس الحلقة الثالثة في مدينة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

2.3.1. الأهمية العملية:

- 1- قد تكشف الدراسة عن العوامل التي قد تؤثر في ممارسة مديري المدارس للأساليب أو المداخل الحديثة في التطوير الإداري بمدينة أبو ظبي، مما قد يساعد في تعزيز قدرة مديري المدارس على ممارستها من خلال تحسين تلك العوامل.
- 2- الإجابات التي سوف نحصل عليها من أفراد العينة قد تعطي تصوراً عاماً للجهات الإدارية العليا في وزارة التربية والتعليم بدولة الإمارات العربية المتحدة عن واقع ممارسة مديري المدارس للمدخل الحديثة للتطوير الإداري ودرجة هذه الممارسة إن وجدت.

3- المساهمة في مساعدة القائمين على التخطيط للبرامج التدريبية في اختيار البرامج التربوية، وإعدادها بما يسهم في التنمية المهنية لمديري المدارس.

4.1. منهج الدراسة وأدواتها:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث إنه أكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة وأهدافها، فهو منهج يقوم على جمع أوصاف دقيقة مفصلة عن الظواهر الموجودة؛ بقصد استخدام المعلومات والبيانات؛ لوضع خطط أكثر ذكاءً لتحسين الأوضاع والعمليات الاجتماعية والتربوية (دالين، 1995، 297).

ويمكن من خلال المنهج الوصفي التعرف على واقع ممارسة مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمدخل إدارة الأزمات؛ وذلك بما يساعد الباحث على تحليل نتائج البحث، وتفسيرها، وصولاً إلى توصيات.

5.1. حدود الدراسة:

تحددت هذه الدراسة بالحدود التالية:

- 1- الحدود الموضوعية: تركز موضوع الدراسة على درجة ممارسة مديري المدارس لمدخل إدارة الأزمات بمدينة أبو ظبي.
- 2- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عينة قوامها (50) من مديري مدارس الحلقة الثالثة في مدينة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.
- 3- الحدود المكانية: سوف يتم التطبيق الميداني على مدينة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.
- 4- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2022.

6.1. مصطلحات الدراسة:

وهي المصطلحات المستخدمة في الدراسة الحالية، وفيما يلي تحديداً لأهم هذه المصطلحات:

- إدارة الأزمات إجرائياً: مجموعة الأنشطة والإجراءات للتقدير والإعداد للمشكلات المتوقعة التي تهدد المؤسسة التربوية بأسلوب علمي، والتحرك السريع في جميع مراحل الأزمة للحد من نتائجها السلبية والعودة بالمؤسسة التربوية إلى حالتها الطبيعية.

2. الدراسات السابقة:

هدفت دراسة المشيخ (2020): إلى التعرف على معوقات إدارة الأزمات في المدارس الابتدائية بمدينة بريدة من وجهة نظر مديرات المدارس الابتدائية شمال مدينة بريدة بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على مقترحاتهن للتغلب على تلك المعوقات، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية قوامها (44) مديرة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن معوقات إدارة الأزمات المدرسي حصلت على درجة (متوسطة) وعلى مستوى المجالات حصلت المعوقات التنظيمية على المرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية جاء معوقات نظم المعلومات والاتصالات، وأخيراً المعوقات الإنسانية بمتوسط.

وأجرى الهاجري (2020) دراسة: هدفت إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات بمدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الفروانية التعليمية بدولة الكويت من وجهة نظر المعلمين العاملين، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية قوامها (212) معلماً ومعلمة بمدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الفروانية التعليمية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود ضعف في إدارة الأزمات التعليمية بمدارس المرحلة المتوسطة من قبل العاملين بها، عدم فاعلية فرق التدخل السريع بإدارة الأزمات عند حدوث الأزمة أو بعدها داخل المدارس، وقلة عقد الدورات التدريبية وورش العمل بالمدارس التي تهتم ببيان أهمية وكيفية إدارة الأزمات المدرسية وطرق التعامل معها والاستفادة منها في حال تكرار حدوثها مرة أخرى، ضعف الاهتمام بتوزيع المهام والأدوار والمسؤوليات على أعضاء فريق إدارة الأزمات قبل وأثناء حدوث الأزمة.

دراسة المطيري (2020): هدفت إلى التعرف على مدى ممارسة قادة المدارس الثانوية بمدينة حائل لمهارات إدارة الأزمات المدرسية، وكذلك التعرف على ما إذا كان هناك فروق بين استجابات أفراد العينة تعزى لمتغيرات البحث، وأجريت الدراسة في مدينة حائل بالمملكة العربية السعودية على عينة عشوائية قوامها (85) من مديري المدارس الثانوية بمدينة حائل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن واقع ممارسة قادة المدارس الثانوية بمدينة حائل لمهارات إدارة الأزمات جاءت بدرجة متوسطة، كما أظهرت نتائج البحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث تعزى لمتغيرات البحث المتمثلة في النوع، والمؤهل، وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

دراسة ايناك توكال و تيموكن أوزكان و جوكمن داجلي (Gokmen.D , Aytac .T , Timucin.O,2017)

هدفت إلى تطوير أداة لقياس مهارات إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الثانوية في شمال قبرص، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية قوامها (226) معلماً في المدارس الثانوية في شمال قبرص، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مديري المدارس يستطيعون قياس مهارة إدارة الأزمات بشكل دقيق ومصادقية فيما يتعلق بالتنمية في المدارس.

دراسة كولي (Cole,2015): هدفت إلى التعرف على وجهات نظر مديري المدارس الابتدائية في جامايكا فيما يتعلق بأهمية خطط إدارة الأزمات، وتقييم آراء مديري المدارس عن احتمالية وقوع حادث عنيف في مدارسهم، وتقييم استعداد المدارس لهذه الأزمات، وأجريت الدراسة في جزيرة جامايكا على عينة عشوائية قوامها (10) من مديري مدارس المتطوعين الابتدائية، واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي، واعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى قدرة المديرين في معرفة كيفية الاستجابة في أعقاب الأزمة، كما توصلت إلى أن مديري المدارس لديهم المعرفة والاستعداد لمعالجة الحوادث العنيفة التي تقع داخل المدارس، كما توصلت إلى أن المديرين يعتقدون أن التخطيط للأزمات مهم للغاية، وهو أمر بالغ الأهمية بالنسبة لسلامة المدارس، كما أن وجود خطة فعالة للاستجابة الفعالة والسريعة للأزمات يعتمد على القيادة الفعالة.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت مدخل إدارة الأزمات يتبين لنا الاهتمام العالمي والمحلي الذي حظي به مدخل إدارة الأزمات في المؤسسات التربوية، كما تدل وفرة الدراسات السابقة على حداثة الموضوع وتجده المستمر بتجدد الأزمات التي يشهدها العالم وما يتبعها من تأثير على العملية التربوية.

وقد أبرزت العديد من الدراسات أهمية تدريب مديري المدارس على أساليب إدارة الأزمات في المؤسسات التربوية، ودور مديري المدارس في إدارة الأزمات وما يواجههم من معوقات.

3. إجراءات الدراسة الميدانية:

سوف يتم الإجابة على تساؤلات الدراسة من خلال استمارة استبيان تحتوي على عدد من العبارات تم إعدادها بالاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة وتتكون استمارة الاستبيان من جزئين: الجزء الأول يتعلق بمتغيرات الدراسة والتي تتضمن بيانات شخصية مثل الجنس، والتخصص الدراسي، والخبرة في مجال الإدارة المدرسية وعدد الدورات التدريبية في مجال إدارة الأزمات.

أما الجزء الثاني فيحتوي على (24) فقرة تهتم بمعرفة درجة امتلاك مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية، وكانت الفقرات من (1- 8) تقيس مجال المواجهة، الفقرات من (9- 16) تقيس مجال التعاون، الفقرات (17- 24) تقيس مجال الاحتواء، وبناءً على النتائج التي توصلنا إليها سوف نضع عدد من التوصيات والمقترحات.

1.3. صدق أداة الدراسة:

تم عرض الأداة على (10) محكمًا من الأساتذة بجامعة الإمارات العربية المتحدة وجامعة العين للعلوم والتكنولوجيا، في تخصص أصول التربية والإدارة التربوية لمعرفة آرائهم حول مدى انسجام الاستبانة ووضوحها وشموليتها، حيث شمل ذلك انتماء الفقرات للمقياس ككل وانتماء الفقرات للمحاور، وقد تم تعديل وصياغة الأسئلة بناءً على توصية المحكمين، وفي ضوء ما أبداه المحكمون من مقترحات للتعديل، تم القيام بإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون، وفي ضوء ذلك تم تعديل وحذف عدد منها، بالإضافة إلى إعادة صياغة بعض الفقرات لتشير بشكل مباشر ومختصر لما تهدف له الفقرة، مما حقق الصدق الظاهري لها، وقام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي ويوضح الجدول (1) نتائج ذلك. ويبين الجدول (1) أن قيم معاملات ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية تراوحت ما بين (0.302-0.833)، وهذا يشير إلى أن جميع الفقرات تتمتع بمؤشرات صدق مناسبة لأغراض الدراسة.

جدول (1) يوضح صدق الاتساق الداخلي لأبعاد أداة البحث

مجال الاحتواء		مجال التعاون		مجال المواجهة	
الارتباط	الرقم	الارتباط	الرقم	الارتباط	الرقم
0.624	17	0.587	9	0.833	1
0.644	18	0.604	10	0.785	2
0.529	19	0.623	11	0.809	3
0.302	20	0.620	12	0.704	4

0.575	21	0.464	13	0.684	5
0.653	22	0.612	14	0.566	6
0.560	23	0.601	15	0.591	7
0.302	24	0.720	16	0.669	8

2.3. ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة البحث تم حساب معامل ألفا كرونباخ للأبعاد والمقياس ككل، ويبين الجدول (2) النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (2) معامل ثبات ألفا كرونباخ لاستبانة درجة امتلاك مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية

معامل الثبات (كرونباخ ألفا)	المجال	رقم المجال
0.92	مجال المواجهة	1
0.94	مجال التعاون	2
0.93	مجال الاحتواء	3
0.95	الأداة ككل	5

وتدل معاملات الثبات هذه على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات مناسب إذ يتضح من الجدول (2) أن معامل الثبات لاستبانة درجة امتلاك مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية بلغ (0.95) وتعتبر درجة الثبات مرتفعة جداً ومقبولة لهذه الدراسة.

4. نتائج الدراسة:

السؤال الأول: ما درجة امتلاك مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة امتلاك مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم للأداة ككل، والجدول رقم (3) يبين ذلك، بحيث رتب الأوساط الحسابية ترتيباً تنازلياً.

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لدرجة امتلاك مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية على فقرات الأداة ككل

الرتبة	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجالات
1	مرتفع	0.45	214.	مجال المواجهة
2	مرتفع	0.42	094.	مجال التعاون
3	مرتفع	0.43	4.00	مجال الاحتواء

الأداة ككل	4.14	0.44	مرتفع
------------	------	------	-------

يتضح من الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة تراوحت بين (4.21- 4.00) و تم ترتيبها تنازلياً بدءاً بتقييم مرتفع لمجال المواجهة بمتوسط حسابي (4.21) ومجال التعاون بمتوسط حسابي (4.09)، فيما جاء مجال الاحتواء بدرجة مرتفع بمتوسط (4.00)، وبلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (4.14) بدرجة تقييم مرتفع. كما تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة امتلاك مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، كل مجال من مجالات الدراسة على حدة، والجدول (4) يوضح ذلك.

جدول (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة لمجال المواجهة

الرقم	المجال الأول: مجال المواجهة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي	الرتبة
2	أحرص على سرعة جمع المعلومات الكافية والدقيقة.	.614	0.42	مرتفع	1
6	أحدد الامكانيات اللازمة لمواجهة الأزمة.	4.12	0.42	مرتفع	2
1	أضع خطة شاملة لمواجهة الأزمة.	4.05	0.32	مرتفع	3
3	أأخذ قرارات سريعة ومناسبة للسيطرة على الموقف.	4.00	0.29	مرتفع	4
4	أقوم بالتنسيق مع خدمات المجتمع مثل الشرطة لمواجهة الأزمة.	3.91	0.23	مرتفع	5
5	أحرص على خفض التوتر لدى العاملين بالمدرسة لئلا يتمكنوا من مواجهة الأزمة.	603 .	0.49	مرتفع	6
8	أحرص على إيجاد جدول أولويات يتسم بالدقة لمواجهة الأزمة.	523.	0.45	مرتفع	7
7	أأبنى سياسة الباب المفتوح في الاتصالات الداخلية والخارجية.	3.40	0.23	مرتفع	8
	جميع فقرات المجال معاً	4.21	0.45	مرتفع	

يتبين من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة امتلاك مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، جاءت بتقدير مرتفع وبمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.45)، وتتراوح المتوسطات الحسابية بين (4.16) و (3.40)، حيث كان أعلاها للفقرة " أحرص على سرعة جمع المعلومات الكافية والدقيقة."، وبمتوسط حسابي (4.16)، وانحراف معياري (0.42)، في حين أن الفقرة " أتبنى سياسة الباب المفتوح في الاتصالات الداخلية والخارجية."، حصلت على أدنى متوسط حسابي (3.40) وبانحراف معياري (0.23)، وكانت الدرجة الكلية للفقرات بمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي (4.12).

ويعزو الباحث ذلك إلى إدراك المدراء لأهمية جمع المعلومات بطريقة دقيقة فهي تساعد على إدارة الأزمات والتعامل معها وتؤدي إلى توفير الوقت والجهد، ويتضح بأن المدير يدرك أهمية تبني سياسة الباب المفتوح في الاتصالات الداخلية والخارجية بصورة جيدة، لأنه لا تتوافر لدى المدراء وسائل اتصال حديثة داخل المدارس مثل الفاكس والإنترنت، وكذلك عدم توافر خطة اتصالات لدى مدراء المدارس ببعضهم.

جدول (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة لمجال التعاون

الرقم	فقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير اللفظي	الرتبة
14	أهيب الجو الملائم من تعاون وتآلف بين المعلمين ليتمكنوا من تأدية أدوارهم.	4.18	0.42	مرتفع	1
9	أشجع العاملين في المدرسة على التعاون في اختيار البدائل المناسبة.	4.15	0.43	مرتفع	2
10	أقوم بتشكيل فريق لمواجهة الأزمات المدرسية.	4.00	0.40	مرتفع	3
12	أشارك العاملين بالمدرسة في إعداد خطة مواجهة الأزمة.	3.77	0.32	مرتفع	4
11	استخدم أسلوب الإقناع مع فئات المجتمع المدرسي.	3.75	0.43	مرتفع	5
16	أستشير أهل الرأي والعلم والخبرة في التعامل مع الأزمات.	3.73	0.42	مرتفع	6
15	أتابع مدى التزام كل معلم بدوره في الحد من انتشار الأزمة.	3.70	0.41	مرتفع	7
13	أنسق بين جهود المعلمين داخل المدرسة والجهات والهيئات خارج المدرسة للتعاون.	3.54	0.42	مرتفع	8
	جميع فقرات المجال معاً	4.09	0.42	مرتفع	

يتبين من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة امتلاك مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، جاءت بتقدير مرتفع وبمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.42)، وتتراوح المتوسطات الحسابية بين (4.18) و (3.45)، حيث كان أعلاها للفقرة " أنسق بين جهود المعلمين داخل المدرسة والجهات والهيئات خارج المدرسة للتعاون."، وبمتوسط حسابي (4.18)، وانحراف معياري (0.42)، في حين أن الفقرة " أنسق بين جهود المعلمين داخل المدرسة والجهات والهيئات خارج المدرسة للتعاون."، حصلت على أدنى متوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (0.42)، وكانت الدرجة الكلية للفقرات بمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي (4.09)،

ويعزو الباحث ذلك إلى إدراك أهمية تهيئة الجو الملائم من تعاون وتآلف بين المعلمين وأثره الكبير على تأدية أدوارهم على الوجه الأمثل في مواجهة الأزمات.

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة لمجال الاحتواء

الرتبة	التقدير اللفظي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات المجال الأول: مجال الاحتواء	الرقم
1	مرتفع	0.43	3.83	يتم التعامل مع الأزمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها.	18
2	مرتفع	0.46	3.80	لدى وزارة التربية والتعليم قيادات قادرة على احتواء الأزمات المختلفة.	20
3	مرتفع	0.44	3.72	يتم الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات عند التعامل مع الأزمات.	22
4	مرتفع	0.45	3.61	أعمل على حصر الأزمة في نطاق محدود داخل المدرسة حتى لا تنتشر.	24
5	مرتفع	0.45	3.57	أقوم بتحريك الإمكانيات المادية والبشرية الضرورية بسرعة ودقة لاحتواء الأزمة.	17
6	مرتفع	0.43	3.53	أحدد الجهات المسببة للأزمة في المدرسة.	21
7	مرتفع	0.42	3.50	أتناوض مع مسيبي الأزمة للوصول لحل مناسب.	19
8	مرتفع	0.43	3.48	استوعب الضغوط المولدة للأزمة من أجل إبقائها قوتها المؤثرة.	23
	مرتفع	0.43	4.00	جميع فقرات المجال معاً	

يتبين من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة امتلاك مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لمهارة إدارة الأزمات المدرسية من وجهة نظرهم، جاءت بتقدير مرتفع وبمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.43)، وتتراوح المتوسطات الحسابية بين (3.83) و (3.48)، حيث كان أعلاها للفقرة " يتم التعامل مع الأزمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها."، وبمتوسط حسابي (3.83)، وانحراف معياري (0.43)، في حين أن الفقرة " استوعب الضغوط المولدة للأزمة من أجل إبقائها قوتها المؤثرة."، حصلت على أدنى متوسط حسابي (3.48) وانحراف معياري (0.43)، وكانت الدرجة الكلية للفقرات بمستوى مرتفع، وبمتوسط حسابي (4.00).

ويعزو الباحث ذلك إلى إدراك مديري المدارس بأن حصر الأزمة في نطاق محدود يساعد في سرعة التغلب عليها، وهذا يؤكد أهمية تواجد المدير فور وقوع الأزمة ليحد من اتساعها، ويجب وضع خطة للتعامل مع الأزمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها. السؤال الثاني: هل توجد فروق بين متوسطات تقديرات مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لدرجة امتلاك مهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى إلى متغير الجنس؟

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (T- test) لدلالة الفروق في تقديرات مديري مدارس الحلقة الثالثة بمدينة أبو ظبي لدرجة امتلاك مهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى إلى متغير الجنس؟

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الإحصائية	المستويات	المعيار
4.00	0.75	0.884	0.716	ذكر	مجال المواجهة
3.96	0.74			أنثى	
3.73	0.83	0.862	0.306	ذكر	مجال التعاون
3.66	0.62			أنثى	
3.85	0.69	1.795	0.726	ذكر	مجال الاحتواء
3.59	0.68			أنثى	
3.60	0.65	1.053	0.268	ذكر	الأداة ككل
3.81	0.60			أنثى	

تشير نتائج اختبار (ت) حسب الجدول (7)، إلى عدم وجود فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمهارة إدارة الأزمات المدرسية تعزى إلى متغير الجنس، استناداً إلى قيمة ت المحسوبة إذ بلغت (1.053) وبمستوى دلالة (0.268). وكذلك عدم وجود فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جميع المجالات تبعاً لمتغير الجنس، استناداً إلى قيم ت المحسوبة، وبمستوى دلالة أكبر من 0.05 لجميعها، ويعزى السبب في ذلك إلى تشابه الظروف الخاصة بالعمل داخل المدرسة، وأن التعليمات المعمول بها داخل المؤسسة واضحة لكلا الجنسين، وبالتالي عدم وجود فروق في درجة توفر عناصر إدارة الأزمات من وجهة نظر أفراد العينة سواء لدى الذكور أم الإناث.

1.4. التوصيات:

- يجب أن تتوفر لدى مديري المؤسسات التربوية مهارات عالية في الشعور والاحساس بوجود أزمات محتملة، وذلك من خلال وجود مركز إشارات للإنذار، وكذلك نشر الثقافة التنظيمية بالمؤسسة التربوية حول اكتشاف إشارات الإنذار للأزمات المتوقعة.

- إعداد برنامج لحل المشكلات مبني على سياسة الباب المفتوح، بوصفه أفضل الأساليب الوقائية لمواجهة الأزمات المدرسية، وكذلك استخدام وسائل الاتصالات الرسمية وغير الرسمية؛ بحيث يكون الاتصال داخل المؤسسة التربوية يتيح تدفق المعلومات بين المستويات المختلفة باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.
- إشراك الطلبة وأولياء الأمور في الندوات والورش التي تعدها الإدارة المدرسية لتوعيتهم وتثقيفهم على أساليب التغلب على الأزمات في المجتمع المدرسي.
- إنشاء إشارات الإنذار المبكر للتنبؤ أو الكشف عن وجود أزمات في المناطق التعليمية قبل حدوثها لمحاولة تجنبها أو تجنب آثارها السلبية.

5. المراجع:

1.5. المراجع العربية:

- 1- أكبر، عبير فاروق حامد (2012). السلوك القيادي في إدارة الأزمات بالمؤسسات التعليمية – دراسة تحليلية، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد (31)، المجلد (3)، جامعة عين شمس، ص 1819-1865.
- 2- دالين، ديوبولد ب. فان. (1995). مناهج البحث في التربية وعلم النفس، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 3- المشيقح، جوزار محمد. (2020). معوقات إدارة الأزمات المدرسية في المدارس الابتدائية للبنات شمال مدينة بريدة من وجهة نظر مديرات المدارس، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 4، العدد(43)، المركز القومي للبحوث غزة، ص 61-80.
- 4- المطيري، ندى زويد ضيف الله (2020). مدى ممارسة قادة المدارس الثانوية بمدينة حائل لمهارات إدارة الأزمات المدرسية، مجلة كلية التربية، المجلد (35)، العدد(2)، جامعة المنوفية، ص 72-137.
- 5- الهاجري، محمد دخيل الله (2020). واقع إدارة الأزمات بمدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الفروانية التعليمية بدولة الكويت من وجهة نظر المعلمين، مجلة التربية، العدد(186)، جامعة الأزهر، ص 211-241.

2.5. المراجع الأجنبية:

Cole , T . 2015. Evaluation of Crisis Management Plan : An Analysis of Primary Schools in Jamaica . *Doctoral Dissertation* , Thomas University , Miami Gardens Florida.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.10

السياسة الاقتصادية السعودية ودورها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر وآثاره على الاقتصاد السعودي

Saudi Economic Policy and Its Role in Attracting Foreign Direct Investment and Its Effects on the Saudi Economy

الدكتور / محمد بن عبد الله بن حميد الأصلي

دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة لينكولن، ماليزيا

Email: Mohammedproject@hotmail.com

الدكتور / محمد أنس شمسي

دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة بورغوني، ديجون، فرنسا

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى الوقوف على ماهية السياسة الاقتصادية ومكوناتها والعوامل التي تؤدي إلى بناء سياسة اقتصادية ناجحة. وتناول أدوات السياسة المالية والنقدية والسياسة التجارية والتنسيق بينهما ودورها في تحقيق الاستقرار الاقتصادي. وأن اللجوء إلى الاستثمار الأجنبي المباشر كظاهرة لها الأثر على هيكل الاقتصاد في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء. بالإضافة الى تقديم لمحة مختصرة عن هيكل الاقتصاد السعودي والمراحل التي مر بها الاقتصاد قبل اجراء هذا البحث. وإبراز دور السياسة الاقتصادية وتأثيرها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إلى المملكة العربية السعودية. وإبراز مقومات الاقتصاد السعودي وقدرته على المنافسة وما يميز المملكة العربية السعودية عن دول العالم الثالث. وإبراز أثر الاستثمار الأجنبي المباشر على نقل التكنولوجيا ورفع كفاءة اليد العاملة السعودية والنمو والتحفيز الاقتصادي. وبناءً على تحليل البيانات واختبار الفرضيات في الفصل الرابع، يمكن تلخيص نتائج البحث الناتجة عن هذا العمل على النحو التالي: تعتبر السياسة الاقتصادية السعودية الاستثمار الأجنبي المباشر من وجهة نظر الافراد التي شملتها أفراد العينة، في المستوى المتوسط مما يشير إلى مستوى متوسط من التنفيذ، يعتبر النمو، التحفيز الاقتصادي، تنمية رأس المال البشري والتوظيف، اكتساب الخبرة ونقل المهارة والتكنولوجيا من وجهة نظر الافراد التي شملتها العينة، في المستوى المتوسط مما يشير إلى مستوى متوسط من التنفيذ، هناك أثر ذو دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ ، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (النمو والتحفيز الاقتصادي وتنمية رأس المال البشري والتوظيف واكتساب الخبرة ونقل المهارة والتكنولوجيا) عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$ ، الحاجة إلى توفير مناخ استثماري جاذب لرؤوس الأموال الأجنبية، وهو ما يجب أن يقوم على سياسة ضريبية متوازنة وامتيازات في مختلف المجالات تدفع الشركات الأجنبية إلى إقامة استثمارات دون الخوف من عليها، الاستثمار الأجنبي المباشر من أهم أدوات نقل التكنولوجيا، بسبب نقل العملية الإنتاجية من البلدان المصنعة إلى البلدان النامية ما يرافقه نقل التكنولوجيا بشقيها الصلب (الجانب المادي من وسائل إنتاج) واللين (الجانب المعرفي كبرامج التشغيل وطرق الإدارة الحديثة).

الكلمات المفتاحية: السياسة الاقتصادية، الاستثمار الأجنبي المباشر، الاقتصاد السعودي

Saudi Economic Policy and Its Role in Attracting Foreign Direct Investment and Its Effects on the Saudi Economy

Dr. Mohammed Abdullah H. Alaslai

DBA, College of Business Administration, Lincoln University College, Malaysia

Dr. Mohamed Anas Shamsy

PhD in Business Administration, University of Bourgogne, Dijon, France

Abstract:

The study aimed to identify the nature of the economic policy, its components, and the factors that lead to building a successful economic policy. He discussed the tools of fiscal, monetary and trade policy, coordination between them, and their role in achieving economic stability, and that resorting to foreign direct investment as a phenomenon that has an impact on the structure of the economy in both developed and developing countries.

In addition to providing a brief overview of the structure of the Saudi economy and the stages that the economy has gone through before conducting this research to highlight the role and impact of economic policy in attracting foreign direct investment to The Kingdom of Saudi Arabia, and to highlight the components of the Saudi economy and its ability to compete and what distinguishes the Kingdom of Saudi Arabia from the third world countries, and to highlight the impact of foreign direct investment on technology transfer, raising the efficiency of the Saudi labor force, and economic growth and stimulation. Based on data analysis and hypothesis testing in Chapter Four, **the results of the research resulting from this work can be summarized as follows:** The Saudi economic policy considers foreign direct investment from the point of view of the individuals included in the sample, at the average level, which indicates an average level of implementation, Growth, economic stimulation, human capital development and employment, gaining experience and transferring skills and technology from the point of view of the individuals included in the sample, are at the average level, which indicates an average level of implementation, There is a statistically significant effect of the Saudi economic policy on attracting foreign direct investment at the level of significance $\alpha \leq 0.05$, There is a statistically significant effect of foreign direct investment on the Saudi economy in terms of (growth, economic stimulation, human capital development, employment, experience acquisition, skill

and technology transfer) at the level of significance $\alpha \leq 0.05$, The need to provide an attractive investment climate for foreign capital, which must be based on a balanced tax policy and privileges in various fields that push foreign companies to make investments without fearing them, Foreign direct investment is one of the most important tools of technology transfer, due to the transfer of the production process from industrialized countries to developing countries, which is accompanied by the transfer of technology with its two parts, hard (the material aspect of means of production) and soft (the knowledge aspect such as operating programs and modern management methods).

Keywords: Economic Policy, Foreign Direct Investment, Saudi Economy

1. المقدمة

شهدت الاقتصادات النامية ومنذ بداية عقد الثمانينات تحولات مهمة في توجهات السياسات الاقتصادية، تمثلت في سعي تلك السياسات الاقتصادية نحو زيادة درجات الانفتاح الاقتصادي وزيادة مستويات التكامل الاقتصادي مع الاقتصادات العالمية، فبدأت العديد من هذه الاقتصادات تتخلى تدريجياً عن السياسات الحمائية وسياسات تعويض الاستيراد، وتتحول نحو تبني سياسة تشجيع التصدير واتخاذ سياسات اقتصادية أكثر انفتاحاً في مجال السياسات المالية، والنقدية، والتجارة، والاستثمار، فأدخلت العديد من التعديلات على قوانين الاستثمار بشكل عام والاستثمار الأجنبي المباشر بشكل خاص، كما زادت من الاستثمار في البنية التحتية، بهدف تهيئة المناخ الاستثماري الملائم لاستقطاب تدفقات الاستثمار الأجنبي كرافد مهم من روافد الاقتصاد الوطني، على الرغم من الإدراك بأن ذلك النوع من الاستثمار لا يشكل بديلاً عن كل من الاستثمار والادخار المحليين، بل هو مكمل لها إلا أن هذا الاتجاه قد تعزز بعد تزايد الاقتناع بأهمية الدور الذي يلعبه الاستثمار الأجنبي المباشر في عملية التنمية الاقتصادية سواء من حيث كونه مصدراً مستقراً نسبياً للتمويل - مقارنة بالأنواع الأخرى من مصادر التمويل الأجنبي- أو من حيث كونه وسيلة هامة لتوفير فرص التشغيل ونقل تكنولوجيات الإنتاج وتحديث الصناعات المحلية وتطوير القدرات التنافسية التصديرية للاقتصاد وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد النادرة، فضلاً عن دوره في رفع مستوى الإنتاجية سواء من حيث تطوير المهارات والقدرات الابتكارية أو من حيث تطوير الكفاءات التنظيمية والإدارية، وتحسين جودة المنتجات السلعية والخدمية وتعميق وتوسيع الترابطات الإنتاجية وزيادة مستوى وفورات الحجم، بالرغم من وجود بعض الآثار الاقتصادية والاجتماعية السلبية الضارة للاستثمار الأجنبي، والتي تظهر كنتيجة لإزاحة جزء مهم من المشاريع المحلية من عملية الإنتاج والاستثمار نظراً لعدم قدرتها على المنافسة، وهنا يبرز دور السياسة الاقتصادية للدول في تدفق الاستثمار نحو الدول بمعدلات متطورة دون التأثير على المكتسبات الوطنية.

ونتيجة للوضع الذي عانى منه الاقتصاد السعودي على مر الأعوام السابقة منذ اكتشاف النفط إلى يومنا هذا نظراً لاعتماد الموازنة العامة للدولة على مصدر واحد (النفط) ولذلك فإنه أحياناً عبئ على الدولة لأنه يجعل الدولة وسياساتها تحت رحمة

المستوردين وحاجة الدول الصناعية ونظرا للتذبذبات الكبيرة للأسعار و ما تخلفه من ركود في الاقتصاد وقد بلغت الصعوبات ذروتها في ما بين 1982-1986م حين وصلت الاختلالات الاقتصادية حداً يندر بعواقب وخيمة بسبب انخفاض عائدات النفط نظرا لقل الإنتاج او بسبب انخفاض الأسعار وكذلك توالى الهزات الاقتصادية والتأثر التنموي بسبب الحروب وقل الطلب وزيادة الإنتاج من دول أخرى و اخر هذه التقلبات هيوط الأسعار الكبير مع بداية جائحة كورونا مما دفع إلى الإسراع بوتيرة برنامج الإصلاح الاقتصادي والإداري والمالي وإعادة تنظيم هيكله القطاع المصرفي سواء في وحداته أو تفاعله مع حركة الاقتصاد الكلي في إطار آلية السوق الداخلية والاقتصاديات المالية والمصرفية الدولية والبحث عن بدائل تقلل الاعتمادية على مصدر واحد للميزانية و من هذه الروافد (الاستثمار الأجنبي المباشر) واتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة في تحفيز الادخار والاستثمار.

1.1. مشكلة البحث

السياسة الاقتصادية هي عبارة عن مجموعة من الاساليب والإجراءات والقرارات والتشريعات التي تصدرها المملكة العربية السعودية لتنظيم الحياة الاقتصادية من خلال الاستخدام الامثل للموارد الاقتصادية المتاحة بهدف رفع معدلات النمو الاقتصادي وزيادة الدخل وعدم الاعتماد على مصدر واحد حتى وان كان دخله عالي ورفع مستويات التشغيل وتحقيق التوازن الداخلي والخارجي من خلال التأثير في عدة عوامل يعتمد عليها الاقتصاد من اهمها الاستثمار الأجنبي المباشر لذلك ادخلت المملكة العربية السعودية العديد من التعديلات على القوانين المتعلقة بالاستثمار والتي ترمي في مجملها الى تشجيع الاستثمارات الأجنبية وجذبها وفق اسس وضوابط محددة لتغطية الاحتياجات التمويلية المحلية ونقل الخبرات المتطورة و نقل التكنولوجيا الى السوق السعودي كما اولت اهتماما متناميا لخلق بيئة اكثر مواءمة وجذبا للاستثمار الأجنبي المباشر وهذا احد ركائز رؤية المملكة العربية السعودية 2030من دعم تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر والذي لم يصل الى المأمول، وهو الإشكال الذي تسعى هذه الدراسة إلى بحثه وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور السياسة الاقتصادية في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر؟ ولتحليل مختلف جوانب هذه الإشكالية الرئيسية يمكن وضع التساؤلات التي قد تبين لنا الأتي:

- ما المقصود بالسياسة الاقتصادية وأهدافها وأدواتها وأسباب فشلها في تحقيق هذه الاهداف؟ وهل توجد عوامل تساهم في تبني سياسة اقتصادية ناجحة؟
- هل يعتبر الاستثمار الأجنبي المباشر وسيلة لهيمنة الدول المستثمرة على الدول المضيفة أم أنه وسيلة تلجأ له كل من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء لمواجهة التحديات ومعالجة المشاكل الاقتصادية والتوسع في الاسواق؟
- كيف كان وضع الهيكل الاقتصادي في المملكة العربية السعودية قبل تنفيذ برنامج الإصلاح الاقتصادي واثاء تنفيذه ضمن رؤية المملكة (2030)؟
- ما هو دور السياسة الاقتصادية السعودية في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر؟ وهل يمكن تأطير متغيراتها في نموذج لقياس دورها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إلى المملكة العربية السعودية.
- هل ما قامت به الحكومة السعودية كافي لجذب الاستثمار الأجنبي المباشر؟

- هل لدى الاقتصاد السعودي مقومات المنافسة مع الشركات التي ترغب في الاستثمار المباشر في المملكة العربية السعودية؟
- هل تستطيع السياسات الاقتصادية السعودية نقل التكنولوجيا والرفع من كفاءة اليد العاملة السعودية؟

2.1. أهداف البحث

يمكن تحديد أهداف البحث من خلال النقاط التالية

- الوقوف على ماهية السياسة الاقتصادية ومكوناتها والعوامل التي تؤدي إلى بناء سياسة اقتصادية ناجحة.
- تناول أدوات السياسة المالية والنقدية والسياسة التجارية والتنسيق بينهما ودورها في تحقيق الاستقرار الاقتصادي.
- اللجوء إلى الاستثمار الأجنبي المباشر كظاهرة لها الأثر على هيكل الاقتصاد في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء.
- تقديم لمحة مختصرة عن هيكل الاقتصاد السعودي والمراحل التي مر بها الاقتصاد قبل إجراء هذا البحث.
- إبراز دور السياسة الاقتصادية وتأثيرها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إلى المملكة العربية السعودية.
- إبراز مقومات الاقتصاد السعودي وقدرته على المنافسة وما يميز المملكة العربية السعودية عن دول العالم الثالث.
- إبراز أثر الاستثمار الأجنبي المباشر على نقل التكنولوجيا ورفع كفاءة اليد العاملة السعودية.

3.1. أهمية البحث:

لقد أصبحت الحاجة الى وجود سياسات اقتصادية واضحة على الصعيد الوطني ضرورة تفرضها حقيقة مسلم بها وهي انه ليس من الممكن في وقتنا المعاصر تحقيق التنمية الاقتصادية تلقائياً دون وجود سياسة اقتصادية مرتبطة بخطط تنموية في كافة المجالات العلمية والأبحاث والبنى التحتية ذات مرونة متوازنة وذات كفاءة جيدة تتلاءم مع بيئة المتغيرات الاقتصادية المحيطة منها و العالمية، وتسمح بخلق مناخ استثماري ملائم لتطوير الاستثمار المحلي وجذب الاستثمار الأجنبي و انشاء البيئة المناسبة له خاصة الاستثمار الأجنبي بما يؤدي إلى الاستفادة من الأساليب الإنتاجية الجديدة وكذلك الخبرات والتكنولوجيات الحديثة في مختلف المجالات الاقتصادية وفي ضوء ذلك فإن هذه الدراسة تتميز بأشتمالها على دراسة متغيرات السياسة الاقتصادية في المملكة العربية السعودية في الفترة المحددة من عام 2016م الى عام 2021م من خلال تطبيق مراحل رؤية المملكة 2030 وأثرها على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر إلى المملكة العربية السعودية، عبر تأطير متغيرات كل من السياسة المالية، والنقدية، والسياسة التجارية وسياسة جذب الاستثمارات وسياسة خلق البيئة المناسبة ليكون نموذج قياسي. وهي من الدراسات القليلة التي قامت بذلك في المملكة العربية السعودية.

وعلى هذا الأساس سيتناول هذا البحث أهمية السياسة الاقتصادية ومدى الترابط بينها وبين الاستثمار الأجنبي المباشر حيث سنستعرض المراحل التي مر بها الاقتصاد السعودي وكذا التطور في السياسات المالية والنقدية والتجارية وهل يصاحب هذه التطورات ما يماثلها من تطور في إيجاد بيئة مناسبة ومناخ مستقر للاستثمار الأجنبي بما يخدم الاقتصاد الوطني.

1.3.1. الأهمية النظرية:

- السياسات الاقتصادية من الموضوعات المهمة في مجال إدارة الاقتصاد والبحث يرى بانها تستحق اجراء المزيد من الدراسات حولها.
- نظراً لأهمية الاستثمار الأجنبي المباشر في ظل وجود حاجة الدول النامية الى روافد جديدة تساعد في نقل المعرفة وزيادة الإنتاج الوطني وكذلك رغبة الشركات العالمية في الاستثمار في مناطق أخرى من العالم يعتبر البحث محاولة لإضافة اطروحات اكااديمية بناءً على تغير الفكر الاقتصادي والتنموي في المملكة العربية السعودية في ظل رؤية المملكة 2030.
- يستمد البحث أهميته من أهمية المبحوث السياسة الاقتصادية السعودية

2.3.1. الأهمية العلمية

- السياسة الاقتصادية هي المحرك الأساسي للاقتصاد حيث انها تلعب دور محوري في تطوير المنظومات والقوانين والتشريعات المساعدة على جذب الاستثمارات لذلك يرى الباحث بانها من الضروري التعرف على جوانب السياسة الاقتصادية السعودية في ظل رؤية المملكة 2030 وخاصة المطبقة في الفترة المستهدفة تطبيق الدراسة عليها (2022/2021م).
- ابراز السلبيات وجوانب القصور التي تقف حائل دون الاستفادة القصوى من الاستثمار الأجنبي المباشر.
- يكتسب البحث أهميته من أهمية الاقتصاد السعودي (أحد أفضل 20 اقتصاد على مستوى العالم)، كما انه يجب التنويه بعدم وجود دراسات مستفيضة في هذا المبحث اثناء عمل هذه الدراسة مما يجعلها نواة أبحاث مستقبلية تشكل رافد من روافد المعرفة.
- يتطلع الباحث ان تسهم جهوده البسيطة من خلال التوصيات الى لفت نظر المسؤولين في وزارة الاقتصاد والمشرفين على (رؤية المملكة 2030) عن أهمية السياسات الاقتصادية ودورها في جذب الاستثمارات الأجنبية.

4.1. فرضيات البحث

- لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
- لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ومنها يشترك الفرضيات الفرعية التالية:
 - لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (النمو) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
 - لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (التحفيز الاقتصادي) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

- لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (تنمية رأس المال البشري والتوظيف) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
- لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (اكتساب الخبرة ونقل المهارة والتكنولوجيا) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

2. الإطار النظري للدراسة

1.2. السياسة الاقتصادية

- مفهوم أو تعريف السياسة الاقتصادية (Economic Policy): هي مجموع القرارات التي تتخذها الحكومة بهدف التأثير في السلوك الاقتصادي أو التحكم فيه مثل القرارات المتخذة بشأن الإنفاق الحكومي الانكماش والانفتاح وكذلك الضرائب، وقرارات إعادة توزيع الدخل بين الأغنياء والفقراء.

توجد العديد من السياسات الاقتصادية التي تتبناها الحكومات كل حسب ظروفه وحسب المجال المستهدف ومنها الآتي:

- سياسة تثبيت الاقتصاد الكلي: تعمل بموجبها الحكومات على التحكم بعرض النقود (السيولة) لدرء التضخم والركود.
- السياسة التجارية: هي تلك القرارات المتعلقة بالتعرفة الجمركية والاتفاقات التجارية والمؤسسات الدولية التي تحكمها.
- سياسة النمو: وهي المصممة لخلق نمو اقتصادي.
- سياسة مكافحة الاحتكار: وهي سياسة تمكين الجميع من النجاح والابداع والاستفادة من التكنولوجيا.
- سياسة التنمية الاقتصادية: وهي تلك القائمة على التكنولوجيا والصناعة

ومن أهم مقومات نجاح السياسة الاقتصادية:

- لابد من تطوير سياسات الاقتصاد الكلي ضمن إطار منسق، وبحيث تكون السياسات المالية والنقدية وسياسات سعر صرف العملة المحلية وإدارة حساب رأس المال في ميزان المدفوعات متجانسة مع بعضها البعض.
- يجب أن يكون الأفق الزمني متوسط المدى، وأن يكون موضوعاً ضمن إطار يقدم الخطوط العريضة التي تنظم استراتيجيات الاقتصاد الكلي والانفاق العام.
- يجب أن تتحلى أهداف النمو الاقتصادي، واستقرار سبل العيش، وخلق فرص العمل بأهمية خاصة، وألا يتم التضحية بها من خلال التريز الضيق على استقرار الاقتصاد الكلي والسيطرة على التضخم.
- معدلات النمو الاقتصادي ليست فقط هي القضية المحورية، بل طريقة ومصادر هذا النمو. وفي الحقيقة فإن معدل نمو متوسط ومستدام، الذي يتضمن خلق فرص عمل وخفض مستويات الفقر يكون مفضلاً على معدل نمو أعلى ولكن مبني على عدم مساواة أكبر في الدخل ويحتوي إمكانية أكثر لمقاومة التقلبات والأزمات.
- يجب أن يكون الهدف الأساسي لمعظم البلدان النامية هو خلق فرص عمل منتجة تؤدي إلى "عمل لائق". وهذا يتطلب أكثر من مجرد وضع سياسات للاقتصاد الكلي، فالسياسات الصناعية التي تؤمن حوافز مدروسة بدقة من أجل تشجيع

الاستثمار، والسياسات المالية والانفاق العام كلاهما يلعب دورا مهما في هذا المجال. إذ يجب الاقرار بأهمية الإنفاق العام وتوجيهه نحو القطاعات الحيوية لبناء رأس المال الاجتماعي في التعليم والصحة.

- يجب أن تتماشى السياسة النقدية مع السياسة المالية، وليس العكس، ويجب أن تكون كلا السياستين موجهة نحو اهداف اقتصادية حقيقية مثل خلق فرص عمل وحماية أسباب المعيشة وتوسيعها وتقليص رقعة الفقر، وكل هذا له انعكاسات على نوع الاستقلالية التي تمنح للمصرف المركزي، وهي أيضا تعنى أن عملية استهداف التضخم بحد ذاتها لا يمكن أن تكون الهدف المحوري للسياسات النقدية.
- كل سياسات الاقتصاد الكلي يجب أن تعبر اهتماما كبير لاعتبارات المساواة والانصاف.

2.2. الاستثمار الأجنبي المباشر

الاستثمار الأجنبي المباشر هو أحد اهم الاستثمارات المحققة للنمو وأخطرها على الدولة التي ليس لديها سياسة اقتصادية واضحة للعمل بمقتضاها لضمان حق الدولة في التنمية المأمولة، وحق المستثمر الأجنبي سواء كان فرد او كيان قائم حيث انه قد يكون ذو أثر سلبي على المستثمرين في حال كانت البيئة غير مستقرة وأمنة.

• أنواع الاستثمار الأجنبي المباشر

وضعت تصنيفات عديدة لأنواع الاستثمار الأجنبي المباشر بناءً على الدوافع والمغريات التي تؤدي الى جذب الاستثمارات من قبل الدول المضيفة او رغبة المستثمرين وهي:

- البحث عن مصادر الاستثمار: وهذا النوع تقوم به الشركات الكبرى للاستثمار في الدول النامية ذات المصادر الطبيعية الغير مستغلة (البترو، الغاز، المعادن والأراضي الخصبة).
- البحث عن الأسواق: وهذا النوع من الاستثمار تقوم به الشركات المنتجة للمواد الاستهلاكية لتوسيع السوق والبحث عن الأسواق اخر تلبي متطلباتها والأسواق المجاورة لها.
- البحث عن اليد العاملة: هذا النوع من الاستثمار هو أحدث أنواع الاستثمار وهو يبحث عن العمالة الماهرة ذات المرتب البسيط (وهو أحد أكبر أهم أسباب نجاح الصين وعدة دول اسيوية في جذب الشركات الغربية الى دول اسيا). كما يوجد تصنيفات حسب رؤية الدول المصدرة للاستثمار والدول المضيفة للاستثمارات تتلخص فيما يلي:
- الدول المصدرة للاستثمار تصنف الاستثمارات الى ثلاثة أنواع هي (الافقي، العمودي والمختلط).
- الدول المضيفة للاستثمار تصنف الاستثمارات الى ثلاثة أنواع هي (إحلال الواردات، زيادة الصادرات والاستثمار المباشر بمبادرة حكومية).

أما عن طرق التعامل مع المستثمرين الأجانب في الأنظمة السعودية:

- معاملة المستثمرين الأجانب: (نظام الاستثمار السعودي، 2000)

لا يكفي أن تلتزم الدولة بمبدأ المعاملة الوطنية للمستثمر الأجنبي حتى يتكامل مبدأ المساواة بين المستثمرين، بل يجب أن يتم تكريس الشق الآخر من هذا المبدأ، ألا وهو المعاملة الموضوعية بين المستثمرين الأجانب دون تمييز بعضهم عن بعض. وستقوم بتحليل النصوص التي تُشير إلى هذه المعاملة الموضوعية في كل من نظام الاستثمار الأجنبي في المملكة ومشروع نظام الاستثمار الجديد، ودليل البنك الدولي.

أولاً: المعاملة الموضوعية بين المستثمرين الأجانب في نظام الاستثمار الأجنبي السعودي القديم:

لم ينص نظام الاستثمار الأجنبي القديم في المملكة على المساواة بين المستثمرين الأجانب في المعاملة، حيث خلت نصوصه من أية إشارة إلى هذه المساواة رغم أهميتها على صعيد جذب المستثمرين الأجانب، ومنع ممارسات التمييز بينهم. ويمكن اعتبار النص التالي استثناءً عن غياب المعاملة الموضوعية بين المستثمرين الأجانب، حيث جاء في نظام الاستثمار الأجنبي القديم أنه: "تعامل جميع الاستثمارات الأجنبية المرخص لها بموجب هذا النظام طبقاً لأحكام الضرائب المعمول بها في المملكة العربية السعودية وما يطرأ عليها من تعديلات"

وبالتالي فإن إطار المعاملة الموضوعية بين المستثمرين الأجانب يقتصر على الجانب الضريبي، فيما تبدو مسائل مثل الترخيص وسير الأعمال وحرية نقل الأموال وغيرها من القضايا الأساسية في الاستثمار الأجنبي غير مشمولة صراحةً بالمساواة بين المستثمرين الأجانب.

وهذا الأمر لا يُعتبر ثغرةً في نظام الاستثمار القديم فقط، بل عاملاً غير إيجابي على صعيد جذب الاستثمار الأجنبي، فالمستثمر يخشى كساد تجارته نتيجة تفضيل مستثمرين أجانب من جنسية أخرى عليه، حيث أن الاستثمار يعتمد على مفهوم المنافسة الحرة والعدالة، وهو ما يناله ترك مبدأ المعاملة الموضوعية للمستثمرين الأجانب، ولذلك كان على مشروع النظام الجديد سد هذه الثغرة.

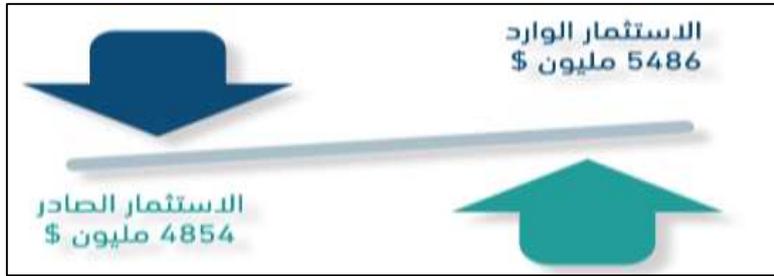
ثانياً: المعاملة الموضوعية بين المستثمرين الأجانب في مشروع نظام الاستثمار السعودي الجديد:

لقد اخذ مشروع نظام الاستثمار الجديد في المملكة في الحسبان وجود نقص تنظيمي في مسألة المساواة بين المستثمرين الأجانب، ونتيجة لذلك فقد منح اهتماماً خاصاً بهذه المسألة خاصة أن الاقتصاد السعودي مقدم على وضع سياسات مرحلة إعادة بناء اقتصاد طموح ومنافس لاقتصادات العالم التي تعتمد على عدة مصادر من أهمها الصناعة وهو بحاجة تبعاً لذلك إلى جذب الاستثمارات النوعية، والكفاءات العالمية وفق رؤية المملكة 2030.

من هذا المنطلق فرض مشروع النظام الجديد مبدأً عاماً مفاده (لا يجوز التمييز بشكل مقصود، وفي الحالات المشابهة، بين المستثمرين الأجانب بأي شكل من الأشكال، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: جنسياتهم، ومكان إقامتهم، وبلد المنشأ لرأس المال، والمواطن الأصلي للمستثمر، وأي اعتبارات أخرى، وبخصوص الشركات الأجنبية، فلا يجوز التمييز بينها وبين الشركات الوطنية بصدد استثمار أموالها عبر تأسيس شركة مساهمة جديدة في المملكة مثلاً فيما يتعلق بقواعد وإجراءات التأسيس، وكذلك فيما يخص قواعد مشروعيتها وفق نظام الشركات السعودي.

• اتجاهات التدفقات الاستثمارية الأجنبية المباشرة بالمملكة:

تشير البيانات في قاعدة بيانات مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD) أن المملكة استقبلت عام 2020 م نحو 5,5 مليار دولار أمريكي من الاستثمارات الأجنبية المباشرة بمعدل زيادة عن عام 2019 م بلغ 20 %، في حين بلغت مجموع قيم الاستثمارات الأجنبية المباشرة الصادرة من المملكة لنفس العام نحو 4,8 مليار دولار أمريكي بمعدل انخفاض عن العام 2019 م بلغ 64 %، وهذا يفسر بمدى التحسن الكبير لحجم التدفقات الاستثمارية الأجنبية المباشرة إلى المملكة وجاذبية بيئة الاستثمار في الاقتصاد السعودي وسرعة تعافيه بعد جائحة (كورونا كوفيد 19) بالإضافة إلى استجابته للعديد من الإصلاحات والتنظيمات والتسهيلات في ظل تطلعات رؤية 2030 على الرغم من الظروف والتحديات العالمية المتسارعة والتي تأثرت منها دول العالم أجمع بدون استثناء.



شكل توضيحي 1 - تدفقات الاستثمارات الأجنبية المباشرة من وإلى المملكة عام 2020 م

استناداً على تقرير الاستثمار العالمي الصادر عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD)، فقد احتلت المملكة المرتبة الثالثة بالنسبة للتدفقات الاستثمارية الأجنبية الواردة، بينما جاءت في المرتبة الثانية بالنسبة للتدفقات الاستثمارية الأجنبية الصادرة، وذلك مقارنة مع دول غرب آسيا عام 2020 م.

في إطار جهود المملكة لترسيخ مكانتها التنافسية كوجهة لجذب المقرات الإقليمية للشركات العالمية، وقعت 25 شركة على مذكرات تفاهم مع وزارة الاستثمار لنقل مقراتها الإقليمية إلى المملكة كما أعلنت 44 شركة عالمية في منتدى مستقبل الاستثمار بالمملكة خريف 2021 م نقل مقراتها الإقليمية لمدينة الرياض والاستفادة من الحوافز التشجيعية التي تقدمها المملكة للشركات الأجنبية لتنفيذ أنشطتها في السوق السعودي وبالتالي تكثيف التنوع الاقتصادي وضخ سلخ وخدمات وتدفقات نقدية للاقتصاد. وتتضمن الجهود الرامية لترسيخ مكانة المملكة كمركز تنافسي للمقرات الإقليمية مجموعة من الإعفاءات والحوافز الخاصة، هذا إلى جانب تنفيذ خطة المناطق الاقتصادية الخاصة.

أما عن أهداف رؤية المملكة 2030 م فيما يتعلق بالاستثمارات الأجنبية المباشرة:



3. الدراسات السابقة

تعددت الدراسات السابقة في السياسة الاقتصادية واثراً على استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر و تنوعت حسب الزمان والمكان الذي قامت فيه الدراسة فهناك دراسات قديمة تتكلم عن ظروف مختلفة عن ما نحن عليه الان في المملكة العربية السعودية تم اهمالها لأنه لا يمكن الاعتماد بها نظراً لاختلاف مسبباتها ومعوقاتها و زمانها ومكانها وهناك دراسات تمت في دول أخرى تختلف مقوماتها الاقتصادية و ملاءتها المالية عن المملكة العربية السعودية كذلك تم اهمالها لعدم وجود نفس المقومات الاقتصادية وقد تركز البحث عن الدراسات المشابهة في الفترة الزمنية (2016-2021م) رغم قلتها نظراً لقصر الفترة الزمنية وكذلك عدم اكتمال مشروع رؤية المملكة 2030م:

- دراسة (محمد بن عدنان الديان، 2019) بعنوان " الاستثمار الأجنبي في المملكة العربية السعودية المحفزات والتحديات "

وقد هدفت الدراسة الى: التعرف الى أهم الأبعاد النظرية الرئيسة لمفهوم الاستثمار الأجنبي المباشر، التعرف على أهم المحفزات ومواطن الجذب للاستثمارات الأجنبية المباشرة، عرض التحديات والمعوقات، وذلك عبر القراءة الإحصائية المقارنة، إيضاح أهم الإجراءات الأساسية اللازمة للبدء بمشروع استثماري أجنبي مباشر بالمملكة والتوعية بحقوق المستثمر الأجنبي.

- دراسة (يحيى الجدران، 2019) بعنوان " نظام الاستثمار السعودي في ظل رؤية المملكة 2030 إشكالية التعارض بين جذب الاستثمار الأجنبي المباشر (FDI) وانضباطه (دراسة تحليلية نقدية مقارنة مع قواعد البنك الدولي) "

يتركز موضوع هذا البحث في القراءة التحليلية لنصوص مشروع نظام الاستثمار السعودي الجديد عام 1440 هـ - 2019م، بالمقارنة نظام الاستثمار الأجنبي القديم الصادر عام 1421 هـ - 2000م، بغرض الوصول إلى رؤية نقدية بناءة تخرج بتقييم لنظام الاستثمار السعودي القادر على تحقيق رؤية المملكة 2030.

فالإشكالية الكبرى التي تواجه مشروع نظام الاستثمار السعودي الجديد تتمثل في تقييم قدرته على تحقيق أعلى معايير جذب السيولة الأجنبية، وتوفير مناخٍ جاذبٍ للاستثمار الأجنبي المباشر FDI بشكلٍ طاردٍ لمخاوف المستثمرين الأجانب، في مواجهة ضرورات ضبط الاستثمار الأجنبي حرصاً على المصلحة العامة.

كما نرى مقارنة الرؤية التنظيمية وبناءً عليه، يجب تحليل بعض المبادئ الاستثمارية التي أقرها مشروع نظام الاستثمار مثل: المساواة وعدم التمييز بين المستثمرين، وحرية إدارة الأعمال الخاصة، والحوافز المالية، ومسؤولية المستثمرين، ومصادرة الأموال، وحل النزاع الاستثماري بالتحكيم. مع تحليل الدليل الإرشادي الذي وضعه البنك الدولي منذ عام 1992 للاستثمار الأجنبي المباشر بهدف توضيح الغايات التشريعية والفروقات الجوهرية، وذلك للوصول بالنتيجة إلى رؤية تقييمية لمشروع نظام الاستثمار في المملكة، ثم تقديم حلول تنظيمية لإشكالية التعارض بين جذب الاستثمار الأجنبي وانضباطه في سبيل مواكبة رؤية المملكة 2030م.

- دراسة (الجدران، 2019) بعنوان "قراءة تحليلية لنصوص مشروع نظام الاستثمار السعودي الجديد عام 1440 هـ - 2019م بالمقارنة نظام الاستثمار الأجنبي القديم الصادر عام 1421 هـ - 2000م"

بغرض الوصول إلى رؤية نقدية بنّاءة تخرج بتقييم لنظام الاستثمار السعودي القادر على تحقيق رؤية المملكة 2030. حيث ان الإشكالية الكبرى التي تواجه مشروع نظام الاستثمار السعودي الجديد تتمثل في تقييم قدرته على تحقيق أعلى معايير جذب السيولة الأجنبية، وتوفير مناخٍ جاذبٍ للاستثمار الأجنبي المباشر FDI بشكلٍ طاردٍ لمخاوف المستثمرين الأجانب، في مواجهة ضرورات ضبط الاستثمار الأجنبي حرصاً على المصلحة العامة.

- دراسة (كريمة فرحي، 2013) بعنوان "أهمية الاستثمار الأجنبي المباشر للدول النامية مع دراسة مقارنة بين الصين وتركيا، مصر و المملكة العربية السعودية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، فرع النقود و المالية، جامعة الجزائر، 2013"

حيث عمل الباحث على تحليل العوامل المحددة لاستقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول النامية و كذلك تحليل مختلف العناصر المحددة لتدفق و استقطاب الاستثمارات الأجنبية المباشرة في اقتصاديات الدول الأربعة و مدى تأثيرها بالحوافز التي تقدمها هذه الدول للمستثمر الأجنبي، و من أهم النتائج المتوصل إليها "هي توضيح النظريات المفسرة لدوافع الاستثمار الأجنبي المباشر إن الشركات تقوم به من أجل المحافظة على المميزات الاحتكارية أو التنافسية الخاصة ا من خلال تحقيق استراتيجيات المتمثلة في حماية مصالحها و غزو الأسواق الخارجية و استغلال الإمكانيات المقدمة من قبل حكومتها و ما تمنحه الدول المضيفة من فرص استثمارية لها.

دراسة (عبد الحق طير، 2012) بعنوان "واقع الاستثمار الأجنبي المباشر وتحدياته في الدول العربية مع الإشارة إلى حالة المملكة العربية السعودية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، جامعة الوادي، الجزائر، 2011-2012"

حيث تظمن أهمية هذه الدراسة إلى معرفة واقع الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول العربية والتحديات التي يواجهها، مع الإشارة إلى حالة الجزائر، ويتم تناول الأسس النظرية للاستثمار الأجنبي المباشر، والتعرف إلى ملامح الاستثمار الأجنبي المباشر عالميا وعربيا، ثم التطرق بعد ذلك إلى واقع مناخ الاستثمار في الدول العربية، وفي الأخير واقع وآفاق الاستثمار الأجنبي المباشر في الجزائر. **ومن أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة:**

يشكل الاستثمار الأجنبي المباشر أفضل الصيغ التمويلية الأجنبية المتاحة للدول النامية، إذ من خلاله يمكن تحويل التكنولوجيا، وترقية أداء العنصر البشري، والاستفادة من طرق التسيير والتنظيم المتقدمة، فضلا عن إمكانية النفاذ إلى أسواق التصدير الأجنبية، كما تعتبر الشركات المتعددة الجنسيات القناة الرئيسية التي تدير الاستثمارات الأجنبية المباشرة على المستوى الدولي، لما تتمتع به من مزايا احتكارية تتمثل في امتلاكها للتكنولوجيا الراقية، ورؤوس الأموال الضخمة، وتوسعها الجغرافي، وتنوع نشاطها.

- دراسة (محمد داودي، 2012) بعنوان "السياسة المالية وأثرها على استقطاب الاستثمار الأجنبي المباشر - حالة المملكة العربية السعودية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية عامة، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، المملكة العربية السعودية، 2011-2012"

حيث سيتم في هذه الدراسة إبراز أهمية أدوات السياسة المالية كعوامل جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة وتطبيقها على المملكة العربية السعودية كمحددات رئيسية للاستثمار الأجنبي المباشر، وإظهار و تحليل العلاقة التي تجمع ما بين السياسة المالية و تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الواردة إلى المملكة العربية السعودية لفترة ممتدة ما بين سنة 1970 إلى غاية 2009) مستعملين طريقة المربعات الصغرى الاعتيادية OLS و اختبار التكامل المتزامن و نموذج تصحيح الخطأ، و نماذج أشعة الانحدار الذاتي ذات المتجه من اجل إظهار الاستجابات الدفعية و اختبار السببية.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة لا يزال تطبيق أدوات السياسة المالية غير مؤهل بفاعلية لاستقطاب الاستثمارات الأجنبية المباشرة، وكذلك ضعف موقع المملكة العربية السعودية في مؤشرات الحكم الراشد، الأمر الذي أدى إلى اتضاح ظروف العمل وانتشار حالة الشك لارتفاع مستويات الفساد وضعف سيادة القانون واستفحال ظاهرة الاقتصاد الموازي.

- دراسة (عبد ايد أونيس، 2003) بعنوان "مناخ الاستثمار، الملتقى الوطني حول: المؤسسات الاقتصادية الجزائرية و تحديات مناخ الاستثمار الجديد، يومي 22-23 أبريل 2003، جامعة التكوين المتواصل، مركز بن عكنون، الجزائر"

تعتبر الاستثمارات الأجنبية بمثابة حافز للنمو الاقتصادي والوسيلة المثلى للدول النامية، لا تجلب رؤوس الأموال والتكنولوجيا الجديدة المتطورة، والارتباط بأسواق التصدير وغير ذلك، فالأهمية لا تكمن في جلب الاستثمار الأجنبي فحسب، بل تتعدى إلى محيط اقتصادي دولي ملائم، وخاصة توفير المناخ الاستثماري المناسب والملائم، عن طريق تقديم الحوافز والإعفاءات اللازمة والضمانات التي تجعل المستثمرين يتوافدون، خاصة وأن المملكة العربية السعودية بلد لديه إمكانيات عالية جدا باستطاعتها جلب الكثير من المستثمرين الراغبين في الاستثمار فيها إذا ما روعيت وأخذت بعين الاعتبار وعملت على إذلال وتخفيف الصعوبات والعراقيل.

4. منهجية البحث

1.4. منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وفي ضوء طبيعة الدراسة والأسئلة المطروحة سابقاً والفرضيات المقترحة والأهداف المقررة التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها والتي تقوم على دراسة تحديد دور السياسة الاقتصادية السعودية وأثرها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر لمحاولة وصفه بدقة، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي لأنه مرتبط بدراسة الموضوعات المتعلقة بالمجالات البشرية، وهو أحد أشكال البحث الشائعة التي يعتمد عليها كثير من الباحثين.

2.4. مصادر البيانات

1.2.4. البيانات الأولية

تم جمع البيانات الأولية لهذه الدراسة من خلال الملاحظات والاستبيانات والمقابلات، لكن كان ذلك بشكل رئيسي من خلال الاستبيان.

2.2.4. البيانات الثانوية

تم جمع البيانات الثانوية من الكتب والمجلات والأبحاث والأطروحات والمقالات وأوراق العمل والشبكة العالمية. بهذه الطريقة سهلت بناء خلفية نظرية قوية لتوضيح تعريف المشكلة واختبارها ومقارنة نتائج الدراسة مع نتائج الأدبيات.

3.4. مجتمع الدراسة

تألف مجتمع الدراسة من موظفي هيئة الاستثمار والغرفة التجارية بالرياض ونظراً لعدم قدرة الباحث على تغطية مجتمع الدراسة بالكامل بسبب كبر حجمه، وضيق الوقت المسموح للباحث، وحاجة الباحث الملحة لاختيار أفراد العينة لجمع معلومات أفراد العينة حول موضوع السياسة الاقتصادية وأثرها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر، سيقوم الباحث بتقسيم مجتمع الدراسة إلى عدة مستويات وطبقات، وبعد ذلك يتم اختيار عدد محدد من أفراد هذا المجتمع بحيث تمثل مجتمع الدراسة.

4.4. عينة الدراسة

النسبة	العدد	
100%	120	عدد الاستبيانات الموزعة
75%	90	عدد الاستبيانات التي تم جمعها
9.16%	11	عدد الاستبيانات الغير صالحة للتحليل
65.83%	79	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل

أعتمد الباحث في جمع افراد العينة على طريقة "العينة الحصصية" حيث قام الباحث بتقسيم مجتمع الدراسة الى عدة مستويات وطبقات، وبعد ذلك اختار عدد محدد من أفراد هذا المجتمع على أن تنطبق عليهم كافة الشروط المطلوبة في مجتمع الدراسة

5.4. المعالجة الإحصائية

بعد جمع الاستبيانات والتأكد من صلاحيتها للتحليل تم ترميزها (إعطائها أرقاماً معينة)، وذلك تمهيداً لإدخال بياناتها إلى جهاز الحاسوب لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، وتحليل البيانات وفقاً لأسئلة الدراسة وبيانات الدراسة. تمت المعالجة الإحصائية للبيانات من خلال مجموعة من الاختبارات والتحليلات:

- المتوسطات الحسابية
- الانحراف المعياري
- معامل ارتباط بيرسون:
- معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)
- معمل تحليل ميل خط الانحدار (Regression)

وذلك باستخدام الرزم الإحصائية (SPSS) Statistical Package For Social Sciences، حيث كانت الدراسة وصفية تحليلية.

6.4. أداة الدراسة

كانت الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي الإجابة على مجموعة من الأسئلة الواردة في الاستبيان المصمم خصيصاً لهذه الدراسة. احتوى الاستبيان على ستة وثلاثون سؤالاً مغلقاً بخلاف الأسئلة الديموغرافية الأخرى المتعلقة بالنوع والجنس والخبرة والمؤهل الدراسي. تم قياس كل منها على مقياس ليكرت "الخماسي"، أي من خمس درجات تتراوح من "لا أوافق بشدة" إلى "أوافق بشدة" للإشارة إلى المعدل الذي يشعر به أفراد العينة.

1.6.4. اختبارات صدق أداة الدراسة وثباتها

1.1.6.4. الصلاحية:

قام الباحث بتصميم الاستبانة بصورتها الأولية، من خلال دراسته للمعلومات المتوفرة في الإطار النظري واستنتاجه للأسئلة التي يحتاج إليها، ومن ثم تم التحقق من صدق أداء الدراسة بعرضها على المشرف ومجموعة من المحكمين ومن ثم تم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

2.1.6.4. الموثوقية

يقصد بثبات الاستبيان (أداة الدراسة) وهي أن يعطي نفس النتائج تقريباً في حال تكرار تقديمه ضمن نفس الشروط في فترات زمنية مختلفة، يعبر عن الثبات إحصائياً من خلال معامل الثبات كرونباخ ألفا والذي تتراوح قيمته عموماً بين الصفر والواحد الصحيح، حيث كلما زادت قيمة المعامل و اقتربت من الواحد دل ذلك على أن الأداة تتمتع بثبات مرتفع والعكس صحيح،

وعلى العموم تشير أغلب الدراسات إلى اعتبار الأداة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات في حول تجاوز المعدل قيمة 0.6، استخدمت طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، وكانت النتائج مبينة في الجدول التالي:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.90	5

جدول 1 - معامل ثبات كرونباخ ألفا لكافة متغيرات الدراسة

عدد الفقرات	المتغير	معامل كرونباخ ألفا
10	السياسة الاقتصادية السعودية	.84
5	النمو	.72
5	التحفيز الاقتصادي	.65
5	تنمية رأس المال البشري والتوظيف	.66
5	اكتساب الخبرة ونقل التكنولوجيا	.76
	الإجمالي	.90

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل كرونباخ ألفا لإجمالي فقرات الاستبيان بلغت 0.90 هي قيمة مرتفعة جدا تعكس درجة الثبات العالية التي يتمتع بها، كما نلاحظ كذلك أن معامل الثبات لكل المتغيرات كانت متقاربة وتنفوق جميعها الحد الأدنى المطلوب لتحقيق شرط الثبات وهو (0.6).

5. تحليل نتائج الدراسة

1.5. السياسة الاقتصادية السعودية

تم قياس السياسة الاقتصادية السعودية من خلال عشر فقرات في أداة البحث (الاستبيان). يوضح الجدول أدناه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عنصر:

الرقم	الجملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تسعى الحكومة باستمرار بهيكلية السياسة الضريبية للدولة.	3.27	.983	10	متوسط
2	تعمل الدولة على توسيع الاستثمار العام وتعبئة الموارد المحلية	3.73	.873	2	مرتفع

متوسط	3	.951	3.62	السياسة الاقتصادية الحالية تتواءم مع احتياج الدولة في جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة.	3
متوسط	5	1.116	3.58	تتعامل الدولة بسياسة اقتصادية شفافة وواضحة.	4
متوسط	6	1.140	3.57	تعمل الدولة على تبني سياسة لإصلاح القطاع المالي والمصرفي.	5
متوسط	4	.927	3.59	تسعى الحكومة بتوجيه عائداتها لتعزيز عملية التنمية المستدامة وتنويع الاقتصاد.	6
مرتفع	1	.940	3.75	دائماً ما تحاول الدولة الحفاظ على مستوى عالٍ من الإنفاق الاستثماري.	7
متوسط	7	1.008	3.56	تعمل الدولة على دعم المستثمر المحلي لزيادة المنافسة مع المستثمر الأجنبي.	8
متوسط	8	1.170	3.30	تنظم الدولة القوانين والتشريعات بما يحقق العدالة ويحفظ حقوق المستثمرين الأجانب.	9
متوسط	9	1.097	3.28	السياسات الاقتصادية الحالية جاذبة للاستثمار.	10
		.638	3.49	المجموع	

جدول 2 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير السياسة الاقتصادية السعودية

يوضح الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية للسياسة الاقتصادية السعودية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.27-3.75) درجة، مقارنة بمتوسط حسابي عام (3.75) درجة، وانحراف معياري (0.940-0.983) درجة مقارنة بمتوسط انحراف معياري عام قدره (0.638).

فقد احتلت الفقرة السابعة "دائماً ما تحاول الدولة الحفاظ على مستوى عالٍ من الإنفاق الاستثماري" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.55) درجة وانحراف معياري (0.940) درجة. بينما احتلت الفقرة الأولى "تسعى الحكومة باستمرار بهيكلية السياسة الضريبية للدولة" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.27) درجة وانحراف معياري (0.983) درجة.

2.5. الاستثمار الأجنبي المباشر

1.2.5. النمو

تم قياس أثر الاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (النمو) من خلال خمس فقرات في أداة البحث (الاستبيان). يوضح الجدول أدناه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عنصر:

الرقم	الجملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	ينعكس أثر الاستثمار الأجنبي في زيادة المستوى المعيشي للأفراد، من خلال زيادة متوسط دخل الأفراد.	3.28	.816	4	متوسط
2	تساهم السياسة الاقتصادية في توزيع الإيرادات الضريبية والتدفقات المالية، لإعادة هيكلة السوق وتأمين البنية التحتية.	3.54	.748	1	متوسط
3	السياسة الاقتصادية الحالية لها دور في زيادة العوائد الربحية، من خلال زيادة معدل الاستثمار، ورفع القدرة التنافسية للمنشآت، وخفض معدل الإنفاق الحكومي من خلال تدفق الإيرادات الضريبية.	3.35	.833	3	متوسط
4	يساعد السياسة الاقتصادية الحالية في توزيع الإيرادات الضريبية والتدفقات المالية، لإعادة هيكلة السوق وتأمين البنية التحتية.	3.53	.917	2	متوسط
5	تستخدم الدولة أدوات مختلفة لتحفيز قطاع الأعمال والمستثمرين في زيادة فاعليتهم ورفع مستويات النمو.	3.27	1.097	5	متوسط
المجموع		3.43	.610		

جدول 3 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الاستثمار الأجنبي المباشر (النمو)

يوضح الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية للاستثمار الأجنبي (النمو)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.27-3.54) درجة، مقارنة بمتوسط حسابي عام (3.43) درجة، وانحراف معياري (1.097 - 0.748) درجة مقارنة بمتوسط انحراف معياري عام قدره (0.610).

فقد احتلت الفقرة الثانية "تساهم السياسة الاقتصادية في توزيع الإيرادات الضريبية والتدفقات المالية، لإعادة هيكلة السوق وتأمين البنية التحتية" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.54) درجة وانحراف معياري (0.748) درجة. بينما احتلت الفقرة الخامسة "تستخدم الدولة أدوات مختلفة لتحفيز قطاع الأعمال والمستثمرين في زيادة فاعليتهم ورفع مستويات النمو" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.27) درجة وانحراف معياري (1.097) درجة.

2.2.5. التحفيز الاقتصادي

تم قياس أثر الاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (التحفيز الاقتصادي) من خلال خمس فقرات في أداة البحث (الاستبيان). يوضح الجدول أدناه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عنصر:

الرقم	الجملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يساهم الاستثمار الأجنبي في نمو الصادرات وزيادة التدفقات النقدية الأجنبية.	3.47	.814	1	متوسط
2	تسعى الدولة في رفع كفاءة الاقتصاد وجذب تشريعاته للمستثمر الأجنبي، وخفض التكاليف التشغيلية أمامه.	3.29	.774	4	متوسط
3	تسعى الدولة لتذليل كافة العقبات البيروقراطية في سبيل توفير مناخ استثماري ملائم لجذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة.	3.30	.882	3	متوسط
4	تحرص الدولة لتعزيز قدرة القطاع الخاص في رفع كفاءة جهازه التسويقي لتسويق منتجاته وخدماته وبالتالي القدرة على تقديم الخدمات التسويقية المساندة لمنشآت المستثمرين الأجانب والمحليين.	3.35	.769	2	متوسط
5	تعمل الدولة على خفض مخاطر هيمنة الشركات الأجنبية على الاقتصاد الوطني ومؤسساته.	2.95	.999	5	متوسط
المجموع		3.35	.519		

جدول 4 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الاستثمار الأجنبي المباشر (التحفيز الاقتصادي)

تم قياس الاستثمار الأجنبي المباشر (التحفيز الاقتصادي) من خلال خمس فقرات في أداة البحث (الاستبيان)، يوضح الجدول أدناه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عنصر:

يوضح الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية للاستثمار الأجنبي المباشر (التحفيز الاقتصادي)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.74-3.95) درجة، مقارنة بمتوسط حسابي عام (3.35) درجة، وانحراف معياري (0.999-0.814) درجة مقارنة بمتوسط انحراف معياري عام قدره (0.519).

فقد احتلت الفقرة الأولى "تساهم السياسة الاقتصادية في نمو الصادرات وزيادة التدفقات النقدية الأجنبية" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.47) درجة وانحراف معياري (0.814) درجة. بينما احتلت الفقرة الخامسة "تعمل الدولة على خفض مخاطر هيمنة الشركات الأجنبية على الاقتصاد الوطني ومؤسساته" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.95) درجة وانحراف معياري (0.999) درجة.

3.2.5. تنمية رأس المال البشري والتوظيف

تم قياس أثر الاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (تنمية رأس المال البشري والتوظيف) من خلال خمس فقرات في أداة البحث (الاستبيان)، يوضح الجدول أدناه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عنصر:

الرقم	الجملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	الاستثمار الأجنبي يساهم في تحضر المجتمع، ورفع قدرته على حماية البيئة، من خلال تطوير الخدمات العامة، وتنمية رأس المال البشري.	3.52	.845	3	متوسط
2	تقوم شركات الاستثمار الأجنبي بتخطيط وتنفيذ البرامج التدريبية والتطويرية لإكساب العاملين المهارات اللازمة.	3.61	.912	2	متوسط
3	الاستثمار الأجنبي ساهم في خفض معدل البطالة من خلال جذب المزيد من شركات الاستثمار الأجنبي المباشر.	3.51	.890	4	متوسط
4	تعمل شركات الاستثمار الأجنبي المباشر على تلبية احتياجات المتعلمين والمتدربين.	3.33	1.095	5	متوسط
5	تفهم شركات الاستثمار الأجنبي المباشر سياسات ونظم وبرامج	3.70	1.017	1	مرتفع

			الدولة وتشارك في التحديات الموجودة.
		3.49	المجموع
		.656	

جدول 5 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الاستثمار الأجنبي المباشر (تنمية رأس المال البشري والتوظيف)

يوضح الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية للاستثمار الأجنبي المباشر (تنمية رأس المال البشري والتوظيف)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.33- 3.70) درجة، مقارنة بمتوسط حسابي عام (3.49) درجة، وانحراف معياري (1.095 - 1.017) درجة مقارنة بمتوسط انحراف معياري عام قدره (.656).

فقد احتلت الفقرة الخامسة "تفهم شركات الاستثمار الأجنبي المباشر سياسات ونظم وبرامج الدولة وتشارك في التحديات الموجودة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.70) درجة وانحراف معياري (1.017) درجة. بينما احتلت الفقرة الرابعة "تعمل شركات الاستثمار الأجنبي المباشر على تلبية احتياجات المتعلمين والمتدربين" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.70) درجة وانحراف معياري (1.017) درجة.

4.2.5. اكتساب الخبرة ونقل التكنولوجيا

تم قياس أثر الاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (اكتساب الخبرة ونقل التكنولوجيا) من خلال خمس فقرات في أداة البحث (الاستبيان)، يوضح الجدول أدناه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عنصر:

الرقم	الجملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تخصص الدولة ميزانية لدعم البحث والتطوير واستقطاب المتخصصين من العلماء والباحثين للعمل على توطيد التقنية وتطويرها لتتلاءم مع احتياجات المشاريع لاستقطاب الاستثمارات الأجنبية بما يدعم مواكبة التطورات التقنية والاقتصادية.	3.44	.764	3	متوسط
2	تشجع الدولة الاستثمار الأجنبي للاستفادة من أساليب المعرفة التقنية والإدارية التي يقيمها الشريك الأجنبي ويساعد مستقبلاً على اكتساب الخبرة.	3.49	.904	2	متوسط
3	تعمل الدولة على إعداد جيل صناعي يحمل مسؤوليات مجتمعاته الصناعية، تشغيلاً	3.52	.860	1	متوسط

				وإنتاجاً وصيانة وتسويقاً وتطويراً بالتدريب والاستثمار الأمثل للموارد البشرية المحلية.
متوسط	4	1.095	3.33	4 لدى المملكة استراتيجيات واضحة لنقل وتوطين التكنولوجيا والعمل على محاكاة النماذج الناجحة من تجارب البلدان الأخرى.
متوسط	5	.774	3.29	5 تعمل المملكة على تنوع النشاط الاستثماري فيها وتركز على الاستثمارات الصناعية
		.656	3.49	المجموع

جدول 6 - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الاستثمار الأجنبي المباشر (اكتساب الخبرة ونقل التكنولوجيا)

يوضح الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لمتغير الاستثمار الأجنبي المباشر (اكتساب الخبرة ونقل التكنولوجيا)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.29- 3.52) درجة، مقارنة بمتوسط حسابي عام (3.49) درجة، وانحراف معياري (860 - .774). درجة مقارنة بمتوسط انحراف معياري عام قدره (656).

فقد احتلت الفقرة الثالثة "تعمل الدولة على إعداد جيل صناعي يحمل مسؤوليات مجتمعاته الصناعية، تشغيلاً وإنتاجاً وصيانة وتسويقاً وتطويراً بالتدريب والاستثمار الأمثل للموارد البشرية المحلية" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.52) درجة وانحراف معياري (860). درجة. بينما احتلت الفقرة الخامسة "تعمل المملكة على تنوع النشاط الاستثماري فيها وتركز على الاستثمارات الصناعية" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.29) درجة وانحراف معياري (774). درجة.

3.5. اختبار فرضيات الدراسة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر عند مستوى

$$دلالة \alpha \leq 0.05$$

لاختبار صحة الفرضية من عدمها سيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط.

Variable	R	R ²	F	Sig.F	Adjusted R Square
الاستثمار الأجنبي المباشر	^a 0.529	0.280	29.947	^b 0.000	.271

جدول 7 - تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير السياسة الاقتصادية السعودية وأثرها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر

يوضح الجدول السابق السياسة الاقتصادية السعودية وأثرها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر، حيث بلغ معامل ارتباط $R=0.529$ عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

وبلغ معامل التحديد $(R^2 = 0.280)$ مما يعني أن ما قيمته 28% من التغيرات في الاستثمار الأجنبي المباشر نتجت عن تغيرات في السياسة الاقتصادية السعودية، ويؤكد هذا الاستنتاج قيمة F المحسوبة والتي بلغت (29.947)، والتي تعمل عند مستوى الأهمية $(\alpha \leq 0.05)$. هذا يؤكد أن الانحدار ذو دلالة إحصائية، وأثرًا ذا دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية وأثرها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر. وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ".

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (النمو) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

Variable	R	R ²	F	Sig.F	Adjusted R Square
الاستثمار الأجنبي المباشر من حيث (النمو)	^a 0.283	0.080	6.724	^b 0.011	0.068

جدول 8 - تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من منظور النمو

لاختبار صحة الفرضية من عدمها سيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط.

يوضح الجدول السابق أثر جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من منظور النمو. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من حيث (النمو) مع معامل الارتباط $R=0.283$ عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

بلغ معامل التحديد $R^2(80\%) = 0.283$ مما يعني أن ما قيمته 8% من التغيرات في الاستثمار الأجنبي المباشر نتجت عن تغيرات في السياسة الاقتصادية السعودية، ويؤكد هذا الاستنتاج قيمة F المحسوبة والتي بلغت إلى (6.724)، والتي تعمل عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$. وهذا يؤكد أن الانحدار ذو دلالة إحصائية، وأثرًا ذا دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية وأثرها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من حيث (النمو).

وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة "يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (النمو) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ "

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (التحفيز الاقتصادي) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

Variable	R	R ²	F	Sig.F	Adjusted R Square
الاستثمار الأجنبي المباشر من حيث (التحفيز الاقتصادي)	0.499 ^a	0.249	25.475	0.000 ^b	.239

جدول 9 - تحليل الانحدار الخطي البسيط لاثـر جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من منظور التحفيز الاقتصادي

لاختبار صحة الفرضية من عدمها سيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط.

يوضح الجدول السابق أثر جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من منظور التحفيز الاقتصادي. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من حيث (التحفيز الاقتصادي) مع معامل الارتباط $R = 0.499$ عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.249$ مما يعني أن ما قيمته 24.9% من التغيرات في الاستثمار الأجنبي المباشر نتجت عن تغيرات في السياسة الاقتصادية السعودية، ويؤكد هذا الاستنتاج قيمة F المحسوبة والتي بلغت إلى (25.4754)، والتي تعمل عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد أن الانحدار ذو دلالة إحصائية، وأثرًا ذا دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية وأثرها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من حيث (التحفيز الاقتصادي).

وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة " يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (التحفيز الاقتصادي) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ "

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (تنمية رأس المال البشري والتوظيف) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

Variable	R	R ²	F	Sig.F	Adjusted R Square
الاستثمار الأجنبي المباشر من حيث (تنمية رأس المال البشري والتوظيف)	0.332 ^a	0.110	9.544	0.003	0.099

جدول 10 - تحليل الانحدار الخطي البسيط لاثـر جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من منظور تنمية رأس المال البشري والتوظيف

لاختبار صحة الفرضية من عدمها سيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط.

يوضح الجدول السابق أثر جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من منظور تنمية رأس المال البشري والتوظيف. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من حيث (تنمية رأس المال البشري والتوظيف) مع معامل الارتباط $R = 0.332$ عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.110$ مما يعني أن ما قيمته 11% من التغيرات في الاستثمار الأجنبي المباشر نتجت عن تغيرات في السياسة الاقتصادية السعودية، ويؤكد هذا الاستنتاج قيمة F المحسوبة والتي بلغت إلى (9.544)، والتي تعمل عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$. وهذا يؤكد أن الانحدار ذو دلالة إحصائية، وأثرًا ذا دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية وأثرها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من حيث (تنمية رأس المال البشري والتوظيف). وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة "يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (تنمية رأس المال البشري والتوظيف) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (اكتساب الخبرة ونقل المهارة والتكنولوجيا) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

Variable	R	R ²	F	Sig.F	Adjusted R Square
الاستثمار الأجنبي المباشر من حيث (اكتساب الخبرة ونقل المهارة والتكنولوجيا)	^a 0.423	0.179	16.792	^b 0.000	0.168

جدول 11 - تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من المباشر من حيث (اكتساب الخبرة ونقل المهارة والتكنولوجيا)

لاختبار صحة الفرضية من عدمها سيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط.

يوضح الجدول السابق أثر جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من المباشر من حيث (اكتساب الخبرة ونقل المهارة والتكنولوجيا). أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من حيث (اكتساب الخبرة ونقل المهارة والتكنولوجيا) مع معامل الارتباط $R = 0.423$ عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.179$ مما يعني أن ما قيمته 17.9% من التغيرات في الاستثمار الأجنبي المباشر نتجت عن تغيرات في السياسة الاقتصادية السعودية، ويؤكد هذا الاستنتاج قيمة F المحسوبة والتي بلغت إلى (16.792)، والتي تعمل عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$. وهذا يؤكد أن الانحدار ذو دلالة إحصائية، وأثرًا ذا دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية وأثرها في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر من حيث (اكتساب الخبرة ونقل المهارة والتكنولوجيا).

وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة "يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (اكتساب الخبرة ونقل المهارة والتكنولوجيا) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ "

6. نتائج الدراسة

بناءً على تحليل البيانات واختبار الفرضيات في الفصل الرابع، يمكن تلخيص نتائج البحث الناتجة عن هذا العمل على النحو التالي:

- تعتبر السياسة الاقتصادية السعودية من وجهة نظر الافراد التي شملتها أفراد العينة، في المستوى المتوسط مما يشير إلى مستوى متوسط من التنفيذ.
- يعتبر الاستثمار الأجنبي المباشر من وجهة نظر الافراد التي شملتها العينة، في مستوى متوسط يشير إلى مستوى متوسط من التنفيذ.
- يعتبر النمو، من وجهة نظر الافراد التي شملتها العينة، في المستوى المتوسط مما يشير إلى مستوى متوسط من التنفيذ.
- يعتبر التحفيز الاقتصادي، من وجهة نظر الافراد التي شملتها العينة، في المستوى المتوسط مما يشير إلى مستوى متوسط من التنفيذ.
- يعتبر تنمية رأس المال البشري والتوظيف، من وجهة نظر الافراد التي شملتها العينة، يعتبر في المستوى المتوسط مما يشير إلى مستوى متوسط من التنفيذ.
- يعتبر اكتساب الخبرة ونقل المهارة والتكنولوجيا، من وجهة نظر الافراد التي شملتها العينة، في المستوى المتوسط مما يشير إلى مستوى متوسط من التنفيذ.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للسياسة الاقتصادية السعودية على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (النمو) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (التحفيز الاقتصادي) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (تنمية رأس المال البشري والتوظيف) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستثمار الأجنبي المباشر على الاقتصاد السعودي من حيث (اكتساب الخبرة ونقل المهارة والتكنولوجيا) عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.
- الحاجة إلى توفير مناخ استثماري جاذب لرؤوس الأموال الأجنبية، وهو ما يجب أن يقوم على سياسة ضريبية متوازنة وامتيازات في مختلف المجالات تدفع الشركات الأجنبية إلى إقامة استثمارات دون الخوف من عليها.
- الاستثمار الأجنبي المباشر من أهم أدوات نقل التكنولوجيا، بسبب نقل العملية الإنتاجية من البلدان المصنعة إلى البلدان النامية ما يرافقه نقل التكنولوجيا بشقيها الصلب (الجانب المادي من وسائل إنتاج) واللين (الجانب المعرفي كبرامج التشغيل وطرق الإدارة الحديثة).

- كلما تركز الاستثمار الأجنبي المباشر في الصناعات ذات التركيز التكنولوجي ساهم هذا في الزيادة من أهمية عملية النقل بالنسبة للبلدان النامية، فالصناعات الدوائية والكيمائية والصناعات الكبرى والصناعات الدقيقة هي التي ساعدت بلد كالصين في التحول إلى بلد ذو قدرات صناعية رائدة عالمياً، ضرورة وجود استراتيجية واضحة لنقل وتوطين التكنولوجيا والعمل على محاكاة النماذج الناجحة في هذا المجال كالتجربة الكورية الجنوبية والماليزية.
- تساهم السياسة الاقتصادية المطبقة بأدواتها المختلفة في علاج المشكلات الاقتصادية التي واجهت الاقتصاد فهي تعتبر من أهم السياسات الاقتصادية التي تستطيع الدولة من خلالها التأثير في النشاط الاقتصادي ومعالجة الاختلالات التي تحدث في الاقتصاد من تقلبات دورية وأزمات مالية وغيرها
- تساهم السياسة المالية في تحقيق التنمية الاقتصادية والتأثير على النشاط الاقتصادي حيث نجد ان المملكة العربية السعودية استخدمت ادوات السياسة المالية لزيادة معدلات النمو ومستويات الاستثمار والحد من التضخم والقضاء على البطالة وتحسين مستوى ميزان المدفوعات والعمل على تحقيق التنمية المستدامة.
- الاستثمار الأجنبي المباشر وسيلة تمويل بديلة عن القروض الخارجية وتكاليفها تسعى المملكة كغيرها من الدول لاجتذابه للاستفادة قدر الإمكان من ايجابياته، إلا أن مناخها الاستثماري لن يسمح لها بذلك دون تبني إجراءات تتسم بالكفاءة وسهولة التطبيق حتى تكون متاحة لكل من يريد استخدامها.
- لا يزال أداء سوق العمل بالمملكة دون المستوى المطلوب، ويحتاج لمزيد من الجهود والإصلاحات لتطويره، ومعالجة نسب البطالة والمعوقات التي تواجهه، وتأهيل الكوادر الوطنية المدربة فنياً.
- تعد ادوات الاقتصادية من ابرز ادوات السياسة الكلية التي تعمل على بلوغ مستويات هامة من التنمية واستدامتها من خلال اثرها على اداء المتغيرات الاقتصادية الكلية وذلك من خلال التأثير في حجم العمالة والدخل الوطني ومستويات الاستثمار وبالتالي تعديل الهيكل الاقتصادي والاجتماعي للدولة فضلاً على قدرتها على تمويل التنمية عن طريق ترشيد الاموال العامة وتحقيق اقصى انتاجية الا ان تأثيرها على جنب الاستثمار الأجنبي المباشر سيكون ضئيل جداً ما لم يرتبط استخدام ادوات السياسة الاقتصادية بترشيد استخدامها وتحسين المتغيرات الاخرى ذات الصلة.
- ان السياسة الاتفاقية في المملكة العربية السعودية تميزت بنمو النفقات العامة خاصة بعد تبني الحكومة لبرنامج دعم الانعاش الاقتصادي والبرنامج التكميلي لدعم النمو والذي خصصت لهما مبالغ ضخمة خاصة في قطاع البناء والاشغال العمومية والخدمات مما انعكس على معدلات النمو الاقتصادي.

2.6. التوصيات

- توجيه النفقات العامة نحو الاستثمارات المنتجة للثروة ووضع سياسة ضريبية فعالة ومتوازنة من حيث جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة وتنويعها على مختلف القطاعات للخروج من التبعية لقطاع النفط ومن ثم تبني سياسة إيرادية فعالة للقضاء على العجز الموازني أو أي هزات قد تصيب ميزان المدفوعات.
- تعزيز سياسات الإصلاح الاقتصادي التي تدعم الاستقرار الكلي وتساعد على انفتاح الاقتصاد الوطني وتحرره من كل أشكال القيود التشريعية والإدارية.

- الاستثمار في سياسة إصلاح الجهاز المصرفي للوصول إلى جهاز مصرفي متطور وفعال يسمح بمسايرة التطورات الاقتصادية العالمية ويمكن من استقطاب رؤوس الأموال الأجنبية والمحلية.
- تطوير نشاط المؤسسات المكلفة بترقية الاستثمار من خلال تفعيل أنشطتها وتعزيز القدرات البشرية لإطاراتها.
- تفعيل الإعلام الاقتصادي وتوفير المعلومات الاقتصادية للمستثمرين الاجانب لتوعيتهم وتعريفهم بالإمكانيات الاستثمارية المتاحة في المملكة العربية السعودية مما يساعدهم على اتخاذ قراراتهم الاستثمارية.
- يجب على المملكة العربية السعودية العمل على تهيئة مناخها الاستثماري ليكون أكثر جاذبية وفعالية بضرورة الوقوف على قانون الاستثمار القائم في المملكة العربية السعودية بالمتابعة والتدقيق الدائم لجذب أكبر قدر ممكن من الاستثمارات الأجنبية المباشرة.
- يجب على المملكة العربية السعودية تخفيض معدلات الضرائب بأنواعها والرسوم الجمركية، وتنفيذ برامج الحكومة الالكترونية فيما يتعلق بإصدار التراخيص وإمدادات الطاقة والمياه، وتسجيل الملكية العقارية، وتبسيط إجراءات الفحص الفني للصادرات والواردات من أجل جعل مناخها الاستثماري أكثر جاذبية وفعالية.
- ضرورة قيام المملكة العربية السعودية بإصلاحات جذرية في البنية الاقتصادية وخلق قاعدة إنتاجية وعدم الاعتماد على مصدر وحيد في الناتج المحلي وإيرادات الميزانية والصادرات والتحول إلى اقتصاد حقيقي، خاصة في ظل احتياج النشاط الاقتصادي غير النفطي إلى إصلاحات هيكلية لتحسين أداءه من خلال تبسيط إجراءات ممارسة الأعمال وجذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة.
- أهمية قيام وزارة الاستثمار برسم خارطة استثمارية تفصيلية لمناطق ومدن المملكة الرئيسية بالتعاون مع الجهات الرسمية ذات العلاقة.
- تعزيز التوعية بأهمية دعم مسيرة الإصلاح المؤسسي التي تقوم عليها رؤية المملكة 2030، والتي تهدف إلى تنويع مصادر الدخل القومي بالأساس، ودعم مؤسسات المجتمع المدني ورفع كفاء وإنتاجية أجهزة الدولة وموظفيها، ودعم برنامج التخصيص، بالإضافة إلى أهمية ترسيخ مبادئ المساءلة والشفافية (حوكمة الأداء) وحماية النزاهة ومكافحة الفساد.
- العمل على وضع أسس لشراكات طويلة المدى مع الشركات الكبرى من أجل الارتقاء بالعملية الإنتاجية لدى البلدان المستقبلية بما يضمن لمنتجاتها المنافسة على الصعيد المحلي والدولي.
- أهمية قيام وزارة المالية ووزارة الاستثمار والجهات المسؤولة عن تطبيق برامج وأهداف رؤية المملكة 2030 بمتابعة ومراجعة تحقيق تلك البرامج لأهدافها، وأهمها رفع كفاءة الاقتصاد السعودي وجذب تشريعاته للمستثمر الأجنبي، وخفض التكاليف التشغيلية أمامه.
- أهمية تطوير أنظمة التقاضي التجارية، وإنشاء محاكم تجارية متخصصة في المناطق ذات الجذب الاستثماري لتقليل وقت إنهاء المنازعات التجارية بين المستثمرين.
- أهمية تدعيم مناطق الاستثمار بالبنية التحتية المتكاملة واللوجستية، وتزويدها بجميع احتياجات تلك المناطق من مرافق وخدمات ال تتوفر عادة في البنية التقليدية.

- أهمية تركيز وزارة الاستثمار السعودية على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر عن طريق المشاريع الجديدة (Greenfield) لأنه عادة ما يجلب التكنولوجيا والتقنية والمعرفة ويؤد فرص عمل في الاقتصاد ويضيف قدرة إنتاجية جديدة، وهذا النوع من الاستثمار هو ما تحتاجه الدول ذات الوفرة الرأسمالي
- تدعيم مناطق الاستثمار بالبنية التحتية المتكاملة واللوجستية وتزويدها بجميع احتياجات تلك المناطق من مرافق وخدمات.
- العمل أكثر على توفير مناخ جاذب للاستثمارات الأجنبية عبر التقليل من الشروط الموضوعية على تدفق رؤوس الأموال الأجنبية، وضع استراتيجية واضحة تهدف إلى الوصول إلى توطين التكنولوجيا والتحول إلى منتج وليس مستهلك كما فعلت دول كالصين وكوريا الجنوبية وماليزيا.
- توصي الدراسة بزيادة الأبحاث المتطورة حول موضوع أثر الاستثمار الأجنبي المباشر على نمو القطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية.

7. المراجع

1.7. المراجع العربية

- الزهراني، بندر (2004)، الاستثمارات الأجنبية المباشرة ودورها في النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمه لقسم الاقتصاد، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود.
- السعيد، بريكة ومسعي، سمير (2009)، "تقييم المنشأة الاقتصادية: مدخل القيمة الاقتصادية المضافة EVA"، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الأول بعنوان صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية، مركز البحوث والدراسات الجزائرية، جامعة محمد بوضياف، جمهورية الجزائر، 20-22 ابريل.
- الشبيب، دريد (2009)، الاستثمار والتحليل الاستثماري، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية، الأردن، عمان.
- الشرع، عباس (2006)، "دور الاستثمار الأجنبي المباشر في حركة التصنيع العربي: دراسة الجانب الايجابي للاستثمار الأجنبي المباشر"، مجلة العلوم الاقتصادية، مجلد2، العدد17، ص ص37-58.
- المحتسب، بثينة والحيط، نهيل (2009)، "تطور قطاع الطاقة وأثر الارتفاع في أسعاره على الصناعة"، بحث مقدم إلى المؤتمر الثاني لكليات إدارة الأعمال الأردنية بعنوان القضايا الملحة للاقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة، مركز البحوث والدراسات الأردنية، الجامعة الأردنية، المملكة الأردنية الهاشمية.
- المزروعى، علي (2012)، "أثر الاستثمار الأجنبي المباشر على الناتج المحلي الإجمالي: دراسة تطبيقية على الإمارات العربية المتحدة خلال المدة (1980-2009)"، مجلة تنمية الرافدين، مجلد 34، العدد 109، ص ص 164-186.
- عاشور، سهام (2011)، آثار تحرير التجارة الخارجية على العمالة والأجور في قطاع الصناعة التحويلية في مصر، أطروحة دكتوراة غير منشور مقدمة لقسم الاقتصاد، كلية التجارة والاقتصاد، جامعة الزقازيق، مصر.

عبد، محمد (2005)، الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول الإسلامية في ضوء الاقتصاد الإسلامي، الطبعة الأولى، دار النفائس، الأردن، عمان.

عثمان، احمد (1997)، تمويل القطاع الصناعي وفق صيغ التمويل الإسلامية، الطبعة الأولى، معهد الإسلامي للبحوث والتدريب، السعودية، جدة.

عذاري، عدنان (2009)، "أثر الاستثمار الأجنبي المباشر في الاقتصاد الأردني"، مجلة بحوث اقتصادية عربية، مجلد 16، العدد 46، ص ص 155-176.

كنونة، أمين (1980)، الاقتصاد الدولي، الطبعة الأولى، دار الجامعة المستنصرية، العراق، بغداد. مؤسسة النقد العربي السعودي، "التقرير السنوي"، أعداد متفرقة.

عبد الرزاق حمد الجبوري، دور الاستثمار الأجنبي المباشر في التنمية الاقتصادية، دار الحامد للنشر، الطبعة الأولى، الأردن 2014.

محمد عبد العزيز عبد الله، الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول الإسلامية، الطبعة الأولى، دار النفائس، الأردن 2005.

رضا عبد السلام، محددات الاستثمار الأجنبي المباشر في عصر العولمة، المكتبة العصرية، مصر، 2007.

أسامة بشير الدباغ، البطالة والتضخم والمناهج السياسية الاقتصادية، دار الأهلية، الطبعة الأولى، عمان، 2011.

2.7. المراجع الأجنبية

Borensztein ،E.; Gregorio ،J. ; and Lee ،JW.(1997" ،(How Does Foreign Direct Investment Affect Economic Growth "Journal of International Economics ،Volume 45 ،Issue 1 ،PP 115-135.

Markusen ،G. and Venables ،A.(1997) ،"Foreign Direct Investment As a Catalyst for Industrial Development" ،European Economic Review ،Volume 43 ،Issue 2 ،PP 335-356.

Select Documents of the 15 TH CPC National Congress New star publishers, September – 1997

Murat Ali Dulupçu, OnurDemirel, Isparta, "Globalization and Padma Mallampally and ZbigniewZimny," Foreign direct investment in services Trends and patterns", p.25 available at<http://search.ebscohost.com/>.

Dunning J.H. « The Eclectic Paradigm in an Age of Alliance Capitalism », dans Journal of Business Studies—third quarter, 1995.

Freeman et Hagedoorn.J, globalisation of technology, a report for the fast program, Merit,
University de Maastricht, pays bas.

Annie kaweck et Bernard Guillochon, Economie international, commerce et macroéconomie, 4
édition, Dunod, paris, 2003.p16

B.hugonnier ‘Investissement direct, coopération internationale et firme multinationale, paris,
édition économique,1984.

Denis Tersen ,Jean Luc Bricout, l’investissement internationale, ED, Armand colin, paris1997.

J. Pierre Pattat ‘Monnaie, Institution Financières et Politiques monétaires ‘4 éd ‘Econimica,
paris.1987.

Johnson Harry Gordon, on economie and society, university of Chicago, press Chicago, 1975.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.11

أدوار أخصائي المعلومات والمتطلبات المهنية في مجال تطوير مواقع الويب (دراسة تحليلية على جامعات المملكة العربية السعودية)

The roles of the information specialists and the required skills in the websites development (Analytical study on Saudi Arabia universities)

إعداد: الباحث/ نواف بن محمد السفري

ماجستير إدارة المعلومات، قسم علم المعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية

الدكتور/ أمين بن علي ابن أحمد الرباعي

أستاذ مساعد، قسم علم المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية

Email: aaaalrobai@kau.edu.sa

المستخلص

هدفت الدراسة الى تقصي طبيعة الموائمة بين تكوين خريجي البرامج الأكاديمية لأقسام علم المعلومات مع متطلبات سوق العمل لشغل المهن المتعلقة بتصميم وبناء وإدارة مواقع وتطبيقات الويب. وذلك من خلال الوقوف على تصور شريحة من المتخصصين حول جوانب التكوين والمهارات المستقبلية لطلاب هذه الأقسام مع تقديم الحلول الممكنة لتفعيل دورهم المعلوماتي لتبني مفهوم حديث لهذه المهنة بما يضمن مواكبة هذه التغيرات مع الحفاظ على هوية التخصص المتمثلة في إدارة المحتوى. وقد روعي في البحث فحص الإنتاج العلمي وإجراء تحديد للمهام المتعلقة بإدارة المعلومات في مجال صفحات الويب من خلال مقارنة البرامج الأكاديمية العالمية وإعلانات الوظائف الأمريكية ونتائج تحليل الأبحاث العالمية في هذا الشأن وقدم استبيان لمجموعة من المتخصصين بلغ عددهم 201 متخصص في مجال المعلوماتية وقد كانت النتائج تشير إلى اتفاق المشاركين باختلاف تصنيفاتهم على أهمية تبني رؤية جديدة لمهنة أخصائي المعلومات في عالم الويب حيث تعتمد هذه الرؤية على انتقال الأخصائي من استخدام تقنيات وتطبيقات الويب الى المساهمة في تصميمها بما يخدم ادارة المعلومات بالشكل الأمثل. وبالتالي يشير الترحيب بين المشاركين في هذه الدراسة بأهمية هذا التحول في التكوين الأكاديمي لأخصائي المعلومات على مختلف المستويات (المهام والمهارات والمعارف) وهي ما تفتقده الخطط الأكاديمية الحالية في اقسام علم المعلومات، وبحسب الاطلاع على ادبيات الدراسة وبالنظر لنتائج الاستبيان، يتضح أن الاتفاق على كل المحاور وعدم وجود تباين ملموس في النتائج أو فوارق إحصائية في الفرضيات المعتمدة، يشير الى سبب يتجاوز الفرضيات المعتمدة في الدراسة الى حقيقة عدم مواكبة التطورات العالمية في الممارسة المهنية لأخصائي المعلومات. وعليه انطلقت هذه الدراسة لترسم ملامح الطريق للتكوين المهاري والأكاديمي الامثل في هذا المجال.

فالخطط الدراسية للمناهج الأكاديمية الحالية لا تشبع ما توصلت إليه نتائج الدراسة من أهمية اشباع الجوانب التطبيقية في المهنة. لذلك ينبغي العمل على تحديث البرامج والمقررات بما يتوافق مع رغبة المشاركين واخيرا تعتقد الدراسة ان التوافق يظهر الرغبة في التغيير ويؤكد عليه.

الكلمات المفتاحية: أخصائي المعلومات، مواقع الويب، تطوير الويب، التكوين الأكاديمي، سوق العمل

The roles of the information specialists and the required skills in the websites development (Analytical study on Saudi Arabia universities)

Abstract

The study aimed to explore the nature of harmonization between the composition of graduates of academic programs in information science departments and the labour market requirements for occupations related to the design, construction, and management of websites and applications. The researchers examined the scientific production and identified the tasks of managing information in web pages by comparing global academic programs, US job announcements, and the analysis of international research in this regard; the submitted questionnaire was provided to a group of 201 specialists in the field of informatics. In their different classifications, the results indicated that participants agreed on the importance of adopting a new vision for the information specialist profession in the web world, which would depend on the specialist moving from using web techniques and applications to contributing to their design to optimize information management. Consequently, satisfaction among participants in this study reveals the importance of this shift in the academic component of the information specialist at different levels. According to the researcher's knowledge of the previous literature and the concluded results of the questionnaire, it is clear that agreement on all axes and the absence of significant differences in results or statistical differences in the hypotheses points to a significant parameter cause beyond hypotheses adopted in the study that the fact that it has not kept pace with global developments in the professional practice of an information specialist. Therefore, this study was launched to chart the way forward for the optimal professional and academic training in this field. The study plans of the current academic curricula do not satisfy the study's findings on the importance of satisfying the applied aspects of the profession.

Therefore, work should be done to update the programs and decisions according to the participants' desires. Finally, we believe that consensus demonstrates and emphasizes the willingness to change.

Keywords: Information specialists, Websites, Web development, Academic composition, Labor market

1. الإطار العام للدراسة

1.1. مقدمة:

تعيش أقسام علم المعلومات بالجامعات السعودية تحولات كثيرة وتطورات واعدة في سبيل تقديم تخصص علم المعلومات في إطار حديث يدمج بين تخصصات العلم الأصيلة والتطورات التقنية المتلاحقة. وعلى الرغم من ذلك لاحظت بعض الأبحاث وجود فجوة معرفية قد يكون السبب في نشأتها قلة الأطر الموضحة للمهام والكفاءات المطلوبة من أخصائي المعلومات للانتقال من النظرية الى التطبيق في بعض الجوانب العلمية. ولربما عزز ذلك سيطرة مفهوم الدور التقليدي لأخصائي المعلومات على ذهنية أصحاب الشأن، وبالمحصلة قادت هذه الفجوة الى ضبابية معرفية ومهارية تواجه الأخصائيين وتترايد مع تزايد التقنيات والبرمجيات المختلفة.

يمكن القول إن نقل المعلومات ومعالجتها وتقديمها للمستفيد يتطلب أدوات تقنية وقدرات متطورة، وبالنظر لقدرات ومهارات الأخصائي المعلوماتي ومدى مواكبته لتطورات سوق العمل وموائمته في مجال التقنيات والبرمجيات الخاصة بتطوير وإدارة المعلومات على مواقع الويب والتداخل المهني للمهام مع تخصصات تقنية المعلومات، يظهر وجود فجوة معرفية تتعلق بعدم وضوح الأدوار والكفاءات المطلوبة لتكوين أخصائي المعلومات بالشكل الذي يضمن قيامه بالأدوار المتوقعة منه في هذا المجال. لذلك وُجدت الحاجة للبدء في عمل دراسة تسعى الى تحديد الأدوار والمهام الخاصة بإدارة المعلومات في مجال مواقع الويب والتي يمكن تكوينها في أخصائي المعلومات.

سعت الدراسة في تحقيق ذلك من خلال استخدام المنهج النظري والمقارن عبر مراجعة الأبحاث العلمية ذات الصلة، مع تحليل الواقع المهني لأخصائي المعلوماتي في طلبات الوظائف الامريكية لعام 2021، إضافة الى اجراء مقارنة بين البرامج الاكاديمية المحلية والعالمية للوقوف على طبيعة تكوين أخصائي المعلومات في الجامعات السعودية في مجال الدراسة. تلي ذلك استخدام المنهج الوصفي من خلال تصميم استبانة للوصول الى موائمة مناسبة لتكوين الطالب المعرفي والوقوف على الأسباب والمعوقات وراء الظاهرة موضع الدراسة واستنباط مجموعة من الحلول المناسبة.

2.1. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الواقع الذي فرضته البيئة الحالية لعمل أخصائي المعلومات، حيث ان آليات العمل والأساليب وأدوات جمع المعلومات ونشرها وحفظها اختلفت كثيرا مع التحول الرقمي في إدارة المعلومات. إضافة الى التقنيات سريعة التطور التي غيرت من اشكال أوعية المعلومات مما دعا الباحث الى تكوين موائمة لطبيعة مهنة الأخصائي في سوق العمل وتحديد الدور المحوري

له في إدارة معلومات ومحتوى صفحات الويب. كما وتتركز أهمية البحث في عدم وجود دراسات عربية ناقشت المهام المطلوبة من أخصائي المعلومات في هذا المجال، ولأهمية طبيعة مهنة أخصائي المعلومات وتجدد أدوار الأخصائي مع التطورات التقنية، تسعى هذه الدراسة لإثراء ادبيات علم المعلومات من ناحية ومن الناحية الأخرى تفعيل الدور المعلوماتي الهام للأخصائي في مجال الويب حيث أظهرت دراسة (Okon et al,2015) أن الطلب على مطوري الويب والمتخصصين في تقنياتها **وكل ما هامة** مرتبط ذات العلاقة تعد من المتطلبات في أكثر من 30 بالمائة من الإعلانات الوظيفية في أمريكا وهذا ما يعكس أهمية الدراسة الحالية.

وأيضاً دراسة أديب وعزت (2018) حول الموازنة بين متطلبات سوق العمل وخريجي برنامج ماجستير إدارة المعلومات بقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز، حيث كانت نتائج أفراد العينة متوافقة بشدة وحصل اتجاه التعامل مع لغات بناء مواقع وصفحات الويب على المرتبة الخامسة وهذا يعزز من أهمية الدراسة الحالية. فدور أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية بحسب عبد الهادي (2002) يتمثل في التعامل مع الويب وتطبيقاته ومحتواه المعلوماتي ويشمل ذلك تصميم وصيانة ونقل المنتجات معلوماتية ذات القيمة المضافة، وصف المحتويات الرقمية وخصائصها، وتصميم واجهة تعامل سهلة التناول عبر الشبكة والاهتمام بمعايير ومتطلبات حماية الملكية الفكرية في أوعية المعلومات الرقمية، صياغة ضوابط العمل داخل بيئات الويب والتي قد تتداخل مع مهام مبرمجي مواقع الويب. لذا من الأهمية بمكان دراسة إمكانيات ومهارات الأخصائي المعلوماتي لتحديد مهامه الفنية وأدواره التي يمكن ان يلعبها.

3.1. مشكلة الدراسة:

تتمحور مشكلة الدراسة في غياب الأطر التي يمكن أن توضح طبيعة الأدوار والكفاءات المطلوبة من أخصائي المعلومات في مجال تصميم وبناء وإدارة مواقع وتطبيقات الويب. وبالتالي عدم وضوح ما يمكن ان يساهم أخصائي المعلومات فيه وفيما يقع خارج إطار تخصصه.

4.1. هدف الدراسة:

يهدف البحث الى تقصي طبيعة الموازنة بين تكوين خريجي البرامج الأكاديمية لأقسام علم المعلومات مع متطلبات سوق العمل لشغل المهن المتعلقة بتصميم وبناء وإدارة مواقع وتطبيقات الويب. وذلك من خلال الوقوف على تصور شريحة من المتخصصين حول جوانب التكوين والمهارات المستقبلية لطلاب هذه الأقسام مع تقديم الحلول الممكنة لتفعيل دورهم المعلوماتي لتبني مفهوم حديث لهذه المهنة بما يضمن مواكبة هذه التغيرات مع الحفاظ على هوية التخصص المتمثلة في إدارة المحتوى بمختلف أشكالها سواء بيانات او معلومات او معرفة. ومن خلال ذلك تسعى الدراسة الى الوصول الى تصور مبدئي مقترح لتكوين أخصائي المعلومات في مجال الدراسة بحيث يتناسب مع متطلبات سوق العمل.

5.1. تساؤلات الدراسة:

- ماهي أوجه التشابه والاختلاف في رؤية الجامعات المحلية والدولية لأدوار أخصائي المعلومات في مجال تصميم وبناء وإدارة مواقع وتطبيقات الويب؟

- ماهي جوانب التغيير التي قد تحدثها تقنيات الويب على مهنة أخصائي المعلومات في المملكة العربية السعودية؟
- كيف يرى أخصائي المعلومات دورهم في هذا المجال؟
- كيف يرى الأكاديميين في تخصصات علم المعلومات والحاسب الآلي طبيعة التكوين المناسبة لأخصائي المعلومات؟
- ماهي الصعوبات التي تعيق هذا التغيير وماهي الاستراتيجيات الممكنة لخلق موائمة أفضل مع متطلبات سوق العمل؟

6.1. فرضيات الدراسة:

- هل يؤثر التكوين السابق والتخصص الحالي للكادر الأكاديمي على شكل تكوين أخصائي المعلومات في الجامعات السعودية؟
- هل توجد نزعة للمحافظة على هوية التخصص بين الأكاديميين في علم المعلومات؟ وهل أفضت هذه النزعة الى وجود تكوين تقليدي لأخصائي المعلومات؟
- هل توجد نزعة لاحتكار المقررات التقنية التطبيقية لدى الأكاديميين في تخصصات الحاسب الآلي؟ وهل أفضت هذه النزعة الى وجود تكوين تقليدي لأخصائي المعلومات؟

7.1. حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة في موضوعها الأساسي الدور الذي يقوم به الأخصائي المعلوماتي في إدارة المعلومات لمحتوى صفحة الويب والتطرق للتقنيات المستخدمة من قبل أخصائي المعلومات من أجل إدارة معلومات الويب وتقديمها للمستفيدين.
- **الحدود الزمانية:** تناولت الدراسة دور الأخصائي المعلوماتي في الجامعات السعودية خلال الفصل الدراسي الثاني للسنة الميلادية 2021م.
- **الحدود المكانية:** طبقت الدراسة على الجامعات الحكومية السعودية

8.1. الأهداف الأساسية للدراسة:

للإجابة على التساؤلات المطروحة تم رسم منهجية علمية مدعمة بمجموعة من الأساليب البحثية المناسبة بهدف تحقيق الأهداف التالية:

الهدف الأول: التعرف على جوانب التغيير في مهنة أخصائي المعلومات في ضوء التحول إلى "تقنيات الويب" من خلال:

- أ. مراجعة الأدبيات المنشورة التي ركزت على تطور أدوار أخصائي المعلومات بسبب تقنيات الويب.
- ب. عمل مسح حول إعلانات التوظيف لأخصائي المعلومات محليا ودوليا والوقوف على واقع رؤية قطاع الأعمال حول المهام المتوقعة من أخصائي المعلومات فيما يتعلق بتقنيات الويب لتحديد مجالات العمل والمهام المتوقعة.

الهدف الثاني: التعرف على التكوين الأكاديمي لأخصائي المعلومات في مجال الويب والوقوف على أهم المعارف والكفاءات المطلوبة من خلال:

- أ. مراجعة الدراسات المماثلة التي تطرقت الى هذا الجانب وجمع المخرجات والتوصيات.

ب. مراجعة مجموعة من البرامج الأكاديمية المحلية والعالمية والتي تطرقت لواقع تكوين أخصائي المعلومات في هذا المجال.
الهدف الثالث: موائمة التكوين الأكاديمي لأخصائي المعلومات مع الأدوار المنوطة به في مجال تصميم وبناء وإدارة مواقع وتطبيقات الويب من خلال:

- أ. تقصي وجهة نظر الأكاديميين في أقسام علم المعلومات حول الأدوار والمعارف والمهارات المطلوبة من أخصائي المعلومات في مجال تصميم وبناء وإدارة مواقع وتطبيقات الويب.
- ب. تقصي وجهة نظر الأكاديميين في أقسام الحاسب الآلي حول الأدوار والمعارف والمهارات المنوطة بأخصائي المعلومات في مجال تصميم وبناء وإدارة مواقع وتطبيقات الويب.
- ج. تقصي وجهة نظر أخصائي المعلومات في برامج أقسام علم المعلومات حول الأدوار والمعارف والمهارات المنوطة بهم في مجال تصميم وبناء وإدارة مواقع وتطبيقات الويب.
- د. تقصي وجهة نظر الأكاديميين في أقسام نظم المعلومات حول الأدوار والمعارف والمهارات المنوطة بهم في مجال تصميم وبناء وإدارة مواقع وتطبيقات الويب.

الهدف الرابع: الوقوف على الصعوبات التي أعاققت التقدم في هذا الجانب واستراتيجيات الحل المناسبة والخروج بمجموعة من التوصيات من خلال:

- أ. تقصي الصعوبات والحلول الممكنة من وجهة نظر جميع شرائح الدراسة الأربعة.

9.1. منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مجموعة من المناهج مقسمة على مرحلتين من خلال وصف الظاهرة بشكل دقيق لتقديم إجابات على تساؤلاتها، كالتالي:

المرحلة الأولى: تم استخدام المنهج النظري والمقارن عبر مراجعة أحدث الأبحاث الأكاديمية المحلية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، مع دراسة وتحليل دور الأخصائي المعلوماتي في طلبات الوظائف الأمريكية لعام 2021 وتحليل الواقع المهني، ثم التعرف على القدرات المعرفية لطلاب أقسام علم المعلومات في الجامعات السعودية من خلال مقارنة البرامج الأكاديمية مع برامج عالمية مناظرة وبيان مدى تلبيتها للمهارات التي يتوقعها سوق العمل في مجال تصميم وبناء وإدارة مواقع وتطبيقات الويب.

المرحلة الثانية: في هذه المرحلة تم استخدام المنهج الوصفي من خلال تصميم استبانة لتحقيق بقية الأهداف والوصول الى موائمة مناسبة لتكوين الطالب المعرفي والوقوف على الأسباب والمعوقات وراء الظاهرة موضع الدراسة واستنباط مجموعة من الحلول المناسبة.

10.1. الدراسات السابقة:

1.10.1. الدراسات العربية:

أسفر البحث في الدراسات السابقة والتي تطرقت إلى دور أخصائي المعلومات في المكتبات والمستودعات الرقمية الى الوقوف على حقيقة تتمثل في ندرة الدراسات التي ركزت على موضوع الدراسة الحالية،

مما دعا الى اختيار مجموعة من الدراسات التي تناولت أدوار أخصائي المعلومات في البيئات الرقمية وقد تم تناول في هذه الدراسة نظراً لأهميتها وقربها توجه واهداف الدراسة الحالية.

دراسة الكميثي (2014) بعنوان: "أخصائي المعلومات ومهارات العصر الرقمي".

تركزت إشكالية الدراسة في ظهور اوعية معلومات جديدة وتغير حاجات المستفيدين وبروز تحديات فرضت واقعاً معيناً على أخصائي المعلومات وهدفت الدراسة الى عمل مراجعة حول طبيعة عمل أخصائي المعلومات الحديثة نتيجة التطورات التقنية، والتعرف على تأثير امتلاك مهارات التعامل مع هه التقنيات على كفاءة عمل أخصائي المعلومات. وانتهجت الدراسة اسلوب مراجعة الإنتاج الفكري حول مهارات العصر الرقمي المطلوبة من أخصائي المعلومات. وقد خلصت الدراسة الى ان الحواسيب ساهمت مساهمة فعالة في مساعدة أخصائي المعلومات في الاعمال التكرارية والروتينية وقد مكنته من استرجاع المعلومات بطرق أسرع.

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

أكدت الدراسة السابقة الدور الهام لأخصائي المعلومات في تيسير الاستفادة من المعلومات في ضوء التطورات التقنية المتلاحقة لتقنيات المعلومات مما يقتضي توفير أخصائيين قادرين على مواكبة ما تفرزه التقنية وهذا ما تقوم عليه الدراسة الحالية حول تتبع دور الأخصائي المعلوماتي في التقنيات الخاصة بتصميم وتطوير وإدارة صفحات ومواقع الويب.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة

تتناول الدراسة الحالية التقنيات الخاصة وأدوار أخصائي المعلومات التي تتطلب التعامل معها وما يقوم به في تحليل وتنظيم ومعالجة المعلومات في صفحات الويب وتهدف لتحليل الدور في الواقع الفعلي عبر اختيار عينة ومجتمع الدراسة وليس الجانب النظري فقط كما تطرقت له الدراسة السابقة، كما ركزت الدراسة السابقة على تغير حاجات المستفيدين وظهور اوعية معلومات جديدة، ولكنها لم تقم بتحديد ماهية الاوعية ودور الأخصائي فيها تحديداً.

دراسة الياسري (2017) بعنوان: "برامج تأهيل أخصائي المعلومات في مواجهة العصر الرقمي".

عملت الدراسة على تقديم مراجعة تقييمية لبرامج التأهيل الموجهة لأخصائي المعلومات في الجامعات العربية ومدى حداتها ومواكبتها للتطورات التقنية في علم المعلومات ودورها في تطوير مهاراتهم، وهدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة عملهم في ظل تقنيات العصر والقاء الضوء على تحديد مهارات أخصائي المعلومات. وقد برزت إشكالية الدراسة في ظهور مفاهيم جديدة في مهنة أخصائي المعلومات ومن ثم استعرضت مهارات وكفايات الأخصائي في الإنتاج الفكري وكان السؤال الرئيسي للدراسة يتمحور حول مدى توافق التأهيل للملائمة مع الواقع الفعلي لتطور مهنة الأخصائي وقد استخدمت العينة القصدية في اختيار الأقسام الدراسية وتوصلت النتائج الى ان الخطوات التي تقوم بها اقسام علم المعلومات في الجامعات العربية بطيئة ولكن يواكب ذلك سعي واهتمام متزايد لتطوير برامجها الأكاديمية لتصبح أكثر موائمة لواقع مهنة أخصائي المعلومات المتطورة.

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

قدمت الدراسة السابقة من خلال بحثها في الإنتاج الفكري العديد من المهام والادوار المناطة بالأخصائي المعلوماتي في مجالات الإدارة ومجال المعلومات والمجال الرقمي وقد أسهمت الدراسة في إيضاح الأدوار التي يمكن ان يلعبها وألقت الضوء على ضرورة معالجة برامج التأهيل الموجهة لهم في الأقسام العلمية بالجامعات العربية وأكدت على ضرورة تطوير التأهيل لمواكبة التطورات التقنية التي ظهرت في العصر الرقمي.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تتناول الدراسة الحالية دور الأخصائي المعلوماتي في تصميم وإدارة مواقع الويب والتي يتم التعامل معها كوعاء معلوماتي يتم فيه معالجة وتقديم الخدمات المعلوماتية وهذا ما يجعل الدور الذي يقوم الأخصائي واضح جدا في العصر الرقمي بخلاف الدراسة السابقة التي لم تحدد ماهية الأدوار والوظائف الفعلية في المحتوى الرقمي وصفحات الويب. كما هدفت الدراسة السابقة الى التعرف على طبيعة عمل الأخصائي في الإنتاج الفكري فقط ولم تقم باختيار عينة أخصائيين لدراسة الواقع الفعلي لدورهم.

دراسة تيتيلة وآخرون (2019) بعنوان: "مهارات اختصاصي المعلومات في ظل البيئة الرقمية: حاجة ضرورية أم تغييب للهوية قراءة لمهارة اختصاصي المعلومات في ظل مشروع خطة التنمية المستدامة 2030".

تناولت الدراسة مهارات أخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية من خلال اسهاماته في مشروع التنمية المستدامة، وتركزت إشكالية الدراسة في التساؤل عن مهارات اختصاصي المعلومات في ظل البيئة الرقمية على ضوء قراءة مشروع خطة التنمية المستدامة 2030. وقد هدفت الدراسة الى ابراز المهارات الجديدة لاختصاصي المعلومات و ابراز دورهم وإسهاماتهم في تحقيق اهداف مشروع التنمية المستدامة وقد اختتمت الدراسة بالتوصية بأن اختصاصي المعلومات أصبح ملزما باكتساب مهارات تقنية لمواكبة العصر، لأن دوره لم يعد مقتصر فقط على إدارة العمليات المرتبطة باقتناء مختلف مصادر المعلومات التقليدية وإجراءات المعالجة التقليدية التي تُجرى عليها من حيث الشكل والموضوع من فهرسة وتصنيف وتكثيف لكن تعادها إلى ضرورة المامه بتقنيات ونظم معالجة وإدارة المعلومات وتقييم مواقع الويب بل والتنقيب عن البيانات والمعلومات وتحليلها.

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

ركزت الدراسة السابقة على اسهامات أخصائي المعلومات في مشاريع خطط التنمية المستدامة وأكدت على أهمية مواكبة التطورات التقنية والمهارات الرقمية لهذه المهنة مع ضرورة معرفة استخدام التقنيات المواكبة لمتطلبات مجتمعات المعلومات وهذا ما تقوم عليه الدراسة الحالية في تتبع دور أخصائي المعلومات والمهارات الرقمية في مجال تصميم وإدارة مواقع وتطبيقات الويب.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تتناول الدراسة الحالية دور الأخصائي المعلوماتي في التعامل مع اوعية معلومات الويب وما يقوم به من إدارة ومعالجة وتقديم للخدمات المعلوماتية وهذا ما يضيف مزيداً من الوصف والتفصيل لطبيعة الأدوار التي يمكن لعبها في هذا المجال بخلاف الدراسة

السابقة التي لم تحدد ماهية الأدوار والوظائف الفعلية. كما أن الدراسة السابقة هدفت الى التعرف على اسهامات الأخصائيين في البيئة الرقمية من خلال تقديم قراءة متأملة لمهارات أخصائي المعلومات وهذا ما يجعل الدراسة السابقة تختلف عن الدراسة الحالية في كونها تدرس اسهامات الأخصائيين من خلال القراءة في الإنتاج الفكري والنظر في واقع متطلبات سوق العمل والبرامج الأكاديمية العالمية المناظرة، إضافة الى النظر في خطط التنمية المستدامة.

دراسة يامين (2013) بعنوان: "أدوار مهمة في تطور مهنة المكتبات: أخصائي المكتبات والمعلومات"

تناولت الدراسة دور أخصائي المعلومات وطريقة قيامه بمهامه الوظيفية مع التطرق للمهارات الشخصية والمهنية اللازم امتلاكها وكان الهدف من الدراسة معرفة طبيعة عمل أخصائي المعلومات ومدى تأثير خصائص البيئات الرقمية الحديثة على الدور الجديدة. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لإيضاح الدور على مر العقود مع تسليط الضوء على الأدوار المناظرة به في البيئة الرقمية. وقد أوصت الدراسة على أن مهنة الأخصائي المعلوماتي في تطور دائم، كونها تتطلب تعاون مستمر مع الأقران من التقنيين مثل مهندسي النظم ومبرمجي الحاسبات وأهمية دورهم في إدارة المحتوى الرقمي وإجراء المعالجات اللازمة عليه وتداوله ونشره والمحافظة عليه.

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

ركزت الدراسة السابقة على أدوار أخصائي المعلومات والمهارات الخاصة بمهنته وذلك بالاعتماد على تنوع وتعدد مصادر اوعية المعلومات ورصدت ملامح التغيير في الدور التقليدي والدور الرقمي وتأتي دراستنا الحالية مكملة لدور الأخصائي وتحديدًا في مجال الويب كوعاء معلوماتي متنوع الأدوات والخصائص.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تتناول الدراسة الحالية المهارات التقنية الخاصة بالتعامل مع صفحات الويب كأوعية معلوماتية والأدوات الخاصة بإنشاء المحتوى الرقمي وإدارة المعلومات في مواقع الويب وهذا ما لم تحده الدراسة السابقة. إضافة الى أن الدراسة السابقة هدفت الى إيضاح الدور الهام للأخصائي المعلوماتي وأهمية المهنة وتطورها وضرورة اختيار الأخصائي المتخصص للعمل في البيئة الرقمية واتبعت في بحث ذلك على المنهج الوصفي وهذا ما يجعل الدراسة السابقة تختلف عن الدراسة الحالية في كونها تستخدم المنهج الوصفي التحليلي لتصف وتحلل الواقع بدقة أكثر من خلال تحليل الأبعاد التفصيلية للأدوار التي يمكن أن يلعبها أخصائي المعلومات.

2.10.1. الدراسات الإنجليزية:

دراسة اليزابيث سكين (2017) بعنوان: "Shooting for the moon: an analysis of digital initiatives"

"librarian job advertisement"

تناولت الدراسة مراجعة التطور التكنولوجي لأمين مكتبة الجامعة وهدفت الى تحديد عدد ونوع المهارات التي ترغب فيها المكتبات الأكاديمية عبر تحليل المبادرات الرقمية في إعلانات وظائف أمين المكتبة وكانت العينة تشمل تسعة وأربعون

وظيفة شاغرة بين أكتوبر 2010 ومارس 2016 وجدت عبر قائمة Code4Lib. تحتوي على معلومات عن المسمى الوظيفي والمهارات والمسؤوليات المرغوبة وغيرها.

وخلصت النتائج الى تحديد 24 مهارة ومسؤولية. كانت المراكز الأربعة الأولى عبارة عن التعامل مع البيانات الوصفية الرقمية، الحفظ والمجموعات الرقمية والرقمنة. وقد أوصت الدراسة الى ان هناك حاجة إلى مزيد من البحث لمقارنة واجبات أمناء المكتبات في المبادرات الرقمية في الواقع.

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

ركزت الدراسة السابقة على الإعلانات الوظيفية لأمين المكتبة من أجل التعرف على الأدوار والمسؤوليات التي يطلبها أصحاب العمل بينما تحاول الدراسة الحالية التعرف على الأدوار الواقعية التي يقوم بها أخصائي المعلومات وهذا ما طالبت به الدراسة السابقة.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تتناول الدراسة الحالية المهارات التقنية لأخصائي المعلومات في التعامل مع صفحات الويب بينما تركز الدراسة السابقة على الإعلانات الوظيفية الخاصة بأمناء المكتبات وتطور المسؤوليات والمهام والادوار. أيضاً الدراسة السابقة هدفت الى البحث في الوظائف الشاغرة فقط ولم تبحث عن الأدوار التي يقوم بها الأخصائي او أمين المكتبة وهذا ما يجعل الدراسة الحالية تستخدم المنهج الوصفي التحليلي لتصف وتحلل الواقع بدقة أكثر.

دراسة ديفيد روتليج وكلودين سبروليس (2017) بعنوان: " An analysis of the changing role of systems librarians"

تناولت الدراسة الإعلانات الوظيفية لأمناء المكتبات والمعلومات وهدفت فحص الدور المتغير لأمين مكتبات الأنظمة في المكتبات الحديثة المليئة بالتقنيات المختلفة. وكانت العينة التي جمعها الباحثين تحتوي على عدد 70 اعلان وظيفي تم نشره على JobList في ALA في عام 2014. تم فحص وتحليل الإعلانات ذات الصلة بالتقنيات لمعرفة مجال التركيز والمعرفة المطلوبة. وقد كشفت النتائج أن الإعلانات تتركز في ثلاثة مجالات رئيسية: الأنظمة التقليدية والمبادرات الرقمية وخدمات الويب وقد أوصت الدراسة بإجراء تحليل للوظائف التي قد يشغلها أمناء المكتبات أو دراسات المسح واستكشاف الأنواع الثلاثة لاتجاهات أمناء المكتبات المتعاملين مع أنظمة المكتبات، وخدمات الويب والمبادرات الرقمية.

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تناولت الدراسة السابقة الدور المتغير لأمين المكتبة في المكتبات الحديثة عبر فحص وتحليل الإعلانات الوظيفية وتتفق مع الدراسة الحالية في ضرورة التعرف على واقع المهنة من خلال دور أخصائي المعلومات في خدمات الويب وعمل دراسات مسحية لاستكشاف الدور المتغير لأمين المكتبة وأخصائي المعلومات.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تتناول الدراسة الحالية دور أخصائي المعلومات تحديداً في إطار التعامل مع صفحات الويب بينما تركز الدراسة السابقة على الإعلانات الوظيفية فقط وهو ما يجعل الدراسة الحالية أكثر تحديداً وتفصيلاً للدور المهني الفعلي الذي يقوم به أخصائي المعلومات. كما أن الدراسة السابقة استخدمت عدد 70 اعلان كعينة قصدية بينما الدراسة الحالية تستخدم المنهج الوصفي التحليلي لدور أخصائي المعلومات في الجامعات السعودية لتقديم نتائج أكثر دقة لواقع المتطلبات المستقبلية لشاغلي هذه الوظائف.

دراسة خلفان الحجي ومحمد خميس البوسعيدى (2019) بعنوان: " Roles of cataloguing librarians in the "digital era"

تناولت الدراسة مجال اهتمام معظم المكتبيين وأدوار ومهارات أمناء المكتبات الأكاديمية في جامعات عمان وقد هدفت الدراسة الى استكشاف أدوار ومهارات أمناء المكتبات الأكاديمية العمانية في الفهرسة وتسهيل الوصول إلى أنواع مختلفة من مصادر المعلومات التقليدية والرقمية والتحديات التي تواجههم في أداء هذه المهمة. وهدفت الدراسة إلى المساهمة في ملء هذه الفجوة من خلال تقييم ما إذا كان المفهرسون في عمان لديهم المهارات والأدوار المطلوبة لتنظيم مصادر المعلومات المختلفة في العصر الرقمي. وكانت عينة هذا البحث 37 مكتبة أكاديمية في عمان من خلال استبيان أرسل إلى أمناء المكتبات. تم استخدام تحليل المحتوى لجمع بيانات نوعية في مواضيع محددة وقد كانت النتائج تشير الى ان المفهرسون يفتقرون إلى الإلمام ببعض تقنيات الحاسب وتقنيات الويب مثل (XML, PMH, OAI, RDF) والبيانات الوصفية وأشارت التوصيات الى ضرورة توفير التدريب المتقن لأمناء المكتبات للحصول على المهارات اللازمة لتحسين أدائهم.

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تناولت الدراسة السابقة دور ومهارات المكتبيين في الفهرسة تحديداً وبالتالي تتفق مع الدراسة الحالية في أن الدور التقليدي قد تغير ولا بد من الإلمام ببعض التقنيات الحديثة واللغات للتعامل مع البيانات الوصفية المرتبطة مباشرةً بصفحات الويب وهي موضوع الدراسة الحالية.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تتناول الدراسة الحالية دور الأخصائي المعلوماتي في إدارة المعلومات في الويب بينما ركزت الدراسة السابقة على الدور التقليدي في الفهرسة داخل المكتبات الجامعية. واستخدمت الدراسة السابقة في ذلك المنهج التحليلي لعينة قصدية وهي المكتبات الأكاديمية في عمان بينما الدراسة الحالية استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لعينة أخصائيين المعلومات في الجامعات السعودية.

دراسة يارد مامو شيرينيت (2017) بعنوان: "Blended skills and future roles of librarians"

تناولت الدراسة الأدوار والمهارات المستقبلية التي يحتاجها المكتبين بعمق لتلبية احتياجات المستخدمين المتغيرة في مشهد المكتبات الحديثة، وقد هدفت الدراسة الى تحديد الأدوار المستقبلية لإمناء المكتبات. شملت العينة 300 أمين مكتبة وقد استخدم المنهج التحليلي لجمع البيانات. كشفت نتائج الدراسة أن بعض الأدوار والمهارات المطلوبة من أمناء المكتبات سريعة التطور، مما يلقي بظلاله على حقيقة تطور المعارف المطلوبة. وقد أوصت الدراسة بأن التطوير المهني المستمر،

لا سيما حول مهارات القرن الحادي والعشرين هو الواجب على أمناء المكتبات الحاليين والمستقبليين والذين يعملون في أنواع مختلفة من المكتبات مما يتطلب تجهيزهم بالمعرفة والمهارات الجديدة لمواكبة هذه التحولات المتسارعة.

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تناولت الدراسة السابقة دور ومهارات أمناء المكتبات والمهارات المستقبلية واتفقت مع الدراسة الحالية في أن دور ومهارات الأخصائي المعلوماتي تتغير لتلبية احتياجات المستفيدين وهو ما تسعى له هذه الدراسة لتحديد دور الأخصائي في إدارة المعلومات على صفحات الويب والمهارات المستقبلية للقيام بذلك.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تتناول الدراسة الحالية مهارات أمين المكتبة في اتجاهات أساسية وربطت بين العاطفة والمعرفة والمهارات والذكاء الثقافي والاحتراف والانضباط كأصول أساسية لأمناء مكتبات القرن الحادي والعشرين بينما تركز الدراسة الحالية على معرفة الدور المهني والمهارات التقنية لأخصائي المعلومات في إدارة المعلومات على صفحة الويب. استخدمت الدراسة السابقة المنهج التحليلي لعينة من 300 أمين مكتبة وقد جمعت البيانات الخاصة بالمستجوبين بناء على محاور غير تقنية بينما الدراسة الحالية تستخدم المنهج الوصفي التحليلي لتقديم إجابات واضحة ومحددة ومتخصصة في مجال إدارة المعلومات.

دراسة ميليسا فريزر-أرنوت (2016) بعنوان: " Competencies for information specialists in emerging roles"

تناولت الدراسة مشاركة أمناء المكتبات بشكل متزايد في المشاريع والفرق التي تتطلب منهم استخدام مجموعة واسعة من المعارف والكفاءات التي تمتد إلى ما بعد المكتبات التقليدية لتشمل جوانب إدارة السجلات وإدارة المعلومات وإدارة المعرفة وقد هدفت الدراسة إلى استكشاف كفاءات تخصصات المعلومات وتقديم بعض الأفكار حول الكفاءات المشتركة ومعرفة هذه التخصصات. كانت العينة المستهدفة أمناء المكتبات ومديرو السجلات ومديرو المعلومات والمحفوظات ومديرو المعرفة لتحديد الكفاءات المطلوبة من قبل الشريك المنفذ المسؤول عن تولي المسؤوليات المشتركة لهذه الوظائف المتداخلة، وتم استنتاج 96 كفاءة في أربع مجموعات هي الخدمة والتواصل والتوافق الاستراتيجي وإدارة المعلومات وإدارة المعرفة وقد أوصت الدراسة على المزيد التخطيط الفعال لأنشطة التعلم والتطوير المهني الخاصة بهم من أجل الانتقال إلى أدوار معلومات أكثر عمومية بمسؤوليات أوسع لإدارة المعلومات داخل المؤسسات المختلفة.

العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة:

تناولت الدراسة السابقة استكشاف الكفاءات لأمناء المكتبات في المشاريع التي يعملون بها خارج المكتبات التقليدية وتنفق الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في أن هناك العديد من المهارات والكفاءات الحديثة المهمة في مجال إدارة المعلومات.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة

تتناول الدراسة الحالية دور أخصائي المعلومات في إدارة محتوى صفحات الويب تحديداً بينما هدفت الدراسة السابقة الى مجالات أكثر عمومية من خلال التعرف على الكفاءات في أربعة مجالات هي إدارة المعرفة وإدارة المعلومات وإدارة السجلات والخدمة والتواصل.

استخدمت الدراسة السابقة عينة عشوائية من أمناء المكتبات ومديري السجلات والمعلومات والمحفوظات وجمعت البيانات المرتبطة بالكفاءات المطلوبة في أربع تخصصات وهذا ما يجعل الدراسة السابقة تختلف من ناحية العينة والاهداف والنتائج بينما تستخدم الدراسة الحالية عينة أخصائيين المعلومات في الجامعات السعودية وتقدم إجابات عن دورهم التقني والمهني في مجال بناء وغارة صفحات الويب.

2. الإطار النظري

المبحث الأول: أخصائي المعلومات

المقدمة:

يمكن فهم ماهية عمل أخصائي المعلومات من عملية جمع للمعلومات وتحقيق الغرض المنشود لذلك وهو دعم عملية استرجاع المعلومات الهامة المفقودة والتعرف على الحقائق الكاملة ووضعها في شكل مستوعب يساعد متخذ القرار من الاطلاع واجراء التغييرات والتوجيهات اللازمة. ويحدد أخصائي المعلومات نوع وتقسيم وشكل المعلومات التي تدرج تحت صفحات الويب، كي يتم برمجتها على أجهزة الخادم وتحديد معمارية المعلومات بداخلها بشكل يضمن سهولة تنظيمها وتحقيق الاستفادة القصوى منها في تسيير نقلها. ويشمل ذلك استخدام التقنيات الخاصة بأمن المعلومات لضمان سرية تداولها وأتاحتها لمن يملك صلاحيات الوصول لها. تقوم مهمة اختصاصي المعلومات في بيئة الويب على تصميم مواقع وبوابات الكترونية بما يحقق تفاعل المنظمة مع المستخدمين كما يتميز اختصاصي المعلومات بالمعرفة من حيث امتلاكه للمعلومات للمساعدة في تطوير القرارات وتكليف القدرات وتطوير أدوات ومنهجيات تكنولوجيا لإدارة المعلومات وهذا يتطلب القدرة على قراءة وتحليل وتنظيم البيانات واستخدام المعادلات الإحصائية والنماذج التحليلية للمساعدة في تصميم استراتيجيات إدارة المحتوى وتطبيق التكنولوجيا بشكل يقلل من القوى البشرية ويعزز الإدارة الإلكترونية.

أهمية دور أخصائي المعلومات:

يعتبر متخصصي إدارة المعلومات عنصراً حيوياً لمواكبة المتطلبات المتنامية للعصر الرقمي لما لهم من أدوار حيوية في تزويد المنظمات القائمة على المعرفة بالميزات التنافسية من خلال تفاعلهم مع الاحتياجات المعلوماتية المختلفة. وذلك لما تمثله المعلومات من أهمية لاستدامة المؤسسات التي تقوم على إدارة المعرفة وانعكاس ذلك على الابتكار. ومن هذا المنطلق تعتبر مشاركة المعلومات أحد النشاطات الضرورية للمؤسسات التي تهتم بإدارة أصولها الفكرية،

وهنا يبرز دور أخصائي المعلومات في جمع المعلومات وإدارتها وإتاحة الوصول إليها لكافة المستخدمين، إضافة إلى تنفيذ معايير أخلاقيات التعامل مع المعلومات (أبيل وآخرون، 2013).

تعريف أخصائي المعلومات:

تشير الكميشي (2018) إلى أن أخصائي المعلومات يواجه تحدياً يتمثل في التغيير المتسارع في طبيعة المهام التي ينبغي إنجازها في عصر تقنية المعلومات وهذا يتطلب تطوير مهارات أخصائي المعلومات لإفادة المستخدمين من خلال لعب دور الوسيط الذي يتعامل بفاعلية وكفاءة مع المصادر المساهمة في تلبية احتياجات المستخدمين. وقد عرفت الباحثة مجتمع أخصائي المعلومات على أنهم "الفئات العاملة في حقل المعلوماتية للأعمال التي تتعلق بنظم المعلومات وتحليلها ودراساتها وتصميمها وتنفيذها، أيضاً كل من يتعامل مع مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية ومن يعمل في إدارة مراكز المعلومات المختلفة ومن يقومون بتدريس المعلوماتية".

وفي هذا الصدد يشير محمد فتحي عبد الهادي إلى أن أدوار أخصائي المعلومات المستقبلي تتجاوز الانشغال في ممارسة الأعمال الروتينية بشكليها اليدوي والآلي، وتنتقل إلى المساهمة بفاعلية في بناء "العامل الرقمي" كوسيط بشري يتعامل بفاعلية وكفاءة مع مختلف المصادر والتجهيزات ويكيف مهاراته مع مختلف احتياجات المستخدمين في إطار منظم ومتناغم (عبد الهادي، 2007).

التعريف الاجرائي:

يقصد بأخصائي المعلومات في هذه الدراسة، المهني المسؤول عن تدفق المعلومات في صفحات الويب ويعنى بالأشراف والاعداد والتصميم والتطبيق للبروتوكولات والمعايير الخاصة بإدارة المعلومات ونقلها وإدارة المحتوى على صفحة الويب.

أدوار ووظائف أخصائي المعلومات:

النظرة العصرية والموضوعية في إدارة المعلومات اوجدت حاجة فعلية لأخصائي معلومات يجيد العمل مع تقنيات الحاسب وتقنيات الويب المختلفة، بما في ذلك العمل مع المتصفحات الالكترونية ومحركات البحث والميتاداتا والمستودعات والمصادر الرقمية للمعلومات، ويقوم بالتفاعل مع المواقع وشبكات الاتصال الإلكترونية بمختلف اشكالها لاكتشاف المعلومات والبيانات سيما في العصر الحالي والذي صاحبه تزايد غير مسبوق في إنتاج المعلومات المختلفة وتناقلها وبثها في أوعية مختلفة ومتعددة الأغراض. ومن هنا برزت الحاجة إلى إجراء دراسة لهذه التطورات في مهارات وكفاءات شاغلي هذه المهن لضمان معالجة وحفظ وإتاحة الإنتاج الفكري البشري سريع النمو (بومعرافي، 2001).

ويشير بوالشعور (2017)، ان هناك العديد من المسؤوليات المطلوبة من أخصائي المعلومات تتركز في تلبية احتياجات المستخدمين لأداء مهامهم، والمساهمة في بناء العامل الرقمي وابتكار وتصميم النظم الألية، إضافة إلى خدمة المستهلكين للمعلومات وإعطائهم الميزة التنافسية التي يمكن تحقيقها من خلال التعاون والمشاركة، مع القيام بانتقاء المعلومات المهمة من فيض المعلومات طبقاً لتخصصاتهم، وتقديم التخطيط والتنفيذ للخدمات الرقمية مع تقديم الدعم اللازم.

وبالنظر للمهارات السابقة لابد من الأخذ بعين الاعتبار الكفاءات الشخصية وهي بحسب مقناني (2020) تتمثل في مجموعة من القيم والاتجاهات والمهارات التي تتيح لأخصائي المعلومات من أداء مهامهم بفاعلية، مثل امتلاك سعة الأفق، توفير بيئة يتم فيها تبادل الاحترام والثقة، مع مراعاة السرية والخصوصية عند التعاطي مع احتياجات المستفيدين.

المساهمة في بناء العالم الرقمي:

تعتبر الأدوار التقليدية التي يقوم بها الاختصاصي والتي تتلخص في جمع ومعالجة المعلومات آخذة في الانحسار، ويواكب ذلك اهتماماً متزايداً بإنتاج المعلومات الرقمية وتطوير مصادرها والتي تزدهر تقنياتها بشكل متسارع.

هذا قد يتطلب شراكة وتعاوناً مع التقنيين في مجالات مختلفة مثل تصميم الويب والجرافيك واختصاصي المحتوى وذلك حتى تتكامل الأدوار ويكون اختصاصي المعلومات ذو دور مؤثر (السنباني، 2010).

مهام أخصائي المعلومات:

من ناحية المهام المرتبطة بالأخصائي المعلوماتي وبحسب قموح، بودريان، خالقة (2015) فإن عمل أخصائي المعلومات حالياً يتطلب تنفيذ بعض الإجراءات ذات الطابع التقني والفني مثل المساهمة في تصميم وابتكار نظم المعلومات الرقمية وإدارتها، إتاحة الوصول إلى مختلف أنواع الشبكات وقواعد وبنوك المعلومات، مع الاستمرار في تقديم خدمات الوساطة من خلال استقبال واستفسارات المستفيدين مع توفير مصادر الأجوبة مثل المراجع، تمكين الوصول إلى المعلومات ولعب دور المنسق فيما يتعلق بتراخيص شبكات المعلومات والبرمجيات والمصادر المشفرة، مع العمل على تحليل المعلومات والبيانات. وكل هذا يتطلب امتلاك مهارات يمكن تلخيصها في المهارات الأكاديمية من خلال الإلمام بأبعاد التخصص، المهارات لغوية لتسهيل التفاعل مع أوعية المعلومات ذات اللغات المتعددة، المهارات الفنية مثل الفهرسة والتصنيف، والتكشيف والاستخلاص، المهارات التقنية، المعرفة بأنواع وخصائص مصادر المعلومات الإلكترونية بمختلف أشكالها، مع امتلاك المهارات المتعلقة بتقييم الاحتياجات المعلوماتية وتصميم الخدمات المساندة لسدها، إضافة إلى تأهيل المتدربين للاستفادة من استخدام المصادر والنظم الآلية والمساهمة في بنائها.

قام Choi و Rasmussen (2009) بتحديد المهارات المطلوبة لأخصائي المعلومات في البيئة الرقمية بالاعتماد على الإعلانات الوظيفية لسنة 2007 والمهارات المحددة من قبل الجمعية الأمريكية للمكتبات. أكدت هذه الدراسة ان مهنة أخصائي المعلومات قد تغيرت وأصبحت مطالبة بتوفر بعض المهارات التكنولوجية مثل انشاء وتصميم صفحات الويب وأجزت المهارات في المعارف المرتبطة بالمكتبات والمستودعات الرقمية، المهارات التقنية المرتبطة بتطبيقات الحاسب، الأنظمة التي تتطلب التعامل مع بعض اللغات البرمجية، الإنشاء والصيانة لقواعد البيانات، والحاجة المتزايدة لبناء وإدارة صفحات الويب وفهم معاييرها وتقييم تطبيقها وتصميم المعمارية المناسبة للمعلومات فيها مع تخطيط وتحليل النظم. لذلك فإن التوجهات الحديثة لأدوار أخصائي المعلومات تحديداً في البيئة الرقمية تستلزم الانتقال من الوساطة من خلال تسهيل وصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات إلى أداء أدوار فنية وتقنية تشمل ما ذكر سابقاً مع إنشاء صفحات الويب، وجمع المعلومات والبيانات الإلكترونية وتحليلها، والمساهمة في خلق أدوات البحث وواجهات الاستخدام التي تراعي مختلف امكانيات المستخدمين (Kaliammal, A. and Thamarai, Selvi, 2004).

أهمية المهارات للأخصائي المعلوماتي:

تتفق الأبحاث والدراسات على أهمية امتلاك مهارات متعددة في تقنية المعلومات والتي تتجاوز الاستخدام الى التعاون في التحليل والتصميم للنظم، مهارات تقييم النظم ووظائفها والتعامل مع المصادر الرقمية وتسهيل الوصول لها والاسترجاع منها. وعلى الرغم من ذلك فإن هناك عدم مواكبة من المقررات الأكاديمية الحالية لهذه التغيرات، وهذا قد يعود لعدة أسباب أحدها اختلاف القيادات الفكرية في اقسام المكتبات والمعلومات واصحاب العمل حول درجة الأهمية لامتلاك هذه المهارات من قبل أخصائي المعلومات، كما ويمكن عزو ذلك أيضاً الى درجة الاختلاف في تطبيقات التقنيات المختلفة في مرافق المعلومات (فانقة، 2012).

علاقة أخصائي المعلومات بصفحات الويب:

أدى تطور تقنيات المعلومات والاتصالات إلى أدوار متغيرة لأمناء المكتبات وأخصائي المعلومات، حيث انها مازالت تؤثر بشكل مباشر على المهنة (Australian Library and Information Association (ALIA)، 2014).

يعتبر التغير الدائم في طبيعة مهام أخصائي المعلومات والنتيجة عن التطورات التقنية في المكتبات ومراكز المعلومات، أحد المسلمات في هذا التخصص فمن حيث التسمية مثلاً فقد تم الانتقال من مصطلح مكتبي إلى وثائقي ومن ثم إلى أخصائي معلوماتي ومؤخراً إلى خبير معلومات وعالم معلومات، وذلك انعكاس طبيعي لهذه التحولات التقنية والتي تشمل مختلف المهن (Gamouh N, et al، 2016).

أن نموذج المكتبة التقليدية أخذ في التحول وكلما أصبحت المعلومات متاحة بسهولة أكبر للمستفيدين سيواجه أمناء المكتبات السؤال الوجودي حول فائدتهم، كما يقول برايزون "نحن أمناء المكتبات نواجه الانقطاع عن سلسلة التوريد للمعلومات، والتي تم استبدالها بالملفات الرقمية وخوارزميات لجعل هذه الملفات قابلة للاكتشاف والوصول إليها. هذا التحول إلى العالم الرقمي يعد فرصة لأمناء المكتبات أكثر من كونها تهديداً" (Adams Jr، 2018).

إن الوظيفة الأساسية لأمناء المكتبات كما تقترح Titilayo Comfort Ilesanmi (2013) لم تعد لجمع ووصف المعلومات، ليكونوا بمثابة "الأوصياء على المعلومات"، ولكن لجمع أشكال متنوعة من المعلومات، مع التركيز على "إنشاء خدمات جديدة". ومن هذا المنظور الحديث للمهنة فإن انتقال المعلومات من الواقع التقليدي الى الافتراضي يتطلب من أخصائي المعلومات التعامل مع بيئة الويب.

وتعتبر شبكة الويب العالمية World Wide Web أكبر مستودع وثائقي متسارع النمو وفيها تتزايد البيانات بمعدلات ضخمة مما يلقي بضلاله على أهمية توفير وسائل تسهل الوصول لهذا الكم والاستفادة منه، وهذا يزيد التحدي على خدمات تصنيف وفهرسة تلك المعلومات الأمر لتجنب استعراض كل النتائج والتركيز على ما يلبي حاجة المستفيدين (Anthony S، 2005). وقد فسر عبد الهادي (2008) العلاقة بين أخصائي المعلومات ومهمة تصميم صفحات الويب حيث بين أهمية أن يعمل اختصاصي المعلومات في مجال تصميم مواقع او بوابة المكتبات، خصوصا لحاجة سوق العمل لذلك وسيما وأن تخصص المكتبات والمعلومات يركز في جوانب الإعداد والتأهيل على تنظيم المعلومات وبتها بما يتلاءم واحتياجات المستفيدين.

مع ضرورة الإسهام في إعداد أنظمة الميناداتا لمختلف أشكال مصادر المعلومات الرقمية. وكي يتمكن أخصائي المعلومات من أداء هذه المهام المستحدثة يتطلب منه الإلمام بالمهارات والتي يمكن تصنيفها الى مهارات عامة وتخصصية وتقنية.

التكوين الأكاديمي وموائمة سوق العمل:

يجب أن تركز المناهج الدراسية على الفهم العميق وإتقان المعرفة بالموضوع الأكاديمي وبما يتلاءم مع متطلبات ومهارات القرن الحادي العشرين. علاوة على ذلك، أكد Corral (2010) أن التعليم المهني لأمناء المكتبات وأخصائي المعلومات يجب أن يتوقع التغييرات والتطورات في الأدوار المهنية، سواء على المستوى الجزئي أو على مستوى المهنة ككل.

ففي الوقت الذي يتطلب من تخصص المكتبات والمعلومات التكيف مع التغييرات المستمرة في المناهج والخطط الدراسية بسبب تأثير التقنيات المختلفة والتي يمكن النظر لها كسلاح ذو حدين، كونها خطر وفرصة في آن واحد، مما يتطلب تأهيل عناصر بشرية متخصصة في مجالات منوعة مثل تخصصات الحاسوب، ونظم المعلومات والإدارة، والرياضيات، والإحصاء وهي تخصصات قد ينظر إليها على أنها تعمل على مزاحمة تمثل خطر على مستقبل الدارسين في أقسام المكتبات والمعلومات (مهننا وبقلة، 2008).

وقد أوضح الباحثان جرجيس وعبد الله (2013) ان الدراسات المتعلقة بعلم المعلومات تشير إلى حاجة ملحة لتطوير المقررات الدراسية وقيام الأقسام العلمية وقياداتها بإعادة النظر فيما يتم تدريسه من منطلق أن ضمان استمرارية هذه الأقسام مع البعد عن الصورة التقليدية للتدريس والذي لم يعد امراً مقبولاً.

أشارت الياسري (2009) في هذا الصدد إلى أن الواقع الذي أفرزته ثورة المعلومات قد أوجد شكلاً جديداً لما ينتج من معلومات وتغير طبيعة حاجات المستفيدين من هذه المعلومات. وبحسب رأيها فإن هناك تطوراً للمجتمعات وتوجهاً نحو المجتمع المعلوماتي والرقمي، بمعنى أن الاعتماد على استخدام التكنولوجيا سيزداد بقدر تطورها، وهو أمر يتطلب من أقسام المكتبات والمعلومات أن تواجه هذه التحديات بالاضطلاع بمسؤولية التأهيل الملازم للخريجين منها وهو ما يفرض عليها أن تعدل وتطور برامجها التي تقدمها لإعداد الدارسين بها وتأهيلهم بما يواكب التحدي الموجود في بيئة العمل المتجددة باستمرار. وعلى أقسام المكتبات والمعلومات أن ترصد احتياجات سوق العمل ومدى تلبية خبرات ومؤهلات الخريجين لتجاوز العقبات الكبيرة في الجوانب التطبيقية العملية للتخصص وزيادة فرص التحاقه بسوق العمل. حيث أن هناك دراسات أشارت بالفعل الى أثر تطوير المقررات الدراسية في تجاوز هذا التحدي كما هو الحال في كلية الآداب جامعة السلطان قابوس، وخاصة قسم المكتبات والمعلومات بالجامعة (بو عزة ونعيمة، 2007).

وتناولت دراسة جرجيس وعبد الله (2013) المهارات والكفايات المهنية التي ينبغي على أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية تحقيقها في خريجها وضرورة السعي لتحديث برامجها الأكاديمية لتواكب التوجهات الأكاديمية الدولية في المؤسسات العلمية المهمة بالمعلوماتية. حيث الفت الدراسة الضوء على مدى توافر مجموعة من الكفايات والمهارات من وجهة نظر العاملين الخريجين من أقسام المكتبات والمعلومات بالدول العربية. وسعت في التعرف على وجهات نظر رؤساء أقسام وأعضاء هيئات التدريس حول تلك المهارات والكفايات ومدى اهتمامهم بإكساب طلبتهم لها.

وقد تطرقت وجهة نظر العاملين الخريجين لأهمية القدرة على تطوير صفحات الويب، وجاءت من قبل أعضاء هيئة التدريس بأنها غير مغطاة في المقررات الدراسية بالشكل المعمول به دولياً. مما يؤكد الحاجة إلى مزيد من الاهتمام في ادخال مقررات تطوير صفحات الويب وضرورة إيلاء هذه المقررات المزيد من الاهتمام.

وبناء على ما تم ذكره من المتخصصين في مجال المعلومات، ستعرض الدراسة مقارنة بين البرامج الأكاديمية العالمية والسعودية والمهام المحددة في طلبات الإعلانات الوظيفية لمهنة أخصائي المعلومات في سوق العمل الأمريكية وتقدم دراسة تحليلية لواقع المهارات المطلوبة في مجال أوعية المعلومات على صفحات الويب.

أولاً/ البرامج الأكاديمية لبرنامج الماجستير في إدارة المعلومات في الجامعات العالمية:

جدول (1) البرامج الأكاديمية لبرنامج ماجستير إدارة المعلومات في الجامعات العالمية

م	اسم البرنامج	الدولة	الجامعة	الكلية/ القسم	نوع البرنامج (مهني- بحثي)	طبيعة البرنامج (أحادي- بيني)	أوجه الاختلاف	المواد التي تدرس في خطة البرنامج ولها ارتباط بالدراسة الحالية
1	ماجستير إدارة المعلومات	بلجيكا	KU Leuven University	كلية الاقتصاد والأعمال	ماجستير بحثي في العلوم	أحادي	تركز المقررات الإجبارية على الأعمال	مبادئ إدارة قواعد البيانات
2	ماجستير إدارة المعلومات	الولايات المتحدة الأمريكية	Syracuse University	قسم دراسات المعلومات	ماجستير بحثي في العلوم	أحادي	يوجد مسارين في البرنامج (إداري- تقني)	مفاهيم إدارة البيانات وإدارة قواعد البيانات، البرمجة النصية لتحليل البيانات، مقدمة في علم البيانات، تحليل البيانات، أمن قاعدة البيانات
3	ماجستير إدارة المعلومات	المملكة المتحدة	The University of Sheffield	قسم المعلومات	ماجستير بحثي في العلوم	أحادي	جميع المقررات تدعم الجانب التقني	تصميم مواقع الويب وتحسين محركات البحث، مقدمة في البرمجة تصميم قاعدة البيانات

4	ماجستير إدارة المعلومات	استراليا	RMIT University	قسم نظم المعلومات	ماجستير مهني	أحادي	يدعم عدة مسارات	التنظيم الرقمي
5	ماجستير إدارة المعلومات والخدمات	فنلندا	Aalto University	كلية الاقتصاد والأعمال/ قسم الأعمال	ماجستير بحثي في العلوم	بيني مع قسم الحاسبات وقسم الهندسة	يدعم عدة مسارات	MySQL، تحليلات البيانات، تطوير برمجيات، الويب، برمجة 1، برمجة 2
6	ماجستير تحليل الأعمال وإدارة المعلومات	الولايات المتحدة الأمريكية	Purdue University	قسم الإدارة	ماجستير بحثي في العلوم	أحادي	المقررات تدعم مجال إدارة الأعمال وإدارة المعلومات	تحليل قاعدة بيانات الويب، لغة البرمجة بايثون، تحليل البيانات
7	ماجستير دراسات المعلومات	كندا	McGill University	كلية المعلومات	ماجستير مهني	أحادي	تعرض الكلية مسارات مختلفة بحسب الاهتمام	تنظيم المعلومات، هندسة المعلومات، تجربة المستخدم، تصميم وإدارة نظام الويب، تطوير قاعدة البيانات، أمن المعلومات
8	ماجستير علم المعلومات والتقنية	الولايات المتحدة الأمريكية	Rochester Institute of Technology	قسم المعلومات	ماجستير بحثي في العلوم	أحادي	المقررات تركز على فهم علم المعلومات وتطبيقاتها العملية	إدارة قواعد البيانات
9	ماجستير علم المعلومات	الولايات المتحدة الأمريكية	Penn State Great Valley	قسم المعلومات	ماجستير بحثي في العلوم	أحادي	يركز البرنامج على الدمج بين نظم المعلومات ونظريات الإدارة	أمن الويب والخصوصية، تصميم قواعد البيانات، البرمجة بلغة جافا، الهندسة المعمارية للمعلومات، تحليل البيانات
10	ماجستير علم المعلومات	الولايات المتحدة الأمريكية	Florida State University	كلية الاتصال والمعلومات	ماجستير بحثي في العلوم	أحادي	تركز على الإثراء التقني	أمن المعلومات، تصميم المواقع، تطوير وإدارة مواقع الويب،

أساسيات الميئاتادانا وممارستها، مقدمة في هندسة المعلومات، تحليل قابلية الاستخدام، إدارة قواعد البيانات	الأخصائي المعلومات							
تحليلات البيانات، تجربة المستخدم	المقررات تدعم الجانب التقني	أحادي	ماجستير مهني	كلية دراسات المعلومات	University of Maryland	الولايات المتحدة الأمريكية	ماجستير إدارة المعلومات	11
أسس تحليل البيانات، تنظيم البيانات، التحليل والبرمجة، الميئاتادانا بين النظرية والتطبيق	المقررات تدعم الجانب التقني	أحادي	ماجستير بحثي في العلوم	قسم علم المعلومات	University of Illinois Urbana-Champaign	الولايات المتحدة الأمريكية	ماجستير إدارة المعلومات	12

ثانياً/ نموذج عالمي لمقررات ومهام الأخصائي المعلوماتي:

تتمثل مهن المعلوماتية في العصر الحالي على جوانب وظيفية عديدة، وتتكون من العديد من المهارات والتقنيات وهذا ما رصدته الدراسة الحالية من خلال استعراضه للتجارب والممارسات العالمية في مجال مهنة أخصائي المعلومات والبرامج الأكاديمية المقدمة للطلاب، خصوصاً في الجامعات الأمريكية. ونستعرض في هذا الجزء أحد أهم الكليات الأمريكية التي تقدم تخصصات الماجستير والدكتوراه في برامج مصممة لطلاب الدراسات العليا لتأهيل أخصائيين في علم المعلومات، يعملون في بيئات معلوماتية ومناصب مهنية مختلفة. حيث تقدم الكلية برنامج ماجستير العلوم في المعلوماتية وبرنامج الماجستير في تخصص المكتبات والمعلومات، ونستعرض في جدول أدناه المقررات المعتمدة في (مجال الويب) في برنامج درجة الماجستير في (المعلوماتية) في كلية المعلومات بجامعة سان خوسيه الحكومية الأمريكية.

جدول (2) المقررات المعتمدة في مجال الويب بجامعة سان خوسيه الحكومية الأمريكية

عينة من التقنيات والمعايير الهامة	عينة من المهارات المطلوبة	عينة من الأدوار والمهام المطلوبة
HTML, HTML 5, CSS, JavaScript, PHP, CMS Drupal, Adobe Experience Manager	خبرة أو معرفة بالويب إرشادات الوصول والتنفيذ	يجسد ويعزز فلسفة المصدر المفتوح، والبرامج التي يبنها المجتمع والتكنولوجيا
Ruby, Python, JavaScript Client-side JS frameworks	القدرة على بناء أنظمة تتمحور حول المستخدم، ويمكن الوصول إليها مثل	يقدم نصائح واستشارات تكنولوجيا أجهزة التحليل، قائد الفريق

Next.js/React	المواقع التي تتوافق مع الاستجابة بمبادئ التصميم والعمل عبر مجموعة متنوعة من الأجهزة	والإشراف على إنشاء لوحات التحليلات
Ex-Libris, Springshare, VuFind, CORAL, Google Analytics, HTML, CSS, JavaScript, PHP, LMS, APIs, LAMP stack (Linux, Apache, MySQL, PHP), Voyager ILS, Summon, Serials Solutions, ILLiad, ARES, AngularJS, Bootstrap	فهم قوي لقابلية الاستخدام وأفضل الممارسات، كهندسة المعلومات ومبادئ التصميم بالتفاعل / الخبرة	يساهم بالرفع الكمي لمصادر البيانات النوعية لجمعها، يقدم رؤى حول تجربة المستخدم النهائي، ويستخدم النتائج للقيادة في تجربة التحسين والابتكار
EZProxy, Web API, Ex Libris Alma/Primo, RefTracker, Tableau, Python, MARC, ASP.NET, SCRUM, TCP/IP, AppScan, MS FAST, SQL, Fitch, Adobe Experience Manager, HTML, XML	مدير مشروع ماهر وفعال بشغف قوي للتكنولوجيا والتعليم ودعم الشباب المبدع	يخلق، يجمع، ينظم، يعدل وينشر المحتوى للمستخدم ويعمل على مكتبة المجتمع
Google Analytics, Google Tag Manager Data Studio, Crazy Egg R programming language	تجربة مع واجهات برمجة التطبيقات وكيفية الاندماج في منتجات المكتبة المختلفة، على سبيل المثال المستودعات الرقمية، أنظمة الاكتشاف	يديم مكونات الموقع كمدبر تجربة مستضيف، ويعمل على نظام إدارة محتوى الويب

ثالثاً/ البرامج الأكاديمية في الجامعات السعودية:

هناك تباين في البرامج المقدمة من الجامعات السعودية ممثلة بإقسام المعلومات والتي يغلب عليها الطابع النظري. فإذا نظرنا للخطط الدراسية المقدمة في أقسام علم المعلومات نجد ان غالبية الأقسام تقدم مناهج ومقررات علمية في مجال الويب بشكل محدود جدا لا يتعدى مقررين على امتداد مرحلة الدراسة بها فيها برامج البكالوريوس والماجستير والدكتوراه، ونستعرض في الجدول التالي مقررات ثلاث جامعات سعودية تمثل عينة الدراسة.

جدول (3) المقررات الدراسية في اقسام علم المعلومات في الجامعات السعودية

المقررات الدراسية ذات العلاقة بالدراسة	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة
- تقنية المعلومات - نظم قواعد البيانات - تصميم المواقع	ماجستير دكتوراه	- إدارة المعلومات - إدارة المعرفة	جامعة الملك عبد العزيز
- تقنية المعلومات - لغات البرمجة لتطبيقات المعلومات 1-2 - تصميم واجهات المستخدم - تطوير مواقع الإنترنت 1- 2	بكالوريوس	علم المعلومات	جامعة أم القرى
إدارة قواعد البيانات	بكالوريوس	إدارة نظم المعلومات	جامعة جدة

رابعاً/ موازنة سوق العمل

بالنظر لما حدث من عمليات تسريح وإقالة وتقليص في اعداد الموظفين عالمياً في عام 2020م نظراً لتباعات جائحة كوفيد-19، وبالنظر الى قلة الوظائف مع التدفق المتزايد لحديثي التخرج ممن يتطلعون إلى العثور على وظائف مناسبة، أصبحت المهارات والمؤهلات أو الكفاءات عناصر وسمات أساسية للحصول على الفرص المهنية المناسبة. ترتبط أهمية المخرجات العلمية باحتياجات سوق العمل، وتمثل الطلبات الوظيفية معيار هام لتحديد كيفية الموازنة بين الخطط الدراسية ومستقبل المهنة. لذلك يعرض الجدول التالي المهام الوظيفية لأخصائي المعلومات وأهم المهارات في طلبات الوظائف الأمريكية للعام 2021م عبر أحد أشهر المواقع المتخصصة في إعلانات التوظيف www.zippia.com. وتم ترتيب لمهارات المطلوبة في سوق العمل الأمريكي بحسب (zippia,2021) كالتالي:

جدول (4) المهارات الصعبة في طلبات الوظائف الأمريكية لعام 2021م

المهام	المهارات
إدارة قاعدة البيانات	مهارات حاسوبية
الحوسبة السحابية، HTML و CSS و JavaScript ولغات البرمجة الأخرى، الذكاء الاصطناعي	مهارات تقنية
أنظمة إدارة المحتوى	مهارات تسويقية
تحليل البيانات	مهارات تحليلية

مهارات كتابية	برمجة نصية، SEO
مهارات تصميمية	تصميم تجربة المستخدم، تصميم واجهة المستخدم

دراسات موائمة سوق العمل:

يشمل سوق العمل لخريجي أقسام المعلومات والمكتبات في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية على الشركات التي تقدم خدماتها لمؤسسات المعلومات ويشمل كذلك عددا من الجهات الحكومية التي توظف على بنود توريد الحلول التقنية والتشغيلية ضمن عقود التشغيل والصيانة. وتوفر الوظائف فرص تشغيلية يعمل من خلالها الكادر البشري في القطاع الخاص وتعرف أيضا بالقوى العاملة.

وقد عرضت دراسة S Ajeemsha, M Madhusudhan (2020) الكفايات الهامة لأخصائي المعلومات في سوق العمل في الهند، حيث قامت الدراسة بتحليل كفايات خريجي أقسام المكتبات والمعلومات في بيئة العمل وتحديد الأبعاد الوظيفية المختلفة. أشار الباحثان ان مصطلح الكفايات يشير الى الكفايات التقنية التي تتطلبها تقنيات المعلومات والاتصالات ICT أكثر من الكفايات التقليدية.

كما أكد الباحثان أن خدمات المكتبات والمعلومات تواجه العديد من التحديات بسبب التطور الهائل الذي أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. مما يتطلب ادراكاً من قبل أخصائي المعلومات عن أهمية التوسع في التغييرات التكنولوجية وانعكاس ذلك على التحديات المهنية التي يواجهونها. مما يتطلب تطويراً لمجموعة من الكفاءات المهنية اللازمة والتي تحقق قدرأ من التكيف مع المتطلبات المهنية الحديثة.

وفي دراسة أخرى حدد الهنادوي (2008) تقسيمات متطلبات الوظائف إلى أربع فئات: مهنية وتقنية وإدارية وسلوكية، بخلاف المتطلبات الأكاديمية، وذلك في دراسة تحليلية في إعلانات سوق الوظائف الأمريكية.

وقد حدد التقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي The World Economic Forum (2020) والخاص بمستقبل الوظائف، أن خصائص المهن والوظائف ستتغير في السنوات القادمة وسيغلب عليها الطابع التقني بما في ذلك عمليات الميكنة والرقمنة والتحول للروبوتات حسب القطاعات وستشمل كذلك الاتصال السريع بالإنترنت، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة وتقنيات الحوسبة السحابية، وسوف تنتشر ويزداد روادها من قبل قطاعات الأعمال.

وفي استطلاع اعلامي قامت به يماني وسجيني (صحيفة مكة، 2021) حول وظائف المستقبل في عام 2018م، أظهر الكاتبان أن وظيفة مصمم ويب جاءت في المركز الخامس ومبرمج الموقع في المركز السادس ومدير قاعدة بيانات في المركز التاسع واستطرد الكاتبان بمقدمة الخبر الإعلامي "لن يجد مبرمج ألعاب الكمبيوتر صعوبة في الحصول على وظيفة عام 2025، في حين قد يعاني الأطباء من مزاحمة الروبوتات وآلات الذكاء الصناعي لبعض تخصصاتهم، أما في 2050 فسيسيطر المبرمجون من كل التخصصات على أسواق الاعمال".

وبحسب مكتب إحصاءات العمل الأمريكي (2021)، فمن المتوقع أن ينمو التوظيف في مهن الحاسب الآلي وتقنيات المعلومات بنسبة 11 في المائة من عام 2019 إلى عام 2029، وهو أسرع بكثير من المتوسط لجميع المهن، ومن المتوقع أن تضيق هذه المهن حوالي 531.200 وظيفة جديدة، وسينبع الطلب على هذه القوى العاملة بسبب الزيادة في الحاجة للتعامل مع تقنيات الحوسبة السحابية، وإدارة البيانات الضخمة، والتعامل مع المخاطر السيبرانية. ومن حيث المستقبل الوظيفي لأخصائي المعلومات ومطوري المواقع فمن المتوقع أن ينمو توظيف مطوري الويب والمصممين الرقميين بنسبة 8 في المائة من عام 2019 إلى عام 2029، وسيكون الطلب مدفوعاً بالإقبال السريع التنامي للأجهزة المحمولة والتجارة الإلكترونية.

وبالنظر للبرامج الأكاديمية العالمية، وجد البحث الحالي أنها توفر تخصصات مهنية متعددة في مجالات واسعة خصوصاً في المجالات التقنية والتي تساهم في تحقيق فرص وظيفية للخريجين ويتوافق تام مع سوق العمل، فكلية الأعمال والمعلومات في جامعة خوسيه الحكومية الأمريكية، تقدم تخصصات عديدة في مجال الويب مما يساهم في تعزيز حضور الأخصائي المعلوماتي في مجال تقني جديد ومطلوب في سوق الوظائف الأمريكية وكذلك تتوافق هذه التخصصات مع تقرير الوظائف المستقبلية للمنتدى الاقتصادي العالمي في عام 2020، والذي شدد على أن الوظائف البرمجية والتقنية ستكون هي المستقبل بالنسبة للباحثين عن العمل وإذا ما نظرنا إلى واقع التخصصات في الجامعات السعودية نجد أنها تقدم برامج ومقررات علم المعلومات ولكن بتركيز أكبر على الجانب النظري وأما في مجال أوعية المعلومات على الويب فنسبته محدودة، الأمر الذي يوضح أن هنالك فروقات بين المقررات العالمية والمحلية المتخصصة في علم المعلومات وذلك بحسب ما تم الاطلاع عليه خلال البحث وما عززته الدراسات السابقة والمقارنة بين البرامج الأكاديمية السعودية والأمريكية ورصد واقع مهنة أخصائي المعلومات. ففي السوق الأمريكي تطلب الشركات الراغبة في التوظيف مهام تقنية مثل القدرة على استخدام HTML و CSS و JavaScript ولغات البرمجة الأخرى وتصميم واجهة المستخدم وتحليل البيانات والقدرة على التعامل مع أنظمة إدارة المحتوى وهذه المهام معدة من مكتب إحصاءات العمل الأمريكية الحكومي في تحليلها للمهام المطلوبة ونجدها كذلك تدرس في جامعات مختلفة مثل جامعة خوسيه الحكومية الأمريكية.

3. جمع وتحليل البيانات

الوسائل والأدوات المستخدمة في الدراسة:

لقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومجموعة من الأدوات المنهجية الأخرى والتمثلة في قائمة من الأبحاث الحديثة الخاصة بأدوار الأخصائي المعلوماتي في البيئة الرقمية، وقائمة من الأبحاث الحديثة الخاصة حول موضوع إدارة المعلومات وقائمة من الأبحاث الحديثة حول التقنيات الخاصة بصفحات الويب وقد تم تكوينهم وفقاً للمراحل التالية:

- 1- مراجعة شاملة ودقيقة للإنتاج الفكري حول موضوع الدراسة لرصد الجهود البحثية السابقة.
- 2- ارسال رسائل عبر البريد الإلكتروني حول خطة البحث وعنوانها قبل البدء بدراسة الموضوع واخذ الآراء الأولية من نخبة من الأكاديميين في علم المعلومات وتقنية المعلومات والمهتمين بالأبحاث العلمية في ذات الشأن وقد تم توجيه الرسائل إلى جماعات الاهتمام في المكتبات الرقمية لتكوين أهداف واضحة يمكن الوصول إليها من خلال هذه الدراسة.

3- إعداد نموذج استبانة يحتوي على محاور الدراسة لتقديمه للمختصين في علم المعلومات من الأخصائيين والطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالأقسام العلمية في الجامعات السعودية.

صدق وثبات الأداة (الاستبيان):

تم صياغة الاستبيان وفق عبارات دقيقة وعلمية، بعد إرسال نموذج استطلاع الرأي لمجموعة من المتخصصين في مجال المعلوماتية. ولضمان دقة العبارات وشموليتها فقد تم الاطلاع على أدوار ومهام الأخصائي المعلوماتي في جامعة سان خوسيه الحكومية الأمريكية. كما وقد تم إجراء العديد من التعديلات على المحاور والعبارات بحسب مراجعات من قبل مجموعة من الأساتذة المتخصصين في علم المعلومات، كما وقد تم تحكيم الاستبيان من قبل مجموعة من الخبراء والذين أبدوا بعض الآراء والملاحظات والتي تم الأخذ بها، كما وتم مراعاة الوضوح والتدرج والتغطية الشاملة للدراسة حسب المحاور المعدة لذلك.

وللإجابة على أسئلة الدراسة والمتعلقة بدراسة الأدوار والمهام المنوطة بأخصائي المعلومات، فقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي وهو الأكثر استخداماً في بحوث العلوم الإنسانية وذلك لما له من أهمية في إجراء المقارنات بين مختلف عناصر الدراسة وفي المساهمة في اتخاذ القرارات الصحيحة المتعلقة بفرضيات الدراسة وذلك من خلال تقديم الإيضاحات والشروح الخاصة بتلك الفرضيات.

وبناء عليه تم تصميم الاستبانة من خلال الأدوات التي يوفرها موقع www.qualtrics.com كما وتم توزيعها على الحساب البريدي لمجموعات مهتمة بتخصصات علم المعلومات وعبر وسائل التواصل الاجتماعي ومنصة (تويتر) للمجموعات ذات الاهتمام.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الطباقية وذلك بعد تقسيم جامعات المملكة العربية السعودية إلى عدة مناطق حسب التقسيم الإداري المتبع وعليه فقد تم اختيار الجامعات التي تقع في المنطقة الغربية (منطقة مكة المكرمة) كعينة أساسية والجامعات السعودية كافة كعينة عشوائية بحسب البيانات الديموغرافية الموضحة في الجدول التالي:

جدول (5) بيانات المشاركين في أداة الدراسة (الاستبيان)

المعلومات الديموغرافية	الفئة	التكرار	النسبة
الجنس	الذكور	١٣٦	67.7%
	الاناث	٦٥	32.3%
العمر	تحت ٣٠ سنة	٤٧	23.4%
	من ٣٠ الى ٤٥ سنة	١٢٣	61.2%
	فوق ٤٥	٣١	15.4%
المؤهل التعليمي	بكالوريوس	٤٧	23.4%

48.3%	97	ماجستير	التصنيف الوظيفي
25.9%	52	دكتوراه	
2.4%	5	دبلوم عالي	
32.3%	65	أكاديمي في قسم علم المعلومات	التصنيف الوظيفي
13.9%	28	أكاديمي في اقسام الحاسب الالي	
44.3%	89	أخصائي معلوماتي	
9.5%	19	أكاديمي في نظم المعلومات الإدارية	
39.8%	80	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
22.9%	46	من 5 الى 10 سنوات	
37.3%	75	أكثر من 10 سنوات	
65.2%	131	جامعة الملك عبد العزيز	الجامعة الحالية
9.5%	19	جامعة ام القرى	
7.5%	15	جامعة جدة	
17.8%	36	جامعات سعودية أخرى	
53.3%	107	الآداب والعلوم الإنسانية	الكلية/القطاع الحالي
27.9%	56	الحاسبات وتقنية المعلومات	
12.9%	26	الإدارة والاقتصاد	
5.9%	12	عمادات / مراكز معلوماتية وتقنية	

الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل الدراسة:

تم تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية بهدف تحقيق أهداف الدراسة باستخدام النسخة الخامسة والعشرون لبرنامج IBM SPSS. بعد المعاينة الأولية للبيانات وحذف المشاهدات الناقصة والقيم المتطرفة وصلت العينة الى 201 متوزعة بين محاور الدراسة، ومن ثم تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل سؤال من أسئلة الاستبانة للوقوف على معقولية البيانات التي تم جمعها، وكانت النتائج كالاتي:

جدول (6) محاور الاستبانة والمتوسطات والانحرافات المعيارية لعناصر الدراسة

Std. Deviation	Mean	CA	المحور	المحور
		0.812	الى أي حد ترى الجوانب التالية مطلوبة في تكوين أخصائي المعلومات:	الجوانب
1.019	1.93		المعرفة بمعايير ومبادئ تصميم صفحات الويب	العامة
1.039	2.18		المعرفة بتقنيات وبرمجيات بناء مواقع الويب	المطلوبة

.928	1.84		المعرفة بمعايير وواصفات البيانات على صفحات الويب	التحويلات
.742	1.52		القدرة على إدارة المحتوى المعلوماتي على صفحات الويب	
		0.724	الى أي حد تتفق مع العبارات التالية:	
.808	1.62		سوف تتيح تقنيات تصميم وبناء مواقع الويب أدوار جديدة لأخصائي المعلومات	
.963	1.87		يجب ان ينتقل أخصائي المعلومات من استخدام مواقع وخدمات الويب الى المساهمة في تصميمها وإدارتها	
.923	1.77		يجب ان يكون أخصائي المعلومات مرجع يقدم الاستشارات المتعلقة بالمعلومات في جميع مراحل تطوير مواقع الويب	
.938	1.86		يجب الحفاظ على هوية تخصص علم المعلومات من خلال التركيز على تنظيم واسترجاع محتوى الويب وتسهيل الوصول اليه	الأدوار المهنية
		0.936	إلى أي حد تتناسب الأدوار المهنية التالية مع أخصائي المعلومات:	
.886	1.81		إجراء ابحاث سلوك المستخدمين من خلال منهجيات البحث المختلفة	
.908	1.89		تطبيق معايير وإرشادات تصميم مواقع الويب	
1.033	2.07		تصميم واجهات مواقع الويب	
.803	1.72		تحسين تجربة المستخدم	
.805	1.72		إعداد استراتيجيات المحتوى الرقمي	
.886	1.65		المساهمة في تصميم أوعية المعلومات على الويب	
.787	1.57		إنشاء وإدارة الميئاتا	
.793	1.60		إنشاء وإدارة المحتوى	
.909	1.79		إدارة عمليات الجودة الخاصة بمواقع الويب	
.936	1.84		تصميم وتخطيط قواعد البيانات	
1.036	2.11		بناء وصيانة قواعد البيانات والإشراف عليها	
.893	1.73		جمع وتحليل بيانات الويب وإدارتها	
.956	1.85		ضمان أمن وحماية المعلومات على مواقع الويب	
1.086	2.14		ادارة عمليات استضافة المواقع وانشاء تقارير الأداء	
.955	1.87		العمل كحلقة وصل بين المطورين وبقية الفرق (القانونية، التسويقية، الإدارية الخ).	
.919	1.78		تقييم المواقع حسب مختلف الاختصاصات (مثل سهولة الاستخدام، إمكانية الوصول، جودة المحتوى، الأداء، الخ).	

قم بترتيب المهارات التالية حسب أهميتها في تكوين أخصائي المعلومات في مجال تصميم وبناء مواقع الويب			
1.465	2.95		المهارات التحليلية
1.634	3.79		المهارات التصميمية
1.610	3.26		المهارات التقنية
1.312	4.46		المهارات الإحصائية
1.843	3.26		المهارات البحثية
1.902	3.28		المهارات الإدارية والتنظيمية
		0.935	إلى أي حد ترى الجوانب المعرفية التالية هامة في تكوين أخصائي المعلومات:
.905	1.84		منهجيات التصميم المختلفة وطرق تفاعل المستخدمين
.982	1.99		المعايير القياسية لتصميم صفحات الويب
.864	1.94		تحليل بيانات الأعمال
.702	1.55		تقنيات استرجاع المعلومات على الويب
.892	1.70		تقنيات تنظيم محتويات صفحة الويب
.996	2.04		التفاعل بين الإنسان والآلة
.942	1.89		تقنيات الويب الدلالي
1.013	2.09		مبادئ تطوير البرمجيات
.904	1.94		استخدام برامج تحليلات الويب وإنشاء التقارير الإحصائية
.901	1.79		تقنيات تحسين ظهور المواقع في نتائج محركات البحث
1.093	2.07		تقنيات ولغات تصميم مواقع الويب مثل (HTML, CSS)
1.083	2.25		بروتوكولات الإنترنت
1.079	2.21		لغات برمجة الويب مثل (Python, PHP, JavaScript)
1.032	2.18		واجهة برمجة التطبيقات API
		0.876	الى أي حد تتفق مع الصعوبات التي يواجهها أخصائي المعلومات في مجال تصميم وبناء مواقع الويب:
.799	1.67		عدم معرفة مطوري مواقع الويب لطبيعة عمل الأخصائي المعلوماتي
.861	1.73		عدم توفر معامل الحاسب الحديثة والبرمجيات الخاصة بإدارة المعلومات المساندة للبرامج الأكاديمية
1.021	1.85		ندرة البرامج التدريبية الموائمة لاحتياجات أخصائي المعلومات
.919	1.65		النظرة الى تخصص علم المعلومات بأنه نظري غير تطبيقي

.841	1.71		ضعف إدراك بيئات الأعمال لدور إدارة وتنظيم المعلومات في تحسين أداء مواقع الويب	
.923	1.74		عدم وضوح اتجاه التخصص	
.827	1.66		هيمنة المبرمجين على مشاريع تطوير وبناء مواقع الويب	
.693	1.50		الحاجة الى زيادة الجوانب التطبيقية في البرامج الأكاديمية في التخصص	
1.029	1.78		عدم الإلمام بلغات برمجة الويب	
.876	1.67		ندرة المراجع العلمية باللغة العربية في هذا المجال	
		0.852	الى أي حد تتفق مع الإستراتيجيات التالية لتحسين تكوين أخصائي المعلومات في مجال تصميم وبناء مواقع الويب:	
.681	1.45		إعادة صياغة وظائف ومهام أخصائي المعلومات في سوق العمل	
.742	1.53		التركيز على التدريب التقني لأخصائي المعلومات	
.732	1.45		التعاون مع كليات الحاسبات لتطوير الجانب التطبيقي	
.802	1.60		استحداث مسارات أكاديمية تهتم بالجوانب التطبيقية للتخصص في بيئات الويب	
.761	1.52		تطوير مقررات في تصميم وبناء مواقع وتطبيقات الويب	الحلول
.751	1.55		إشراك أخصائي المعلومات في بناء الخطط الدراسية الملبية لاحتياجاتهم وطموحاتهم	
.692	1.54		إعادة النظر في التكوين الأكاديمي لأخصائي المعلومات	
.655	1.41		استقطاب ذوي الخبرة والمهارة التقنية والعملية للتماشي مع الخطط الدراسية الجديدة لتخصص علم المعلومات	
1.036	1.89		الاعتماد على التطوير الذاتي لأخصائي المعلومات	
.782	1.61		الشراكات مع القطاع الخاص	

ثبات الاستبيان:

يعتبر عنصري المصدقية والثبات من المعايير الدالة على أهمية نتائج الدراسة، حيث يرتبط كلٌ من الاتساق والموثوقية بالأدوات التي استخدمها في الدراسة ومدى قدرتها على توفير القراءات الدقيقة. ولقياس ثبات الإستبانة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) ويرمز له في الجدول أعلاه بالرمز (CA) لقياس الاتساق الداخلي للاستبانة والذي يعبر عن مدى ارتباط مجموعات العناصر ارتباطاً وثيقاً، وبالتالي قياس ثباتها للتعرف على ما إذا كانت النتائج موثوقة أم لا.

وتشير الموثوقية إلى مقدار التباين الحقيقي الملحوظ في القياس، وتشير الدراسات الى أن ألفا كرونباخ يعتبر أحد أكثر معايير الموثوقية استخدامًا في العلوم الاجتماعية والتنظيمية. نلاحظ من خلال الجدول 8، ان كل عناصر الدراسة ثابتة (Cronbach's) $\alpha (CA) > 0.7$ ومعاملات الثبات تتمتع بدلالة ثبات واتساق مقبولة لغايات البحث العلمي. بعد ذلك تم معاينة توزيع محاور الدراسة مع التوزيع الطبيعي للبيانات، وتم استعراض النتائج المتحصل عليها في الجدول 9، كالتالي:

جدول (7) اختبار تطابق محاور الإستبانة مع التوزيع الطبيعي

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			
Sig.	df	Statistic	Sig.	Df	Statistic	
.000	141	.933	.001	141	.104	الأدوار المهنية
.000	141	.953	.011	141	.087	الجوانب المعرفية
.000	141	.917	.000	141	.143	التحولات
.000	141	.918	.000	141	.131	الجوانب العامة المطلوبة

a. Lilliefors Significance Correction

نلاحظ عدم ثبوت تطابق محاور الدراسة ($\text{Sig} < 0.05$) مع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن اعتبار عناصر الدراسة المبنية على مقياس ليكارت بالغير المعياري. ولمعاينة الترابط (Correlation) بين أجوبة المشاركين بناء على التصنيف الوظيفي من محور الى آخر استوجب علينا استخدام Spearman's rho كما هو موضح بالجدول 10 والذي يظهر ارتباط وثيق بين مختلف العناصر ($\text{Correlation Coefficient} > 0.5$)، وبالتالي يظهر ان المشاركين الذين عبروا عن أهمية الجوانب المعرفية، عبروا أيضا بنفس القدر من الأهمية على الأدوار المهنية والتحويلات وكذلك الجوانب العامة المطلوبة وهذا يظهر اتفاق بين المشاركين في المحاور الرئيسية للاستبانة وبالتالي ترابط محاور الاستبانة.

جدول (8) اختبار ترابط المحاور بين مختلف التصنيفات الوظيفية

الجوانب العامة المطلوبة	التحويلات	الجوانب المعرفية	الأدوار المهنية			
.706**	.541**	.765**	1.000	Correlation Coefficient	الأدوار المهنية	Spearman's rho
.000	.000	.000	.	Sig. (2-tailed)		
141	141	141	141	N		

.702**	.573**	1.000	.765**	Correlation Coefficient	الجوانب المعرفية
.000	.000	.	.000	Sig. (2-tailed)	
141	141	141	141	N	
.630**	1.000	.573**	.541**	Correlation Coefficient	التحويلات
.000	.	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
141	141	141	141	N	
1.000	.630**	.702**	.706**	Correlation Coefficient	الجوانب العامة المطلوبة
.	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
141	141	141	141	N	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

اختبار الفرضيات:

تنص الفرضيات المعتمدة في خطة البحث على التالي:

- هل يؤثر التكوين السابق والتخصص الحالي للكادر الأكاديمي على شكل تكوين أخصائي المعلومات في الجامعات السعودية؟
- هل توجد نزعة للمحافظة على هوية التخصص بين الأكاديميين في علم المعلومات؟ وهل أفضت هذه النزعة الى وجود تكوين تقليدي لأخصائي المعلومات؟
- هل توجد نزعة لاحتكار المقررات التقنية التطبيقية لدى الأكاديميين في تخصصات الحاسب الآلي؟ وهل أفضت هذه النزعة الى وجود تكوين تقليدي لأخصائي المعلومات؟

بالاعتماد على نتائج الجدول السابق وللتحقق من صحة الفرضيات، يمكننا القول بأنه يوجد ترابط وثيق في أجوبة المشاركين على مختلف المحاور الرئيسية للدراسة وللتأكد من ذلك قمنا بدراسة الفرضيات التالية:

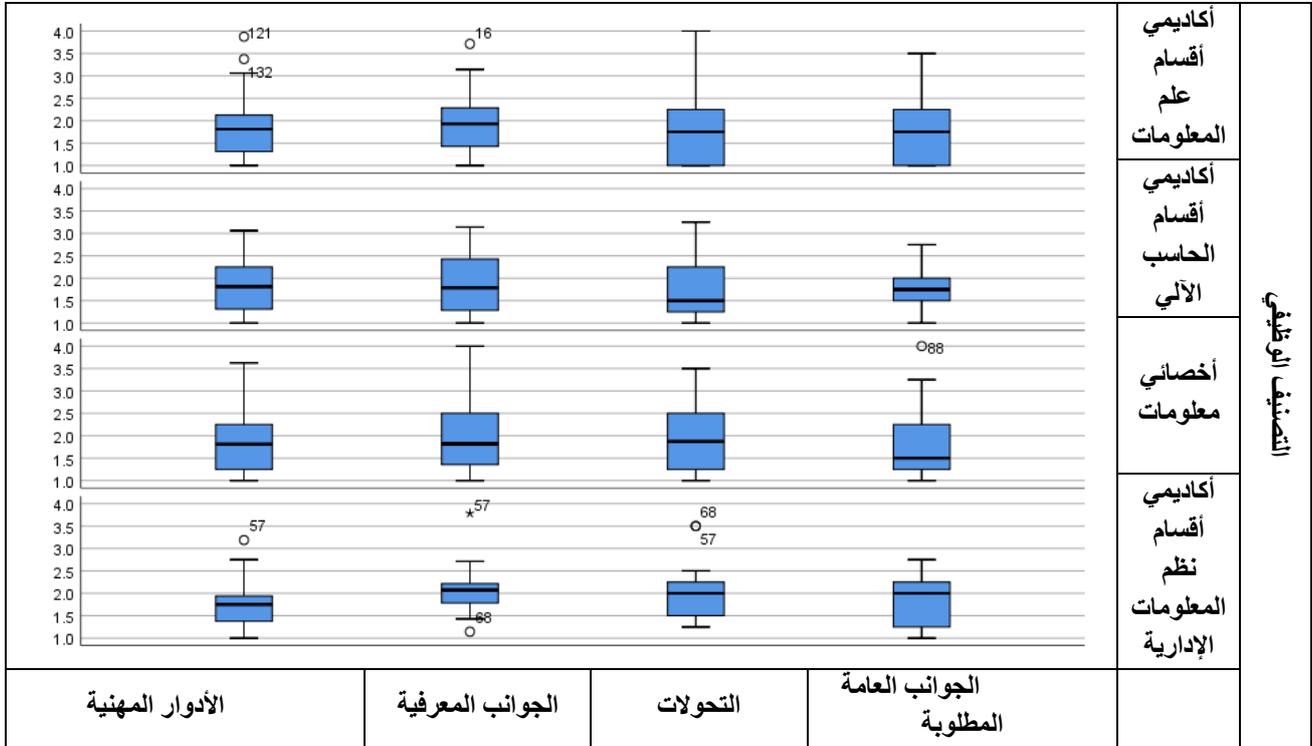
- **الفرضية العدم:** لا يوجد اختلاف في وجهات النظر بين مختلف التصنيفات الوظيفية في كل محور من محاور الدراسة الرئيسية
- **الفرضية البديلة:** لا يوجد توافق في وجهات النظر بين مختلف التصنيفات الوظيفية في كل محور من محاور الدراسة الرئيسية

باستخدام اختبار ANOVA كما هو موضح في الجدول 11، يمكن القول انه لا يوجد اختلاف جلي في وجهات النظر بين مختلف التصنيفات الوظيفية في كل محور من محاور الدراسة ($Sig > 0.05$).

جدول (9) فحص اختلاف وجهات النظر حول محاور الدراسة بين مختلف التصنيفات الوظيفية

Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares		
.992	.034	.015	3	.045	بين شرائح التصنيف الوظيفي (Between Groups)	الأدوار المهنية
		.436	137	59.799	داخل شرائح التصنيف الوظيفي (Within Groups)	
			140	59.843	الإجمالي	
.901	.193	.098	3	.295	بين شرائح التصنيف الوظيفي (Between Groups)	الجوانب المعرفية
		.509	137	69.772	داخل شرائح التصنيف الوظيفي (Within Groups)	
			140	70.067	الإجمالي	
.532	.736	.418	3	1.255	بين شرائح التصنيف الوظيفي (Between Groups)	التحولات
		.568	137	77.821	داخل شرائح التصنيف الوظيفي (Within Groups)	
			140	79.075	الإجمالي	
.921	.163	.075	3	.225	بين شرائح التصنيف الوظيفي (Between Groups)	الجوانب العامة المطلوبة
		.461	137	63.162	داخل شرائح التصنيف الوظيفي (Within Groups)	
			140	63.387	الإجمالي	

وللوقوف على ابعاد هذا التقارب في وجهات النظر بين مختلف التصنيفات الوظيفية حول محاور الإستبانة ومعاينة اهم التفاعلات، تم توزيع آراء مختلف التصنيفات الوظيفية على المحاور الرئيسية للدراسة باستخدام الرسم البياني (Box plot):



شكل (1) توزيع وجهات نظر عينة الدراسة حول محاور الاستطلاع بحسب مختلف التصنيفات الوظيفية

يمكننا من خلال الرسم البياني السابق استخراج النتائج التالية الخاصة بكل محور:

- الجوانب العامة المطلوبة: اجماع المشاركين على أهمية الجوانب المعرفية المتطلبة في تكوين أخصائي المعلومات وبقدر أقل الأكاديميين في اقسام الحاسب الآلي ونظم المعلومات الإدارية
 - التحويلات: شبه اجماع على تعزيز مكانة أخصائي المعلومات من طرف كل المشاركين وبقدر قليل الأكاديميين في اقسام نظم المعلومات الإدارية
 - الجوانب المعرفية: أكد أخصائيين المعلومات أكثر من زملائهم على أهمية الجوانب المعرفية الواجب الحصول عليها من في التأسيس الأكاديمي لأخصائي المعلومات
 - الأدوار المهنية: توافق الجميع وبصفة أكثر أخصائيين المعلومات على الأدوار المهنية المنوطة بأخصائي المعلومات
- اما فيما يتعلق بمحور مهارات التكوين، فقد كانت فرضيات الدراسة كالاتي:

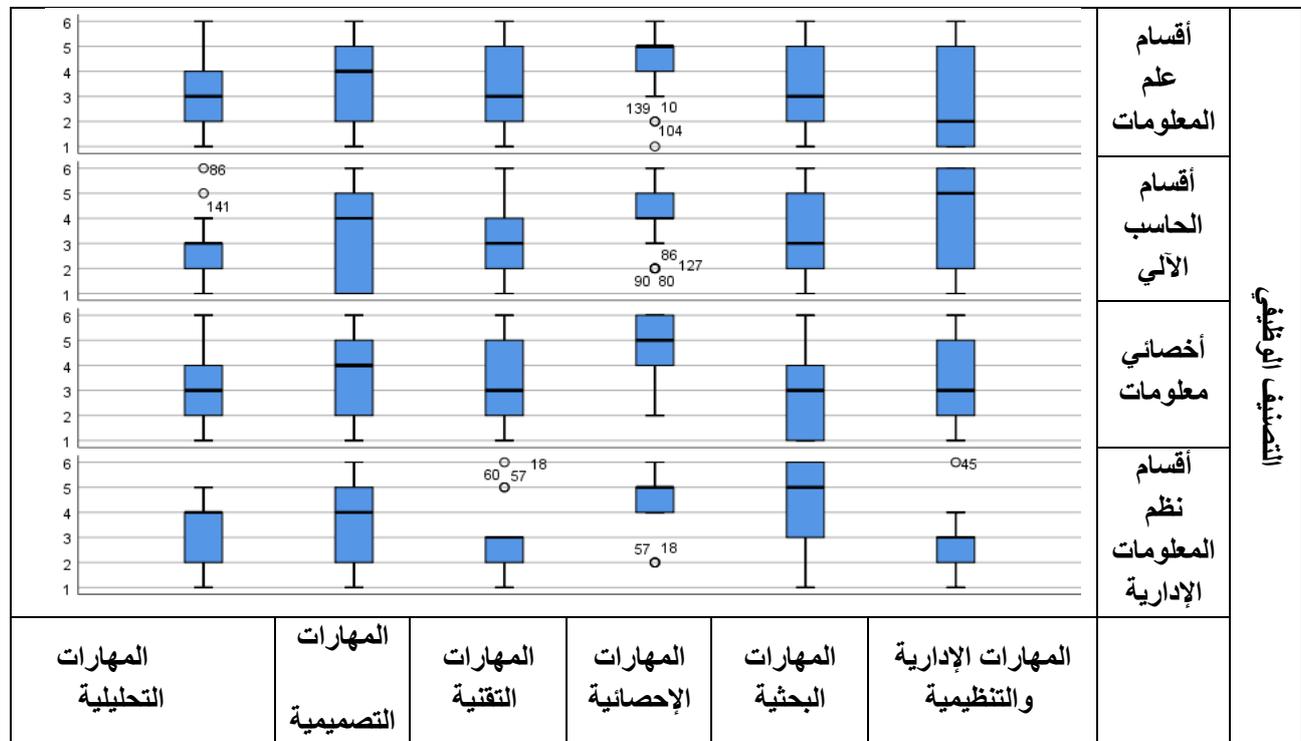
- الفرضية العدم: لا يوجد تباين في ترتيب المهارات المطلوبة من أخصائي المعلومات بين مختلف التصنيفات الوظيفية
- الفرضية البديلة: يوجد اختلاف في ترتيب المهارات المطلوبة من أخصائي المعلومات بين مختلف التصنيفات الوظيفية

وبما ان محور المهارات التكوينية يعتبر متغير تفاضلي، فقد تم استخدام اختبار Kruskal-Wallis لفحص الفروق بين مختلف التصنيفات الوظيفية حول عناصر هذا المحور، وظهرت نتائج على النحو التالي:

جدول (10) درجة تباين عينة الدراسة حول أهمية المهارات التكوينية لأخصائي المعلومات في مجال الدراسة

م	المهارات	Sig.
1	المهارات التحليلية	0.691
2	المهارات التصميمية	0.645
3	المهارات التقنية	0.874
4	المهارات الإحصائية	0.789
5	المهارات البحثية	0.175
6	المهارات الإدارية والتنظيمية	0.249

بناء على المعطيات في الجدول يمكن قبول الفرضية العدم ($Sig.>0.05$) وبالتالي القول بعدم وجود تباين بين مختلف التصنيفات الوظيفية في ترتيبهم لأهمية المهارات لأخصائي المعلومات. وللوقوف على ابعاد هذا التقارب في وجهات النظر بين مختلف التصنيفات الوظيفية حول المهارات الهامة في تكوين أخصائي المعلومات، فقد تم استخدام الرسم البياني (Box plot) في الشكل 7، وظهرت النتائج كالتالي:



شكل (2) وجهات نظر عينة الدراسة حول أهمية المهارات التكوينية موزعة بحسب التصنيف الوظيفي

وبالنظر إلى الرسم البياني السابق، يمكننا استخراج بعض النتائج الخاصة بكل مهارة:

- المهارات البحثية: رأى المشاركون ضمن تصنيف أخصائي المعلومات أهمية هذه المهارة في التكوين الأكاديمي في مجال تصميم وإدارة مواقع وتطبيقات الويب وتباينت الإجابات بين بقية التصنيفات الوظيفية مع وجود توافق واضح بين أكاديميين الحاسب الحالي وأكاديميين علم المعلومات حولها
- المهارات الإحصائية: يوجد إجماع شبه كامل بين مختلف التصنيفات الوظيفية على أنها أقل أهمية في التكوين المهاري لأخصائي المعلومات في مجال تصميم وإدارة مواقع وتطبيقات الويب
- المهارات التحليلية: يوجد إجماع شبه كامل بين مختلف التصنيفات الوظيفية على أنها مهارة ذات أهمية في التكوين المهاري لأخصائي المعلومات في مجال تصميم وإدارة مواقع وتطبيقات الويب ويظهر ذلك بنسبة أكبر بين الأكاديميين من تخصص الحاسب الآلي
- المهارات التقنية والتصميمية والإدارية والتنظيمية: يظهر التمثيل البياني تباين الآراء حول أهمية هذه المهارات في تكوين أخصائي المعلومات (بين موافق بشدة ومعارض بشدة) مع توجه إلى أهمية المهارات التقنية من وجهة نظر الأكاديميين في الحاسب الآلي وأقسام نظم المعلومات الإدارية، مما يدعو إلى النظر إلى مدى الأهمية اعتماداً على متطلبات سوق العمل الحالية والمقارنة مع البرامج العالمية في نفس التخصص (علم المعلومات) كأدوات هامة في الترجيح. وظهرت أهمية هذه الجوانب بشكل جلي من خلال الدراسات الأولية التي تم القيام بها في هذا البحث.

التوافق مع الدراسات السابقة

لقد أكدت البيانات أن هنالك تفاوت بسيط بين المشاركين على تحديد أفضل المهارات التي ينبغي على الأخصائي أن يعمل بها وبالنظر للجدول الخاص بنتائج تحليل المهارات نجد اتفاق بين المشاركين على المهارات التقنية حيث جاءت في المرتبة الأولى في اختيارات المشاركين وفي المرتبة الثانية جاءت المهارات الإدارية والتنظيمية وفي المرتبة الثالثة التصميمية وهذا ما يمكن أن يعزز من أهمية هذه المهارات الثلاث وتتفق هذه النتائج مع الدراسة التي قام بها (Fraser-Arnott, M, 2017)، حيث نتج عن تحليلها قائمة بأهم الكفاءات والتي تضمنت المهارات التنظيمية والتقنية والإدارية. وقد اتفقت نتائج التحليل الخاصة بالدراسة الحالية كذلك مع نتائج التحليل لدراسة (Cherinet, Y. M, 2018) حيث أكدت نتائج الدراسة أن المهارات المطلوبة تركزت في إدارة المحتوى والمهارات التقنية والتي كانت الأكثر طلباً من قبل رؤساء الأقسام في إعلانات الوظائف. وتتفق الدراسة الحالية مع نتائج الدراسة التي قام بها (Thanuskodi, S, 2015) حيث حدد الكفاءات والمهارات المتخصصة لأخصائي المعلومات في المهارات التقنية، والإدارية التنظيمية. وتتفق الدراسة الحالية في نتائج تحليلها مع نتائج دراسة (Ratledge, D., & Sproles, C., 2017) والتي بحثت في إعلانات الوظائف الأمريكية لعام 2014 والتي شملت سبعين وظيفة، والتي استنتجت تمركز بعض الوظائف المصنفة حول أنظمة المكتبات بشكل أساسي وعلى خدمات الويب مثل إنشاء وصيانة مواقع الويب الخاصة بالمكتبات والخدمات ذات الصلة، والتفاعل مع الأنظمة والخدمات التكنولوجية المختلفة.

واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (العمران، 2009) والتي حددت الكفايات اللازمة والأساسية والمهارات المطلوبة لأخصائي المعلومات والتي تم تقسيمها على فئتين، هما المهارات التقنية والمهارات الإدارية. وفي سياق الدراسات التي اتفقت مع الدراسة الحالية نجد أن الدراسة التي قام بها (أديب، عزت، 2018) والتي وجدت تركيز عينة الدراسة على اختيار مهارات التعامل مع لغات بناء مواقع وصفحات الإنترنت حيث كان اتجاه افراد العينة حولها "موافق بشدة".

ونلاحظ من خلال الجدول التالي مدى الموافقة الشديدة للمشاركين على المقترحات الخاصة بالمحورين الصعوبات والاستراتيجيات حيث فاقت نسبة الموافقة بشدة والموافقة 80% من اجمالي المستجوبين، وهذا يشير الى اجماع المشاركين على أهمية الوقوف على الصعوبات التي تواجه تكوين أخصائي المعلومات وعلى إيجاد الحلول المناسبة لها بناء على الحلول التي تم اقتراحها.

جدول (11) درجة موافقة عينة الدراسة على الصعوبات واستراتيجيات الحل المختلفة

المحور	موافق بشدة	موافق	الاجمالي
الى أي حد تتفق مع الصعوبات التي يواجهها أخصائي المعلومات في مجال تصميم وبناء مواقع الويب			
عدم معرفة مطوري مواقع الويب لطبيعة عمل الأخصائي المعلوماتي	50.4	36.2	86.6
عدم توفر معامل حاسب حديثة وبرمجيات خاصة بإدارة المعلومات مساندة للبرامج الأكاديمية	48.2	35.5	83.7
ندرة البرامج التدريبية الموائمة لاحتياجات أخصائي المعلومات	44.7	37.6	82.3
النظرة الى تخصص علم المعلومات بانه نظري غير تطبيقي	56.7	29.8	86.5
ضعف إدراك بيئات الأعمال لدور إدارة وتنظيم المعلومات في تحسين أداء مواقع الويب	48.2	37.6	85.8
عدم وضوح اتجاه التخصص	50.4	33.3	83.7
هيمنة المبرمجين على مشاريع تطوير وبناء مواقع الويب	53.9	29.1	83
الحاجة الى زيادة الجوانب التطبيقية في البرامج الأكاديمية في التخصص	59.6	32.6	92.2
عدم الإلمام بلغات برمجة الويب	53.9	24.1	78
ندرة المراجع العلمية باللغة العربية في هذا المجال	53.9	30.5	84.4
الى أي حد تتفق مع الاستراتيجيات التالية لتحسين تكوين أخصائي المعلومات في مجال تصميم وبناء مواقع الويب			
إعادة صياغة وظائف ومهام أخصائي المعلومات في سوق العمل	63.8	29.1	92.9
التركيز على التدريب التقني لأخصائي المعلومات	59.6	29.8	89.4
التعاون مع كليات الحاسبات لتطوير الجانب التطبيقي	66.7	23.4	90.1
استحداث مسارات أكاديمية تهتم بالجوانب التطبيقية للتخصص في بيئات الويب	55.3	33.3	88.6
تطوير مقررات في تصميم وبناء مواقع وتطبيقات الويب	61.0	28.4	89.4
إشراك أخصائي المعلومات في بناء الخطط الدراسية الملبيبة لاحتياجاتهم وطموحاتهم	56.7	35.5	92.2
إعادة النظر في التكوين الأكاديمي لأخصائي المعلومات	56.7	33.3	90

93.7	27.0	66.7	استقطاب ذوي الخبرة والمهارة التقنية والعملية للتماشي مع الخطط الدراسية الجديدة في التخصص
76.6	30.5	46.1	الاعتماد على التطوير الذاتي لأخصائي المعلومات
85.8	30.5	55.3	الشراكات مع القطاع الخاص

4. النتائج والتوصيات

1.1.4. النتائج:

من خلال الدراسة تبين أن هناك توافق عام في الحاجة الى التركيز على بعض المهارات الإضافية في التكوين الأكاديمي لأخصائي المعلومات وحسب التحليل للبيانات التي تم جمعها فقد أكدت النتائج أنه لا توجد فوارق ذات دلالة إحصائية في ما يتعلق بالتكوين الأكاديمي السابق للأعضاء الهيئة التعليمية في اقسام علم المعلومات ولا يوجد تحيز للدور التقليدي لأخصائي المعلومات أو نزعة احتكارية من قبل متخصصي الحاسب الآلي وبناء عليه فإن هذا التوافق العام يعد مهم للغاية لتطوير المهنة وتحديث المقررات الأكاديمية بما يتوافق مع سوق العمل خصوصاً في:

- 1- المهارات المتعلقة بتصميم المواقع وإدارتها والمعرفة بمعايير ومبادئ تصميم صفحات الويب وتقنيات وبرمجيات بناء صفحات الويب وبمعايير وواصفات البيانات على صفحات الويب وإدارة المحتوى المعلوماتي.
- 2- تصميم المواقع وإدارتها والتي تضيف أدواراً جديدة لأخصائي المعلومات لينتقل من استخدام مواقع وخدمات الويب الى المساهمة في تصميمها وليكون مرجع يقدم الاستشارات المتعلقة بتطوير المواقع خصوصاً فيما يتقاطع مع الجوانب المعرفية ذات العلاقة مثل تنظيم المعلومات.
- 3- توافق كبير وتقبل للممارسات المهنية العالمية التي يقوم بها أخصائي المعلومات في مجال الويب ومنها تطبيق معايير وإرشادات الويب بما فيها اجراء أبحاث سلوك المستخدمين وتحسين تجربة المستخدم وتطبيق أمن المعلومات على الموقع وإدارة بيانات صفحات الويب وإدارة المحتوى.
- 4- توافق كبير على أهمية - تقنيات ولغات تصميم مواقع الويب (مثل CSS و HTML) وبروتوكولات الإنترنت، ولغات برمجة الويب (مثل Python, PHP, JavaScript)، مهارات التعامل مع واجهة برمجة التطبيقات (API).
- 5- اتفاق على ندرة البرامج التدريبية ذات العلاقة والموجهة لأخصائي المعلومات مما نتج عنه ضعف في الإلمام بتقنيات الويب المختلفة.
- 6- توافق على الاعتماد على التطوير الذاتي لأخصائي المعلومات واستحداث مسارات أكاديمية تتناسب مع مهام الأخصائي في بيئة الويب.

2.4. التوصيات:

- 1- تبني مفهوم جديد للأدوار والمهارات المستقبلية المتنوعة التي سيقوم بها أخصائي المعلومات في بيئة الويب من تصميم وبناء وإدارة الاوعية المعلوماتية بما في ذلك العمل على صيانتها وتطويرها.
- 2- تحديث المقررات والخطط الأكاديمية الخاصة بأقسام علم المعلومات والموجهة لأخصائيين المعلومات لمواكبة التطورات التقنية وموائمتها لسوق العمل.
- 3- العمل على زيادة المقررات التطبيقية الخاصة بتصميم وبناء وإدارة مواقع الويب.
- 4- الاهتمام بالمهارات التقنية لأخصائي المعلومات وادماجهم في المشاريع الرقمية كمتطلب للحصول على الدرجة العلمية.
- 5- اجراء المزيد من البحوث النوعية في مجال إدارة المشاريع الرقمية واستكشاف آفاق جديدة لمستقبل المهنة.

5. المراجع:

1.5. المراجع العربية:

- اديب صالح بامندر، عزت عبد العزيز منصور. (2018). مدى موائمة خريجي برنامج الماجستير في قسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز لحاجات سوق العمل. المؤتمر العلمي الأكاديمي الدولي التاسع، تحت عنوان "الاتجاهات المعاصرة في العلوم الاجتماعية، الإنسانية، والطبيعية". 17 - 18 يوليو - تموز 2018 - اسطنبول - تركيا
- ايلين أبيل، ريبكا جونز، جون لاثام، دي ماجونوني، جوان جارد مارشال؛ ترجمة رزوقي، نعيمة حسن جبر. (2013). كفايات اختصاصي المعلومات في القرن 21. وثيقة أعدت لمجلس إدارة جمعية المكتبات المتخصصة من قبل اللجنة الخاصة المعنية بالكفايات ألمناء المكتبات الخاصة. تم الاسترجاع بتاريخ 2021/3/21 من الرابط:
<http://slaagc2016.org/pdf/kefayat.pdf>
- السنباني، محمد أحمد، وعلوي، محمد عودة. (2010). مهنة المكتبات: التحديات واتجاهات المستقبل في الوطن العربي: دراسة استشرافية. Cybrarians Journal: البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، ع 22، 75 - 106
- بوالشعور، أسيا. (2017). مساهمة أخصائي المعلومات في ارساء ادارة المعرفة بالمؤسسة الاقتصادية في الجزائر: دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الانابيب Terminal بسكيكدة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2، ع47، 105 - 128
- بوعزة، عبد المجيد صالح، وجبر، نعيمة حسن. (2007). دراسة تقييمية للمواءمة بين إعداد أخصائي المعلومات والإعلام بجامعة السلطان قابوس في تحديات ومنافذ للمستقبل. المجلة المغربية للتوثيق والمعلومات: جامعة منوبة - المعهد العالي للتوثيق، ع17، 49 - 76.
- بومعرافي، بهجة مكي. (2001). خدمات الإنترنت في مكتبة جامعة الشارقة لإتاحة الوصول إلى المعلومات. المؤتمر الحادي عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - نحو استراتيجيات لدخول النتاج الفكري المكتوب باللغة العربية في الفضاء

الإلكتروني: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ومكتبة الملك عبدالعزيز العامة، القاهرة: مكتبة الملك عبدالعزيز العامة
والإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 308 - 315

تيتيلة، سارة وعاشوري، حبيبة وعللوش، نجمة. (2019). مهارات اختصاصي المعلومات في ظل البيئة الرقمية: حاجة
ضرورية أم تغيب للهوية قراءة لمهارة اختصاصي المعلومات في ظل مشروع خطة التنمية المستدامة 2030. التدوين،
مج. 6، ع. (s)، 50 - 64

جرجيس، جاسم محمد، وعبد الله، خالد عتيق سعيد. (2013). المهارات والكفايات المهنية الواجب توافرها في خريجي أقسام
المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية. المجلة العربية للدراسات المعلوماتية: جامعة المجمعة - معهد الملك سلمان
للدراسات والخدمات الاستشارية، ع 3، 27 - 47

حسن، فايق محمد علي. (2012). سمات ومهارات اختصاصي المكتبات والمعلومات وفقا لتقدير أصحاب فرص العمل بمصر
ومدى توافرها في برامج أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية: دراسة ميدانية. الاتجاهات الحديثة في المكتبات
والمعلومات: المكتبة الأكاديمية، مج 19، ع 37، 11 - 44

عبد الهادي، محمد فتحي. (2002). إعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات في بيئة إلكترونية: رؤية مستقبلية. الاتجاهات الحديثة
في المكتبات والمعلومات: المكتبة الأكاديمية، مج 9، ع 18، 13 - 22

عبد الهادي، محمد فتحي. (2007). اختصاصي المعلومات العربي ودوره الجديد في إدارة المعرفة: خطط وبرامج التأهيل
والتدريب اللازمة لاستيعاب الأنشطة المستحدثة. ملتقى المعلومات في عصر الرقمنة وحاجات سوق العمل: مواكبة
المتطلبات في مجالات التدريس والتدريب وتشبيك المؤسسات، القاهرة 23-25/12-2007. القاهرة: المنظمة العربية للتربية
والثقافة والعلوم، ص 02

عبد الهادي، محمد فتحي. (2008). اختصاصي المعلومات والمعرفة وأدوار جديدة، مجلة العربية 3000، ع 2

العمران، حمد بن ابراهيم. (2009) "الكفايات الأساسية اللازمة لاختصاصي المعلومات للعمل في الجيل الثاني من مؤسسات
المعلومات". ورقة مقدمة للمؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. - الدار البيضاء 9 - 11 ديسمبر.

قموح، بودريان، خديجة. (2015). "كفايات ومواصفات أخصائي المعلومات للتأقلم البيئة الرقمية". دراسة ميدانية بمكتبات جامعة
قسنطينية، The, 2014 Proceedings QScience، 9:21 SLA-AGC 21st Annual Conference 2015،
<http://dx.doi.org/10.5339/qproc.2015.gsla.9>

الكميشي، لطيفة علي. (2018). أخصائي المعلومات ودوره في تعزيز مفهوم المستودعات الرقمية. المؤتمر الدولي الأول
للمكتبات والمعلومات والتوثيق: الوصول الحر للمعلومات: مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح وجمعية المكتبات
والمعلومات الأردنية والجمعية الجزائرية للمكتبات والمعلومات، عمان: مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح
وجمعية المكتبات والمعلومات الأردنية والجمعية الجزائرية للمكتبات والمعلومات، 151 - 166.

الكميشي، لطيفة علي. (2014). أخصائي المعلومات ومهارات العصر الرقمي. مجلة المكتبات والمعلومات: دار النخلة للنشر، ع12، 35 - 48

مقناني، صبرينة. (2020). الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1 و 2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج6، ع2، 275-297

مهنا، عبد المجيد وبقلة، محمد زهير. (2008). "تأثيرات سوق العمل وتكنولوجيا المعلومات على تعليم علوم المكتبات والمعلومات". المعلوماتية، 18-23

نجية جموح، عز الدين بودربان، خديجة بوخالفة (2016). خريجي أقسام علم المكتبات والمعلومات بالجزائر بين التكوين ومتطلبات سوق العمل دراسة ميدانية بمكتبات بمدينة قسنطينة. المؤتمر والمعرض السنوي الـ 22 لجمعية المكتبات المتخصصة / فرع الخليج العربي، مج 2016، ع 1، صفحة 18

الهنداوي، هاشم فرحات، (2008). الوظائف الحديثة لاختصاصي المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية في ضوء احتياجات سوق العمل بالولايات المتحدة الأمريكية ومدى الإفادة منها في تدريس علوم المكتبات والمعلومات في العالم العربي. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 14، ع 2 (يوليو - ديسمبر)، ص 34 - 115.

الياسري، أروى عيسى. (2017). برامج تأهيل أخصائي المعلومات في مواجهة العصر الرقمي. Cybrarian Journal. ع 21، ديسمبر 2009

يامين، عماد أحمد الشيخ. (2013). أدوار مهمة في تطور مهنة المكتبات: أخصائي المكتبات والمعلومات. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، مج 48، ع 3، 125 - 162

2.5. المواقع الإلكترونية:

صحيفة مكة، أ. (2021). وظائف المستقبل. استرجاع 16 أبريل 2021، من

<http://makkahnewspaper.com/article/980455>

The World Economic Forum (2020).” The Future of Jobs Report 2020” Retrieved 26 April 2021, from <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020/>

Zippia.com (2021). “Hard Skills: Definition, Resume Tips, and 73+ Examples” .Retrieved 26 April 2021, from <https://www.zippia.com/advice/hard-skills/>

3.5. المراجع الإنجليزية:

Al Hijji, K. Z., & Al-Busaidi, M. K. (2019). Roles of cataloguing librarians in the digital era. Global Knowledge, Memory and Communication, 68(6/7), 504-516.

- Ilesanmi, T.C. (2013), "Roles of the librarian in a research library in the digital era: challenges and the way forward", *New Review of Academic Librarianship*, Vol. 19, pp. 5-14.
- Adams Jr, R. (2018). Overcoming disintermediation: a call for librarians to learn to use web service APIs. *Library Hi Tech*, 36(1), 180-190. doi: 10.1108/lht-03-2017-0056
- Australian Library and Information Association (ALIA) (2014), "Future of the Library and Information Science Profession", ALIA, Canberra.
- Ajeemsha, S., & Madhusudhan, M. (2020). Competencies on Web 2.0 skills of LIS Professionals working in Central University Libraries of South India: A Study. *Journal of Indian Library Association*, 55(4), 16-24.
- Corrall, S. (2010), "Educating the academic librarian as a blended professional: a review and casestudy", *Library Management*, Vol. 31 Nos 8/9, pp. 567-593.
- Cherinet, Y. M. (2018). Blended skills and future roles of librarians. *Library management*.
- Thanuskodi, S. (2015) Professional Competencies and Skills for Library and Information Professionals. *The Congress of Southeast Asian Librarians (CONSAL)*.
- Fraser-Arnott, M. (2017). Competencies for information specialists in emerging roles. *Library Management*.
- Ratledge, D., & Sproles, C. (2017). An analysis of the changing role of systems librarians. *Library Hi Tech*.
- Okon, E.E., Ime, I.J. and Ima-Obonga, E. (2015), "Marketing of web-based library resources in Nigerian
- Choi, Youngok. Ramussen, (2009) What Qualifications and Skills are Important for Digital Librarian Positions in Academic Libraries? A Job Advertisement Analysis, *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.35, N.2009 ,5, Disponible sur <http://www.sciencedirect.com/science/article/>

- Kaliammal, A. and Thamarai Selvi, G. (2004). The Virtual Library: changing roles and ethical challenges for librarians. In CALIBER 2004, New Delhi (India), 11-13 February 2004. [Conference paper]
- Choi, Y., & Rasmussen, E. (2009). What Qualifications and Skills are Important for Digital Librarian Positions in Academic Libraries? A Job Advertisement Analysis. The Journal of Academic Librarianship, 35(5), 457-467. doi: 10.1016/j.acalib.2009.06.003
- Anthony. S. (2005): Web Mining Application and Techniques, United State of American, Idea Group Inc, ISBN 1-59140-9 (e-book), P.20, Available Online at <http://books.google.com.eg/books>, Accessed On 11 APRIL 2021
- Skene, E. (2017). Shooting for the moon: an analysis of digital initiatives librarian job advertisements. Digital Library Perspectives.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.12

مدى قدرة نموذج ألتمان للتنبؤ بالفشل المالي

The ability of the Altman model to predict financial failure

إعداد الدكتور/ محمد أحمد باهارون

دكتوراه إدارة أعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة لينكولن، ماليزيا

إيميل الباحث المسئول: alwia2322@gmail.com

ملخص البحث:

يعد الفشل المالي أو الإفلاس من أهم المواضيع التي توجه الكثير من الكتاب والباحثين لدراستها، وذلك لما قد ينتج عنه من آثار سلبية على الإقتصاد القومي، لذلك شرع الكثير من الباحثين إلى إيجاد طريقة يمكن من خلالها التنبؤ بالفشل المالي قبل حدوثه، وظهرت نتيجة لذلك العديد من الدراسات التي تستخدم النسب المالية بوصفها أدوات لبعض النماذج الإحصائية والتي تعتمد على أساليب التحليل التمييزي لإمكانية التنبؤ بالفشل المالي قبل حدوثه والتي من أهمها نموذج "ألتمان"، فضلاً عن نماذج أخرى يتم تطبيقها، وتهدف هذه الدراسة إلى إيجاد وسيلة يمكن الإعتماد عليها في التنبؤ بالفشل المالي من خلال تطبيق نموذج ألتمان على عدد من الشركات المدرجة في السوق السعودية، وتتبع أهمية البحث من أهمية موضوع الفشل أو الخطر لدى العديد من الأطراف ذات العلاقة بالشركة، حيث تكمن المشكلة في عدم وعي الشركات المساهمة والمستثمرين بمخاطر تعرضها للفشل في المستقبل، وتم تطبيق النموذج على عينة مكونة من ثمانية من الشركات والتي تم الحصول على البيانات من المركز المالي للشركات من الموقع الإلكتروني تداول، وتم التوصل إلى نتائج أهمها دقة نموذج ألتمان في التنبؤ بفشل الشركات، ومعرفة الشركات المفلسة والغير القادرة على الإستمرار في السوق ولخصت الدراسة وأوصت إلى تبني نموذج ألتمان كأحد النماذج للتنبؤ المستقبلي بوضع الشركات كأسلوب من أساليب التحليل المالي المعتمد في تقييم أداء الشركات ويجب على الشركات الإدارة الجيدة لرأس المال العامل والإبتعاد عن الإستثمارات ذوي المخاطر العالية مما يؤدي إلى زيادة أعبائها المالية مما يعرضها لخطر الفشل المالي والإفلاس وتم تصنيف نتائج النموذج إلى شركات مهددة بالإفلاس وناجحة ومستمرة وشركات يصعب التنبؤ بها وتحتاج إلى دراسة تفصيلية حول وضعها المالي.

الكلمات الافتتاحية: الفشل المالي، الإفلاس، التنبؤ، النسب المالية.

The ability of the Altman model to predict financial failure

Dr. Mohammed Ahmed Baharon

PhD in Business Administration, College of Business Administration, University of Lincoln,
Malaysia

Abstract :

Financial failure or bankruptcy is one of the most important topics that many writers and researchers direct to study, because it may result in negative effects on the national economy, and on society as a whole. Therefore, many studies that use financial ratios as tools for some statistical models that depend on methods of discriminatory analysis, whether individual or multiple, for the possibility of predicting financial failure before it occurs, the most important of which is the “Altman” model, as well as other models that are applied, and this study aims to find a way It can be relied upon to predict financial failure by applying the Altman model to a number of companies listed in the Saudi market. Companies are exposed to failure in the future, and the model was applied to a sample of eight companies, whose data was obtained from the financial budgets The generality and income statement of companies from the Tadawul website, and several results were reached, the most important of which is the accuracy of the Altman model in predicting the failure of companies, knowledge of bankrupt and failed companies and companies unable to continue in the market .The methods of financial analysis adopted in evaluating the performance of companies, and must have good management of working capital and stay away from investments with high risks, which lead to an increase in their financial burdens, which exposes them to the risk of financial failure and bankruptcy. And companies that are difficult to predict and need a detailed study of their financial situation.

Keywords: Financial failure, bankruptcy, prediction, financial ratios.

1. المقدمة:

الإفلاس هو وسيلة من وسائل التنفيذ على المدين وهذا النظام لا يطبق إلا على فئة خاصة من الناس وهي فئة التجار وبالنسبة لنوع معين من الديون هي الديون التجارية، فعندما يثبت توقف التاجر عن دفع ديونه التجارية أو ثبت أنه يستعمل وسائل غير مشروعة لدعم الثقة المالية به، يحق عندئذ لدائنيه اللجوء إلى التنفيذ على أمواله وذلك بطلب شهر إفلاسه. وكلمة الإفلاس هي خيانة المدين لدائنيه الذين منحوه ثقتهم وفي اللغة العربية هي الانتقال من حالة اليسر إلى حالة العسر، وتختلف الأسباب والعوامل المؤدية إلى تأخر التاجر عن الوفاء بديونه فقد يكون تأخره نتيجة أزمات اقتصادية أو نتيجة أخطاء ارتكبها في تجارته وقد تسوء نية التاجر المشرف على الإفلاس لدرجة أنه يتعمد الإضرار بدائنيه كأن يخفي دفاتره أو يبدد قسما من ماله، أو يعترف بمعاملة بديون غير متوجبة في ذمته سواء في دفاتره أو صكوكه إلا أننا في موضوعنا هذا نطرح نظام الإفلاس على بساط البحث أين تمت معالجته بشكل منطقي يتدرج من الأصول التاريخية للإفلاس حتى معالجة الواقع العملي الذي ينطلق بحسب الترتيب الزمني منذ شعور التاجر باضطراب حالته المادية مرورا بتوقفه عن الدفع وإلى أن يضحي وجها لوجه أمام مصيره المحتوم إلى إعلان إفلاسه الذي يتم عن طريق المحكمة التي تعين هيئة التفليسة إلى محاولة عقد الصلح إلى المراحل المختلفة لتنفيذ الإفلاس والانتهاه منه مبرزين الأنظمة الأخرى البديلة للإفلاس في القانون المقارن، والسياسة المنتهجة للحفاظ على المؤسسة التجارية.

ونظرا لأهمية نظام الإفلاس وما له من خصوصية في الحياة الاقتصادية وآثار وخيمة سواء على التاجر أو تجارته، كان لزاما علينا التركيز على هذا النظام في جوانبه العملية ومدى نجاحه في دعم الائتمان التجاري في الأسواق ومنه نتطرق لمناقشته مجيبين على الإشكاليات التي تبادرت إلى أذهاننا وهي كالاتي:

- ما مفهوم الإفلاس وما هي أسباب إفلاس الشركات؟

- هل نجح هذا النظام في تحقيق الغاية التي من أجلها أقر منذ القدم وهي المساواة بين الدائنين والحفاظ على حقوقهم وهل يقتضي التفكير بتغييره فقط أو بتطويره بشكل يمنع على التاجر المشرف على الإفلاس تهريب أمواله أو إخفاء وضعه المالي باتجاه دائنيه والعمل على إنقاذ مؤسسته من الموت التجاري؟

1.1 مشكلة البحث:

تكمن المشكلة في التعرف على مدى قدرة نموذج ألتمان في التنبؤ بإفلاس الشركات التجارية وذلك بالتطبيق على عينات من الشركات التجارية المدرجة في سوق المال السعودي (تداول).

2.1 التساؤلات:

يمكن تحليل هذا التساؤل إلى مجموعة من الأسئلة على النحو التالي:

- كيفية التنبؤ بإفلاس الشركات؟
- كيفية احتساب النسب المالية لتحديد وضع الشركة؟
- كيفية معرفة وضع الشركة باستخدام أدوات القياس المالي في التنبؤ بالفشل المالي؟

3.1. أهمية البحث:

تتماشى هذه الدراسة مع الإهتمام المتزايد بإفلاس الشركات وعلية فهذه الدراسة مفيدة لمختلف الشركات والمؤسسات العمومية والخاصة ومكتب الدراسات والبحوث الذين لهم رغبة في دراسة مثل هذه المواضيع ذات طابع التخصص.

4.1. أهداف البحث:

تهدف دراسة هذا الموضوع إلى بعض المسائل الآتية:
محاولة بيان كيفية التنبؤ بإفلاس الشركات التجارية وكما نتطرق إلى تعريف الإفلاس، آثاره وأسبابه من جهة ومعرفة الوضع المالي للشركات باستخدام مجموعة من النسب المالية والقدرة على التمييز بين الشركات المستمرة في السوق والشركات التي على وشك الإفلاس وفي الأخير نتطرق إلى نتيجة هل تستمر الشركات في السوق أم تخرج منه.

5.1. محددات الدراسة:

اختصار الدراسة على قطاع الشركات التجارية في القطاع الخاص وعدم تطرقها للقطاعات الأخرى، نظراً لخضوع الشركات التجارية لظروف وقوانين وأنشطة متعددة.

6.1. عينة الدراسة:

سوف يقوم الباحث بعمل الدراسة وتطبيق نموذج ألتمان على عينة من 8 شركات مدرجة في سوق المال السعودي وسوف يتم اشتقاق البيانات الفعلية من قائمة الدخل والميزانية العمومية للشركات في القطاع الخاص ضمن الموقع الإلكتروني تداول وتطبيق البيانات المالية على النموذج وإحتسابها وذلك لمعرفة وضع الشركة المالي.

7.1. منهجية الدراسة:

إعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي فمن ناحية المنهج الوصفي تم تعريف الفشل المالي وأسبابه من خلال التطرق الى الجانب النظري والدراسات السابقة وأما الجانب التحليلي يهدف دراسة قدرة نموذج ألتمان للتنبؤ بالفشل المالي في الشركات ولإستخلاص البيانات تم الإعتماد على التقارير المالية السنوية للشركات التجارية المنشورة في موقع سوق المال السعودي (تداول) ومن ثم تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

8.1. الدراسات السابقة:

سوف نتناول في هذا الجزء عدد من الدراسات السابقة التي تتحدث عن الفشل المالي وإفلاس الشركات وسوف نتطرق الى حالات دراسية في الدول العربية والأجنبية.

9.1. هيكل الدراسة:

سوف يقوم الباحث بتقسيم خطة الدراسة محل البحث الى فصول وهي كالتالي:

الفصل الأول: سوف يتناول خلفية الدراسة وأهميتها.

الفصل الثاني: سوف يتناول المقدمة وتعريف مفهوم الإفلاس وأسبابه وأنواعه وشروط إعلان الإفلاس وتأثيره على المستثمر بالإضافة إلى الدراسات السابقة.

الفصل الثالث: تحليل البيانات ونتائج التحليل باستخدام نموذج ألتمان للتنبؤ بالفشل المالي وتطبيقها على عينة الدراسة.

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات.

2. الدراسات السابقة:

تناولت عدد من الدراسات عن مدى فاعلية العديد من النماذج وبالذات نموذج ألتمان للتنبؤ بالفشل المالي في عدد من الدول العربية منها والأجنبية، وقد تم ترتيبها بحسب التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم ويمكن عرضها كالآتي:

- دراسة الفراء (2017) بعنوان: "أهمية القوائم المالية في التنبؤ بالتعثر المالي للشركات المساهمة السعودية لصناعة الإسمنت باستخدام نموذج Z-score Altman ونموذج Springate".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية التنبؤ بالتعثر المالي للشركات المساهمة السعودية لصناعة الإسمنت من خلال استخدام نموذج Altman2000، الذي قام بتطويره ألتمان حيث استبدل المتغير الرابع (X4) بمتغير جديد يقيس نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الخصوم (Altman2000)، ونتج عن ذلك احتساب أوزان جديدة للنسب المالية ويتميز هذا النموذج بإمكانية استخدامه كمؤشر للتنبؤ بإفلاس الشركات المتداولة أسهمها في السوق والشركات غير المتداولة أسهمها في السوق، مما يعني تعميم هذا النموذج على شركات الأموال جميعها، وكذلك استخدام نموذج Springate1978 المعتمدة على بعض النسب المالية المستخرجة من القوائم والتقارير المالية المنشورة للفترة (2013-2015 م) وبما يساعد على إتخاذ القرارات الملائمة لتصحيح مراكزها المالية، وقد تمثلت مشكلة الدراسة في:

ما مدى إمكانية التنبؤ بالتعثر المالي للشركات المساهمة السعودية لصناعة الإسمنت من خلال استخدام لنموذجي Altman and Springate، وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة منها:

- تقارب النتائج التي تم الحصول عليها باستخدام نموذج Altman2000 ونموذج Springate1978 بدرجة كبيرة للتنبؤ بالتعثر المالي للشركات المساهمة السعودية لصناعة الإسمنت.
- إتضحت أهمية المعلومات المحاسبية في التنبؤ بالتعثرات المالية للمنشآت الاقتصادية، وأهمية دور التحليل المالي الأساسي في إتخاذ القرارات السليمة المتعلقة بالتمويل أو الإستثمار.
- أن نموذج Altman يغلب عليه جانب الحيطة والحذر عند تطبيقه في الواقع العملي، حيث إن الخطأ في تحديد بعض المنشآت غير المتعثرة ماليًا ضمن المنشآت المتوقع تعثرها يعد أقل ضررًا وخطورة من الخطأ في جعل بعض المنشآت المتعثرة ماليًا ضمن المنشآت غير المتوقع تعثرها ماليًا.
- أظهر النموذج أن الشركات المساهمة السعودية لصناعة الإسمنت هي شركات ناجحة بنسبة كبيرة.

- دراسة الرفاعي (2017) بعنوان: "التنبؤ بتعثر الشركات باستخدام نموذج ألتمان دراسة على الشركات الصناعية المدرجة في سوق بورصة عمان".

هدفت الدراسة للتحقق من قدرة نموذج ألتمان على التنبؤ بالتعثر المالي قبل حدوث التعثر بسنتين على الأقل، وتمثلت عينة الدراسة في 61 شركة صناعية مدرجة في بورصة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث المنهج الاختباري والمنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة اختبارية تقوم على بيانات فعلية مستخلصة من التقارير المالية المنشورة في بورصة عمان للفترة (2011-2015)، وذلك باستخدام نموذج Altman للتنبؤ بتعثر الشركات عينة الدراسة، وأظهرت النتائج أن للنموذج قدرة على التنبؤ بتعثر الشركات خلال سنتين قبل حدوث التعثر في الشركات الصناعية المدرجة في سوق بورصة عمان، كما أظهر وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمحتويات نموذج التمان المتمثلة بكل من (X1، X2، X3، X4) مجتمعة ومنفردة على الأداء الفعلي المقاس بالعائد على السهم للشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، وأوصت الدراسة بضرورة حث المستثمرين والمحللين الماليين ومدققي الحسابات على استخدام نموذج ألتمان لمعرفة الوضع المالي للشركات واتخاذ القرارات الاستثمارية المناسبة.

- دراسة فليفل ومحمد (2014): بعنوان: "استخدام دالة Z-score للتنبؤ بإفلاس الشركات".

هدف البحث إلى دراسة أداء الشركات العراقية من خلال مجموعة من النسب المالية الموجودة في الميزانية العمومية، وكشف الدخل باستخدام نموذج ألتمان وذلك لتحديد ما إذا كان نشاط الشركة يؤدي إلى الفشل المالي والإفلاس أو ازدهار الشركة، وطبقت الدراسة على مجموعة من الشركات العراقية والبالغة 15 شركة، وقد صنفنا إلى ثلاثة قطاعات (القطاع الصناعي بعدد 8 شركات) (القطاع الزراعي بعدد 4 شركات) (القطاع السياحي بعدد 3 شركات)، وقد تم التوصل للنتائج الآتية:

- يعد نموذج z-score نموذجاً متميزاً للتنبؤ حيث يعطي نتائج عالية الدقة في احتمال إفلاس الشركات.
- إن الشركات المتعثرة تؤدي إلى تجميد جزء من أموال البنوك المانحة للقروض نتيجة لعدم قدرتها على سداد ما بذمتها من أموال وفوائد عليها، مما يؤدي إلى خسارة البنوك المانحة نتيجة لذلك.

- دراسة غياض ومهري (2014) بعنوان: "تحليل أسباب وأبعاد فشل الأداء المالي للمشاريع الاستثمارية والتنبؤ به

باستخدام نماذج التحليل والتنبؤ على مستوى الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب".

هدفت الدراسة إلى إبراز كيفية توظيف واستخدام أهم نماذج قياس وتحليل الفشل المالي (Kida Sherrod and Altman) وبيان مدى أهمية الاعتماد عليها في تحليل أسباب فشل الأداء المالي للمشاريع الاستثمارية وأبعاده بهدف تجنبه مستقبلاً عن طريق التنبؤ به، وذلك من خلال دراسة تطبيقية أجريت على ثلاثة مشاريع في قطاعات مختلفة اقترحت على الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب (مشروع إنتاج مواد التعبئة والتغليف للمواد الغذائية - مشروع تربية الدواجن لإنتاج البيض - مشروع نقل وتوصيل البضائع لجميع المسافات)، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن عملية التقييم بحد ذاتها مهمة ومطلوبة للمشروع، على أن تكون وفق دراسات علمية دقيقة ومتطورة.

- دراسة (2015), Niresh & Pratheepan

"The Application of Altman Z-Score Model in Predicting Bankruptcy: Evidence from the Trading Sector in Srilanka".

هدفت هذه الدراسة إلى تقدير احتمالية إفلاس الشركات الموجودة بقطاع التجارة السيريلانكي، وتسليط الضوء على الشركات المتعثرة من خلال تطبيق نموذج ألتمان، واقتصرت الدراسة على عينة من سبع شركات تجارية سيريلانكية لفترة خمس سنوات، وكانت أهم النتائج أن % 71 من شركات القطاع التجاري السيريلانكي تندرج ضمن المنطقة الحمراء وهي منطقة الخطر، و % 29 من الشركات تندرج ضمن المنطقة الرمادية، وكانت أهم التوصيات أن القطاع التجاري بالأكمل في مرحلة خطرة، ويجب التدخل السريع لإنقاذ القطاع التجاري السيريلانكي.

- دراسة (2015), Yasser & Al Mamun

Titled "Corporate Failure Prediction of Public Listed Companies in Malaysia"

هدفت هذه الدراسة إلى التنبؤ بفشل الشركات بنموذج دولي موحد من خلال تطبيق نموذج ألتمان على عينة من الشركات الماليزية المدرجة في البورصة الماليزية للفترة الممتدة (2006-2010)، وكانت أهم نتائج الدراسة بأن نموذج ألتمان جيد للتنبؤ بفشل الشركات، ويمكن تعميمه على الشركات بسبب نجاحه في التنبؤ.

- دراسة (2011), Zhu Li and Zhu Naiping

Titled: "The evaluation on financial risk of listed companies based on the empirical evidence from Chinese stock market".

أجريت الدراسة في الصين على عينة بلغت 100 شركة وقسم الشركات إلى 50 شركة عامة و50 شركة خاصة فردية، وقد هدفت الدراسة للتنبؤ بالمخاطر المالية للشركات، وقد أظهرت النتائج أن Z-Score للشركات العامة أعلى من الشركات المسجلة الفردية، وهذا يعني أن المخاطر المالية للشركات الخاصة أعلى بشكل كبير من الشركات العامة، وقد تبين أيضاً أن Z-Score يعكس المخاطر المالية للشركات، فإذا كانت قيمة $Z-Score < 3$ كلما كانت المخاطر المالية أعلى، وكلما كانت قيمة $Z-Score \geq 3$ فإن الموقف المالي للشركة يكون بعيداً عن المخاطر.

- دراسة (2011) Djine

Titled: "Assessing the Risk of Bank Failure Cameroon: AZ-Scoring Approach"

استخدمت هذه الدراسة ثلاثة معايير للحكم على الفشل المالي تتمثل في (العائد على حق الملكية، منفعة الموجودات، مستوى الربح)، وقد تم إجراء الدراسة على بنك الكاميرون؛ حيث أظهرت نتائج الدراسة فشل البنك لأن لديه القيمة نفسها التي كان عليها في الأزمة المالية عام (1980-1988)، وقد تبين أن التنبؤ بالفشل مع تحليل Z-Score قد كان قليلاً خلال الفترتين (1980-1988) و (1980-2006) ولكن لم يكن صفرًا، وتبعًا لهذه الدراسة فإن مخاطر تقييم الفشل المالي لعينة الدراسة من خلال التحليل والقياس أظهرت أن إخفاقات البنك سجلت ما بين (1980-2006) وأن حدوث مخاطر الفشل في البنك كان

بسبب التغطية غير كافية لهذه المخاطر من قبل رأس المال، بعبارة أخرى أن عرض محفظة الأوراق المالية للبنك إلى المخاطرة بأنشطتها قد ساهم بمساهمة كبيرة إلى فشلها أكثر من التغطية غير الكافية لتمويلها الذاتي.

➤ مفهوم الإفلاس :

الإفلاس هو وسيلة من وسائل التنفيذ على المدين وهذا النظام لا يطبق إلا على فئة خاصة من الناس وهي فئة التجار وبالنسبة لنوع معين من الديون هي الديون التجارية، فعندما يثبت توقف التاجر عن دفع ديونه التجارية أو ثبت أنه يستعمل وسائل غير مشروعة لدعم الثقة المالية به، يحق عندئذ لدائنيه اللجوء إلى التنفيذ على أمواله وذلك بطلب شهر إفلاسه ونظراً لأهمية نظام الإفلاس وما له من خصوصية في الحياة الاقتصادية وأثار وخيمة سواء على التاجر أو تجارته، كان لزاماً علينا التركيز على هذا النظام في جوانبه العملية ومدى نجاحه في دعم الائتمان التجاري في الأسواق ومنه نتطرق لمناقشته مجيبين على الإشكاليات التي تبادرت إلى أذهاننا وهي كالاتي:

- ما مفهوم الإفلاس وما هي إجراءاته؟

- هل نجح هذا النظام في تحقيق الغاية التي من أجلها أقر منذ القدم وهي المساواة بين الدائنين والحفاظ على حقوقهم وهل يقتضي التفكير بتغييره فقط أو بتطويره بشكل يمنع على التاجر المشرف على الإفلاس تهريب أمواله أو إخفاء وضعه المالي باتجاه دائنيه والعمل على إنقاذ مؤسسته من الموت التجاري؟

التعريف العام للإفلاس هو التحول من اليسر إلى العسر بمعنى عدم القدرة على تسديد الالتزامات المالية المترتبة على شخص ما، فيطلق عليه مسمى المفلس، أما تعريف الإفلاس في القانون التجاري فهو عدم قدرة التاجر على دفع المبالغ المالية المترتبة عليه، والتي تعرف باسم الديون، وهكذا يرغم على إعلان إفلاسه، من أجل تصفية أصوله، وممتلكاته وتوزيع قيمتها على الدائنين توزيعاً عادلاً بالاعتماد على الأحكام، والتشريعات القانونية المتعارف عليها في القانون التجاري. (شمس الدين، ٢٠٠٠، ص ٤٠).

- أنواع الإفلاس:

يُقسم الإفلاس إلى الأنواع التالية (شمس الدين، ٢٠٠٠، ص ٤١):

1- **الإفلاس البسيط:** هو من حالات الإفلاس التجاري الذي يرتبط بالحالة الاقتصادية للتاجر؛ بسبب مجموعة من العوامل التي تؤثر عليه تأثيراً سلبياً، وخصوصاً التي تتعلق بالوضع الاقتصادي في السوق الذي يوجد فيه، ومن الأمثلة على هذه العوامل: الكساد الاقتصادي، والذي يؤدي إلى تراكم السلع، وعدم قدرة التاجر على بيعها، فينتج عن ذلك قلّة في نسبة أرباحه، وعدم قدرته على الوفاء بديونه للدائنين، فيرغم على إعلان إفلاسه، وتصفية حساباته وممتلكاته من أجل سداد الديون المترتبة عليه.

2- **الإفلاس التصريحي:** هو الإفلاس الذي ينتج عن مجموعة من الأخطاء التي يرتكبها التاجر مثل: الزيادة في معدلات الإنفاق الشخصي، والعائلي على حساب الالتزامات الأخرى، أو أن يستخدم المبالغ المالية المدينة التي بحوزته في بورصة الأسهم، أو شراء السندات، بالتالي تصغيره برد هذه المبالغ المالية إلى أصحابه؛ بسبب خسارته في البورصة، أو السندات، ويصنف هذا التصرف قانونياً بأنه جُنحة قانونية يعاقب عليها القانون.

3- **الإفلاس الاحتيالي:** هو من أخطر أنواع الإفلاس، والذي يعتمد عليه بعض التجار، فيقوم التاجر بإخفاء أمواله، أو الهرب بها خارج الدولة التي توجد استثماراته فيها، وعادةً تكون هذه الأموال التزامات، وديوناً مترتبةً عليه لمجموعة من الأفراد والمنشآت، وفي هذه الحال تعمل الجهات القانونية والقضائية في البحث عن أي ممتلكات، أو أصول خاصة في التاجر من أجل بيعها، وردّ الحقوق لأصحابها، وفي حال عدم وجود أي منها تتم ملاحقة التاجر قضائياً واعتباره مفلساً احتياطياً، ويُحاكم محاكمةً جنائيةً.

➤ شروط إعلان الإفلاس (شمس الدين، ٢٠٠٠، ص ٤٢):

يشترط لإعلان الإفلاس أن يكون المدين تاجراً وأن يتوقف عن دفع ديونه التجارية.

1- أن يكون المدين تاجراً:

فالإفلاس نظام مقصور على التجار، سواء أكانوا أفراداً أو شركات. والتجار الأفراد هم الأشخاص الذين اتخذوا التجارة مهنة لهم ووسيلة للتعيش والإرتزاق، فاعتادوا على ممارسة الأعمال التجارية بإسمهم ولحسابهم الخاص، مع تمتعهم بالأهلية التجارية. وليس من الضروري أن تكون المهنة التجارية مهنتهم الوحيدة ولا الرئيسية فإذا قام موظف أو طبيب أو محام في أوقات فراغه بالأعمال التجارية بصورة إعتيادية، كانت له مهنتان: مهنته الأصلية والمهنة التجارية، وبالتالي أمكن إعلان إفلاسه، حتى ولو كان لا يجوز له قانوناً ممارسة التجارة.

كذلك يمكن إعلان إفلاس الشخص الذي يتعاطى التجارة تحت إسم مستعار وفي هكذا حالة يجوز أيضاً إعلان إفلاس صاحب الإسم المستعار (الذي يظهر للغير).

أما المستخدم الذي يعمل بإسم ولحساب ربّ عمل فلا يمكن إعلان إفلاسه مهما علت رتبته

أما الشركات الخاضعة لنظام الإفلاس فهي نوعان: أولاً الشركات التجارية أي تلك التي يكون موضوعها تجارياً وثانياً الشركات المدنية (ذات الموضوع المدني) التي اتخذت شكل الشركة المساهمة أو شركة التوصية المساهمة أو الشركة المحدودة المسؤولة

نشير الى أن إفلاس شركة التضامن يؤدي الى إفلاس جميع الشركاء فيها، وعلى المحكمة أن تشهر في الحكم نفسه إفلاس الشركة والشركاء المتضامنين وكذلك الحال بالنسبة الى الشركاء المفوضين في شركة التوصية بنوعها (البسيطة والمساهمة).

2 - أن يتوقف عن دفع ديونه التجارية:

لم يحدد القانون ماهية التوقف عن الدفع تاركاً للقاضي حرية تحديده فتضاربت النظريات والآراء بهذا الشأن. ووفقاً للنظرية التقليدية، فإن التوقف عن الدفع هو حالة الشخص المتوقّف عن تسديد ديونه المستحقة حتى ولو كانت قيمة ممتلكاته تفوق مجموع ديونه. فلو افترضنا أن التاجر مليء ولكنّه عاجز عن الإيفاء لأنه لم يحسن توزيع إستحقاقاته أو لأن ممتلكاته مجمدة ويستحيل عليه بيعها فيكون في حالة توقّف عن الدفاع إذ أن المعوّل عليه هو معرفة ما إذا كانت لديه مبالغ نقدية كافية لمجابهة استحقاقاته.

في مواجهة هذه النظرية برزت أخرى حديثة مفادها أن التوقف المادي عن دفع دين أو عدّة ديون مستحقة لا يكفي لاعتبار التاجر متوقفاً عن الدفع بالمعنى القانوني للكلمة، بل يجب أن يكون ذلك ناشئاً عن مركز مالي ميؤوس منه بحيث يكون التاجر عاجزاً عجزاً حقيقياً عن الوفاء بديونه ومتابعة التجارة بصورة طبيعية. ولا عبرة لعدد الديون التي يتوقف المدين عن دفعها بل

لتقدير أثر هذا الإمتناع على مركزه المالي فالإمتناع عن دفع دين واحد قد يبهر إعلان الإفلاس إذا كان ينطوي على خطورة خاصة ويدلّ على عجز حقيقي عن الوفاء ومركز ميؤوس منه. وعلى العكس، قد يمتنع المدين عن دفع ديون عدة، ومع ذلك لا ترى المحكمة محلاً لإعلان الإفلاس لأن الضائقة التي حلت به عارضة وبوسعه التغلب عليها بسهولة. أما عن صفة الديون التي تؤدي بالتاجر الى إعلان الإفلاس إذا ما توقف عن إيفائها فهي الديون التجارية والأصل أن جميع ديون التاجر تعتبر تجارية إلا إذا ثبت العكس.

نشير الى أنه إذا عمد التاجر الى تسديد ديونه التجارية قبل صدور الحكم بإعلان إفلاسه فإن التوقف عن الدفع يزول ويمتنع على المحكمة إعلان الإفلاس، وفي حالة وفاة التاجر في حال توقي التاجر أثناء عمله، أو خلال فترة إعلانه للإفلاس وعدم توافر أي مصادر مالية دائمة تساهم في سداد المبالغ المترتبة عليه بعد وفاته، يتم حصر ممتلكاته، وأصوله وبيعها لتوفير قيمة المبالغ المدينة المترتبة عليه.

➤ إجراءات إعلان الإفلاس:

تعلن الإفلاس المحكمة التي يقع ضمن نطاقها مركز أعمال التاجر، هذه القاعدة تتعلق بالنظام العام ولا يجوز بالتالي التنازل عنها أو الإتفاق على ما يخالفها، أما إذا كان المدين لايتعاطى التجارة في مكان معين بل كان تاجراً متجولاً فإن المحكمة الصالحة لإعلان إفلاسه تكون محكمة المنطقة التي حصل فيها التوقف عن الدفع.

فيما يتعلق بالشركات فإن المحكمة الصالحة هي محكمة مركزها الرئيسي حيث توجد أجهزتها القانونية الرئيسية وحيث تتخذ مقرراتها الهامة. (شمس الدين، ٢٠٠٠، ص ٤٢).

- تضع المحكمة يدها على القضية الإفلاسية بإحدى الطرق الآتية:

- 1- على أثر تصريح المدين نفسه.
 - 2- على أثر إستحضار أو إستدعاء من الدائنين.
 - 3- عفواً، من تلقاء نفسها.
 - 4- بطلب من النيابة العامة.
- بعد أن تتحقق المحكمة من توفر كافة شروط الإفلاس تصدر حكم الإفلاس الذي يتضمن (شمس الدين، ٢٠٠٠، ص ٤٣):

- 1- إعلان الإفلاس.
- 2- تحديد تاريخ بدء التوقف عن الدفع على ألا يرجع الى أكثر من ثمانية عشر شهراً قبل الحكم بإعلان الإفلاس.
- 3- تعيين وكيل أو وكلاء عدة للتفليسة.
- 4- وضع الأختام على موجودات المفلس.
- 5- عند الإقتضاء، إصدار مذكرة توقيف بحق المفلس.
- 6- تعيين قاض مفوض للتفليسة.

بعدها وإحاطة جميع أصحاب العلاقة علماً بنشوء الوضعية الجديدة المتأتية عن الإفلاس يُنشر حكم الإفلاس بعناية وكلاء التفليسة في ردهة المحكمة مصدرة الحكم وفي أقرب مركز للبورصة وتنشر خلاصته في إحدى جرائد الإعلانات، وكذلك في كل الأماكن التي يكون للمفلس فيها مؤسسات تجارية وأخيراً في سجل التجارة وتُبلّغ النيابة العامة.

➤ حلول الإفلاس:

تضمن قانون التجارة أربعة حلول للإفلاس وهي (شمس الدين، ٢٠٠٠، ص ٤٤):

1- الصلح البسيط:

بعد أن يضع وكيل التفليسة بيان الديون وتتخذ المحكمة قرارها بشأنه، يُدعى الدائنون الى عقد جمعية برئاسة القاضي المنتدب، يستمعون فيها إلى تقرير وكيل التفليسة عن حالتها والعمليات التي أُجريت فيها؛ وللمفلس أن يعرض على دائنيه في هذه الجلسة برنامجاً لدفع ديونه، كأن يطلب مهلاً للإيفاء، مع كفالة أو بدونها، أو يطلب إعفاءه من جزء من ديونه. ولدائنيه أن يقبلوا أو يرفضوا العرض ولا ينعقد الصلح إلا بموافقة أكثرية عدد الدائنين الممثلين لما لا يقل عن ثلثي مبلغ الديون. ثم يُعرض عقد الصلح على المحكمة، فتصدّقه أو ترفضه. في حال تمّ تصديق الصلح، يصبح ملزماً لجميع الدائنين العاديين، ويستعيد المفلس حقوقه كافة .

2- إتحاد الدائنين:

إذا لم يطلب المفلس الصلح البسيط أو لم تتوفر شروطه ، يباشر وكيل التفليسة بأعمال تصفية (بيع) موجودات التفليسة من أموال منقولة وغير منقولة؛ وتوزّع الأموال على جميع أصحاب الديون العادية على نسبة دين كل منهم بعد اقتطاع مصاريف إدارة التفليسة والإعانات للمفلس والمبالغ المخصصة للدائنين أصحاب الديون الممتازة والموثوقة برهن أو تأمين. بعدها يُدعى الدائنون لمحاسبة وكيل التفليسة ولإبداء رأيهم بشأن معذورية المفلس أو عدمها.

3- الصلح بالتنازل عن موجودات المفلس:

يجوز عقد الصلح بين المفلس ودائنيه بالتنازل الكلي أو الجزئي عن موجودات وأموال المفلس بشروط الصلح البسيط نفسها.

4- إقفال التفليسة لعدم كفاية الموجودات:

للمحكمة أن تقرر في كل أن إقفال طابق التفليسة إذا تبيّن لها توقّف أعمالها لعدم كفاية الموجودات. وبذلك يعود لكل دائن حق المداعاة الفردية. ولكن يجوز الرجوع عن هذا القرار إذا ثبت وجود مال كاف للقيام بنفقات التفليسة.

- تأثير إعلان الإفلاس على المستثمر :

إذا كنت مستثمراً في شركة تواجه الإفلاس وبشكل واضح لا يوجد هناك شخص يستثمر أمواله في شركة سواء عن طريق شراء أسهم أو شراء سندات وهو يتوقع أن هذه الشركة سوف تعلن إفلاسها في يوم ما. ولكن عندما تغامر خارج نطاق الإستثمار الخالي من المخاطره مثل الإستثمار في سندات الخزانه الحكومية تكون فعلا تقبل بمثل هذه المخاطرة عندما تكون شركة ما تتخذ اجراءات الإفلاس فإن اسهمها وسنداتها تضل متداولة ولو بأسعار منخفضة جدا وبصفة عامة إذا انت من حاملي الأسهم في شركة تعلن عن إفلاسها فإنك سوف ترى انخفاض قوي وسريع في قيمة الأسهم التي تملكها في هذه الشركة خلال الفترة من إعلان الشركة إفلاسها.

أما السندات خلال المدد القريب من الإفلاس تزداد مخاطرتها أي ان العائد عليها يزيد – تعطي نسبة فائدة 3 الى 4 مرات الفائدة على السندات الحكومية – وتم شراءها عادة لغرض المضاربة و ليس الاستثمار طويل الأجل. عندما تعلن الشركة إفلاسها يكون هناك احتمال كبير جدا بعدم الحصول على كامل مبلغ استثمارك في الشركة – في الحقيقة هناك احتمال ان لا تحصل على اي شي من اموالك التي استثمرتها في الشركة التي أعلنت إفلاسها.

عندما تعلن الشركة إفلاسها و تتبع الفصل الحادي عشر في الإفلاس يتوقف الدائنون حملة السندات عن الحصول على الفائدة ويتوقف حملة الأسهم عن الحصول على توزيعات من الارباح أو الأرباح، وإذا أنت من حملة السندات يكون هناك احتمال من ان تحصل على أسهم مقابل تخليك عن هذه السندات او سندات جديدة او خليط من السندات و الاسهم هذا ما يجب أن تتوقعه كحامل سندات شركة مفلسة تتبع الفصل الحادي عشر .

أما اذا أنت من حاملي اسهم الشركة المفلسة فقد يطلب منك من قبل الوصي - اللجنة المعينة لإعادة ادارة الشركة و تنظيمها - تبديل اسهمك القديمة بأسهم جديدة في الشركة بعد الإفلاس اي بعد السيطرة عليها من قبل الوصي - و هذه الاسهم الجديدة قد تكون أقل من السابقة التي كنت تملكها عددا وقيمة .

خطة إعادة تنظيم وإدارة الشركة المفلسة سوف توضح لك حقوقك كمستثمر في الشركة الجديدة أي ما بعد التنظيم وما تتوقع الحصول عليه - ان كان هناك شيء - من الشركة لأنه ليس شرطا أن تحصل على شيء و ذلك لإحتمالية عدم نجاح خطة إعادة التنظيم للشركة المفلسة، ببساطة عندما تعلن الشركة إفلاسها تحت أي من الفصلين – فرصك وحقوقك كحامل أسهم تتغير بحيث تعكس وضع الشركة كشركة مفلسة. و بالرغم من ان هناك شركات أعلنت إفلاسها و بعد إعادة تنظيمها استطاعت أن تقف على قدميها – لا بد أن تعرف وتعي أن احتمالية المخاطرة المتوقعة التي قبلتها عند الاستثمار في هذه الشركة قد تكون حقيقة في المستقبل .

ضع في إعتبارك أن قيمة إستثمارك قبل إعلان الإفلاس قد لا تتساوى مع قيمة هذه الإستثمارات بعد نجاح عملية إعادة التنظيم و البناء و قد لا تكون بنفس الشكل اي اسهم فقط او سندات فقط اي انها قد تتغير شكلا و عددا و قيمة .

مجرد الإعلان عن إفلاس الشركة بإتباع الفصل السابع فإن حاملي الاسهم يعتبرون في اسفل السلم من حيث الحق في استرجاع حقوقهم و عادة تكون اسهمهم بلا قيمة بالتالي حملة الاسهم يفقدون معظم أن لم يكن جميع اموالهم المستثمرة . و لكن اذا كنت تحمل سندات بدلا من اسهم يكون من الممكن ان تحصل على جزء من قيمة السند عند الاستحقاق و قد يكون قليل جدا. إذا المبلغ الذي سيتم رده لك مقابل إستثماراتك في الشركة التي تعلن إفلاسها يتوقف على قيمة الاصول القابلة للتوزيع وايضا على موقعك في سلم الاولويات الذي تم مناقشته في الاعلى .

- المخاطرة المالية وعلاقتها بالإفلاس:

من الملاحظ أن المخاطرة المالية تأتي من جانب التمويل كنتيجة للقرارات المالية التي تتخذها المنظمة للحصول على الأموال من الغير (الديون والقروض)، وهو ما يعرف بمفهوم " الرافعة المالية " وهذه الديون والقروض تفرض على المنظمة الالتزام بدفع فوائد وأقساط مالية سدادا لهذه الالتزامات. لذلك فقد لا تتمكن المنظمة من الوفاء بهذه الالتزامات، مما يؤدي إلى

احتمال التعرض للمخاطر المالية. وبالطبع عندما تزيد الرافعة المالية (الديون / إجمالي الأصول أو حق الملكية) - تزيد بالتالي المخاطر المالية أو احتمال الإفلاس، ومن ثم فهناك علاقة طردية واضحة وموجبة بين زيادة القروض وزيادة المخاطر المالية.

والتساؤل الأساسي الآن هو: كيف يمكن تجنب الإفلاس الناتج من زيادة المخاطر المالية كنتيجة للاعتماد على الديون؟

والرد على هذا التساؤل ليس بالسهولة حيث أنه على الرغم من وجود إطار نظري لعلاج هذه المشكلة يتلخص في ضرورة اختيار المقترحات الاستثمارية المثلى وتكوين هيكل التمويل المناسبة - إلا أن احتمالات الإفلاس قد تظل قائمة.

ومن المعروف أن المنظمة في مثل هذا الموقف تعمل في ظل سوق غير تامة، ومن ثم فالإدارة الرشيدة يجب أن تراعى الاتجاهات التالية:

أولاً - الإتجاه إلى تحديد الهيكل الأمثل للتمويل وذلك في ضوء احتمالات الإفلاس، وما يترتب عليه من تكلفة، ومع مراعاة أن تكون القرارات المالية المتخذة متزامنة بحيث تأخذ في الاعتبار التأثيرات المتبادلة على بعضها البعض.

ثانياً - الإتجاه نحو مراعاة أثر هذه التكلفة على قيمة المنظمة باعتبار أن هذه القيمة هي الهدف الرئيسي الذي تسعى المنظمة إلى تعظيمه، وبشكل خاص يجب أن تعمل الإدارة على ربط القرارات المالية المتخذة بهدف تعظيم قيمة المنظمة كهدف نهائي مرغوب.

وهناك اتجاه عالمي نحو التأمين ضد المخاطر المالية (خاصة مخاطر الإفلاس)، وإن كان مثل هذا الإتجاه غير شائع في بعض الدول وفي شركات التأمين المتخصصة التي تقوم بتقديم خدماتها في هذا المجال، يلاحظ أن قيمة الأقساط التأمينية تزداد عادة كلما زادت مستويات الاقتراض لدى المنظمات المؤمنة، وهذا بالتالي أمر طبيعي.

- أسباب إفلاس الشركات:

إن وقوع الشركات في الإفلاس يكون بسبب أن مصروفاتها أكثر من إيراداتها بحيث بلغت أكثر من رأس مالها، وهذه الديون والمصروفات المتراكمة هي من أهم المشكلات المؤثرة سلباً في القوائم المالية للشركات، ولا شك أن لها أسباباً تقود إليها، وإذا أدركت الشركات هذه الأسباب تمكنت بأن تتجاوزها، وبإل ويمكنها أن تتجنبها، وفي هذا البند سيتم عرض بعض الأسباب العامة والخاصة التي تؤدي إلى الإفلاس وهي كالتالي:

➤ الجزء الأول: الأسباب العامة لإفلاس الشركات:

يقصد بالأسباب العامة التي تعود لأمر خارج عن إرادة الشركة، ويشترك فيها غالب الشركات، والمشاريع التجارية، ومن الأسباب ما يلي:

السبب الأول/ اختلال قانون العرض والطلب (هيكلم، ١٩٨٠، ص ٤٧٨):

وهو قانون أساسي في الاقتصاد، ينص على أن سعر أي سلعة أو خدمة يتوقف على قوة طلبها وقوة عرضها، ويستقر السعر عند تعادل القوتين سويًا، وكل واحدة من القوتين تحكمها عوامل معينة، فقوة الطلب على السلعة أو الخدمة يحكمها عدد الراغبين في شرائها وقوتهم الشرائية، ومدى رغبتهم في الشراء، أما قوة العرض فيحكمها الكمية الموجودة لدى البائعين والمنتجين في الأجل القصير جداً، وطول فترة إنتاج المزيد من السلعة والصعوبات التي تلازم عملية إنتاجها وهذا التغير في العرض والطلب قد يكون بتقدير الله أي ليس للعباد فيه تسبب كالسنن الكونية من كوارث وعواصف وجفاف وزلازل وفيضانات وحرائق وأعاصير وأوبئة، وقد يكون الاختلال بفعل البشر أنفسهم في أسواقهم وهذا داخل تحت الفساد الاقتصادي الذي يعم الأسواق بسبب ما كسبت أيدي الناس وقد فسر الفساد بكساد الأسعار وقلة المعاش.

ومن أمثلة الأسباب التي تعود إلى البشر التعامل بالمعاملات المحرمة كالربا والقمار والغرر والغش والتدليس والاحتكار وغيرها فهي تعتبر أكبر مصادر نزع البركة في المال، بالإضافة إلى تسببها باختلال العرض والطلب، ووجه تسبب الربا ونحوه في اختلال العرض والطلب من وجهين الأول: زيادة الأسعار؛ لأن المقترض يضيف الفائدة التي ترتبت على استقرضه إلى تكاليف الإنتاج، مما يؤدي إلى زيادة أسعار السلع والبضائع، وذلك يقود إلى عزوف الناس عن شرائها، فيقل الطلب عليها.

الثاني: زيادة في العرض فإن المنتج حينما تتوفر لديه السيولة النقدية من خلال الربا الذي استقرضه، فإن ذلك يجعله يضاعف إنتاجه، وحينئذ يكثر عرض السلع والبضائع، فنرخص أسعارها بأقل من تكلفتها، وهو ما يعرف بإغراق السوق في سلعة ما، مما يؤدي إلى وقوع الضرر على صغار التجار والمنتجين والغش يسبب انعدام الثقة بين المشتري والبائع، فينخفض الطلب على السلع التي يقع فيها الغش، ويكون مصيرها الكساد، والإحتكار يسهم بقدر كبير في إفساد الشريان الطبيعي لقانون العرض والطلب؛ إذ لا يراد منه إلا التأثير على مستوى الأسعار فنتيجة لتحكم المحتكر وانفراده بالبيع، تنخفض الكميات المعروضة، وترتفع الأسعار، فيقل الطلب عليها ومن ثم تتكدس وتتلف مع مرور الوقت.

السبب الثاني/ الكساد العام والركود الاقتصادي:

ويعرف كساد النقود في اصطلاح الفقهاء هو أن يترك المعاملة بنوع من العملة في جميع البلاد ويسقط رواجها في البلاد كافة، وأما الكساد أو ما يسمى بالركود في اصطلاح الاقتصاديين فهو حالة تصيب النشاط الاقتصادي ينخفض فيها الطلب الاستهلاكي الكلي، فتدهور الأسعار وتنخفض أرباح المشروعات، وتتحسر فرص الاستثمار، وترتفع نسبة البطالة، وتتوقف الآلات عن العمل مدة طويلة، وهو انخفاض في الطلب الكلي الفعلي يؤدي إلى بطء في تصريف السلع والبضائع في الأسواق، ومن ثم تخفيض تدريجي في عدد العمالة في الوحدات الإنتاجية، وتكديس في المعروض والمخزون من السلع والبضائع، وتفشي ظاهرة عدم انتظام المتعاملين في النشاط الاقتصادي في سداد التزاماتهم المالية في مواعيدها، وشيوع الإفلاس والبطالة نتيجة تدهور الدخول والأسعار، وبهذا يظهر أن الكساد والركود بمفهومه الاقتصادي يعني نقص الطلب وكثرة العرض، وهو يعود في المحصلة إلى سبب اختلال العرض والطلب، وهذا يؤدي بدوره إلى نقص السيولة، ويجعل الشركات في حرج أمام دائئها، وتصبح في حالة تعثر عن السداد في المواعيد المحددة. ولهذا يرى بعض الاقتصاديين أن الركود الاقتصادي يتجلى في تزايد المخزون السلعي لدى التجار من ناحية، والتخلف عن السداد للأوراق التجارية والشيكات فيما بين التجار من ناحية أخرى،

وينسحب هذان الأمران إلى نقص السيولة، وإحجام البنوك عن تقديم الائتمان بأحجام مناسبة للقطاع الخاص. (سليمان، ٢٠٠٢، ص ٢٤١).

السبب الثالث/ سياسة الإغراق:

وتسمى المنافسة الأجنبية وهي ظاهرة معروفة في الأسواق المالية تتضمن بيع أي سلعة في دولة أجنبية بسعر يقل عن تكاليف إنتاجها، والدولة التي تتبع مثل هذه السياسة قد تعاني خسائر بسببها في الأجل القصير، وللإغراق مخاطر كثيرة ومتنوعة من أهمها أنه يؤدي إلى إغلاق المصانع المحلية وانخفاض طاقتها الإنتاجية، وارتفاع نسبة البطالة، وتدمير الاقتصاد الوطني والإضرار بالمستهلك من حيث الجودة لهذه المنتجات بسبب رخص ثمنها، والتهافت على شرائها. (شمت، ٢٠١٠، ص ١٠-١٢)

السبب الرابع/ الإشاعة السلبية عن الأسواق المالية:

تعد الإشاعات السلبية عن الأسواق المالية من أكبر أسباب اضطراب الأسواق المالية؛ إذ تؤدي إلى تصرفات مضطربة وغير موزونة من الشركات، أو تؤدي إلى بث الحيرة والذعر في نفوس المستثمرين، وعندها تنعدم الثقة بأسهم الشركات والبورصة بشكل عام، ويبدوون في بيع أسهمهم وتحويلها إلى مدخرات أو إيداعات بنكية فيحدث الإنهيار في البورصة بشكل متسارع مما يؤدي إلى انهيار الشركات وزيادة حالات الإفلاس. (كليب، ٢٠٠٩، ص ١٥٠-١٥١).

السبب الخامس/ الحروب وإنعدام الاستقرار الأمني والسياسي:

من المتعارف عليه أنه في البلدان التي تسودها الحروب والاضطرابات السياسية، وتقعد الأمن يضعف اقتصادها، وتنمي مشاريعها التجارية بالخسارة، بسبب انتشار السرقة والنهب والسطو، وهروب رؤوس الأموال خارج البلد؛ لإنعدام ثقة المستثمرين في استقراره، وهذا كله يؤدي بدوره إلى خفض حجم الإستثمار، ثم تراجع جميع المشاريع الاستثمارية، وهذا يعني خسارتها وإفلاسها. (كليب، ٢٠٠٩، ص ١٥٣).

السبب السادس/ الكوارث الطبيعية:

وهي الظواهر الكونية التي ينتج عنها دمار شامل وعام للبلاد، كالزلازل والبراكين والفيضانات والأعاصير والأوبئة والحرائق وغيرها وهي كثيراً ما تسبب خسائر مالية فادحة للحكومات والقطاعات الخاصة، وتقضي على البنية التحتية بحسب قوتها وضعفها، وكونها سبباً من أسباب إفلاس الشركات أمر ظاهر خاصة في مثل حالة الزلازل التي تقضي على عامة أصولها الثابتة كالمباني والأجهزة والمعدات والأثاث وغيرها وهي أهم ما تمتلكها الشركات، وبتلفها أو تعطلها تتوقف عن الإنتاج، وعندها ترتفع المطلوبات على أصولها، بل وتحتاج إلى مزيد من القروض لتستعيد عافيتها بعد الكارثة.

السبب السابع/ إهمال الدولة مراقبة الشركات:

والمقصود بالرقابة هنا الرقابة الشرعية والإدارية فإهمال الدولة بجهاتها المختصة المراقبة الشرعية يتيح للشركات ركوب موجة العقود والمعاملات المحرمة شرعاً كالربا بكافة تطبيقاته والغرر والغش والإحتكار وغيرها، وكلها معاول هدم للاقتصاد قبل أن تكون سبباً لإفلاس الشركات وإهمال الرقابة الإدارية أو إنعدام الإشراف الكافي عليها من قبل الجهات المختصة يتيح للشركات التلاعب بقوائمها المالية، وممارسة جميع المعاملات المحتوية على المخاطر العالية وتحويل استثماراتها بالقمار ونحوه بدلاً من أن تسهم بدور اقتصادي واجتماعي هادف .

➤ الجزء الثاني:- الأسباب الخاصة لإفلاس الشركات:

يقصد بالأسباب الخاصة هي التي تعود إلى أمور داخلية تحت إرادة الشركة بحيث تستطيع كل شركة التحكم والسيطرة عليها، ويمكنها تلافيها لو أرادت، وأخذت بالحزم، ولا تشمل هذه الأسباب بالضرورة كل الشركات أو معظمها، فقد تفلس الشركة لسبب غير السبب الذي تفلس به شركة أخرى، فهي خاصة بكل شركة بحسبها .

وقد انهارت شركات كبرى في الماضي، وتبقى شركات أخرى عرضة للإنهيار إذا دب إليها أحد الأسباب التالية التي تشكل العوامل المباشرة والأهم في الإفلاس ومن أهمها مايلي:

السبب الأول/ الضعف الإداري:

إن من أكبر العوامل الخاصة التي تقود الشركات إلى الإفلاس هو انخفاض كفاءة إدارة الشركة بسبب وجود خلل في نظامها الإداري، ينعكس سلباً عليها برمتها، وينتهي بها الحال إلى الإفلاس ويتمثل هذا الضعف في الوسائل الإدارية المتبعة والخلل في إدارة سيولة الشركة، وغياب الأسس العلمية في تحديد الصلاحيات والمسؤوليات مما يترتب على ذلك اتخاذ القرارات غير الصائبة، وعدم القدرة على المتابعة بشكل سليم، وهذا كله يؤدي إلى تراجع المستوى المطلوب لإنتاجية الشركة، ومن ثم تقل أرباحها في مقابل كثرة مطلوباتها ومصروفاتها، وضعف الإدارة يعود إلى جملة من الأسباب من أهمها: قلة الخبرة والممارسة للقائمين على إدارة الشركة، وغياب الكفاءة الإدارية، والتسرع في اتخاذ القرارات الإدارية، والإهمال والتقصير، وترك ضبط الأمور الإدارية، وإهمال الإدارة لواجباتها المنوطة بها. (كليب، ٢٠٠٩، ص ١٣٣).

السبب الثاني / الفساد الإداري والأخلاقي:

يتمثل الفساد الإداري والأخلاقي في عدد من المظاهر كانتشار الرشوة والتزوير والتدليس في قوائمها المالية، وذلك بتضخيم حجم الأرباح والإيرادات، والإقلال من حجم نفقاتها ومدى نفقاتها للغير، وتحسين مركز السيولة الخاص بالشركة، وكأنها تحقق مكاسب مرتفعة لإستمرار المضاربة في بورصات الأوراق المالية وليتم التربح بواسطة كبار المديرين حملة الأسهم والمضاربين والسامسة، وعندما ينكشف المستور وتتوالى عليها الخسائر تنهار قيمة أسهمها انهياراً مفاجئاً.

السبب الثالث / إهمال الالتزام بقواعد حوكمة الشركات:

حوكمة الشركات هي القواعد والمعايير التي تحدد العلاقة بين إدارة الشركة من ناحية وحملة الأسهم وأصحاب المصالح أو الأطراف المرتبطة بالشركة (حملة السندات، العمال، الموردين، الدائنين، المستهلكين) من ناحية أخرى، ومن أهم مبادئها:

حماية حقوق حملة الأسهم، ومعاملة عادلة لحملة الأسهم، وحماية دور أصحاب المصالح، والإفصاح والشفافية الكاملة، وتحقيق عدالة مسؤوليات مجلس الإدارة وإهمال الالتزام بالمعايير الرشيدة لحوكمة الشركات يتسبب في سلسلة من السلبيات والمشاكل التي تتمثل في زعزعة الثقة وضعف التفاعل البناء بين منشآت الأعمال، والحكومة والمجتمع ووجود سلطة كبيرة مركزة في شخص واحد لا يخضع لرقابة مناسبة، وتدخل الشركة إلى سوق لا تفهمه وتخفق في وضع إستراتيجية مناسبة، وتخفق في إدارة المخاطر، ويصبح ضعف مستوى الإفصاح والشفافية،

والتدليس أمراً شائعاً ويكفي أن يعلم أن إجراءات الحوكمة وقواعدها إستحدثت في العالم لحماية الشركات من الإفلاس، وصيانة أموال المساهمين من التبخر، ويعتبر بعض الاقتصاديين أن أكثر أسباب إفلاس الشركات في أغلب الأحيان حرية تقدير التصرف الممنوحة للمديرين العاملين في مجلس الإدارة إلى جانب انخفاض مستوى الرقابة، ودرجة الشفافية، والوضوح في القواعد والأحكام، ودرجة تطبيق هذه الأنظمة. (المنيف، ٢٠٠٦، ص ١٧-١٨).

هذه أهم الأسباب العامة والخاصة التي أرى إعتبارها مؤثرة تأثيراً سلبياً على الشركات تقودها إلى هاوية الإفلاس إن لم تتلاف هذه الأسباب بسور متين ليس له باب ظاهره وباطنه يقوم على تطبيق الأحكام الشرعية والأنظمة والقوانين في كل التعاملات، والأخذ بكل سبب إداري ونظامي يحمي الشركة من أسباب الفساد.

➤ التنبؤ بالفشل المالي:

"القاعدة الأولى في الإستثمار: لا تخسر نقودك، أما القاعدة الثانية: فعليك ألا تنسى أبداً القاعدة الأولى" وارن بافيت.

"بالنسبة لي فإن نجاح شركة إنتش بي يمثل أسطورة ساهمت في تحقيقها، أما فشل الشركة فهو فشلي مع كل العواقب التي يمكن التنبؤ بها" كارلي فيورينا.

➤ مفهوم الفشل المالي (الشيخ، ٢٠٠٨، ص ٧٦-٧٨):

يعرف الفشل المالي بأنه عدم مقدرة المنشأة على تسديد إلتزاماتها الجارية في تاريخ إستحقاقها حيث تكون قيمة أصولها أقل من قيمة خصومها، حيث يعتمد التحليل المالي بشكل أساسي على الخبرة، وحكم المحلل، حيث يواجه التحليل النسبي صعوبات متعددة، منها عدم وجود قواعد نهائية للحكم وفي كثير من الحالات، تعطي النسب المالية مؤشرات متضاربة، فمن الممكن أن يكون تفسير نسبة مالية واحدة متناقضاً مع نسبة مالية أخرى، كارتفاع نسب الربحية، وانخفاض نسب السيولة، بمعنى أن التحليل المالي لم يعطي الصورة الحقيقية للشركة، في الوقت الذي تظهر فيه إحدى نسب السيولة أن هناك إعساراً مالياً قد يحدث. إن العدد الكبير للنسب المالية المستخدمة، والصعوبات في تفسير مجموعة من تلك النسب، دفع العديد من الباحثين والمحللين الماليين إلى السؤال: هل هناك مؤشرات أو قيم محددة يمكن حسابها للحكم على سلامة المركز المالي للشركة ويستطيع المحلل أن يعتمد عليها في إصدار حكمه؟

لذلك فقد اعتمد التحليل لأغراض التنبؤ بالفشل المالي على استخدام النماذج الكمية من النسب ومؤشرات مالية، لمعرفة أرصدة معينة أو نتائج محددة ومقارنتها مع نسب معيارية وقيم فاصلة، وذلك كمؤشر على الصعوبات المالية التي يمكن أن تواجهها

الشركات ولعل عدم توافق قرارات الإستثمار مع قرارات التمويل، يؤدي إلى فجوة بين الإيرادات ونفقات التمويل، بالشكل الذي يزيد من احتمالات الفشل المالي عندما يصعب مواجهة هذه النفقات، وعادة ما تكون البداية مع عدم قدرة الشركة على تسديد التزاماتها القصيرة الأجل في تاريخ استحقاقها، ولاحقاً تتوقف الشركة عن سداد فوائد القروض والسندات وتوزيعات حقوق الأفضلية (مثل الدفعات المتركمة للأسهم الممتازة). (الشيخ، ٢٠٠٨، ص ٧٦-٧٨).

- هناك مجموعة من المؤشرات على احتمالية إفلاس الشركات وفشلها وهي (الشيخ، ٢٠٠٨، ص ٨٠):

أ- مؤشرات مالية وتتمثل فيما يلي:-

- 1- تدني الربحية وتدهورها لفتترات متتالية والإختلال في الهيكل المالي للمنشأة.
- 2- زيادة المطلوبات المتداولة على الأصول المتداولة.
- 3- عدم إمكانية سداد القروض طويلة الأجل أو جدولتها أو الإعتماد بشكل كبير على القروض قصيرة الأجل لتمويل الأصول طويلة الأجل.
- 4- ظهور النسب المالية الأساسية بشكل سلبي.
- 5- تأخير توزيعات الأرباح أو توقفها.
- 6- عدم القدرة على تسديد استحقاقات الدائنين في موعدها.
- 7- الصعوبات في تطبيق شروط اتفاقيات القروض.
- 8- عدم القدرة على تمويل مشاريع تطوير منتجات جديدة أو إستثمارات ضرورية أخرى.

ب- مؤشرات تشغيلية وتتمثل فيما يلي:

- 1- فقدان إداريين قياديين بدون إستبدالهم.
- 2- فقدان سوق رئيسي أو حق امتياز أو ترخيص أو مورد رئيسي.
- 3- مشاكل عمالية أو نقص في تجهيزات مهمة.

ج- مؤشرات أخرى وتتمثل فيما يلي:

- 1- عدم تطبيق متطلبات رأس المال وضعف الرقابة على رأس المال العامل ما يؤدي إلى ارتفاع مستمر في حجم الديون وإعادة جدولتها.

2- دعاوي قضائية ضد الشركة يمكن أن تنشأ عنها أحكام تعويضات لا يمكن الوفاء بها.

3- تغيير في التشريعات أو السياسات الحكومية.

ويتضح مما سبق أن معايير المراجعة حددت لمدقق الحسابات الإجراءات الواجب إتباعها عند تقييم قدرة الشركات على الاستمرار،

وأوجب أن يتضمن تقرير التدقيق فقرة إيضاحية عن تلك القدرة على الاستمرار في النشاط، لكي تكون بمثابة تحذير أو إنذار مبكر عن فشل محتمل وعند إعداد البيانات، وفي حال غياب معلومات مغايرة، يفترض بأن الشركة مستمرة في عملها في المستقبل المنظور أي لفترة سنة مالية واحدة على الأقل. وعليه فإن الموجودات والمطلوبات تسجل على أساس أن تحقيق الأصول وتسديد الإلتزامات بالسبل الاعتيادية للعمل وإذا لم يكن هناك ما يبرر هذا الافتراض، فإن الشركة قد لا تستطيع تحقيق أصولها بالمبالغ المسجلة، كما قد يكون هناك تغيير في مبالغ الإلتزامات وتواريخ استحقاقها، وكنتيجة لذلك فإن مبالغ الموجودات والمطلوبات، تحتاج إلى تعديل.

➤ أسباب الفشل المالي:

يعد الفشل المالي نتيجة أو محصلة لتوليفة واسعة من العوامل التي قد تظهر جميعها أو بعضها في الشركة أو المؤسسة والمتمثلة فيما يلي:

1. الأسباب الإدارية: تعتبر هذه الأسباب القاسم المشترك في معظم المؤسسات الفاشلة فتكون الإدارة غير قادرة على تقديم الدعم الكافي للموظفين حتى ولو كانوا ذو كفاءة عالية، ومهارات ممتازة فسيجدون صعوبة لإتمام عملهم دون دعم الإدارة، والاختيار الخاطئ للمدير الإداري للمشروع قد يكون سببا في فشل هذا المشروع، حيث أنه يجب أن يكون قائدا ومنظما وعليه أن يتخذ القرارات بناء على المعلومات القليلة لديه، إضافة إلى غياب العناصر الإدارية والفنية المتخصصة ووجود الصراعات بين أعضاء الإدارة العليا، وتغليب المصالح الخاصة بالمساهمين والملاك والتوجيهات الخاطئة للإدارة. (Avot، 1969، P79).
2. الأسباب المالية: تعتبر من أهم الأسباب التي قد تؤدي إلى فشل المؤسسة و الوصول بها إلى الإفلاس، وفي مقدمتها عدم التناسب بين رأس المال و القروض مما يعني خلل في الهيكل التمويلي للمشروع و يؤدي ذلك إلى تراكم ديون المشروع بصورة تؤثر بالسلب على نتائج أعماله و ظهور مشاكل كبيرة مع فقدان للسيولة النقدية و عجز عن الوفاء بديونه اتجاه مختلف دائنيه، والإسراف في معظم بنود الإنفاق بما لا يتناسب مع مايتحقق من الإيرادات، والأعباء الموجهة لمعاونة المشروع فنيا وإداريا، والمصاريف الباهضة لأعضاء مجالس الإدارات ووجود بعض التجاوزات الكثيرة في التكلفة الاستثمارية للمشروع. (الحمزاوي، 1997، ص 371 - 374).
3. الأسباب التسويقية: وتتمثل في صغر حجم السوق المحلي، وإغراق السوق بالمنتجات الأجنبية، وارتفاع تكاليف التسويق، وعدم الاهتمام بدراسات الجدوى، وإعاقبة العملية التنظيمية في المؤسسة لبحوث التسويق، وتحول مدير التسويق إلى أعمال البيع بدلا من أعمال المراقبة والتحليل وإساءة استغلال مراحل تطوير السلعة والفشل في تقدير حجم المبيعات والأرباح المتوقعة. (عبيدات، 1993، ص 106).

4. الأسباب الفنية: وذلك نتيجة وجود أخطاء في إعداد دراسة الجدوى الفنية منذ البداية، أو مثلا وجود عيوب في المواد أو في عملية التشغيل، أو استخدام وسائل تكنولوجية غير مناسبة، أو ذات جودة منخفضة أو غير ملائمة مع قدرات ومهارات العمالة وبالتالي تظهر وحدات منتجة من السلع ذات جودة منخفضة وبدورها تؤثر في حجم المبيعات. (Pinot and Selvin, 1988, P68).

الأسباب الخارجية: ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- الإتجاهات التضخمية السائدة على مستوى الاقتصاد المحلي والعالمي ولا سيما أسعار الخامات والمواد الأولية ومستلزمات الإنتاج وأسعار الطاقة مما يزيد التكلفة فتتخفص الربحية أو تزيد الخسارة.
- التقلبات الحادة في أسعار الصرف وتعددتها والتي أدت إلى تصاعد قيمة مديونية العديد من المؤسسات المقترضة بصورة أدت إلى اختلال في الهيكل التمويلي.
- تغيرات تكنولوجية متلاحقة ومتسارعة في ظل التقدم الهائل في الصناعات وتأثيرها على الإنتاج، وأيضا التغيرات السوقية من حيث دخول المنتجات الجديدة بكثرة في الأسواق واختلاف الحصص السوقية وعدم مقدرة الإدارة والعمالة على التعامل مع تلك التغيرات.
- مشكلات التعامل مع الإدارة الحكومية كمشاكل مع أجهزة الضرائب والجمارك والإستيراد وقد تعد من أسباب تأخر المؤسسات في تنفيذ برامجها الزمنية.

➤ أهمية التنبؤ بالفشل المالي (صبري، ٢٠١٨، ص ٣٨٤-٣٨٥):

التنبؤ بالفشل المالي وخاصة في مراحله الأولى يوفر الكثير من المزايا الإيجابية للاطراف ذات العلاقة بالمنشأة، حيث اكتشف بداية الفشل في الوقت المناسب يجنب الشركة الوقوع في الإفلاس والتصفية، وتنبع أهمية التنبؤ بالفشل المالي بما يشكله من أهمية كبيرة في الجهات الآتية:

- 1) بالنسبة للإدارة:- فإنها تهتم بالمعرفة المبكرة للمؤشرات التي يمكن أن تقود إلى الفشل المالي حتى يمكن اتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية في الوقت المناسب وذلك قبل تفاقم الموقف بشكل تصعب معالجته.
- 2) بالنسبة للمصارف:- تهتم المصارف بالتنبؤ بالفشل المالي لما له من تأثير على قروضها القائمة وقيد الدراسة.
- 3) بالنسبة للمستثمرين:- زيادة اهتمام المستثمرين بتقييم مدى سلامة استثماراتهم الحالية والمستقبلية مما يتطلب التمييز بين الاستثمارات الجيدة والاستثمارات المحفوفة بالمخاطر. وعليه يُعد التنبؤ بالفشل المالي أداة للإنذار المبكر ويمكن أن تقود إلى اتخاذ قرارات التخلص من الاستثمارات الخطرة أو اتخاذ الإجراءات التي تقلل من الخسائر المحتمل حدوثها.
- 4) بالنسبة للمقرضين:- زيادة إهتمام المقرضون بمعرفة احتمالات نجاح أو فشل الشركات التي تستخدم أموالهم وذلك لما لها من أثر على تحصيل الديون وعلى تقييم درجة المخاطرة المحتملة. وعليه يعد التنبؤ بالفشل المالي أداة لتوجيه القروض وتحديد حجمها وتحديد نوعية الضمانات المطلوب الحصول عليها.

- (5) بالنسبة للجهات الحكومية:- تهتم هذه الجهات بموضوع الفشل المالي باعتبارها تمثل وظيفة رقابية (كدائرة الرقابة المالية على الشركات العاملة والجهات الضريبية وغيرها).
- (6) بالنسبة الى مدققي الحسابات الخارجيون:- ويتجلى إهتمامهم بهذا الموضوع كونه مسؤولين في تقييم إستمرارية الشركات من عدمه.

➤ مراحل التنبؤ بالفشل المالي (الغصين، ٢٠٠٤، ص ٢٥):

هنالك مجموعة من المراحل التي تمر بها الشركة لاتخاذ المقاييس والمعالجات اللازمة لتفادي الوصول الى مرحلة التصفية وبالتالي الخروج من الحياة الاقتصادية، وهذه المراحل هي :

(أ) **مرحلة الحضانة (النشوء):-** وتشير هذه المرحلة الى ان هنالك بعض المؤشرات التي يمكن من خلالها معالجة التدهور والازمات التي تحدث داخل الشركة من قبل الادارة مثل التغير في الطلب على المنتجات، والتزايد المستمر في التكاليف غير المباشرة، وتقدم طرائق الانتاج وتزايد المنافسة ونقص التسهيلات الائتمانية وتزايد الأعباء من دون رأس مال عامل ومن بعض المؤشرات مرحلة الحضانة:

✓ التغير او الانخفاض على طلب منتجات الشركة.

✓ تقدم طرائق الانتاج.

✓ احتدام المنافسة وضعفها لدى الشركة مع الاخرين.

✓ انخفاض تسهيلات الشركة الكافية.

✓ انخفاض معدل دورات الموجودات او رأس المال العامل.

✓ تزايد التكاليف غير المباشرة.

✓ وجود مطالبات مالية ولكنها لا تأخذ الثقة النهائية.

(ب) **مرحلة العجز المالي:-** وتتمثل بفشل الشركة في تحقيق عائد مناسب على الاموال المستثمرة فيه، وتنطبق في هذه الحالة على الشركة تحقيق عائدا على الاستثمار اقل من التكلفة المرجحة للأموال المستثمرة فيه.

(ت) **مرحلة الفشل المالي:-** تشير هذه المرحلة الى مواجهة الشركة لظروف غير متوقعة، اذ تؤدي الى ضعف قدرتها على توليد تدفقات نقدية كافية لتغطية الالتزامات المستحقة عليها.

(ث) **مرحلة الفشل القانوني:-** وتشير الى ان الشركة لا تستطيع التحكم بالفشل، الامر الذي يتطلب اتخاذ الاجراءات القانونية لإعلان الافلاس تمهيدا لتصفيتها.

(ج) **مرحلة اعلان الافلاس والتصفية:-** وهي المرحلة الاخيرة التي لا تستطيع فيها الشركة دفع ديونها ويتم التنازل عن اصولها وتسليمها قضائيا لإدارتها.

- النماذج المستخدمة في تصنيف الفشل المالي:

ولمزيد من الدقة في التنبؤ بالوضع المستقبلي للشركات، من ناحية قدرتها على الإستمرار أو تصفيتها، تم إستخدام مؤشرات الجدارة الائتمانية والإفلاس على أساس تقييم الوضع السابق، وقياس مدى قدرة الشركة على تنمية مواردها، وقد أنشئت هذه المؤشرات مع إستخدامات رياضية أو تحليل الإندثار لتوقع تطور الوضع المالي وتحليل الأداء في المستقبل القريب، إن مؤشرات الجدارة الائتمانية تعكس نوعية أداء الشركة القائمة، أما مؤشرات الإفلاس، يقصد بها قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها.

وقد ازداد الاهتمام بتطوير نماذج رياضية قادرة على التنبؤ بفشل الشركات، وذلك للتوصل إلى مجموعة النسب المالية الأكثر قدرة وكفاءة على التنبؤ بالشركات التي يمكن أن تكون "في خطر" (خطر الفشل المالي أو في أشد الحاجة إلى إعادة الهيكلة). (الشيخ، ٢٠٠٨، ص ٨١).

وقد أجريت العديد من الدراسات والبحوث لاكتشاف ما إذا كان يمكن استخدام التحليل النسبي وتحليل الإتجاهات للتنبؤ بالفشل المالي ويمكن تقسيم هذه النماذج إلى فئتين:

- النماذج التي تعتمد على نسبة مالية واحدة "مفتاح" للتنبؤ بالفشل المالي.

- النماذج التي تعتمد على الأوزان الترجيحية لمجموعة من النسب المالية.

وتعتبر الدراسة المعدة في العام 1967 من قبل (Beaver) ويليهها دراسة (Altman) في العام 1968، المحركان الرئيسيان لعدد من الدراسات اللاحقة وقد ظهرت أولى محاولات تطوير نموذج إحصائي للتنبؤ بالفشل المالي في العام 1964 أعدها (Tamari) والتي تعتبر من الدراسات الرائدة في هذا المجال. (الشيخ، ٢٠٠٨، ص ٨١).

وبهدف تعميم الفائدة وإتاحة المجال أمام إمكانية تطبيق هذه النماذج من قبل المحللين الماليين، فإننا سنقتصر على أحد النماذج الأكثر شيوعاً والتي أثبتت قدرة عالية على التنبؤ بالفشل المالي، وفيما يلي استعراض لهذا النموذج (الشيخ، ٢٠٠٨، ص ٨٢):

- نموذج (Z-Score):

لقد جرى تعريف مفهوم (Z) وتحديد عدد النقاط في العام 1968 من قبل أستاذ العلوم المالية في جامعة نيويورك (Edward Altman)، باستخدام أسلوب التحليل التمييزي الخطي متعدد المتغيرات لإيجاد أفضل النسب المالية القادرة على التنبؤ بفشل الشركات. حيث قام الباحث باستخدام عينة صغيرة مؤلفة من (66) شركة صناعية مدرجة في السوق المالي، (33) شركة فاشلة وأخرى غير فاشلة مماثلة لها من حيث نوع الصناعة وحجم الأصول (تم استثناء الشركات التي يقل مجموع أصولها عن مليون دولار أمريكي)، وللتأكد من دقة تصنيف الشركات تم استخدام تحليل التصنيف (Classification Analysis) بدقة بلغت في العام الأول 94% و 97% للشركات الفاشلة وغير الفاشلة على التوالي، ولكن درجة الدقة تراجعت في السنة الثانية التي سبقت الإفلاس، حيث انخفضت إلى 72% و 94% للشركات الفاشلة وغير الفاشلة على التوالي،

وقد أخذ النموذج بعين الاعتبار (22) نسبة مالية محتملة من واقع التقارير المالية لهذه الشركات خلال الفترة من (1964 - 1965)، تم تصنيفها إلى خمس فئات وهي: السيولة، والربحية، والرفع المالي، والقدرة على سداد الالتزامات قصيرة الأجل، والنشاط، ووقع الاختيار على أفضل خمسة نسب للتنبؤ بالفشل المالي، ليظهر النموذج حسب الصيغة التالية:

$$Z = 1.2X_1 + 1.4X_2 + 3.3X_3 + .6X_4 + .999X_5$$

حيث أن:

X_1 = رأس المال العامل إلى مجموع الأصول الملموسة.

X_2 = الأرباح المحتجزة إلى مجموع الأصول الملموسة.

X_3 = الأرباح قبل الفوائد والضرائب إلى مجموع الأصول الملموسة.

X_4 = القيمة السوقية لحقوق المساهمين إلى مجموع المطلوبات.

X_5 = صافي المبيعات إلى مجموع الأصول الملموسة.

وكلما ارتفعت قيمة (Z) فإنها تشير إلى سلامة المركز المالي للشركة، بينما تدل القيمة المتدنية على احتمال الفشل المالي وبموجب هذا النموذج يمكن تصنيف الشركات محل الدراسة إلى ثلاث فئات وفقاً لقدرتها على الاستمرار، وهذه الفئات هي:

- فئة الشركات القادرة على الاستمرار، إذا كانت قيمة (Z) فيها (2.99) وأكبر.

- فئة الشركات المهددة بخطر الفشل المالي والتي يحتمل إفلاسها، إذا كانت قيمة (Z) فيها (1.81) وأقل.

- فئة الشركات التي يصعب إعطاء قرار حاسم بشأنها والتي تحتاج إلى دراسة تفصيلية عندما تكون قيمة (Z) أكبر من (1.81)، وأقل من (2.99). ويطلق عليها المنطقة الرمادية.

- الوسائل المستخدمة في علاج الفشل المالي (شحات). ٢٠١٠. "مقال عن طرق ووسائل علاج الفشل المالي للشركات". <https://alphabet.argaam.com/article/detail/19934> :

هناك وسائل عديدة تستخدم في علاج الفشل المالي والتي سوف نتناولها بإيجاز فيما يلي وهي:

1. إعادة الهيكلة:

ومعنى ذلك أن تتبع المؤسسة استراتيجيات جديدة من شأنها أن تساعد على معالجة الخلل المالي والإبقاء على المؤسسة وتطبيق الاستراتيجيات الجديدة. وحتى تكون إعادة الهيكلة فعالة فلا يجب أن تقتصر على إعادة الهيكلة المالية ولكن يجب أن تمتد لتشمل إعادة الهيكلة الإدارية حتى يتلائم الاثنان معا في تحقيق نتائج فعالة للتغلب على الخلل المالي ويمكن توضيح ذلك من خلال العناصر التالية:

أ. إعادة الهيكلة المالية وتشمل:

● إعادة تقييم الأصول:

إن إعادة تقييم الأصول جميعها أو بعضها بما يعكس قيمتها السوقية حيث أن زيادة هذه القيمة عن القيمة الدفترية يؤدي إلى تحسين نسبة المديونية بالنسبة لحقوق الملكية، الأمر الذي يتيح للمؤسسة مجالاً أوسع للاقتراض.

● إعادة هيكلة الديون:

يساعد المؤسسة في إعادة هيكلة الديون أن تتفاهم مع دائنيها على أحد أو بعض هذه الأمور وهي:

- تحويل الديون القصيرة إلى ديون طويلة الأجل مما يتيح للمؤسسة فترة أطول لإستثمار هذه الديون.

- وقف سداد أقساط الدين مؤقتاً أو إعطاء فترة سماح جديدة ويساعد ذلك في وقف جزء من التدفقات النقدية الخارجية مؤقتاً لحين تحسن الأحوال.

- تخفيض سعر الفائدة أو التنازل عن الفوائد المستحقة.

● مبادلة المديونية بالملكية:

وفي هذه الحالة يتم تحويل كل أو جزء من الديون الحالية إلى مساهمات في رأس مال المؤسسة عن طريق إصدار أسهم ملكية بما يعادل قيمة هذه الديون وهذا يتوقف على مدى تفهم وتقبل الدائن لهذا الاقتراح وكذلك الملاك حيث ملاك جدد سيكون لهم تأثير مباشرة على إدارة المؤسسة والتصويت والانتخاب.

● زيادة رأس المال:

وتلجأ المؤسسة إلى إصدار أسهم جديدة لتوفير بعض السيولة وعلى الأخص إذا كانت تستطيع تحقيق أرباح مستقبلاً في ضوء توفير السيولة وذلك عن طريق زيادة رأس مال المؤسسة بإصدارات سهمية جديدة، ولكن يواجه هذا البديل بعض الإنتقادات منها:

- لا يصلح هذا الحل إلا في حالات الفشل المالي أو التعثر المؤقت.

- لا تجد الأسهم الجديدة إقبالا من قبل المساهمين لخوفهم من حالة المؤسسة وظروفها المستقبلية.

- إن حملة الأسهم يمثلون قياداً جديداً على الإدارة يقلل من قدرتها على التحرك بمرونة كافية للخروج بالمؤسسة من ظروفها الحالية.

➤ زيادة التدفقات النقدية الداخلة:

ويمكن تحقيق ذلك من خلال العديد من الاستراتيجيات أو التصرفات المطلوبة التي تؤثر إيجاباً على النقدية الداخلة ومن ذلك (على سبيل المثال):

- زيادة المبيعات لزيادة إيرادات المؤسسة.

- تغيير إستراتيجيات التحصيل لديون الشركة ومنح بعض خصومات تعجيل الدفع.

- التخلص من المخزون الراكد كالبيع بالميزاد أو بالقسط أو مبادلتته بأخر تحتاج إليه المؤسسة.

- بيع الأصول القليلة أو المنعدمة القيمة كالخردة والتالف والمعيب.

- بيع وإعادة استئجار بعض الأصول غير الرئيسية (الثانوية).

➤ خفض التدفقات النقدية الخارجة:

تستطيع المؤسسة أن تخفض مدفوعاتها النقدية أو تؤجل بعضها للتغلب على بعض الصعوبات المالية و من الوسائل الممكن استخدامها في ذلك:

- الاتفاق مع الدائنين على تأجيل سداد بعض الأقساط وفوائد الدين.
- التفاوض مع الموردين للمواد الخام والأجزاء على الشراء بالتقسيط أو بالائتمان أو بدون مقدم.
- الحصول على فترات سماح جديدة من الدائنين.
- ترشيد مختلف بنود الإنفاق المباشر وغير المباشر.
- تأجيل سداد الالتزامات قصيرة الأجل أو تحويلها إلى التزامات طويلة الأجل.
- خفض كمية المشتريات عن طريق الشراء الفوري بدلا من الشراء المقدم ومحاولة البحث عن مواد بديلة أقل تكلفة من المواد الحالية.

ب. إعادة الهيكلة الإدارية:

وتعتبر إعادة الهيكلة الإدارية جزءا متمم لإعادة الهيكلة المالية ورغم أن إعادة الهيكلة الإدارية بعيدة نسبيا عن إعادة الهيكلة المالية مما يدفعنا لعدم التوسع فيها ولكننا نختصر في أن ذلك يمكن أن يتم بوحدة أو أكثر مما يلي:

- إعادة دراسة استراتيجيات الإنتاج بغرض تحسين الإنتاج وخفض تكاليفه.
- إعادة دراسة استراتيجيات التسويق لزيادة الفعالية التسويقية وخفض تكاليف التسويق.
- إعادة دراسة سياسات الأفراد لزيادة فعاليتها وخفض تكاليف عنصر العمل.
- زيادة المبيعات لخفض نصيب الوحدة من التكاليف الثابتة مما يخفض التكاليف الكلية.
- خفض التكاليف الإدارية المختلفة.
- دراسة التخلص من الأنشطة والمجالات غير الاقتصادية.

2. الاندماج:

إن حركة الاندماج بين المؤسسات وصلت ذروتها في نهاية الستينيات واستمرت هذه الظاهرة حتى نهاية السبعينات وظهر خلال هذه الفترة اندماجات عملاقة كان لها تأثير كبير على أسواق الدول التي تمت فيها كما حدث في البيئة الأمريكية. والمقصود بالاندماج: انصهار مؤسستين أو أكثر في كيان جديد وهو عكس الاتحاد الذي تظل شخصية المؤسسات الداخلة فيه على ما كانت عليه قبل الدخول في الاتحاد.

وفي حقيقة الأمر إن دوافع وأهداف الاندماج متعددة ومتنوعة وتحتاج إلى دراسة كل حالة اندماج على حدى للوقوف على الدوافع الرئيسية والثانوية للاندماج، و لكن رغم أن لكل حالة دوافعها الخاصة إلا أنه يمكن تحديد و وضع دوافع و أهداف الاندماج تحت مجموعتين:

المجموعة الأولى (دوافع وأهداف علاجية) ومن أمثلة ذلك:

- مواجهة بعض حالات الفشل المالي.
- مواجهة شدة المنافسة.

- خفض التكاليف الضريبية.

المجموعة الثانية: (دوافع وأهداف تطويرية) ومن أمثلة ذلك:

- التوسع وتطبيق نظام الإنتاج الكبير.

- تنويع المنتجات.

- السيطرة على حصة أكبر من السوق.

ورغم ما للاندماج من مزايا عديدة ومتنوعة إلا أنه ليس بالأمر الهين أو الخالي من السلبيات والمخاطر ولذلك يمكننا القول أن قرار الاندماج يحتاج إلى دراسة جدوى متعمقة لمعرفة آثاره المختلفة وتكاليفه وردود المنافسين وكذلك الجوانب القانونية والإدارية لعملية الاندماج والآثار المالية والضريبية والمحاسبية وكذلك وضع الحلول المقترحة لمختلف المشاكل الناجمة عن الاندماج.

3. التأجير:

ولن نستفيض في ذكر هذا الخيار لأنه لن يكون متاحا في جميع الأحوال ويتوقف على المؤسسة ونشاطها أو على إمكانية وجود هذا الخيار في حد ذاته.

4. تغيير الشكل القانوني:

يعتبر تغيير الشكل القانوني من الطرق الفعالة في علاج الخلل أو الفشل المالي لبعض المؤسسات والمقصود هنا التحويل من شكل أقل مرونة إلى شكل أكثر مرونة حيث يتاح للإدارة حرية الحركة وحرية اتخاذ العديد من القرارات وجني ثمار هذه الربحية.

5. التصفية:

في طريقة أو أخرى من الطرق الأربعة سالفة الذكر حيث الدرجات الخفيفة (الغير مستعصية) تكون القيمة الاستثمارية للشركة أعلى من القيمة الافلاسية أو التصفوية لها عكس الحال في التصفية حيث الفشل مستعصى وخطير وهنا تكون قيمة التصفية لهذه الشركة أعلى من قيمة استمرارها وهنا لا بد من اجراء عملية تصفية وتحقيق الافلاس وتتخذ الاجراءات القانونية لذلك لسداد التزامات الشركة تجاه الغير. وقد يكون الاتجاه الى تصفية الشركة أمر اختياري أو اجباري، فاذا قام المالك بذلك بنفسه ودون اجبار يكون من النوع الأول وإذا كان من النوع الثاني فيعني عجز المالك عن الوفاء بالتزاماته تجاه الغير وعدم الوصول لحل مع دائنيه. وعند اجراء التصفية أو الافلاس فان من أهم النقاط التي تكون موضع اهتمام "أولويات السداد" وتكون غالبا على النحو التالي: (تكاليف اجراءات الإفلاس و التصفية - الضرائب المستحقة للدولة - الديون المضمونة من ناتج بيع ضماناتها - الديون غير المضمونة أو العامة - حقوق حاملي الأسهم الممتازة - حقوق حاملي الأسهم العادية)، وللإفلاس إجراءات تختلف من دولة الى أخرى وعندما يتعرض المشروع للتصفية فإن ذلك يدل على عدم وجود مشترين لهذا المشروع عن طريق البيع لسبب أو لآخر ومن أهمها استمرار الخسائر و خفض الانتاجية مع وجود دلائل متشائمة حول استمرار هذه الخسائر وصعوبة إعادة هيكلة المشروع حتى يعود بفعالية لدائرة العمل و الإنتاج.

3. تحليل البيانات ونتائجها باستخدام نموذج ألتمان

1.3. المقدمة:

سوف نتحدث عن أحد النماذج المستخدمة في التنبؤ بالفشل المالي للشركات وذلك لتحديد الشركات المفلسة والشركات الغير المفلسة والقادرة على الاستمرار في السوق ولمزيد من الدقة في التنبؤ بالوضع المستقبلي للشركات، من ناحية قدرتها على الاستمرار أو إفلاسها تم استخدام مؤشرات الجدارة الائتمانية والإفلاس، على أساس تقييم الوضع السابق، وقياس مدى قدرة الشركة على تنمية مواردها، وقد أنشئت هذه المؤشرات مع استخدامات رياضية أو تحليل الانحدار، لتوقع تطور الوضع المالي وتحليل الأداء في المستقبل القريب، إن مؤشرات الجدارة الائتمانية تعكس نوعية أداء الشركة القائمة، أما مؤشرات الإفلاس يقصد بها قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها وقد إزداد الإهتمام بتطوير نماذج رياضية قادرة على التنبؤ بفشل الشركات، وذلك للتوصل إلى مجموعة النسب المالية الأكثر قدرة وكفاءة على التنبؤ بالشركات التي يمكن أن تكون "في خطر" وقد أجريت العديد من الدراسات والبحوث لإكتشاف ما إذا كان يمكن استخدام التحليل النسبي وتحليل الاتجاهات للتنبؤ بالفشل المالي وسوف نقوم بتطبيق أحد النماذج وهو نموذج Z-Score وذلك باستخدام أسلوب التحليل التمييزي الخطي متعدد المتغيرات لإيجاد أفضل النسب المالية القادرة على التنبؤ بفشل الشركات وقد تم تصنيفها إلى خمس فئات وهي: السيولة، والربحية، والرفع المالي، والقدرة على سداد الالتزامات قصيرة الأجل، والنشاط، ووقع الاختيار على أفضل خمسة نسب للتنبؤ بالفشل المالي، ليظهر النموذج حسب القانون التالي :

$$Z = 1.2X_1 + 1.4X_2 + 3.3X_3 + 6X_4 + 9.99X_5$$

حيث أن:

$$1X = \text{رأس المال العامل إلى مجموع الأصول المتداولة.}$$

$$2X = \text{الأرباح المحتجزة إلى مجموع الأصول المتداولة.}$$

$$3X = \text{الأرباح قبل الفوائد والضرائب إلى مجموع الأصول المتداولة.}$$

$$4X = \text{القيمة السوقية لحقوق المساهمين إلى مجموع المطلوبات.}$$

$$5X = \text{صافي المبيعات إلى مجموع الأصول المتداولة.}$$

وبموجب هذا النموذج يمكن تصنيف الشركات بناء على قيمة (Z) إلى ثلاث فئات وفقاً لقدرتها على الاستمرار في السوق وهذه الفئات هي:

1- فئة الشركات القادرة على الاستمرار في السوق، إذا كانت قيمة (Z) فيها (2.99) وأكبر.

2 - فئة الشركات المهتدة بخطر الفشل المالي، والتي يحتمل إفلاسها، إذا كانت قيمة (Z) فيها (1.81) وأقل.

3 - فئة الشركات التي يصعب إعطاء قرار حاسم بشأنها والتي تحتاج إلى دراسة تفصيلية عندما تكون قيمة (Z) أكبر من (1.81) وأقل من (2.99).

وسوف نقوم بعمل تطبيق لهذا النموذج على عينات من ميزانيات عمومية لعدد من الشركات السعودية في السوق للقطاع الخاص وإيجاد قيمة Z حسب البيانات المالية المتوفرة.

2.3. مجتمع الدراسة:

إختصار الدراسة لهذا النموذج على قطاع الشركات التجارية السعودية في السوق في القطاع الخاص.

3.3. حدود الدراسة:

إقتصر هذه الدراسة على الشركات التجارية السعودية والمدرجة في سوق المال السعودي والمتوفرة تقاريرها المالية لأغراض التحليل المالي للفترة المالية 2021 م.

4.3. عينة الدراسة:

تم عمل الدراسة وتطبيق النموذج على عينة من 8 ميزانيات عمومية وقوائم الدخل لشركات تجارية في القطاع الخاص وسوف نقوم بعرض أسماء الشركات كما هو موضح في الجدول الآتي:

أسماء الشركات السعودية المدرجة في سوق المال		السنة المالية
1 - شركة مجموعة صافولا	5- شركة مجموعة عبدالمحسن الحكير للتنمية	31-12-2021
2 - شركة مجموعة فتيحي القابضة	6- شركة عبداللطيف للإستثمار	31-12-2021
3 - الشركة السعودية للعدد والأدوات (ساكو)	7- شركة مجموعة أنعام الدولية القابضة	31-12-2021
4 - الشركة الوطنية للتنمية الزراعية (نادك)	8- شركة سيرا القابضة	31-12-2021

الجدول رقم (أ)

5.3. أسلوب تحليل البيانات ونتائج التحليل:

وسوف نقوم بتطبيق أحد النماذج المالية للتنبؤ بالفشل المالي للشركات وهو نموذج Z-Score وذلك باستخدام أسلوب التحليل التمييزي الخطي متعدد المتغيرات لإيجاد أفضل النسب المالية القادرة على التنبؤ بفشل الشركات أو إفلاسها على عينة من الميزانيات العمومية وقائمة الدخل لعدد 8 شركات تجارية المدرجة في سوق المال السعودي وكما هو موضح بالجدول رقم (أ) وهي كالتالي:

1- شركة مجموعة صافولا:

تم إيجاد قيمة Z حسب البيانات المالية المعطاة من الميزانية العمومية وقائمة الدخل للشركة كما يوضح ذلك الجدول رقم (1) كالتالي:

معامل نموذج z	قيمة المتغير	المتغيرات	
0.23-	0.19-	راس المال العامل / مجموع الاصول المتداولة	x1
0.50	0.36	الارباح المحتجزة / مجموع الاصول المتداولة	x2
0.22	0.07	الأرباح قبل الفوائد والضرائب / مجموع الأصول المتداولة	x3
0.53	0.87	القيمة السوقية لحقوق المساهمين إلى مجموع المطلوبات	x4
3.10	3.11	صافي المبيعات إلى مجموع الأصول المتداولة	x5
4.12		النتيجة	

- نتيجة التحليل للجدول رقم (1):

وفقا لنموذج Z-Score يتضح أن الشركة قادرة على الاستمرار في السوق إذا كانت قيمة (Z) تساوي (2.99) أو أكبر وبما أن قيمة (Z) تساوي 4.12 إذن وضع الشركة جيد وقادرة على الاستمرار في السوق وتتمتع بأداء مالي جيد وغير مهددة بخطر الفشل المالي.

2- شركة مجموعة فتيحي القابضة:

تم إيجاد قيمة Z حسب البيانات المالية المعطاة من الميزانية العمومية وقائمة الدخل للشركة كما يوضح ذلك الجدول رقم (2) كالتالي:

معامل نموذج z	قيمة المتغير	المتغيرات	
1.03	0.86	راس المال العامل / مجموع الاصول المتداولة	x1
1.49	1.06	الارباح المحتجزة / مجموع الاصول المتداولة	x2
4.19	1.27	الأرباح قبل الفوائد والضرائب / مجموع الأصول المتداولة	x3
0.06	0.06	القيمة السوقية لحقوق المساهمين إلى مجموع المطلوبات	x4
0.43	0.43	صافي المبيعات إلى مجموع الأصول المتداولة	x5
7.17		النتيجة	

الجدول رقم (2)

- نتيجة التحليل للجدول رقم (2):

وفقا لنموذج Z-Score يتضح إن الشركة قادرة على الاستمرار في السوق إذا كانت قيمة (Z) تساوي (2.99) أو أكبر وبما أن قيمة (Z) تساوي 7.17 إذن وضع الشركة جيد وقادرة على الإستمرار في السوق وتتمتع بأداء مالي جيد وغير مهددة بخطر الفشل المالي.

3- الشركة السعودية للعدد والأدوات (ساكو):

تم إيجاد قيمة Z حسب البيانات المالية المعطاة من الميزانية العمومية وقائمة الدخل للشركة كما يوضح ذلك الجدول رقم (3) كالتالي:

معامل نموذج z	قيمة المتغير	المتغيرات
0.36	0.29	راس المال العامل / مجموع الاصول المتداولة x1
0.31	0.22	الارباح المحتجزة / مجموع الاصول المتداولة x2
0.07-	0.02-	الأرباح قبل الفوائد والضرائب / مجموع الأصول المتداولة x3
0.78	1.30	القيمة السوقية لحقوق المساهمين إلى مجموع المطلوبات x4
1.64	1.64	صافي المبيعات إلى مجموع الأصول المتداولة x5
3.01		النتيجة

الجدول رقم (3)

- نتيجة التحليل للجدول رقم (3):

وفقا لنموذج Z-Score يتضح إن الشركة قادرة على الاستمرار في السوق إذا كانت قيمة (Z) تساوي (2.99) أو أكبر وبما أن قيمة (Z) تساوي 3.01 إذن وضع الشركة جيد وقادرة على الاستمرار في السوق وتتمتع بأداء مالي جيد وغير مهددة بخطر الفشل المالي.

4- الشركة الوطنية للتنمية الزراعية (نادك):

تم إيجاد قيمة Z حسب البيانات المالية المعطاة من الميزانية العمومية وقائمة الدخل للشركة كما يوضح ذلك الجدول رقم (4) كالتالي:

معامل نموذج z	قيمة المتغير	المتغيرات
0.19-	0.16-	راس المال العامل / مجموع الاصول المتداولة x1
0.04-	0.03-	الارباح المحتجزة / مجموع الاصول المتداولة x2

0.71-	0.21-	الأرباح قبل الفوائد والضرائب / مجموع الأصول المتداولة	x3
0.69	1.14	القيمة السوقية لحقوق المساهمين إلى مجموع المطلوبات	x4
1.94	1.94	صافي المبيعات إلى مجموع الأصول المتداولة	x5
1.69	النتيجة		

الجدول رقم (4)

- نتيجة التحليل للجدول رقم (4):

وفقا لنموذج Z-Score يتضح إن الشركة المهددة بخطر الفشل المالي، والتي يحتمل إفلاسها، إذا كانت قيمة (Z) فيها (1.81) وأقل وبما أن قيمة (Z) تساوي 1.69 إذن وضع الشركة مهددة بخطر الإفلاس وغير قادرة على الإستمرار في السوق.

5- شركة مجموعة عبد المحسن الحكير للتنمية:

تم إيجاد قيمة Z حسب البيانات المالية المعطاة من الميزانية العمومية وقائمة الدخل للشركة كما يوضح ذلك الجدول رقم (5) كالتالي:

معامل نموذج z	قيمة المتغير	المتغيرات	
0.67-	0.56-	راس المال العامل / مجموع الاصول المتداولة	x1
1.11-	0.80-	الارباح المحتجرة / مجموع الاصول المتداولة	x2
1.64-	0.50-	الأرباح قبل الفوائد والضرائب / مجموع الأصول المتداولة	x3
0.40	0.66	القيمة السوقية لحقوق المساهمين إلى مجموع المطلوبات	x4
2.07	2.07	صافي المبيعات إلى مجموع الأصول المتداولة	x5
0.96-	النتيجة		

الجدول رقم (5)

- نتيجة التحليل للجدول رقم (5):

وفقا لنموذج Z-Score يتضح إن الشركة المهددة بخطر الفشل المالي، والتي يحتمل إفلاسها، إذا كانت قيمة (Z) فيها (1.81) وأقل وبما أن قيمة (Z) تساوي - 0.96 إذن وضع الشركة مهددة بخطر الإفلاس وغير قادرة على الإستمرار في السوق.

6- شركة العبد اللطيف للإستثمار:

تم إيجاد قيمة Z حسب البيانات المالية المعطاة من الميزانية العمومية وقائمة الدخل للشركة كما يوضح ذلك الجدول رقم (6) كالتالي:

معامل نموذج z	قيمة المتغير	المتغيرات	
0.91	0.76	راس المال العامل / مجموع الاصول المتداولة	x1
0.05	0.04	الارباح المحتجزة / مجموع الاصول المتداولة	x2
0.08-	0.02-	الأرباح قبل الفوائد والضرائب / مجموع الأصول المتداولة	x3
0.01	0.01	القيمة السوقية لحقوق المساهمين إلى مجموع المطلوبات	x4
0.69	0.69	صافي المبيعات إلى مجموع الأصول المتداولة	x5
1.58		النتيجة	

الجدول رقم (6)

- نتيجة التحليل للجدول رقم (6):

وفقا لنموذج Z-Score يتضح إن الشركة المهددة بخطر الفشل المالي، والتي يحتمل إفلاسها، إذا كانت قيمة (Z) فيها (1.81) وأقل وبما أن قيمة (Z) تساوي 1.58 إذن وضع الشركة مهددة بخطر الإفلاس وغير قادرة على الإستمرار في السوق.

7- شركة مجموعة أنعام الدولية القابضة:

تم إيجاد قيمة Z حسب البيانات المالية المعطاة من الميزانية العمومية وقائمة الدخل للشركة كما يوضح ذلك الجدول رقم (7) كالتالي:

معامل نموذج z	قيمة المتغير	المتغيرات	
0.26-	0.22-	راس المال العامل / مجموع الاصول المتداولة	x1
0.12-	0.09-	الارباح المحتجزة / مجموع الاصول المتداولة	x2
0.49-	0.15-	الأرباح قبل الفوائد والضرائب / مجموع الأصول المتداولة	x3
0.004	0.01	القيمة السوقية لحقوق المساهمين إلى مجموع المطلوبات	x4
0.07	0.07	صافي المبيعات إلى مجموع الأصول المتداولة	x5
0.80-		النتيجة	

الجدول رقم (7)

- نتيجة التحليل للجدول رقم (7):

وفقا لنموذج Z-Score يتضح إن الشركة المهددة بخطر الفشل المالي، والتي يحتمل إفلاسها، إذا كانت قيمة (Z) فيها (1.81) وأقل وبما أن قيمة (Z) تساوي - 0.80 إذن وضع الشركة مهددة بخطر الإفلاس وغير قادرة على الإستمرار في السوق.

8- شركة سيرا القابضة:

تم إيجاد قيمة Z حسب البيانات المالية المعطاة من الميزانية العمومية وقائمة الدخل للشركة كما يوضح ذلك الجدول رقم (8) كالتالي:

معامل نموذج z	قيمة المتغير	المتغيرات	
0.02-	0.02-	راس المال العامل / مجموع الاصول المتداولة	x1
0.99	0.71	الارباح المحتجزة / مجموع الاصول المتداولة	x2
0.56-	0.17-	الأرباح قبل الفوائد والضرائب / مجموع الأصول المتداولة	x3
1.29	2.14	القيمة السوقية لحقوق المساهمين إلى مجموع المطلوبات	x4
0.69	0.69	صافي المبيعات إلى مجموع الأصول المتداولة	x5
2.39		النتيجة	

الجدول رقم (8)

- نتيجة التحليل للجدول رقم (8):

وفقا لنموذج Z-Score يتضح إن الشركة التي يصعب إعطاء قرار حاسم بشأنها والتي تحتاج إلى دراسة تفصيلية عندما تكون قيمة (Z) أكبر من (1.81) وأقل من (2.99) وبما أن قيمة (Z) تساوي 2.39 إذن الشركة يصعب إعطاء قرار حاسم بشأنها والتي تحتاج إلى دراسة تفصيلية.

تصنيف الشركات التجارية بحسب نموذج Altman

الرقم	البيان	قيمة نموذج z	موقف الشركة
1	شركة مجموعة صافولا	4.12	الشركة ناجحة وموقفها المالي جيد وقادرة على الإستمرار
2	شركة مجموعة فتيحي القابضة	7.17	الشركة ناجحة وموقفها المالي جيد وقادرة على الإستمرار
3	الشركة السعودية للعدد والأدوات (ساكو)	3.01	الشركة ناجحة وموقفها المالي جيد وقادرة على الإستمرار

الشركة مهددة بخطر الإفلاس وإحتمال عدم الإستمرارية	1.69	الشركة الوطنية للتنمية الزراعية (نادك)	4
الشركة مهددة بخطر الإفلاس وإحتمال عدم الإستمرارية	0.96-	شركة مجموعة عبد المحسن الحكير للتنمية	5
الشركة مهددة بخطر الإفلاس وإحتمال عدم الإستمرارية	1.58	شركة العبد اللطيف للإستثمار	6
الشركة مهددة بخطر الإفلاس وإحتمال عدم الإستمرارية	0.80-	شركة مجموعة أنعام الدولية القابضة	7
الشركة غير محددة - صعوبة التنبؤ بوضعها	2.39	شركة سيرا القابضة	8

الجدول رقم (ب)

يتبين لنا من الجدول (ب) أن الشركات (نادك والحكير والعبد اللطيف وأنعام الدولية) قد حملت مؤشرا أقل من 1.81 لقيمة (Z) المحتسبة حسب نموذج ألتمان مما يؤكد احتمالية تعرض هذه الشركات لمخاطر الفشل المالي، وعند مراجعة التقارير المالية لتلك الشركات وكذلك ظروف التحول التي يمر بها الإقتصاد السعودي، يمكن إيجاز أهم الأسباب في:

- تراجع مستويات الإستهلاك، وذلك ناتج عن ضعف بيئة الإنفاق الإستهلاكي.
- ارتفاع الزكاة وضريبة الدخل، وإنخفاض هوامش الربحية، وارتفاع المصروفات التشغيلية.
- زيادة أسعار الوقود والكهرباء والمياه، وإنعكاسها على تكاليف الإنتاج والنقل والتوزيع.
- الضغط على سوق العمالة، وكذلك تأثير ضريبة القيمة المضافة.

4. الإستنتاجات والتوصيات:

1.4. الإستنتاجات:

1. هناك مجموعة من المؤشرات التي تميز كل مرحلة من المراحل التي يمر بها الفشل المالي والتي يمكن الاسترشاد بها لتحديد وضع الشركة وإتخاذ الإجراءات اللازمة لحل المشكلة.
2. إن أغلب النماذج التي طورت للتنبؤ بفشل الشركات تشترك في عدد من النسب المالية، وإن النماذج التي بينت قدرة عالية على التنبؤ تعتمد على المعلومات المالية التي تنشرها الشركات لتقييم وضع الشركة المستقبلي.
3. دقة نموذج ألتمان (Z) في التنبؤ بفشل الشركات التجارية وإمكانية استخدام هذا النموذج على جميع شركات القطاع الخاص.
4. أوضحت نتائج تحليل المؤشرات المالية الرئيسية المكونة للنموذج أن هناك ضعفاً في أداء الشركات نتيجة عينة البحث من خلال المؤشرات السلبية الكثيرة التي ظهرت لديها، مما يؤكد فشلها أو الإقتراب الكبير من التعرض للفشل إذا لم تتخذ هذه الشركات الإجراءات اللازمة لتصحيح الأداء.
5. عدم تدريب العاملين في الشركات وعدم فهم المسؤولية بشكل صادق بحيث أدى الى هدر أموال الشركة وعدم الاهتمام بنتائج نشاطها في الأسواق.

6. معظم الشركات التي صنفتها النموذج كشركات فاشلة تعاني من مشاكل مشتركة تتمثل في زيادة نسبة القروض التي يتعذر تصفيتها وضعف حجم رأس المال العامل، وتقلبات في أسعار البيع وكذلك انخفاض نسبة التدفقات النقدية من التشغيل والإستثمار والتمويل.

2.4. التوصيات:

1. تبني تطبيق نموذج ألتمان (Z) للتنبؤ بفشل الشركات التجارية كأسلوب من أساليب التحليل المالي المعتمد في الشركات لتقييم الأداء بعد أن أثبتت الدراسة ملائمة هذا النموذج للتطبيق على الشركات التجارية ليساعد هذه الشركات على التنبؤ بمستقبل الشركة سنويا.
2. ضرورة دراسة سبب ضعف أداء الكثير من الشركات التجارية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح أداء هذه الشركات لأن زيادة ضعف أداء الشركات سوف يؤثر على الاقتصاد القومي.
3. ضرورة إجراء دراسات للتنبؤ بفشل الشركات التابعة للقطاعات الأخرى واختبار مدى إمكانية استخدام أحد نماذج التنبؤ بالفشل المالي للتنبؤ بفشل هذه الشركات لأن النموذج الذي يصلح في قطاع قد لا يمكن تطبيقه في قطاع آخر.
4. ضرورة قيام المنظمات المهنية بإصدار معيار حول الفشل والتنبؤ به لإرشاد الشركات.
5. على مكاتب الوساطة المالية في سوق المال للأوراق المالية استخدام نموذج ألتمان (Z) إذ يساعدهم في تقييم أداء الشركات والتنبؤ بإمكانية تعرضها للفشل وللإستفادة منها من قبل جهات عديدة أخرى ذات علاقة بالشركات.
6. يجب على الشركات الحيابة على رأس مال عامل موجب ومعقول من أجل مواجهة الإلتزامات في اجالها والإبتعاد عن خطر نقص السيولة وتحقيق أرباح من أجل استمراريتها.
7. على المستثمرين إستخدام نموذج ألتمان (Z) إذ يمكنهم من التعرف على الإستثمارات غير المرغوب فيها للتخلص منها قبل تكبد الخسائر.
8. على الجهات الحكومية والقطاع الخاص إستخدام نموذج ألتمان (Z) إذ يساعدها في التعرف على الشركات المتجهة نحو الفشل في وقت مبكر وإتخاذ الإجراءات المناسبة لإيجاد الحل، وتجنب وصول الشركة إلى الإفلاس خاصة في الشركات المختلطة.
9. على الدول أن تقوم بإصدار قوانين تجبر الشركات التابعة لها وخاصة المدرجة في الأسواق المالية على إستخدام نماذج التنبؤ بفشل الشركات بحسب ما ينسجم وطبيعة نشاطها لمعرفة وضع الشركة في المستقبل وإحتمالات تعرض الشركات للفشل، وإتخاذ الإجراءات اللازمة لتفادي وصولها إلى مرحلة الإفلاس لتلافي حدوث أزمات مالية مستقبلية بسبب تعرض عدد من الشركات العالمية إلى الفشل والإفلاس بصورة فجائية.

5. المراجع: -

1.5. المراجع العربية:

- الشيخ، فهمي مصطفى. (٢٠٠٨). كتاب التحليل المالي. الطبعة الأولى. فلسطين. ص(٧٦-٨٢).
- المنيف، إبراهيم عبد الله. (٢٠٠٦). كتاب حوكمة الشركات. مجلة المدير. الرياض. ص (١٧/١٨/١٣١).

- كليب، أحمد بن محمد. (٢٠٠٩). كتاب الخسارة مفهوماً وتطبيقاتها. الطبعة الأولى. دار النفائس. الأردن. ص(١٥٠/١٥١/١٥٢/١٥٣).
- شمت، نيفين حسين. (٢٠١٠). كتاب سياسات مكافحة الإغراق في العالم العربي. دار التعليم الجامعي. الإسكندرية، ص(١٠-١٢).
- شمس الدين، عفيف. (٢٠٠٠). كتاب أحكام الإفلاس. الطبعة الأولى. دار المنشورات الحقوقية صادر. بيروت. ص(٤٠-٤٦).
- الحمزاوي، محمد كمال. (١٩٩٧). "اقتصاديات الائتمان المصرفي دراسة تطبيقية للنشاط الائتماني وأهم محدداته". منشأة المعارف. الإسكندرية. ص (٣٧١ - ٣٧٤)
- عبيدات، محمد فايز. (١٩٩٣) "أسباب تعثر المشروعات الصناعية في الأردن". مجلة دراسات العلوم الإنسانية: المجلد ٢٠ (أ)، العدد الثالث. ص (١٠٦).
- صبري، ثامر مهدي محمد. (٢٠١٨). " أهمية استخدام نماذج التنبؤ بالفشل المالي في تقييم قدرة الشركات على الاستمرار أو فشلها المالي". مجلة كلية الإدارة والإقتصاد للدراسات الاقتصادية والادارية والمالية: المجلد (١٠)، العدد ٣. ص(٣٨٤-٣٨٥).
- الغصين، هلا بسام عبد الله. (٢٠٠٤). " استخدام النسب المالية للتنبؤ بتعثر الشركات دراسة تطبيقية على قطاع المقاولات في قطاع غزة". مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث: المجلد (٧). ص(٢٥-٢٦).
- سليمان، مجدي عبد الفتاح. (٢٠٠٢). " علاج التضخم والركود الإقتصادي". دار غريب للنشر. القاهرة. ص(٢٤١).
- هيكل، عبد العزيز فهمي. (١٩٨٠). "موسوعة المصطلحات الإقتصادية"، دار النهضة العربية. لبنان. ص(٤٧٨).
- شحات، جمال. (٢٠١٠). "مقال عن طرق ووسائل علاج الفشل المالي للشركات".
<https://alphabeta.argaam.com/article/detail/19934>
- الفراء، عبد الشكور عبد الرحمن. (٢٠١٧). "أهمية القوائم المالية في التنبؤ بالتعثر المالي للشركات المساهمة السعودية لصناعة الاسمنت باستخدام نموذج Z-score Altman ونموذج Springate". مجلة الدراسات الدالية والمحاسبية والإدارية: العدد(٧).
- الرفاعي، هاشم محمد. (٢٠١٧). "التنبؤ بتعثر الشركات باستخدام لنموذج ألتمان دراسة على الشركات الصناعية المدرجة في سوق بورصة عمان". كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- فليف، علي عبد الأمير، ومحمد حاكم محسن. (٢٠١٤). "استخدام دالة Z-score للتنبؤ بإفلاس الشركات". دار الفريدي للنشر والتوزيع. بغداد.
- غياط، شريف، ومهري عبد المالك. (٢٠١٤). "تحليل أسباب وأبعاد فشل الأداء المالي للمشروعات الاستثمارية والتنبؤ به باستخدام نماذج التحليل والتنبؤ على مستوى الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب". مجلة رؤى الاقتصادية: العدد(٩). الجزائر.

2.5. المراجع الأجنبية:

- Pinot, Selvin. (1988). "Project success, Definition and measurement technique", Project management journal, Vol XXX, N 1, P68.
- Avot, Ivars. (1969). "Why project management fail?" , California management review, Vol XXI, N 1, P79.
- Niresh & Pratheepan. (2015). "The Application of Altman Z-Score Model in Predicting Bankruptcy: Evidence from the Trading Sector in Sri Lanka". International Journal of Business and Management, 10. p12.
- Yasser, Q.& Al Mamun.(2015). A. Corporate Failure Prediction of Public Listed Companies in Malaysia, European Researcher, 91(2). p(114-126).
- Naiping, Z & Li , Z. (2011). "The evaluation on financial risk of listed companies based on the empirical evidence from Chinese stock market", Jiangsu university Zhenjiang ,China .
- Djine, It. (2011) ."Assessing the Risk of Bank Failure Cameroon: AZ-Scoring Approach". International Research Journal of Finance and Economics.

3.5. المواقع الإلكترونية:

- (موقع تداول مختص بالبيانات المالية للشركات السعودية المدرجة في سوق المال).
<https://www.saudiexchange.sa/wps/portal/tadawul/home?locale=ar>
- (موقع أرقام مختص بالمركز المالي وقوائم الدخل للشركات السعودية المدرجة في سوق المال).
<https://www.argaam.com/ar/company/financial-pdf/3>

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.13

مآلات الفراغ التنظيمي بالمغرب على مهنة ومهمة الأخصائي النفسي
(دراسة مقارنة بين مهام الأخصائي النفسي والمستشار النفسي)

**The consequences of the lack of ethics code principles and standards in Morocco on the job
and tasks of a clinical psychologist (A comparative study of the tasks of a clinical
psychologist and Coach)**

إعداد الدكتور/ التومي محمد

دكتوراه في علم النفس المرضي والإكلينيكي، كلية الآداب والعلوم الإنسانية عين الشق جامعة الحسن الثاني، المملكة المغربية

Email: etoumi.flsh@gmail.com

ملخص البحث:

تناقلت عدد من العيادات المستشارين النفسانيين أو ما يشار عادة بالكوتش، وهذا الانتشار والتواجد، خلق لبسا عند العامة الناس في مهنة ومهمة وحدود تدخل المستشار النفسي (الكوتش). والذي غالبا ما لا يستطيع الفرد العادي التمييز بين اختصاصات ومؤهلات وكفاءات وحدود تدخل هذا الأخير، ومهام واختصاص كل من الأخصائي النفسي من جهة ومهام واختصاص أخصائي الأمراض النفسية والعقلية، ومن هنا تكمن أهمية هذا المقال، من أنه يحاول تسليط الضوء، وتبيان الفروق والوقوف عن الخصائص والمؤهلات العلمية والتكوينية عند كل من الأخصائي النفسي في مقابل المستشار النفسي، وقد تم اعتماد منهج الدراسة المقارنة بين الأخصائي النفسي بتعدد تكويناته واعتمادا على الدليل الأخلاقي المؤطر لعمله، والإطار القانوني والتمثيلي لغير من الأسس والنظم المتعارف عليها دوليا، في مقابل الالتباس الشامل في كلما ما يتعلق بالإطار التكويني والقانوني والتنظيمي وكذلك الأخلاقي والتأطيري لعمل المستشار النفسي، حاول هذا المقال الوقوف على المرجعيات النظرية والفلسفية والتنظيمية لعمل الأخصائي النفسي في مقابل تواجد إطار مرجعي مقاولاتي لا يخضع لتأطير أكاديمي أو قانوني واضح المعالم، لذلك يسعى هذا المقال للدفع برسم الحدود البيئية والواضحة بين مهام وادوار وحدود تدخل كل من الأخصائي النفسي وكذلك المستشار النفسي، لغاية تحديد المسؤوليات والنتائج المترتبة عنه. وكذلك رغبة في تطور وإشعاع كل تخصص على حدة.

الكلمات المفتاحية: الفراغ التنظيمي، المرجعيات الأخلاقية، البعد التكويني، الإطار المرجعي. الإطار القانوني.

The consequences of the lack of ethics code principles and standards in Morocco on the job and tasks of a clinical psychologist (A comparative study of the tasks of a clinical psychologist and Coach)

Abstract:

The massive emergence of cabinets of consultants called coaches in Morocco, created ambiguities among ordinary people about the job and the tasks of a coach. The ordinary individuals do not usually distinguish the specialty, competence and the limits of the coach from the job and the field of intervention of a clinical psychologist. The importance of this article comes from the fact that it aims to highlight the differences between the scientific qualifications of a clinical psychologist and of a Coach. Thus, a comparative study was adopted to compare a clinical psychologist regarding to his diverse trainings and based on ethical guidelines of his job, and relating the international guidelines and standards in one hand, and the huge ambiguity connected to the trainings of a Coach and the guidelines and laws organizing his job in the other hand. The current article pointed the theoretical, philosophical and organizational guidelines of clinical psychologist in front of a counterpart unclear, non academic and illegal business guideline. Therefore, this article aims to designate the limits between the job and intervention roles of a clinical psychologist as well as the limits of the job of a coach in order to make their responsibilities and outcomes unambiguous.

Keywords: organizational vacuum, ethical references, formative dimension, frame of reference. The legal framework.

1. مقدمة:

إن الحديث عن الصعوبات والإكراهات والتشوّهات التي أصابت صورة ومهنة الأخصائي النفسي بالمغرب، تتطلب منها نحن الممارسون. القيام بوقفة تأملية وتشخيصية لما خلفه غياب التأطير القانوني على هذه التخصص..

هذا الموضوع ذو أهمية قصوى وذلك لاعتبارات متعددة، فبالإضافة إلى الفوضى المجتمعية وعدم قدرة هذا المجتمع على الفصل والتمييز بين شركاء الصحة النفسية عموماً، والتي هي نظري، يشترك فيها كل من طبيب الأمراض النفسية والعقلية والأخصائي النفسي بكل تخصصاته وتكويناته، بالإضافة إلى المساعد الاجتماعي. ناهيك عن طبيعة التكوينات المختلفة من جهة والمتكاملة من جهة أخرى. وما ينسجم أو يتضارب مع الدليل الأخلاقي لهؤلاء الشركاء الأصليين. نجد أنفسنا أمام قادم جديدة، نمتى، وترعرع، وتعزز، واستقوى بفعل عدم الميز بين التخصصات السابق ذكرها. ليجد له مكاناً في مجتمع يصعب على مواطنيه، حتى القدرة على التمييز بين طبيب الأمراض النفسية والعقلية والأخصائي النفسي والمساعد الاجتماعي لينضاف لهذه المجموعة والتي غالبية المغاربة لا يستطيعون التمييز بين اختصاصاتها وتكويناتها ودلائلها الأخلاقية وما يترتب عليه ذلك. من إمكانية تجاوز الخطوط الحمراء سواء بقصد أو بدون قصد. لذلك نعرض في هذا البحث بعض هذه الصعوبات سواء على المستوى القانوني والمهني والاجتماعي وما يترتب على ذلك من تبعات نفسية واجتماعية وقانونية سواء على الممارس أو الفرد. وفي ظل غياب أي تأطير تشريعي أو تكويني معترف به داخل الجامعات المغربية ينبعث كائن جديد سمي نفسه (المستشار النفسي).

أهداف البحث:

- توضيح مآلات الفراغ التنظيمي على مهنة والأخصائي النفسي من تقزيم مجتمعي، نتيجة لترامي المستشار النفسي عليها مستغلاً غياب إطار قانوني يفصل بين مهام وتدخلات الأخصائي النفسي ومع مهام المستشار النفسي.
- الضرر الاحق بمهنة ومهمة الأخصائي النفسي وأخصائي الأمراض النفسية العقلية نتيجة الخلط بين التخصصات ومهنة الكوتش.
- التمثل المجتمعي السلبي على الأخصائي النفسي وأخصائي الأمراض النفسية والعقلية نتيجة الجهل المجتمعي واستغلال هذا الجهل من طرف المستشار النفسي مما يؤدي نفور مجتمعي من الخدمات النفسية.

أهمية البحث:

ضرورة وضع حدود التدخل واضحة المعالم بين التخصصات النفسية في احترام لمكونات كل تخصص على حدة.

منهج البحث:

دراسة استقرائية وصفية مقارنة.

1- قادم الجديد بتقنيات مهربية.

حسب ما وصلت إليه من تعاريف حول هذا القادم الجديد، والمعروف عادة بالمستشار النفسي أو ما اصطلح عليه ب (الكوتش). في بعض هذه التعاريف اخذ بصفة المواكب، أي من المواكبة، ونعرف أن هذه الصفة هي تدخل في التعاريف الخاصة بالأخصائي النفسي الإكلينيكي، بالإضافة إلى كل من التشخيص والتوجيه والتنبيه. وقد عرفت مهمة هذا القادم الجديد، العمل على تحسين الكفاءات والقدرات الفرد أو الجماعة، من خلال تجديد وتعديل معارف الفرد والجماعة. وبذلك أجد مرة أخرى أن هذا القادم الجديد أي (المستشار النفسي) يعتمد على المعارف النفسية دون التصريح بذلك علنا، ودون الحصول على تكوين بين فيها، ففي أبعديات عمله، بالإضافة إلى ما سبق ذكره، أن المستشار النفسي، يساعد الفرد والجماعة على تلقيهم أدوات وتقنيات الضبط والتحكم في السلوكيات والانفعالات الغير اجتماعية. فإذا سلمنا جدلا بهذه المهمة ماذا بقي للأخصائي النفسي؟ هذا القادم الجديد يدعي أن مهمة ترمي إلى تعديل السلوك الفرد والجماعة، فهو إذا يقوم بذلك، دون أن يكون ملما بخصائص السلوك، والأداة السحرية لذلك هو التشجيع والتحفيز. في تحدي الصعوبات.

المستشار النفسي هي مهنة تركز على الحوار مع الزبون. نعم إنه يرى الفرد الذي مجرد زبون يحتاج لسلعة تتمثل في التشجيع والتحفيز. بالمحصلة فهي مقالة ربحية. وهي بذلك تبقى وفيه لمؤسس هذا الفكر (توني روبينز) رجل الأعمال. (1) إذا المستشار لا ينظر للفرد ككائن بشري وإنساني بل يعمل على دفع هذا الأخير، إلى إعادة تدوير أفكاره وتنقيتها وتصفيتها، (وهي نظرية البناء وهدم الأفكار المستوحاة من علم النفس المعرفي) للخروج بحلول و- تمثلات ايجابية. يبدو من هذا التعريف الأخير الوجه الآخر لمهنة المستشار النفسي، وحيث ينظر للفرد الذي أمامه باعتباره زبونا وهذا ليس إلا، أجدين بعين الاعتبار المنطلقات الأولى لهذا التوجه وهي المقالة، ومادامت الفكرة الأساسية هي الربح، فلن يكون غريبا. أن يوظف نتائج وبحوث التيارات النفسية في هدم أفكار وبناء أفكار جديدة مع إنكار ذلك علنا. مع ذلك تعتبر بعض هذه التعاريف، أن المستشار النفسي، لا يزال يعاني من غياب إطار تشريعي، حيث يغيب على حد علمي، المسار والوصف التكويني

1- قراءات في كتب توني روبينز (2000) أيقظ قواك الخفية. السعودية، إصدارات مكتبة جرير.

والداللي والوظيفي مما يجعل هذا الإطار موضع الكثير من التذليل والنصب.

2- رحلة البحث عن مهنة... من مدرب ومنشط لقاء إلى مستشار نفسي.

هو ببساطة "مدرب" ولنقل بعد انه منشط لاغير، وتنتشر الكلمة باللفظ الإنجليزي مكتوبا بالأحرف العربية لسبب واحد، وهو أن "التدريب" كلمة تتضمن الصعوبة والإرهاق، وتشعرك أننا نتحدث عن مدرب كرة قدم. في الحقيقة، يمكن القول إن هذا النطاق بدأ بالأساس من ملاعب الكرة، والرياضة بأنواعها، فبجانب دور المدرب الرئيسي في وضع الخطط وتوقع تكتيكات الخصم وتوطين كل لاعب في أفضل مكان له، يحضر عامل التحفيز، حيث يقوم بتحفيز اللاعبين، ودفعهم إلى المثابرة، وبذل الجهد، سواء بشكل فردي أو جماعي، وتواصله معهم بشكل شخصي، وتزويدهم بروح الفريق، من أجل بذل أكبر جهد ممكن أثناء اللعب.

أما الآن، فإن هذا الاصطلاح يعني الكثير من الأشياء، فالمستشار النفسي تخطى مرحلة التدريب، لأن هذا المصطلح لا يساير التمدد الذي عرفه، خاصة مع قدر التنوع الذي يدخل إلى هذا النطاق، فهذا النوع من التدريب خرج من قطاع ضيق وأصبح يتمدد في مجالات أخرى سواء المتعلقة بالتسويق والموارد البشرية وصولاً إلى تدريب الطلبة والأزواج والمحبين والأطفال والمراهقين. من خلال توظيف مفاهيم رنانة تشناق لسماعها الهمم الضعيفة والباحثة عن التقدير الاجتماعي، من قبيل البحث عن وظيفة، القيادة الفعالة، الطاقة الإيجابية بل سمعنا حتى مستشار نفسي للحصول على القوام الرشيق. وبالتالي كانت الحاجة ماسة للبحث على مصطلح جديد يسمح له التمدد في كل الميادين دونما الحاجة إلى ادني تكوين علمي رصين.

هنا تظهر الأساليب الخداعة والمحفزة على الطلب على هذا الشكل من الاستشارة قد لا أجنب الصواب إن قلت إنها مهنة بيع الوهم. لذلك قد نجد الكثير ممن يعانون اضطراب نفسياً قد يرغب في الاستفادة من هذا المستشار. وهي فئة لن تتردد في دفع كل غالي ونفيس، شريطة أن تعيش الوهم والأمل في تحقيقه، **والحقيقة** التي يعرفها أهل الاختصاص، أن كل فرد قادر على تحفيز نفسه من خلال تحديد الهدف والتشبع بالإننتظارات، وهذا ما يمكننا تأكيده من خلال الدراسة الطولية التالية:

قام فريق من جامعة إيلنوي للبحث في اثر الإننتظارات الفرد على مستقبله، ونقص هنا مجموعة من العادات التي يمكن لشخص ما أن يواظب عليها الفرد لتحقيق أهدافه المستقبلية في هذه الحالة (في مستقبل الطلبة نموذجاً).

وكان الفريق قد حلل نتائج هذه الإننتظارات قامت بها المعاهد الأميركية للبحوث في العام 1960 لعينة مكونة من 370 ألف طالب أميركي في المرحلة الثانوية،

بجانب ذلك حددت أيضاً مجموعة السمات أخرى تساهم في تحقيق هذه الإننتظارات، من قبيل المواظبة على أداء الواجبات المدرسية، الحضور والمشاركة، الضبط، الحفظ، بالمجمل مدى توفر أدوات تحقيق الإننتظارات المستقبلية بما في ذلك **الالتزام والمسؤولية والجدية والمتابعة للحصص الدراسية والسلوك المسؤول تجاه تلك المهام في العموم**، خلال أعوام متتالية من تلك الاختبارات الأولية خضعت تلك العينة لاختبارات إضافية من أجل المتابعة. لذلك يكون من أجل تحقيق الإننتظارات المستقبلية، مرهون بتوفر آلياته الإجرائية والتي حتماً يمكنها القيام بالأثر الدال والصريح في مستقبل الفرد، ونجاحه المجتمعي والمهني. أما القول بأن التحفيز من الآخر له الأثر المحدد في مستقبل الفرد فهذا أمر مردود على قائله.

والدليل على ذلك نتائج هذه الدراسة فبعد 50 سنة، في العام 2018 تم التواصل مع العينة السابقة، استجاب منها 1952 شخصاً، ثم فحص فريق البحث مستوياتهم المادية والاجتماعية والمهنية خلال تلك الفترة، كيف تطورت؟ وما الذي وصلوا إليه في جوانب حياتهم المختلفة؟ هنا جاءت النتائج لتقول إن هؤلاء الذين أظهروا سلوكاً مسؤولاً في مراحل المراهقة، وكانوا أكثر التزاماً في حياتهم الدراسية، كانوا كذلك أعلى أجراً مستقبلاً، وامتلكوا مستويات مهنية عالية مقارنة برفاقهم، كانت تلك النتائج واضحة حتى حينما قام فريق العمل بتنحية عوامل أخرى مثل الذكاء، وباقي القدرات الإدراكية، والخلفية الاجتماعية والاقتصادية. وهذا يعيدنا لما استنتجناه سلفاً، أن انتظارنا التحفيز من الآخر ليس محددًا، بقدر ما تلك الاستعدادات النفسية والقدرات الإجرائية من حيث الالتزام والإصرار، من قبيل تحمل المشاق وتدبير الأزمات،

للولوصول للغايات المرجوة والمسطرة سلفا والتي عبرت عنها بالإننتظارات والتي لا تتم إلا بتوفر شروط موضوعية وكذلك إجرائية، حيث تتكامل الشروط والاستعدادات النفسية في تحقيق الإنتظارات والتي قد نجملها فيما يلي:

- التقييم والتعرف الموضوعي بين القدرات الشخصية والأهداف المسطرة،
- النقد الذاتي الموضوعي في تحديد الغايات وتوفير وسائل تدبير الصعوبات
- توفر سمات الشخصية من قبيل الإرادة والإصرار والتحمل لتحقيق الغايات،
- تنظيم الوقت، واحترامه، والتواصل البناء والشفاف،
- حسن تدبير الأزمات وتقدير الذات، في علاقتها بالجماعة أو المجتمع.
- أخلاقيات العمل والأسرة، والانتماء والمسؤولية تجاه المجتمع، إلخ.

3- المصطلحات الرنانة والمحفزة عند المستشار النفسي

1- مصطلح التنمية الذاتية

يعتبر هذا المفهوم مفهوما جوهريا في ثقافة المستشار النفسي وهو المفهوم يعني التحفيز، الأمل، التحدي، الصبر، والإصرار. ولأجل ذلك يتم الاستعانة بعدة كتب من قبيل فن الأمبالاة، أو كتاب 40 اللامبالاة" أو "40 قاعدة للقوة" أو "العادات السبع لأكثر الناس فاعلية" غيرها كثير. والطامة الكبرى ان هذه الكتب تعتبر عند المستشار النفسي هي الخلفية التحفيزية لتأثير في الزبون (عكس الأخصائي النفسي الذي يعتبر الفرد فردا متفردا) ودفعه للتماثل مع كذا أو كذا شخص. المشكلة الكبرى هو اعتبار هذه الأنواع من كتب وكأنها وصفات سحرية قابلة للتحقق. عند كل فرد. وهنا يتم تغييب حقيقة نفسية قوية وهي أن كل فرد محكوم بتاريخ فردي ومتفرد له وعليه ترسبات نفسية يصعب تجاوزها وتخطيها. ناهيك عن استعدادات نفسية قد تكون لها عظيم الأثر في نفسية الفرد الحالية والمستقبلية. وما يتبعها من كفاءات وقدرات وميولات واتجاهات.

الخطأ الجسيم الذي يتم ارتكابه من طرف المستشار النفسي هو وضع قوالب لشخصيات قابلة للنسخ السريع، وهذا في نظري أكبر افتراء على الفرد والإنسانية. وكأن الفرد بكل ماضيه ومراميه وأحلامه مستعد لفسخ هوية، وارتداء أخرى بكل بساطة وسهولة. في حين نجد الأخصائي النفسي (2)، مطالب باحترام الدليل الأخلاقي في كل صيغته وبصيغته الأولى:

” احترام الفرد في بعده النفسي هو حق غير قابل للتصرف والاعتراف بهذا الحق هو أساس عمل كل عالم النفس ”

دعنا الآن نبدأ بتوضيح مشكلات رئيسية تتعلق بهذا النطاق الذي يُسمى بـ "المستشار النفسي"

1- التغني بالكتب السابق ذكرها:

وكأنها كتب منزلة أو بدرجة أقل، كأنها آيات قرآنية ثابتة، فتصبح أكثر من فكرة جيدة يثيرها أحدهم في حوار ممتع. مما يدفع بالكثيرين للإصابة بالصدمة إذا ما فشل في تحقيق غاياته وانتظاراته. وبالتالي، فالتعلق المبالغ فيه بتلك الأحلام قد تصدم بواقع تتحكم فيه الكثير من العوامل الغير متحكم فيها والغير واضحة المعالم.

2- - Association des Psychologues au France (9 Semptembre2021)

Code de déontologie des psychologues. France.

فكرة جيدة يثيرها أحدهم في حوار ممتع. مما يدفع بالكثيرين للإصابة بالصدمة إذا ما فشل في تحقيق غاياته وانتظاراته. وبالتالي، فالتعلق المبالغ فيه بتلك الأحلام قد تصدم بواقع تتحكم فيه الكثير من العوامل الغير متحكم فيها والغير واضحة المعالم. لذلك يكون المستشار أقل ذكاء وحيطة، من الأخصائي النفسي والذي يتقن لغة الفرضيات والاحتمالات والنسب المؤوية، فهو مهياً لوضع حلول لأي مزالق القادمة وتوفير ممرات آمنة يمكن بلورتها والتحكم في مآلاتها. (3)

3- الامتدادات التي عرفها مجال الإستشارة النفسية

تجارة الوهم، ليس ذلك فقط، بل تصبح " دساتير " وينتج عنها تجارة مربحة، بالإضافة إلى ابتداء تمارين، وورشات عمل، وجلسات علاجية، وإقامة لمدة ثلاثة أيام، وتكوينات وهمية، ويضاف إليه كمّ غزير من الدبلومات والماجستيرات دون دبلومات وبالإضافة إلى ابتداء قياسات نفسية للمستشارين، في غياب أية رقابة وأية متابعة. دون توفر أي مصادقة عليها من لدن لجان مختصة، بالإضافة إلى قيام أناس غير متخصصين في علم النفس، بتكوينات على تقنيات تقتضي سنوات طوال، تنحصر في ثلاثة أيام، والأدهى من ذلك الأمر، إعطاء دبلومات على تلك التكوينات لتعم الكارثة، ويسقط الفشل وألا كفاءة على القطاع برمته. لذلك أعود واعتبر أن الفراغ القانوني والتنظيمي هو المسبب لهذه الميوعة والسماجة المعرفية في المعارف النفسية. لنجد أشخاص من تكوينات غريبة على علم النفس يقومون بتكوينات عميقة في علم النفس.

لذلك من جهة أولى، اعتبر المستشار النفسي هو فقط منشط لقاء، دون انتظار آثار سلوكية أو اجتماعية، ممتدة عبر الزمن، أما تعديل السلوك، فهذا أمر مستبعد، بدون أي قاعدة عملية أو علمية، وهو غير متخصص في نطاق بعينه ولكنه فقط "ينشط الناس"، أما المؤهلات التي تسمح لشخص ما من أجل تعديل السلوك بأن تكون حياتهم في العموم

3-Marc –Antoine et Autre (2012-2013) DSM-5 Manuel et statistique des Troubles Mentaux
(éd 5);France. ELSEVIER MASSON

أفضل؟ لا نعرف في الحقيقة، يمكن لمختص في علم النفس أن يعطينا إجابة صلبة على هذا السؤال، وهناك بالفعل نتائج رصينة في هذا النطاق البحثي، لكن هؤلاء ليسوا حتى متخصصين في علم نفس، أما إن كانوا كذلك، فهم منتهى الروعة والفائدة وبالها من حصيلة ثمينة.

4- ازدواجية الشخصية والقطبية والتدليس.

5- المشكلة الثانية هي أن هذا التنشيط هو من أجل التنشيط يفتح الباب -بشكل يمكن أن نقول إنه حتمي ولن نخسر الكثير- أمام كل العلوم المعروفة للدخول إلى أرض الملعب وفرض نفسها أمام المتدربين كقوانين "علمية" بالصورة نفسها التي تضعها الكتب التي تحدثنا عنها قبل قليل، لفهم ذلك لن نحتاج إلى أن نذهب بعيدا، لن تحدث عن أشهر رجال "الاستشارة النفسية" على مستوى العالم كله، إنه توني روبنز، "المستشار النفسي" الكبير الذي يصل ثمن تذكرة تدريبه السنوي إلى 500 دولار لليوم الواحد مع وعد باجتياز التجربة الأكثر غرابة في حياتك، وهي السير على الفحم المشتعل حتى ألف درجة مئوية بينما تملأ دماغك بأفكار إيجابية، لكن ما نعرفه هو أن الأمر لا علاقة له بالأفكار الإيجابية، ما نعرفه هو أن الفحم، ببساطة، موصل ضعيف للحرارة. لن طرح السؤال التالي ماذا لو علم المتدربين بهذه الخدعة؟:

6- توظيف المعارف النفسية والتبرؤ من التبعات الجنائية.

يعرف "المستشار النفسي" يعرف نفسه على أنه ليس معالجا نفسيا ولا مستشار عمل، وهو بذلك ينحى عن نفسه أي مسؤولية علمية أو طبية أو حتى وظيفية. في تلك النقطة دعنا نتأمل معا أحد الادعاءات الشهيرة لهذا النوع من التنشيط، فغالبا ما يعرف المستشار نفسه على أنه ليس معالجا نفسيا ولا مستشار عمل، بمعنى أنه لا يعالج أمراضا ولا يتدخل بأي تقنيات علاجية، ألا انه يوظف (العلاج المعرفي السلوكي) (4) على سبيل المثال، من أجل التعامل مع الاكتئاب أو الاضطراب

4- Jacques Fradine (2004). Lathérapie neurocognitive et comportemental ;Belgique.de.boeck

ثنائي القطب مثلا، كذلك فهو لا يقدم نصائح وظيفية يحدد من خلالها اختياراتك القادمة في العمل، وهو بذلك ينحى عن نفسه عن أي مسؤولية علمية أو طبية أو حتى وظيفية. وعلى الرغم من هذا التصريح الكبير والواضح، نجده أي المستشار يسميها بالآليات والتقنيات الناجمة من قبيل "البرمجة اللغوية العصبية" (5)، وعلوم الطاقة والتأمل وقانون الجذب، وهي أمور يكتب فيها روبنز ورفاقه من المدربين مثل بوب بروكتور وغيرهم بشكل دائم ومستمر ويدربون الناس عليها على أنها الشيء الوحيد الذي يمكن له أن يغير حياتهم، وحتى حينما لا يكون المدرب مهتما بالأساس أن يعمل على تعريف الناس بتلك العلوم والمعارف، فإنه لا شك يستخدم بعضا من تقنياتها أثناء التدريب، وما نعرفه ويعرفه الخاص والعام وبكل حيادية ووضوح وأمانة علمية، لا توجد أي دلائل علمية ثباتها صدقها ومباركتها من طرف احد المراكز والمنظمات ذات الصلة. وهنا أسوق كتاب "البرمجة اللغوية العصبية"،

المتعارف عليه هو فيل الخروج بأي مقياس، لا بد من عينة عشوائية كبيرة، لا بد من القيام بالتجربة ونقيض التجربة في عدد من البلدان المختلفة، ولا بد من مصادقة المنظمة العالمية للصحة عليه، كذلك الحال بالنسبة لعلم النفس ووضع المقاييس ليس بالسهل يتطلب الأمر سنوات وسنوات حتى يتم التأكد من قدرته قياس ما وضع لأجله. وحتى ذلك لا يخفي الجهر بعيوبه ومحاوله تحديدها في نسبة معينة. وما الى ذلك من شروط التطبيق، حدود التطبيق، مجالات التطبيق، فئات التطبيق. بل جميع العاملين في مجالات علم النفس يعملون بعدد تكوينه النظري على التكوين على توظيف مقاييس متعددة كل منهم يستنزف من الممارس العمر والمال. إذا كان الوضع كذلك يطرح السؤال ما الضمانات التي يقدمها المستشارون النفسيون. (لزنباهم)؟

5- laure Monneret (25-10-2019) PNL. France édition ellipses-

في المقابل من ذلك، لا يحتاج "المستشار النفسي" أيًا من تلك المعارف الكثيرة والمعقدة بل تكفيه ورقة واحدة، غير مؤكدة ليقال، إن تمرينا ما سوف يعالج الاكتئاب الذي عانيت منه على مدى سنوات ثلاث، وحيث الأخصائي النفسي يتسلح بالشك والحذر والاحتمالية وتوظيف عدة معارف ومراجعة الدلائل الإحصائية والتشخيصية. نجد المستشار النفسي يمتلك الحل والتشخيص والعلاج هنا يجب التوقف قليلا لتأكيد أن التأمل -على سبيل المثال- أمر مفيد، يثبت العلم ذلك كل يوم بشكل أكبر، لكن مشكلتنا مع التحويل المباشر من قراءة إحصائية سريعة ما ظهرت في ورقة ما -بدون أي رقابة أو تجريب حقيقي على مرضى أو حتى سماح قانوني- إلى جرعات علاجية تتخصص في حالة مرضية ما. دون تخصص ولا علم ولا خبرة.

6- الآثار السلبية للتدخل الغير مقنن لمستشار النفسي في الخدمات النفسية

من الأشياء التي يجب التصريح بها والمجاهرة بها، أن المستشار النفسي يتقمص صفة الأخصائي النفسي والعقلي والأخصائي النفسي. فإذا كان الدليل الأخلاقي للأخصائي النفسي يلزم هذا الأخير التقييد باختصاصه وفي حدود اختصاصه، مع القدرة على التكامل مع الاختصاصات النفسية الأخرى دون التطاول عليها والتحدث باسمها والقيام بتكوينات فيها. فإن المستشار النفسي يضع نفسه في متاهة لا نهاية لها. فهو من جهة ينفي عن نفسه صفة الطبيب النفسي والعقلي، أو صفة الأخصائي النفسي، ولكنه من باب آخر يوظف تقنياتهم واختباراتهم وتشخيصاتهم. دون الأخذ بالاعتبار أن هذا التطفل الغير مبرر مضر بسمعة شركاء الصحة النفسية. مما يؤدي إلى تمييع، وتقزيم هذه التخصصات الدقيقة، ووصف ممارسيها بالا كفاءة وآلا فعالية، وآلا حاجة للمجتمع بها، نظرا لمصالح ضيقة لا تصل لمرحلة تغليب مصلحة الأمة. المستشار النفسي على علم ودراية انه يتطفل تخصصات قائمة من بينها، علم النفس والطب النفسي، ولكن الفراغ القانوني هو المسؤول على ذلك. فعند الحديث عن "السواء؟"، و"عن العلاقات الفعّالة؟"، بل ويصل الأمر إلى «كيف تربي أطفالك المراهقين؟» لا بد من القيام بتشخيص لا بد من القيام بمواكبة وتوجيه، ألا يحتاج ذلك إلى متخصص؟ أليس هذا هو مجال علم النفس إذا كان كذلك. فماذا بقي للمستشار النفسي؟

التحفيز جيد، لكن في النهاية يجب أن يتوافق تفأؤنا مع درجة تعقّد العالم، وإلا سنواجه صدمة عنيفة حينما لا نتمكّن بسهولة من تحقيق أيّ من تلك الأحلام المفرطة في التفاؤل، حينما يكون المستشار غير متخصص في نطاق علم النفس، سيكون الناتج بالضرورة، هو أن تنسرب معارف ضعيفة إلى نطاق عمله، لكن الأسوأ هو أن ذلك يتشابك مع المشكلة الثالثة، التي تواجه المستشار النفسي وهي لغة التحفيز، فلا بد أنه سيعتمد على الترويج لأفكار تتميز بأنها ملهمة وأنها قادرة على جعل حياتك أفضل، بالتأكيد لن يتقدّم ليشرح لك أيًا من الأمور المتعلقة بعلم نفس أو البراديكمات الكبرى في علم النفس. بل سيعتمد المستشار النفسي إلى تعويم المعلومة في مساق هوامي وهو الحديث عن الصبر والمثابرة والإصرار والإيثان بالقوة. وضرورة التقييد بها والسير على خطاها. بمعنى آخر ينتزع المستشار النفسي عباءة أخرى بالإضافة إلى ما سبق وهي عباءة المفتي.

لذلك عند المستشار النفسي تغيب المعلومة وتبقى الرغبة في تحقيق عالم هومي غالبا ما تفتقد الشخصية الحاضرة لكل السمات الضرورية لتحقيقها فعلا وعملًا في حين خطاب ولغة الأخصائي النفسي تتبع أسلوبا جمع المعلومات والتأكد من المعلومات واختبار والتحقق من المعلومات تم التشخيص الأولي إلى غير ذلك من المراحل التي تتطلب الكثير من الجهد والوقت والتريث في إصدارا لنتائج. غالبا لا تسعى إلا في إرضاء (الزبون). بل غايتها تقديم تشخيص صادق وملتمزم بكل الظروف العلمية والموضوعية.

لذلك يؤثر المستشار النفسي التخلي عن الدقة وعن الموضوعية ويسيح في عالم من الإيجابية الضارة والفجة قد يكون من الجيد، التحفيز ولكن في النهاية يجب أن يتوافق تفاؤلا مع درجة تعقد العالم، وإلا سنواجه صدمة عنيفة حينما لا نتمكن بسهولة من تحقيق أي من تلك الأحلام المفرطة في التفاؤل. بمعنى أوضح، قد تتصور للوهلة الأولى أن التحفيز يدفعك للفعل والإنجاز، لكن هل يفعل ذلك؟ في الكثير من الأحيان يدفعك التحفيز لتصور خاطئ عن قدراتك، مع تصور خاطئ آخر عن درجة "صعوبة" الموقف، الوضعية والمسار المستقبلي، فنظن أن كل شيء ممكن، ما قد يصدك في كل مواجهة مباشرة مع هذا الواقع، ونحدث هنا عن المدة في الشحن الهومي، بعد ذلك سوف تبدأ في الشعور بما يشبه أعراض الانسحاب، الضعف والعزلة، لتخرج بنتيجة مؤداها، أنك بحاجة إلى جلسة جديدة أو شحن للوقوف مرة أخرى، شحن جديد لتحفيزك، في تلك النقطة يتحول التحفيز إلى مخدر، فيصبح كل ما تفعله هو أن تخرج من جلسة تحفيزية إلى جلسة تحفيزية أخرى. إنه إيمان على التحفيز وانسحاب من الواقع، ودخول في عالم الهومات ولما لا الهذيان - لنصل في الأخير إلى مرحلة مل يسميه علماء النفس بالذهان اللحظي(6).

6- علم النفس المرضي والإكلينيكي D. H. Barlow et autre Boeck 2007

7- الخاتمة:

في هذه الدراسة تناول الباحث الخلط القائم بين مهنة ومهمة الأخصائي النفسي وما يرتبط بذلك من تكوين أكاديمي واضح المعالم والمراحل، وكذا شروط الممارسة وحدودها، وكذا المسؤوليات الجنائية والتأديبية عند ارتكاب مخالفة مهنية، في مقابل ذلك نجد ما سمي بالمستشار النفسي أو الكوتش يمارس نفس مهام ومهنة الأخصائي النفسي مع نكران ذلك، مما أدى إلى نفور الأفراد الراغبين في الخدمات النفسية واعتبارهم كل من أخصائي الأمراض النفسية والعقلية والأخصائي النفسي والمساعد الاجتماعي مجرد محتالين وفاقدين لكل كفاءة مهمة لذلك.

نتائج البحث:

- المسار التكويني والأكاديمي لا يتشابه جملة وتفصيلا مع ممتهمي الاستشارة النفسية.
- الالتزامات الأخلاقية والمهنة عند الأخصائي النفسي، تغيب كلية عند المستشار النفسي
- التدخل الغير مقنن والغير مؤطر قانونا، أضر كثيرا بسمعة المتدخلين في الصحة النفسية وأدى إلى نفور الراغبين في الخدمة النفسية نظرا لغياب نتائج ملموسة.
- استعمال الآليات والتقنيات نفسية لغاية تحقيق توازن نفسي من لدن غير المؤهلين له عواقب وخيمة على نفسية الراغبين في الخدمات النفسية قد تصل إلى درجة الانتحار.

- إن غياب إطار قانوني مرجعي لممارسة الخدمة النفسية بالمغرب خصوصا بالنسبة للأخصائيين النفسيين أدى إلى فتح الباب للاتجار بمعانات الناس دون حسيب ولا رقيب.
- لذلك يكون من أولى الأولويات حماية الفئة الراغبة في الخدمات النفسية كحق من حقوق الإنسان من خلال وضع قانون تنظيمي لازم يحدد أوجه التدخل عند الممارسين المتدخلين، ومن جهة أخرى، ويضع أسس التعامل بينهم مما يحفظ المواطن من التلاعبات ويحفظ في الوقت نفسه كل المتدخلين في الخدمة النفسية بالمغرب.
- حتى وإن وجد قطاع جديد يعنى بالخدمة النفسية فأهلا وسهلا، على أساس ضرورة وضع إطار مرجعي وتكوين أكاديمي محدد مع توفر قانون تنظيمي للمهنة يبين مجال تدخله، وحدود تخصص والفئة المستهدفة.

المراجع:

أولاً: المراجع بالعربية:

1- قراءات في كتب توني روبينز (2000) أيقظ قواك الخفية. السعودية، إصدارات مكتبة جرير.

ثانياً: المراجع بالفرنسية:

- 2- Association des Psychologues au France (9 Semptembre2021) Code de déontologie des psychologues. France.
- 3-Marc –Antoine et Autre (2012-2013) DSM-5 Manuel et statistique des Troubles Mentaux (éd
- 4- France. ELSEVIER MASSON.
- 5- Jacque Fradine (2004). Lathérapie neurocognitive et comportemental ; Belgique.deboeck
- 6- laure Monneret (25-10-2019) PNL. France édition ellipses
- 7- David H. Barlow-V.Mark Durand (2007). Psychopathologie (2éd), Belgique.deboeck

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.14

أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على أداء المستشفيات الخاصة

(دراسة مقارنة بين مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام والمستشفى السعودي الألماني بجدة)

Impact of using the balanced scorecard on the performance of the private hospitals

(A comparative study between Bagedo and Dr.Erfan Hospital and,
Saudi German Hospital in Jeddah)

إعداد الباحثة/ منال محمد الفقيه

ماجستير إدارة الخدمات الصحية والمستشفيات، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة - المملكة العربية السعودية

Email: msalfakeeh@gmail.com

المستخلص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أهمية أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة (البعد المالي، وبعد العملاء، وبعد التعليم والنمو، وبعد العمليات الداخلية) على أداء المستشفيات الخاصة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من أطباء وممرضين وإداريين من مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بجدة وبلغ عددهم (1742) فرداً، ومن المستشفى السعودي الألماني بجدة وبلغ عددهم (1549) فرداً، وتم اختيار (10%) عينة عشوائية بسيطة من كلا المجتمعين. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها الآتي: أن العلاقة في استخدام بطاقة الأداء المتوازن للبعدين المالي والعملاء على أداء المستشفيات الخاصة واضحة في كلا المستشفيات وهي أعلى لدى المستشفى السعودي الألماني من مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام، كما أن العلاقة في استخدام بطاقة الأداء المتوازن للبعدين التعليم والنمو، والعمليات الداخلية على أداء المستشفيات الخاصة واضحة في كلا المستشفيات وهي أعلى لدى مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام من المستشفى السعودي الألماني، وأن العلاقة في استخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة واضحة في مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام، والمستشفى السعودي الألماني، وفي ضوء نتائج البحث خرجت الدراسة بتوصيات عديدة أهمها: على إدارة مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام مراجعة استخدام بطاقة الأداء المتوازن في البعدين المالي والعملاء، وعلى إدارة المستشفى السعودي الألماني مراجعة استخدام بطاقة الأداء المتوازن في بعد التعليم والنمو وبعد العمليات الداخلية، وعلى إدارة المستشفى السعودي الألماني أن تسعى وتبذل المزيد من الجهد في الحصول على الاعتمادات الطبية لمزيد من الثقة في أدائها، وعلى إدارة مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام أن تعمل على زيادة الميزة التنافسية لها من خلال صياغة الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل وتطبيقها.

الكلمات المفتاحية: أثر، استخدام، بطاقة الأداء المتوازن، أداء المستشفيات الخاصة، مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام، المستشفى السعودي الألماني، جدة

Impact of using the balanced scorecard on the performance of the private hospitals (A comparative study between Bagedo and Dr.Erfan Hospital and, Saudi German Hospital in Jeddah)

Abstract

This research aims to identify the importance of the impact of using the balanced scorecard with its four dimensions (financial dimension, customer dimension, education and growth dimension, and internal operations dimension) on the performance of private hospitals. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical method and the questionnaire were used as the main tool for data collection. The study population consisted of doctors, nurses and administrators from Bagdo Hospital and Dr. Erfan General in Jeddah, their number was (1742) individuals, and from the Saudi German Hospital in Jeddah, their number was (1549) individuals, and (10%) a simple random sample was selected from both societies. The study reached several results, the most important of which are the following: The relationship in the use of the balanced scorecard for the financial and customer dimensions on the performance of private hospitals is clear in both hospitals, and it is higher in the Saudi German Hospital than Bagdo and Dr. Erfan General Hospital, and the relationship in the use of the balanced scorecard for the two dimensions is education. Growth, and internal processes on the performance of private hospitals are clear in both hospitals, and they are higher in Bagdo Hospital and Dr. Erfan General than the Saudi German Hospital, and in light of the research results, the study came out with several recommendations, the most important of which are: The management of Bagdo Hospital and Dr. Erfan General should review the use of the balanced scorecard in the financial and customer dimensions, and the Saudi German Hospital management should review the use of the balanced scorecard in the education and growth dimension. After the internal operations, the management of the Saudi German Hospital should strive and exert more effort in obtaining medical accreditations for more confidence in its performance, and the management of Bagdo Hospital and Dr. Erfan General should work to increase its competitive advantage by formulating strategies that make it in a better position and its application.

Keywords: Impact, use, balanced scorecard, performance of private hospitals, Bagedoo and Dr. Erfan General Hospital, Saudi German Hospital, Jeddah

1- الإطار العام للدراسة

1-1 مقدمة

تسعى المنظمات الحديثة إلى مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة بشتى الطرق، سعياً إلى تحقيق التطوير، وتقديم الخدمات في أفضل صورة، وذلك لمواجهة الكثير من التحديات التي يتمثل أهمها في: تعدد الأهداف، وتزايد حاجات المجتمع وتنوعها، وندرة الموارد والتحول الاقتصادي.

ولقد كان الاهتمام في إدارة المؤسسات في الماضي في الفترة (1850م-1980م) مركزاً بشكل كبير على مقاييس الأداء المالية والمحاسبية فقط؛ ونتيجة لذلك تركزت الجهود على تطوير نظم المحاسبة الإدارية التي وفرت تحليلات مفصلة للتكلفة، وتقارير عن الانحرافات. ونظراً للتطور التكنولوجي وعمليات الإنتاج المعقدة أصبح هنالك الكثير من المطالب للبحث عن طرق قياس أكثر جدوى من أجل تحسين أنظمة قياس الأداء، وتم الوصول إلى تركيبة لنظام قياس يجمع بين كل الجوانب المرتبطة بنشاط المؤسسة ومحيطها أطلق عليه بطاقة قياس الأداء المتوازن (Balanced Score Card (BSC بواسطة (Kaplan & Norton)، ونوقشت لأول مرة في جامعة هارفارد عام 1992م، حيث تعتمد بطاقة الاداء المتوازن على الرؤية والأهداف الاستراتيجية التي يتم ترجمتها إلى نظام لمقاييس الأداء يعكس بدوره في صورة اهتمام وتوجه استراتيجي عام، يسعى كل فرد في المؤسسة إلى تحقيقه (محاد، 2011م: ص7).

وبالنسبة لمؤسسات القطاع الخاص الهادفة إلى الربح لم يعد الاعتماد على النتائج المالية يكفي لتحقيق النجاح والميزة التنافسية، لذلك وجد عديد من المنظمات في الوقت الحاضر الحاجة إلى أساس واضح لقياس الأداء عن طريق قياس النتائج المالية وغير المالية للاستفادة منها في وضع أهداف الأداء وتخصيص أوليات الموارد المتاحة أو لمساعدة المديرين على تأكيد أو تغيير سياسة حالية أو برنامج معين لمقابلة الأهداف (عمران، 2010م: ص39).

ومن أهم نماذج قياس الأداء التي ابتكرت في بداية التسعينيات من القرن الماضي، نموذج بطاقة الأداء المتوازن، التي أصبحت من أفضل النماذج المتعددة الأبعاد، والأوسع انتشاراً على المستوى العالمي، والتي تعد أداة لقياس قدرة الشركة على تحقيق أهدافها المالية والإدارية قصيرة وطويلة الأمد (النجار، 2012م: ص3).

وترى الباحثة أن عملية قياس الأداء هي عملية أساسية من العمليات الإدارية المتخذة لا تقل أهمية عن العمليات الإدارية الأخرى، ثم يجب وضعها من الخطوط العريضة لأي مؤسسة.

2-1 مشكلة الدراسة

في ظل قصور الأساليب التقليدية المستخدمة في عملية قياس الأداء في المؤسسات الخدمية، ومن بينها المؤسسات الصحية، ولكي تتحقق سلامة نظام قياس الأداء، كان لابد من التوصل إلى أسلوب قياس يجمع كافة المتغيرات (المالية وغير المالية) المؤثرة على أداء هذه الوحدات في إطار منهج متكامل للقياس.

تعيش المؤسسات الخدمية التي تهدف الى الربح بعض من التغييرات التي اصبحت من المهم جدا أن تهتم المؤسسات بأدائها حتى تستطيع الوقوف على قدميها في ظل هذا التنافس، ولمعرفة مدى تميز هذه المؤسسات كان لزاما أن تم تقييمها ومن بين أهم وأحدث هذه الأدوات بطاقة الأداء المتوازن. بناء على ما سبق فإنه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل التالي:

ما أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على أداء المستشفيات الخاصة؟

3-1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهمية أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن من خلال:

- التعرف على أهمية البعد المالي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأثره على أداء المستشفيات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- التعرف على أهمية بعد العملاء لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأثره على أداء المستشفيات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- التعرف على أهمية بعد العمليات الداخلية لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأثره على أداء المستشفيات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.
- التعرف على أهمية بعد التعليم والنمو لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأثره على أداء المستشفيات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.

4-1 فرضيات الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المالي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العملاء لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العمليات الداخلية لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعليم والنمو لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة.

شكل رقم (1/1) أبعاد بطاقة الأداء المتوازن



المصدر: من تصميم الباحثة

5-1 متغيرات الدراسة

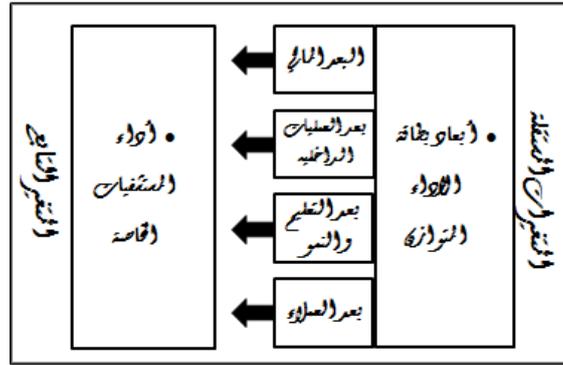
أولاً: المتغيرات المستقلة: أبعاد بطاقة الأداء المتوازن:

- 1- البعد المالي.
- 2- بعد العمليات الداخلية.
- 3- بعد العملاء.
- 4- بعد التعليم والنمو.

ثانياً: المتغير التابع: أداء المستشفيات الخاصة.

6-1 نموذج الدراسة

شكل رقم (2/1) نموذج للبحث



المصدر: من تصميم الباحثة

7-1 أهمية الدراسة

- 1- الحاجة إلى قياس الأداء من أجل ترشيد الإنفاق، والمحافظة على الموارد المتاحة.
- 2- ضعف أساليب الرقابة وأدوات قياس الأداء التقليدية في المستشفيات الخاصة، فهذه الأساليب لا تتماشى مع التطورات الاقتصادية الحديثة، ولا تهتم إلا بالبعد المالي.
- 3- أهمية قياس جودة أداء الكفاءة والفاعلية والإنتاجية والاحتفاظ بالعملاء، واكتساب عملاء جدد، وعمليات التشغيل، والموارد البشرية لوحدات الخدمات الخاصة من خلال استخدام مقياس الأداء المتوازن (BSC).
- 4- تعد نتائج الدراسة وتوصياتها إسهاماً بحثياً في مجال قياس الأداء وآلياته الحديثة في إدارة المستشفيات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.

- الأهمية العلمية: تكمن الأهمية العلمية في استخدام بطاقة الأداء المتوازن في أنها تضيف مادة علمية جديدة تتحدث عن بطاقة الاداء المتوازن من أبعاد وفوائد واهداف. لما لهذا الاستخدام من فائدة علمية للمنظمة ولجميع منسوبيها والمراجعين وحتى الباحثين في هذا المجال.

- الأهمية العملية: تتمثل الأهمية العملية في التعرف على مدى الاستفادة من نتائج هذه الدراسة وتطبيقها على مجتمع البحث محل الدراسة.

8-1 مصطلحات الدراسة

مفهوم الأداء :The concept of performance

هو: " نتيجة التفاعل بين الجهد والإمكانات وإدراك الدور " (محمد، 2000م: ص210). كما يشير الأداء إلى: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث تداخل بين الجهد والأداء، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيُقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلاً قد يبذل جهداً كبيراً في الاستعداد للامتحان ولكنه يحصل على درجة منخفضة وفي هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالياً بينما يكون الأداء منخفضاً" (حسن، 2000م: ص209).

مفهوم بطاقة الأداء المتوازن: The concept of Balanced Scorecard

تعرف بأنها: "نظام إداري يهدف إلى مساعدة المنظمة على ترجمة رؤيتها واستراتيجيتها إلى مجموعة من الأهداف والقياسات الاستراتيجية المترابطة" (المغربي، 2009م: ص4).

وتعرف بأنها: "إطار عام يساعد مختلف مستويات المنظمة على ترجمة أهدافها وخططها الاستراتيجية إلى أهداف عملية قابلة للقياس بدقة مع توجيه الأداء والسلوك الفردي، وذلك من خلال ربط رسالة ورؤية النشاط بمهام الموظفين من خلال الأبعاد الأربعة " العملاء، المالية، العمليات الداخلية، التعليم والنمو " (عاشور، 2010م: ص22).

أبعاد بطاقة الأداء المتوازن:

تحتوي بطاقة الأداء المتوازن على أربعة أبعاد:

أولاً: البعد المالي Financial dimension

يحتوي على أهداف مالية بحتة مثل العائد على الاستثمار، وتكلفة المنتجات، والربحية، والتدفق النقدي. وتستخدم لقياس تلك النسب المالية والأرقام المالية المختلفة. كذلك قد تكون بعض الأرقام المالية مهمة في مثل التدفق النقدي في أوقات العسرة، أما الشركات غير الهادفة للربح فقد يختلف الأمر فيها لكنها في النهاية لابد أن تحافظ على استمرارها في أنشطتها بالمحافظة على وجود موارد كافية (العمرى، 2010م: ص18).

ثانياً: بعد العملاء Customer dimension

يحتوي هذا البعد على عدة مقاييس تعكس العوامل المحددة بالنسبة للعملاء التي تهتم بالقيمة للعملاء والمؤشرات التي تحتويها. (الكعبي، عمران، 2011م: ص47).

ثالثاً: بُعد العمليات الداخلية Internal Business process dimension

يهتم هذا البعد بالعمليات الداخلية التي تؤيد العميل من خلال ايجاد قيمة له، والبعد المالي لتزويد المساهمين حيث يتكون بعد العمليات الداخلية من ثلاثة ابعاد وهي عملية الابتكار وعملية التشغيل وعملية الانتاج. (الكعبي، عمران، 2011م: ص49).

رابعاً: بُعد التعليم والنمو Learning & Growth dimension

يتعلق هذا البعد بالوسائل التي تستعمل لبلوغ الأهداف الاستراتيجية، وترتبط مركبات هذا البعد بكل ما يتعلق بالمستخدم (إنتاجية العمل، ودورنا بالعمل، والتحفيز،..) وبالنظام المعلوماتي الذي يجب أن يسهل التعلم التنظيمي، كما يركز هذا البعد على نشر المعرفة داخل المؤسسة (مقدم، 2010م: ص7).

9-1 منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه أكثر ملاءمة لمثل هذا النوع من الدراسات، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها وتحليلها، ويعتمد المنهج الوصفي التحليلي على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، لوصفها وصفاً دقيقاً، بينما يعطي التعبير الكمي وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها، ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى (عبيدات، 2006م: ص307)، اعتمدت الباحثة على الجانب النظري فعدت للمراجع من كتب وابحاث حديثة لها علاقة مباشرة بالموضوع اما الدراسة التطبيقية حيث جمعت المعلومات من خلال الاستبانة حيث تكونت الاستبانة من بعد مالي وبعد العملاء وبعد التعليم وبعد العمليات الداخلية. كما هو موضح بالجدول التالي رقم (1/1):

جدول رقم (1-1) مجتمع البحث

الإجمالي	مستشفى السعودي الألماني	مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام	مجتمع البحث
342	232	110	عدد الأطباء
915	341	574	عدد كادر التمريض
2034	976	1058	عدد الإداريين
3291	1549	1742	الإجمالي

10-1 حدود الدراسة

1. الحدود الموضوعية: معرفة أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على أداء المستشفيات الخاصة.
2. الحدود البشرية: الموظفين الإداريين والأطباء وكادر التمريض (بمستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بجدة) و(المستشفى السعودي الألماني بجدة).
3. الحدود المكانية: (مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بجدة)، و(المستشفى السعودي الألماني بجدة).
4. الحدود الزمنية: في الفترة الزمنية (1435هـ-1436هـ/2014م-2015م).

11-1 أخلاقيات البحث

تقتضي الاعتبارات الأخلاقية للدراسات العلمية أن تتبع الباحثة عدة خطوات لتأكيد هذه الاعتبارات، وهي:

- **موافقة اللجنة (المبدئية):** تم إرسال المرفق مع اقتراحات الباحثة إلى اللجنة في إدارة الماجستير التنفيذي للحصول على موافقة الاستمرار في البحث.
- **الموافقة الرسمية (النهائية):** بعد الحصول على موافقة اللجنة في إدارة الماجستير التنفيذي تم إرسال الطلب (مرفق مع اقتراح الباحثة) للحصول على موافقة كل من مديري (مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بجدة)، و(المستشفى السعودي الألماني بجدة) وتمت الموافقة.
- **سرية المعلومات وكيفية التعامل معها:** من أخلاقيات البحث أن تبقى جميع المعلومات الموجودة به في غاية السرية والتحفظ.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: مقاييس الأداء

1-2 مقاييس الأداء

من المهم أن تتطور هذه النظم حيث من المهم أن تستخدم مقاييس غير مالية مثل تكاليف الجودة والمخزون (الشيشني، 2004م: ص 104). حيث يقتصر اتجاه المنظمات الآن الى دعم المقاييس المالية التي تعالج الاداء الماضي والحالي. (عبد الحليم، 2005م: ص 1). وترى الباحثة أن بطاقة الأداء المتوازن منهج تفكير متوازن وأداة عمل تنفيذية إدارية تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتقييم أدائها التشغيلي والمالي والاستراتيجي وفق إطار متكامل ومتوازن من المقاييس المالية وغير المالية. حيث أصبحت تهدف بطاقة الأداء إلى الربط بين المفردات المالية والربح في جانب، وبين العمليات التنفيذية اليومية والتخطيط المستقبلي في جانب آخر، حيث تربط بين الرقابة المالية والرؤية الاستراتيجية المستقبلية على مدى بعيد. فبالنالي أصبح الربط ليس مراقبة العمليات بل تطويرها في المستقبل. (أبو شرح، 2012م: ص 33).

وقد نشأ مدخل التقييم المتوازن للأداء في الأصل – والذي كان يطلق عليه في البداية "طريقة كابلان- نورتون لقياس الأداء المؤسسي" كأداة لتعزيز المؤشرات المالية المحاسبية بمؤشرات إضافية تعكس مجالات الأنشطة الأخرى، وذلك بما يمكن المديرين من فهم كافة أبعاد الأداء الفعلي بمنظمتهم (Kaplan, Norton, 2004: p. 2).

1-1-2 أهمية قياس الأداء

- إن عملية قياس الأداء تؤدي إلى تحقيق فوائد كثيرة للمنظمة، حيث إنها توفر مدخلا واضحا للتركيز على الخطة الاستراتيجية للبرنامج فضلاً عن غاياته ومستوى أدائه، كما أن القياس يوفر آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برنامج العمل إلى الإدارة العليا.
- يركز القياس على الاهتمام بما يجب إنجازه ويحث المنظمات على توفير الوقت، والموارد والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف، كما أن القياس يوفر التغذية الراجعة حول مجريات سير التقدم نحو الأهداف.

- إن قياس الأداء يحسن واقع الاتصالات الداخلية ما بين الموظفين، فضلاً عن الاتصالات الخارجية بين المنظمة وعمالها والمتعاملين معها.
- يمكن لقياس الأداء أن يبين بأن المنظمة تعالج احتياجات المجتمع من خلال إحراز التقدم نحو تحقيق غايات اجتماعية.
- إن قياس الأداء يشجع على التوجه بشكل بناء نحو حل المشاكل، حيث إن القياس يوفر بيانات حقيقية ملموسة يمكن الاستناد إليها في اتخاذ قرارات سليمة حول عمليات المنظمة.
- القياس يزيد من تأثير المنظمة؛ حيث يتم التعرف من خلاله على المحاور التي تحتاج إلى الاهتمام والتركيز ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور.
- لا يمكن أن يكون هناك تحسين دون قياس، فإذا ما كانت المنظمة لا تعلم أين هي الآن من حيث واقع عملياتها، لا يمكن أن تعرف ما هو مستقبلها، وبالتأكيد لا يمكن الوصول إلى حيث تريد.

المبحث الثاني: بطاقة الأداء المتوازن

1-2-2 مفهوم بطاقة الأداء المتوازن

تعددت التعريفات التي تناولت بطاقة الأداء المتوازن، ومن هذه التعاريف ما يلي:

عرفت بأنها: "مجموعة من المقاييس التي تعطي الإدارة العليا صورة سريعة وشاملة عن الأعمال، والتي تشمل المقاييس المالية التي تخبر عن نتائج الأنشطة المحددة مسبقاً، وتكاملها مع المقاييس التشغيلية من رضا العميل، والعمليات الداخلية، والإبداع وتحسين الأنشطة للمؤسسة" (Kaplan, Norton, 1992: p. 71). وعرفت بأنها: "أول عمل نظامي حاول تصميم نظام لتقييم الأداء يهتم بترجمة استراتيجيات المنظمة إلى أهداف محددة ومقاييس ومعايير مستهدفة ومبادرات للتحسين المستمر، كما أنها توحد جميع المقاييس التي تستخدمها المنظمة" (المغربي، 2009م: ص 23). وينظر لبطاقة الأداء المتوازن على أنها نظام للإدارة وليس فقط مجرد نظام لقياس الأداء. (عبد الحليم، 2005م: ص 14).

وعرفت بأنها: "أداة موضوعية تحت تصرف المسيرين تبحث عن: (يحياوي، لدرع، 2011م: ص 79).

- التوازن بين البيئة الخارجية المتعلقة بالعملاء، والمساهمين، والبيئة الداخلية الخاصة بالعمليات الداخلية، والتعلم والنمو.
- التوازن بين المؤشرات المالية وغير المالية لتقييم الأداء في المدى القصير والمدى الطويل.
- نشر الاستراتيجية وترجمتها في صورة أهداف ملموسة للمنفذين.
- التوازن بين المؤشرات الاستراتيجية الفاعلة (Lead indicators) وأي مقاييس محركات الأداء التي تساعد على التنبؤ بالأداء والمؤشرات العملية التابعة (lag indicators) أي مقاييس أهداف الأداء التي تبين النتائج من قرارات سابقة.
- وترى الباحثة أن بطاقة الأداء المتوازن تعرف كأداة تستخدم لنقل استراتيجيات المنظمة وتوصيلها إلى المستويات الإدارية المختلفة وترجمتها إلى أهداف ومقاييس عملية، من خلال التوازن بين البعد المالي وبعد العملاء وبعد العمليات الداخلية وبعد التعلم والنمو بما يحقق رؤية المنظمة.

2-2-2 أهمية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن

تتمثل أهمية تطبيقها في أنها أداة استراتيجية لأنها تعتمد على أربعة مناهج لتقييم أداء الإدارة بدلاً من التركيز على المنظور المالي. وهي تعتبر الحجر الأساس للنجاح الحالي والمستقبلي للمنظمة. (Theresa et al, 2004: p20). فهي توضح الرؤية الاستراتيجية وتزد من الأداء وتحدد الأهداف وتوفر تغذية عكسية استراتيجية تربط المكافآت بالأداء للموظفين والإدارة (نديم، 2013: ص19).

2-2-3 مميزات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن وفوائده

- تساهم في تحقيق الديناميكية اللازمة للتنافس على مدى بعيد.
- منع وجود مثالية في المقاييس عن مقاييس أخرى.
- دعم اتخاذ القرارات في المستويات التنظيمية العليا، وفي المستويات التشغيلية.
- تجنب المديرين الاعتقاد الخاطئ بأن الاستراتيجية الموضوعة تنفذ بشكل عملي في الوقت الذي تكون فيه أنشطة المنظمة وأعمالها لا تعكس الاستراتيجية المخطط لها، فهي تحل مشكلة تطابق الأعمال المنجزة على أرض الواقع مع الاستراتيجية الموضوعة من قبل المنظمة.
- تزود الإدارة بطريقة لتنظيم وعرض كم هائل من البيانات المعقدة والمتراصة مما يقدم لمحة عامة عن المنظمة، وتسهم في فاعلية اتخاذ القرارات وكفاءته والتحسين المستمر.
- تعيد تحديد استراتيجية المنظمة على أساس النتائج، وتدمج المعلومات الواردة من الأجزاء المختلفة بالمنظمة، وتزيد من القدرة على تحليلها.
- تضمن الاستثمار في الوقت والموارد بالأنشطة التي تعد ذات أولوية كبرى، كما تسلط الضوء على أهمية الانخراط في عملية مستمرة من التغيير والتعلم داخل المنظمة.

ترى الباحثة ان تطبيق البطاقة له فائدة في سد الحاجة بين المستقبل والاستراتيجية مع مقاييس التشغيل يوم بعد يوم. وقد أوجز (Marr) المميزات للمنظمات التي طبقت نموذج بطاقة الأداء المتوازن في: (Marr, 2008: p 7-8)

- يجب تقديم إطار قوي لبناء الاستراتيجية وتصميم خرائط استراتيجية لمعرفة السبب والنتيجة.
- إذا وضعت الاستراتيجية بأهداف صحيحة فهي سوف تسهل عملية ايصالها وفهمها داخليا وخارجيا.
- سوف تعمل على تحسين قراءة الاداء الاداري بشكل حقيقي وفعلي ويوفر معلومات صحيحة لتصبح وسيلة لاتخاذ القرارات.
- تحسين تقارير الأداء، حيث إن البطاقة تقدم تقارير حقيقية وفعلية عن أداء المنظمة وهذا يلتقي مع متطلبات الشفافية.
- يساعد على تحديد واضح لخطة العمل والتأكد من أنها تعمل بطريقة صحيحة.

2-2-4 صعوبات تطبيق بطاقة الأداء المتوازن

- الرغبة في إعداد بطاقة متكاملة منذ البداية يؤدي إلى خلل في العملية، لكن بالتجربة تجد المؤسسة نفسها تعدل في بطاقتها من خلال إضافة الأهداف والمؤشرات غير المالية التي تسمح بتوقع أفضل للأداء.

- صعوبة تنظيم كل المؤشرات في آن واحد، بل يجب الفصل بين مختلف الأهداف الاستراتيجية ووضع الأهداف في شكل ترتيب تفصيلي.
- ثقافة المؤسسة: تكمن الصعوبة هنا في توجيه سلوك كل الموظفين في المؤسسة على اختلاف ثقافتهم وآرائهم نحو هدف مشترك.
- السعي إلى الحصول على المعلومات على حساب التكاليف.
- كثرة المعايير وغموضها: لذا تلجأ المنظمة في بعض الأحيان إلى وضع معايير لقياس الأداء وتقييمه، لكنها قد تفرط في عددها مما يؤدي إلى فقدانها للمعنى والدور الذي وضعت من أجله، كما أن كثرتها تؤدي إلى صعوبة تحقيقها من قبل الموظفين، وبالتالي التأثير على معنوياتهم.
- إهمال البطاقة بعض الأبعاد المهمة كالبعد البيئي الذي يحظى باهتمام بالغ حالياً من قبل المنظمات.
- عدم وضوح الأهداف: ينتج هذا عن عدم وضوح الاستراتيجية لأنها هي ترجمة لرؤية المستقبل وهذا يعمل على الفوضى في المنظمة.
- عدم وجود مختصين وكفاءات عالية باعتباره برنامجاً حديثاً.
- قلة دقة المعلومات لأنه يحتاج نظام يقوم بتشخيص عام للبيئة الداخلية والخارجية.
- العلاقة بين السبب والنتيجة: هذه العلاقة علاقة منطقية ولكن في بعض الأحيان قد لا تدلنا على شيء، وبالتالي يصعب الاعتماد عليها في التقييم.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تمهيد:

الدراسات السابقة أفضل مصدر لجلب المعلومات المؤكدة عند عمل راسة لها علاقة بالموضوع، ومن ذلك فإن

الباحثة وجدت أنه لا بد من استعراض الماضي النظري حول موضوع بطاقة الأداء المتوازن، على النحو التالي:

أجرى الجزائر دراسة بعنوان: تقييم أداء المستشفيات الحكومية باستخدام مقياس الأداء المتوازن، وهدفت الدراسة

إلى مناقشة أداء وحدات الخدمات الحكومية (المستشفيات الحكومية) ودرسته وتقييمه باستخدام مقياس الأداء المتوازن (BSC)

Balanced Score Card باعتباره أسلوباً مناسباً لتقييم الأداء بهذه الوحدات بما يحقق لعملية القياس تكاملها وفعاليتها في تحقيق

الأهداف المرجوة منها، واستخدم المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة، وكانت نتائج الدراسة كالتالي: تبين من الدراسة أن

الأساليب التقليدية المستخدمة حالياً في تقييم الأداء في وحدات الخدمات الحكومية تفتقر إلى النظرة المستقبلية، وأن مهام الرقابة

الخارجية وتقييم أداء مختلف أنشطة الخدمات في مصر تباشر من خلال الأجهزة الرقابية المركزية منها الجهاز المركزي

للمحاسبات ووزارة المالية، وتعاني عملية تقييم الأداء التي تقوم بها هذه الأجهزة من عدم مرونة المعايير والمعدلات المستخدمة

وعدم اتفاقها وطبيعة الأنشطة المتنوعة، وكانت توصيات الدراسة كالتالي: توصي الدراسة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن حيث

تشمل الجانب المالي وغير المالي في عملية التقييم (الجزائر، 2011م).

كما أجرى خلاف دراسة بعنوان: مدى إمكانية تقييم أداء المستشفيات الجزائرية العمومية باستخدام بطاقة الأداء

المتوازن، وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء المستشفيات العمومية الجزائرية، وقد اتخذت الدراسة من المنهج الوصفي التحليلي منهجاً لها، وقد اعتمدت على أسلوب الاستبانة، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج هي: عدم وجود استخدام لبطاقة الأداء المتوازن في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، ويتوفر المستشفى على البعد المالي دون الأبعاد الأخرى، وعدم معرفة إدارة المستشفى بمزايا بطاقة الأداء المتوازن في عملية التقييم، ولا يوجد دعم من الإدارة العليا لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن، وقد أوصت الدراسة ببعض التوصيات منها: استخدام بطاقة الأداء المتوازن لأنها أداة حديثة، حيث تشمل الجانب المالي وغير المالي في عملية التقييم، وعلى إدارة المستشفى اتخاذ استراتيجية واضحة، والاهتمام بتنمية قدرات الموظفين من أجل إيجاد قيمة إضافية، وتحسين الخدمات المقدمة والاستجابة لشكاوى المرضى (خلاف، 2013م).

وهدفت دراسة الكعبي، عمران بعنوان: دور بطاقة الأداء المتوازنة في تقويم أداء المستشفيات الحكومية غير

الهادفة للربح-دراسة تطبيقية في مستشفى الدكتور كمال السامرائي- إلى استخدام الأسلوب الحديث في تقويم الأداء (بطاقة الأداء المتوازن)، واعتمدت الإدارة على أسلوبين لقياس الأداء:- الأول كان اعتماد بطاقة الأداء المتوازن لتقويم الأداء بينما كان الأسلوب الآخر استخدام استمارة الاستقصاء لقياس منظور التعلم والنمو، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى اهم الاستنتاجات التالية: فشل الكادر الطبي والتمريضي والمهني والفني في تحقيق المعايير الصادرة من منظمة الصحة العالمية في تحقيق عدد المرضى والعمليات والمرضى لكل طبيب، وعدم الاهتمام من قبل الجهات المسؤولة بالمستشفى ببرامج التعليم المستمر، وكذلك عدم الاهتمام بشبكة المعلومات الدولية. أما أهم التوصيات التي أوصت بها الدراسة فهي: ضرورة معالجة النقص في الموارد البشرية من أطباء وصيادلة ومرضى لغرض تحقيق المعايير العالمية، وضرورة إجراء الدورات التدريبية للأطباء والصيادلة والمرضى داخل العراق وخارجه، إضافة إلى زيادة الاهتمام بشبكة الإنترنت واهتمام الأفراد بالحاسوب (الكعبي، وعمران، 2011م).

أما دراسة خطاب بعنوان: نموذج مقترح لقياس وتقييم الأداء في المستشفيات، فهدفت إلى توضيح مقياس الأداء

المتوازن باستخدام أسلوب عملية التحليل الهرمي لبناء نموذج محاسبي مقترح لقياس وتقييم الأداء في المستشفيات، واعتمد منهج الدراسة: على تكامل المنهج المعياري والمنهج الوصفي كنموذج للدراسة، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: إن هناك العديد من الانتقادات المتعلقة بمؤشرات الأداء المطبقة حالياً في مجال قياس الأداء وتقييمه باعتبارها مقاييس تاريخية تركز على الجانب المالي فقط في الأجل القصير مما تطلب البحث عن أساليب جديدة لقياس الأداء وتقييمه تأخذ في حساباتها المقاييس غير المالية بما يمكن من أخذ الجوانب التشغيلية الأخرى التي تقدم مؤشرات هامة عن الأداء الاستراتيجي لمنشآت الأعمال ومن هذه الأساليب أسلوب مقياس الأداء المتوازن (خطاب، 2011م).

أما دراسة الرفاتي بعنوان: مدى قدرة المنظمات الأهلية الصحية بقطاع غزة على تطبيق بطاقة الأداء المتوازن

(BSC) كأداة لتقويم الأداء التمويلي، فهدفت إلى تبيان مفهوم بطاقة الأداء المتوازن ومدى قدرة تطبيقها بالمنظمات الصحية الأهلية بقطاع غزة في قياس الأداء التمويلي وتقويمه، ومعرفة مدى توفر المقومات اللازمة في هذه المنظمات لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن، استخدم الباحث المنهج الوصفي لمعرفة النتائج مع الاستبانة لجمع العينة،

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن المقومات اللازمة لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المنظمات الصحية الأهلية بقطاع غزة لنقويم الأداء التمويلي تتوفر بنسبة (76.18%)، وأن إدارة المنظمات الصحية الأهلية تهتم بدرجة كبيرة بتقويم أدائها التمويلي من جوانب غير مالية بالإضافة إلى الجوانب المالية بنسبة (72.13%)، وأن تطبيق بطاقة الأداء المتوازن يؤدي إلى زيادة كفاءة الأداء التمويلي بدرجة كبيرة، وأن أبعاد بطاقة الأداء المتوازن ملائمة لبيئة المنظمات الصحية الأهلية بقطاع غزة بدرجة كبيرة (الرفاتي، 2011م).

وحددت ورقة بحثية كتبها (Ezainuddin and Zaini) تحت عنوان: استخدام بطاقة الأداء المتوازن كنظام قياس الأداء في المستشفيات الخاصة: لجعل الجميع سعداء، مع الاهتمام بالأسس عدداً من الأهداف تتلخص فيما يلي: عمل مقارنة بين عدد من المستشفيات الأمريكية من حيث المشاكل والمبادرات الفاعلة فيها، بالإضافة إلى المميزات ومرحلة التطوير لكل مستشفى، وتحليل مدى فعالية نظام قياس الأداء المستخدم حالياً في مجال الرعاية الصحية، وقام الباحث باتباع أسلوب جمع البيانات الثانوية حيث اعتمد على معلومات ودراسات تم جمعها من عدة مستشفيات في الولايات المتحدة للمقارنة بينها وتحديد الأفضل، أهم النتائج: أهمية وجود نظام لقياس الأداء الجيد في مؤسسات الرعاية الصحية مثل المستشفيات، وأكدت الدراسة وبشدة وجود أداء نظام قياس جيد وشامل يشمل كل ما يهم إدارة المستشفى (Ezainuddin and Zaini, 2009).

وهدفت دراسة أجراها Suprpto et al بعنوان: تنفيذ بطاقة الأداء المتوازن لقياس الأداء في المنشآت الصغيرة والمتوسطة: أدلة من خدمات الرعاية الصحية الماليزية، إلى:- معرفة مدى إسهام مقياس الأداء وفقاً لإطار بطاقة التوازن في قياس الأداء للشركات الصغيرة والمتوسطة في مجال الرعاية الصحية، وزيادة وعي المالكين والمديرين في مدى الحاجة إلى التخطيط طويل المدى، وعلى وجه الخصوص في تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في الشركات الصغيرة والمتوسطة في مجال الرعاية الصحية من أجل ضمان البقاء والاستمرارية، وقد توصلت الدراسة إلى:- أن بطاقة الأداء المتوازن قابلة للتطبيق في الشركات الصغيرة والمتوسطة في مجال الرعاية الصحية في ماليزيا، وأن بطاقة الأداء المتوازن ضمن مكوناتها الأربعة المتعلقة بالتعلم والنمو، والمهمة والرؤية، والعملاء، ومنظور العمل الداخلي، قابلة للتطبيق في الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم في قطاع الرعاية الصحية لمعرفة أداء هذه الشركات (Suprpto et al, 2009).

وأجرى Eisencraft دراسة بعنوان: تصميم بطاقة الأداء المتوازن في منظمات الرعاية الصحية غير الهادفة للربح: خبرة عيادة طب الأطفال في برنامج أينشتاين، وهدفت هذه الدراسة إلى:- تصميم بطاقة الأداء المتوازن التي تناسب احتياجات الإسعاف في منظمات الرعاية الصحية غير الهادفة للربح وتطبيقها، وذلك بالنظر إلى خصوصية قطاع الرعاية الصحية في رعاية الأطفال، وتوصلت الدراسة إلى: أن تصميم بطاقة الأداء المتوازن في مجال الرعاية الصحية كان تحدياً كبيراً، وأن تصميم بطاقة الأداء المتوازن في المنظمات غير الهادفة للربح لا يختلف كثيراً عن المنظمات الهادفة للربح إلا في مجال واحد وهو الهدف نحو توليد الأرباح، وأن تصميم بطاقة الأداء المتوازن التي صممت لعيادات الأطفال الخارجية صممت لتكون أكثر فاعلية وقابلة للاستخدام، وترصد أداء الإسعاف، وقد ترك جانب من البطاقة مفتوحاً لترك المجال للتطوير في المستقبل، وقد أوصت الدراسة:- بتطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المنظمات الهادفة للربح وغير الهادفة للربح (Eisencraft, 2013).

أما الدراسة التطبيقية التي أجرتها **Li Li** بعنوان: **نحو بطاقة الأداء المتوازن لمنظمة الرعاية الصحية: دراسة حالة عن تقييم الإداء في المستشفى الحكومي**، هدفت الى: فهم نظام القياس الحالي ومقارنته بنظام بطاقة الأداء المتوازن. المساعدة في تحديد النظام وتحسينه، ومعرفة مدى إسهام النظام الحالي في كشف مستوى اعتماد بطاقة الأداء المتوازن. وقد توصلت الباحثة إلى نتائج من أهمها: إن قياس ممارسات النظام الحالي قابلة لقياس الأداء والتنمية في المستشفيات، وإن التدابير التي يتبعها المستشفى والتي تتعلق بالموردين والموظفين وجودة الخدمة المقدمة للمرضى في نظام قياس الأداء الحالي لا تزال ضعيفة، ولا يوجد أي خطة لإجراء تغيير في نظام قياس الإداء الحالي بسبب الوقت والجهد، إن سجل الأداء المتوازن الذي يستخدمه المستشفى يشبه إلى حد كبير النظام المتبع بالمستشفيات ويحتوي على بعض من النظام المتبع في المنظمات (Li Li, 2004).

وحددت دراسة أجراها **Haiyang** تحت عنوان: **استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المستشفيات الصينية**، هدفت الى: استعراض بعض التقييمات السابقة لسجل النتائج المتوازن والإدارة الاستراتيجية ومراجعتها، وضبط أهداف الأداء مع الاستراتيجية العامة للمستشفيات، واستعراض بعض العوامل وتحليلها والنقاط الرئيسية لمساعدتنا على تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بنجاح عن طريق معالجة مواطن الخلل إلى بعض نقاط الضعف في الأنظمة الحالية في هذه المستشفيات، وتوصلت الدراسة إلى أنه:-، حيث أشارت الدراسة إلى عدم وجود الخلفية التقنية الكافية وعدم التزام الإدارة العليا بالتطوير، علاوة على ذلك، فإن بطاقة الأداء المتوازن كأداة إدارية استراتيجية حديثة، لم تكن ناجحة للغاية في تحقيق أهداف المنظمة المطلوبة. (Haiyang, 2006).

الفصل الثالث: منهجية البحث

1-3 منهج الدراسة

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه ملائم لهذا النوع من الدراسات حيث جمعت المعلومات والبيانات وحللتها فهو يوصف الظاهرة وصفا دقيقا ويوضح مقدار حجمها الحقيقي وارتباطها بالظواهر الأخرى. (عبيدات، 2006م: ص 307). ولذلك اعتمدت الباحثة على الآليات التالية:

أولاً: الدراسة النظرية

اعتمدت على عدة كتب ودراسات حديثة مع رسائل علمية وبعض المصادر الأخرى.

ثانياً: الدراسة الميدانية

قامت الباحثة بجمع المعلومات بشكل ميداني عن طريق الاستبانة واق=هتمت بالجوانب الرئيسية لنموذج بطاقة الاداء المتوازن. ثم عرضتها على محكمين من اعضاء هيئة التدريس لإجراء التعديلات اللازمة عليها.

2-3 مصادر المعلومات

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين كمعلومات هما:

- 1- **المصادر الأولية:** على مجتمع الدراسة الذي يتكون من (الإداريين، والأطباء، وكادر التمريض) في (مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بجدة والمستشفى السعودي الألماني بجده) وتم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج Statistical Package for Social Science 20 (SPSS) الإحصائي واستخدمت الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- 2- **المصادر الثانوية:** الكتب، والدوريات والمنشورات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

3-3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من (الإداريين، والأطباء، وكادر التمريض) في كل من (مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بجدة)، و(المستشفى السعودي الألماني بجدة)، كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (1-3) مجتمع البحث

مجتمع البحث	مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام	المستشفى السعودي الألماني	الإجمالي
عدد الأطباء	110	232	342
عدد كادر التمريض	574	341	915
عدد الإداريين	1058	976	2034
الإجمالي	1742	1549	3291

4-3 عينة الدراسة

سيتم اختيار العينة وفقاً للخطوات التالية:

- تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديداً دقيقاً من خلال الاطلاع على أحدث القوائم (الإطار) التي تضم أسماء هذا المجتمع ووظائفه.
- تجتهد الباحثة في أن تضم قائمة العينة المختارة، مبحثين يمثلون المجتمع تمثيلاً صحيحاً من حيث الخصائص والتناسب بين العينة والمجتمع.
- تم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية بسيطة ونسبة (10%) من مجتمع البحث، حيث في الدراسات الوصفية ينصح باستخدام ما نسبته (10%-20%) من أفراد المجتمع الصغير نسبياً (بضع مئات) (عبيدات، 2006م: ص311).
- يظهر الجدول التالي حجم العينة المختارة من مجتمع البحث:

جدول رقم (2-3) عينة البحث

المستشفى السعودي الألماني		مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام		مجتمع البحث
العينة	المجتمع	العينة	المجتمع	
24	232	11	110	عدد الأطباء
35	341	58	574	عدد كادر التمريض
98	976	106	1058	عدد الإداريين
157	1549	175	1742	الإجمالي

- نسب الاستجابة للاستبانة: وزعت الباحثة الاستبانة في كل من مستشفى (باقدو والدكتور عرفان العام، والمستشفى السعودي الألماني) وكانت الأعداد الموزعة من الاستبانات، وعدد الاستبانات المحصلة مكتملة الإجابة وفق الجدول التالي:

جدول رقم (3-3) الاستبانات مكتملة الإجابة

المستشفى السعودي الألماني		مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام		عينة البحث
الاستبانات المكتملة الإجابة	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المكتملة الإجابة	الاستبانات الموزعة	
22	30	10	15	عدد الأطباء
35	40	57	65	عدد كادر التمريض
95	105	103	110	عدد الإداريين
152	175	170	190	الإجمالي

- بلغ عدد الاستبانات الموزعة بمستشفى باقدو والدكتور عرفان العام (190) استبانة، وذلك بزيادة (15) استبانة لتغطية ما قد ينشأ من عدم صلاحية بعض الاستبانات المستلمة، واستطاعت الباحثة استعادة (170) استبانة مكتملة الإجابة بنسبة استعادة تصل إلى (97.2%) من العينة المطلوب دراستها، كما بلغ عدد الاستبانات الموزعة بالمستشفى السعودي الألماني (175) استبانة، وذلك بزيادة (18) استبانة لتغطية ما قد ينشأ من عدم صلاحية بعض الاستبانات المستلمة، واستطاعت الباحثة استعادة (152) استبانة مكتملة الإجابة بنسبة استعادة تصل إلى (96.8%) من العينة المطلوب دراستها. وبذلك أصبح حجم العينة المعتمدة في التحليل الإحصائي هو (170) استبانة لمستشفى باقدو والدكتور عرفان العام، و (152) استبانة للمستشفى السعودي الألماني.

5-3 الحدود المكانية للدراسة

تتمثل الحدود المكانية في المستشفيات محل تطبيق الدراسة في:-

1-5-3 مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام

أسس هذا الصرح الطبي عام 1982م، وتلتزم رسالته بأعلى المقاييس والمعايير المحلية والدولية لجودة الرعاية الصحية الشاملة، وبما يلبي احتياجات وتوقعات العملاء من المرضى وعائلاتهم وكافة فئات المجتمع. ولقد تم تطبيق بطاقة الأداء المتوازن عام (2014) وقد طبقت على مراحل حيث تم إضافة (70) بطاقة من بطاقة الأداء المتوازن لإدارة شؤون التمريض ثم إدارة شؤون الموظفين وهكذا... وهنا بعض النتائج المتحققة من تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بالمستشفى:

- تمكين الإدارة من تحديد الأهداف الاستراتيجية ووضعها بكل وضوح.
- ربط أهداف المستشفى بنظام الحوافز.
- زيادة استيعاب أهمية تكوين مؤشرات غير مالية بجانب المؤشرات المالية.
- كل عنصر من عناصر البطاقة يمثل حلقة في سلسلة "السبب والأثر"
- وجود خطة واضحة لتحقيق الأهداف سواء الاستراتيجية أو التكتيكية
- وجود بطاقة الأداء المتوازنة يمثل حلقة متواصلة من الفهم والإدراك
- الاستخدام الأمثل والسليم للموارد المالية والبشرية وتحقيق أهدافها التشغيلية بكفاءة وفعالية.

2-5-3 المستشفى السعودي الألماني

أول مستشفى في مجموعة السعودي الألماني في جدة كمستشفى عام، وقد قدم المستشفى عديد من الطرق الجراحية الجديدة لأول مرة في الشرق الأوسط وماتزال رائدة في هذه التطورات. هذا بالإضافة إلى تقديمه للعديد من الأنشطة والخدمات الاجتماعية لرعاية المواطنين وتوعيتهم، وهنا بعض النتائج المتحققة من تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بالمستشفى:

- توفير خطة اتصال استراتيجية تربط الإدارة العليا للمنظمة بالأفراد العاملين في المستشفى.
- تحقيق التوازن بين الأهداف القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل داخل مختلف مقاييس الأداء.
- يساعد في حل المشاكل المتعلقة بتسعير الخدمات وإعادة تصميم إجراءات العمل المتعلقة بالمحور المالي.
- تطوير استراتيجية تقديم الخدمة وتحسين أنشطة تأديتها.
- انعكس على نمو إيرادات الخدمة نتيجة تحسين الأداء الناتج من التطوير المستمر في تقديمها.
- تطبيق البطاقة أدى إلى أن يقوم المستشفى بعمل ممتاز على صعيد بنائه الداخلي من خلال تعزيز التناغم بين وحدات عمله الاستراتيجية.
- بطاقة الأداء المتوازن ساعدت المستشفى في تحقيق أهدافه الاستراتيجية.

6-3 أداة الدراسة:

من خلال تصميم استبانة كأداة رئيسية للبحث، تضمنت الجوانب الرئيسية لنموذج بطاقة الأداء المتوازن، والتي تتكون من أربعة محاور (البعد المالي، وبعد العملاء، وبعد التعليم والنمو، وبعد العمليات الداخلية). وقد قسمت الاستبانة إلى قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: يتكون من معلومات تتعلق بالشخص الذي قام بتعبئة الاستبانة (الجنس، والعمر، والتخصص، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والخبرة، وعدد الدورات).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة حيث تتكون الاستبانة من (37) فقرة موزعة على المجال الرئيسي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن الذي يتوزع على أربع مجموعات فرعية وهي:

- 1- البعد المالي، ويتكون من (9) فقرات.
- 2- بعد العملاء، ويتكون من (9) فقرات.
- 3- بعد التعليم والنمو، ويتكون من (10) فقرات.
- 4- بعد العمليات الداخلية، ويتكون من (9) فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستبانة، والذي يتكون من خمس مستويات لتحديد أهمية كل عبارة من عبارات الاستبانة، وذلك لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستبانة، وقد كانت الإجابات عن كل عبارة مكونة من خمس إجابات، حسب الجدول التالي:

جدول رقم (3-4) درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	لا أعلم	غير موافق	غير موافق بشدة
متوسط الدرجة	من 4.5 - 5	أقل من 3.5-4.5	أقل من 2.5-3.5	أقل من 1.5-2.5	أقل من 1.5
التقدير	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً

7-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة بالدراسة ما يلي:

- 1- **معامل ارتباط التجزئة النصفية لحساب ثبات الاستبانة Split-Half:** ويقوم على تقسيم فقرات الاختبار إلى نصفين يحصل كل فرد على درجة عن كل قسم وهكذا يصبح كل قسم وكأنه اختبار مستقل وبعدها تصحح الأسئلة الفردية ويضع لها درجة ثم تصحح الأسئلة الزوجية ويضع لها درجة ثم يستخرج معامل الارتباط بين درجات الأفراد بين هذين القسمين.

- 2- **الوسط الحسابي Artithmetic Mean**: تم استخدام الوسط الحسابي في هذا البحث لحساب الأوساط الحسابية العامة لمحاور أداة البحث، كما تم حساب الأوساط الحسابية الموزونة لكل عبارة من عبارات المحاور المختلفة. ويستفاد منها في البحث لقياس دلالة الفروق باستخدام مربع كاي لاستجابات العينة.
- 3- **اختبار "كا²" (Chi-Square Test)**: يهدف اختبار مربع كاي إلى مقارنة التكرارات الملاحظة (التي يتم الحصول عليها بواسطة البحث ذاته) بالتكرارات المتوقعة (التي يتم الحصول عليها بناء على خلفية علمية سابقة) (العساف، 2010).
- 4- **اختبار (One Way Anova)**: وقد استخدم في البحث لقياس دلالة الفروق بين التكرارات المحسوبة والتكرارات المتوقعة حسب استجابات مجتمع البحث في مختلف خصائصها الديموغرافية بهدف التعرف على الفروق بين متوسطات الاستجابات.

8-3 الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة البحث

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية البسيطة لوصف عينة البحث، حيث تم حساب التكرار والنسب المئوية لكل مستوى من مستويات المتغيرات المختلفة وعرضها في الجدول التالي:

■ توزيع أفراد العينة وفقاً للجنس:

جدول رقم (3-5) توزيع عينة البحث وفقاً للجنس

عينة البحث	الجنس	مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام		المستشفى السعودي الألماني	
		النسبة	العدد	النسبة	العدد
طبيب	ذكر	70%	7	68.2%	15
	أنثى	30%	3	31.8%	7
	المجموع	100%	10	100%	22
ممرض	ذكر	26.3%	15	25.7%	9
	أنثى	73.7%	42	74.3%	26
	المجموع	100%	57	100%	35
إداري	ذكر	29%	30	40%	38
	أنثى	71%	73	60%	57
	المجموع	100%	103	100%	95
الإجمالي		100%	170	100%	152

يبين الجدول رقم (3-5): - حيث بلغت نسبتهم في مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام (70%)، بينما بلغت نسبتهم في المستشفى السعودي الألماني (68.2%)، في حين كانت نسبة الإناث في التمريض هي الأعلى في كلا المجتمعين وقد بلغت

نسبتهم في مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام (73,7%)، بينما بلغت نسبتهم في المستشفى السعودي الألماني (74.3%)، أما الإداريون فقد كانت أيضاً نسبة الإناث هي الأعلى في كلا المجتمعين حيث بلغت نسبتهم في مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام (71%)، في حين بلغت نسبتهم في المستشفى السعودي الألماني (60%).

▪ توزيع أفراد العينة وفقاً للمؤهل:

جدول رقم (3-6) توزيع عينة البحث وفقاً للمؤهل

المستشفى السعودي الألماني		مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام		المؤهل	
النسبة	العدد	النسبة	العدد		
60.5%	92	35.3%	60	بكالوريوس	عينة البحث
14.5%	22	24.7%	42	دبلوم عالي	
13.8%	21	15.3%	26	ماجستير	
11.2%	17	24.7%	42	أخرى	
100%	152	100%	170	الإجمالي	

يبين الجدول رقم (3-6):- أن عينة البحث تضمنت درجات علمية مختلفة من البكالوريوس والماجستير ودرجات أخرى، إلا أن نسبة المؤهل التعليمي الأعلى هي البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم في مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام (35.3%)، في حين بلغت نسبتهم في المستشفى السعودي الألماني (60.5%).

▪ توزيع أفراد العينة وفقاً للمسمى الوظيفي:

جدول رقم (3-7) توزيع عينة البحث وفقاً للمسمى الوظيفي

المستشفى السعودي الألماني		مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام		المسمى الوظيفي	
النسبة	العدد	النسبة	العدد		
62.5%	95	60.59%	103	إداري	عينة البحث
14.47%	22	5.88%	10	طبيب	
23.03%	35	33.53%	57	ممرض	
100%	152	100%	170	الإجمالي	

يبين الجدول رقم (7-3): أن عينة البحث تضمنت مسميات وظيفية مختلفة من (إداري، طبيب، وكادر تمريض)، إلا أن نسبة الإداريين هي الأعلى حيث بلغت نسبتهم في مستشفى باقندو والدكتور عرفان العام (60.59%)، في حين بلغت نسبتهم في المستشفى السعودي الألماني (62.5%)، أي إن عينة البحث تعكس مسميات وظيفية متنوعة وتعكس واقع مجتمع البحث.

■ توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر:

جدول رقم (8-3) توزيع عينة البحث وفقاً للعمر

المستشفى السعودي الألماني		مستشفى باقندو والدكتور عرفان العام		العمر	عينة البحث
النسبة	العدد	النسبة	العدد		
59.8%	91	40%	68	30 سنة فأقل	عينة البحث
13.2%	20	35.3%	60	31 - 40 سنة	
20.4%	31	20%	34	41 - 50 سنة	
6.6%	10	4.7%	8	51 سنة فأكثر	
100%	152	100%	170	الإجمالي	

يبين الجدول رقم (8-3): أن عينة البحث قد تنوعت في العمر، إلا أن النسبة الأعلى تمثيلاً في مستشفى باقندو والدكتور عرفان العام كانت في عمر (30 سنة فأقل) حيث بلغت (40%)، بينما بلغت نسبتهم في المستشفى السعودي الألماني (59.8%)، وهذا يشير إلى أن الغالبية الذين شملتهم العينة هم من فئة الشباب وهو مؤشر جيد إذا ما حاول المستشفى الاستفادة من حيوية الشباب في تحقيق أهدافه، حيث تمثل هذه الأعمار مرحلة العطاء.

■ توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة:

جدول رقم (9-3) توزيع عينة البحث وفقاً لسنوات الخبرة

المستشفى السعودي الألماني		مستشفى باقندو والدكتور عرفان العام		سنوات الخبرة	عينة البحث
النسبة	العدد	النسبة	العدد		
57.9%	88	50%	85	من 1-5 سنوات	عينة البحث
21.1%	32	34.7%	59	من 6-10 سنوات	
13.8%	21	10%	17	من 11-15 سنة	
7.2%	11	5.3%	9	أكثر من 15 سنة	
100%	152	100%	170	الإجمالي	

يبين الجدول رقم (3-9): أن عينة البحث تنوعت في سنوات الخبرة، إلا أنها الأعلى تمثيلاً في فئة (من 1- 5 سنوات) في مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بنسبة (50%)، في حين بلغت نسبتهم في المستشفى السعودي الألماني (57.9%)، ويشير ذلك إلى أن هناك عدم استقرار للموظفين داخل المستشفى، وقد يعزى ذلك إلى شعور الموظفين عادة بقلّة مستوى الأمان الوظيفي بالقطاع الخاص و التسرب إلى القطاع الحكومي مما يؤدي إلى تعيين موظفين جدد، كما أن عامل التفاوت في سنوات الخبرة يشير إلى تمثيل العينة للواقع.

▪ توزيع أفراد العينة وفقاً لعدد الدورات الخاصة ببطاقة الأداء المتوازن:

جدول رقم (3-10) توزيع عينة البحث وفقاً لعدد الدورات الخاصة ببطاقة الأداء المتوازن

المستشفى السعودي الألماني		مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام		عدد الدورات التدريبية	عينة البحث
النسبة	العدد	النسبة	العدد		
%42.8	65	%30	51	لم أحصل على دورات تدريبية	عينة البحث
%24.3	37	%35.3	60	دورة واحدة	
%7.2	11	%14.7	25	دورتان	
%25.7	39	%20	34	ثلاث دورات فأكثر	
%100	152	%100	170	الإجمالي	

يبين الجدول رقم (3-10): أن عينة البحث تنوعت في نسب الحصول على الدورات التدريبية الخاصة ببطاقة الأداء المتوازن، إلا أنها الأعلى تمثيلاً في فئة (دورة واحدة) في مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بنسبة (35.3%) وقد يعزى ذلك إلى حداثة عهده في تطبيق بطاقة الأداء المتوازن والتي تبلغ نحو سنة تقريباً، بينما بلغت نسبة فئة (لم أحصل على دورات تدريبية) في المستشفى السعودي الألماني (42.8%)، ان هناك نسبة لم تحصل على دورات تدريبية وقد يرجع ذلك ضعف ادراك إدارة المستشفى لأهمية الدورات التدريبية عن بطاقة الأداء المتوازن و دورها الفعال في تحسين أداء الموظفين.

9-3 صدق الاستبانة

يقصد بالصدق " شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية، بحيث تكون مفهومه لكل من يستخدمها (عبيدات وآخرون 2001: ص179)، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة كما يلي:

1-9-3 صدق المحكمين

قامت الباحثة بعرضها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في قسم إدارة الخدمات الصحية والمستشفيات لأخذ ملاحظاتهم وإجراء التعديلات اللازمة عليها من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة.

2-9-3 ثبات الاستبانة Reliability

يجب ان تعطي الاستبانة نفس النتيجة حتى لو تمت اعاتتها وتوزيعها بشكل عشوائي. وقد تحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة من خلال استخدام معامل ارتباط التجزئة النصفية لحساب ثبات الاستبانة Split-Half.

10-3 حساب معامل ثبات الدراسة

تجدر الإشارة إلى أن معاملات ثبات المقاييس المقننة يجب ألا تقل عن (0.70) (عودة، 2002م: ص367).

تم حساب معامل الثبات لكل محور من محاور أداة الدراسة الرئيسية، وحساب معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة في المجتمعين، ويوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (11-3) معامل الثبات التجزئة النصفية Split-Half لأداة الدراسة ومحاورها

المستشفى السعودي الألماني	مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام	عدد العبارات لكل محور	الثبات	
			المحور	الثبات
0.986	0.996	9	المحور الأول: البعد المالي	
0.996	0.985	9	المحور الثاني: بعد العملاء	
0.987	0.997	10	المحور الثالث: بعد التعليم والنمو	
0.985	0.992	9	المحور الرابع: بعد العمليات الداخلية	
0.983	0.988		الثبات الكلي لأداة الدراسة	

يوضح الجدول رقم (11-3): أن ثبات محاور الدراسة لمعامل ثبات أداة الدراسة بطريقة التجزئة النصفية (Split-Half)، وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة، كما تعد جميع معاملات الثبات لمحاور الدراسة مرتفعة، ومناسبة لأغراض هذه الدراسة، وهي نسبة ثبات عالية جداً مما يشير إلى تمتع الاستبانة بالثبات.

4- تحليل البيانات ومناقشة النتائج**1-4 تحليل الفرضية الأولى**

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المالي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة، وذلك تطبيقاً على مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بمحافظة جدة، والمستشفى السعودي الألماني بمحافظة جدة. وقد تم استخراج المتوسطات الحسابية واختبار "كا²" لجميع العبارات في المحور الأول: البعد المالي.

جدول رقم (1-4) استجابات أفراد مجتمع الدراسة للمحور الأول: البعد المالي

م	العبارة	مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام					المستشفى السعودي الألماني						
		المتوسط الحسابي	التقدير	الجدولية	المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة	المتوسط الحسابي	التقدير	الجدولية	المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة
	يتم استغلال الموارد المالية والإمكانات بشكل يؤدي إلى تطوير الأداء.	3.400	متوسط	9.488	56.977	4	*0.00	3.733	كبير	9.488	27.572	4	*0.00
2	تتوفر الموارد المالية اللازمة لشراء أي مستلزمات.	3.600	كبير	12.592	63.879	6	*0.00	3.600	كبير	15.507	45.303	8	*0.00
3	قصور السياسة المالية بالمستشفى في استرداد التكلفة.	3.700	كبير	12.592	45.157	6	*0.00	2.800	متوسط	15.507	61.585	8	*0.00
4	يتم ترشيد الإنفاق وضبطه على الدواء والخدمات الصحية الأخرى من خلال حوسبة نظام المعلومات الصحي.	3.800	كبير	12.592	53.190	6	*0.00	3.400	متوسط	12.592	82.770	6	*0.00
5	يستخدم المستشفى المقاييس المالية كمؤشرات تنظيمية لواقع الوحدات المختلفة ضمن الهيكل التنظيمي في المستشفى.	3.650	كبير	9.488	29.617	4	*0.00	3.867	كبير	12.592	38.258	6	*0.00
6	الإيرادات تكفي لتغطية نفقات المستشفى والموظفين.	3.700	كبير	12.592	52.355	6	*0.00	3.667	كبير	15.507	94.855	8	*0.00
7	يعمل المستشفى على زيادة البرامج والخدمات لتحسين الإيرادات.	3.900	كبير	12.592	66.624	6	*0.00	4.133	كبير	12.592	84.496	6	*0.00
8	يساعد تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بالمستشفى في تحديد الإجراءات اللازمة للحد من الآثار السلبية في استخدام الأموال.	3.950	كبير	9.488	56.016	4	*0.00	3.733	كبير	12.592	83.654	6	*0.00
9	تطبيق بطاقة الأداء المتوازن يساعد في تحديد الأقسام التي تحتاج	3.955	كبير	9.488	18.050	4	*0.001	4.067	كبير	12.592	64.526	6	*0.00

											إلى تحسين الأداء المالي بالمستشفى.	
*0.00	16	187.079	26.296	كبير	3.667	*0.00	18	149.822	28.869	كبير	3.739	المتوسط العام لمحور البعد المالي

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

** الارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$).

يظهر من جدول (1/4) ما يأتي:

- بالنسبة لمستشفى باقدو والدكتور عرفان العام: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المالي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة في مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بمحافظة جدة.
- بالنسبة للمستشفى السعودي الألماني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المالي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة في المستشفى السعودي الألماني بمحافظة جدة.
- وبشكل عام فإنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المالي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة في كلا المستشفيات وأن قيمة "ك² المحسوبة" أعلى لدى المستشفى السعودي الألماني من مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام.
- ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق: يتضح أن مجتمعي الدراسة يوافقان على اعتبار البعد المالي هو أحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن، وعلى توافر مقاييس مالية تستخدم كمؤشرات تنظيمية للمستشفى، والحد من الآثار السلبية في استخدام الأموال، ولم تتفق مع دراسة:- (خلاف، 2013م) في عدم معرفة إدارة المستشفى بمزايا بطاقة الأداء المتوازن في عملية التقييم، ومع دراسة (الكعبي وعمران، 2011م) حيث فشلت الدراسة من التحقق في تقييم البعد المالي وأهميته، ومع دراسة (خطاب، 2011م) التي لا تستخدم غير مقاييس تاريخية تركز على الجانب المالي في الأجل القصير فقط.

2-4 تحليل الفرضية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العملاء لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة، وذلك تطبيقاً على مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بمحافظة جدة، والمستشفى السعودي الألماني بمحافظة جدة.

وقد تم استخراج المتوسطات الحسابية وقيمة اختبار "ك²" لجميع العبارات في المحور الثاني: بعد العملاء (رضا الموظفين).

جدول رقم (2-4) استجابات أفراد مجتمع الدراسة للمحور الثاني: بعد العملاء (رضا الموظفين)

م	العبارة	مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام					المستشفى السعودي الألماني					
		المتوسط الحسابي	التقدير	ك ² الجدولية	ك ² المحسوبة	درجات الحرية	المتوسط الحسابي	التقدير	ك ² الجدولية	ك ² المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة

*0.00	8	106.643	15.507	متوسط	3.067	*0.00	6	50.012	12.592	متوسط	3.355	1	تولي إدارة المستشفى الاهتمام الكافي بمتطلبات الموظفين وحاجاتهم.
*0.00	8	139.190	15.507	متوسط	3.470	*0.00	8	50.781	15.507	متوسط	3.200	2	تأخذ إدارة المستشفى شكاوى الموظفين دوماً بعين الاعتبار.
*0.00	8	113.357	15.507	متوسط	3.467	*0.00	6	66.055	12.592	متوسط	3.350	3	يستخدم المستشفى مقاييس غير مالية لجمع المعلومات ومعرفة مستوى الأداء المتحقق من قبل الموظفين.
*0.00	6	72.298	12.592	متوسط	3.333	*0.00	4	28.244	9.488	متوسط	2.850	4	تستجيب الإدارة لاقتراحات الموظفين الجيدة ويتم تطبيقها في وقت قصير.
*0.00	8	133.859	15.507	متوسط	3.133	*0.00	8	83.980	15.507	متوسط	3.050	5	يقدم المستشفى خدمات مختلفة عن خدمات المستشفيات المنافسة الأخرى تهدف إلى تحقيق رضا الموظفين.
*0.00	8	130.519	15.507	متوسط	3.133	*0.00	6	74.520	12.592	متوسط	2.700	6	تسعى إدارة المستشفى إلى تحقيق أعلى درجة من الرضا للموظفين.
*0.00	8	113.113	15.507	متوسط	3.333	*0.00	6	93.972	12.592	متوسط	2.800	7	تقدم إدارة المستشفى أفضل الخدمات للموظفين باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا الحديثة.
*0.00	8	115.265	15.507	متوسط	2.867	*0.00	6	41.966	12.592	متوسط	2.650	8	يقوم المستشفى بشكل دوري بمسح لآراء الموظفين لمعرفة مدى رضاهم عن المهام الموكلة إليهم.
*0.00	8	66.894	15.507	متوسط	3.133	*0.00	6	73.267	12.592	متوسط	2.850	9	يتم إشراك جميع الموظفين بالمستشفى في صنع القرار في مختلف المجالات.
*0.00	24	258.475	36.415	متوسط	3.215	*0.00	26	241.314	38.885	متوسط	2.978		المتوسط العام لمحور بعد العملاء

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$)

** الارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$).

يظهر من جدول (2/4) ما يأتي:

- بالنسبة لمستشفى باقدو والدكتور عرفان العام: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العملاء (رضا الموظفين) لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة في مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بمحافظة جدة.
- بالنسبة للمستشفى السعودي الألماني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العملاء (رضا الموظفين) لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة في المستشفى السعودي الألماني بمحافظة جدة.
- وبشكل عام فإنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العملاء (رضا الموظفين) لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة في كلا المستشفيات وأن قيمة "كا² المحسوبة" أعلى لدى المستشفى السعودي الألماني من مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام وربما يعود ذلك لاهتمام المستشفى السعودي الألماني بالموظفين وتدريبهم وتنمية قدراتهم ويهتم بشكواهم واقتراحاتهم.
- ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق: يتضح أن مجتمعي الدراسة يوافقان على اعتبار بعد العملاء (رضا الموظفين)، هو أحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن، وهذا يتفق مع دراسة: (الجزار، 2011م) حيث عدَّ معظم المتغيرات ذات تأثير معنوي على الكفاءة، والفاعلية، والإنتاجية، ومستوى جودة الأداء ويظهر ذلك من قيمة ولم تتفق مع دراسة:-(خلاف، 2013م) حيث يتوفر لدى المستشفى البعد المالي دون الأبعاد الأخرى، وعدم معرفة إدارة المستشفى بمزايا بطاقة الأداء المتوازن في عملية التقييم.

3-4 تحليل الفرضية الثالثة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعليم والنمو لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة، وذلك تطبيقاً على مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بمحافظة جدة، والمستشفى السعودي الألماني بمحافظة جدة.

وقد تم استخراج المتوسطات الحسابية وقيمة اختبار "كا²" لجميع العبارات في المحور الثالث: بعد التعليم والنمو.

جدول رقم (3-4) استجابات أفراد مجتمع الدراسة للمحور الثالث: بعد التعليم والنمو

م	العبرة	مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام					المستشفى السعودي الألماني						
		المتوسط الحسابي	التقدير	كا ²	الجدولية	المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة	المتوسط الحسابي	التقدير	كا ²	الجدولية	المحسوبة
1	توجد مخصصات كافية لتدريب الموظفين.	2.750	متوسط	15.507	67.823	8	*0.00	4.000	كبير	12.592	52.786	6	*0.00
2	تطبق المستشفى نظاماً متكاملًا لتعليم الموظفين وتدريبهم، وتطوير الموارد البشرية.	3.000	متوسط	15.507	74.788	8	*0.00	3.533	كبير	15.507	45.952	8	*0.00
3	يسعى المستشفى إلى اعداد برامج تدريبية متخصصة.	3.050	متوسط	15.507	97.165	8	*0.00	3.800	كبير	12.592	90.134	6	*0.00

4	يستخدم الموظفون الأساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمة المطلوبة.	3.050	متوسط	15.507	52.593	8	*0.00	4.267	كبير	18.307	50.331	10	*0.00
5	يسعى الفريق الطبي إلى تقديم مقترحات جديدة بهدف تطوير الخدمة الطبية.	3.200	متوسط	15.507	84.346	8	*0.00	3.600	كبير	12.592	56.772	6	*0.00
6	الاستعانة بكفاءات خارجية لتطوير جودة الخدمة الطبية.	3.350	متوسط	12.592	66.321	6	*0.00	3.867	كبير	12.592	38.903	6	*0.00
7	تسعى المستشفى إلى الحصول على الاعتمادات الطبية.	3.500	متوسط	15.507	42.997	8	*0.00	3.800	كبير	12.592	38.169	6	*0.00
8	يقوم المستشفى بعمل ندوات طبية لتوعية المرضى.	3.700	كبير	15.507	61.614	8	*0.00	3.800	كبير	12.592	39.202	6	*0.00
9	توجد بالمستشفى مطويات ومنشورات وبيوسترات توعوية متخصصة.	3.750	كبير	12.592	41.599	6	*0.00	4.000	كبير	12.592	75.031	6	*0.00
10	يسعى المستشفى إلى رفع روح الفريق والتعاون بين الموظفين.	3.350	متوسط	15.507	57.465	8	*0.00	3.933	كبير	12.592	68.777	6	*0.00
	المتوسط العام لمحور بعد التعليم والنمو	3.265	متوسط	149.240	646.711	26	*0.00	3.860	كبير	31.410	179.384	20	*0.00

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

** الارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$).

يظهر من جدول (3/4) ما يأتي:

- بالنسبة لمستشفى باقدو والدكتور عرفان العام: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعليم والنمو لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة في مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بمحافظة جدة.
- بالنسبة للمستشفى السعودي الألماني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعليم والنمو لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة في المستشفى السعودي الألماني بمحافظة جدة.
- وبشكل عام فإنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعليم والنمو لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة في كلا المستشفيات وأن قيمة "ك2 المحسوبة" أعلى لدى مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام من المستشفى السعودي الألماني.

ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق: يتضح أن مجتمعي الدراسة يوافقان على اعتبار بعد التعليم والنمو هو أحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن، وهذا يتفق مع دراسة:- (الجزار، 2011م) حيث عدَّ معظم المتغيرات ذات تأثير معنوي على الكفاءة، والفاعلية، والإنتاجية، ومستوى جودة الأداء ويظهر ذلك من قيمة ولم تتفق مع دراسة:- (خلاف، 2013م) حيث يتوفر لدى المستشفى البعد المالي دون الأبعاد الأخرى، وعدم معرفة إدارة المستشفى بمزايا بطاقة الأداء المتوازن في عملية التقييم.

4-4 تحليل الفرضية الرابعة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العمليات الداخلية لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة، وذلك تطبيقاً على مستشفى باقنو والدكتور عرفان العام بمحافظة جدة، والمستشفى السعودي الألماني بمحافظة جدة.

وقد تم استخراج المتوسطات الحسابية لجميع العبارات واختبار "كا²" في المحور الرابع: بعد العمليات الداخلية.

جدول رقم (4-4) استجابات أفراد مجتمع الدراسة للمحور الرابع: بعد العمليات الداخلية

م	العبارة	مستشفى باقنو والدكتور عرفان العام					المستشفى السعودي الألماني				
		المتوسط الحسابي	التقدير	كا ²	درجات الحرية	الدلالة	المتوسط الحسابي	التقدير	كا ²	درجات الحرية	الدلالة
1	يتوافر نظام جيد لنقل شكاوى الموظفين إلى إدارة المستشفى.	2.950	متوسط	15.507	8	*0.00	3.267	متوسط	15.507	8	*0.00
2	يقدم المستشفى العناية الطبية والخدمات للمرضى بشكل جيد.	3.200	متوسط	15.507	8	*0.00	3.867	كبير	12.592	6	*0.00
3	تتوافر التجهيزات والتقنيات اللازمة لأداء الخدمات العلاجية بشكل متميز.	3.100	متوسط	15.507	8	*0.00	4.067	كبير	12.592	6	*0.00
4	يوجد مقاييس أو مؤشرات للتعرف على ما يتم تحقيقه من نتائج في كل قسم أو إدارة بالمستشفى.	3.150	متوسط	15.507	8	*0.00	3.600	كبير	15.507	8	*0.00
5	يوجد بالمستشفى نظام للرقابة الذاتية بمختلف المجالات الطبية والطبية المساعدة والإدارية.	3.300	متوسط	15.507	8	*0.00	3.667	كبير	12.592	6	*0.00
6	يعمل المستشفى على زيادة الميزة التنافسية له بين المستشفيات الأخرى.	3.400	متوسط	15.507	8	*0.00	3.867	كبير	12.592	6	*0.00
7	تعمل المستشفى على تطوير أسلوب الخدمات	3.450	متوسط	15.507	8	*0.00	3.667	كبير	12.592	6	*0.00

المقدمة ونوعيتها بإستمرار.	3.450	متوسط	15.507	61.684	8	*0.00	3.333	متوسط	15.507	107.552	8	*0.00
يعمل المستشفى على دعم الأنشطة الإبداعية للموظفين.	3.600	كبير	12.592	59.705	6	*0.00	3.733	كبير	12.592	38.714	6	*0.00
توجد سهولة في معالجة البيانات.	3.289	متوسط	38.885	199.377	26	*0.00	3.674	كبير	26.296	127.607	16	0.00 *

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

** الارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$).

يظهر من جدول (4/4) ما يأتي:

- بالنسبة لمستشفى باقو والدكتور عرفان العام: قبول الفرضية بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العمليات الداخلية لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة في مستشفى باقو والدكتور عرفان العام بمحافظة جدة.
- بالنسبة للمستشفى السعودي الألماني: قبول الفرضية بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العمليات الداخلية لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة في المستشفى السعودي الألماني بمحافظة جدة.
- ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق: يتضح أن مجتمعي الدراسة يوافقان على اعتبار بعد العمليات الداخلية هو أحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن، وهذا يتفق مع دراسة:- (الجزار، 2011م) حيث عدّ معظم المتغيرات ذات تأثير معنوي على الكفاءة، والفاعلية، والإنتاجية، ومستوى جودة الأداء ويظهر ذلك من قيمة (t)، ومع دراسة (الرفاتي، 2011م)، ولم تتفق مع دراسة:- (خلاف، 2013م) حيث يتوفر لدى المستشفى البعد المالي دون الأبعاد الأخرى، وعدم معرفة إدارة المستشفى بمزايا بطاقة الأداء المتوازن في عملية التقييم.

5-4 تحليل أثر أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء المستشفيات الخاصة

تم استخدام اختبار "كا²" والمتوسط الحسابي والدلالة لأثر أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على الأداء، وذلك تطبيقاً على مستشفى باقو والدكتور عرفان العام بمحافظة جدة، والمستشفى السعودي الألماني بمحافظة جدة.

جدول رقم (5-4) قيمة " كا² " للدلالة الإحصائية لأثر أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على الأداء

م	العبرة	مستشفى باقو والدكتور عرفان العام					المستشفى السعودي الألماني						
		المتوسط الحسابي	التقدير	كا ² الجدولية	كا ² المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة	المتوسط الحسابي	التقدير	كا ² الجدولية	كا ² المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة
1	البعد المالي	3.739	كبير	28.869	149.822	18	*0.00	3.667	كبير	26.296	187.079	16	*0.00

2	بعد العملاء	2.978	متوسط	38.885	241.314	26	*0.00	3.215	متوسط	36.415	258.475	24	*0.00
3	بعد التعليم والنمو	3.265	متوسط	149.240	646.711	26	*0.00	3.860	كبير	31.410	179.384	20	*0.00
4	بعد العمليات الداخلية	3.289	متوسط	38.885	199.377	26	*0.00	3.674	كبير	26.296	127.607	16	*0.00

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

** الارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$).

يظهر من جدول (5/4) ما يأتي:

- البعد المالي: قبول الفرضية بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد المالي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة.
- بعد العملاء (رضا الموظفين): قبول الفرضية بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العملاء (رضا الموظفين) لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة.
- بعد التعليم والنمو: قبول الفرضية بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التعليم والنمو لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة.
- بعد العمليات الداخلية: قبول الفرضية بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد العمليات الداخلية لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء المستشفيات الخاصة.
- واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (خلاف، 2013م) حيث يتوفر لدى المستشفى البعد المالي فقط دون الأبعاد الأخرى، وعدم معرفة إدارة المستشفى بمزايا بطاقة الأداء المتوازن في عملية التقييم، ولا يوجد دعم من الإدارة العليا لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن.

جدول (6-4) تحليل مقارنة بين النتائج التي حصلت عليها كلتا العينتين

البعد	مستشفى باقو والدكتور عرفان العام	المستشفى السعودي الألماني
المالي	قيمة اختبار "كا ² المحسوبة" تساوي (149.822)، وهي أكبر من قيمة "كا ² الجدولية" التي تساوي (28.869) وقيمة إحصائية معنوية تساوي (0.00).	قيمة اختبار "كا ² المحسوبة" تساوي (187.079)، وهي أكبر من قيمة "كا ² الجدولية" التي تساوي (26.296) وقيمة إحصائية معنوية تساوي (0.00).
العملاء	قيمة اختبار "كا ² المحسوبة" تساوي (241.314)، وهي أكبر من قيمة "كا ² الجدولية" التي تساوي (36.415) وقيمة إحصائية معنوية تساوي (0.00).	قيمة اختبار "كا ² المحسوبة" تساوي (258.475)، وهي أكبر من قيمة "كا ² الجدولية" التي تساوي (31.410) وقيمة إحصائية معنوية تساوي (0.00).

	قيمة إحصائية معنوية تساوي (38.885) وقيمة إحصائية معنوية تساوي (0.00).	
التعليم والنمو	قيمة اختبار "كا ² المحسوبة" تساوي (646.711)، وهي أكبر من قيمة "كا ² الجدولية" التي تساوي (149.240) وقيمة إحصائية معنوية تساوي (0.00).	قيمة اختبار "كا ² المحسوبة" تساوي (179.384)، وهي أكبر من قيمة "كا ² الجدولية" التي تساوي (31.410) وقيمة إحصائية معنوية تساوي (0.00).
العمليات الداخلية	قيمة اختبار "كا ² المحسوبة" تساوي (199.377)، وهي أكبر من قيمة "كا ² الجدولية" التي تساوي (38.885) وقيمة إحصائية معنوية تساوي (0.00).	قيمة اختبار "كا ² المحسوبة" تساوي (127.607)، وهي أكبر من قيمة "كا ² الجدولية" التي تساوي (26.296) وقيمة إحصائية معنوية تساوي (0.00).

6-4 تحليل علاقة المتغيرات الديمغرافية بمحاور الدراسة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الموظفين (بمستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بجدة) و(المستشفى السعودي الألماني بجدة) حول استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة تعزى لاختلاف متغيرات (الجنس، والمؤهل، والمسمى الوظيفي، والعمر، وسنوات الخبرة، والدورات التدريبية).

وذلك تطبيقاً على مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بمحافظة جدة، والمستشفى السعودي الألماني بمحافظة جدة.

1-6-4 متغير الجنس

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الموظفين (بمستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بجدة) و(المستشفى السعودي الألماني بجدة) حول استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة تعزى لاختلاف متغير الجنس.

جدول رقم (7-4) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) طبقاً لاختلاف متغير الجنس

المستشفى السعودي الألماني						مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام						المحور
الدلالة الإحصائية	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مجموع المربعات	الدلالة الإحصائية	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
*0.119	2.464	0.926	1	0.926	بين المجموعات	*0.119	62.814	12.321	1	12.321	بين المجموعات	البعد المالي
		0.376	150	55.617	داخل المجموعات			0.196	168	30.992	داخل المجموعات	

			151	56.543	المجموع				169	43.314	المجموع	
*0.273 *	1.21 2	1.486	1	1.486	بين المجموعا ت	*0.107 *	2.623	1.034	1	1.034	بين المجموعا ت	بعد العملاء
		1.225	150	181.34 6	داخل المجموعا ت			0.394	168	62.294	داخل المجموعا ت	
			151	182.83 1	المجموع				169	63.328	المجموع	
*0.605 *	0.26 9	0.120	1	0.120	بين المجموعا ت	*0.631 *	0.232	0.160	1	0.160	بين المجموعا ت	بعد التعليم والنمو
		0.446	150	66.040	داخل المجموعا ت			0.690	168	109.32 4	داخل المجموعا ت	
			151	66.160	المجموع				169	109.48 4	المجموع	
*0.425 *	0.63 9	0.412	1	0.412	بين المجموعا ت	*0.524 *	0.408	0.368	1	0.386	بين المجموعا ت	بعد العمليات الداخلية
		0.644	150	95.259	داخل المجموعا ت			0.946	168	149.42 1	داخل المجموعا ت	
			151	95.671	المجموع				169	149.80 7	المجموع	
*0.644 *	0.21 4	0.107	1	0.107	بين المجموعا ت	*0.405 *	6.395	1.409	1	1.409	بين المجموعا ت	المجموع الكلية للاستب انة
		0.501	150	69.102	داخل المجموعا ت			0.220	168	34.816	داخل المجموعا ت	
			151	69.209	المجموع				169	36.225	المجموع	

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

** الارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$).

يظهر من جدول (7-4) ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha > 0.05$)، في جميع محاور الاستبانة بالنسبة لكلا المجتمعين مستشفى باقنو والدكتور عرفان العام، والمستشفى السعودي الألماني،

وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مجتمع الدراسة حول استخدام "بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة" تعزى إلى الجنس.

2-6-4 متغير المؤهل

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة (بمستشفى باقذو والدكتور عرفان العام بجدة) و(المستشفى السعودي الألماني بجدة) حول استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة تعزى لاختلاف متغير المؤهل.

جدول رقم (4-8) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) طبقاً لاختلاف متغير المؤهل

المستشفى السعودي الألماني						مستشفى باقذو والدكتور عرفان العام						المحور
الدلالة الإحصائية	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الدلالة الإحصائية	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
*0.00	21.206	5.720	3	17.160	بين المجموعات	*0.00	24.971	4.684	3	14.052	بين المجموعات	البعد المالي
		0.270	148	39.383	داخل المجموعات			0.188	166	29.262	داخل المجموعات	
		/	151	56.543	المجموع			/	169	43.314	المجموع	
*0.00	39.507	27.306	3	81.919	بين المجموعات	*0.00	18.191	5.471	3	16.412	بين المجموعات	بعد العملاء
		0.691	148	100.912	داخل المجموعات			0.301	166	46.916	داخل المجموعات	
		/	151	182.831	المجموع			/	169	63.328	المجموع	
*0.00	98.356	98.356	3	44.260	بين المجموعات	*0.00	57.118	19.103	3	57.310	بين المجموعات	بعد التعليم والنمو
		26.685	148	21.900	داخل المجموعات			0.334	166	52.174	داخل المجموعات	
		/	151	66.160	المجموع			/	169	109.484	المجموع	
*0.00	26.685	26.685	3	33.881	بين المجموعات	*0.00	13.591	10.347	3	31.042	بين المجموعات	بعد العمليات الداخلية
		35.895	148	61.790	داخل المجموعات			0.761	166	118.765	داخل المجموعات	
		/	151	95.671	المجموع			/	169	149.807	المجموع	

			151	95.671	المجموع				169	149.807	المجموع	
*0.00	35.895	10.195	3	30.584	بين المجموعات	*0.00	34.679	4.831	3	14.493	بين المجموعات	المجموع الكلي للاستبانة
		0.284	148	38.625	داخل المجموعات			0.139	166	21.732	داخل المجموعات	
			151	69.209	المجموع				169	36.225	المجموع	

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

** الارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$).

يظهر من جدول (8-4) ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في جميع محاور الاستبانة بالنسبة لكلا المجتمعين مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام، والمستشفى السعودي الألماني، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مجتمع الدراسة حول استخدام "بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة" تعزى إلى المؤهل.

3-6-4 متغير المسمى الوظيفي

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الموظفين (بمستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بجدة) و(المستشفى السعودي الألماني بجدة) حول استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة تعزى لاختلاف متغير المسمى الوظيفي.

جدول رقم (9-4) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) طبقاً لاختلاف متغير المسمى الوظيفي

المستشفى السعودي الألماني						مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام						المحور
الدلالة الإحصائية	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الدلالة الإحصائية	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
*0.020	4.017	1.465	2	2.930	بين المجموعات	*0.00	25.685	5.339	2	10.678	بين المجموعات	المجموع الكلي
		0.365	149	53.613	داخل المجموعات			0.208	167	32.635	داخل المجموعات	
			151	56.543	المجموع				169	43.314	المجموع	
*0.001	7.969	8.942	2	17.89	بين المجموعات	*0.00	18.720	6.097	2	12.194	بين المجموعات	بعد العملاء

		1.122	149	164.95	داخل المجموعات			0.326	167	51.134	داخل المجموعات	
			151	182.84	المجموع				169	63.328	المجموع	
*0.016	0.335	0.150	2	0.300	بين المجموعات	*0.00	4.800	3.155	2	6.309	بين المجموعات	بعد التعليم والنمو
		0.448	149	65.860	داخل المجموعات			0.657	167	103.175	داخل المجموعات	
			151	66.160	المجموع				169	109.484	المجموع	
*0.002	6.677	3.984	2	7.967	بين المجموعات	*0.00	9.003	7.707	2	15.414	بين المجموعات	بعد العمليات الداخلية
		0.597	149	87.704	داخل المجموعات			0.856	167	134.393	داخل المجموعات	
			151	95.671	المجموع				169	149.807	المجموع	
*0.001	7.449	3.394	2	6.788	بين المجموعات	*0.002	2.043	0.459	2	0.919	بين المجموعات	المجموع الكلي للاستبانة
		0.456	149	62.421	داخل المجموعات			0.225	167	35.307	داخل المجموعات	
			151	69.209	المجموع				169	36.225	المجموع	

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

** الارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$).

يظهر من جدول (4-9) ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في جميع محاور الاستبانة بالنسبة لكلا المجتمعين مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام، والمستشفى السعودي الألماني، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مجتمع الدراسة حول استخدام "بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة" تعزى إلى المسمى الوظيفي.

4-6-4 متغير العمر

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الموظفين (بمستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بجدة) و(المستشفى السعودي الألماني بجدة) حول استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة تعزى لاختلاف متغير العمر.

جدول رقم (4-10) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) طبقاً لاختلاف متغير العمر

المستشفى السعودي الألماني						مستشفى باقو والدكتور عرفان العام						المحور
الدلالة الإحصائية	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الدلالة الإحصائية	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.216	23.042	6.056	3	18.169	بين المجموعات	*0.829*	1.750	0.472	2	0.945	بين المجموعات	البعد المالي
		0.263	148	38.374	داخل المجموعات			0.270	167	42.369	داخل المجموعات	
			151	56.543	المجموع				169	43.314	المجموع	
0.185	25.937	20.937	3	62.81	بين المجموعات	*0.252*	13.829	4.743	2	9.485	بين المجموعات	بعد العملاء
		0.822	148	120.02	داخل المجموعات			0.343	167	53.843	داخل المجموعات	
			151	182.83	المجموع				169	63.328	المجموع	
0.406	14.056	4.942	3	14.827	بين المجموعات	*0.940*	0.575	0.398	2	0.796	بين المجموعات	بعد التعليم والنمو
		0.352	148	51.333	داخل المجموعات			0.692	167	108.688	داخل المجموعات	
			151	66.160	المجموع				169	109.484	المجموع	
0.397	14.342	7.259	3	21.777	بين المجموعات	*0.157*	19.091	14.653	2	29.306	بين المجموعات	بعد العمليات الداخلية
		0.506	148	73.894	داخل المجموعات			0.768	167	120.502	داخل المجموعات	
			151	95.671	المجموع				169	149.807	المجموع	
0.382	15.424	5.857	3	17.570	بين المجموعات	*0.355*	10.164	2.076	2	4.153	بين المجموعات	المجموع الكلي للاستبانة
		0.380	148	51.640	داخل المجموعات			0.204	167	32.073	داخل المجموعات	

			151	69.209	المجموع					
								169	36.225	المجموع

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

** الارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$).

يظهر من جدول (4-10) ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha > 0.05$)، في جميع محاور الاستبانة بالنسبة لكلا المجتمعين مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام، والمستشفى السعودي الألماني، وبذلك يمكن استنتاج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مجتمع الدراسة حول استخدام "بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة" تعزى إلى العمر.

4-6-5 متغير الخبرة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الموظفين (بمستشفى باقدو والدكتور عرفان بجدة) و(المستشفى السعودي الألماني بجدة) حول استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة تعزى لاختلاف متغير الخبرة.

جدول رقم (4-6) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) طبقاً لاختلاف متغير الخبرة

المستشفى السعودي الألماني						مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام						المحور
الدلالة الإحصائية	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الدلالة الإحصائية	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
*0.00	23.351	6.111	3	18.333	بين المجموعات	*0.00	26.205	4.838	3	14.514	بين المجموعات	البعد المالي
		0.262	148	38.210	داخل المجموعات			0.185	166	28.800	داخل المجموعات	
			151	56.543	المجموع				169	43.314	المجموع	
0.00	24.487	20.487	3	61.46	بين المجموعات	0.597	0.630	0.253	3	0.758	بين المجموعات	

		0.83 1	148	121. 37	داخل المجموع ات			0.40 1	166	62.57 1	داخل المجموع ات	بعد العملا ة
			151	182. 83	المجموع				169	63.32 8	المجموع	
*0.00	28.1 96	8.09 0	3	24.2 70	بين المجموع ات	*0.00	19.0 85	9.79 8	3	29.39 5	بين المجموع ات	بعد التعليم والنمو
		0.28 7	148	41.8 90	داخل المجموع ات			0.51 3	166	80.08 9	داخل المجموع ات	
			151	66.1 60	المجموع				169	109.4 84	المجموع	
*0.00	16.3 45	8.01 8	3	24.0 53	بين المجموع ات	*0.00	6.44 5	5.50 7	3	16.52 1	بين المجموع ات	بعد العملي ات الداخلية
		0.49 1	148	71.6 17	داخل المجموع ات			0.85 4	166	133.2 87	داخل المجموع ات	
			151	95.6 71	المجموع				169	149.8 07	المجموع	
*0.00	16.4 38	6.13 9	3	18.4 17	بين المجموع ات	*0.00	12.3 10	2.31 1	3	6.934	بين المجموع ات	المجم وع الكل ي للاست بانة
		0.37 3	148	50.7 92	داخل المجموع ات			0.18 8	166	29.29 1	داخل المجموع ات	
			151	69.2 09	المجموع				169	36.22 5	المجموع	

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

** الارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$).

يظهر من جدول (4-11) ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في جميع محاور الاستبانة بالنسبة لكلا المجتمعين مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام، والمستشفى السعودي الألماني، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مجتمع الدراسة حول استخدام "بطاقة الأداء المتوازن" بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة" تعزى إلى الخبرة.

6-6-4 متغير عدد الدورات التدريبية

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الموظفين (بمستشفى باقدو والدكتور عرفان العام بجدة) و(المستشفى السعودي الألماني بجدة) حول استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعاده الأربعة في المستشفيات الخاصة تعزى لاختلاف متغير عدد الدورات التدريبية.

جدول رقم (4-7) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) طبقاً لاختلاف متغير عدد الدورات التدريبية

مستشفى السعودي الألماني						مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام						المحور
الدلالة الإحصائية	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الدلالة الإحصائية	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
*0.00	29.98 3	7.185	3	21.55 6	بين المجموعات	*0.00	8.576	2.044	3	6.132	بين المجموعات	البعد المالي
		0.240	148	34.98 8	داخل المجموعات			0.238	166	37.182	داخل المجموعات	
			151	56.54 3	المجموع				169	43.314	المجموع	
*0.002	5.122	5.804	3	17.41	بين المجموعات	*0.00	18.70 1	5.584	3	16.751	بين المجموعات	بعد العملاء
		1.133	148	165.4 2	داخل المجموعات			0.299	166	46.577	داخل المجموعات	
			151	182.8 3	المجموع				169	63.328	المجموع	
*0.00	10.78 3	4.000	3	12.00 0	بين المجموعات	*0.00	14.92 4	8.138	3	24.415	بين المجموعات	بعد التعليم والنمو
		0.371	148	54.16 0	داخل المجموعات			0.545	166	85.069	داخل المجموعات	
			151	66.16 0	المجموع				169	109.48 4	المجموع	
*0.009	1.081	0.693	3	2.078	بين المجموعات	*0.00	7.827	6.533	3	19.599	بين المجموعات	

		0.641	148	93.59 3	داخل المجموعا ت			0.835	166	130.20 8	داخل المجموعا ت	بعد العمليات الداخلية
			151	95.67 1	المجموع				169	149.80 7	المجموع	
		0.658	3	1.315	بين المجموعا ت			3.556	3	10.669	بين المجموعا ت	المجموع الكلي للاستب انة
*0.029	1.327	0.496	148	67.89 4	داخل المجموعا ت	*0.00	21.71 0	0.164	166	25.556	داخل المجموعا ت	
			151	69.20 9	المجموع				169	36.225	المجموع	

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

** الارتباط غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$).

يظهر من جدول (4-12) ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في جميع محاور الاستبانة بالنسبة لكلا المجتمعين مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام، والمستشفى السعودي الألماني، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات مجتمع الدراسة حول استخدام "بطاقة الأداء المتوازن بأبعدها الأربعة في المستشفيات الخاصة" تعزى إلى عدد الدورات التدريبية.

5. الاستنتاجات والتوصيات

1-5 الاستنتاجات

1. المحور الأول: البعد المالي

العلاقة بين الاداء المتوازن للبعد المالي واداء المستشفيات هي اعلى لدى المستشفى السعودي من مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام.

2. المحور الثاني: بعد العملاء (رضا الموظفين)

العلاقة في بطاقة الأداء المتوازن لبعدها العملاء وأداء المستشفيات الخاصة واضحة في كلا المستشفيات وهي أعلى لدى المستشفى السعودي الألماني من مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام

3. المحور الثالث: بعد التعليم والنمو

إن العلاقة في استخدام بطاقة الأداء المتوازن لبعدها التعليم والنمو وأداء المستشفيات الخاصة واضحة في كلا المستشفيات وهي أعلى لدى مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام من مستشفى السعودي الألماني.

4. المحور الرابع: بعد العمليات الداخلية

إن العلاقة في استخدام بطاقة الأداء لبعده العمليات الداخلية وأداء المستشفيات الخاصة واضحة في كلا المستشفيين وهي أعلى لدى مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام من المستشفى السعودي الألماني.

5. أثر استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على الأداء.

- إن العلاقة في استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة واضحة على أداء المستشفيات الخاصة.
- لا توجد علاقة حول استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة في جميع محاور الاستبانة واضحة بالنسبة لكلا المجتمعين.
- إن العلاقة حول استخدام بطاقة الأداء المتوازن بأبعادها الأربعة في المستشفيات الخاصة في جميع محاور الاستبانة واضحة بالنسبة لكلا المجتمعين.

2-5 التوصيات

1. على إدارة مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام مراجعة استخدام بطاقة الأداء المتوازن في البعد المالي لضبط المقاييس المالية، وتحديد الأقسام التي تحتاج إلى تحسين الأداء المالي عن طريق إتمام جميع جوانبه والاهتمام بكافة عناصره.
2. على إدارة مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام مراجعة استخدام بطاقة الأداء المتوازن في بعد العملاء (رضا الموظفين) وبذل المزيد من الجهد في الاستجابة لاقتراحات الموظفين الجيدة.
3. على إدارة المستشفى السعودي الألماني مراجعة استخدام بطاقة الأداء المتوازن في بعد التعليم والنمو لإيجاد بيئة العمل الجماعي والمشاركة فيها، وتحسين الأداء، وتشجيع العاملين بالمستشفى على السعي إلى التفوق والفخر بعملهم.
4. يجب على المستشفى السعودي الألماني مراجعة استخدام بطاقة الأداء المتوازن في بعد العمليات الداخلية للاهتمام بنوعية مواردهم البشرية "الأطباء وطعم التمريض، والفنيين والموظفين"، وتقديم البيئة التي تعزز جودة التشخيص والعلاج.
5. على إدارة المستشفى السعودي الألماني أن تسعى وتبذل المزيد من الجهد للحصول على الاعتمادات الطبية حيث إن الحصول على العديد من الاعتمادات سوف يزيد من ثقة أدائها ويضمن لها تحقيق أفضل المعايير بأسلوب أكثر فهماً وشمولاً.
6. على إدارة مستشفى باقدو والدكتور عرفان العام أن تعمل على زيادة الميزة التنافسية لها من خلال صياغة الاستراتيجيات وتطبيقها بما يجعلها في مركز أفضل بين المستشفيات الأخرى.

6. المراجع:

1.6. المراجع العربية

- أبو شرخ، جمال حسن محمد (2012م). مدى إمكانية أداء الجامعة الإسلامية بغزة باستخدام بطاقة قياس الأداء المتوازن- دراسة ميدانية من وجهة نظر الموظفين بالجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، قسم المحاسبة والتمويل، غزة.
- إدريس، وائل محمد؛ الغالبي، طاهر محسن (2009م). أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر: عمان.
- الجزائر، أحمد فؤاد حسن (2011م). تقييم أداء المستشفيات الحكومية باستخدام مقياس الأداء المتوازن (Balanced Scorecard)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- خطاب، أحمد علي (2011م). نموذج مقترح لقياس وتقييم الأداء في المستشفيات، رسالة ماجستير غير منشورة، الكلية العسكرية لعلوم الإدارة لضباط القوات المسلحة، القاهرة.
- خلاف، الحسن (2013م). مدى إمكانية تقييم أداء المستشفيات الجزائرية العمومية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية: ورقلة.
- درغام، ماهر موسى، وأبو فضة، مروان محمد (2009م). أثر تطبيق أنموذج الأداء المتوازن في تعزيز الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف الوطنية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة دراسة ميدانية، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد السابع عشر، العدد الثاني.
- الرفاتي، عادل جواد (2011م). مدى قدرة المنظمات الأهلية الصحية بقطاع غزة على تطبيق بطاقة الأداء المتوازن (BSC) كأداة لتقويم الأداء التمويلي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة: الجامعة الإسلامية بغزة.
- الشيشني، حازم محمد (2004م). نحو إطار لقياس مدى نجاح تبني نظام قياس الأداء المتوازن، بحث منشور، مجلة البحوث التجارية، المجلد السادس والعشرون، العدد الأول.
- عاشور، إيهاب (2010م). بطاقة الأداء المتوازن أحد قياسات الأداء الاستراتيجي في بيئة التشغيل الإلكترونية، مجلة الإدارة والاقتصاد، عدد 76.
- العمري، هاني عبد الرحمن (2010م). منهجية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسات السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
- عودة، أحمد سليمان (2002م). القياس والتقويم في العملية التدريسية، ط2، الأردن: دار الأمل.

- الفارس، سليمان خليل (2007م). التقييم الإداري في المشروعات- تقييم المشاريع الجيدة والقائمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق.
- الكعبي، بثينة راشد؛ عمران، قاسم علي (2011م). دور بطاقة الأداء المتوازنة في تقييم أداء المستشفيات الحكومية غير الهادفة للربح- راسة تطبيقية في مستشفى الدكتور كمال السامرائي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد السابع والثمانون.
- محاد، عريوة (2011م). دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية دراسة مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة فرحات بسطيف: الجزائر.
- مخيمر، عبد العزيز؛ الطعمنة، محمد (2003م). الاتجاهات في إدارة المستشفيات (المفاهيم والتطبيقات)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية: مصر.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2009م). قياس الأداء المتوازن المدخل المعاصر لقياس الأداء الاستراتيجي، ط1، مكتبة العصر للنشر والتوزيع، مصر.
- مقدم، وهبة (2010م). استخدام بطاقة الأداء المتوازن في صياغة وتنفيذ وتقييم استراتيجية المؤسسة، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية في المؤسسات خارج قطاع المحروقات بالدول العربية، يومي 8 و9 نوفمبر، جامعة حسيبة بن بو علي بشلف.
- النجار، جميل (2012م). أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على تعزيز المركز التنافسي الاستراتيجي دراسة تطبيقية على قطاع المؤسسات المالية العاملة في قطاع غزة، المؤتمر الاقتصادي لجامعة القدس المفتوحة، رام الله: فلسطين.
- نديم، مريم شكري محمود (2013م). تقييم الأداء المالي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن- دراسة اختبارية في شركة طيران الملكية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- يحيوي، نعيمة (2008م). بطاقة الأداء المتوازن وسيلة فعالة للتقييم في المؤسسة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 18.
- يحيوي، نعيمة؛ لدرع، خديجة (2011م). بطاقة الأداء المتوازن BSC لأداة فعالة للتقييم الشامل لأداء المنظمات (دراسة ميدانية)، مجمع مداخلات الملتقى الدولي المتميز للمنظمات والحكومات، ط2، المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة، يومي 22 و23 نوفمبر.

2.6. المراجع الأجنبية:

- Eisenkraft, G. (2013). Designing Balanced Scorecards in Non-Profit Healthcare Organizations: The Experience of Ambulatório Pediátrico do Programa Einstein na Comunidade de Paraisópolis. Master of Science in Management Engineering, Polo Territoriale Di Como
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P(2004). Strategy Maps: Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes, Harvard Business School Press.
- Kaplan, R. S; Norton D. P (2011) "Strateegic Alignment: Creating Synergy by Balanced Score Card".
- Lili, J. (2004). Toward a balanced scorecard healthcare Organization: a case study on assessing performance measurement progress a government hospital. Master thesis, University utara Malaysia.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.15

مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف

The level of psychological immunity among autism specialists at the Armed Forces Hospital in Taif

إعداد الباحثة/ روان منصور الريشي

ماجستير في الإرشاد النفسي، قسم علم النفس، كلية التربية بجامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية

Email: i_raawaan@hotmail.com

ملخص الدراسة:

هدف هذه الدراسة التعرف على مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف والكشف عن الفروق في المناعة النفسية لديهم التي تعزى لاختلاف المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من (31) أخصائية توحد، تم العمل على أداة الاستبانة وكانت من إعداد الباحثة والتأكد من صدقها وثباتها كأداة، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، وتوصلت إلى عدد من النتائج أهمها:

توجد مناعة نفسية عالية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمنطقة الطائف، حيث بلغ المتوسط الحسابي الوزني لمجموع استجابات أفراد العينة على استبانة المناعة النفسية ككل (4.177). وقد تراوحت المتوسطات الحسابية الموزونة لاستجابات عينة الدراسة في هذه الاستبانة بمختلف أبعاده بين (4.05)، و(4.33). كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للمناعة النفسية تعزى لاختلاف المؤهل الدراسي بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على أبعاد المناعة النفسية حيث بلغت قيم مستويات الدلالة للأبعاد (0.697 - 0.904)، وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي. أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة البحث في أبعاد استبانة المناعة النفسية، وفي الاستبانة ككل تعزى لاختلاف سنوات الخبرة، حيث جاءت قيم الاحتمال المعنوية المصاحبة للقيمة (ت) أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى تقارب استجابات الأخصائيات نحو مستوى المناعة النفسية، ولا أثر لاختلاف سنوات الخبرة على وجهات نظرهم.

الكلمات المفتاحية: المناعة النفسية، أخصائيات التوحد، مستشفى القوات المسلحة، المملكة العربية السعودية، الطائف.

The level of psychological immunity among autism specialists at the Armed Forces Hospital in Taif

Abstract

The aim of this study was to identify the level of psychological immunity among female autism specialists at the Armed Forces Hospital in Taif, and to reveal the differences in their psychological immunity due to the difference in academic qualifications and years of experience. The study sample consisted of (31) female autism specialists.

The researcher used the questionnaire tool, which was prepared by it, and its validity and reliability were confirmed as a tool, where appropriate statistical methods were used for the nature of the study, and reached a number of results, the most important of which are:

There is high psychological immunity among female autism specialists at the Armed Forces Hospital in the Taif region, where the weighted arithmetic mean of the total responses of the sample members to the questionnaire of psychological immunity as a whole was (4.177). The weighted arithmetic averages of the responses of the study sample in this questionnaire in its various dimensions ranged between (4.05) and (4.33). Also, there are no statistically significant differences at the significance level (0.05) for psychological immunity due to the difference in academic qualification between the average responses of the study sample on the dimensions of psychological immunity, as the values of the significance levels for the dimensions reached (0.697-0.904), which are greater than the significance level (0.05). , which indicates that there are no differences due to the educational qualification variable. Also, there were no statistically significant differences at the significance level (0.05) between the averages of the answers of the research sample members in the dimensions of the psychological immunity questionnaire, and in the questionnaire as a whole due to the different years of experience, where the values of the moral probability associated with the value (t) were greater than the level of morality (0.05). , which indicates the convergence of female specialists' responses towards the level of psychological immunity, and the difference in years of experience has no effect on their views.

Keywords: Psychological Immunology, Autism Specialists, Armed Forces Hospital, Kingdom of Saudi Arabia, Taif.

1. المقدمة:

خلقتنا الله في هذا الكون فهياً لنا الأرض وما عليها لنعمرها، لقد خلق الله الكون وما عليها لحكمة مقتدره، و خلق للإنسان نعماً لا تعد ولا تحصى، و وهبه الصحة والجسد في أحسن صورة، فهذا الجسد معرض للداء لكن في نفس الوقت جعل الله لكل داء دواء، ف نجد أن هذا الجسد معرض للمرض العضوي وكذلك للمرض النفسي الذي يؤثر سلباً على سبب الكثير من التقلبات في الحياة العلمية والعملية والاجتماعية والاسرية مما يتطلب مواجهة الصدمات والضغوط والمواقف المؤلمة التي قد تمر بالفرد خلال مسيرته، ليعيش حياة سليمة خالية من أي مشاكل نفسية تؤثر على حياته.

ومن ناحية أخرى نجد أن حياة الإنسان لا تمضي على وتيرة واحدة وعلى نمط واحد، وأن عالم اليوم يشهد العديد من التغيرات العلمية، التكنولوجية، الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، جميع هذه التطورات والأحداث أثرت في جميع مجالات الحياة وانعكست آثارها بصورة إيجابية أو سلبية، الأمر الذي أدى إلى زيادة الأعباء التي يتحملها الفرد وزيادة المشاكل والضغوط الحياتية التي يواجهها. (سليمان عبد الواحد، ٢٠٢٠)

نتيجة لهذا ظهر علم النفس الإيجابي بعد أن زادت الانفعالات السلبية والضغوط الحياتية والأعباء على كاهل الفرد حتى كادت تفقده معنى الحياة والشعور بالسعادة والرضا عنها فجاء هذا العلم ليعيد للحياة بهجتها حيث يركز على الجوانب الإيجابية في حياة الفرد والتي من أهمها المناعة النفسية. (سليمان عبد الواحد، ٢٠٢١)

فالتدخل النفسي أصبح جزءاً لا يتجزأ في رفع المناعة النفسية لدى جميع الأفراد وخاصة هؤلاء الموظفين العاملين بمهن صعبة كالعاملين مع أطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يعانون من اضطرابات سلوكية ومشاكل نمائية كأطفال التوحد والتعامل مع أسرهم بكافة مستوياتهم وعقليتهم مما ينتج عنها ضغوط تؤثر على بيئتهم الأسرية والعملية فلا بد من مواجهة العوائق والضغوط التي قد تشكل خطراً على مناعتهم وصحتهم النفسية، فالمناعة النفسية هي العامل الحقيقي في جعل الحياة سليمة.

لكن التعبير عنها يختلف من شخصٍ لآخر ومن مرحلة عمرية لأخرى كذلك كل ثقافة تختلف عن غيرها فهي متباينة من الجميع، فتظل المناعة النفسية مطلباً مهما يسعى لتحقيقه كل فرد، منهم من يرى أن حياته الأسرية مصدر لمناعته النفسية، ومنهم من يرى تأكيدات الذات والثقة بالنفس والتفاؤل والنجاح في الحياة العملية والمستقبلية هي المناعة النفسية لديه ومنهم أيضاً يراها الأمن والاستقرار بحد ذاته، فلكل منهم رؤية تختلف عن غيره. (سليمان عبد الواحد، 2019)

المناعة النفسية توجه إيجابي حديث نسبياً تمكن الموظف من التغلب على المشكلات التي قد تواجهه، ويتضح من ذلك بأن هذه الدراسة تسعى إلى معرفة مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف.

1.1. مشكلة الدراسة:

إن الاختبارات النفسية اليوم أصبحت واسعة الاستخدام في حياتنا اليومية، تسهم بفاعلية في اتخاذ قرارات علمية تتعلق بفئات كثيرة من المجتمع، بصفة عامة يمكن النظر إلى الاختبارات النفسية على أنها طرق مقننة لتقييم الأداء الحالي أو المستقبلي للفرد عن طريق استجابته لمهام ومشكلات محددة تشترك فيما بينها في قياسها للجانبين المعرفي والوجداني، لقد ساهمت التطورات في ميدان علم النفس في إثراء معلوماتنا حول الكيفية التي يقوم بها الأفراد في حل المشكلات المعرفية المختلفة،

فمن الاتجاهات الحديثة في تطوير الاختبارات النفسية هو الاتجاه الذي يعمل على التكامل بين الجانبين الكمي والكيفي أي علم النفس المعرفي والقياس النفسي معا (هشام جاد الرب، ٢٠١٦)

للمناعة النفسية أهمية كبيرة، فالفرد الذي يتمتع بمستوى عال من المناعة النفسية يستطيع مواجهة الصعوبات والمشكلات والعواقب التي يتعرض لها؛ فهي تعتبر بمثابة جهاز حماية وقائي يقوي أسباب أو ميول وتوجهات البعد عن الاستهداف أو التعرض للإصابة النفسية ويرفع من القدرة على التأقلم لدى الفرد (عبد الوهاب كامل، ١٩٩٩ ب & Pap., Gonda., Lazary., Molnar., Tohfalusi (Albert-Lorincz., Albert., Kadar., Krizbai., & Marton.: Bagdy., 2010 2012؛ Masih & Verbeke., 2018؛ وسليمان عبد الواحد، ٢٠٢٠).

تتناول الدراسة الحالية معرفة مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف؛ ومن هنا تظهر مشكلة الدراسة الحالية والتي تتطلب الإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف تعزى لاختلاف في المؤهل العلمي؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف تعزى لاختلاف في سنوات الخبرة؟

2.1. فرضيات الدراسة:

- 1- يوجد مستوى متوسط دال احصائياً من المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف تعزى لاختلاف في المؤهل العلمي.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف تعزى لاختلاف في سنوات الخبرة.

3.1. أهداف الدراسة:

تتلخص اهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

- التعرف على مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف.
- الكشف عن الفروق في المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف تعزى لاختلاف في المؤهل العلمي.
- الكشف عن الفروق في المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف تعزى لاختلاف في سنوات الخبرة.

4.1. أهمية الدراسة:

تتحدد أهمية الدراسة فيما يلي:

- أهمية الكشف عن مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف.
- أهمية متغير المناعة النفسية وحداثة دراسة هذا المتغير لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف، والذي يعتبر من الموضوعات الحديثة التي لم تنطرق لها أي دراسة.
- أهمية توافر مقياس يُضاف إلى المكتبة العربية (من إعداد الباحثة) يخدم تحديد مستوى المناعة النفسية.

5.1. حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: التعرف إلى مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف.
- الحدود البشرية: ستمثل في عينة من أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف.
- الحدود المكانية: سيقصر البحث الحالي في مستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف.
- الحدود الزمانية: يتم إجراء البحث الحالي خلال العام 1443 هـ - 1444 هـ.

6.1. مصطلحات الدراسة

المناعة النفسية:

عُرِفت المناعة النفسية لغة وحسب المعجم الوسيط بأنها الحصانة عند الشيء ومقاومته وفي عكس العدوى (إبراهيم وعبد الحليم، 2004، ص 5).

أما اصطلاحاً فحسب اولاه (Dah،2005): في نظام موحد متكامل لأبعاد الشخصية المعرفية والسلوكية والانفعالية والاجتماعية والبيئية التي تعمل كمصادر مرنة ومقاومة تُنمي قدرة الشخص ومقاومته وحصانته النفسية على تحمل الإجهاد والتهديدات والتوتر والضغوط النفسية والجسدية التي تواجهه فهي تعمل كمضادات نفسية من أجل تحقيق التوافق والصحة النفسية (تيسير العمري، 2020، ص 77).

أما عصام زيدان (2013) يُعرفها بأنها قدرة الفرد على حماية نفسه من التأثيرات السلبية المحتملة للضغوط والتهديدات والمخاطر والإحباطات والأزمات النفسية والتخلص منها عن طريق التحصين النفسي باستخدام الموارد الذاتية والإمكانات الكامنة في الشخصية مثل: التفكير الإيجابي، الإبداع، حل المشكلات، ضبط النفس، الاتزان، الصمود، الصلابة، التحدي، المثابرة، الفعالية، التفاؤل، المرونة والتكيف مع البيئة.

كما عرفت بأنها بنية نفسية تعمل على وقاية النفس من المشاكل والضغوط النفسية فالأفراد ذو المناعة النفسية العالية قادرين على تبني أفكار إيجابية من أجل مواجهة الصعوبات وحل المشكلات دون أي عائق نفسي،

كما تؤدي المناعة النفسية دورًا أساسيًا في مساعدة الأفراد على التكيف وظيفيًا وسط التحديات والصعوبات. (Oraphin Choochom1, Umaporn Sucaromana2, Jennifer Chavanovanich3, and Peter Tellegen4,2019)

ويُعرف جهاز المناعة النفسي بأنه نظام تحفيزي وسلوكي متكامل يوفر المناعة النفسية ضد الإجهاد ويعزز الصحة النفسية وكيفية التعامل مع الصعوبات فهو بمثابة الاجسام المضادة النفسية التي تحمي الافراد من أي ضرر. (Krisztina Bóna,) (2014)

فالمناعة النفسية تختلف عن المناعة البيولوجية، بمعنى آخر هناك فرق بين المناعة النفسية والجسدية، فالجهاز المناعي النفسي يقاوم التجارب السلبية التي تؤثر وتعرقل سير حياة بشكل طبيعي وتدخله في دوامة القلق والتوتر إلى أن يصل الى الاصابة بالاكنتاب، بينما الجهاز المناعي الجسدي يحمي الجسم من الامراض العضوية ويقاوم المواد الضارة والغريبة على الجسم كالبتيريا والسموم. (Anubhuti Dubey* and Darshana Shahi**, 2011)

وتتفق الباحثة مع التعريفات السابقة فيما جاءت به، بأن المناعة النفسية تحمي الفرد من التأثيرات السلبية والأزمات النفسية من خلال التفكير الإيجابي والإبداع والثقة بالنفس وضبط النفس والقدرة على حل المشكلات ومواجهتها والتكيف مع البيئة.

2. الإطار النظري:

مكونات المناعة النفسية:

المناعة النفسية لها مكونات عديدة منها التفاؤل والمرونة واليقظة والتكيف والأمل والاعتماد على الذات والثقة بالنفس وضبط النفس وكذلك القدرة على حل المشكلات.

كما أشارت بعض الدراسات إلى أن اليقظة لها تأثير ايجابي في رفع المناعة النفسية مثل زيادة الرفاهية، وانخفاض الأعراض النفسية، وتحسين التنظيم السلوكي. (Oraphin Choochom1, Umaporn Sucaromana2, Jennifer

(Chavanovanich3, and Peter Tellegen4,2019)

أبعاد المناعة النفسية:

هناك ثلاث أبعاد رئيسية للمناعة النفسية وهي: الاحتواء، والمواجهة التكيفية، وتنظيم الذات، وتشمل تلك الأبعاد اثني عشر بُعداً فرعياً هي: التحكم الوجداني، والاستيعاب، والتحويل المضاد، والقناع كسمة، والحد من التنافر، وتبرير الدوافع، والنزعة الذاتية، وتأكيد الذات، والابجابية، والتزامن، وقوة الإرادة، والسيطرة على الانفعالات (فريد، علاء، 2015).

بينما أبعاد المناعة النفسية التي ذكرتها مرفت ياسر تتمحور حول الثقة بالنفس، والتفاؤل وحل المشكلات، والالتزام الديني. (ياسر، مرفت، 2016).

أعراض فقدان المناعة النفسية:

أشار بونا (Bona, 2014, 104) الى أن أعراض فقدان المناعة النفسية تشمل: فقدان الإحساس بالسرور والمتعة بالحياة، العزلة، الركود والجمود الفكري، والخضوع للفشل، كما أن هناك خصائص تميز أصحاب المناعة النفسية فهم أكثر قدرة على التفكير المنطقي، مواجهة المشكلات وحلها بشكل إبداعي، الثقة بالذات، المرونة النفسية، القدرة على التكيف، التركيز على تحقيق الأهداف (محمد، أمل، 2018).

تصنيف المناعة النفسية:

هناك ثلاثة تصنيفات للمناعة النفسية بحسب تصنيف العلماء النفسيين وهي كالتالي:

- 1- المناعة النفسية الطبيعية: وهي المناعة الطبيعية التي ينمو عليها الانسان ضد الازمات والقلق الناتجة من التفاعل الطبيعي بين الوراثة والبيئة لضبط النفس ضد المشكلات.
- 2- المناعة النفسية المكتسبة طبيعياً: هي المناعة المكتسبة للإنسان من خلال المهارات والخبرات والمعارف والاطلاع والتطوير المستمر والعمل بها لتنشيط المناعة لديه ضد الازمات للتمتع بصحة نفسيه جيده.
- 3- المناعة النفسية المكتسبة صناعياً: هي المناعة المكتسبة بعد الوقوع في مشكله ما ومواجهتها من خلال المختصين بصوره مباشره. (مرسي، 2000)

من أبرز النظريات المفسرة للمناعة النفسية:

النظرية التحليلية التي يرى فيها فرويد أن الجهاز النفسي يسعى الى تحقيق التوازن لدى الإنسان، فالمواقف والمؤثرات التي يتعرض لها الفرد الداخلية والخارجية تدفعه الى القيام بنشاط جسمي او عقلي معين ليتخلص من هذا الشعور. فالنظرية الإنسانية ترى أن الانسان دائماً يسعى بأن يكون الأفضل، فهو في حاله مستمرة من النمو والنشاط ليتحقق لديه الاتزان الانفعالي.

3. الدراسات السابقة:

خلق الإنسان في كبد وصراع وجهاد جسدي ونفسي قد تؤثر هذه الصراعات على المشاعر والعواطف فيتقلب بين الحزن والفرح وهذا أمر طبيعي، ولكن هناك من يتأثر لديه جهاز المناعة النفسي سواءً من موقف مُحبط أو من تجربة سلبية قوية أدت به الى القلق والتوتر العصبي بشكل يومي، فالدعم النفسي مهم وضروري ليتمتع الفرد بجودة عالية من الرفاهية النفسية وتعزيز الصحة النفسية.

لقد تم البحث والاطلاع على الدراسات النظرية والميدانية، العربية والأجنبية السابقة التي تناولت الموضوع، وفي مايلي عرض لعدد منها:

1.3. الدراسات العربية:

هدفت دراسة (إسماعيل، 2022) بالتعرف علي مستوى الصحة التنظيمية للجامعات الكسرية الحكومية، والتعرف علي مستوى المناعة النفسية التعرف علي مستوى الاحتراق الوظيفي، وتحديد نوع وقوة العلاقة بين الصحة التنظيمية والاحتراق الوظيفي، وتحديد نوع وقوة العلاقة بين الصحة التنظيمية والمناعة النفسية، وتحديد نوع وقوة العلاقة بين المناعة النفسية والاحتراق الوظيفي، والتعرف علي الدور الوسيط للمناعة النفسية في العلاقة بين الصحة التنظيمية والاحتراق الوظيفي لدي أعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية الحكومية، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد علي قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها 379 عضو هيئة تدريس من الجامعات المصرية الحكومية، وقد أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الصحة التنظيمية وانخفاض مستوى المناعة النفسية وارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي في الجامعات المصرية الحكومية، ووجود علاقة ارتباط عكسي وذات دلالة إحصائية بين الصحة التنظيمية والاحتراق الوظيفي ووجود علاقة ارتباط عكسي وذات دلالة إحصائية بين المناعة النفسية والاحتراق الوظيفي، ووجود علاقة ارتباط طردي وذات دلالة إحصائية بين الصحة التنظيمية والمناعة النفسية، ولعبت المناعة النفسية دور الوساطة الجزئية في العلاقة بين الصحة التنظيمية والاحتراق الوظيفي، وتوصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات تتعلق بكيفية خفض مستوى الاحتراق الوظيفي من خلال الصحة التنظيمية والمناعة النفسية

هدفت الدراسة (علا عبد الرحمن، 2022) الكشف عن فاعلية برنامج تدريبي لتحسين الهناء الذاتي لمعلمات الروضة، وأثره على المناعة النفسية لديهن، وتكونت عينة الدراسة من (70) معلمة من معلمات الروضة بمحافظة القاهرة، مقسمين (35) المجموعة التجريبية، (35) المجموعة الضابطة، وتم استخدام الأدوات التالية: مقياس الهناء الذاتي للمعلمات، مقياس المناعة النفسية.

توصلت الدراسة لأهم النتائج التالية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة بعد تطبيق البرنامج في الهناء الذاتي لصالح المجموعة التجريبية.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية بعد تطبيق البرنامج في الهناء الذاتي لصالح القياس البعدي.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة بعد تطبيق البرنامج في المناعة النفسية لصالح المجموعة التجريبية.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية بعد تطبيق البرنامج في المناعة النفسية لصالح القياس البعدي. مما يدل على فاعلية البرنامج لتحسين الهناء الذاتي وأثره على المناعة النفسية للمعلمات بالروضة.

توصي الدراسة بالإسهام في تقديم العديد من الدورات التدريبية وورش العمل لمعلمات الروضة بصفة دورية لتنمية الهناء الذاتي والمناعة النفسية لديهن، توجيه ووعي القائمين على برامج الطفولة بضرورة تضمين وحدات تعليمية عن الهناء الذاتي للأطفال بالروضة، زيادة البرامج التدريبية لرفع مستوى المناعة النفسية للمعلمات بالروضة، تحسين الهناء الذاتي للمعلمات بالروضة من أجل المزيد من الاستمرارية في تعزيز العلاقات بين المعلمات والأطفال من خلال تحسين مهارات الهناء الذاتي، دراسة الهناء الذاتي وعلاقته ببعض أنماط التفكير لمعلمات الروضة، فاعلية برنامج ارشادي لزيادة المناعة النفسية لدى المعلمات بالروضة،

برنامج مقترح لزيادة الهناء الذاتي للأطفال بالروضة وأثره على التفاؤل لديهن، دراسة الهناء الذاتي وعلاقته بسمات الشخصية للمعلمات بالروضة، أساليب المعاملة الوالدية وعلاقتها بالهناء الذاتي لأطفال الروضة.

هدفت دراسة (عيد، 2021) إلى التعرف على مستوى كل من المناعة النفسية ومهارات فعالية الحياة التي تتمتع بها طالبات قسم تربية الطفل ومن ثم تحديد العلاقة بين المناعة النفسية ومهارات فعالية الحياة لدى طالبات قسم تربية الطفل، تكونت عينة البحث الأساسية من (100) طالبة قسم تربية الطفل بكلية التربية جامعة الوادي الجديد وتراوحت أعمارهم ما بين (19 - 21) موزعين على الفئتين الثانية والثالثة، واستخدمت الباحثة مقياسي المناعة النفسية ومهارات فعالية الحياة، وتوصلت نتائج البحث إلى أن الطالبات لديهن مستوى أعلى من المتوسط في استجابتهن على مقياسي المناعة النفسية ومهارات فعالية الحياة، وأظهرت النتائج أن الطالبات التي ترتفع لديهن المناعة النفسية ترتفع لديهن أيضاً مهارات فعالية الحياة.

هدفت دراسة (كريمة محبوز، 2021) إلى الكشف عن فلسفة المناعة النفسية في مواجهة الضغوط المهنية، وهي دراسة نظرية وتحليلية لأهم البحوث والدراسات حول الموضوع، وقد أسفرت عن أهم النتائج، قوة المناعة النفسية. يحمي من الآثار السلبية للضغوط المهنية - الحاجة إلى اتباع أساليب شخصية معينة للتحكم في الإجهاد المهني بالتوازي مع الأساليب التنظيمية.

توصي الدراسة بضرورة التدريب على تقوية المناعة النفسية سواء بأساليب شخصية يكررها الفرد أو عن طريق أخصائي نفسي يوضح الخطوات المناسبة لجعل الفرد ذو مناعة نفسية متكيفة ومرنة ومتغلبة على مختلف الضغوط لأنها شيء مصاحب للإنسان لا يمكنه تفاديها بل عليه السيطرة عليها وتحويلها لصالحه من أجل تحقيق أهدافه وأهداف منظمته.

هدفت دراسة (كيري وحكمي، 2021) إلى التعرف على الوعي بالذات وعلاقته بالمناعة النفسية لدى معلمي ذوي الإعاقة بإدارة تعليم جازان، وإمكانية التنبؤ بالمناعة النفسية من خلال الوعي بالذات، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة البحث من (284) معلم ومعلمة من معلمي ذوي الإعاقة بإدارة تعليم جازان اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 1442/1443 هـ، ولتحقيق أهداف البحث، والإجابة عن أسئلته، واختبار صحة الفروض، طبق الباحثان مقياس المناعة النفسية (من إعداد الباحثان)، ومقياس الوعي بالذات (من إعداد القرعة غولي، 2011)، وباستخدام اختبار (ت) لمجموعة واحدة، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار المتعدد المتدرج، توصل الباحثان إلى النتائج التالية: وجود مستوى مرتفع من المناعة النفسية والوعي بالذات لدى معلمي ذوي الإعاقة بإدارة تعليم جازان، كما أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين المناعة النفسية والوعي بالذات، وإمكانية التنبؤ بالمناعة النفسية من خلال الوعي بالذات.

هدفت دراسة (ابن دايل، 2021) إلى الكشف عن القدرة التنبؤية للتمكين النفسي للمناعة النفسية لدى الممارسين الصحيين في ظل جائحة تفشي فيروس (كوفيد-19) بمستشفيات مدينة الرياض، والتعرف إلى الفروق في التمكين النفسي والمناعة النفسية وفقاً لمتغيري الجنس وسنوات الخبرة، وقد تكونت عينة الدراسة من (209) من الممارسين الصحيين بواقع (107) من الذكور، و(102) من الإناث، تراوحت لسارهم ما بين (24 إلى 59)، واستخدمت الباحثة مقياس التمكين النفسي لمكر (2013) ومقياس المناعة النفسية للمالكي (2019)، وأظهرت النتائج أنه يمكن التنبؤ بمستوى المناعة النفسية من خلال الدرجة الكلية للتمكين النفسي وأبعاده الفرعية المتمثلة في: (أهمية العمل، الجدارة)،

وأظهرت النتائج أيضا عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) في متوسطات درجات التمكين النفسي وأبعاده الفرعية المتمثلة في: (أهمية العمل، الجدارة، التأثير) لدى الممارسين الصحيين باختلاف سنوات الخبرة وذلك لصالح الممارسين الصحيين ممن خبرتهم خمس سنوات فأكثر، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين الذكور والإناث في متوسطات درجات التمكين النفسي وأبعاده الفرعية المتمثلة في: (أهمية العمل، الجدارة، التأثير)، وذلك لصالح الذكور، وأظهرت النتائج أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) في متوسطات درجات المناعة النفسية وأبعاده الفرعية المتمثلة في: (التفكير الإيجابي، الإبداع وحل المشكلات، الاتزان الانفعالي، الثقة بالنفس، التحدي والمثابرة) لدى الممارسين الصحيين باختلاف سنوات الخبرة، وذلك لصالح ممن خبرتهم خمس سنوات فأكثر، وأخيرا كشفت النتائج أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين الذكور والإناث في متوسطات درجات المناعة النفسية وأبعاده الفرعية المتمثلة في: (التفكير الإيجابي، الإبداع وحل المشكلات، الاتزان الانفعالي، التحدي والمثابرة، المرونة النفسية والتكيف، التفاؤل)، وذلك لصالح الذكور.

هدفت دراسة (السهلي، 2020) إلى معرفة العلاقة بين المناعة النفسية ودافعية الإنجاز لدى طلاب جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي. وقد تكونت عينة البحث من (225) طالبا من طلاب الجامعة. تم استخدام مقياس المناعة النفسية من إعداد اولاه 2000، Olah، وتقنين زيدان 2013، ومقياس الدافعية للإنجاز من إعداد أحمد 2012. وقد اشارت نتائج البحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المناعة النفسية تعزى إلى متغير التخصص (العلوم الإنسانية- العلوم الطبيعية) لدى طلاب الجامعة لصالح طلاب تخصص العلوم الإنسانية. كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز تعزى إلى متغير التخصص (العلوم الإنسانية- العلوم الطبيعية) لدى طلاب الجامعة لصالح طلاب تخصص العلوم الإنسانية. أيضا أوضح البحث عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المناعة النفسية تعزى إلى متغير المستوى الدراسي (الأول- السابع) لدى طلاب الجامعة. وبين البحث وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للإنجاز تعزى إلى المستوى الدراسي (الأول- السابع) لدى طلاب الجامعة لصالح طلاب المستوى السابع، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات الطلاب على مقياس المناعة النفسية ومقياس الدافعية للإنجاز.

هدفت دراسة (المعمرية و طه، 2018) هدفت الدراسة الحالية الكشف عن العلاقة بين المناعة النفسية والرضا الوظيفي لدى بعض التربية الخاصة، واستخدم في الدراسة الحالية المنهج الوصفي، وتكونت العينة من (89) معلمة من معلمات التربية الخاصة بسلطنة عمان (مدرسة الأمل للصم، ومدرسة التربية الفكرية، ومعهد عمر بن الخطاب للمكفوفين)، واستخدمت الدراسة مقياسي المناعة النفسية والرضا الوظيفي. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين المناعة النفسية والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في متوسطات المناعة النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة تعزى لمتغيرات نوع إعاقاة الطلاب، وسنوات الخبرة.

2.3. الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة (Anoputi Dubey and Darshana Shahit , 2011) بأن عددًا متزايدًا من الأطباء يشعرون بالتوتر والإرهاق. تم التخطيط لهذا التحقيق لمعرفة دور الجهاز المناعي النفسي في استخدام استراتيجيات المواجهة في تخفيف التوتر والإرهاق لدى

المهنيين الطبيين. تكونت العينة من 200 طبيب (100 ماجستير / دكتوراه و 100 MBBS). تم تطبيق مقياس الإجهاد المتصور، ووجد كونهما عن للإرهاق، ووجد المناعة النفسية، و COPE-BREF.

أظهرت النتائج أن الممارسين العاميين لديهم مستوى عالٍ بشكل ملحوظ من الإجهاد المتصور والإرهاق المرتبط به، لكن نظام المناعة النفسي لديهم يؤثر على الإرهاق الناتج عن الإجهاد واستخدام استراتيجيات التأقلم. كان الممارسون العاميون يستخدمون استراتيجيات تأقلم أكثر نشاطاً من ناحية وغير قادرة على التكيف من ناحية أخرى، ومع ذلك، فإن المناعة النفسية للتنظيم الذاتي توازن بين علاقة التأقلم مع الإجهاد والإرهاق. تشير هذه النتائج إلى أنه مثل جهاز المناعة الجسدي، هناك جهاز مناعي نفسي في الجسم يمكن تطويره وتعزيزه للتغلب على الإجهاد.

توصي هذه الدراسة بمواجهة المشكلات والبحث عن الدعم المعنوي، كما توصي الأطباء بجدولة برامج التدخل لتقليل من استخدام المواد كاستراتيجية للتكيف، قد يتضمن برامج التدخل المبكر حصول الأطباء الممارسين الذين يواجهون مشاكل على المساعدة في الوقت المناسب، قبل ان تتداخل المشاكل مع رعاية المرضى وتؤدي الى أخطاء طبية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

خضع موضوع المناعة النفسية الى العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي أوجدت لنا العديد من الاحصائيات والنقاط الي قدمت الباحثة بعض النماذج منها في هذه الدراسة، حيث تشابهه الدراسة الحالية مع دراسة علا عبدالرحمن (2022) من حيث أداة الدراسة واختلفت عنها في منهج الدراسة وفي العينة، وتشابهه مع كريمة محبوز (2021) في المادة واختلفت عنها في أداة الدراسة والعينة حيث كانت الدراسة نظرية تحليله لم تتطرق للجانب التطبيقي، كما تشابهه مع Anoputi Dubey and Darshana Shahit (2011) في أداة الدراسة والحدود المكانية للعينة، كما اختلفت مع دراسة إسماعيل (2022) من حيث النتيجة، وتشابهه مع دراسة عيد وكريير وحكمي (2021) من حيث أداة الدراسة ونتائج العينة، واختلفت دراسة ابن دايل (2021) من حيث سنوات الخبرة كما تشابهه من حيث أداة الدراسة، و تشابهه دراسة السهلي (2020) من حيث المنهج والأداة واختلفت في نتائج متغير المستوى العلمي، ايضاً تشابهه دراسة المعمرية وطه (2018) من حيث المنهج والأداة ونتائج سنوات الخبرة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تميزت الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات ذات الصلة التي سبق عرضها بأنها تعتبر الدراسة الأولى – في حدود علم الباحثة – التي تقيس مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف.

حيث استفادت الباحثة من الدراسات السابقة من خلال التنوع في مجال اطلاعها على هذه الدراسات من الناحية النظرية والحصول على المراجع، وكيفية إعداد الدراسة واختيار أبعاد المناعة النفسية التي تخدم موضوع الدراسة وتخدم الباحثة في إعداد مقياسها. كما تركز الدراسة الحالية على أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف، والتي ستقيس مستوى المناعة النفسية لديهم من خلال مقياس المناعة النفسية التي تم إعداده من قبل الباحثة لعدم وجود دراسات اهتمت بعينة الدراسة وإثراء المكتبة العربية بمقياس جديد للمناعة النفسية.

4. منهجية الدراسة:

1.1.4. منهج الدراسة:

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي؛ الذي يتضمن وصف ظاهرة محددة وذلك من خلال جمع المعلومات عنها وتصنيفها وتحليلها.

2.2.4. مجتمع الدراسة:

سيتمثل مجتمع الدراسة جميع أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف.

3.3.4. عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (31) أخصائية التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف، حيث اختارت الباحثة عينة بحثها وفق طريقة العينة الغير عشوائية (الغرضية) وذلك لدراسة مجتمع تم تحديده للحصول على نتائج دقيقة.

4.4. أدوات الدراسة:

مقياس المناعة النفسية: (من إعداد الباحثة).

اتبعت الباحثة عدة خطوات لإعداد المقياس:

1- قامت الباحثة بالاطلاع على الدراسات السابقة والأطر النظرية للمناعة النفسية بهدف الاستفادة منها في بناء المقياس.

2- الاطلاع على بعض المقاييس للمناعة النفسية في دراسة كل من زيدان، عصام محمد (2013) سليمان، سنان محمد و مجاهد، شيماء احمد (2018)، جبريني، فلسطين إبراهيم مصطفى (2020)، مسحل، رابعة عبدالناصر محمد (2018).

3- الاستفادة من المقاييس في التعرف على المؤشرات والابعاد الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في تصميم المقياس وهي:

- البعد الأول: التفكير الإيجابي.

- البعد الثاني: الثقة النفس.

- البعد الثالث: ضبط النفس.

- البعد الرابع: القدرة على حل المشكلات.

4- قامت الباحثة بصياغة مجموعة من الفقرات التي يمكن ان يقيسها كل بعد من ابعاد المقياس والتي ترتبط بالمناعة النفسية.

5- قامت الباحثة بكتابة وصياغة الفقرات على النحو التالي:

- ان تكون الصياغة واضحة ودقيقة، بعيدة عن الغموض والتعقيد ولا تحتمل أكثر من معنى.

- ان تكون الفقرات ملائمة لكل بُعد في المقياس.

- أن تكون الفقرات شاملة ومرتبطة بالمناعة النفسية.

- أن تكون الفقرات مصاغة باللغة العربية صياغة صحيحة.
- أن تكون الفقرات قصيرة وغير مملّة.
- تم عرض الاستبانة الأولية على مجموعة من أهل الاختصاص للتأكد من ملائمة المفردات المستخدمة، وكذلك التأكد من شمول عبارات وفقرات المقياس وتغطيته لجميع نقاط الدراسة، والتأكد من سلامة العبارات وعدم تكرارها ووضوحها.
- وتكون المقياس في صورته النهائية من (24) فقرة، جاء توزيعها كالتالي:

ابعاد مقياس المناعة النفسية وعدد فقراتها

عدد الفقرات	الأبعاد	م
6	البعد الأول: التفكير الإيجابي	1
6	البعد الثاني: الثقة بالنفس	2
6	البعد الثالث: ضبط بالنفس	3
6	البعد الرابع: القدرة على حل المشكلات	4
24	عدد الفقرات الكلي	

كما تم تعريف أبعاده إجرائياً على النحو التالي:

البعد الأول: التفكير الإيجابي: وهو يقيس الشعور والتفاؤل نحو المستقبل وتوقع الأفضل دائماً والاستمرار في تحقيق النجاح نحو الأهداف المنشودة.

البعد الثاني: الثقة بالنفس: وهو يقيس مشاعر الرضا والثقة بالقدرات والمهارات في مواجهة الصعوبات وتحمل المسؤوليات والاعتماد على النفس في التحكم بمجريات الحياة.

البعد الثالث: ضبط النفس: وهو يقيس التصرفات الحكيمة في المواقف الصعبة والانتزان الانفعالي في مواجهة الإحباط والسيطرة على النفس أثناء المشكلة.

البعد الرابع: القدرة على حل المشكلات: وهو يقيس القدرة على مواجهة وحل المشكلات من خلال الطرق الممكنة واستخدام الخبرات السابقة.

5.4. صدق وثبات المقياس:

1.5.4. حساب ثبات الاستبيان:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدمت الباحثة (معادلة ألفا كرونباخ) للتأكد من ثبات الأداة على عينة الدراسة المكونة من (31) أخصائية توحدها، الجدول رقم (1) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول رقم (1) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	ثبات المحور
المحور الأول	6	،909
المحور الثاني	6	،900
المحور الثالث	6	،921
المحور الرابع	6	،934
الثبات العام للاستبيان	24	،952

يتضح من الجدول رقم (1) أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث بلغ (0،952) لإجمالي فقرات الاستبيان الرابعة والعشرون، فيما تراوح ثبات المحاور ما بين 0،900 كحد أدنى، وبين 0،934 كحد أعلى، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة بحسب مقياس نانلي والذي اعتمد 0،70 كحد أدنى للثبات.

2.4.5. صدق الأداة:

اعتمدت الباحثة للتحقق من صدق الأداة بصورتها الأولية على صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency) وتقوم على حساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المقياس، والمقياس ككل، وفيما يلي الخطوات التي اتبعتها الباحثة للتحقق من صدق الاستبانة طبقاً للاتساق الداخلي.

أ. صدق البناء التكويني الفرضي لأداة الدراسة:

وتم حساب معاملات صدق البناء التكويني الفرضي لأداة الدراسة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation) حيث تم حساب صدق الاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور التي تنتمي إليه هذه العبارة، وكذلك حساب صدق البناء لمحاور الاستبانة مع الدرجة الكلية، ويتم حساب (معامل ارتباط بيرسون) من خلال المعادلة:

$$\frac{n \sum x y - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

ويفسر كوهين (cohen, L and Holiday, M.; 1982) معامل ارتباط بيرسون كالتالي:

ارتباط ضعيف (0.20-0.39)، ارتباط متوسط (0.40-0.69)، ارتباط قوي (0.7-0.89)، ارتباط قوي جداً (أعلى من 0.90).

صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات المحاور الأربعة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه الفقرة، وذلك باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، حيث أن الجدول (2) يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور، و الجدول (3) يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور، و الجدول (4) يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور، و الجدول (5) يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الرابع والدرجة الكلية للمحور.

جدول رقم (2): معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة للمحور الأول

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات المحور
0,00	**، 884	1
0,00	**، 904	2
0,00	**، 856	3
0,00	**، 846	4
0,00	**، 865	5
0,00	**، 865	6

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من نتائج الجدول السابق نجد أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور الأول دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0,00 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0,665، فيما كان الحد الأعلى 0,904، وعالية فإن جميع فقرات المحور الأول متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي له مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول.

جدول رقم (3): معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة للمحور الثاني

فقرات المحور	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
1	0,840 **	0,00
2	0,790 **	0,00
3	0,835 **	0,00
4	0,799 **	0,00
5	0,617 **	0,00
6	0,786 **	0,00

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من نتائج الجدول السابق نجد أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الثاني دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0,00 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0,617، فيما كان الحد الأعلى 0,840، وعلية فإن جميع فقرات المحور الثاني متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي له مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني.

جدول رقم (4): معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة للمحور الثالث

فقرات المحور	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
1	0,806 **	0,00
2	0,775 **	0,00
3	0,890 **	0,00
4	0,864 **	0,00
5	0,769 **	0,00
6	0,759 **	0,00

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من نتائج الجدول السابق نجد أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور الثالث دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0,00 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0,759، فيما كان الحد الأعلى 0,890، وعلية فإن جميع فقرات المحور الثالث متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي له مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث.

جدول رقم (5): معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة للمحور الرابع

فقرات المحور	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
1	0,879 **	0,00
2	0,880 **	0,00
3	0,741 **	0,00
4	0,886 **	0,00
5	0,802 **	0,00
6	0,839 **	0,00

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من نتائج الجدول السابق نجد أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الرابع والدرجة الكلية للمحور الرابع دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0,00 حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط 0,741، فيما كان الحد الأعلى 0,886، وعلية فإن جميع فقرات المحور الرابع متسقة داخلياً مع المحور الذي تنتمي له مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الرابع.

1. صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبيان.

وتم استخراج معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation)، لمحاور الاستبيان (واقع التحول الرقمي) وذلك بحساب الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية للاستبيان.

جدول (6): معاملات ارتباط محاور الاستبيان مع الدرجة الكلية للاستبيان (ن=30)

م	المحور	معاملات الارتباط
1	المحور الأول (التفكير الإيجابي)	0.822
2	المحور الثاني (الثقة بالنفس)	0.894
3	المحور الثالث (ضبط النفس)	0.843
4	المحور الرابع (القدرة على حل المشكلات)	0.868

** دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول (6) أن أبعاد الاستبيان تتمتع بدرجة مناسبة من الاتساق الداخلي حيث كانت معاملات الارتباط لدى عينة الدراسة (0.822) لمحور التفكير الإيجابي، ومحور الثقة بالنفس بلغ (0.894)، ومحور ضبط النفس بلغ (0.843)، ومحور القدرة على حل المشكلات كان معامل الارتباط (0.868)، مما يعني وجود درجة مناسبة من الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان مع الدرجة الكلية وهذا يعكس درجة عالية من الصدق لأبعاد الاستبانة.

من خلال نتائج الثبات والاتساق الداخلي في الجداول السابقة، يتضح لنا ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) بدرجة مرتفعة وصدق اتساقها الداخلي.

كيفية الاستجابة لأداة الدراسة:

للحكم على درجة مقياس ليكرت الخماسي، قامت الباحثة بحساب الوزن النسبي لبدائل الاستجابة على فقرات المقياس على النحو التالي:

- طول الفئة = المدى / عدد الفئات.
 - المدى = الفرق بين أكبر وأصغر درجة / عدد بدائل الاستجابة على الفقرة.
 - المدى = $(1-5) / 5 = 0.80$.
 - $1.8 = 0.8 + 1$ الفقرات التي متوسطها بين (1 إلى أقل من 1.8) ضعيفة جداً.
 - $2.6 = 0.8 + 1.8$ الفقرات التي متوسطها بين (1.8 إلى أقل من 2.6) ضعيفة.
 - $3.4 = 0.8 + 2.6$ الفقرات التي متوسطها بين (2.6 إلى أقل من 3.4) متوسطة.
 - $4.2 = 0.8 + 3.4$ الفقرات التي متوسطها بين (3.4 إلى أقل من 4.2) كبيرة.
 - $5 = 0.8 + 4.2$ الفقرات التي متوسطها بين (4.2 إلى 5) كبيرة جداً.
- وبالتالي يكون الحكم على درجة الاستبانة وفق المتوسطات الحسابية كما في جدول (7).

جدول (7): الحكم على مقياس ليكرت الخماسي وفق المتوسطات الحسابية

الدرجة	المتوسط
كبيرة جداً	من 4,2 إلى 5
كبيرة	من 3,4 إلى أقل من 4,2
متوسطة	من 2,6 إلى أقل من 3,4
ضعيفة	من 1,8 إلى أقل من 2,6
ضعيفة جداً	من 1 إلى أقل من 1,8

6.4. إجراءات تطبيق أدوات الدراسة:

تضمنت الدراسة الحالية مجموعة من الخطوات نعرضها فيما يلي:

1. مراجعة الدراسات السابقة والأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية.
2. إعداد أداة الدراسة.
3. الحصول على الموافقات اللازمة لتطبيق أدوات الدراسة.
4. حصر مجتمع الدراسة من خلال الرجوع إلى إدارة الشؤون الأكاديمية في مستشفى القوات المسلحة بمنطقة الطائف.

5. استخراج دلالات الصدق والثبات للمقياس بعرضه على المحكمين.
6. تطبيق الأداة على عينة الدراسة، ومتابعة الاستبانة وتجميعها، وتجهيزها للتحليل الإحصائي.
7. جمع البيانات وإجراء المعالجات الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج المعالجات الإحصائية (SPSS).
8. تحليل نتائج الاختبارات وتفسيرها ومناقشتها.
9. تقديم التوصيات والمقترحات.

7.4. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي ستسعى إلى تحقيقها، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية التالية:

1. معامل ارتباط بيرسون (Person Product-moment correlation)، لحساب صدق الاتساق الداخلي.
 2. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لحساب الثبات. ومعامل الثبات الحقيقي.
 3. استخدام التكرارات والنسب المئوية، لوصف عينة الدراسة.
 4. اختبار كالمجروف - سميرنوف "One-Sample Kolmogorov Smirnov Test" لتحديد اعتدالية توزيع الطبيعي.
 5. مقياس الاحصاء الوصفي (Descriptive statistic) من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
 6. استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA).
- حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الأداة:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداة الدراسة، ليصبح المقياس لتقدير أبعاد الدراسة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لبدائل الإجابة عن كل فقرة، واعتمدت المعادلة التالية في تحديد ثلاثة مستويات (منخفض، ومتوسط، ومرتفع) كالآتي:

طول الفئة = (الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل) / عدد المستويات

$$= (5-1) / 3 = 4/3 = 1.33$$

وبذلك يكون :

- 1- المستوى المنخفض؛ إذا بلغ الوسط الحسابي من (1 - 2.33)
- 2- المستوى المتوسط؛ إذا بلغ الوسط الحسابي من (2.34 - 3.66)
- 3- المستوى المرتفع؛ إذا بلغ الوسط الحسابي من (3.67 - 5)

وتعرض الباحثة في ما يلي مستوى المناعة لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف بحسب كل بعد من أبعادها.

أولاً: محور التفكير الإيجابي

ويوضح الجدول (8) المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري ودرجة الموافقة، لكل عبارة من عبارات المحور الأول: "التفكير الإيجابي".

جدول (8) المتوسط الحسابي ودرجة الموافقة لكل من المحور الأول " التفكير الإيجابي "

الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرات
0,722	4.45	17	12	1	1	0	تكرار
		54.8%	38.7%	3.2%	3.2%	0%	نسبة مئوية
0.620	4.41	15	14	2	0	0	تكرار
		48.2%	45.2%	6.5%	0%	0%	نسبة مئوية
0.667	4.38	15	13	3	0	0	تكرار
		48.4%	41.9%	9.7%	0%	0%	نسبة مئوية
0.652	4.32	13	15	3	0	0	تكرار
		41.9%	48.4%	9.7%	0%	0%	نسبة مئوية
0.789	4.09	10	15	5	1	0	تكرار
		32.3%	48.4%	16.1%	3.2%	0%	نسبة مئوية
0.660	4.35	14	14	3	0	0	تكرار
		45.2%	45.2%	9.7%	0%	0%	نسبة مئوية
0.570	4.33	المتوسط والانحراف المعياري للبعد					

يتضح من خلال نتائج جدول رقم (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور الدراسة الأول، وهو المحور الخاص بالتفكير الإيجابي قد جاءت في المستوى المرتفع بمتوسط حسابي كلي 4.33، وانحراف معياري 0.570، وتراوحت قيم المتوسط الحسابي ما بين 4.09 إلى 4.45 على مقياس ليكرت الخماسي، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة نصها " اتوقع بأن مستقبلي سيكون مشرقاً" بمتوسط حسابي 4.45، وانحراف معياري 0.722، فيما جاءت الفقرة نصها " لدي القناعة بأن معظم الأشياء حولي إيجابية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 4.09، وانحراف معياري 0.789،

وهذا يشير إلى مستوى مرتفع للغاية لاستجابة المشاركين التي تعكس مدى الشعور الإيجابي، والتفاؤل الموجود عند المشاركين في هذه الدراسة، وتطلعهم للنجاح في أعمالهم المقبلة، وتحقيق أهدافهم المستقبلية.

محور الدراسة الثاني (الثقة بالنفس)

ويوضح الجدول (9) المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري ودرجة الموافقة، لكل عبارة من عبارات المحور الثاني: "الثقة بالنفس".

الجدول رقم 9: المتوسط الحسابي ودرجة الموافقة لكل من المحور الثاني "الثقة بالنفس"

الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرات
0.782	4.29	13	16	0	2	0	تكرار اشعر بالرضا عن نفسي فيما أنجزته في الحياة
		41.9%	51.6%	0%	6.2%	0%	نسبة مئوية
0.815	4.25	14	12	4	1	0	تكرار اثق بقدراتي ومهاراتي في مواجهة الصعوبات
		45.2%	38.7%	12.9%	3.2%	0%	نسبة مئوية
0.754	4.35	16	10	5	0	0	تكرار لدي القدرة على تحمل المسؤوليات
		51.6%	32.3%	16.1%	0%	0%	نسبة مئوية
0.599	4.32	12	17	2	0	0	تكرار اثق بقراراتي وافعالتي
		38.7%	54.8%	6.5%	0%	0%	نسبة مئوية
0.620	4.41	15	14	2	0	0	تكرار أستطيع الاعتماد على نفسي في الأشياء التي أفعلها
		48.4%	45.2%	6.5%	0%	0%	نسبة مئوية
1.06	3.83	10	11	5	5	0	تكرار أمتلك القدرة الكافية للتحكم بمجريات حياتي
		32.3%	35.5%	16.1%	16.1%	0%	نسبة مئوية
0.605	4.24	المتوسط والانحراف المعياري للبعد					

يتضح من خلال نتائج جدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور الدراسة الثاني، وهو المحور الخاص بالثقة بالنفس قد جاءت في المستوى المرتفع بمتوسط حسابي كلي 4.24، وانحراف معياري 0.605، وتراوحت قيم المتوسط الحسابي ما بين 3.83 إلى 4.41 على مقياس ليكرت الخماسي، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة نصها "أستطيع الاعتماد على نفسي في الأشياء التي أفعلها" بمتوسط حسابي 4.41، وانحراف معياري 0.620، فيما جاءت الفقرة نصها "أمتلك القدرة الكافية للتحكم بمجريات حياتي" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.83، وانحراف معياري 1.06،

وهذا يشير إلى مستوى مرتفع للغاية لاستجابة المشاركين التي تعكس مدى الشعور بالرضا، والثقة بالنفس عند المشاركين في هذه الدراسة، وقدرتهم على تحمل المسؤوليات، ومواجهة الصعاب، والاعتماد على النفس.

محور الدراسة الثالث (ضبط النفس)

ويوضح الجدول (10) المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري ودرجة الموافقة، لكل عبارة من عبارات المحور الأول: "ضبط النفس".

الجدول رقم 10: المتوسط الحسابي ودرجة الموافقة لكل من المحور الثالث " ضبط النفس "

الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	تكرار	الفقرات
1.00	4.00	12	10	6	3	0	تكرار	اتصرف بحكمة وعقلانية في مختلف المواقف
		38.7%	32.3%	19.4%	9.7%	0%	نسبة مئوية	
0.907	4.09	11	15	2	3	0	تكرار	متماسك وهادئ في المواقف الحرجة
		35.5%	48.4%	6.5%	9.7%	0%	نسبة مئوية	
0.700	4.09	9	16	6	0	0	تكرار	اشعر بالالتزان الانفعالي
		29.0%	51.6%	19.4%	0%	0%	نسبة مئوية	
0.853	4.06	10	15	4	2	0	تكرار	أحاول ألا أندفع في المواقف الضاغطة
		32.3%	48.4%	12.9%	6.5%	0%	نسبة مئوية	
0.813	4.06	10	14	6	1	0	تكرار	أحاول السيطرة على غضبي أثناء المشكلة
		32.3%	45.2%	19.4%	3.2%	0%	نسبة مئوية	
0.894	4.00	10	13	6	2	0	تكرار	لدي القدرة على مواجهة مواقف الإحباط بدون تهور
		32.3%	41.9%	19.4%	6.5%	0%	نسبة مئوية	
0.695	4.05	المتوسط والانحراف المعياري للبعد						

يتضح من خلال نتائج جدول رقم (10) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور الدراسة الثالث، وهو المحور الخاص بضبط النفس قد جاءت في المستوى المرتفع بمتوسط حسابي كلي 4.05 ، وانحراف معياري 0.695 ، وتراوحت قيم المتوسط الحسابي ما بين 4.00 إلى 4.09 على مقياس ليكرت الخماسي، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة نصها " متماسك وهادئ في المواقف الحرجة " بمتوسط حسابي 4.09، وانحراف معياري 0.907، فيما جاءت الفقرة نصها " لدي القدرة على مواجهة مواقف الإحباط بدون تهور " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 4.00، وانحراف معياري 0.894،

وهذا يشير إلى مستوى مرتفع للغاية لاستجابة المشاركين التي تعكس مدى الشعور بالحكمة، والالتزان النفسي عند المشاركين في هذه الدراسة، وقدرتهم على التصرف بعقلانية في المواقف المحرجة، والسيطرة على مشاعر الغضب، وعدم الاندفاع.

محور الدراسة الرابع (القدرة على حل المشكلات):

ويوضح الجدول (11) المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري ودرجة الموافقة، لكل عبارة من عبارات المحور الأول: "القدرة على حل المشكلات".

الجدول رقم 11: المتوسط الحسابي ودرجة الموافقة لكل من المحور الرابع "القدرة على حل المشكلات"

الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرات
0.815	4.25	13	15	1	2	0	تكرار اسعى الى حل المشكلات التي تواجهني بكل الطرق الممكنة
		41.9%	48.4%	3.2%	6.5%	0%	
0.795	3.96	7	18	4	2	0	تكرار لدي القدرة على حل المشكلات التي تواجهني
		22.6%	58.1%	12.9%	6.5%	0%	
1.10	3.80	9	13	4	4	1	تكرار أبادر في حل أي مشكلة تواجهني فوراً
		29.0%	41.9%	12.9%	12.9%	3.2%	
0.930	4.00	10	14	4	3	0	تكرار يثق بي زملائي في حل مشاكلهم
		32.3%	45.2%	12.9%	9.7%	0%	
0.836	4.03	9	16	4	2	0	تكرار اعتمد على نفسي في حل المشكلات التي تواجهني
		29.0%	51.6%	12.9%	6.5%	0%	
0.797	4.35	15	14	0	2	0	تكرار استخدم خبرتي السابقة في حل المشكلات التي تواجهني
		48.4%	45.2%	0%	6.5%	0%	
0.733	4.06	المتوسط والانحراف المعياري للبعد					

يتضح من خلال نتائج جدول رقم (11) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور الدراسة الرابع، وهو المحور الخاص بالقدرة على حل المشكلات قد جاءت في المستوى المرتفع بمتوسط حسابي كلي 4.06، وانحراف معياري 0.733، وتراوحت قيم المتوسط الحسابي ما بين 3.80 إلى 4.35 على مقياس ليكرت الخماسي، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة نصها "استخدم خبرتي السابقة في حل المشكلات التي تواجهني" بمتوسط حسابي 4.35، وانحراف معياري 0.797،

فيما جاءت الفقرة نصها " أبادر في حل أي مشكلة تواجهني فوراً " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.80، وانحراف معياري 1.10، وهذا يشير إلى مستوى مرتفع للغاية لاستجابة المشاركين التي تعكس مدى قدرة المشاركين في الدراسة على حل المشاكل التي تواجههم بكل الطرق الممكنة.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن جميع محاور أداة الدراسة، والبالغ عددها 4 ابعاد وهي (التفكير الإيجابي، والثقة بالنفس، ضبط النفس، القدرة على حل المشكلات) جاءت مرتفعة للغاية، وذات دلالة إيجابية كالتالي:

- 1- جاء المتوسط الحسابي التجميعي لمحور التفكير الإيجابي بقيمة 4.33، وهو ما يعكس مدى الشعور الإيجابي، والتفاؤل الموجود عند المشاركين في هذه الدراسة، وتطلعهم للنجاح في أعمالهم المقبلة، وتحقيق أهدافهم المستقبلية.
- 2- جاء المتوسط الحسابي التجميعي لمحور الثقة بالنفس بقيمة 4.24، وهو ما يعكس مدى الشعور بالرضا، والثقة بالنفس عند المشاركين في هذه الدراسة، وقدرتهم على تحمل المسؤوليات، ومواجهة الصعاب، والاعتماد على النفس.
- 3- جاء المتوسط الحسابي التجميعي لمحور ضبط النفس بقيمة 4.05، وهو ما يعكس مدى الشعور بالحكمة، والالتزان النفسي عند المشاركين في هذه الدراسة، وقدرتهم على التصرف بعقلانية في المواقف المحرجة، والسيطرة على مشاعر الغضب، وعدم الاندفاع.
- 4- جاء المتوسط الحسابي التجميعي لمحور القدرة على حل المشكلات بقيمة 4.06، وهو ما يعكس مدى قدرة المشاركين في الاستنباط على حل المشاكل التي تواجههم بكل الطرق الممكنة.

اجابة السؤال الأول: والذي ينص على: ما مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف؟

تمت الاجابة عن هذا السؤال بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على استبانة المناعة النفسية ويوضح ذلك الجدول (12)

جدول (12) مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمنطقة الطائف

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
1	كبيرة جداً	0.570	4.33	التفكير الإيجابي
2	كبيرة جداً	0.605	4.24	الثقة بالنفس
4	كبيرة جداً	0.695	4.05	ضبط النفس
3	كبيرة جداً	0.733	4.06	القدرة على حل المشكلات
-	كبيرة جداً	0.558	4.177	مستوى المناعة النفسية

يتضح من الجدول (12): مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمنطقة الطائف كانت كبيرة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الوزني لمجموع استجابات أفراد العينة على استبانة المناعة النفسية ككل (4.177)، وهو يقع في مجال استجابة (موافق بشدة). وقد تراوحت المتوسطات الحسابية الموزونة لاستجابات عينة الدراسة في هذه الاستبانة بمختلف أبعاده بين (4.05)، و(4.33). وجاء في مقدمة أبعاد المناعة النفسية بعد التفكير الإيجابي، بمتوسط حسابي (4.33)، يليه بعد الثقة بالنفس، بمتوسط حسابي (4.24)، ثم بعد القدرة على حل المشكلات، بمتوسط حسابي (4.06)، وأخيراً بعد ضبط النفس بمتوسط حسابي (4.05)، وكانت درجة التحقق كبيرة جداً في كل بعد من الأبعاد المذكورة.

وتعزوا الباحثة هذه النتيجة إلى أن جميع أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف يتمتعن بدرجة مرتفعة من المناعة النفسية لما لديهم من القدرة على مواجهة الضغوط وحل المشكلات والتكيف معها تحت ضغط العمل، كما أن نظرتهن إيجابية نحو تحقيق الأهداف المنشودة وهذا يدل على قوة مناعتهم النفسية في مجابهة معوقات الحياة، كما أن للأسرة دور كبير في تعزيز المناعة النفسية وجميعهن يعيشون مع أسر ذو فكر ثقافي واعي وهذا ينعكس على قدراتهم وتمتعهن برفاهية نفسية جيدة، أيضاً هناك توافق ممتاز في بيئة العمل بين الأخصائيات مع بعضهن لبعض واحترامهن لبعضهن واحترام حق العمل الخاص والعام كما أن الإدارة التي تشهدها المستشفى المتمثلة في قسم التوحد تتمتع بمرونة عالية وانسجام وفرض مبدأ المساواة مع جميع العاملين تحت الإدارة مما اعطاهم حب العطاء والعمل بالشكل المطلوب مما يجعلهم بمناعة نفسية مرتفعة.

اجابة السؤال الثاني: والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف تعزى لاختلاف المؤهل العلمي؟

وللإجابة على هذا السؤال كان لابد من اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي بين أفراد عينة الدراسة، للتأكد من التوزيع الاعتدالي بين فئات عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي وقد استخدمت الباحثة اختبار (كولمجروف - سمرنوف One-Sample Kolmogorov Smirnov Test)، لمعرفة إن كانت البيانات التي تم الحصول عليها من المبحوثين تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وذلك لتحديد الاختبارات المناسبة لكل حالة (اختبارات معلمية - اختبارات لا معلمية)، حيث تستخدم الاختبارات المعلمية عندما يكون التوزيع طبيعياً، ويكون مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، بينما تستخدم الاختبارات اللامعلمية عندما يكون التوزيع غير طبيعي ويكون مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وكانت نتائج الاختبار كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (13) نتائج اختبار (كولمجروف - سمرنوف One-Sample Kolmogorov Smirnov Test)

لفحص اعتدالية التوزيع لأفراد عينة الدراسة

المتغير	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
دبلوم	.260	0.200
بكالوريوس	.150	0.200
ماجستير	.163	0.200

ويتبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية (sig) لكل من المؤهل العلمي على استبانة المناعة النفسية 2000 . وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يعني أن البيانات تتوزع توزيعاً اعتدالياً – مما يشير إلى استخدام اختبار الأنوفا في الإجراءات الاحصائية.

الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي:

جدول (14) يبين نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

الدلالة الاحصائية	القيمة الاحتمالية	قيمة ف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المؤهل العلمي	ابعاد المناعة النفسية
غير دالة	.700	.362	.012	4.00	دبلوم	التفكير الإيجابي
			.626	4.35	بكالوريوس	
			.565	4.36	ماجستير	
غير دالة	.724	.326	.117	3.91	دبلوم	الثقة بالنفس
			.507	4.24	بكالوريوس	
			.713	4.29	ماجستير	
غير دالة	.904	.101	.117	3.91	دبلوم	ضبط النفس
			.782	4.11	بكالوريوس	
			.685	4.02	ماجستير	
غير دالة	.697	.366	.012	4.00	دبلوم	القدرة على حل المشكلات
			.536	4.20	بكالوريوس	
			.905	3.96	ماجستير	
غير دالة	.813	.208	.058	3.95	دبلوم	القيمة الكلية
			.508	4.23	بكالوريوس	
			.638	4.16	ماجستير	

ويتضح من الجدول (14) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) للمناعة النفسية تعزى لاختلاف المؤهل الدراسي بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على أبعاد (المناعة النفسية) حيث بلغت قيم مستويات الدلالة للأبعاد (0.904-0.697)، وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى المساواة بين المؤهلات في منح مهام العمل والقوانين والأنظمة، كما تقدم لهم نفس الحوافز التي تجعلهم متقاربين من حيث متغير المؤهل العلمي.

اجابة السؤال الثالث: والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف تعزى لاختلاف في سنوات الخبرة؟

وللإجابة على هذا السؤال كان لابد من اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي بين أفراد عينة الدراسة، للتأكد من التوزيع الاعتدالي بين فئات عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

وقد استخدمت الباحثة اختبار (كولمجروف - سمرنوف One-Sample Kolmogorov Smirnov Test)، لمعرفة إن كانت البيانات التي تم الحصول عليها من المبحوثين تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وذلك لتحديد الاختبارات المناسبة لكل حالة (اختبارات معلمية - اختبارات لا معلمية)، حيث تستخدم الاختبارات المعلمية عندما يكون التوزيع طبيعياً، ويكون مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، بينما تستخدم الاختبارات اللامعلمية عندما يكون التوزيع غير طبيعي ويكون مستوى الدلالة أقل من (0.05)، وكانت نتائج الاختبار كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (15) نتائج اختبار (كولمجروف - سمرنوف One-Sample Kolmogorov Smirnov Test)

لفحص اعتدالية التوزيع لأفراد عينة الدراسة

مستوى الدلالة	قيمة الاختبار	المتغير	
0.200	.204	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
0.067	.168	5 سنوات فأكثر	

ويتبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية (sig) لكل من سنوات الخبرة على استبانة المناعة النفسية (0.200 - 0.067) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يعني أن البيانات تتوزع توزيعاً اعتدالياً - مما يشير إلى استخدام (T-test) في الاجراءات الاحصائية.

فقد تم استخدام اختبار ت (T-test) للكشف عن الفروق وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، وفيما يلي توضيح النتائج:

جدول (16) نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

أبعاد المناعة النفسية	مستويات المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	قيمة احتمال المعنوية
التفكير الإيجابي	أقل من 5 سنوات	4.63	.733	1.463	29	0.154 غير دالة
	5 سنوات فأكثر	4.26	.515			

0.319 غير دالة	29	1.014	.499	4.47	أقل من 5 سنوات	الثقة بالنفس
			.624	4.19	5 سنوات فأكثر	
0.149 غير دالة	29	1.331	.680	4.38	أقل من 5 سنوات	ضبط النفس
			.688	3.97	5 سنوات فأكثر	
0.242 غير دالة	29	1.194	.490	4.38	أقل من 5 سنوات	القدرة على حل المشكلات
			.769	3.99	5 سنوات فأكثر	
0.153 غير دالة	29	1.468	.466	4.47	أقل من 5 سنوات	القيمة الكلية
			.563	4.10	5 سنوات فأكثر	

تبين نتائج الجدول (16) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة البحث في أبعاد استبانة المناعة النفسية، وفي الاستبانة ككل تعزى لاختلاف سنوات الخبرة، حيث جاءت قيم الاحتمال المعنوية المصاحبة للقيمة (ت) أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، مما يشير إلى تقارب استجابات الأخصائيات نحو مستوى المناعة النفسية، ولا أثر لاختلاف سنوات الخبرة على وجهات نظرهم.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن معظم أفراد العينة لا يتمتعون بسنوات خبرة عالية جداً، كما أنهم يخضعون لنفس اللوائح التنظيمية ويقومون بنفس الأعمال المطلوبة منهم لذلك لم تظهر فروق في متغير سنوات الخبرة.

التوصيات:

- بناء على ما أسفرت عليه نتائج الدراسة الإيجابية التي أوضحت مستوى عالي من المناعة النفسية إلا أن الباحثة توصي بالآتي:
- العمل على تطوير مهارات الوعي بالذات لمواجهة خطر الانتكاسة وأهمية الحفاظ على المناعة النفسية لتعزيز الصحة النفسية مدى الحياة.
 - توفير حوافز في بيئة العمل متفاوتة ومختلفة لضمان استمرار التفاعل الجيد دون إحباط.
 - التعديل على اللوائح التنظيمية والقوانين بحسب المؤهلات وسنوات الخبرة مما يزيد من العطاء والتنوع.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- ابن دايل افنان بنت فهد بن إبراهيم، 2021، الاسهام النسبي للتمكين النفسي في التنبؤ بالمناعة النفسية لدى الممارسين الصحيين في ظل جائحة تفشي فيروس كوفيد19 المستجد بمستشفيات الرياض، بحوث ومقالات، مجلة الارشاد النفسي عدد 67.

- ابو غزالة ، رمزي فوزي محمد (2017) ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بادائهم الوظيفي من وجهة نظر المعلمين في محافظة العاصمة عمان، رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الاوسط.
- أسماء محمد عيد 2021، الطفل المناعة النفسية وعلاقتها بمهارة فعالية الحياة لدى طالبات قسم التربية، بحوث ومقالات، مجلة الطفولة والتربية ع48 ج3 كلية التربية جامعة الوادي الجديد.
- السهلي راشد سعود، 2020، المناعة النفسية وعلاقتها بالدافع للإنجاز لدى طلاب جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، بحوث ومقالات، مجلة العلوم التربوية والنفسية مج 21 ع3.
- المعمرية، هدى بنت عبد الله بن حميد، طه، هبة حسين اسماعيل، 2018، المناعة النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة بسلطنة عمان، بحوث ومقالات، مجلة البحث العلمي في التربية ع19 ج17 جامعة عين الشمس كلية البنات للآداب والعلوم والتربية.
- أنيس إبراهيم، ومنتصر عبد الحليم وآخرون. (2004) المعجم الوسيط (ط4). القاهرة: مكتبة الشروق الدولية.
- جبريني، فلسطين إبراهيم مصطفى (2020) المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة القدس المفتوحة.
- رحمة تيسير العمري (2020) بناء مقياس المناعة النفسية لدى الراشدين في المجتمع الجزائري مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العيادي أم البواقي، قسم العلوم الاجتماعية، الجزائر: جامعة العربي بن مهدي.
- سليمان ، سنان محمد و مجاهد ، شيماء احمد (2018) المناعة النفسية لدى طلاب الجامعة و علاقتها بالذكاء الاخلاقي و الاداء الاكاديمي ، مجلة البحث العلمي بالتربية ، العدد 19.
- سليمان عبد الواحد يوسف. (٢٠١٩)، أساليب التفكير وأنماط معالجة المعلومات المرتبطة بنصفي المخ لدى مرتفعي ومنخفضي المناعة النفسية من المسنين مرضى باركينسون "دراسة نيوروسيكولوجية في إطار التفاعل بين المخ وجهاز المناعة". المؤتمر الدولي الأول: "مشكلات المسنين.. بين الواقع والأفاق"، والذي نظمته كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، خلال الفترة من 17 - 18 نوفمبر، 2019 - 2020.
- سليمان عبد الواحد يوسف. (٢٠٢٠). دور المناعة النفسية في التنبؤ بجودة الحياة لذوي صعوبات التعلم الاجتماعية والانفعالية بالمدارس الثانوية الفنية الزراعية + ضوء نظرية عربية جديدة، مجلة بحوث + التربية النوعية، كلية التربية النوعية، جامعة القاهرة، 37، 1، 531 - 560، عدد خاص بأبحاث المؤتمر العلمي الدولي السابع: "التعليم النوعي وتحسين جودة الحياة"، والذي نظمته كلية التربية النوعية، جامعة القاهرة، خلال الفترة من 18 - 19 فبراير.
- سليمان عبد الواحد يوسف؛ هدى ملوح الفضلي. (2021). المناعة النفسية "وفق تصور عبد الوهاب كامل": دراسة عملية عبر ثقافية. دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP).
- عصام محمد زيدان. (2013). المناعة النفسية مفهومها وأبعادها وقياسها. مجلة كلية التربية (ع51)، 811-882.

- علا عبد الرحمان علي محمد، 2022، فاعلية برنامج تدريبي لتحسين الهناء الذاتي لمعلمات الروضة وأثره على المناعة النفسية لديهن، بحوث ومقالات، مجلة الطفولة والتربية ع49 ج1 جامعة القاهرة كلية الدراسات العليا للتربية.
- عمار فتحي موسى اسماعيل، 2022، المناعة النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين الصحة التنظيمية والاحترق الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية الحكومية، دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للبحوث التجارية ع1.
- فريد، علاء (2015)، فاعلية برنامج إرشادي في تدعيم نظام المناعة النفسية وفق خصائص الشخصية المحددة لذاته لخفض الشعور بالإغتراب النفسي لدى طلاب الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنصورة.
- كريري، هادي بن ظفر حسن، حكيم، سعدي عبد الله ابراهيم 2021، الوعي بالذات وعلاقته بالمناعة النفسية لدى معلمي ذوي الاعاقة بإدارة تعليم جازان، بحوث ومقالات، مجلة التربية ع190 ج3 جامعة الازهر كلية التربية.
- محمد، أمل (2018)، برنامج إرشادي نفسي ديني لتنشيط المناعة النفسية وأثره في تحقيق الأمن الفكري لدى الموهوبين بالمرحلة الثانوية، مجلة الإرشاد النفسي، مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس.
- محيوز، كريمة. (2021). فلسفة المناعة النفسية في مواجهة الضغوط المهنية. مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية. مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع. ع2
- مرسي، كمال. (2000). السعادة وتنمية الصحة النفسية مسؤولية الفرد في الإسلام وعلم النفس. القاهرة: دار النشر للجامعات.
- مسحل ، رابعة عبدالناصر محمد (2018) المناعة النفسية و علاقتها بكل من الكفاءة المهنية و الضغوط المهنية لدى العاملين بالجهاز الاداري بالدولة ، مجلة قطاع الدراسات الإنسانية ، العدد 22.
- هشام فتحى جاد الرب (٢٠١٦). التحليل المعرفي لبنود اختبارات الاستدلال المجرى باستخدام نموذج راش. المجلة المصرية للدراسات النفسية، تصدرها: الجمعية المصرية للدراسات النفسية ٢٦.
- ياسر، مرفت (2016)، الحصانة النفسية وعلاقتها بقلق المستقبل وجودة الحياة لدى الشباب في مراكز الإبراء في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Anubhuti Dubey* and Darshana Shahi**, 2011, Psychological Immunity and Coping Strategies: A Study on Medical Professionals, Indian Journal of Social Science Research Vol. 8 No. 1-2
- Mark Schaller, 2016, The Behavioral Immune System, pre-publication manuscript version of a published book chapter, University of British Columbia

- Mona Stankovic ,Laszl Papp ,Laszl Ivankovits ,Gyorgy Laz ,Zoltan Peto , Annamaria Toreki, 2022, Psychological immune competency predicts burnout syndrome among the high-risk healthcare staff: A cross-sectional study, International Emergency Nursing
- Tanveer Kaur, 2020, The Predictive Role of Resilience in Psychological Immunity: A Theoretical Review, Amity University
- ADRIENN, VARGAY, EMESE JÓZSA, ALEXANDRA PÁJER, ÉVA BÁNYAI, 2019, The characteristics and changes of psychological immune competence of breast cancer patients receiving hypnosis, music or special attention, Mentálhigiéné és Pszichoszomatika 20

مقياس المناعة النفسية

عزيزتي الموظفة،،،

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

أضع بين ايديك هذه الاستبانة لدراسة مستوى المناعة النفسية لدى أخصائيات التوحد بمستشفى القوات المسلحة بمدينة الطائف . أرجوا من سيادتكم باعتباركم موضوع تركيز هذه الدراسة المساعدة على تميمها وتبليغها لأهدافها بالفضل بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل صراحة ودقة وموضوعية، علماً بأن إجاباتكم ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. شاكرة لكم حُسن تعاونكم.

الباحثة:

روان منصور الريشي

S44285088@st.uqu.edu.sa

أولاً: البيانات الشخصية:

يرجى وضع إشارة (√) فيما ينطبق عليك:

2. المؤهل العملي

دكتوراه

ماجستير

دبلوم

بكالوريوس

3. سنوات الخبرة

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات - إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات فأكثر

ثانيا: محاور الدراسة:

للإجابة عن فقرات الاستبانة يرجى وضع علامة (√) عند إشارة درجة الموافقة التي تراها مناسبة والتي تعبر عن رأيك.

المحور الاول: المناعة النفسية

البعد الاول: التفكير الايجابي

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اتوقع بأن مستقبلي سيكون مشرقاً					
2	اشعر بالتفاؤل نحو نجاحي في المستقبل					
3	لدي الشعور ايجابي نحو تحقيق اهدافي المنشودة					
4	اتوقع النجاح في اعمالي الحالية					
5	لدي القناعة بان معظم الاشياء حولي ايجابية					
6	تفكيري بمستقبلي يعطيني شعوراً إيجابياً					

البعد الثاني: الثقة بالنفس

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اشعر بالرضا عن نفسي فيما انجزته في الحياة					
2	اثق بقدراتي ومهاراتي في مواجهة الصعوبات					
3	لدي القدرة في تحمل المسؤوليات					
4	اثق بقراراتي وفعالتي					
5	أستطيع الاعتماد على نفسي في الأشياء التي أفعالها					
6	أمتلك القدرة الكافية للتحكم بمجريات حياتي					

البعد الثالث: ضبط النفس

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اتصرف بحكمة وعقلانية في مختلف المواقف					
2	متماسك وهادئ في المواقف الحرجة					
3	اشعر بالاتزان الانفعالي					
4	احاول ان لا اندفع في المواقف الضاغطة					
5	احاول السيطرة على غضبي أثناء المشكلة					
6	لدي القدرة على مواجهة مواقف الاحباط بدون تهور					

البعد الرابع: القدرة على حل المشكلات

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اسعى الى حل المشكلات التي تواجهني بكل الطرق الممكنة					
2	لدي القدرة على حل المشكلات التي تواجهني					
3	أبادر في حل أي مشكلة تواجهني فوراً					
4	يثق بي زملائي في حل مشاكلهم					
5	أعتمد على نفسي في حل المشكلات التي تواجهني					
6	استخدم خبرتي السابقة في حل المشكلات التي تواجهني					

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.16

تداعيات فيروس كورونا (كوفيد-19) على بعض أهداف التنمية المستدامة للأسرة الريفية

بمحافظة سوهاج وكفر الشيخ - مصر

Repercussions of Corona Virus (COVID-19) on Some Sustainable Development Goals for Rural Families at Sohag and Kafr El-Sheikh Governorates - Egypt

د/ محمد إبراهيم عنتر

رئيس بحوث بقسم المجتمع الريفي، معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، مركز البحوث الزراعية، مصر

Email: khamis243@yahoo.com

د/ رحاب محمد مختار

باحث أول بقسم المجتمع الريفي، معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، مركز البحوث الزراعية، مصر

Email: re_rakha@yahoo.com

د/ صابر محمد عبد الوهاب

باحث أول بقسم المجتمع الريفي، معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، مركز البحوث الزراعية، مصر

Email: saberabdelwhab73@gmail.com

د/ سماء فاروق البرقي

باحث أول بقسم المجتمع الريفي، معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، مركز البحوث الزراعية، مصر

Email: samaabarky@gmail.com

المستخلص

استهدفت هذه الدراسة التعرف على تداعيات فيروس كورونا على بعض أهداف التنمية المستدامة، من خلال إبراز الآثار الناتجة لهذه الجائحة على الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية بمحافظة كفر الشيخ، وسوهاج، مصر وذلك من خلال مجموعه من الاهداف الفرعية وهي: التعرف على مدى وعي المبحوثات لبعض جوانب فيروس كورونا بمحافظة الدراسة، تحديد العلاقة بين مستوى اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا بمحافظة الدراسة، تحديد العلاقة بين مستوى تأثر المبحوثات ببعض اثار فيروس كورونا لكل من الابعاد الثلاثة كأبعاد للتنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة، والتعرف على الفروق بين متوسطي درجة اتباع ببعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس ومحافظتي الدراسة، والتعرف على الفروق بين متوسطي درجة تأثر المبحوثات ببعض اثار فيروس كورونا لكل من الابعاد الثلاثة كأبعاد للتنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة. تم اختيار مركز بيلا بمحافظة كفر الشيخ ومركز دار السلام بمحافظة سوهاج بطريقة عشوائية، وتم اختيار أكبر قرية من حيث عدد المصابين بكل مركز اثناء فترة جمع بيانات الاستبيان: فكانت قرية كفر العجمي بمركز بيلا، وقرية النغاميش بمركز دار السلام حيث بلغ اجمالي العينة (200).

وكانت أبرز النتائج وجود اختلاف معنوي في متوسط درجات اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس عند تصنيفهم وفقا للمحافظة محل الدراسة، ووجود اختلاف معنوي في متوسط درجة تأثر المبحوثات ببعض الآثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد التعليمي فقط عند تصنيفهم وفقا للمحافظة محل الدراسة. وتوصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث الاجتماعية في مجال ادارة الازمات الصحية الطارئة على مستوى الوجهي القبلي والبحري لمواجهة اي مخاطر تضر بحياة المواطن وتؤثر على تحقيق اهداف التنمية المستدامة.

الكلمات الافتتاحية: جائحة كورونا، احتياطات احترازية، آثار، تنمية مستدامة، كوفيد-19

Repercussions of Corona Virus (COVID-19) on Some Sustainable Development Goals for Rural Families at Sohag and Kafr El-Sheikh Governorates – Egypt

Mohamed I. Antar¹; Rehab M. Mokhtar¹; Saber Abdel Wahab¹ and Samaa F. Al-Barqi¹

¹Agricultural Extension Research Institute and Rural Development, Agricultural Research Center, Egypt

Email address for correspondence: re_rakha@yahoo.com

Abstract

This study aimed to identify the repercussions of the Corona virus (COVID-19) on some sustainable development goals, by highlighting the resulting effects of this pandemic on the economic, social and educational dimensions at Kafr El-Sheikh, and Sohag Governorates, Egypt, a random method, through some sub-objectives as following: Identifying the extent of the respondents female awareness of some aspects of the Corona virus, determining the relationship between the level of respondents' adherence to some precautionary precautions to prevent the COVID-19. Determining relationship between the level of the respondent's awareness for consequences of COVID-19 on three dimensions of sustainable development at at Kafr El-Sheikh, and Sohag Governorates. Recognize the differences between average degree of follow-up some precautions to protection from COVID-19 in study area. Beyla district, Kafr El-Sheikh Governorate and Dar Al-Salam district, Sohag Governorate were selected, and then the largest village in terms of the number of infections in each district was determined During collect questionnaire data period: Kafr Al-Ajmi village, Bella district, and El-Naghamesh village, Dar Al-Salaam district, total sample amounted to (200) respondents.

Results showed a relationship as well as a significant difference in average scores of the respondents following some precautionary precautions to prevent the virus when classified according to the governorates under study. Study recommends conducting more social research studies and emergency health crisis management field at Upper and Lower Egypt to confront any risks may be harmful with citizen life and affect achievement of sustainable development goals.

Keywords: Corona Pandemic, Precautionary Procedures, Effects, Sustainable Development, COVID-19

1. المقدمة والمشكلة البحثية

تواجه دول العالم بأسره اليوم جائحة لم يسبق لها مثيل خلال القرن الماضي: جائحة سريعة الانتشار، تزهق أرواح البعض وتدمر الحياة الاجتماعية والاقتصادية للبعض الآخر. فعلى الرغم من أنها وليدة أزمة صحية، إلا أن لها في الواقع وقعا أكبر من ذلك. فهي كارثة إنسانية واجتماعية تسفر عن تغيرات وتحولات تشل القلب النابض للمجتمع. وكما هو الحال في العديد من البلدان حول العالم، تشكل جائحة كوفيد-19 تحديا غير مسبوق في دولة مصر يفضي إلى خسائر صحية واجتماعية واقتصادية وتعليمية جسيمة بدأت بالفعل تترتب عنها عواقب تاريخية مهولة.

في ضوء التغيرات التي مر بها العالم، منذ ظهور فيروس كورونا " كوفيد 19 " وانتشاره بين جميع الدول، بدأ أن تداعياته الاقتصادية والاجتماعية ستكون كبيرة ومؤثرة على المستويين العالمي والوطني، حيث ما فرضه تفشي الوباء من اتخاذ حزمة من الإجراءات والتدابير الاحترازية تمثلت في " العزل والحجر الصحي، التباعد الاجتماعي، المنع من السفر، الإغلاق التام لجميع مؤسسات الدولة : المدارس والجامعات والشركات والمصانع وأماكن الترفيه وشركات السياحة " انعكس سلبيًا على اقتصادات جميع دول العالم، وأدخل النظام العالمي في حالة من الركود، نتج عنها تأثير على المنظومة الاقتصادية والاجتماعية، طالت مصر، كما طالت جميع دول العالم.

ومنذ إعلان منظمة الصحة العالمية أن فيروس كورونا يعتبر جائحة عالمية، قامت جميع دول العالم بالاستنفار والعمل على الوقاية من الفيروس وعلاج المصابين، ومن هنا كان لا بد من التأكيد على الدور الوقائي والعلاجي لتقليل من المخاطر والاضرار الناتجة عن الاصابة بفيروس كورونا، فهي ليست مجرد أزمة صحية عالمية، بل هي أزمة لها العديد من الابعاد الاقتصادية والاجتماعية فمن المؤكد ان يكون لهذه الازمة تأثير عميق وسلبي على اهداف التنمية المستدامة.

ومن المعروف أن هذا الوباء أكبر بكثير من مجرد أزمة صحية فهو عباره عن أزمة سياسية واقتصادية واجتماعية ستظهر آثاره لعقود قادمة (غبريسوس، ٢٠٢٠)

فعلى الرغم من أن فيروس كورونا المستجد يصيب الرجال والنساء إلا أن النساء أكثر تضررا من الرجال، ففي ظل انتشار جائحة كوفيد ١٩ تتعرض المرأة في المنطقة العربية بصفة عامة وفي مصر بصفة خاصة إلى ظروف تجعلها أكثر قابلية للإصابة بفيروس كورونا المستجد لمجرد أنها تشكل اغلبيه العاملين بالقطاع الصحي.

وفي هذا الصدد يشير تقرير صادر عن المجلس القومي للمرأة إلى أن الطبيبات والممرضات كن في الصفوف الأمامية للمعركة ضد كوفيد 19 منذ بداية الأزمة حيث تشكل النساء 2,42% من الأطباء البشريين و 1,91% من طاقم التمريض الذين يعملون بالفعل في وزارة الصحة، بالإضافة إلى أنها تشكل 1,73% من طاقم التمريض في المستشفيات والمرافق العلاجية في القطاع الخاص، وهذا يعرضهن لخطر الإصابة بالفيروس فضلا عن الضغط الهائل لتحقيق التوازن بين عملهن بأجر والأدوار الأخرى بدون أجر (المجلس القومي للمرأة، 2020) هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى تعاني النساء في ظل الحجر الصحي من زيادة أعباء العمل الموكل لهن لاسيما العاملات منهن في القطاعات التي استمرت في العمل حضوريا أو عن بعد مع تزايد الأشغال المنزلية بسبب إغلاق رياض الأطفال والمدارس والتدابير الصحية الصارمة الواجب اتخاذها وما ينتج عن ذلك من تغيرات علي نمط حياة الأسرة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة، 2020).

ومن المنظور الاقتصادي، النساء هن الأكثر عرضه للمعاناة من آثار جائحة كورونا المستجد نظرا لأنهن يشكلن نسبة كبيرة من العاملين بالقطاع غير الرسمي وبنظام الدوام الجزئي، وهما نظامين لكسب الدخل يرجح أن يتم التخلي عنهما خلال الأزمات مثل أزمة جائحة كورونا التي نمر بها حاليا (صندوق الأمم المتحدة للسكان، 2020) وفي هذا الصدد أظهرت دراسة قامت بها مؤسسة قضايا المرأة المصرية (2020) حول تأثير الجائحة على النساء العاملات بالقطاعات العام والخاص والعمل اليومي إلى أن 84% من النساء العاملات تضررن بسبب الجائحة سواء بفقد عملهن أو بانخفاض أجورهن، حيث أن 58% من السيدات العاملات عينة الدراسة فقدن وظائفهن على خلفية أزمة كورونا، بينما 61% من النساء اللواتي احتفظن بعملهن خلال الأزمة انخفضت أجورهن، أما العاملات بأجر يومي هن الأكثر تضررا من أزمة كورونا حيث بلغت نسبة تضررهن 100% سواء بفقد الأجر أو انخفاضه. ويؤكد تقرير صادر عن المجلس القومي (2020) للمرأة أن انتشار فيروس كورونا المستجد يشكل تهديدا خطيرا لمشاركة المرأة في الأنشطة الاقتصادية خاصة في القطاعات غير الرسمية، ويحتمل زيادة الفجوات بين الجنسين في سبل العيش حيث أن 1,18% من النساء معيلات، 9,40% من إجمالي العمالة غير الزراعية للإناث يعملن في وظائف غير رسمية، و 9,33% من عمالة الإناث في أعمال هشة، كما أن 7,6% يعملن في قطاع الصناعات، و 4,36% من الإناث يعملن في الزراعة و 8,56% يعملن في القطاع الخدمي (المجلس القومي 2020).

وعلي الصعيد الاجتماعي، أدى الحجر الصحي والتوترات الناجمة عنه إلى ارتفاع معدلات العنف الأسري ضد النساء والفتيات خلال الجائحة، فواحدة من كل 3 سيدات علي مستوى العالم تعرضن إما للعنف الجسدي أو الجنسي (WH O، 2020) ويؤكد علي ذلك الدراسة التي قامت بها مؤسسة قضايا المرأة المصرية (2020) والتي أظهرت أن 63% من النساء تعرضن للعنف الأسري في ظل جائحة كورونا، و 90% من النساء المعنفات قبل كورونا قد زاد العنف النفسي والجنسي ضدهن في ظل الوباء، و 42% من النساء تعرضن للعنف لأول مرة في ظل الجائحة. أيضا أشارت دراسة للمجلس القومي للمرأة بالتعاون مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة ومركز بصيرة لبحوث الراي العام (2020) إلى تعرض النساء لضغوط وتأثيرات نفسية شديدة خلال جائحة كورونا كالتوتر والاكتئاب والخوف من أن يصاب أحد أفراد الأسرة بالفيروس، والقلق من أن ينخفض دخل الأسرة أو يفقد العائل الرئيسي للأسرة عمله نتيجة لزيادة تفشي فيروس كورونا المستجد. (هيئة الأمم المتحدة للمرأة، 2020).

ف نجد أن محاولة فهم وتوثيق آثار هذه الجائحة على المجتمع بأجمعه وبالمناطق الريفية على وجه الخصوص في مختلف ميادين ومجالات التنمية المستدامة 2030 التعليمية والاجتماعية والاقتصادية، وبيّن انعكاسات هذه الأفة على جميع القطاعات الاقتصادية وكافة شرائح المجتمع. إذ ما حدث للمعدلات التصاعدية للنمو الاقتصادي تقلصا حادا بسبب النشوب السريع لهذه الجائحة. كما حدث أيضا ارتفاع بمستويات البطالة والفقر بشكل كبير في جميع أنحاء العالم وفي العديد من البلدان وعلى الخصوص الريف المصري، نظرا لتعرضها الكبير للآثار السلبية لهذه الأزمة. ويؤثر هذا الوباء بشكل خاص على الفئات الاجتماعية الضعيفة في المجتمع، بما في ذلك الفقراء وكبار السن والنساء والشباب والأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة، وتعاني الأسر الذين يسكنون المناطق الريفية بشكل كبير من هذه الجائحة ومن العواقب المترتبة عنها- جراء إجراءات حظر التنقل، وقلة فرص العمل، والصراعات، نقص الامكانيات، والتعرض للخطر، والتحيز والتعصب ضمن أمور أخرى. لذا اهتم هذا البحث بدراسة أثر فيروس كورونا على بعض أهداف التنمية المستدامة بالأسر الريفية

فانطلقت الدراسة الحالية من الحالة التي اجتاحت العالم بأسره ومازالت متواجدة وهي تفشي وباء فيروس كورونا المستجد كوفيد ١٩، ذلك الوباء الذي بدأ بعدد محدود من الأشخاص المصابين والوفيات ثم انتشر سريعا عبر القارات ليصبح جائحة (Health World Organization 2019) أسفرت عن إجراءات وتدابير وصفها تقرير مشترك بين منظمة الصحة العالمية والصين بأنها من أكثر الجهود سرعة وقوة وصرامة اتخذت لاحتواء الوباء في التاريخ، فتعطلت المدارس والجامعات وأماكن العمل وأغلقت المطارات، ومنع الانتقال بين الدول وتوقفت التبادلات التجارية، وألغيت الفعاليات الرياضية والثقافية العالمية والمحلية .

ونظرا لان التنمية المستدامة بأبعادها المختلفة تعتبر ضمان اساسي للاقتصاد وللاستقرار الاسري من ناحية الجوانب التعليمية والصحية والتعليمية والاجتماعية ولضمان حياه افضل للأجيال في الحاضر والمستقبل، فمن هنا اهتم هذا البحث بدراسة اثر فيروس كورونا على بعض اهداف التنمية المستدامة للأسر الريفية من خلال ابعادها الثلاثة (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، والبعد التعليمي) بمنطقتي البحث.

1.1. اهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على تداعيات فيروس كورونا على بعض أهداف التنمية المستدامة، من خلال ابراز الآثار الناتجة لهذه الجائحة على الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية. وذلك من خلال مجموعه أهداف فرعية وهي:

- 1- التعرف على مدى وعي المبحوثات لبعض جوانب فيروس كورونا بمحافظةتي الدراسة.
- 2- تحديد العلاقة بين مستوى اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا ومحافظةتي الدراسة.
- 3- تحديد العلاقة بين مستوى تأثر المبحوثات ببعض اثار فيروس كورونا لكل من (البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد التعليمي) كأبعاد للتنمية المستدامة ومحافظةتي الدراسة.
- 4- التعرف على الفروق بين متوسطي درجة اتباع المبحوثات ببعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس ومحافظةتي الدراسة.

5- التعرف على الفروق بين متوسطي درجة تأثر المبحوثات ببعض اثار فيروس كورونا لكل من (البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد التعليمي) كأبعاد للتنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة.

2.1. الأهمية التطبيقية

تكمن أهمية هذا البحث في تحديد الاحتياطات الاحترازية لفيروس كورونا للحد من مخاطر المرض المنتشر نتيجة الفيروس، بالإضافة الى تحديد تأثيرات الفيروس على الأبعاد الثلاثة (الاقتصادي، الاجتماعي والتعليمي) كأبعاد للتنمية المستدامة وتحقيق أهدافها الانمائية 2030، في ظل عدم وجود اهتمام كامل في غالبية المناطق الريفية بعنصر الصحة وعدم وجود رؤية واضحة لجميع الريفيات فيما يخص التعليم عن بعد، وكل منهم له اثر على دخل الاسر بصفة عامة والريفية بصفه خاصة مما يؤثر بشكل سلبي على الانتاج وحيث ان توقف عجلة الانتاج تؤثر بشكل كلي على اقتصاد البلد وتنمية المجتمع ككل.

2. الإطار النظري

نجد تأثيرات جائحة كورونا وعمليات الإغلاق الاقتصادي أكثر من تضرر بها الفقراء في أنحاء العالم، وتعتبر لامثيل لها في العصر الحديث، وهو أمر بالفعل يحتاج إلى جهود كبيرة لاحتوائه، مما يؤدي لأضرار ومشاكل لن نراها سابقاً، كما انها تتطلب استخدام سياسات حديثة في التصدي للتحديات الناجمة عن هذا الوباء، خاصة أن الآثار الاقتصادية والاجتماعية لوباء "كورونا" طويلة الامد، مما سيعرض الدول النامية لضغط اقتصادي نتيجة الديون والبطالة وما غير ذلك ستقيد حركتها المالية والنقدية.

والآثار الاقتصادية للجائحة بالغة الحدة في الاقتصادات الصاعدة حيث كشفت حالات فقدان الدخل الناجمة عنها عن أوجه الهشاشة الاقتصادية التي كانت قائمة من قبل، بل زادت من تفاقمها. فمع انتشار الجائحة في عام 2020، أصبح من الواضح أن جانباً كبيراً من القطاع العائلي وقطاع الشركات لم يكن مؤهلاً لتحمل صدمة تصيب الدخل من حيث طول أمدها واتساع نطاقها. وتشير الدراسات المستندة إلى بيانات ما قبل الأزمة، على سبيل المثال، إلى أن أكثر من 50 % من الأسر في الاقتصادات الصاعدة والمتقدمة لم تتمكن من الحفاظ على مستوى الاستهلاك الأساسي نفسه لأكثر من ثلاثة أشهر في حالة فقدان الدخل وبالمثل، لم تغط الاحتياطيّات النقدية لدى الشركات متوسطة الحجم سوى أقل من 55 يوماً من النفقات، وكان جزء كبير من القطاع العائلي وقطاع الشركات في الاقتصادات الصاعدة متقللاً بالفعل بمستويات مرتفعة من الديون غير المستدامة قبل وقوع الأزمة، وواجه صعوبة في خدمة تلك الديون عندما أدت الجائحة وما ارتبط بها من تدابير الصحة العامة إلى انخفاض حاد في دخل الأسر وإيرادات الشركات. (البنك الدولي، 2022).

كما قال البنك الدولي إن جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) يمكن أن تتسبب في زيادة فقر التعلّم - أي نسبة الأطفال في سن العاشرة الذين لا يستطيعون قراءة نص بسيط - إلى نحو 70% في البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل. جاء ذلك في تحليل أولي ورد في تقرير جديد سيصدر قريباً يشير فيه إلى أن هذا الارتفاع يُعزى إلى طول فترة إغلاق المدارس، وضعف نواتج التعلّم، على الرغم من الجهود الحكومية لتوفير التعليم عن بعد. ففي كثير من هذه البلدان، أُغلقت المدارس لمدة تتراوح بين 200 يوم و 250 يوماً، ولم يفتح كثير منها أبوابه بعد. (البنك الدولي، 2021).

في إطار هذا الوضع اتخذت الحكومة المصرية حزمة من القرارات والتدابير لمواجهة الأزمة على المستويين "الاقتصادي والصحي"، وهو ما أدى إلى تداعيات اقتصادية واجتماعية أثرت على المجتمع؛

وفي القلب منه العمال/ات المصريين خاصة العاملين/ات "بالقطاع الخاص والقطاع غير المنظم" الذي أدى بدوره إلى تدهور أوضاعهم/هن وفقدان مورد أرزاقهم /هن الرئيسي لسد الاحتياجات الأساسية لأسرهم جاء ذلك في سياق ما اتخذته رجال الأعمال من قرارات وإجراءات تعسفية أودت بهم وعصفت بوظائفهم" فصل / تسريح جماعي للعمال ببعض الشركات / الامتناع عن صرف المرتبات أو تخفيضها في الوقت الذي أرغموا العمال على العمل بنفس عدد الساعات المحددة لاحقاً متجاهلين في ذلك أي تدابير أو إجراءات احترازية أعلنت من قبل منظمة الصحة العالمية؛ منذ بدء انتشار الجائحة، وأكدت الحكومة المصرية عليها وفقاً لمعايير العمل الدولية وقانون العمل المصري 12 لعام 2003 بشأن قواعد السلامة والصحة المهنية بشكل عام، "خاصة وقت انتشار الأوبئة"، هذا بالطبع أفقدهم أبسط آليات الحماية الصحية والتشريعية، حيث تجلى ذلك بوضوح في أعداد الإصابات بين صفوف العمال/ات و حالات الوفاة المتأثرة بإصابتها أثناء العمل (تقرير تأثر جائحة كورونا على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للعمال، 2020).

1.1.2. فيروس كورونا

1- مفهوم جائحة كورونا " كوفيد 19":

نذكر في البداية التحول من الوباء الى جائحة كورونا: نجد في اواخر عام 2019 ظهر فيروس كورونا الجديد في مدينة ووهان الواقعة في مقاطعة هوبي الصينية، وفي خلال شهر واحد تزايدت حالات الإصابة المؤكدة في الصين بمعدل عدة الاف يوميا، ومنذ ذلك الوقت تفشى الفيروس على نطاق واسع في عدة دول، الى ان اعلنت منظمة الصحة العالمية يوم الاربعاء الموافق 2020/3/11 ان المرض الفيروسي " كوفيد-19" الذي اجتاح العديد من الدول وقتل الالف من الاشخاص أصبح الان وباء عالميا او ما يعرف باسم الجائحة (ياسين، 2021).

ونذكر تعريف لفيروسات كورونا " هو فصيلة كبيرة من الفيروسات والتي تسبب المرض للحيوان والانسان. ومن المعروف ان عدد من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة الى الامراض الاشد وخامة مثل متلازمة الشرق الاوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة. The guide "around, 2020"

2- تعريف فيروس كورونا المستجد " كوفيد- 19":

عند تقسيم مصطلح COVID الى CO اختصارا لكورونا (Corona)، وVI اختصارا لكلمة فيروس (Virus) وD تشير الى كلمة مرض (Disease)، ونجد رقم 19 اشارة الى سنة بداية وجود الفيروس وهي 2019.

2.2. التنمية المستدامة

1- مفهوم التنمية المستدامة:

التنمية عملية متعددة الأبعاد ومتنوعة المجالات، ورغم أن النمو الاقتصادي هو القوة الدافعة لها، إلا أن هذا لا يقلل من أهمية الأبعاد الأخرى للتنمية سياسية كانت أو بشرية، فبناء المؤسسات السياسية وتمكينها وتفعيل دورها وتشجيع الممارسات الديمقراطية أحد المؤشرات الأساسية لمستوى التنمية الذي حققته الدولة. كما يمثل التعليم قاعدة الانطلاق الحقيقية للتنمية،

وذلك بالنظر الى دوره في تحقيق التنمية البشرية والارتقاء بقدرات ومعارف ومهارات الأفراد الذين هم سواعد العملية التنموية وتشكيل اتجاهاتهم وقيمهم. فالتنمية ليست خلق شيء من عدمه، ولكنها استثمار للطاقات والقدرات المادية والبشرية بالمجتمع لتحقيق الرفاهية للجميع (الكردي، 2011).

والتنمية المستدامة التي تعني تعظيم المكاسب الصافية من التنمية الاقتصادية مع ضمان المحافظة على الخدمات ونوعية الموارد الطبيعية عبر الزمن، هي تنمية تفاعلية حركية تأخذ على عاتقها تحقيق الموائمة بين ثلاثة أركان رئيسية هي: البشر، والموارد، والبيئة، وعلى اعتبار أن الموارد البشرية هي أحد الأركان الثلاثة للتنمية المستدامة، فإن الاهتمام بها وتنميتها لتحقيق تنمية بشرية مستدامة يعد ضرورة حتمية ومسؤولية كبيرة على عاتق كل حكومة تنشأ تحقيق التنمية المستدامة، فالتنمية البشرية المستدامة التي تعني تركيز عملية التنمية على الرجال والنساء وخاصة الفقراء والفئات الضعيفة مع حماية فرص الحياة للأجيال المقبلة. (الشريف، وآخرون، غير مبين التاريخ).

والهدف الأساسي للتنمية المستدامة هو الوفاء بحاجات البشر من الناحية التعليمية، والصحية، والإنفاق على الاحتياجات الأساسية لتحقيق الرعاية الاجتماعية على المدى الطويل وللحفاظ على الموارد البشرية والطبيعية ومحاولة الحد من التدهور البيئي، ومن أجل تحقيق ذلك، يجب التوصل الى توازن ديناميكي بين التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة، وإدارة الموارد وحماية البيئة من جهة أخرى (محمود، يسري، 2012).

عرفها (عدلي، 2009) بانها "التنمية التي تهيب للجيل الحاضر متطلباته الأساسية والمشروعة دون أن تخل بقدرة المحيط الطبيعي على أن يهيئ للأجيال التالية متطلباتها" أو بعبارة أخرى " استجابة التنمية لحاجات الحاضر، دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة على الوفاء بحاجاتها".

وتعرف بأنها "التقدم والتطور العلمي والاجتماعي والصناعي في جميع نواحي الحياة المختلفة مع الحفاظ على الاستمرارية، دون تعرض البيئة ومظاهرها الحية لمخاطر التلوث والدمار والهلاك، وأنها عملية تطوير الأرض والمدن والمجتمعات الاعمال التجارية، بشرط تلبية احتياجات الحاضر، دون المساس بقدرة الأجيال القادمة علي تلبية احتياجاتها" (متولي، 2011).

كما تم الاتفاق على تعريفها في مؤتمر الارض سنة 1992 في مدينة ريودي جانيرو كما يلي " تنمية توفق بين التنمية البيئية والاقتصادية والاجتماعية فتنشأ دائرة صالحة بين هذه الاقطاب الثلاثة. فعالة من الناحية الاقتصادية، عادلة من الناحية الاجتماعية وممكنة من الناحية البيئية، انها التنمية التي تحترم الموارد الطبيعية والنظم البيئية وتدعم الحياة على الارض وتضمن الناحية الاقتصادية دون اهمال الهدف الاجتماعي الذي يتجلى في مكافحة الفقر والبطالة وعدم المساواة والبحث عن العدالة" (صاطوري، 2016).

وقد تضمنت استراتيجية التنمية الزراعية المستدامة لوزارة الزراعة (2009) تعريفاً للتنمية الزراعية المستدامة وهو: "السعي إلى تحقيق نهضة اقتصادية واجتماعية شاملة قائمة على قطاع زراعي ديناميكي قادر على النمو السريع المستدام، ويعنى بوجه خاص بمساعدة الفئات الأكثر احتياجا والحد من الفقر الريفي"، كما أنها تهدف إلى تحسين مستوى معيشة السكان الريفيين وتخفيض معدلات الفقر الريفي، والاستخدام المستدام للموارد الزراعية الطبيعية، وزيادة الانتاجية الزراعية لوحدها الارض والمياه، وتحقيق درجة أعلى للأمن الغذائي من سلع الغذاء الاستراتيجية، وتدعيم القدرة التنافسية للمنتجات الزراعية في الأسواق المحلية والدولية، تحسين مناخ الاستثمار الزراعي.

2- أهداف التنمية المستدامة: ذكرها (غنيم 2007) كما يلي

- أ- إيجاد التوازن بين الاحتياجات المختلفة للمجتمع، والتي من أهمها الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، مما يسمح بحياة كريمة، حيث أنها تعتمد على المنهج الشامل وطويل المدى في تطوير وتحقيق مجتمعات سليمة تتعامل مع النواحي الاقتصادية والبيئية دون استنزاف للموارد الطبيعية والأساسية.
- ب- تحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية.
- ت- مكافحة مشكلات التفكك الاجتماعي والبطالة والفقر.
- ث- حماية البيئة ومكافحة التلوث بأشكاله المختلفة، والمحافظة على الموارد الطبيعية ومواجهة الحاجات الأساسية للإنسان بشكل لا يفسد البيئة.
- ج- إنعاش النمو الاقتصادي مما يتسنى له الاستمرار من خلال تغيير أنماطه وتوجهاته.
- 3- ابعاد التنمية المستدامة:

نذكر منها نقلا عن الكردي (2010) فيما يتعلق بالأبعاد الاجتماعية للتنمية المستدامة ما يلي:

- أ- المساواة الاجتماعية: تعتبر المساواة أحد أهم القضايا الاجتماعية في التنمية المستدامة، إذ تعكس إلى درجة كبيرة نوعية الحياة والمشاركة العامة والحصول على فرص الحياة، وترتبط المساواة مع درجة العدالة والشمولية في توزيع الموارد وإتاحة الفرص واتخاذ القرارات، وتتضمن فرص الحصول على العمل والخدمات العامة ومنها الصحة والتعليم والعدالة. وتبقى المساواة الاجتماعية من أكثر قضايا التنمية المستدامة صعوبة في التحقق.
- ب- الصحة العامة: هناك ارتباط وثيق ما بين الصحة والتنمية المستدامة، فالحصول على مياه شرب نظيفة وغذاء صحي ورعاية صحية دقيقة هو من أهم مبادئ التنمية المستدامة ومنها: حالة التغذية: وتقاس بالحالات الصحية للأطفال، والوفاء: وتقاس بمعدل وفيات الأطفال تحت سن خمس سنوات، والعمر المتوقع عند الولادة، والإصحاح: ويقاس بنسبة السكان الذين يحصلون على مياه شرب صحية ومربوطين بمرافق تنقية المياه، والرعاية الصحية: وتقاس بنسبة السكان القادرين على الوصول إلى المرافق الصحية، ونسبة التطعيم ضد الأمراض المعدية لدى الأطفال ونسبة استخدام موانع الحمل.
- ت- التعليم: يعتبر التعليم عملية مستمرة طوال العمر مطلبا رئيسيا لتحقيق التنمية المستدامة وأهم مؤشرات التعليم هي: مستوى التعليم: ويقاس بنسبة الأطفال الذين يصلون إلى الصف الخامس من التعليم الابتدائي، ومحو الأمية: ويقاس بنسبة الكبار المتعلمين في المجتمع.
- ووفقاً لما سبق وما ورد بالإطار النظري فقد انطلق هذا البحث اعتماداً على أثر فيروس كورونا (كوفيد-19) على بعض أهداف التنمية المستدامة من خلال أبعادها الثلاثة وهم: البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، والبعد التعليمي كمحاور أساسية لتحقيق أهدافه.

3. الفروض البحثية:

تحقيقاً لأهداف الدراسة تم صياغة الفروض البحثية الآتية: -

- 1- توجد علاقة إقترانية بين درجة اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس ومحافظة الدراسة.
 - 2- تختلف درجة اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس باختلاف محافظتي الدراسة.
 - 3- توجد علاقة إقترانية بين درجة تأثر المبحوثات ببعض الآثار الناتجة عن فيروس كورونا لكل من (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، والبعد التعليمي) كأبعاد للتنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة.
 - 4- تختلف درجة تأثر المبحوثات ببعض الآثار الناتجة عن فيروس كورونا لكل من (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، والبعد التعليمي) كأبعاد للتنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة.
- (وقد تم اختبار الفروض الإحصائية المقابلة لهذه الفروض الأربعة في صورتها الصفرية)

4. الأسلوب البحثي:

يتضمن شاملة وعينة البحث، أسلوب جمع وتحليل البيانات، قياس المتغيرات البحثية، وكيفية قياسها كالتالي:-

1.4. شاملة وعينة البحث:

أجرى هذا البحث بزمام محافظة كفر الشيخ كمجال جغرافي للبحث باعتبار أنها أكثر محافظات الوجه البحري من حيث عدد المصابين بالفيروس في الموجة الثانية للفيروس اثناء فترة اعداد الاستبيان وتجميعه، ومحافظة سوهاج بالوجه القبلي وفقاً لنفس المعيار في تلك الفترة. وتم اختيار مركز بيلا بمحافظة كفر الشيخ ومركز دار السلام بمحافظة سوهاج بطريقة عشوائية، وتم اختيار أكبر قرية من حيث عدد المصابين بكل مركز: فكانت قرية كفر العجمي بمركز بيلا، وقرية النغاميش بمركز دار السلام وبعد تقسيم كل قرية إلى أربعة بلوكات واختيار عدد (2) من الشوارع بكل بلوك عشوائياً وحصر الوحدات المعيشية بالشوارع الثمانية وإعداد إطار المعاينة لربات الأسر بها، ثم اختيار (50%) منهم لكل قرية بإجمالي (211) من السيدات الريفيات المتزوجات لتمثل عينة البحث بواقع (100) بقرية كفر العجمي، (111) مبحوثة بقرية النغاميش وتم استبعاد احدى عشر استمارة لعدم استكمال بياناتهم وكونهم غير صالحين للبحث، فأُسفرت العينة بواقع (100،100) مبحوثة بكل قرية (على الترتيب).

2.4. أسلوب جمع وتحليل البيانات:

جمعت بيانات هذا البحث عن طريق المقابلة الشخصية مع المبحوثات باستخدام استمارة استبيان تم تصميمها لتحقيق أهدافه، وتم إجراء الاختبار المبدئي لها للتأكد من مدى صلاحيتها كأداة لجمع البيانات اللازمة وتعديل ما لزم تعديله، كما تم استخدام التكرارات، والنسب المئوية، واختبار مربع كاي، واختبار (T) لتحليل بيانات الدراسة.

3.4. المتغيرات البحثية وكيفية قياسها:

أ- الوعي بالاحتياطات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا: ويعبر عن مدى وعي المبحوثة بمجموعة من الاحتياطات الاحترازية من خلال خمسة عشر مؤشر هم: غسل الأيدي بالماء والصابون جيداً وبشكل متكرر، شرب السوائل الدافئة، أكل الخضروات والفاكهة، الامتناع عن أكل البيض واللبن،

الاهتمام بالبروتين الحيواني لتغذية المصاب، الاكثار من استخدام الليمون وباستمرار، الاهتمام بتطهير أماكن تواجد المصاب، عدم تعرض الأطفال لمصادر الإصابة، عدم تعرض كبار السن لمصادر الإصابة، الحرص على التطعيم بلقاح كورونا، اتباع نظام التباعد الاجتماعي، استخدام الكمامة عند الخروج من المنزل، تغطية الفم عند السعال او العطس، تقليل الزيارات والمجاملات العائلية، العزل المنزلي لمن يتم تشخيصهم بالإصابة. باستجابات ثلاثية (بدرجة كبيرة، درجة متوسطة، درجة ضعيفة) بدرجات (3،2،1) على التوالي.

ب- أثر فيروس كورونا على بعض اهداف التنمية المستدامة:

وذلك من خلال ثلاثة أبعاد تعبر عن المتغير المحوري لهذا البحث وهم: -

1- البعد الاقتصادي: وتم قياسه من خلال استجابة المبحوثة على ثمانية مؤشرات وهم: الدخل الشهري للأسرة، الإنفاق الاحتياجيات الأساسية للأسرة /شهر، قيمة الإنفاق الشهري على سلة الغذاء، بطالة العمالة غير المنتظمة، بطالة العمالة الحرفية، عدد ساعات العمل لأفراد الاسرة، توافر الأيدي العاملة في العمليات الزراعية، استهلاك الاسرة للمنظفات والمطهرات، باستجابات ثلاثية (بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة) بدرجات (3،2،1) على التوالي.

2- البعد الاجتماعي: وتم قياسه من خلال استجابة المبحوثة على ثمانية مؤشرات وهم: تبادل الزيارات بين الأقارب، اقامة مراسم الافراح والمناسبات السعيدة، إقامة سرادقات لتلقى العزاء، مواعيد غلق المحلات التجارية، حالات الطلاق في القرية، اقامة السوق الاسبوعي بالقرية، حرية السفر والنقل، الحصول على الاحتياجات المعيشية للأسرة باستجابات ثلاثية (بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة) بدرجات (3،2،1) على التوالي.

3- البعد التعليمي: وتم قياسه من خلال استجابة المبحوثة على ثمانية مؤشرات وهم: انتظام التعليم بالمدارس، انتظام التعليم بالجامعات، المستوى التعليم بالمدارس، المستوى التعليم بالجامعات، استخدام الإنترنت في التعليم، استخدام الإنترنت في الاجتماعات الضرورية، استخدام الإنترنت في الأعمال الحكومية، التعليم عن بعد باستجابات ثلاثية (بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة) بدرجات (3،2،1) على التوالي.

5. النتائج ومناقشتها:

سوف نستعرض نتائج تلك الدراسة من خلال التعرف على توزيع المبحوثات وفقا لوعيهم ببعض جوانب فيروس كورونا بمحافظة الدراسة، وايضا التعرف على توزيعهم وفقا للاحتياجات الاحترازية للوقاية من الفيروس، والتعرف على أثر الفيروس على بعض أهداف التنمية المستدامة من خلال الابعاد الثلاثة للتنمية المستدامة بمحافظة الدراسة، والتعرف على العلاقة بين تلك الابعاد ومحافظة الدراسة.

1.5. النتائج المتعلقة بتوزيع المبحوثات وفقا لبعض جوانب فيروس كورونا:

1- النتائج الوصفية لمعارف المبحوثات بالفيروس:-

باستعراض النتائج المتعلقة بمعارف المبحوثات بالفيروس وأعراضه اوضحت النتائج بجدول (1) ان المبحوثات في كل من محافظتي سوهاج وكفر الشيخ على دراية تامة بالفيروس بنسبة 100%،

اما فيما يخص اعراض الفيروس وجدنا أن 96% من مبحوثات محافظة سوهاج من لديهم دراية بأعراض الفيروس مقابل 90% من مبحوثات محافظة كفر الشيخ. وكانت معرفة مبحوثات محافظة سوهاج بأعراض الفيروس بنسب متفاوتة أبرزها كانت كالتالي (ارتفاع درجات الحرارة، يليها الكحة، يليها الرشح) بنسب (95%، 89%، 78%) على الترتيب مقابل (ارتفاع درجات الحرارة، فقد حاستي الشم والتذوق، يليها الكحة) بنسب (79%، 73%، 71%) على الترتيب لمعارف مبحوثات محافظة كفر الشيخ. مما يدل على ارتفاع نسبة معارف المبحوثات بأعراض الاصابة بمحافظة سوهاج عن معارف مبحوثات محافظة كفر الشيخ. وقد يرجع ذلك لاهتمام الدولة الشديد بقرى صعيد مصر في الآونة الاخيرة والتوسع في الخدمات الصحية والوقائية ورفع قدراتهم التنموية وأكثر من خلال البرامج التوعوية والتثقيفية وحملات طبية مكثفة ووسائل الاعلام المخصصة لهم وبرامج حياة كريمة المخصصة لقرى صعيد مصر.

جدول (1): توزيع المبحوثات وفقاً لمعارف المبحوثات بفيروس كورونا وأعراضه

محافظة كفر الشيخ (ن=100)		محافظة سوهاج (ن=100)		المعرفة بالفيروس وأعراضه المرضية
لا تعرف %	تعرف %	لا تعرف %	تعرف %	
0.0	100.0	0.0	100.0	المعرفة بفيروس كورونا
10.0	90.0	4.0	96.0	المعرفة بأعراض الفيروس
21.0	79.0	5.0	95.0	أ- (ارتفاع درجة الحرارة)
29.0	29.0	11.0	89.0	ب- (الكحة)
49.0	51.0	22.0	78.0	ت- (رشح)
27.0	73.0	23.0	77.0	ث- (فقد حاستي الشم والتذوق)
48.0	52.0	29.0	71.0	ج- (صعوبة التنفس)
62.0	38.0	51.0	49.0	ح- (همدان)
66.0	34.0	59.0	41.0	خ- (اسهال)
53.0	47.0	44.0	56.0	د- (صداع)
50.0	50.0	48.0	25.0	ذ- (الم عضلات)
74.0	26.0	60.0	4.0	ر- (غثيان)

2- النتائج الوصفية لمعارف المبحوثات بلقاح الفيروس وأنواعه:

باستعراض النتائج المتعلقة بمعارف المبحوثات بلقاح الفيروس وأنواعه اوضحت النتائج بجدول (2) ان معارف المبحوثات باللقاح في محافظة سوهاج كانت بنسبة 94% مقابل 96% معارف مبحوثات محافظة كفر الشيخ،

جدول (2): توزيع المبحوثات وفقاً للقاح وأنواعه والتطعيم به

محافظة كفر الشيخ (ن=100)		محافظة سوهاج (ن=100)		اللقاح وأنواعه والتطعيم به
لا تعرف %	تعرف %	لا تعرف %	تعرف %	
4.0	96.0	6.0	94.0	معرفة المبحوثة بلقاح فيروس كورونا
				معرفة المبحوثة بأنواع اللقاح (فايزر)
50.0	50.0	58.0	42.0	- (سينوفارم)
54.0	46.0	43.0	57.0	- (الاسترازينكا)
89.0	11.0	62.0	38.0	- (جونسون)
83.0	17.0	89.0	11.0	
لا	نعم	لا	نعم	
%	%	%	%	
45.0	55.0	39.0	61.0	هل اطعمتي باللقاح
				سبب عدم اخذ اللقاح
76.0	24.0	78.0	22.0	أ- (ملوش لازمة)
74.0	26.0	81.0	19.0	ب- (خايفة من أضراره)
93.0	7.0	95.0	5.0	ت- (مش عارفة اسجل على الموقع)
77.0	23.0	74.0	26.0	ث- (في ناس اخدته وتعبت)
93.0	7.0	88.0	12.0	ج- (لا احب المغامرة)
93.0	7.0	92.0	8.0	ح- (معديش اي فكرة)

وكانت معرفة مبحوثات محافظة سوهاج بأنواع اللقاح أبرزها (سينوفارم، فايزر، الاسترازينكا) بنسب مئوية (57%، 42%، 38%) على الترتيب مقابل معارف مبحوثات محافظة كفر الشيخ باللقاح (فايزر، سينوفارم، جونسون) بنسب مئوية (50%، 46%، 17%) على الترتيب. كما أوضحت النتائج أيضاً نسبة المبحوثات المتلقيات للتطعيم بمحافظة سوهاج كانت (61%، مقابل 55% من متلقيات محافظة كفر الشيخ. ويرجع ذلك أيضاً لنفس السبب المذكور سابقاً في وعي ومعارف المبحوثات بالفيروس. وتبين من النتائج ان أبرز اسباب عدم تلقي مبحوثات محافظة سوهاج اللقاح كانت (الناس اخدته وتعبت، ان اللقاح ملوش لازمة، وخوف المبحوثة من أضراره) بنسبة مئوية (26%، 22%، 19%) على الترتيب، مقابل اسباب (وخوف المبحوثة من أضراره، ان اللقاح ملوش لازمة، الناس اخدته وتعبت) بنسبة مئوية (26%، 24%، 23%) لمبحوثات كفر الشيخ.

3- النتائج الوصفية للإصابة بالفيروس واماكن العلاج:

باستعراض النتائج المتعلقة بالإصابة بالفيروس واماكن العلاج للمبحوثات واسرهن اوضحت النتائج بجدول (3) ان نسبة الاصابات بأسر المبحوثات بمحافظة سوهاج كانت بنسبة 59% مقابل 45% اصابات اسر مبحوثات محافظة كفر الشيخ،

وكانت أكثر الاصابات في محافظة سوهاج تتمثل في (الزوج، الابناء) بنسب (34%، 33%) على الترتيب بينما في كفر الشيخ كانت (الزوج، المبحوثة) بنسب (25%، 22%) على الترتيب. كما اوضحت النتائج ايضا ان اكثر الاماكن التي لجأ لها المبحوثات للعلاج من الفيروس في محافظة سوهاج كانت (العزل المنزلي وبلية مستشفى العزل) بنسب (43%، 15%) مقابل (30%، 12%) في كفر الشيخ.

جدول (3): توزيع المبحوثات وفقاً للإصابة بفيروس كورونا واماكن العلاج

محافظة كفر الشيخ (ن=100)		محافظة سوهاج (ن=100)		الاصابة بالفيروس واماكن العلاج
لا يوجد %	يوجد %	لا يوجد %	يوجد %	
55.0	45.0	41.0	59.0	حدوث اصابات بأسرة المبحوثة
				من المصاب في الاسرة
78.0	22.0	72.0	28.0	أ- (المبحوثة)
75.0	25.0	66.0	34.0	ب- (الزوج)
87.5	13.0	67.0	33.0	ت- (أحد الابناء)
				مكان العلاج من الفيروس
70.0	30.0	57.0	43.0	ا- (عزل منزلي)
88.0	12.0	85.0	15.0	ب- (مستشفى عزل)
92.0	8.0	87.0	13.0	ت- (عيادة خاصة)
94.0	6.0	87.0	13.0	ث- (مستشفى صدر)

2.5. النتائج المتعلقة ببعض الاحتياطات الاحترازية لفيروس كورونا:

1- النتائج الوصفية لوعي المبحوثات ببعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس واتباعها:-
باستعراض النتائج المتعلقة بوعي المبحوثات ببعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس واتباعها اوضحت النتائج بجدول (4) ان وعي المبحوثات في محافظة سوهاج كان 84% مقابل 81% لوعي المبحوثات بمحافظة كفر الشيخ، في حين 78% من مبحوثات محافظة سوهاج تتابعن الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس مقابل 79% من مبحوثات محافظة كفر الشيخ .

جدول (4): توزيع المبحوثات وفقاً لوعيهن واتباعهن للاحتياطات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا

محافظة كفر الشيخ (ن=100)		محافظة سوهاج (ن=100)		الوعي بالاحتياطات الاحترازية للوقاية واتباعها
لا تعرف %	تعرف %	لا تعرف %	تعرف %	
19.0	81.0	16.0	84.0	1- الاحتياطات الاحترازية للوقاية
				2- اتباع الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس
21.0	79.0	22.0	78.0	

يتضح مما سبق ان مبحوثات محافظة سوهاج على دراية تامة بالفيروس وارتفاع نسبة تلقيهم للقاح وارتفاع معارفهم بالاحتياطات الاحترازية عن مبحوثات محافظة كفر الشيخ الا ان اوضحت النتائج بجدول (3) وجدول (4) ارتفاع نسبة الاصابات بمحافظة سوهاج عن نسبة اصابات محافظة كفر الشيخ وقد يرجع ذلك الى ان هناك حالة كبيرة من التراخي وعدم اتباع الاحتياطات الاحترازية من قبل مبحوثات محافظة سوهاج عن مبحوثات محافظة كفر الشيخ، والاصرار ايضا على اقامة المناسبات والاحتفالات وكذلك سرادقات العزاء، والاستمرارية في التجمعات العائلية، والمصافحة باليد والتقبيل. فالمجتمع الصعيدى مجتمع قبلي له عاداته وتقاليده وله من سمات ما يحول بينها وبين تغييرها وحتى لو كان للأصلح.

2- النتائج المتعلقة بالعلاقات الاقترازية:-

باستعراض نتائج جدول (5) نجد أن توزيع فئات محافظة سوهاج عند اتباعهن لغسل الأيدي بالماء والصابون جيدا وبشكل متكرر بدرجة كبيرة كانت 32% مقابل 44% لفئات محافظة كفر الشيخ، وفيما يخص توزيع فئات محافظة سوهاج بدرجة كبيرة لشرب السوائل الدافئة كانت بنسبة 30.5% مقابل 40.5% لمحافظة كفر الشيخ، أما أكل الخضروات والفاكهة فكان توزيع فئات محافظة سوهاج بدرجة كبيرة بنسبة 22%، مقابل 32% لمحافظة كفر الشيخ. اوضحت النتائج ايضا بنفس الجدول (5) أن توزيع فئات محافظة سوهاج للامتناع عن أكل البيض واللبن كانت النسبة الاعلى للدرجة الضعيفة فكانت بنسبة 22.5% مقابل 24.5% لمحافظة كفر الشيخ، وتوزيع فئات محافظة سوهاج بدرجة كبيرة للاهتمام بالبروتين الحيواني لتغذية المصاب بنسبة 16% على عكس محافظة كفر الشيخ كان توزيع الفئات بدرجة كبيرة كانت 29%، أما عن الاكثار من استخدام الليمون وباستمرار فكان توزيع فئات محافظة سوهاج بدرجة كبيرة 30% مقابل 37.5% في محافظة كفر الشيخ، وبالنسبة للاهتمام بتطهير أماكن تواجد المصاب فتوزيع فئات محافظة سوهاج بدرجة كبيرة كان 35% مقابل 40% لمحافظة كفر الشيخ، وأما عن عدم تعرض الأطفال لمصادر الإصابة وعدم تعرض الكبار لمصادر الإصابة فكان توزيع فئات محافظة سوهاج بدرجة كبيرة (25%، 27%) على الترتيب مقابل (39.5%، 39.5%) لمحافظة كفر الشيخ، وفيما يخص الحرص على التطعيم بلقاح كورونا فكانت بدرجة كبيرة لمحافظة سوهاج 22.5% مقابل 35% لمحافظة كفر الشيخ، وجاء توزيع فئات محافظة سوهاج لاتباع نظام التباعد الاجتماعى بدرجة كبيرة بنسبة 22.5% مقابل 35.5% لمحافظة كفر الشيخ، وجاءت استخدام الكمامة عند الخروج من المنزل في محافظة سوهاج 25% مقابل 33% لمحافظة كفر الشيخ، بينما جاء توزيع فئات محافظة سوهاج بدرجة كبيرة لكل من (تغطية الفم عند السعال او العطس، تقليل الزيارات والمجاملات العائلية، العزل المنزلي لمن يتم تشخيصهم بالإصابة) بنسب (22.5%، 13%، 26.5%) على التوالي مقابل (3.5%، 30.5%، 36%) على التوالي فيما يخص فئات محافظة كفر الشيخ بدرجة كبيرة.

جدول (5) توزيع المبحوثات وفقا لدرجة اتباعهن لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس ومحافظة الدراسة

الاحتياطات الاحترازية	الفئة	سوهاج		كفر الشيخ		المجموع	
		عدد	%	عدد	%	عدد	%
1- غسل الأيدي بالماء والصابون جيدا وبشكل متكرر	بدرجة كبيرة	64	32.0	88	44.0	152	76.0
	بدرجة متوسطة	30	15.0	9	4.5	39	19.5
	بدرجة ضعيفة	6	3.0	3	1.5	9	4.5

71.0	142	40.5	81	30.5	61	بدرجة كبيرة	2- شرب السوائل الدافئة
24.5	49	7.5	15	17.0	34	بدرجة متوسطة	
4.5	9	2.0	4	2.5	5	بدرجة ضعيفة	
54.0	108	12.0	64	22.0	44	بدرجة كبيرة	3- أكل الخضروات والفاكهة
31.5	63	12.0	24	19.5	39	بدرجة متوسطة	
14.5	29	6.5	12	8.5	17	بدرجة ضعيفة	
33.0	66	20.0	40	13.0	26	بدرجة كبيرة	4- الامتناع عن أكل البيض واللبن
20.0	40	5.5	11	14.5	29	بدرجة متوسطة	
47.0	94	24.5	49	22.5	45	بدرجة ضعيفة	
45.0	90	29.0	58	16.0	32	بدرجة كبيرة	5- الاهتمام بالبروتين الحيواني لتغذية المصاب
28.5	57	11.5	23	17.0	34	بدرجة متوسطة	
26.5	53	9.5	19	17.0	34	بدرجة ضعيفة	
67.5	135	37.5	75	30.0	60	بدرجة كبيرة	6- الاكثار من استخدام الليمون وباستمرار
20.5	41	8.0	16	12.5	25	بدرجة متوسطة	
12.0	24	4.5	9	7.5	15	بدرجة ضعيفة	
75.0	150	40.0	80	35.0	70	بدرجة كبيرة	7- الاهتمام بتطهير أماكن تواجد المصاب
18.0	36	8.5	17	9.5	19	بدرجة متوسطة	
7.0	14	1.5	3	5.5	11	بدرجة ضعيفة	
64.5	129	39.5	79	25.0	50	بدرجة كبيرة	8- عدم تعرض الأطفال لمصادر الإصابة
26.5	53	7.0	14	19.5	39	بدرجة متوسطة	
9.0	18	3.5	7	5.5	11	بدرجة ضعيفة	
66.5	133	39.5	79	27.0	54	بدرجة كبيرة	9- عدم تعرض كبار السن لمصادر الإصابة
22.0	44	6.5	13	15.5	31	بدرجة متوسطة	
11.5	23	4.0	8	7.5	15	بدرجة ضعيفة	
57.5	115	35.0	70	22.5	45	بدرجة كبيرة	10- الحرص على التطعيم بلقاح كورونا
22.0	44	9.0	18	13.0	26	بدرجة متوسطة	
20.5	41	6.0	12	14.5	29	بدرجة ضعيفة	
58.0	116	35.5	71	22.5	45	بدرجة كبيرة	11- اتباع نظام التباعد الاجتماعي لو موجودة
29.0	58	8.5	17	20.5	41	بدرجة متوسطة	

13.0	26	6.0	12	7.0	14	بدرجة ضعيفة	بمكان مزدحم
58.0	116	33.0	66	25.0	50	بدرجة كبيرة	12- استخدام الكمامة
25.5	51	10.0	20	15.5	31	بدرجة متوسطة	عند الخروج من المنزل
16.5	33	7.0	14	9.5	19	بدرجة ضعيفة	
62.0	124	39.5	79	22.5	45	بدرجة كبيرة	13- تغطية الفم عند
25.0	50	5.0	10	20.0	40	بدرجة متوسطة	السعال أو العطس
13.0	26	5.5	11	7.5	15	بدرجة ضعيفة	
43.5	87	30.5	61	13.0	26	بدرجة كبيرة	14- تقليل الزيارات
37.0	74	12.5	25	24.5	49	بدرجة متوسطة	والمجاملات العائلية
19.5	39	7.0	14	12.5	25	بدرجة ضعيفة	
62.5	125	36.0	72	26.5	53	بدرجة كبيرة	15- العزل المنزلي لمن
24.0	48	9.5	19	14.5	29	بدرجة متوسطة	يتم تشخيصهم بالإصابة
13.5	27	4.5	9	9.0	18	بدرجة ضعيفة	

وفيما يتعلق بالعلاقة بين اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا ومحافظتي الدراسة حيث ينص الفرض البحثي الأول على "وجود اختلاف بين اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا وكل من (محافظة سوهاج، محافظة كفر الشيخ) وعند اختبار الفرض الاحصائي المقابل له في صورته الصفرية باستخدام مربع كاي أوضحت النتائج جدول (6) أن قيمة مربع كاي لكل من (غسيل الأيدي بالماء والصابون جيدا وبشكل متكرر، شرب السوائل الدافئة، أكل الخضروات والفاكهة، الامتناع عن أكل البيض واللبن، الاهتمام بالبروتين الحيواني لتغذية المصاب، عدم تعرض الأطفال لمصادر الإصابة، عدم تعرض كبار السن لمصادر الإصابة، الحرص على التطعيم بلقاح كورونا، اتباع نظام التباعد الاجتماعي لو موجودة بمكان مزدحم، تغطية الفم عند السعال أو العطس، تقليل الزيارات والمجاملات العائلية واخيرا العزل المنزلي لمن يتم تشخيصهم بالإصابة) كانت كالتالي (8.137، 10.295، 16.097، 11.240، 13.879، 19.201، 14.193، 13.938، 15.912، 27.938، 24.967، 7.971) على التوالي وكل منها ذات دلالة احصائية عند المستوى الاحتمالي (0.01) مما يشير الى ان توزيع المبحوثات وفقا لاتباعهن لتلك الاحتياطات الاحترازية فقط يختلف باختلاف المحافظة محل الدراسة، وبناءا على تلك النتائج لا يمكن قبول الفرض الاحصائي الخاص بتلك الاحتياطات وقبول الفرض البديل جزئيا الذي ينص على وجود علاقة بين اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا وكل من (محافظة سوهاج، محافظة كفر الشيخ). ويمكن قبول الفرض الاحصائي جزئيا والخاص بباقي الاحتياطات والتي ليس لها أي دلالة احصائية عند أي مستوى احتمالي ورفض الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة بين محافظتي الدراسة وتلك الاحتياطات وهي (الاكثر من استخدام الليمون وباستمرار، الاهتمام بتطهير أماكن تواجد المصاب، استخدام الكمامة عند الخروج من المنزل).

جدول (6) نتائج اختبار مربع كاي لدرجة اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس ومحافظتي الدراسة

م	الاحتياطات الاحترازية	قيمة مربع كاي	قيمة معامل كرامر	درجات الحرية	مستوى المعنوية
1	غسيل الأيدي بالماء والصابون جيدا وبشكل متكرر	16.097	0.284	2	0.000
2	شرب السوائل الدافئة	10.295	0.227	2	0.006
3	أكل الخضروات والفاكهة	8.137	0.202	2	0.017
4	الامتناع عن أكل البيض واللبن	11.240	0.237	2	0.004
5	الاهتمام بالبروتين الحيواني لتغذية المصاب	13.879	0.263	2	0.001
6	الاكثار من استخدام الليمون وباستمرار	5.142	0.160	2	0.076
7	الاهتمام بتطهير أماكن تواجد المصاب	5.349	0.164	2	0.069
8	عدم تعرض الأطفال لمصادر الإصابة	19.201	0.310	2	0.000
9	عدم تعرض كبار السن لمصادر الإصابة	14.193	0.266	2	0.001
10	الحرص على التطعيم بلقاح كورونا	13.938	0.264	2	0.001
11	اتباع نظام التباعد الاجتماعي لو موجودة بمكان مزدحم	15.912	0.282	2	0.000
12	استخدام الكمامة عند الخروج من المنزل	5.337	0.163	2	0.069
13	تغطية الفم عند السعال أو العطس	27.938	0.374	2	0.000
14	تقليل الزيارات والمجاملات العائلية	24.967	0.353	2	0.000
15	العزل المنزلي لمن يتم تشخيصهم بالإصابة	7.971	0.200	2	0.019

ولتحديد الأهمية النسبية لتلك الاحتياطات وفقا لقيمة كرامر أشارت النتائج بنفس الجدول رقم (6) ان تغطية الفم عند السعال أو العطس تحتل المرتبة الأولى (0.374)، تقليل الزيارات والمجاملات العائلية (0.353)، عدم تعرض الأطفال لمصادر الإصابة (0.310)، غسيل الأيدي بالماء والصابون جيدا وبشكل متكرر (0.284)، اتباع نظام التباعد الاجتماعي لو موجودة بمكان مزدحم (0.282)، عدم تعرض كبار السن لمصادر الإصابة (0.266)، الحرص على التطعيم بلقاح كورونا (0.264)، الاهتمام بالبروتين الحيواني لتغذية المصاب (0.263)، الامتناع عن أكل البيض واللبن (0.237)، أكل الخضروات والفاكهة (0.202)، واخيرا العزل المنزلي لمن يتم تشخيصهم بالإصابة (0.200).

3- النتائج التي تتعلق بعلاقة درجة اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس بمحافظة الدراسة. ينص الفرض البحثي الثاني على " وجود اختلاف بين درجة اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس باختلاف كل من محافظتي الدراسة وهما: محافظة سوهاج، ومحافظة كفر الشيخ " وللتعرف على تلك العلاقة فقد تم إجراء اختبار (ت)، وذلك باختبار الفرض البحثي في صورته الصفرية " لا يوجد اختلاف بين درجة اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس باختلاف كل من محافظتي الدراسة (سوهاج، كفر الشيخ).

وعند اختبار الفرض الإحصائي السابق باستخدام اختبار (ت) أوضحت النتائج بجدول (7) وجود اختلاف معنوي في متوسط درجات اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس عند تصنيفهم وفقا للمحافظة محل الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي (34,77) درجة لمبحوثات محافظة سوهاج في مقابل (38,93) درجة لمبحوثات محافظة كفر الشيخ، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (17,59) وهي قيمة معنوية عند المستوى الاحتمالي 0,01، وهذا يشير إلى أن توزيع المبحوثات وفقا لمتوسط درجة اتباعهم لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس يختلف باختلاف المحافظة محل الدراسة، أي أن المبحوثات اللواتي يتبعن بعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس بمحافظة كفر الشيخ أكثر من المبحوثات اللواتي يتبعن بعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس بمحافظة سوهاج. وعلى ذلك " لا يمكن قبول الفرض الإحصائي القائل لا يوجد اختلاف بين درجة اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس باختلاف كل من محافظتي الدراسة (سوهاج، كفر الشيخ) " وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود هذا الاختلاف.

جدول (7) نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطي درجة اتباع المبحوثات لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من

الفيروس ومحافظتي الدراسة

قيمة ومعنوية (ت)	كفر الشيخ (ن=100)		سوهاج (ن=100)		درجة اتباع لبعض الاحتياطات الاحترازية للوقاية من الفيروس
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
**17.59	4.87	38.93	6.73	34.77	

3.5. النتائج المتعلقة بأثر فيروس كورونا على ابعاد التنمية المستدامة

1- النتائج المتعلقة بالعلاقات الإقترانية :

أ- البعد الاقتصادي كأحد ابعاد التنمية المستدامة:

باستعراض نتائج جدول (8) نجد أن توزيع فئات المبحوثات اللواتي تأثر دخلهم بدرجة زيادة بمحافظة سوهاج كانت بنسبة 33.5% مقابل 40% لمحافظة كفر الشيخ، وفيما يخص توزيع فئات المبحوثات اللواتي تأثر انفاقهم على الاحتياجات الأساسية بدرجة زيادة بمحافظة سوهاج كانت بنسبة 30% مقابل 24.5% لمحافظة كفر الشيخ، وجاءت النتائج أيضا أن توزيع فئات المبحوثات اللواتي تأثر انفاقهم الشهري على سلة الغذاء بدرجة زيادة بمحافظة سوهاج كان بنسبة 30% مقابل 29.5% لمحافظة كفر الشيخ، ووجدنا توزيع فئات المبحوثات فيما يخص (زيادة بطالة العمالة غير المنتظمة،

وزيادة بطالة العمالة الحرفية) وتأثرهن بدرجة زيادة كانت (31%، 22.5%) على الترتيب لمحافظة سوهاج مقابل (43%، 41%) على الترتيب لفئات لمحافظة كفر الشيخ، وأوضحت النتائج أيضا ان النسبة الاكبر عند توزيع فئات المبحوثات كانت اللواتي لن يتأثر عدد ساعات العمل لأسرهن بمحافظة سوهاج بنسبة 23% على العكس لمحافظة كفر الشيخ فكانت النسبة الاكبر بقلة عدد ساعات العمل لأسر المبحوثات بمحافظة كفر الشيخ بنسبة 26%.

جدول (8) : توزيع المبحوثات وفقا لدرجة تأثرهن ببعض اثار فيروس كورونا على البعد الاقتصادي ومحافظتي الدراسة

المجموع		كفر الشيخ		سوهاج		الفئة	جوانب البعد الاقتصادي
%	عدد	%	عدد	%	عدد		
73.5	147	40.0	80	33.5	67	زاد	1- الدخل الشهري للأسرة
14.0	28	4.0	8	10.0	20	لم يتأثر	
12.5	25	6.0	12	6.5	13	قل	
54.5	109	24.5	49	30.0	60	زاد	2- الإنفاق الاحتياجات الأساسية للأسرة /شهر
22.0	44	8.5	17	13.5	27	لم يتأثر	
23.5	47	17.0	34	6.5	13	قل	
59.5	119	29.5	59	30.0	60	زاد	3- قيمة الإنفاق الشهري على سلة الغذاء
20.5	41	7.0	14	13.5	27	لم يتأثر	
20.0	40	13.5	27	6.5	13	قل	
74.0	148	43.0	86	31.0	62	زاد	4-بطالة العمالة غير المنتظمة
20.0	40	4.5	9	15.5	31	لم يتأثر	
6.0	12	2.5	5	3.5	7	قل	
63.5	127	41.0	82	22.5	45	زاد	5- بطالة العمالة الحرفية
23.5	47	4.0	9	19.0	38	لم يتأثر	
13.0	26	4.5	9	8.5	17	قل	
20.0	40	13.0	26	7.0	14	زاد	6- عدد ساعات العمل لأفراد الاسرة
34.0	68	11.0	22	23.0	46	لم يتأثر	
46.0	92	26.0	52	20.0	40	قل	
42.0	84	22.0	44	20.0	40	زاد	7-توافر الأيدي العاملة في العمليات الزراعية
39.0	78	15.0	30	24.0	48	لم يتأثر	
19.0	38	13.0	26	6.0	12	قل	
54.0	108	29.5	59	24.5	49	زاد	8- استهلاك الاسرة للمنظفات

36.5	73	17.0	34	19.5	39	لم يتأثر	والمطهرات
9.5	19	3.5	7	6.0	12	قل	

وجدنا ايضا بنفس الجدول السابق جدول (8) ان توزيع فئات محافظة سوهاج لتوافر الأيدي العاملة في العمليات الزراعية لم تتأثر بنسبة 24%، على عكس فئات محافظة كفر الشيخ تأثر بدرجة زيادة بنسبة 22%، واخيرا استهلاك الاسرة للمنظفات والمطهرات قد زاد التأثير للمبوحوثات عند توزيع فئات محافظة سوهاج بنسبة 24.5% مقابل 29.5% لفئات لمحافظة كفر الشيخ. وفيما يتعلق بالعلاقة بين درجة تأثر المبوحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد الاقتصادي كأحد ابعاد التنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة حيث ينص الفرض البحثي الثالث على " وجود اختلاف بين درجة تأثر المبوحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد الاقتصادي كأحد ابعاد التنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة، وعند اختبار الفرض الاحصائي المقابل له في صورته الصفرية باستخدام مربع كاي أوضحت النتائج جدول (9) أن قيمة مربع كاي لكل من (الدخل الشهري للأسرة، الإنفاق على الاحتياجات الأساسية للأسرة /شهر، وقيمة الإنفاق الشهري على سلة الغذاء، بطالة العمالة غير المنتظمة، بطالة العمالة الحرفية، عدد ساعات العمل لأفراد الاسرة، واخيرا توافر الأيدي العاملة في العمليات الزراعية) كانت كالتالي (6.33، 9.030، 12.766، 16.325، 31.135، 13.636، 9.502) على التوالي وكل منها ذات دلالة احصائية عند المستوى الاحتمالي (0.01) مما يشير الى ان درجة تأثر المبوحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد الاقتصادي يختلف باختلاف المحافظة محل الدراسة، وبناءا على تلك النتائج لا يمكن قبول الفرض الاحصائي الخاص بتلك الجوانب وقبول الفرض البديل جزئيا الذي ينص على وجود علاقة بين درجة تأثر المبوحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد الاقتصادي كأحد ابعاد التنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة. ويمكن قبول الفرض الاحصائي جزئيا والخاص بباقي الجوانب والتي ليس لها أي دلالة احصائية عند أي مستوى احتمالي ورفض الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة بين محافظتي الدراسة والجانب (استهلاك الاسرة للمنظفات والمطهرات).

جدول (9): نتائج اختبار مربع كا لمدى تأثر ببعض اثار فيروس كورونا على البعد الاقتصادي كأحد ابعاد التنمية المستدامة بمحافظتي الدراسة

م	جوانب البعد الاقتصادي	قيمة مربع كاي	قيمة معامل كرامر	درجات الحرية	مستوى المعنوية
1	الدخل الشهري للأسرة	6.333	0.178	2	0.042
2	الإنفاق على الاحتياجات الأساسية للأسرة /شهر	12.766	0.253	2	0.002
3	قيمة الإنفاق الشهري على سلة الغذاء/شهر	9.030	0.212	2	0.011
4	بطالة العمالة غير المنتظمة	16.325	0.286	2	0.000
5	بطالة العمالة الحرفية	31.135	0.395	2	0.000
6	عدد ساعات العمل لأفراد الاسرة	13.636	0.261	2	0.001
7	توافر الأيدي العاملة في العمليات الزراعية	9.502	0.218	2	0.009
8	استهلاك الاسرة للمنظفات والمطهرات	2.584	0.114	2	0.275

ولتحديد الأهمية النسبية لتلك الآثار الاقتصادية وفقا لقيمة كرامر أشارت النتائج بنفس الجدول رقم (9) ان بطالة العمالة الحرفية في المرتبة الاولى (0.359)، يليها بطالة العمالة غير المنتظمة (0.286)، عدد ساعات العمل لأفراد الاسرة (0.261)، الإنفاق الاحتياجيات الأساسية للأسرة /شهر (0.253)، توافر الأيدي العاملة في العمليات الزراعية (0.218)، قيمة الإنفاق الشهري على سلة الغذاء/شهر (0.212)، واخيرا الدخل الشهري للأسرة (0.178).

ب- البعد الاجتماعي كأحد ابعاد التنمية المستدامة :-

باستعراض نتائج جدول (10) نجد أن توزيع فئات محافظة سوهاج والتي تشير بزيادة تأثير المبحوثات عند تبادل الزيارات للأقارب بنسبة 23% مقابل 33.5% لمحافظة كفر الشيخ، وقد اتضح توزيع فئات محافظة سوهاج بزيادة تأثير المبحوثات بالنسبة لكل من (اقامة مراسم الافراح والمناسبات السعيدة، إقامة سرادقات لتلقي العزاء) لمحافظة سوهاج بنسب متقاربة (30%، 36%) على الترتيب مقابل (39%، 32%) على الترتيب لتوزيع فئات محافظة كفر الشيخ، أما عن توزيع فئات محافظة سوهاج اوضحت النتائج بزيادة الاثر على غلق المحلات التجارية بنسبة 25.5% مقابل 24.5% لتوزيع فئات محافظة كفر الشيخ، أما عن توزيع فئات محافظة سوهاج جاءت النسبة الاعلى بعدم تأثير حالات الطلاق في القرية بنسبة 28.5% على الترتيب مقابل 27.5% على الترتيب لفئات توزيع محافظة كفر الشيخ، وجاءت النسبة الاعلى في توزيع فئات محافظة سوهاج بعدم تأثير السوق الاسبوعي بالقرية بالفيروس بنسبة 22% على عكس كان التأثير في فئات محافظة كفر الشيخ بالزيادة بنسبة 31.5%.

جدول (10): توزيع وفقا لدرجة تأثرهن ببعض اثار فيروس كورونا على البعد الاجتماعي ومحافظة الدراسة

الفئة	سوهاج		كفر الشيخ		المجموع		جوانب البعد الاجتماعي
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	
1- تبادل الزيارات بين الأقارب	46	23.0	67	33.5	113	56.5	زاد
	37	18.5	14	7.0	51	25.5	لم يتأثر
	17	8.5	19	9.5	36	18.0	قل
2- اقامة مراسم الافراح والمناسبات السعيدة	61	30.5	78	39.0	139	69.5	زاد
	23	11.5	9	4.5	32	16.0	لم يتأثر
	16	8.0	13	6.5	29	14.5	قل
3- إقامة سرادقات لتلقي العزاء	72	36.0	64	32.0	136	68.0	زاد
	19	9.5	22	11.0	41	20.5	لم يتأثر
	9	4.5	14	7.0	23	11.5	قل
4- مواعيد غلق المحلات التجارية	51	25.5	49	24.5	100	50.0	زاد
	14	7.0	20	10.0	34	17.0	لم يتأثر
	35	17.5	31	15.5	66	33.0	قل

32.0	64	14.0	28	18.0	36	زاد	5- حالات الطلاق في القرية
56.0	112	27.5	55	28.5	57	لم يتأثر	
12.0	24	8.5	17	3.5	7	قل	
51.0	102	31.5	63	19.5	39	زاد	6- اقامة السوق الاسبوعي بالقرية
33.0	66	11.0	22	22.0	44	لم يتأثر	
16.0	32	7.5	15	8.5	17	قل	
36.0	72	25.0	50	11.0	22	زاد	7- حرية السفر والنقل
32.0	64	9.0	18	33.0	46	لم يتأثر	
32.0	64	16.0	32	16.0	32	قل	
66.0	132	33.5	67	32.5	65	زاد	8- الحصول على الاحتياجات المعيشية للأسرة
22.5	45	8.0	16	14.5	29	لم يتأثر	
11.5	23	8.5	17	3.0	6	قل	

وجاءت النتيجة بنفس الجدول السابق (10) بأن النسبة الاعلى في توزيع فئات محافظة سوهاج بعدم تأثر السوق الاسبوعي بالقرية بالفيروس بنسبة 22% على عكس كان التأثير في فئات محافظة كفر الشيخ بالزيادة بنسبة 31.5%، اما عن حرية السفر والنقل فلن تتأثر بفيروس كورونا وفقا لنتائج توزيع فئات محافظة سوهاج فجاءت النسبة الاكبر لعدم التأثر بنسبة 33% على عكس محافظة كفر الشيخ فجاءت نتائج توزيع الفئات بزيادة التأثر بنسبة 25%، واخيرا اوضحت النتائج ان توزيع فئات محافظة سوهاج في الحصول على الاحتياجات المعيشية للأسرة قد تأثر بشكل داند بوجود الفيروس بنسبة 32.5% مقابل نسبة مقارنة لتوزيع فئات محافظة كفر الشيخ بنسبة 33.5%.

وفيما يتعلق بالعلاقة بين درجة تأثر المبحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد الاجتماعي كأحد ابعاد التنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة حيث ينص الفرض البحثي الثالث على "وجود اختلاف بين درجة تأثر المبحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد الاقتصادي كأحد ابعاد التنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة، وعند اختبار الفرض الاحصائي المقابل له في صورته الصفرية باستخدام مربع كاي اوضحت النتائج جدول (11) أن قيمة مربع كاي لكل من (تبادل الزيارات بين الأقارب، اقامة مراسم الافراح والمناسبات السعيدة، اقامة السوق الاسبوعي بالقرية، حرية السفر والتنقل، الحصول على الاحتياجات المعيشية للأسرة) كانت كالتالي (8.514، 14.386، 12.552، 23.139، 9.047) على التوالي وكل منها ذات دلالة احصائية عند المستوى الاحتمالي (0.01). مما يشير الى ان درجة تأثر المبحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا على البعد الاجتماعي كأحد ابعاد التنمية المستدامة يختلف باختلاف المحافظة محل الدراسة، وبناءً على تلك النتائج لا يمكن قبول الفرض الاحصائي الخاص بتلك الجوانب وقبول الفرض البديل جزئياً الذي ينص على وجود علاقة بين درجة تأثر المبحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا على البعد الاجتماعي كأحد ابعاد التنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة ويمكن قبول الفرض الاحصائي جزئياً والخاص بباقي الجوانب والتي ليس لها أي دلالة احصائية عند أي مستوى

احتمالي ورفض الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة بين المحافظات محل الدراسة وتلك الجوانب وهي (إقامة سرادقات لتلقى العزاء، مواعيد غلق المحلات التجارية، حالات الطلاق بالقرية).

جدول (11): نتائج اختبار مربع كاي لمدى تأثير المبحوثات ببعض اثار فيروس كورونا على البعد الاجتماعي كأحد ابعاد التنمية المستدامة بمحافظة الدراسة

م	جوانب البعد الاجتماعي	قيمة مربع كاي	قيمة معامل كرامر	درجات الحرية	مستوى المعنوية
1	تبادل الزيارات بين الأقارب	14.386	0.268	2	0.001
2	اقامة مراسم الافراح والمناسبات السعيدة	8.514	0.206	2	0.014
3	إقامة سرادقات لتلقى العزاء	1.777	0.094	2	0.411
4	مواعيد غلق المحلات التجارية	1.341	0.082	2	0.511
5	حالات الطلاق في القرية	5.202	0.161	2	0.074
6	اقامة السوق الاسبوعي بالقرية	12.552	0.251	2	0.002
7	حرية السفر والنقل	23.139	0.340	2	0.000
8	الحصول على الاحتياجات المعيشية للأسرة	9.047	0.213	2	0.011

ولتحديد الاهمية النسبية لتلك الاثار الاجتماعية وفقا لقيمة كرامر أشارت النتائج بنفس الجدول رقم (11) ان العلاقات الاجتماعية تحتل المرتبة الاولى (0.340)، يليها تبادل الزيارات بين الأقارب (0.268)، ثم اقامة السوق الاسبوعي بالقرية (0.251)، الحصول على الاحتياجات المعيشية للأسرة (0.213)، واخيرا اقامة مراسم الافراح والمناسبات السعيدة (0.206).

ت- البعد التعليمي كأحد ابعاد التنمية المستدامة:-

باستعراض نتائج جدول (12) نجد أن توزيع فئات محافظة سوهاج والتي تشير لزيادة التأثير على انتظام العملية التعليمية بالمدارس، والانتظام بالجامعات بنسبة (31%، 24%) على التوالي مقابل (40%، 33%) على التوالي لمحافظة كفر الشيخ، اما فيما يخص توزيع الفئات لمحافظة سوهاج لزيادة الاثر على المستوى التعليمي بالمدارس والمستوى التعليمي بالجامعات كانت بنسبة (28%، 21%) مقابل (36%، 28%) لنفس الفئة بمحافظة كفر الشيخ، ووضحت النتائج ايضا توزيع فئات محافظة سوهاج بزيادة استخدام الإنترنت في التعليم نتيجة الفيروس بنسبة 35.5% مقابل 41.5% لمحافظة كفر الشيخ،

جدول (12) توزيع المبحوثات وفقا لدرجة تأثرهن ببعض الاثار التعليمية الناتجة عن فيروس كورونا والمحافظات محل الدراسة

المتغيرات المستقلة	الفئة	سوهاج		كفر الشيخ		المجموع	
		عدد	%	عدد	%	عدد	%
1- انتظام التعليم بالمدارس	زاد	62	31.0	80	40.0	142	71.0
	لم يتأثر	32	16.0	15	7.5	47	23.5

5.5	11	2.5	5	3.0	6	قل	
57.0	114	33.0	66	24.0	48	زاد	2-انتظام التعليم بالجامعات
15.0	30	6.5	13	8.5	17	لم يتأثر	
28.0	56	10.5	21	17.5	35	قل	
64.0	128	36.0	72	28.0	56	زاد	3-المستوى التعليم بالمدارس
19.0	38	5.0	10	14.0	28	لم يتأثر	
17.0	34	9.0	18	8.0	16	قل	
49.5	99	28.5	57	21.0	42	زاد	4-المستوى التعليم بالجامعات
21.5	43	6.0	12	15.5	31	لم يتأثر	
29.0	58	15.5	31	13.5	27	قل	
77.0	154	41.5	83	35.5	71	زاد	5- استخدام الإنترنت في التعليم
15.5	31	4.0	8	11.5	23	لم يتأثر	
7.5	15	4.5	9	3.0	6	قل	
76.5	153	43.0	86	33.5	67	زاد	6- استخدام الإنترنت في الاجتماعات الضرورية
19.5	39	5.0	10	14.5	29	لم يتأثر	
4.0	8	2.0	4	2.0	4	قل	
61.5	123	31.5	63	30.0	60	زاد	7- استخدام الإنترنت في الأعمال الحكومية
14.0	28	6.0	12	8.0	16	لم يتأثر	
24.5	49	12.5	25	12.0	24	قل	
78.0	156	43.5	87	34.5	69	زاد	8- التعليم عن بعد
18.0	36	4.5	9	13.5	27	لم يتأثر	
4.0	8	2.0	4	2.0	4	قل	

وتبين ايضا بنفس الجدول (12) توزيع فئات محافظة سوهاج لزيادة استخدام الإنترنت في الاجتماعات الضرورية، وزيادة استخدام الإنترنت في الأعمال الحكومية بنسب (33.5%، 30%) على التوالي مقابل (43%، 31.5%) على التوالي لتوزيع الفئات لمحافظة كفر الشيخ. واخيرا تبين ايضا في توزيع فئات محافظة سوهاج بزيادة أثر الفيروس على التعليم عن بعد بنسبة 34.5% مقابل 43.5% لتوزيع فئات محافظة كفر الشيخ.

وفيما يتعلق بالعلاقة بين درجة تأثر المبحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد التعليمي كأحد ابعاد التنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة حيث ينص الفرض البحثي الثالث على " وجود اختلاف بين درجة تأثر المبحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد التعليمي كأحد ابعاد التنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة،

وعند اختبار الفرض الاحصائي المقابل له في صورته الصفرية باستخدام مربع كاي أوضحت النتائج جدول (13) أن قيمة مربع كاي لكل من (انتظام التعليم بالمدارس، وانتظام التعليم بالجامعات، والمستوى التعليم بالمدارس، والمستوى التعليم بالجامعات، واستخدام الإنترنت في التعليم، واستخدام الإنترنت في الاجتماعات الضرورية، واخيرا التعليم عن بعد) كانت كالتالي (8.522، 6.875، 10.644، 10.944، 8.793، 11.616، 11.077) على التوالي وكل منها ذات دلالة احصائية عند المستوى الاحتمالي (0.01) مما يشير الى ان درجة تأثير المبحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد التعليمي يختلف باختلاف المحافظة محل الدراسة، وبناءا على تلك النتائج لا يمكن قبول الفرض الاحصائي الخاص بتلك الجوانب وقبول الفرض البديل جزئيا الذي ينص وجود علاقة بين درجة تأثير المبحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد التعليمي كأحد ابعاد التنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة، ويمكن قبول الفرض الاحصائي جزئيا والخاص استخدام الإنترنت في الأعمال الحكومية والتي ليس لها أي دلالة احصائية عند أي مستوى احتمالي ورفض الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة بين محافظتي الدراسة وتلك الجانب.

جدول (13): نتائج اختبار مربع كا لمدى تأثير المبحوثات ببعض اثار فيروس كورونا على البعد التعليمي كأحد ابعاد التنمية المستدامة بمحافظتي الدراسة

م	جوانب البعد التعليمي	قيمة مربع كاي	قيمة معامل كرامر	درجات الحرية	مستوى المعنوية
1	انتظام التعليم بالمدارس	8.522	0.206	2	0.014
2	انتظام التعليم بالجامعات	6.875	0.185	2	0.032
3	المستوى التعليم بالمدارس	10.644	0.231	2	0.005
4	المستوى التعليم بالجامعات	10.944	0.234	2	0.004
5	استخدام الإنترنت في التعليم	8.793	0.210	2	0.012
6	استخدام الإنترنت في الاجتماعات الضرورية	11.616	0.241	2	0.003
7	استخدام الإنترنت في الأعمال الحكومية	0.665	0.058	2	0.717
8	التعليم عن بعد	11.077	0.235	2	0.004

ولتحديد الاهمية النسبية لتلك الاثار التعليمية وفقا لقيمة كرامر أشارت النتائج بنفس الجدول رقم (13) ان استخدام الإنترنت في الاجتماعات الضرورية (0.241)، التعليم عن بعد (0.235)، المستوى التعليم بالجامعات (0.234)، المستوى التعليم بالمدارس (0.231)، استخدام الإنترنت في التعليم (0.210)، انتظام التعليم بالمدارس (0.206)، واخيرا انتظام التعليم بالجامعات (0.185).

2-النتائج التي تتعلق بعلاقة درجة تأثير المبحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا ومحافظتي الدراسة:

ينص الفرض البحثي الرابع على "تختلف درجة تأثير المبحوثات ببعض الاثار الناتجة عن فيروس كورونا لكل من (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، والبعد التعليمي) كأبعاد للتنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة.

وللتعرف على تلك العلاقة فقد تم إجراء اختبار (ت)، وذلك باختبار الفرض البحثي في صورته الصفرية " لا يوجد اختلاف في درجة تأثر المبحوثات ببعض الآثار الناتجة عن فيروس كورونا لكل من (البعد الاقتصادي، البعد الاجتماعي، البعد التعليمي) كأبعاد للتنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة.

جدول (14): نتائج اختبار (ت) لمعنوية الفروق بين متوسطي تأثر المبحوثات بأثار فيروس كورونا على جوانب التنمية المستدامة (الأبعاد الثلاثة) ومحافظتي الدراسة

قيمة ومعنوية (ت)	كفر الشيخ (ن=100)		سوهاج (ن=100)		ابعاد التنمية المستدامة المدروسة
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
1.229	2.64	17.40	2.92	17.73	1- البعد الاقتصادي
1.221	2.56	15.71	2.34	15.76	2- البعد الاجتماعي
**18.723	3.56	18.43	2.32	19.17	3- البعد التعليمي

وعند اختبار الفرض الإحصائي السابق باستخدام اختبار (ت) أوضحت النتائج بجدول (14) وجود اختلاف معنوي في متوسط درجة تأثر المبحوثات ببعض الآثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد التعليمي فقط عند تصنيفهم وفقا للمحافظة محل الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي (19.17) درجة لمبحوثات محافظة سوهاج في مقابل (18.43) درجة لمبحوثات محافظة كفر الشيخ، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (18,72) وهي قيمة معنوية عند المستوى الاحتمالي 0,01. وهذا يشير إلى أن توزيع المبحوثات وفقا لمتوسط درجة تأثر المبحوثات ببعض الآثار الناتجة عن فيروس كورونا للبعد التعليمي فقط يختلف باختلاف المحافظة محل الدراسة، أي أن المبحوثات اللاتي درجة تأثرهن ببعض الآثار نتيجة فيروس كورونا على البعد التعليمي بمحافظة سوهاج أكثر من المبحوثات بمحافظة كفر الشيخ. وعلى ذلك "لا يمكن قبول الفرض الإحصائي القائل لا يوجد اختلاف في درجة تأثر المبحوثات ببعض الآثار الناتجة عن فيروس كورونا لكل من (البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد التعليمي) كأبعاد للتنمية المستدامة ومحافظتي الدراسة جزئيا وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود هذا الاختلاف. ويمكن قبول الفرض الإحصائي الذي ينص على (أنه لا يوجد اختلاف بين درجة تأثر المبحوثات ببعض الآثار الناتجة عن فيروس كورونا فيما يخص البعد الاقتصادي والاجتماعي باختلاف كل من محافظتي الدراسة (سوهاج، كفر الشيخ)، وعدم قبول الفرض البديل الذي ينص على وجود هذا الاختلاف لتلك البعدين (الاقتصادي، الاجتماعي).

4.5. توصيات البحث:

وفقا لما توصل اليه البحث من نتائج يمكن ايجاز توصيات البحث من خلال:

- 1- توصي الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث الاجتماعية في مجال ادارة الازمات الصحية الطارئة على مستوى الوجه القبلي والوجه البحري لمواجهة اي مخاطر تضر بحياة المواطن وتؤثر على تحقيق اهداف التنمية المستدامة.

- 2- بناءً على ما أشارت النتائج الى انخفاض اتباع الاحتياطات الاحترافية وخاصة بصعيد مصر، لذا توصي الدراسة بأهمية توعية المواطنين وخاصة بالوجه القبلي بالاستغناء عن العادات والتقاليد التي تضر بالمستوى الصحي، وعمل ندوات توعويه وتنقيفية لتحسين المستوى الصحي لهم، وعمل دورات تدريبية وورش عمل فعلية لمتابعة الريفيين بالقرى وتدريبهم على كيفية اتباع الاحتياطات الاحترافية على أكمل وجه.
- 3- الاهتمام من قبل الدولة والجهات الخاصة المعنية بمستوى تعليم الأسرة وبخاصة تعليم السيدات والإناث، وتقليص نسبة الأمية التكنولوجية لمساعدتهن على التعامل مع الانترنت والتعلم عن بعد في ظل اي ظروف طارئة مثلما حدث في جائحة الكورونا، فالتعليم أداة تنمية هامة ووسيلة مثلى للارتقاء بجودة حياة الريفيات واسرهن ومن ثم المجتمع الريفي بل والمجتمع ككل يساعد بدرجة كبيره على رفع عجلة التنمية المستدامة بالمجتمع الريفي.
- 4- تفعيل دور الاعلام المرئي والمسموع في توصيل المعلومات والحقائق بصورة سريعة وسليمة عند انتشار فيروس او وباء او جائحة جديدة حتى يساعد المواطنين على حسن وسرعة التصرف وحماية أنفسهم واسرهم، وكيفية موازنة امور حياتهم خلال تلك الفترة.
- 5- اهتمام الدولة بمساعدة المواطنين في حالة ظهور جائحة مثل (جائحة الكورونا) بتوفير فرص عمل بديلة أو دخل شهري او اعانات حكومية او منح مادية (مثل تكافل وكرامة) تعويضا للظروف المعيشية في تلك الفترة حتى لا تتأثر اهداف التنمية المستدامة الاقتصادية.
- 6- توصي الدراسة بتحديث البنية التحتية التكنولوجية بقرى مصر وخاصة بصعيد مصر لمواكبة العصر الحديث وتكنولوجيا التعليم واستخدام الانترنت في كل المجالات، تحقيقا لأهداف التنمية المستدامة.

6. المراجع

1.6 المراجع العربية

- 1- ادهانوم غبريسوس، بتدروس (٢٠٢٠): كلمة المدير العام لمنظمة الصحة العالمية، منتدى الصحة الافتراضي.
- 2- البنك الدولي (2021): جائحة كورونا تهدد بدفع عدد غير مسبوق من الأطفال نحو فقر التعلّم.
- 3- البنك الدولي(2022) تقرير عن التنمية في العالم، التمويل من اجل تحقيق تعاف منصف.
- 4- الجودي صاطوري (2016): التنمية المستدامة في الجزائر الواقع والتحديات، مجلة الباحث (16)، العدد 300.
- 5- الشريف، ربحان، أوضافية لمياء (غير مبين التاريخ): تكوين الموارد البشرية في ظل التنمية المستدامة وتحقيق التشغيل الكامل، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار/عناية.
- 6- الكردي، احمد (2010): التنمية المستدامة، التنمية، البيئة
<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/159112>
- 7- الكردي، احمد (2010): التنمية المستدامة، التنمية، البيئة
<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/159112>
- 8- المجلس القومي للمرأة، هيئة الأمم المتحدة للمرأة، مركز بصيرة للرأي العام (٢٠٢٠): المرأة وجائحة كوفيد – 14 أبريل.

- 9- تقرير تأثير جائحة كورونا على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للعمال (2020): في ظل التداعيات الاقتصادية والاجتماعية لجائحة "فيروس كورونا"، "بطالة تتزايد ووظائف مفقودة"، دار الخدمات النقابية والعمالية.
- 10- صندوق الأمم المتحدة للسكان (2020): كوفيد 19 التغطية الإعلامية للعنف القائم علي النوع الاجتماعي أثناء أزمات الصحة العامة، الطبعة الثانية.
- 11- عدلي، عماد الدين (2009)، التنمية المستدامة للصحاري (<http://www.aoye.org/desert.doc>)
- 12- غنيم، عثمان محمد، أبو زنت ماجدة (2007): التنمية المستدامة أساليب تخطيطه أدوات قياسها، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص 26
- 13- متولي، متولي السيد (2011): بحث مقدم الي مؤتمر " منظمات متميزة في بيئة متجددة" المنظمة العربية للتنمية الادارية، الأردن.
- 14- محمود، مصطفى منير، طارق محمود يسري (2012): سياسات التنمية المستدامة للمجتمعات الريفية الفقيرة – مشروع مبادرة التوعية بالأهداف الإنمائية للألفية، كلية التخطيط العمراني والاقليمي، جامعة القاهرة.
- 15- مؤسسة قضايا المرأة المصرية (2020): (حكايات نساء في أيام الوباء، دراسة عن تأثيرات وباء كورونا علي النساء الفقيرات والمهمشات).
- 16- وزارة الزراعة، (2009): استراتيجية التنمية الزراعية المستدامة 2030، مجلس البحوث الزراعية والتنمية، الجزء الثاني.
- 17- ياسين، شراد (2021):- تداعيات جائحة كورونا على أهداف التنمية المستدامة في المنطقة العربية، مجلة تنمية الموارد البشرية، مجلد 16، العدد 2.

2.6. مراجع باللغة الانجليزية

- 1- The guide around:" health_awareness_on_coronavirus_covid-19,2020" (the website)
<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- 2- W H O (2020): Report of the who-china joint mission on coronavirus disease covid19
February 16-24.

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.17

متاحف الفن من الضرورة التربوية إلى الاستثمار الثقافي والاقتصادي

Art museums from educational necessity to cultural and economic investment

إعداد الباحثة/ حكيمة قصيد

باحثة في سلك الدكتوراه، السيميائيات وفلسفة الأدب والفنون، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة محمد الخامس، الرباط،
المملكة المغربية

Email: hakimakassid@gmail.com

ملخص البحث

في السنوات الأخيرة، نمت المتاحف وتكاثرت بشكل كبير، ولم يعد المتحف مكتفيا بأدواره الثقافية والحضارية، إذ تغير مفهومه وتعددت وظائفه متأثرا بالتطور التكنولوجي والتحول الاجتماعي والاقتصادي الكبري باعتباره مؤسسة ثقافية تتأثر بمحيطها كما تؤثر فيه. وللتكيف مع الظروف والإمكانيات الجديدة، كان لزاما على مؤسسة المتحف أن تواكب وتساير ما يحدث من حولها، فابتكرت أشكالاً مؤسسية جديدة تختلف عما يفترض أن تكون عليه، حيث عرفت ابتداء من ثمانينيات القرن الماضي، طفرة جعلتها جزء لا يتجزأ من المشهد العالمي المتحول، لتصبح واحداً من أهم العناصر اللازمة للكيان الاقتصادي للفن، خاصة بعد تأكيد تجارب العديد من الدول على الدور الاقتصادي المهم الذي يمكن أن تضطلع به هذه المؤسسات الثقافية.

واليوم، أصبحت المتاحف صناعة ذات نمو كبير تعتمد عليها الدول في نموها الاقتصادي وتطورها الاجتماعي، بعدما كانت لزمن طويل، تعتبر جزء من القطاعات غير الهادفة للربح وغير الخاضعة لقوى السوق، حيث كان دورها ينحصر في التعليم وحفظ التراث وعرضه على الجمهور، الشيء الذي أدى إلى تنشيط وتفعيل دور الفن واستحضاره في مجال الاقتصاد.

الكلمات المفتاحية: متحف، فن، اقتصاد، استثمار، معارض، مؤسسة ثقافية، سياحة ثقافية.

Art museums from educational necessity to cultural and economic investment

Abstract

In recent years, museums have developed and multiplied a lot, and the museum is no longer satisfied with its cultural and civilizational roles, because its very concept has changed and its functions have diversified, affected by technological development and social transformations and cultural as a cultural institution which is influenced by its environment as it influences it.

And in order to adapt to new conditions and possibilities, the museum institution had to keep pace with what was happening around it, creating new institutional forms that differed from what it was supposed to be as it was. was known.

From the eighties of the last century, the museum institution experienced a boom that made it an integral part of the changing global landscape, to become one of the most important elements necessary for the economic entity of the world. art, especially after the experiences of many countries confirm the important economic role that these cultural institutions can play.

Keywords: Museum, Art, Economy, Investment, Exhibitions, Cultural Institution, Cultural Tourism.

1. مقدمة

تُعتبر المتاحف من أهم المؤسسات الثقافية التي كان لها الحسم في تحديد وتثبيت القيمة الفنية للمنجز الفني. وحتى يومنا هذا، فإن هذا الدور الطلائعي للمتاحف لا جدال فيه، إلا أنها شهدت تحولا جذريا بسبب التأثير المتزايد لتسويق الثقافة وعولمة الاقتصاد وثورة الاتصالات التي أزلت الحدود بين المجالات.

ففي العقود الأخيرة، أصبحت المتاحف مؤسسات هجينة تجمع بين مجال الربح الاقتصادي ومجال النشاط الثقافي، وسجلت نفسها في قلب مجتمع السوق، لتصبح آلة ضخمة تحركها رؤوس أموال هائلة، وأصبح نشاطها جزء من المنطق الاقتصادي الرأسمالي.

هكذا، إلى جانب مهام الحفظ والعرض والتعليم والتنقيف، شهدت مؤسسة المتحف انفتاحا واسعا على إشكاليات التسويق في ظل منطق الاستثمار وزيادة الأعمال، ونجحت بعضها، بفضل الاستثمارات الضخمة،

في بناء كيان اقتصادي مستقل يساهم بقوة في الاقتصاد المحلي، من خلال مجموعة من الإجراءات تستند إلى أسلوب الإدارة المستوحى من عالم المال والأعمال، وتعتمد على الدور المتزايد للجهات الفاعلة الخاصة في التمويل، إلى جانب الجهات الرسمية الراحية، كما عرف عالم المتاحف انتصار العمارة الأيقونية لجلب أكبر عدد من الزوار، وراهن على تنفيذ منطق العلامة التجارية في مواجهة تحديات العولمة.

ومن خلال الآتي من الصفحات، سنستعرض تجارب رائدة راهنت على متاحف الفن للنهوض باقتصادها، ونتبين من خلالها أن هذه المؤسسات من أكثر المؤسسات الثقافية التي يمكن أن يكون لها تداعيات اجتماعية وثقافية واقتصادية إيجابية إذا ما نهجت النموذج الاقتصادي الملائم.

1.1. أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى:

- التعرف على المفهوم الجديد للمتحف، والإحاطة بالتحول الوظيفي الذي عرفته متاحف الفن في الدول المتقدمة.
- اكتشاف الأشكالا المؤسسية الجديدة لمتاحف الفن والتعرف على الامكانات الجديدة التي تتيحها.
- محاولة فهم دور الفن في الاقتصاد والوقوف على العوامل والشروط التي جعلت الفن التشكيلي بالخصوص، يساهم بفعالية في دعم الاقتصاد الوطني لبعض الدول دون أخرى.
- الإفادة من التجارب الأجنبية في مجال اقتصاد المتاحف.

2.1. أهمية البحث

تأتي أهمية هذه الدراسة كونها تتناول "متاحف الفن" موضوعا لها. وانطلاقاً من قناعة الباحثة بأهمية الموضوع، وإيماننا منها بضرورة تفعيل دور الفن التشكيلي في التنمية الاقتصادية بالبلدان العربية، فقد ارتأت تناول الموضوع في بحثها للكشف عن الدور الذي تلعبه متاحف الفن في دعم الاقتصاد والنهوض ب،،،،. وإذا ما تحققت أهداف البحث، من الممكن أن تسهم هذه الدراسة في الدفع بالمسؤولين عن القطاع إلى إعادة النظر في السياسة الثقافية، وحفزهم على المراهنة على متاحف الفن والاستثمار فيها لدعم الاقتصاد الوطني.

3.1. منهج البحث

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي والاستقرائي. تم اللجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي للإحاطة بالواقع الحالي لمتاحف الفن في بعض الدول الغربية، واستخلاص التغيرات التي طرأت عليها مقارنة بالماضي القريب. بعد جمع المعطيات والبيانات الوصفية سنقوم بتفسيرها وتحليلها تحليلًا منطقيًا. وبعد الوصف والمقارنة والتحليل سنقوم من خلال المنهج الاستقرائي، باستخلاص النتائج التي ستمكننا من الإجابة على تساؤلات البحث.

1. تطور مفهوم "المتحف"

"المتاحف مقبرة الفنون"، مقولة للأديب الفرنسي (ألفونس لامارتين 1790-1869) عكست لزمن طويل واقع حال المتاحف التي طالما عانت من الركود والانغلاق. فمنذ ظهور أولى المتاحف اقتصرت وظيفتها على الجمع والتوثيق والعرض والدراسة، وانحصر دورها في حفظ التراث وعرض الأعمال الفنية على الجمهور.

في خضم التطورات التي عرفها عالم المتاحف، تأسس المجلس الدولي للمتاحف International Council Of Museums "الإيكوم ICOM" في عام 1946. وتعتبر هذه المنظمة من أهم المنظمات الدولية غير الحكومية التي تهتم بشؤون المتاحف والعاملين فيها. تتألف من عضوية 138 دولة. تقوم بحفظ وتأمين استمرارية الاتصال مع التراث الثقافي والطبيعي العالمي، المادي واللامادي.

ومنذ تأسيس الإيكوم، قام بإعطاء تعريف للمتحف، قام بعدة تعديلات لتتناسب وتطوره. قد جاءت الصيغة الأخيرة لهذا التعريف سنة 2007، بأنه "مؤسسة دائمة ليس لها هدف ربحي، تقدم خدمة للمجتمع وتهدف إلى تطويره، مفتوحة في وجه الجمهور، مهمتها جمع التراث المادي واللامادي والحفاظ عليه لأغراض الدراسة والتعليم والترفيه." (ICOM Kyoto

<https://icom.museum/fr/a-propos-de-licom> (2019, 13 juin 2019)

إن هذا التعريف يحصر وظيفة المتحف في حفظ التراث ونقله، ويكرس للطابع التقليدي لهذه المؤسسة الثقافية، حيث أن هناك عشرات الآلاف من المتاحف في جميع أنحاء العالم، أغلبها تهتم بجمع أشياء ذات قيمة علمية، أو فنية، أو ذات أهمية تاريخية وجعلها متاحة للجمهور من خلال المعارض التي قد تكون دائمة أو مؤقتة.

غير أن مؤسسة المتحف في صورتها الكلاسيكية هذه، واجهت، في العصر الحالي، تحديات كبيرة وصعوبات مادية لتنفيذ مهامها، وعانت من الركود، وغدت تشكل عبئا اقتصاديا كبيرا يرهق كاهل الدولة التي بدأت تخفض من دعمها لهذه المؤسسات باعتبارها مؤسسات غير مدرة للربح وذات تأثير اقتصادي يكاد يكون معدوماً. (Amsellem, 2016, p.15)

في سياق التغييرات التي شهدتها العالم المعاصر وواقع تسليع الثقافة وهيمنة منطق السوق واستجابةً للتغيرات المجتمعية العميقة، كان على المتاحف إعادة النظر في بعدها التراثي الكلاسيكي ذو الطابع الجامد، حيث شهدت في العقود الأخيرة تحولا كبيرا كان بمثابة ثورة متحفية تمثلت في إنشاء أعداد كبيرة من متاحف الفن الحديث والمعاصر، وتجديد وتوسيع المتاحف الموجودة سابقا، صاحبها تغيير جذري في سياستها التي أصبحت تركز على البحث عن موارد تحقق لها الاستقلال المادي بل وتمكنها من تحقيق الربح والمساهمة في الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية الشاملة.

تدرجيا، تغير مفهوم المتحف وتطور في شكله وأهدافه وتنظيمه وإدارته ومبادئه وسياساته وممارساته، إلى درجة أن تعريف الإيكوم لم يعد يعكس التحديات والرؤى والمسؤوليات المتعددة التي أصبحت هذه المؤسسات تضطلع بها، لذلك، أصبح من الضروري إنشاء تعريف جديد أكثر حداثة.

وحسب المجلس الدولي للمتاحف، سيتم اتخاذ قرار بشأن التعريف الجديد خلال المؤتمر الخامس والعشرين، في كيوتو في

سبتمبر 2019. (<https://icom.museum/fr/a-propos-de-licom> (ICOM Kyoto 2019, 13 juin 2019))

في أعقاب المؤتمر العام للإيكوم سنة 2016، في ميلانو، تم إنشاء لجنة لدراسة هذا التعريف وتعديله (-MDPP 2017). وقد اختتمت أعمالها بعد أعوام من العمل المكثف في قراءة تاريخ المتاحف وتحليل النماذج التي شكلتها، ورصد الاتجاهات التي أثرت عليها، بهدف توفير رؤية جديدة وشاملة للمتاحف،

ومن تم خلق نموذج جديد يواكب العصر ويستجيب لمتطلبات السياق الحالي. (ICOM-Rapport annuel-2018, P.11) والجدير بالذكر أن مفهوم المتحف عرف تغيرا جذريا منذ ظهور مفهوم "المؤسسة الثقافية" (Ferreira 2007, p.5-6) الذي تغيرت معه النظرة إلى الثقافة والفنون تغيرا جذريا، من كونها مجرد ترف إلى فاعل قوي في التنمية الاقتصادية، حيث أصبحت الثقافة كأحد أهم استراتيجيات التنمية المستدامة مما دفع العديد من الدول إلى الاستثمار في المشاريع الثقافية، من بينها المتاحف، كخيار إنمائي لإعادة تأهيل المدن التي تعاني من الركود الاقتصادي .

إلا أن الثورة المتحفية الحقيقية انطلقت بعد توصل الباحثين إلى "النظرية الاقتصادية للمتاحف" والتي تعتبر فرعاً حديثاً نسبياً من اقتصاديات الثقافة، حيث بدأ تطبيق التحليل الاقتصادي على المتاحف في ثمانينيات القرن الماضي بسبب إشكالية التمويل التي أصبحت تواجهها هذه المؤسسات في ظل انحسار الدعم الحكومي للثقافة عموماً، وأصبح التحدي المائل أمام مديري وأمناء المتاحف هو كيفية الحصول على التمويل اللازم للقيام بمهامها وضمان استمراريتها. (Benhamou, 2003, p.35)

تركز هذه النظرية على الأداء الاقتصادي للمتاحف باعتبارها "وحدة اقتصادية" تستجيب لقوانين العرض والطلب، وتهدف إلى خفض التكلفة وزيادة الطلب بهدف زيادة الإيرادات والمداخيل، ويمكن لهذه "الوحدة الاقتصادية" أن توفر فرص شغل وتحقق رقم معاملات وأن تؤثر إيجاباً على مجالات أخرى من أبرزها القطاع السياحي. إضافة إلى أن الارتفاع الكبير في عدد متاحف الفن الحديث والمعاصر، جعلها تدخل في منافسة شرسة، مما حدى ببعضها إلى استخدام نظام star-système أو vedettariat وهي تقنية تسويق أمريكية ظهرت في هوليوود سنة 1911 في المجال السينمائي، للرفع من عدد جمهورها والترويج لأعمالها الفنية. يتحدث "إدغار موران" Edgar Morin، الفيلسوف وعالم الاجتماع الفرنسي (1921-98 سنة)، عن "اقتصاد النجوم" باعتبار النجم سلعة مقدسة تلنف حولها الجماهير، واعتبر أن صناعة النجوم "vedettarisation" لم تعد تخص الممثلين والمطربين والكتاب فقط، بل انتقلت إلى المؤسسات بما فيها المتاحف وتساهم فيها بشكل أساسي وسائل الإعلام. (Mairesse et Rocheland, 2015, p.20)

استطاعت بعض هذه المتاحف أن تحقق النجومية، وتمكنت من أن تكون مثالا للإدارة الاقتصادية الناجحة ومصدراً مهماً من مصادر الدخل وجلب الأموال، وأصبحت مؤسسات جماهيرية تستقطب عدداً كبيراً من الزوار وتجذب كافة أنواع الجماهير بثقافتهم المتعددة، وأعمارهم المختلفة، وشرائحهم المتنوعة، مما ضاعف من مسؤوليتها نحو إرضاء جماهيرها وضمان وفائهم بالارتقاء إلى مستوى تطلعاتهم، من خلال تحسين بنيتها التحتية، وتجويد خدماتها وتطويرها لتواكب التحولات السريعة في مجال تدفق الزوار، بالإضافة إلى توظيف آخر تقنيات الترويج والتسويق كما سنطلع على ذلك من خلال مقارنة لمتحف اللوفر. كما أن الدول المتقدمة بصفة خاصة، تبدي اهتماماً كبيراً بالمقومات السياحية لمتاحفها من خدمات ووسائل جذب من أجل الزوار والسياح، مما يجعلها متاحف سياحية جاذبة، كما تعتمد على الترويج لمقتنياتها باعتبارها المقوم الأساسي للمتاحف وعنصر الجذب الأول الذي يأتي الزائر من أجله، بالإضافة إلى أن هذه المقتنيات تمثل قيمة استثمارية بحد ذاتها، مثلها مثل الاستثمار في الذهب أو الأسهم أو العقارات أو غيرها من الأصول التي تحتفظ بقيمتها، بل وتزيد مع مرور الزمن.

كمثال على ذلك، فقد حاول خبراء متخصصون في فنون العصور القديمة والتحف الفنية تقييم سعر أهم التحف التي يمتلكها متحف اللوفر بباريس: لوحتي الموناليزا La Joconde، وطوافة الميديوسا Le radeau de la Méduse، ومنحوتتي فينوس دي ميلو Venus de Milo وانتصار ساموثريس، فاتفقوا على أن الموناليزا التي رسمها "ليوناردو دافنشي" أوائل القرن السادس عشر، هي أعلى عمل في العالم، وتجذب حوالي 20 ٪ من زائري متحف اللوفر.

والدليل على ذلك، الأعداد الهائلة التي تحتشد كل يوم أمام اللوحة والفلاشات المتواصلة للكاميرات التي تحاول أن تلتقط صورة لأيقونة المتحف. وقد قدر الخبراء قيمة الموناليزا ب 2 مليار أورو.

أما تمثال (فينوس دي ميلو) الشهير، فتقدر قيمته بنصف قيمة الموناليزا أي مليار أورو، وكذلك (طوافة الميوسا) وتمثال (نيكي) الذي يمثل آلهة النصر، فتبلغ قيمتهما 500 مليون أورو. إن عرض هذه الأعمال للبيع في سوق الفن، سيمكن اللوفر من الحصول على أربع مليار أورو. لكن، من غير الأكيد أن الدولة الفرنسية ستقبل يوماً ما، الانفصال عن هذه التحف التي تعبر عن مجدها وفخر تاريخها.

بالإضافة متحف اللوفر الذي يعد من أهم متاحف الفن العالمية التي تهيمن على سوق المتاحف، نذكر المتحف البريطاني بلندن، ومتحف المتروبوليتان للفنون بنيويورك، ومتحف هيرميتاج في سان بيترسبورغ بروسيا، ومتحف الفن الحديث بنيويورك (MOMA)، ومتحف جوجنهايم ببلباو باسبانيا، ومتحف برادو بمدريد، والمتحف الوطني الكوري بسيول.

وللوقوف على المفهوم الجديد للمتحف، ونتبين التغيير الكبير الذي طرأ على هذه المؤسسة الثقافية، ونلمس تأثيرها الكبير على الاقتصاد الوطني للدول المعنية، سنستعرض تجارب رائدة راهنت على متاحف الفن للنهوض باقتصادها، ونتبين من خلالها أن متاحف الفنون من أكثر المؤسسات الثقافية التي يمكن لها تداعيات اجتماعية وثقافية واقتصادية إيجابية إذا نهجت النموذج الاقتصادي الملائم.

2. مقارنة لبعض متاحف الفن

للوقوف على الأدوار الجديدة لمؤسسة المتحف، سنقوم فيما يلي من الصفحات بمقارنة لثلاث متاحف فنية رائدة، تمثل ثلاث تجارب مختلفة من حيث المنطلقات والأهداف.

متحف اللوفر الذي يمثل نموذج المتحف العريق، المرتبط بتاريخ الأمة، ويعبر عن التطور الطبيعي للمتاحف. من خلال تتبع المراحل التاريخية التي مر منها، سنلمس التحول الجذري الذي عرفه اللوفر من مجرد متحف لحفظ وعرض التحف الفنية إلى مؤسسة قوية ذات كيان اقتصادي مستقل. سنتطرق للتجربة بشيء من التفصيل نظراً لأهميتها وغناها.

متحف جوجنهايم بلباو، كان الرهان عليه كمشروع ثقافي إنمائي لإعادة تأهيل مدينة تعاني من الركود الاقتصادي، وتتجاذبها العديد من الظواهر الاجتماعية السلبية.

متحف أبوظبي، مشاريع ذات صلة باستراتيجيات الإمارة لتطوير وتنويع اقتصادها دو المورد الواحد. تندرج هذه المشاريع في إطار مخطط الإمارة للاستعداد لمرحلة ما بعد النفط بتخفيض الهيمنة الاقتصادية لقطاع النفط والغاز، وتحقيق التنمية المستدامة عبر تحفيز القطاعات غير النفطية.

1.2. متحف اللوفر- باريس

لقد كان اختيارنا لمتحف اللوفر باعتباره مؤسسة ثقافية جد متميزة، ارتبط اسمها بتاريخ ومجد البلاد؛ كما أنه يمثل نموذجاً حقيقياً لمؤسسة ثقافية استطاعت تكييف سياستها مع الأوضاع المستجدة، ونجحت بامتياز في ابتكار استراتيجيات خاصة مكنتها من المحافظة على نجوميتها والفوز برهان الاستقلالية المادية.

والمعروف أن المتاحف الفرنسية ظلت لفترة طويلة معتمدة كلية في تسييرها على المال العام، إلى أن تم سن تشريعات جديدة تسمح لهذه المؤسسات الثقافية الحكومية بالاعتماد على الأموال الخاصة لتخفيف العبء الذي أصبح يثقل كاهل وزارة الثقافة. في العقود الأخيرة، دخل اللوفر في أزمة مالية بسبب انكماش دعم الدولة للثقافة عموماً، جعلته عاجزاً عن مواجهة التحديات، إذ سجل قصوراً في قيامه بمهامه وإخفاقاً في أداء الخدمات، مما حتم على المسؤولين التفكير في تغيير استراتيجياتهم. (Cour des Comptes, Rapport public annuel 2001, p.453)

ابتداءً من سنة 2000، نجحت الإدارة الجديدة لمتحف «اللوفر» في تخطي هذه الوضعية، بل وقلب الموازين. فبعدما كانت الدولة تمول مصاريف المتحف بالكامل، أصبحت المداخل الخاصة بهذه المؤسسة تمثل نسبة 60% سنة 2009، مقابل 40% توفرها المساعدات الحكومية، بعدما كانت مساهمة الحكومة سنة 2001 مثلاً، تشكل 70% من ميزانية المتحف مقابل 30% من مداخله الخاصة. (Gautier-Jacquet, 2011, p.25) تعود قصة نجاح اللوفر أولاً لارتباطه الوثيق بتاريخ فرنسا على مدى ثمانية قرون، حيث تم افتتاحه في باريس عام 1793 في الذكرى الأولى لسقوط الملكية إثر قيام الثورة الفرنسية، وكان أداة استراتيجية في يد السلطة الجديدة التي حولت القصر الملكي إلى متحف لعرض مجموعة التحف التي كانت بحوزة العائلة المالكة. وتعد بناية قصر اللوفر من أهم المعالم التراثية في مدينة باريس وفي فرنسا عموماً.



بناية متحف اللوفر (المصدر: موقع اللوفر على تويتر)

كما يعد اللوفر-باريس من أكبر المتاحف في العالم من حيث المساحة والأغنى من حيث مجموعة مقتنياته والتي تتضمن 620.694 قطعة، يعرض منها 35.000 قطعة فقط، (Louvre, Rapport d'activités 2018, p.16) وتعد مقتنياته الأفضل على مستوى العالم، وأهمها المنحوتات واللوحات التي تورخ لتاريخ الفن التشكيلي الأوروبي منذ منتصف القرن الثالث عشر وحتى منتصف القرن التاسع عشر. وتعتبر الروائع التي يمتلكها قيمة ثابتة تجذب آلاف الزوار يومياً، معظمهم من الأجانب، مما يجعله من أكثر المتاحف زيارة في العالم.

في سنة 1992، أصبح متحف اللوفر شركة وطنية تتمتع من حيث المبدأ، بالاستقلالية القانونية والمالية الكاملة، يرأسها رئيس يعين بمرسوم مدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد، ويديرها مجلس إدارة يحدد السياسة الثقافية للمؤسسة ويصوت على ميزانيتها،

ولديه حساباته الخاصة التي يحتفظ بها وكيل محاسب يعين بأمر مشترك من وزراء الثقافة والميزانية. (Cour des Comptes, Rapport public annuel 2001, p.453)

لقد أصبح المتحف يُسَيَّر كما تسير أي شركة كبيرة تتمتع بشخصية معنوية واستقلالية إدارية وميزانية تتعدى 300 مليون أورو، ويعتمد على إدارة اقتصادية ناجحة. ولمواجهة تحديات عولمة الاقتصاد وتحديات سوق الثقافة والفن، دخلت المؤسسة في اتجاه اقتصاد السوق الذي يعتمد على مفهوم عولمة الجمهور والمداخل. لتحقيق ذلك، اتبع المتحف استراتيجيه نشطة تتمثل في الاستثمار النشط للأصول المادية واللامادية، كتأجير التحف للمتاحف الأجنبية، وبيع الخدمات والمعارف في مجال المحافظة وتنظيم المعارض، وكذلك استغلال العلامة التجارية "اللوفر" كعلامة جودة. كما ذهب إلى حد توقيع اتفاقية «حسن الأداء» مع الدولة، مقابل الحفاظ على بعض المساعدات، وهي سابقة أولى بالنسبة للمؤسسات الثقافية في فرنسا، التي لم تتعود العمل بمنطق تقييم الأداء وتحديد أهداف مسبقة. (Monin , conférence en ligne, Avril 2011)

<https://www.isegoria-audencia.com/conferences/172-le-musee-du-louvre-un-modele-economique-en-mutation.html>

من المثير للاهتمام أيضا، عدد مناصب الشغل التي أصبح يوفرها المتحف، حيث أن عدد العمال الدائمين يقارب عدد سكان قرية صغيرة ويبلغ حوالي 2314. (Rapport d'activités 2018, P.19)

في عهدها الجديد، بدأت إدارة المتحف في تنفيذ الاستراتيجيات التي تمكنه من جذب أكبر عدد من الزوارو خلال العقدين الأخيرين، دخل في دينامية شاملة، بدأت بأشغال التوسع والتهيئة لاستقبال أكبر عدد من الزوار، كما رهن على الروائع الفنية التي يزر بها والتي في جوهرها لا تقدر بثمن لأنها من الأعمال النادرة. وبالفعل، فقد تضاعف عدد زوار متحف اللوفر وكذلك عائداته الخارجية، حيث حقق في عام 2008، الرقم القياسي المطلق 8,5 مليون زائر أي بزيادة 67 % مقارنة مع سنة 2001 . خلال سنة 2016 انخفض عدد الزوار الى 7,4 مليون نتيجة الهجمات الإرهابية التي عرفتها فرنسا، غير أنه ارتفع ليحطم رقما قياسيا جديدا سنة 2018 ب 10,9 مليون زائر. (Rapport d'activités 2018, P.120)

يربط السيد (جان-لوك مارتينيز)، مدير متحف اللوفر، انتعاش السياحة الدولية في باريس بارتفاع عدد زوار اللوفر، ويمثل عدد الزوار الأجانب 71 % من العدد الإجمالي، ويفتخر بكون نسبة 53% من الجمهور تمثل فئة أقل من ثلاثين سنة. (Rapport d'activités 2018, P.18)

ويشمل النشاط السياحي المتعلق بالمتاحف عامة، كافة أنواع العمليات والأنشطة التي تقوم بها هذه الوظيفة ابتداء من وكالات السفر، وشركات النقل والطيران، والفنادق وشركات السياحة والمطاعم وغيرها من المؤسسات التي يتعامل معها السائح عند بدء تفكيره في الرحلة وحتى عودته منها. ويفسر هذا العدد الهائل من الزوار بأشغال التحديث التي عرفها المتحف والتي كلفت 60 مليون أورو، وبالاستراتيجيات النشطة التي انتهجها إدارته.

ويمثل بيع التذاكر (من 20 إلى 60 أورو) المصدر الأول لمداخل المتحف، وعلى الرغم من أن 40 % فقط من الزوار يدفعون ثمن التذاكر باعتبار المجانية التي تحظى بها بعض الفئات، فقد ارتفعت المداخل من التذاكر سنة 2018،

بنسبة 17% أي 13,7 + مليون أورو. وتقدر المداخل السنوية التي تحققها التذاكر بـ 60 مليون أورو. (Rapport) Louvre (d'activités 2018, P.170)

والجدير بالذكر أن الإشعاع الاقتصادي للمتحف يمتد على مدى أوسع حيث ينعكس على الفنادق والمطاعم والأماكن المجاورة عموماً، ويرتفع بذلك عدد مناصب الشغل التي يوفرها من 2314 منصب مباشر إلى ما يقرب من 20.000 منصب غير مباشر. ويؤكد الخبير الاقتصادي Xavier Greffe أن تأثير المتحف يتعدى بكثير نطاق مؤسسة اللوفر. كما أظهرت دراسة قام بها "المركز الاقتصادي للسربون" Centre Economique De La Sorbonne نشرت سنة 2009 تحت إشرافه، أن اللوفر يحقق إيرادات تتراوح ما بين 938 مليون أورو ومليار أورو في السنة، وصافي ربح ضريبي يقدر بـ 39 مليون أورو، و"هذا ما يفند ادعاءات أولئك الذين يشككون في أن الاستثمار في الثقافة هو استثمار مآله الفشل"، حسب تعبير كزافييه كريف. (Greff, 2010, p.30)

دائماً، في إطار استراتيجياته لجذب أكبر عدد من الزوار، تنظم إدارة المتحف معارض مؤقتة لروائع الأعمال الفنية كمعرض Delacroix 1798-1863، ومعرض ليوناردو دافينشي احتفالاً بـ 500 سنة على وفاته، وقد حقق هذان المعرضان نجاحاً باهراً، لا سيما بفضل فتح المتحف أبوابه ليلاً، مما حقق ارتفاعاً في إيرادات المتحف. (Site officiel du Louvre), <https://www.louvre.fr/>

كما بدأ المتحف بتطبيق استراتيجيات الجذب بالتحف الفنية إلى الجمهور خارج البلاد بمقابل مادي، في إطار تنظيم معارض مؤقتة خارج حدود فرنسا، بعضها بصفة منتظمة كما هو الحال مع اليابان والولايات المتحدة. وقد عرفت هذه التظاهرات تزايداً ملحوظاً وشملت دولاً مختلفة، وتضاعفت المداخل مما أعطى دفعة قوية للمتحف للحصول على استقلالية التامة والدخول في مشاريع كبرى.

إن البعد الاقتصادي يمثل محفزاً أساسياً لهذا النوع من الشراكات، لهذا فإن المسؤولين يتجنبون الخوض فيه تفادياً لإثارة الجدل بين المحافظين الذين يدينون أي تدخل بين الثقافة والمال. (Clarisse, 2006,) أصبحت إدارة المتحف مسؤولة أيضاً، عن إدارة المطاعم وتأجير بعض فضاءاته لتصوير الأفلام والفيديو كليب، أو لإقامة بعض الحفلات الخاصة، وتأجير قاعات المحاضرات وقاعات الحفلات للشركات الكبرى ودور الأزياء الكبرى، وتسجل هذه القاعات نسبة امتلاء تصل أحياناً إلى 90 في المائة على الرغم من ارتفاع أسعار الاستئجار وحقت رقم معاملات بلغ 3,4 مليون أورو سنة 2017. (Louvre, Rapport d'activités 2017, p.169)

لقد كثف المتحف من نسبة النشاطات التي ترفع من مداخله الخاصة، كتنظيم ورشات لتعليم الرسم والنحت. أو زيارات خاصة لبعثات دبلوماسية وشخصيات مشهورة خارج أوقات الافتتاح الرسمية. (Louvre, Rapport d'activités 2018, p.184) كما يعمل من وقت لآخر على إصدار كتب ومجلات حول الفنون، وكتالوجات وبطاقات وألبومات منها الخاص بالأطفال والشباب، وتحصل على مداخل مهمة من خلال بيع هذه الإصدارات. في سنة 2017 مثلاً، حقق الكاتالوج الخاص بمعرض Vermeer et les maîtres de la peinture de genre أحسن المبيعات في صنف كتب الفن بـ 13.000 نسخة، كما تم بيع 39,000 ألبوم لنفس المعرض، بلغ عدد المشتركين في مجلة 50.000 Grande Galerie/ Le journal du Louvre مشترك. (Louvre, Rapport d'activités 2017, p.93)

يقول جان لوك مارتنيز في التقرير السنوي للوفر لسنة 2017: "إن هذه الدينامية الشاملة للوفر أصبحت ممكنة بفضل الإدارة المثالية للموارد البشرية والمادية، كما أن استراتيجيه البحث عن موارد خاصة ستمكن للوفر من تمويل مشاريعه المستقبلية".

دائماً، لتحقيق المزيد من الانتشار، وفي إطار سياسة الانفتاح التي تهدف إلى جعل اللوفر متحفاً عالمياً نجده متحفاً حاضراً على شبكات التواصل الاجتماعي حيث يمتلك ملايين المتابعين على مواقع التواصل الاجتماعي كفيسبوك وانستغرام وتويتر.

لكن أهم ما ميز عهد الإدارة الجديدة لمتحف «اللوافر»، هو استغلال ماركة المتحف لجني المزيد من الأرباح، ومن أهم المشاريع في تاريخ اللوفر على الإطلاق، مشروع "اللوافر أبو ظبي" الذي تم افتتاحه سنة 2014 والذي جلب للمتحف ما يناهز مليار أورو، منها 400 مليون كتعويض عن استغلال ماركة "اللوافر"، و190 مليون لإعارة مجموعة من الأعمال الفنية لمدة عشر سنوات في انتظار المجموعة الدائمة التي تعمل الإمارات على تكوينها. كما حصل المتحف على 195 مليون أورو لتنظيم معارض مؤقتة لمدة خمسة عشر عاماً في فرع أبوظبي، و165 مليون للاستفادة من خبراء اللوفر في كل ما يتعلق بإدارة المتاحف، بالإضافة إلى التكوينات في مجال إدارة ومحافظة المتاحف وكل ما يتعلق بها من تنظيم المعارض وصيانة اللوحات... (Gautier-Jacquet, 2011, p.14)

لقد دخل المتحف في مرحلة اقتصادية جديدة وصارت فكرة مثالية الفن متجاوزة في عالم المتاحف، كما أصبح البعد الاقتصادي واقعاً رغم الجدل القائم في وقت صار فيه الحصول على مداخيل خاصة حيويًا لبقاء المتحف، ولم تعد المتاحف مقبرة للفنون أو معبداً لا يدخله إلا المؤمنون.

ولذلك، فإن إدارة اللوفر لم تتردد في فتح أبوابه لنجوم الغناء، حيث سجلت الفنانة الأمريكية (بيونسي Beyoncé) وزوجها (جاي-زيد Jay-Z) فيديو كليبي في فضاء المتحف، في يونيو 2018 مما مكن المتحف من الحصول على ما يناهز 20,000 أورو. والأهم من ذلك بالنسبة للمتحف، الانتشار الكبير الذي حققه من خلال هذا العمل الفني، حيث سجل الفيديو كليبي 46 مليون مشاهدة عشرة أيام فقط بعد إطلاقه على اليوتيوب، و150 مليون مشاهدة في ظرف ستة أشهر، لكي تصل إلى 165 مليون مشاهدة في مارس 2019. (Louvre, Rapport d'activités 2018, p.184)



بيونسي وجاي-زيد أمام لوحة الموناليزا بمتحف اللوفر

إن هذا العمل الفني الذي استهدف بشكل خاص جمهوراً متنوعاً من الشباب، ساهم في زيادة عدد زوار المتحف، مما يفسر الرقم القياسي الذي سجله المتحف (10.2 مليون زائر) وهو الأعلى في تاريخ عالم متاحف الفن.

والجدير بالذكر أنه خلال مدة الفيديو، والتي لا تتعدى ست دقائق، تم عرض ثلاثين لوحة ومنحوتة، مما كان له دون أدنى شك تداعيات جد إيجابية من حيث الترويج والدعاية للمتحف. (Dupont, Beyoncé et Jay-Z: la fierté noire au Louvre,) https://www.lemonde.fr/idees/article/2018/06/29/beyonce-et-jay-z-la-fierte-noire-au-louvre_5322904_3232.html (2018)

لم يقتصر الأمر على الأعمال الفنية الغنائية، فلأول مرة في تاريخه، كان اللوفر مسرحاً لتسجيل حلقات خاصة من برنامج المسابقات الثقافي الأكثر شهرة في فرنسا (سؤال لبطل Questions pour un champion)، يومي 13 و 14 من شهر سبتمبر من نفس السنة، في إطار أيام التراث، حيث تنافس المرشحون على أسئلة حول تاريخ الفن أمام "الموناليزا" و"طوافة الميدوسا" و"انتصار ساموثريس" و"زفاف قانا" و"فيرونيز" و"فينوس ميلو". وبعدما أثار فيديو كليب" (بيونسي) و (جاي زد) شغف الشباب والمراهقين بالمتحف الباريسي، استهدف البرنامج الثقافي شريحة أخرى من المجتمع. (Question pour un champion se delocalise au Louvre, 2018)

<https://www.leparisien.fr/culture-loisirs/tv/questions-pour-un-champion-se-delocalise-au-louvre-13-09-2018-7886589.php>

كما أن إدارة المتحف في إطار هدفها للحفاظ على نجومية المؤسسة والرفع من عدد زوارها، أصبحت تعتمد بشكل كبير على وسائل الإعلام الوطنية والدولية، حيث ارتفعت نسبة ظهور المتحف في وسائل الإعلام، ولا أدل على ذلك خطاب الرئيس (إيمانويل ماكرون) أمام الهرم الزجاجي للوفر، عشية انتخابه لرئاسة الجمهورية في 7 ماي 2017، ويقدر التقرير الخاص بأنشطة المتحف لسنة 2017 عدد الجمهور الذي استطاع المتحف التواصل معه من خلال هذا الخطاب، ب 2,52 مليار. (Louvre, Rapport d'activités, 2017, p.142)



الرئيس الفرنسي (إيمانويل ماكرون) عشية انتخابه رئيساً لفرنسا، يلقي خطابه أمام الهرم الزجاجي لمتحف اللوفر يوم 7

ماي 2017

في السنوات الأخيرة، ونتيجة للاستراتيجية المحكمة للإدارة المتحفية، أصبح اللوفر يمول بخليط من المنح الحكومية التي تميل إلى الانخفاض في مقابل ارتفاع في قيمة دعم القطاع الخاص، والشركات والمؤسسات والأفراد، حيث يستفيد، بالإضافة إلى مداخله الخاصة، من هبات مهمة يحصل عليها باعتباره آلة ديبلوماسية لدولة فرنسا؛ ونسوق كمثال مشروع إقامة جناح الفنون الإسلامية الذي كلف 90 مليون أورو، ساهمت الدولة بـ 28 مليون أورو فقط، بينما حصل اللوفر على باقي قيمة التكلفة على شكل هبات بلغت 17 مليون أورو من الأمير السعودي ابن الوليد، و15 مليون أورو من ملك المغرب محمد السادس، و5 مليون أورو من عمان، و5 من الكويت، و15 مليون أورو من ازربادجان. كما ساهمت الشركات الخاصة مثل Total بـ 6 مليون، و Lafarge بـ 4,5، و Boeing بـ 15 مليون أورو. تعتبر مساهمة الشركات الخاصة من منطلق اقتصادي محض، باعتبار مصالحها الاقتصادية المهمة في الدول الإسلامية.

وبهذا، يعتبر اللوفر في مقدمة المتاحف العالمية الأكثر جلباً للأموال الخاصة، مثله مثل الأميركيين «جوجنهايم» (27 مليون يورو) و«متروبوليتان» (40 مليون يورو)، كما يعتبر المتحف الباريسي السباق لإنشاء قسم خاص مكون من موظفين على مستوى عالٍ من الخبرة في تقنيات الاتصال والعلاقات العامة، شغلهم الشاغل هو البحث عن ممولين جدد لمشاريع المتحف وتظاهراته المختلفة بعد أن تبين عجز المصالح الحكومية عن تمويل نشاطات ومرافق هي في نمو متزايد.

بفضل السياسة المتحفية الجديدة، طرأ تغيير كبير على العقلية التي أصبحت الآن أكثر تقبلاً لانخراط المتاحف في صناعة الاستهلاك الثقافي، حتى أن التطور أخذ يطال شيئاً فشيئاً متاحف الفرنسية الأخرى التي بدأت في تطوير هياكلها وعصرنتها وإنقاذ نفسها من خطر الاندثار بالانفتاح على إشكاليات التسويق ومنطق تقييم الأداء الذي لم تكن تعرفه حين كانت تعيش تحت جناح الحكومة، وهو بذلك في الطريق الصحيح نحو التخصص.

ورغم الثقل الاقتصادي الذي أصبح يمثل متحف اللوفر، إلا أن أي بحث جدي لم يتناول بالدراسة والتحليل وذلك تفادياً لحدوث التداخل بين الحوار الثقافي والاقتصادي، وتجنب الجدال القائم حول الموضوع. ورغم الخوف على المتحف من إغفال دوره كمركز ثقافي وكمؤسسة اجتماعية حامية للتراث ومضطلة بالبحث والتربية والتعليم، فقد دخل اللوفر عهد التسويق والاستثمار، وأصبح في ظرف عقود، يشكل قطبا مهما في الاقتصاد الفرنسي.

إن هذا التحول في وظيفة متاحف الفن أثار تساؤلات كثيرة في إطار النقاش حول أخلاقيات الفن من طرف المحافظين الذين يرون في هذا الانجراف نحو المقاربة الاقتصادية خطراً، بينما يرى الحداثيون إيجابيات الانفتاح والبحث عن مداخل خارجية. فهل سيستطيع اللوفر الاستمرار في سباقه المحموم للرفع من مداخله؟ هل سيظل عدد الزوار في ارتفاع دائم؟ وهل يجب على المتاحف أن تخضع لقوانين الاقتصاد كما السلع الاستهلاكية الأخرى؟ تساؤلات كثيرة وجدل حاد لكنه صار مُتجاهلاً ومُتجاوزاً أمام المداخل الفلكية التي يحققها المتحف منذ دخوله عهد التسويق والاستثمار.

2.2. متحف جوجنهايم- بلباو Guggenheim-Bilbao Museum

يعتبر متحف جوجنهايم- بلباو بإسبانيا من أهم متاحف الفن الحديث في العالم. صممه المهندس المعماري الأمريكي-الكندي (فرانك جيري)، على ضفاف نهر نرفيون المار بمدينة بلباو التي تقع بإقليم الباسك في إسبانيا.

تم افتتاح هذا المتحف في 18 أكتوبر 1997 بحضور ملك إسبانيا خوان كارلوس، وهو واحد من خمسة متاحف لمؤسسة سولومون آر. جوجنهايم، حيث تعتبر "جوجنهايم" علامة تجارية عالمية.

يعتبر مبنى المتحف من أروع مباني العمارة التفتيكية، وسرعان ما أصبح أحد أكثر المباني المعاصرة شهرة وتقديرًا في العالم. كان لهذا المتحف تأثير كبير على نهضة المدينة وانتعاش اقتصادها، قد أطلق الباحثون على هذا التأثير اسم "تأثير بلباو" أو "تأثير جوجنهايم، إذ لا يوجد أي قطاع بالمدينة لم يستفد بشكل مباشر أو غير مباشر من تواجد المتحف. لذلك، فقد أصبح تعبير "تأثير بلباو" يطلق على المدن التي تعتمد على الاستثمار في مشاريع ثقافية بغرض إنعاش اقتصادها وتحسين وضعها على الخارطة العالمية.



متحف "جوجنهايم بلباو" بإسبانيا

أصبحت بلباو نموذجا لتحول مدينة من المحلية وجعلها أيقونة ثقافية على الصعيد العالمي؛ وقد راهن هذا المشروع على التصميم المعماري للمتحف. فمتحف جوجنهايم-بلباو ليس مجرد متحف لعرض الأعمال والتحف الفنية وإنما يعد في حد ذاته تحفة معمارية تعكس تاريخ المدينة المرتبط بصناعة الصلب. حيث أن المدينة الإسبانية كانت تعيش على الصناعات الثقيلة، وخاصة صناعة الصلب وأحواض بناء السفن والملاحة. بين عشية وضحاها، حطمت العولمة هذه الصناعات، فدخلت المدينة في أزمة اقتصادية حادة بين 1970 و 1980. في أعقاب هذا الانهيار، غرقت المدينة الصناعية في الركود أوائل التسعينيات، وكانت بحاجة إلى تحول كبير للنهوض باقتصادها. للتغلب على هذه الأزمة، راهنت حكومة إقليم الباسك الموجودة على رأس السلطة، على مشروع ثقافي رائد لإنعاش المنطقة بمساعدة المؤسسة الأمريكية "جوجنهايم". وعلى الرغم من عدم الإجماع على المشروع مخافة غزو النموذج الثقافي الأمريكي، فإن فكرة المشروع الثقافي كمحرك اقتصادي، كان الخيار الأمثل لمساعدة بلباو لاستعادة نشاطها وإنعاش البنية الاقتصادية المبتلاة بالركود في إقليم الباسك. (Amsselem, 2016, p.27)

في آخر المطاف، لجأت السلطات العمومية الباسكية إلى شراء رخصة مؤسسة جوجنهايم، حيث وقع وزير الثقافة الباسكي وممثل مجلس إدارة مؤسسة جوجنهايم عقد مشروع "التنمية والبرمجة لمتحف جوجنهايم بلباو" في نيويورك سنة 1991، يشار بموجبه تحمل الحكومة الباسكية تكاليف بناء المتحف بالكامل. في المقابل، تكفلت المؤسسة الأمريكية بالأعمال الفنية والتزمت بتوفير الخبرة العلمية والفنية، وتنظيم المعارض، وذلك بنص اتفاق تم توقيعه في 13 دجنبر من نفس السنة.

أدت السلطات المحلية الباسكية 20 مليون أورو مقابل استغلال العلامة التجارية "جوجنهايم" لمدة 20 سنة، وأنفقت 160 مليون لإنشاء المبنى، فيما بلغت ميزانية التشغيل والاستثمار 374 مليون دولار بين عام 1997، سنة افتتاح المتحف وعام 2007. (Amsselem, 2016, p.27)

لقد تحملت مؤسسة جوجنهايم مخاطرة ربط علامتها التجارية بمشروع جديد، أما المخاطر المالية فقد تحملتها بشكل رئيسي حكومة بلباو؛ غير أن النتائج كانت مبهرة، حيث أكد مدير المتحف (خوان إغناسيو فيدارتي) أن عدد زوار المتحف في سنة الافتتاح، فاق كل التوقعات إذ تعدى المليون زائراً بدلاً من 400.000 التي كانت منتظرة. وحسب الإحصائيات، فقد استقبل المتحف تسعة ملايين شخص بين عامي 1997 و 2006. ويقدر عدد زوار المتحف سنوياً بأكثر من مليون زائر.

بعد خمس سنوات من إنشاء المتحف، قُدر تأثيره على الاقتصاد المحلي لبلباو بقيمة 168 مليون دولار، كما أن المداخيل لسنة 2009 على سبيل المثال، بلغت 185 مليون أورو (Amsselem, 2016, p.27)، بالإضافة إلى أنه صب نحو 27 مليون دولار على هيئة الضرائب. منذ افتتاحه، ساهم المتحف بـ 1.57 مليار أورو في اقتصاد إقليم الباسك، ووفر حوالي 45.000 فرصة عمل مباشرة وغير مباشرة. والأهم من كل ذلك، أن المدينة تحولت من الصناعية تماماً إلى الثقافية. وأصبحت من أعلى نقاط الجذب الثقافي والسياحي في إسبانيا. (CAMBON, Comment le Guggenheim a transformé Bilbao, 2007)

https://www.lefigaro.fr/culture/2007/10/15/03004-20071015ARTFIG90271-comment_le_guggenheim_a_transforme_bilbao.php

في عيد ميلاده العشرين، سجل المتحف رقماً قياسياً في عدد التذاكر المباعة والتي بلغت 1.322.611 تذكرة، مسجلاً بذلك ارتفاعاً في عدد الزوار بنسبة 13 ٪، كما حققت المؤسسة الباسكية للنتاج المحلي الإجمالي ما يعادل 433.7 مليون أورو.

(Musée Guggenheim Bilbao : record d'affluence en 2017,2018)

https://www.tourmag.com/Musee-Guggenheim-Bilbao-record-d-affluence-en-2017_a90907.html

ولذلك، فلقد أصبح تعبير "تأثير بلباو" يطلق على تلك المدن التي تسعى لجذب مؤسسات ثقافية عالمية لبناء منشآت بها بغرض إنعاش السياحة والنهوض باقتصادها والرفي سمعتها الفكرية والثقافية.

من جانب آخر، كان لـ"تأثير جوجنهايم" أو "تأثير بلباو" تداعيات جد إيجابية على "مؤسسة جوجنهايم" كما على مدينة بلباو، حيث أكد توماس كرينز، مدير مؤسسة جوجنهايم حتى عام 2008، أن تأثير بلباو دعم استراتيجيته التوسع التي كانت تتبعها المؤسسة، وأكد أنها ستعمل على تطوير الكثير من المدن الأخرى التي تعاني من الركود الاقتصادي، كما أكد أن هذه الاستراتيجية التوسعية،

كان لها بالكثير من الفوائد أهمها أن احتياطات نيويورك من الأعمال الفنية المجمدة في المتاحف تتناقص حيث يتم إرسالها إلى جميع أنحاء العالم، مما مكنها أيضا من التواصل مع أكبر عدد من الجمهور وفسح المجال لظهور اقتصاد قوي بفضل المعاملات الدولية الناجمة عن بيع رخصة استغلال العلامة التجارية "جوجنهايم"، بالإضافة إلى إعاره القطع الفنية للمتاحف خارج الولايات المتحدة. كما أن الإفادة من خبرة المؤسسة تضخ لها مبالغ مالية كبيرة على المدى الطويل.

منذ ذلك الحين، تحاول مدن أخرى أوروبية وعربية، إعادة إنتاج "تأثير جوجنهايم" في محاولات لاكتشاف مفاتيح "معجزة بلباو". لكن مآل الكثير منها كان الفشل بسبب التكاليف المادية الضخمة التي يتطلبها تنفيذ فكرة مشروع ثقافي في مستوى متحف جوجنهايم. كما أن نجاح التجربة، لا يتعلق ببناء المتحف فحسب، بل يستوجب فهم التجربة بأكملها ووضعها داخل إطارها. فمتحف جوجنهايم -بلباو مثلا، كان جزءاً من خطة أوسع، وكان المتحف واسطة العقد التي جذبت الأعين.

فمنذ افتتاح المتحف، أطلقت السلطات الباسكية "عملية بلباو 2000". حيث عرفت المدينة بفضل الاستثمارات الكبيرة التي بلغت 735 مليون أورو، إعادة تشكيل المشهد الحضري للمدينة وذلك ببناء 345000 متر مربع من الأرض حول المتحف، حيث كان للمهندسين المعماريين المرموقين دور مهم، فتولى المهندس المعماري البريطاني المعروف (نورمان فوستر) مسؤولية بناء المترو، أما المهندس والفنان التشكيلي الإسباني (سانتياغو كالاترافا فالس) فقد خطط للجسر الذي يوجد على ضفاف نهر نيرفيون Nervion، بينما تم تصميم الأبراج من قبل المعماري الياباني أراتا إيسوزاكي، بالإضافة إلى أشغال أخرى مثل توسعة المطار الدولي، وتطوير الاتصال بشبكة الطرق السريعة الأوروبية وإنشاء مناطق اقتصادية مع فرض ضرائب مواتية للتكنولوجيات الجديدة.

إلى جانب التأثير الاقتصادي المهم الذي حققه المتحف لبلباو، فقد عرفت المدينة بفضلها، إشعاعاً ثقافياً قوياً حيث تم اختيارها، سنة 2004، في بينالي فينيسيا، كأفضل مشروع حضري في العالم، كما فازت الأيقونة الفنية الإسبانية بجائزة العلامة الثقافية الأوروبية لعام 2017. وقد احتفل المتحف في أكتوبر 2017 بالذكرى العشرين لإنشائه (1997-2017) وكانت تحت شعار "الفن يغير كل شيء". (CAMBON, Comment le Guggenheim a transformé Bilbao, 2007)

3.2. متاحف أبوظبي

منذ ستينات القرن الماضي، مثلت الصناعة النفطية المحرك الرئيسي للتنمية في إمارة أبوظبي. وتمتلك الإمارة اليوم، سادس أضخم احتياطي نفطي مؤكد في العالم، ذلك بنحو 98 مليار برميل. وهي بذلك تحتل المرتبة العاشرة في قائمة أكبر منتجي النفط بنحو 2,5 مليون برميل يومياً. غير أن النمو الاقتصادي في الإمارة يعاني من درجة عالية من التقلبات، مما يجعل نمو الناتج المحلي الإجمالي يتسم بحساسية عالية تجاه التقلبات في أسعار النفط. وتعتبر الحاجة لحماية الاقتصاد أحد العناصر الضرورية لمواصلة النمو بطريقة مستقرة ومستدامة. ولهذا فقد سعت الإمارات العربية المتحدة إلى توجيه التنمية نحو آفاق جديدة لضمان الاستقرار الاقتصادي بعدما أدركت حكومات دول مجلس التعاون الخليجي أن الاستثمار في الأنشطة الإبداعية، بالإضافة إلى أنه يعزز التنمية المجتمعية والثقافية، له تداعيات اقتصادية كبيرة، حيث أن الصناعات الإبداعية تلعب دوراً مضطرباً في تنويع صادراتها غير النفطية مع العالم الخارجي. (الرؤية الاقتصادية 2030 لإمارة أبوظبي، 2008، ص.24)

تطمح الإمارة إلى بناء اقتصاد متنوع، بحلول العام 2030، بعيداً عن قطاع النفط، يتكامل مع الاقتصاد العالمي. من أجل ذلك، عملت على استخدام تراثها النفطية للاستثمار في مجال الثقافة الفنون لمواجهة اقتصاد يتجه نحو مزيد من العولمة.

في إطار خطتها للتنوع الاقتصادي، وضعت أبو ظبي قطاع السياحة الثقافية في مقدمة القطاعات المستهدفة في عملية التنوع وجعلته ركناً راسخاً من أركان اقتصاد الإمارات. (موقع دائرة الثقافة والسياحة لأبوظبي على تويتر، 26 مارس 2018) ولهذا، انتهجت دائرة الثقافة والسياحة سياسة التنوع في معالمها الثقافية والسياحية ووجهاتها الجاذبة، وفي إطار خطتها لبناء وتطوير الأصول الثقافية للإمارة، فقد عملت على خلق مناطق جذب ثقافية بمقاييس عالمية، واهتمت بالدرجة الأولى بالمنشآت الثقافية في مقدمتها المتاحف ومعارض الفنون (الرؤية الاقتصادية 2030 لإمارة أبوظبي، نونبر 2008، ص9) ، حيث عملت على إطلاق مجموعة متنوعة من متاحف الفنون والمنصات الثقافية التي تُلبّي أعلى المعايير العالمية في المنطقة الثقافية في جزيرة السعديات، حيث تحتضن هذه المنطقة عدداً من أهم المعالم الثقافية في المنطقة والعالم، وتجسّد المنجزات الفنية والتميز الهندسي في آنٍ واحد.

في ظرف وجيز، أصبحت متاحف أبو ظبي من أهم محفزات السياحة الثقافية التي تدعم بقوة سياسة الهيئة العامة للسياحة لاجتذاب المزيد من السياح بصفة منتظمة. وكان من أبرز ثمار هذه السياسة افتتاح متحف "اللوfer أبوظبي" في 11 نونبر 2017، و"متحف جوجنهايم أبوظبي" المرتقب افتتاحه سنة 2025. يعتبر هذان المتحفان جزءاً من الاستراتيجية الأوسع لتطوير سياسة ثقافية ذات رؤية دولية وتقديم أبوظبي كوجهة ثقافية سياحية عالمية، عبر تقديم تجربة سياحية وثقافية متميزة للزوار والمجتمع من خلال مجموعة واسعة من الأنشطة والفعاليات الرئيسية، مع المحافظة على تراث وثقافة الإمارة. تتولى الهيئة مسؤولية إدارة المتاحف القائمة والجديدة على حد سواء، بما في ذلك المتاحف التي يجري تنفيذها في المنطقة الثقافية في السعديات، والإشراف على تطويرها وتنظيم برامجها الثقافية، كما تسعى إلى توسيع قاعدة الجمهور عبر استقطاب فئات جديدة من الجمهور المهتم بالفعاليات الفنية والثقافية. (موقع دائرة السياحة والثقافة: المتاحف، 2018/05/31) تؤكد دائرة الثقافة والسياحة بأن المنطقة الثقافية في جزيرة السعديات، بكل ما ستحتضنه مستقبلاً من متاحف ومنصات ثقافية رائدة، ستصبح وجهة عالمية تجمع مختلف المكونات الثقافية.

يعد متحف اللوفر أبوظبي، كما سبقت الإشارة إلى ذلك، ثمرة الاتفاق الحكومي الدولي الموقع في 6 مارس 2007، ويعد أكبر مشروع ثقافي لفرنسا في الخارج حيث بلغت قيمته المليار أورو. وقد تمت إعاره اسم اللوفر للمتحف الإماراتي لمدة ثلاثين عاماً وستة أشهر مقابل 400 مليون أورو.

منذ افتتاح المتحف، لاقى نجاحاً دولياً كبيراً من حيث عدد وتنوع الجماهير، حيث أعلنت إدارته عن استقبال مليون زائر في غضون عامه الأول فقط، فضلاً عن إسهامه في زيادة هائلة في عدد السائحين الفرنسيين الذين زاروا أبوظبي خلال نفس العام، والذين قُدرت نسبتهم بـ 61.1%، كما أفادت أرقام القطاع السياحي ارتفاع عدد الزائرين إلى الإمارة بنسبة 9.8%، ليصل إلى 4.88 ملايين سائح.



متحف اللوفر أبوظبي (المصدر: موقع المتحف على تويتر)

يعتزم متحف اللوفر أبوظبي تكوين مجموعته الخاصة من الأعمال الفنية، وسيتم إثراؤها باستعارة أعمال من المتاحف الفرنسية أهمها اللوفر وأورسيه، ومركز بومبيدو. وسيتم تطوير متحف اللوفر - أبوظبي بخبرات من وكالة متاحف فرنسا، بالاشتراك مع متحف اللوفر-باريس، المعروف بتميز مقتنياته الفنية. (موقع دائرة الثقافة والسياحة أبوظبي، 2017/01/09)

يتوقع مدير المتحف، الفرنسي (مانويل رباتي Manuel Rabaté) أن المتحف أصبح جزء من شبكة المتاحف العالمية، ولتحقيق الاستمرارية، يجب السهر على تقديم معارض متميزة، وإثراء مجموعته الخاصة باقتناء أعمال فنية قيمة، والعمل على تعميق الوعي البصري لدى الجمهور الإماراتي، وتوفير التدرييب اللازمة لتكوين محترفين في جميع المهن المتعلقة بالمتاحف.

(Louvre, Rapport des activités, 2017,p.135)

أما متحف جوجنهايم-أبو ظبي فسيكون أحد مكونات المنطقة الثقافية الشاسعة المتوخاة في جزيرة السعديات إلى جانب متحف اللوفر - أبوظبي، ومركز زها حديد للفنون الاستعراضية والمؤتمرات، والمتحف البحري المصمم من قبل المهندس المعماري الياباني (تاداو أندو)، ومتحف الشيخ زايد الوطني للبريطاني المتميز (نورمان فوستر).



متحف جوجنهايم -أبو ظبي

وقدم مدير مؤسسة Soloman Guggenheim، (ريشارد أمسترونغ) تقريراً عن التقدم المحرز في المشروع في إطار قمة أبوظبي الثقافية السنوية، وأكد على أن المشروع يسير وفقاً للميزانية، وسيستغرق تنفيذه عدة سنوات لأن المبنى ضخم وأقسام منه في غاية التعقيد، وسوف يستغرق تجميعها بعض الوقت. كما أكد أن جهود مؤسسة جوجنهايم في أبوظبي ستتركز على جعل المتحف مُبدعاً على مدار السنوات العشر المقبلة.

تنوحي دائرة السياحة أن يكون المتحف منبراً عالمياً للفنون والثقافة المعاصرة، إذ سيضم مسرحاً ضخماً ومكتبة ومركز بحوث، كما سيسهم من خلال مجموعته الدائمة من الأعمال الفنية والمعارض والمطبوعات المتخصصة والبرامج التعليمية في بناء وتعزيز مفهوم عالمي لتاريخ الفن. (موقع دائرة السياحة والثقافة على تويتر، 5 نونبر 2016)
يعتقد أمسترونغ أن أبوظبي ستصبح عاصمة ثقافية ووجهة رئيسية للفنانين ومحبي الفن خاصة أن الإمارة تتوفر على بنية تحتية متطورة .

ومما لا شك فيه أن الإمارة تتطلع إلى نشر ثقافة زيارة المتاحف والترويج للمعارض الفنية والتفاعل مع الفنون بصفة عامة، وذلك من خلال تقديم برامج متعددة للفعاليات الثقافية والفنية والتعليمية، لرصد الزوّار بتجربة ثقافية فريدة من نوعها، من خلال الاستفادة من سلسلة المحاضرات والندوات بالتعاون مع متحف اللوفر أبوظبي، ومتحف زايد الوطني، ومتحف جوجنهايم أبوظبي. بالإضافة إلى التواصل مع طلاب المدارس والجامعات باعتبارهم جمهور المستقبل.

من الجانب الاقتصادي، حققت أبوظبي في عام 2018 رقماً قياسياً فيما يتعلق بأعداد الزوار ونزلاء الفنادق، بفضل ما تمتلكه من بنية تحتية متميزة ومقومات ومعالم سياحية عالمية متطورة، ومواقع جذب ثقافية وترفيهية ، إلى جانب الفعاليات والمهرجانات العالمية التي استضافتها للمرة الأولى.

كما حققت نمواً بنسبة 16% في إيرادات الفنادق خلال الربع الأول من 2019 مقارنة بالفترة نفسها من سنة 2018، جاذبة خلال تلك الفترة 1.3 مليون زائراً. وتأكيداً على النمو المتواصل الذي يشهده قطاع السياحة الثقافية فقد فازت أبوظبي بـ 5 جوائز عالمية خلال حفل توزيع جوائز " Golden City " لتحقيقتها للرقم القياسي باستقبال أكثر من 10 ملايين زائر سنة 2018. (الموقع الرسمي لدائرة الثقافة والسياحة لأبوظبي على تويتر، 9 مارس 2019)

تلتزم دائرة الثقافة والسياحة بدعم الفنانين المقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة لمتابعة حياتهم المهنية، والترويج لهم على المستويين الوطني والدولي، وتعميق الوعي بدور الثقافة والفنون من خلال مؤسسات أبوظبي الفنية والثقافية والتاريخية وذلك بتنظيم حملات ترويجية، وبرمجة العديد من الفعاليات والبرامج والأنشطة الثقافية التي ترضي تطلعات الزوار.

وتؤكد الأرقام والدراسات نجاح الجهود الاستراتيجية لدائرة الثقافة والسياحة – أبوظبي في تعزيز مكانة الإمارة كوجهة عالمية تقدم مختلف التجارب الفريدة، من المقومات التراثية والثقافية الغنية إلى الفعاليات الترفيهية العائلية، وبيئة الأعمال التي تحتضن كافة المعارض والمؤتمرات العالمية المستوى. (الموقع الرسمي لدائرة الثقافة والسياحة لأبوظبي على تويتر ، 08 ماي 2019)

من خلال كل تلك المعطيات، نستخلص أن دول الخليج، بما فيها الإمارات العربية، عرفت تحولات اجتماعية واقتصادية ترتب عنها انفتاح هذه الدول على الثقافة العربية أولاً (العراق، مصر، وسوريا خاصة)، ثم على الثقافة الأوروبية عن طريق البعثات الدراسية التعليمية إلى الجامعات الأوروبية والأمريكية.

على إثر ذلك، وجدت دول الخليج نفسها في مواجهة عولمة ثقافية واجتماعية واقتصادية، فكثفت حكوماتها الجهود وبلورت استراتيجيات واضحة لكتابة تاريخها الثقافي الحديث مستثمرة مداخل ثرواتها النفطية للتأسيس لأركان اقتصاد قائم على الثقافة والفنون.

لقد نجحت إمارة أبوظبي في أن تكون مركزا ثقافيا وفنيا عالميا، إلى جانب ريادتها في الأعمال، غير أن هذا التميز يكلفها استثمارات مالية هائلة توفرها عائداتها من النفط. وتجدر الإشارة إلى أن دول الخليج بصفة عامة، تحتضن أعدادا هائلة من العمالة الوافدة، إذ أن معظم سكانها من آسيا ودول المغرب العربي، ويُرجع المسؤولون ذلك إلى قلة الكفاءات الإماراتية، مما يثير التساؤل حول موقع المتلقي الإماراتي في إطار هذا الحراك الثقافي.

كما أنه لا يفوتنا في هذا الإطار، أن نُشير إلى نتائج بعض الدراسات التي قد تنطبق من وجهة نظر الباحثة، على مسار دول الخليج، وتفسر تهافت مترفيها على اقتناء الأعمال والتحف الفنية بملايين الدولارات، كما وتُثير جزئيا، الاستثمارات الضخمة لحكوماتها في المنشآت الثقافية وبناء المتاحف، وشراء العلامات التجارية العالمية الرائدة. هذه الدراسات، بينت أن الطبقات الغنية الصاعدة (البورجوازية الجديدة) تبحث عن الاعتراف الاجتماعي والثقافي، ويُعد امتلاك التحف الفنية والأعمال ذات القيمة الفنية العالية، من أهم الممارسات التي تقوم بها هذه الطبقات لإثبات تميزها وضمان انخراطها في الطبقة الاجتماعية الراقية، بتسجيل نفسها ضمن زمرة الجماعين الهواة، المستعدين لصرف أموال طائلة لاقتناء التحف الفنية، مما يساهم بطريقة غير قصدية، في إنعاش سوق الفن.

وفي نفس السياق، نُشرت دراسة قام بها عالم الاجتماع الفرنسي Pierre Bourdieu و Alain Darbel عام 1966، تحت عنوان "حب الفن" "L'amour de l'art"، أظهرت من خلالها أن الفن عموما (المتاحف، الأعمال والتحف الفنية، التظاهرات الفنية) مهم لتلك الطبقات، لأنه يمكنهم من تحقيق الصعود الاجتماعي والتميز ضمن طبقة النخبة.

إن إمارة أبوظبي، كما دول الخليج عموما، عانت لزم من طویل من العزلة الثقافية ومن مسار اجتماعي رتيب وبطيء، كما أنها كانت على هامش خارطة العالم، لكن باكتشاف النفط واغتنائها أدركت بعد حين، أن المال وحده لا يكفي، ولمست أهمية الثقافة والفنون كعامل حيوي وشرط أساسي لتحقيق التنمية الشاملة، متطلعة إلى تجارب بعض الدول المتقدمة. غير أن فجأة تلك التحولات الاقتصادية والاجتماعية، وسرعة وثيرتها، جعلت استيعابها إشكاليا بالنسبة للمجتمع الخليجي. فخلال عقود قليلة، جرى ما يشبه الانقلاب الذي نجم عنه تصدع في منظومة القيم، فتعالت بعض الأصوات التي تُندد بسطوة الثقافة الاستهلاكية في المجتمع الخليجي، وتُحذر من الغزو الثقافي الغربي، وتطالب بالتمسك برموز الهوية الوطنية والثقافة المحلية التي أصبحت مهددة بالاندثار.

خلاصة

من خلال هذا البحث، يتضح لنا أن البُعد الاقتصادي للفن التشكيلي فرض نفسه في العقود الاخيرة، ورغم التحديات القيمة والجمالية التي يواجهها، فقد بات من أهم دعائم الاقتصاد في الدول المتقدمة وصار بمثابة بديل يزدهر خلال الأزمات الاقتصادية.

وقد أظهرت التجارب الغربية، على أنه بالرغم من أن الفن التشكيلي ممارسة فردية، إلا أنه لا يحقق وظائفه ولا يزدهر إلا في ظل رعاية مؤسسات الدولة التي يجب عليها بدورها، القيام بالخطوات الأولية لتمهيد السبيل لمؤسسات القطاع الخاص. ولذلك فإن مؤسسات الدولة والقطاع الخاص يَضْحَوْنَ مبالغ مهمة للاستثمار في هذا المجال إيماناً منهم بالأبعاد الاقتصادية المهمة لهذه الخطوة، وقناعة منهم بأهمية المردود الاقتصادي للاستثمار في الثقافة والفنون بشكل عام.

إن الاستثمار في صناعة المتاحف يحتاج إلى أموال طائلة، ويتطلب تضافر جهود وإمكانيات المؤسسات العمومية والخاصة، فالفن عموماً لكي يزدهر يحتاج إلى الاستقرار والرخاء المادي؛ كما أن مشروع المتحف الفني، كي يُكْتَب له النجاح، يجب أن يكون جزء من خطة أشمل، تبدأ بالتأسيس لثقافة جمالية وبصرية وتنتهي بدعم الفن واحتضانه من المؤسسات الحكومية والخاصة.

ويوماً بعد يوم، تميل الأبحاث الحديثة إلى تسليط الضوء على الآثار الاقتصادية للمتاحف أكثر من وظائفها في التعليم والحفظ والبحث مما عزز التسلسل الهرمي الجديد لأهداف المتحف. غير أن العديد من المراقبين أشاروا إلى خطر إساءة استخدام المتحف والتجاوزات التجارية التي قد يرتكبها بعض الفاعلين متناسين الغرض الأساسي للمتاحف كمؤسسات ثقافية غير ربحية. ولذلك، فإن الدول العربية مطالبة بالاسترشاد بالتجارب الغربية ولكن بعد تكييفها لتناسب مع الواقع العربي وذلك بمراعاة خصوصياته الفكرية والتاريخية. كل ذلك، يتطلب وعياً ورؤية مطلعة على التجارب العالمية بهذا الشأن.

نتائج البحث

- في عالم اليوم، لم تعد المتاحف تكتفي بأدوارها الحضارية والثقافية، لكنها اكتسبت بعداً اقتصادياً جعل من صناعة المتاحف حقيقة اقتصادية عالمية.
- تعتبر متاحف الفن بشكل خاص، من أكثر المؤسسات الثقافية الفاعلة في سوق الفن ومن أهم الرافعات الاقتصادية للدول المتقدمة.
- عملت الدول الغربية من خلال توفير رؤية جديدة وشاملة للمتاحف، على خلق نموذج متحفى جديد يواكب العصر ويستجيب لمتطلبات السياق الحالي.
- إن الاستثمار في متاحف الفن لم يعد ترفاً بل أصبح خياراً جديداً للعديد من الدول العربية لتنويع مصادرها ودعم اقتصادها.
- يحتاج هذا المجال إلى تضافر جهود القطاعين العام والخاص ولكنه يحتاج بشكل أكبر إلى تعميق الوعي بدور الثقافة والفنون.

التوصيات

- يجب على الدول العربية إعادة النظر في البعد التراثي الكلاسيكي ذو الطابع الجامد للمتاحف، وذلك بالقيام بتغييرات جذرية في سياستها الثقافية.

قبل التفكير في البعد الاقتصادي للمتاحف، يجب أولاً التأسيس لرؤية جمالية وثقافة إستراتيجية واضحة المعالم وترسيخ الوعي الجمالي والرقمي بالذوق العام ونشر الثقافة البصرية.

- للنهوض بمتاحف الفن وتفعيل دورها الاقتصادي يجب مأسسة القطاع وعقلنة دواليبه والانخراط في سياسية عمومية تهتم وتدعم الفن في مهده الأول، في المدرسة ثم في الجامعة.

- يجب على المؤسسات الإدارية الكبرى والمقاولات الوطنية العملاقة الانخراط في رعاية الفن وتعهده الفنانين، وتنشيط قاعات العرض وفضاءات البيع، إلى جانب البحث في الدور المنوط بالمتاحف الفنية وخلق تخصصات جديدة داخل إدارة هذه المتاحف.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

- الرؤية الاقتصادية 2030 لإمارة أبوظبي، إعداد فريق عمل الرؤية الاقتصادية 2030، معتمدة من قبل المجلس التنفيذي لإمارة أبوظبي، فبراير 2008

- الموقع الرسمي لدائرة الثقافة والسياحة لأبوظبي على تويتر <https://twitter.com/dctabudhabi?lang=ar>

- الرؤية الاقتصادية 2030 لإمارة أبوظبي، حكومة أبوظبي، نونبر 2008

ثانياً: المراجع الفرنسية:

- Page officielle de l'ICOM <https://icom.museum/fr/>

- Amsellem, Rebecca, (2016) « Les stratégies d'internationalisation des musées et les nouveaux modèles d'affaires », **Thèse pour le doctorat** des Sciences Économiques, Université Panthéon-Sorbonne – Paris

- Ferreira, Celia Bense et Alves et Frédéric Poulard, 2007 « Le travail dans les institutions culturelles » [Article] sur CAIRN.info, N° 66 , 2007, p.5-6

- Benhamou, Françoise, (2003) L'économie des musées d'art, un état de la question [article], Persée , N° 2, p. 35

- Mairesse François, et Rochelandet, Fabrice, (2015) « Economie des arts et de la culture : l'économie du star system » (ch.14) , CAIRN.info, p.207

- Cour des Comptes, Rapport public annuel 2001: La gestion de l'établissement public du musée du Louvre

- Gautier-Jacquet, Viviane, (2011) Le Louvre Abou Dabi : un nouveau paradigme de gouvernance en émergence ? Muséologies : Les cahiers d'études supérieure, V 5, N°2, P.25
- Rapports des activités du Louvre 2017, 2018,
- Monin, Christophe, [Conférence en ligne]: Le musée du Louvre :un modèle économique en mutation, Avril 2011
<https://www.isegoria-audencia.com/conferences/172-le-musee-du-louvre-un-modele-economique-en-mutation.html>
- Greff, Xavier (2010) Revue d'économie politique , Vol. 120 , pages 1 à 34
- Site officiel du Louvre sur Internet. <https://www.louvre.fr/>
- Fabre, Clarisse, (2006) « Louvre-Atlanta : l'opération discrète » , le Monde.fr(culture)
- Dupont, Marion, (2018) Beyoncé et Jay-Z: la fierté noire au Louvre[article], Le Monde
- CAMBON, Diane (2007) « Comment le Guggenheim a transformé Bilbao? » [article], Le Figaro,
- Musée Guggenheim Bilbao: record d'affluence en 2017, article Rédigé par La Rédaction, TOURMAG, le Mardi 2 Janvier 2018
- By Euronews, The latest on Guggenheim Abu Dhabi: An interview with Richard Armstrong, 25/04/2019 Lien :<https://www.euronews.com/2019/04/19/the-latest-on-guggenheim-abu-dhabi-an-interview-with-richard-armstrong>
- Garbit, Philippe, Chronique : LES NUITS DE FRANCE CULTURE, sur France culture, 08/04/2018

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.18

مدى توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب في دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية

The availability of the Education and Training Evaluation Commission standards in the Holy Qur'an teacher's guide for the primary grades in the primary stage

إعداد الباحث/ عبد الله عيسى عيسى جعفري

ماجستير في التربية، تخصص (المناهج وطرق التدريس)، كلية التربية، جامعة جازان، المملكة العربية السعودية

Email: abdullah8489@gmail.com

المخلص

هدف هذا البحث إلى معرفة مدى توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب في دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية، واتبع الباحث فيه المنهج الوصفي التحليلي، واقتصرت عينة البحث على دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية من المرحلة الابتدائية بالمملكة العربية السعودية، وللتوصل إلى النتائج قام الباحث بإعداد بطاقة تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية من المرحلة الابتدائية لتحديد مدى توافر معايير المحتوى والأداء لهيئة تقويم التعليم والتدريب، ومن النتائج التي توصل إليها الباحث توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب في دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية إلى حد ما، وفي ضوء ذلك تم تقديم التوصيات والتي من أهمها: معالجة أوجه القصور في محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية، وتوجيه أنظار القائمين على العملية التعليمية بالصفوف الأولية إلى أهمية تصميم أدلة المعلم لتدريس القرآن الكريم في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب، وضرورة الاستفادة من وثيقة معايير المحتوى والأداء ومواكبتها وإطلاع وتدريب المشرفين والمعلمين عليها، ومساعدة المشرفين التربويين لمعرفة مدى توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب في دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية من أجل متابعة المعلمين في مساهمتهم للارتقاء بهذا الواقع وتطبيقهم لهذه المعايير بطريقة صحيحة، وقدم الباحث مجموعة من المقترحات والتي من أهمها: دراسة واقع تعليم القرآن الكريم بالصفوف الأولية في مدارس المملكة العربية السعودية، وتحليل أدلة المعلم لتدريس القرآن الكريم بالصفوف العليا (الرابع، الخامس، السادس) في ضوء تحقيقها لمعايير هيئة التقويم والتدريب.

الكلمات المفتاحية: دليل معلم القرآن الكريم، معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب.

The availability of the Education and Training Evaluation Commission standards in the Holy Qur'an teacher's guide for the primary grades in the primary stage

Abstract

The objective of this research is to find out the availability of the Education and Training Evaluation Commission standards in the Holy Qur'an Teacher's Guide for the primary grades in the primary stage. The researcher followed the descriptive analytical approach, and the research sample was limited to The Holy Qur'an teacher's guide for the primary grades of the primary stage. To reach the results, the researcher prepared an analysis card for The Holy Qur'an teacher's guide for the primary grades of the primary stage to determine the availability of content and performance standards for the Education and Training Evaluation Commission. Among the results reached by the researcher is the investigation of the Holy Qur'an teacher's guide in the primary grades of the primary stage for the content and performance standards issued by the Education and Training Evaluation Commission to some extent. In light of this, recommendations were made, the most important of which are: Addressing the deficiencies in the content of the current guide for the teacher of The Holy Qur'an for the primary grades And directing the attention of those in charge of the educational process in the primary classes to the need to benefit from the document of content and performance standards, keep pace with them, and inform and train supervisors and teachers about them. And make suggestions, the most important of which are. Analyzing the teacher's guide for teaching The Holy Qur'an in the upper grades (fourth, fifth, sixth) in light of their achievement of the evaluation and training commission standards.

Keywords: The Holy Qur'an Teacher's Guide, Education and Training Evaluation Commission standards.

1. المدخل إلى البحث

1.1. مقدمة:

لما كان القرآن الكريم ذا مكانة رفيعة في نفوس المسلمين وجب تعلمه وفق أسس ومبادئ وقواعد ثابتة وراسخة ومتفق عليها من قبل المعنيين بالعملية التعليمية.

وقد أظهرت دراسات وأبحاث علمية عديدة الحاجة إلى أدلة إجرائية لمعلمي العلوم الشرعية إلى جانب كتاب الطالب كما في دراسة المظفر (1424هـ)، والشريفة (1425هـ)، والسلوم (1426هـ)، وأكدت تلك الدراسات حاجة مناهج العلوم الشرعية إلى التطوير وإيجاد أدلة لمعلمي العلوم الشرعية تمثل دليلاً إجرائياً لتنفيذ الدروس (الجهيمي، 2015م).

هذا وتتخلص أهمية الدليل في أنه يعتبر المرجع الأساس الذي يتلقى منه المعلم مجموع التوجيهات البيداغوجية، ويعمل على ربط العملية التربوية بين المعلم والمتعلم، كما يساعد على تحقيق الأهداف المرجوة من العملية التعليمية، بالإضافة لكونه يتضمن غايات النظام التربوي والكفاءات المنشودة (جبروني، 2014م).

كما تكاد تتفق العديد من الدراسات والبحوث على أهمية دليل المعلم بالنسبة إلى عمل المعلم، فدليل المعلم ليس مرجعاً في المادة ولا في طرائق تدريسها كما أنه ليس بمثابة إعداد لمجموعة من الدروس أو توصيف لعدد من المواقف فحسب، إنما هو وسيلة تعين المعلم في كل ذلك، ولكن بشكل لا يقيد حريته في الاجتهاد والابتكار كما أنه يمكن الاسترشاد به في غرفة الفصل لأنه يتضمن إطاراً لاستراتيجيات التعلم والتقييم الحديثة (الصوافي، 2009م).

ولما كانت المملكة العربية السعودية مهبط الوحي وبلد الرسالات كان حري بالفائمين على التقييم والتدريب في العملية التعليمية معالجة الإشكالات التي تحيط بمقررات التعليم عامة والقرآن الكريم خاصة، فقد تم اعتماد مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم العام، والذي كان من ضمن برامجه تطوير المناهج.

وسعيًا لتحقيق تلك التوجهات الطموحة، قامت هيئة تقويم التعليم والتدريب ببناء معايير مناهج التعليم العام بالتنسيق مع وزارة التعليم مستندة على مضامين رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وأهدافها، والإطار الوطني لمعايير مناهج التعليم العام، الذي أُوكلت إدارة الهيئة في 1 مارس 2018م، وما تبعه من أطر تخصصية لمجالات التعلم، وتقدم هذه الوثيقة نظرة عامة حول مجال التربية الإسلامية، من حيث طبيعة المجال، وأهداف تعلمه، ووصف بنيته، وكيفية اشتقاق المعايير وقراءتها، ومن ثم تقدم مصفوفة معايير المحتوى ومعايير الأداء عبر المستويات والصفوف الدراسية، وتعرض أمثلة من تضمين الأبعاد المشتركة وأولويات المنهج، والقيم، والمهارات، كما تقدم الوثيقة تعريفًا لأبرز المصطلحات الواردة فيها (هيئة تقويم التعليم والتدريب، 1440).

ويشتمل هذا الإطار على وثيقة خاصة بمعايير مجال تعلم التربية الإسلامية والتي تتكون من عدة فروع منها: (فرع القرآن الكريم وعلومه)، حيث تسعى الوزارة من خلال تطبيق هذه المعايير إلى تطوير مقرراتها الدراسية وأدلتها وبناء معارف الطلبة ومهاراتهم والمساهمة في حل مشاكلهم، والنهوض بمستوى المعلمين لمواكبة هذا التطوير.

لذا فإن الإعداد لمعايير مناهج التعليم وتطبيقها وتقويمها وتحليل المناهج وأدلة المعلمين في ضوءها لمعرفة مدى توافرها يمثل خطوة تنموية أساسية في الاستجابة لتوجهات المملكة العربية السعودية وتطلعاتها الرامية إلى رفع مستوى كفاءة النظام التعليمي بكل مكوناته وعناصره التي تشمل: تطوير وتصميم المواد التعليمية وأدلتها، ومصادر التعلم المتنوعة، وتحديد أوجه التطوير المهني للمعلمين وبرامج إعدادهم، كما توجه اهتمام جميع الفاعلين في المجتمع وفق جهودهم نحو تحقيقها لدى المتعلمين.

2.1. مشكلة البحث:

وقد أمكن الوقوف على مشكلة هذا البحث من خلال ما يلي:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث والتي تضمنت مقابلة شخصية لمجموعة من معلمي تدريس القرآن الكريم وسؤالهم عن آرائهم حول دليل معلم القرآن الكريم، كان هناك شبه اتفاق على أن الدليل الحالي لمعلم تدريس القرآن الكريم لم تطله يد التطوير منذ سنوات؛ كونه الموجه المقيم مع المعلم ليجد فيه ضالته من مستحدثات التدريس التي تعينه على عمله. كما أنه من الملفت للنظر إهمال بعض المعلمين لاستخدام دليل المعلم، وقد يعود ذلك إلى الفهم الخاطئ في توظيفه، والتشكيك بقيمته، كما يلاحظ أحيانا قلة تداول الأدلة لدى المعلمين وتكدسها في مخازن المدرسة، لقصور بعض الإدارات المدرسية عن توفيرها وإيصالها للمعلمين في أثناء الفصل الدراسي أو السنة الدراسية، ولذلك فإنه من المهم أن يولى دليل المعلم اهتمام أكبر عند الشروع في تغيير المناهج وتطويرها؛ لأنه يعد عنصرًا أساسيًا من عناصر المناهج المطورة وضرورة ملحة؛ لما يتضمنه من توجيهات وتعليمات جديدة تساعد المعلم على تعرف أفكار ومنطلقات وطرق وأساليب تساعد على الأداء الجيد، وأن الكتاب المقرر لمادة القرآن الكريم في المملكة العربية السعودية يقتصر على آيات المصحف الشريف وهنا تزداد أهمية دليل المعلم لأنه يحتوي على الأنشطة والمعلومات الإثرائية وغيرها.

ومن خلال اطلاع الباحث على العديد من الدراسات السابقة التي تناولت أدلة المعلم، وجد الباحث أن نتائجها تكاد تتفق على أهمية الدليل للمعلم وأهمية تطويره في ضوء معايير محددة ومن هذه الدراسات: دراسة (صيام، 2011م)، ودراسة (جبروني، 2014م)، ودراسة (الجهيمي، 2015م)، ودراسة (النصار، 2017م)، ودراسة (الشكري، والسعبري، 2018 م)، ودراسة (حسن، وكبير، وأبو سيبب، وجاد الله، وعمر، والحر، 2018م)، ودراسة (الفراء، ومرسي، 2019م)، ودراسة (المناعسة، 2019م)، ودراسة (آل كحلان ومطري، 2020م).

وفي ضوء ما سبق تتحدد مشكلة هذا البحث في الحاجة إلى تحليل محتوى الدليل الحالي لمعلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية للوقوف على مدى توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب فيه.

3.1. سؤال البحث:

يتحدد تساؤل البحث فيما يلي:

ما مدى توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب في دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية؟

4.1. هدف البحث:

يتحدد هدف هذا البحث فيما يلي:

معرفة مدى توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب في دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية.

5.1. أهمية البحث:

قد تفيد نتائج هذا البحث وما يقدمه من توصيات ومقترحات فيما يلي:

1. توجيه أنظار القائمين على العملية التعليمية إلى ضرورة الاستفادة من وثيقة معايير المحتوى والأداء ومواكبتها، وإطلاع وتدريب المعلمين عليها.
2. توجيه أنظار المسؤولين لتصميم أدلة المعلم لتدريس القرآن الكريم في ضوء هذه المعايير.
3. مساعدة المشرفين على معرفة مدى تحقيق دليل المعلم لمعايير المحتوى والأداء بمقرر القرآن الكريم؛ لمتابعة المعلمين في مساهمتهم للارتقاء بهذا الواقع وتطبيقهم لهذه المعايير بطريقة صحيحة.
4. تقديم المقرر بقلب متكامل وجديد ومتضمن لهذه المعايير.
5. يمكن أن تفيد نتائج هذا البحث في معالجة قصور أدلة معلم القرآن الكريم.

6.1. مصطلحات البحث:

تقتصر مصطلحات هذا البحث على ما يلي:

1. القرآن الكريم، ويأخذ الباحث بتعريف الرومي: "هو كلام الله تعالى المنزل على نبيه محمد-صلى الله عليه وسلم- المتعبد بتلاوته" (الرومي، 1421م).
2. معايير: "عبارة تصنف ما يجب أن يصل إليه المتعلم من معارف ومهارات وقيم نتيجة لدراسته محتوى كل مجال فهي تعد محكا ومقياسا للحكم على مدى جودة المنهج وإعادة تقييمه" (فرحات، 2020م).
- وتعرف إجرائياً: مجموعة البنود أو الشروط أو المواصفات المتعلقة بالمعارف المحددة من قبل المختصين والواجب معرفتها والقدرة على أدائها.
3. دليل المعلم: يأخذ الباحث بتعريف اللقاني (2013م) وهو الكتاب الذي يقدم للمعلم المعلومات اللازمة عن المنهج، أو الكتاب المدرسي ويرشده إلى إجراءات التدريس المناسبة، مقدماً له بعض النماذج التطبيقية من الموضوعات، وكيفية استخدام الوسائل وتكنولوجيا التعليم وبعض أساليب التقويم المناسبة.

7.1. حدود البحث:

تقتصر حدود هذا البحث على ما يلي:

1. الحدود الموضوعية: تحليل محتوى الدليل الحالي لمعلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية للوقوف على مدى توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب فيه.

2. الحدود الزمانية: تم تطبيق هذا البحث على آخر طبعة لدليل معلم القرآن الكريم بالصفوف الأولية: (الأول، الثاني، الثالث) بالمدارس الابتدائية للعام 2015-2016م بفصليه الأول والثاني
3. الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية.

2. أدبيات البحث

يتناول هذا الفصل أدبيات البحث، والتي تشتمل على مباحث الإطار النظري، والدراسات السابقة مع التعقيب عليها.

1.2. الإطار النظري

المبحث الأول: حفظ وتلاوة القرآن الكريم.

القرآن الكريم هو كلام الله المعجز المنزل على النبي-صلى الله عليه وسلم-المكتوب في المصاحف، المنقول عنه بالتواتر، المتعبد بتلاوته. "وتعريف القرآن على هذا الوجه متفق عليه بين الأصوليين والفقهاء وعلماء العربية" (الصالح، 2000م، ص21).

والقرآن الكريم محل العناية والدراسة والاهتمام منذ نزوله على نبينا عليه الصلاة والسلام إلى عصرنا الحاضر، أما حفظه فقد تكفل الله به، قال-تعالى:- (إِنَّا نَحْنُ نَزَّلْنَا الذِّكْرَ وَإِنَّا لَهُ لَحَافِظُونَ) (الحجر: 9)، وقد أشار لذلك الأحمدي بقوله: "ولأهمية القرآن الكريم في حياة الأمم والشعوب الإسلامية؛ فقد عني به المسلمون عناية لم يحظ بها أي كتاب من كتب الأمم السابقة، تفهمًا لمعانيه، واستنباطًا لأحكامه، واستخراجًا لعظاته وعبره، وبيانًا لأخلاقياته، وتوضيحًا لألفاظه وبلاغته وأصول تلاوته وتجويده، وتوارثوا الاهتمام به وتعلمه وتعليمه عبر الأجيال والعصور" (الأحمدي، 2018، ص2).

ولقد جاءت هذه العناية والاهتمام امتثالاً لأمر الله-عز وجل-بتلاوة كتابه تلاوة صحيحة سليمة تعبدية، قال تعالى: (لَا تُحْرَكْ بِهِ لِسَانُكَ لِتُعْجَلَ بِهِ (16) إِنَّ عَلَيْنَا جَمْعَهُ وَقُرْآنَهُ (17) فَإِذَا قَرَأْتَهُ فَارْتَعِبْ قُرْآنَهُ (18) ثُمَّ إِنَّ عَلَيْنَا بَيَانَهُ (19)) (القيامة: 16-19).

وتعلم تلاوة القرآن، وفهمه، وتطبيقه، وحفظه، وتدبره، من أشرف وأجل العلوم؛ لما جاء من قول النبي- عليه الصلاة والسلام:- "خَيْرُكُمْ مَنْ تَعَلَّمَ الْقُرْآنَ وَعَلَّمَهُ" (صحيح البخاري، 2001م، ص919)

ولقد يسر الله سبحانه كتابه للحفظ والفهم والتدبر والعمل به، قال-تعالى:- (وَلَقَدْ يَسَّرْنَا الْقُرْآنَ لِلذِّكْرِ فَهَلْ مِنْ مُدَكِّرٍ) (القمر: 17)، أي: ولقد يسرنا وسهلنا هذا القرآن الكريم، (ألفاظه للحفظ والأداء، ومعانيه للفهم والعلم)؛ لأنه أحسن الكلام لفظاً، وأصدق معني، وأبينه تفسيراً، فكل من أقبل عليه يسر الله-تعالى- عليه مطلوبه غاية التيسير، وسهله عليه. والذكر شامل لكل ما يتذكر به العاملون من الحلال والحرام، وأحكام الأمر والنهي، وأحكام الجزاء والمواعظ والعبر، والعقائد النافعة والأخبار الصادقة، ولهذا كان علم القرآن حفظاً وتفسيراً، أسهل العلوم، وأجلها على الإطلاق، وهو العلم النافع الذي إذا طلبه العبد أعين عليه (السعدي، 2000م، ص125).

فضل حفظ وتلاوة القرآن الكريم:

يحظى حفظ وتلاوة القرآن الكريم بأهمية كبيرة في التربية الإسلامية؛ فقد أمرنا الله-جل وعلا-بقراءة كتابه فقال-تعالى-:
(فَأَقْرءُوا مَا تَيَسَّرَ مِنَ الْقُرْآنِ) وقال-تعالى-: (فأقروا ما تيسر منه) (المزمل: 20).

كما أوصى النبي-صلى الله عليه وسلم-بإستذكار القرآن الكريم وتعاهده؛ فعن نافع، عن ابن عمر رضي الله عنهما: أن رسول الله-صلى الله عليه وسلم-قال: "إنما مثل صاحب القرآن، كمثل صاحب الإبل المعقلة، إن عاهد عليها أمسكها، وإن أطلقها ذهبت" (البخاري، 2001م، ص920).

وقد كان النبي-صلى الله عليه وسلم-يشجع أصحابه، على حفظ القرآن الكريم عن ظهر قلب ويشجعهم على ذلك، فيروى أنه زوج امرأة وهبت نفسها له لأحد أصحابه وجعل مهرها ما يحفظه ذلك الصحابي من القرآن الكريم؛ لأنه لم يكن معه أي شيء من المال، ففي الحديث أن النبي-صلى الله عليه وسلم-سأله: "ماذا معك من القرآن؟ قال: معي سورة كذا، وسورة كذا، وسورة كذا-عدها-قال: أتقروهن عن ظهر قلبك؟ قال: نعم، قال: اذهب فقد ملكتها بما معك من القرآن (البخاري، 2001م، ص811).

والحقيقة أن لحفظ وتلاوة القرآن الكريم العديد من الفضائل منها:

1. أن حفظ القرآن الكريم وتلاوته سنة عن النبي-صلى الله عليه وسلم-والقرآن الكريم هو وصية النبي-صلى الله عليه وسلم-.
2. خيرية من تعلم القرآن وعلمه.
3. أنه يشفع لصاحبه يوم القيامة.
4. ارتداء تاج الكرامة وحلة الكرامة.
5. أن حفظة القرآن الكريم هم أهل الله وخاصته.
6. أن من قرأ القرآن وتعلمه يكرم الله-تعالى- والديه يوم القيامة.
7. نيل أعظم المنازل يوم القيامة:
8. أن القرآن يرفع درجة صاحبه في الجنة:
9. أن حفظ القرآن رفعة لصاحبه في الدنيا أيضا قبل الآخرة.

حكم حفظ وتلاوة القرآن الكريم:

حفظ القرآن كله واجب على الأمة، بحيث يحفظه عدد كثير يثبت به التواتر وإلا أئمت الأمة كلها وليس هذا لكتاب غير القرآن، وأما الأفراد فيجب على كل فرد أن يحفظ من القرآن ما تقوم به صلاته.

وقد حفظه النبي-صلى الله عليه وسلم-كما في حديث عائشة-رضي الله عنها-عن رسول الله -صلى الله عليه وسلم-أنه قال: "إن جبريل كان يعارضني القرآن كل سنة مرة وإنه عارضني العام مرتين، ولا أراه إلا حضر أجلي (رواه البخاري، 2001م، ص911).

"كما حفظه جمع كبير من صحابته-رضوان الله عليهم-وعنوا به أيما عناية حيث نقل السيوطي قول الإمام القرطبي:(قد قتل يوم اليمامة سبعون من القراء وقتل في عهد النبي-صلى الله عليه وسلم- بئير معونة مثل هذا العدد)" (الرومي، 1424هـ، ص67).

"وقد أورد البخاري في صحيحه بثلاث روايات سبعة من الحفاظ، هم: عبد الله بن مسعود، وسالم بن معقل مولى أبي ذؤيب، ومعاذ بن جبل، وأبي بن كعب، وزيد بن ثابت، وأبو زيد بن السكن، وأبو الدرداء" (القطان، 1421هـ، ص 120).

وسار على نهج الصحابة التابعون-عليهم رحمة الله-حيث عنوا بحفظ القرآن الكريم وتلاوته وضبطه على القراءات والأوجه المختلفة، ولقد تضافرت جهود الأمة إلى عصرنا الحديث في العناية بحفظ وتلاوة القرآن الكريم، وما زلنا نرى في عصرنا الحديث تخريج الكثير من الحفاظ والحافظات في حلقات تحفيظ القرآن الكريم، وحرص الحكومات على إنشاء العديد من معاهد ومدارس تحفيظ القرآن الكريم.

وقد قيض الله-عز وجل-للقيام بهذه الأمانة العظيمة في هذا العصر حكومة خادم الحرمين الشريفين التي تتخذ كتاب الله أساساً لها في الحياة والحكم، وعنيت به عناية فائقة وظهر ذلك جلياً في مجالات متعددة، منها: الحرص على تلاوته وتجويده وحفظه، وتنظيم المسابقات المحلية والدولية، وإقامه المدارس والكلبيات الخاصة به، وطباعته وتوزيعه، وترجمة معانيه، ونشره بكل وسيلة ممكنة (الخطيب، 1421هـ، ص 9).

آداب معلم القرآن الكريم:

إن معلم القرآن الكريم إنما يعلم أشرف كتاب يمكن للمرء أن يتعلمه، إنه كتاب الله-عز وجل- ولذا فقد اهتم علماء المسلمين بوضع الآداب والضوابط التي يجب أن يلتزم بها معلم القرآن الكريم، ومن أشهرها:

1. أن يقصد بتعليمه وجه الله-تعالى:

فقد أمرنا الله بإخلاص العمل له، قال-تعالى-: (وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ) (البينة:5).

2. التدين الصادق:

وذلك بالاستقامة على دين الله-تعالى-والالتزام بأحكام الشرع الحنيف، والتمسك بالكتاب والسنة في جميع تصرفاته الظاهرة والباطنة، حتى قوله وعمله، مع ما يحمل من كلام الله؛ ليكون القرآن العظيم حجة له، لا عليه، (حيدر، 1421هـ، ص15-16).

وقد اشترط لحامل القرآن أن يكون "حراً عاقلاً مسلماً مكلفاً ثقةً مأموناً ضابطاً متنزهاً عن أسباب الفسق ومسقطات المروءة" (ابن الجزري، 1999م، ص11).

3. التمسك بمنهج السلف في الاعتقاد:

"ذلك أن سلامة الاعتقاد مطلب شرعي، وينبغي أن تتحقق في معلم القرآن الكريم؛ حتى يكون رجل عقيدة بحق يعيش من أجل عقيدته ويبدل جهده وكل غال من أجلها" (حيدر، 1421هـ، ص9).

4. التحلي بمكارم الأخلاق وتجنب سيئ الخصال:

فعلى معلم القرآن الكريم أن "يحذر كل الحذر من الرياء والحسد الحقد والغيبة واحتقار غيره وإن كان دونه، والعجب" (ابن الجزري، 1999م، ص11).

5. حسن الخلق مع المتعلمين:

من خلال "الشفقة عليهم وأن يجريهم مجرى بنيه" (الغزالي، ج1، ص55).

6. التدرج في التعليم والتربية:

إذ أن ذلك أدعى لثبات العلم ورسوخه، فقد روي عن ابن عمر-رضي الله عنهما - أنه قال: "لقد عشنا برهة من دهرنا، وأحدنا يؤتى الإيمان قبل القرآن، وتنزل السورة على محمد-صلى الله عليه وسلم-فنتعلم حلالها وحرامها، وأمرها وزاجرها، وما ينبغي أن يقف عنده منها، كما تعلمون أنتم اليوم القرآن، ثم لقد رأيت اليوم رجالاتنا يؤتى أحدهم القرآن قبل الإيمان، فيقرأ ما بين فاتحته إلى خاتمته ما يدري ما أمره ولا زاجره، ولا ما ينبغي أن يقف عنده منه، فينثره نثر الدقل" (البيهقي، 2003، ص170).

7. الحرص على اكتساب المهارات والخصائص التربوية:

وذلك حتى يمتلك ناصية التوجيه والتربية، "بشكل يساعده على تطويع رسالته، وأداء مهمته على النحو السليم المرضي".

8. مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب:

وذلك لـ "تمايز الطلاب في القدرة على الاستيعاب، والتلقي، والفهم، والحفظ".

9. العدل بين الطلاب:

فـ "لا بد للمعلم والمربي أن يأخذ بمبدأ العدل والمساواة بين طلابه، لأنهم أبناؤه" (حيدر، 1421هـ، ص22-58).

جمع القرآن الكريم:

حين نتدبر الأمر ونتتبع الروايات نجد أن لفظ الجمع حين يطلق في زمن النبي-صلى الله عليه وسلم-يقصد به حفظه عن ظهر قلب وكتابته على الأدوات المتوفرة ذلك الوقت، فقد أخرج البخاري عن البراء بن عازب -رضي الله عنه- أنه قال: "لما نزلت ((لَا يَسْتَوِي الْقَاعِدُونَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ)) دعا رسول الله-صلى الله عليه وسلم- زيداً فكتبها. . ." (البخاري، 2001، ص48).

وحين يطلق الجمع في عهد أبي بكر الصديق-رضي الله عنه-يقصد به كتابة القرآن الكريم في مصحف واحد مسلسل الآيات مرتب السور، يقول زيد بن ثابت في قصة أمر أبي بكر الصديق -رضي الله عنه-: "فتتبع القرآن أجمعه من العسب

واللّخاف، وصدور الرجال، حتى وجدت آخر سورة التوبة مع أبي خزيمة الأنصاري، لم أجدها مع أحدٍ غيره (لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ). حتى خاتمة براءة، فكانت الصُّحُفُ عند أبي بكر حتى توفاه الله، ثم عند عُمرَ حياته، ثم عند حفصة بنت عمر-رضي الله عنها" (البخاري، 2001، ص183).

وحين يطلق في عهد عثمان بن عفان-رضي الله عنه-يقصد به نسخ المصحف الذي كتب في عهد أبي بكر-رضي الله عنه-بمصاحف متعددة، فقد أخرج البخاري في الحديث الذي رواه أنس بن مالك أنه قال: "إن حذيفة بن اليمان قدم على عثمان، وكان يغازي أهل الشام في فتح "أرمينية، وأذربيجان" مع أهل العراق، فأفزع حذيفة اختلافهم في القراءة، فقال حذيفة لعثمان: يا أمير المؤمنين أدرك هذه الأمة قبل أن يختلفوا في الكتاب اختلاف اليهود والنصارى، فأرسل عثمان إلى حفصة أن أرسلني إلينا بالصحف ننسخها في المصاحف ثم نردّها إليك فأرسلت بها حفصة إلى عثمان. فأمر زيدًا بن ثابت، وعبد الله بن الزبير، وسعيد بن العاص، وعبد الرحمن بن الحارث بن هشام. فنسخوها في المصاحف. وقال للرهط القرشيين الثلاثة: "إذا اختلفتم أنتم وزيد بن ثابت في شيء من القرآن فاكتبوه بلسان قريش، فإنما نزل بلسانهم". ففعلوا حتى إذا نسخوا الصحف في المصاحف رد عثمان الصحف إلى حفصة، فأرسل إلى كل أفق بمصحف مما نسخوا، وأمر بما سواه من القرآن في كل صحيفة أو مصحف أن يحرق" (البخاري، 2001، ص183) (العبيد، 1421، ص 7-44).

سور القرآن وآياته:

سور القرآن أقسام أربعة:

الطوال، والمئين، والمثاني، والمفصل. وفيما يلي أرجح الآراء فيها:

1. فالطوال: سبع: البقرة، وآل عمران، والنساء، والمائدة، والأنعام، والأعراف، والسابعة، قيل: هي الأنفال وبراءة معًا لعدم الفصل بينهما بالبسملة. وقيل: هي يونس.
2. المئون: التي تزيد آياتها على مائة أو تقاربها.
3. والمثاني: هي التي تليها في عدد الآيات، سميت بذلك لأنها تُتلى في القراءة وتُكرَّر أكثر من الطوال والمئين.
4. والمفصل: قيل: من أول سورة "ق"، وقيل: من أول "الحجرات"، وقيل غير ذلك، وأقسامه ثلاثة، طوالة، وأوسطه، وقصاره.

أ. فطوالة: من "ق" أو "الحجرات" إلى "عم" أو "البروج".

ب. وأوسطه: من "عم" أو "البروج" إلى "الضحى" أو إلى "لم يكن".

ت. وقصاره: من "الضحى" أو "لم يكن" إلى آخر القرآن. على خلاف في ذلك.

وتسميته بالمفصل لكثرة الفصل بين سورته بالبسملة.

وتعداد السور: مائة وأربع عشرة سورة، وقيل: وثلاث عشرة بجعل الأنفال وبراءة سورة واحدة.

أما تعداد الآيات فسنة آلاف ومائتا آية، واختلفوا فيما زاد عن ذلك، وأطول الآيات آية الدّين، وأطول السور سورة البقرة. (القطان، 1421هـ، ص145-146).

حفظ القرآن الكريم. الحفظ لغة:

ورد في القاموس المحيط "حفظه، كعلمه: حرسه، والقرآن: استظهره" (الفيروز آبادي، 1424، ص695).
وعرفه آل نواب: "الحفظ: نقيض النسيان، وهو: التعاهد وقلة الغفلة" (آل نواب، 1422، ص. 45).

حفظ القرآن اصطلاحًا:

"الحفظ: نقيض النسيان، وهو: التعاهد وقلة الغفلة، ولذا كان المعنى اللغوي "للحفظ" لا يفرق عن المعنى الاصطلاحي من حيث الاستظهار والقراءة عن ظهر قلب" (آل نواب، 1422، ص45).

أهداف تدريس حفظ القرآن الكريم:

هناك العديد من أهداف تدريس الحفظ، ومن أشهرها:

1. تحفيز التلاميذ على حفظ أكبر قدر من كتاب الله-عز وجل.
2. تربية وجدان التلاميذ حتى يجذبوا لكتاب الله-عز وجل.
3. زيادة الثروة اللغوية لدى التلاميذ.
4. تنمية الروح الإسلامية لدى التلاميذ، ومساعدتهم على التخلق بأداب القرآن الكريم (الخليفة، وهاشم، 2015م، ص114).

العوامل المؤثرة في حفظ القرآن الكريم: أولاً: التذكر والنسيان:

من الأمور المتعلقة بالجانب المعرفي والتي تتعلق بتعلم القرآن الكريم وحفظه: التذكر والنسيان.

فالتذكر عبارة عن عملية ذهنية يمكن للإنسان من خلالها استدعاء جميع أو بعض ما خزن في ذاكرته عند الحاجة إلى ذلك، ويوصف الإنسان بأنه قوي أو ضعيف الذاكرة بناءً على قدرته على استدعاء المواقف والمعلومات التي مرت عليه سابقاً. وينقل الزهراني (2010) تأكيد نجاتي (1997) أن التذكر من أهم وظائف المخ، وبدونه لا يمكن أن يكون للإنسان معارف وعلوم وحضارة. ويتأثر التذكر بالانتباه والإدراك، فنحن لا نستطيع تذكر شيء لم ننتبه له، كما أننا لا نتذكر شيئاً لا ندركه وإن انتبهنا له.

والتذكر عملية معرفية لا تتم بشكل عشوائي، بل هو عملية اختيارية مقصودة تمر بمعالجة معينة في المخ، وهذه العملية تمر بعدة مراحل:

1. مرحلة الاكتساب: تؤكد الدراسات أن الإنسان يميل إلى إدراك الكليات قبل الجزئيات.

2. مرحلة الاحتفاظ: هي الفترة التي تلي عملية الاكتساب وتسبق عملية الاسترجاع، حيث يتم تخزين وحفظ ما تم اكتسابه، ثم تخزينه في الذاكرة.

3. مرحلة التذكر: بعد اكتساب الفرد للخبرة والاحتفاظ بها بشكل جيد فهو مهياً للتذكر ما لم يتعرض لعوامل النسيان (الزهراني، 2010، ص365-367).

ويشير الطويل، إلى أن هناك أسبابا تكمن وراء النسيان:

1. النسيان بسبب الإهمال أو الهمود: لا شك أن ما تعلمناه ونمارسه في حياتنا لا ننساه بسهولة، وقديما قالوا: "حياة العلم مذاكرته".

2. النسيان بسبب الكبت: هناك خبرات نحاول أن ننساها بسبب الخوف أو القلق المرتبط بها حيث إن الكبت يسبب النسيان.

3. النسيان بسبب التداخل أو الاضطراب: حيث يتفق معظم السيكولوجيين على أن معظم أنواع النسيان تحدث بسبب تداخل تعلم مواد جديدة مع تعلم مواد قديمة (الطويل، 1982، ص400).

ثانياً: علاقة الحفظ بالدماغ:

إن مزايا الاستظهار والحفظ ليست في النواحي العصبية فقط، وإنما فوائده للقلب والذاكرة والعقل أيضاً، حيث يؤدي الحفظ إلى تنمية خلايا المخ بطريقة لا يمكن لشيء آخر أن يفعلها، من خلال عمل وصلات بين الخلايا العصبية ينتج عنها شبكة اتصالات عصبية، هذه الشبكة هي التي تبني أساسيات الذكاء، وإذا لم يكن حفظ المواد واستظهارها قويا أو لم يعزز بانتظام فإنه سيفقد، وتبدأ الوصلات العصبية في الانحسار (Pudewa,2005).

إن حفظ المعلومات واستعادتها هي إحدى طرق كسب المعرفة الإنسانية ونموها واستمرارها؛ لحاجة الإنسان إليها لاسيما المتعلم؛ لما يترتب على ذلك نجاحه أو فشله، وحفظ القرآن الكريم يعد من أولويات المسلم الذي يسعى إلى رضا الله، كما أن حفظ القرآن يعود على الحافظ بفوائد كثيرة منها: تميزه اللغوي، وطلاقته اللفظية، وارتفاع مستوى نموه اللغوي، وزيادة قدرته على التذكر، وتمتد فوائد الحفظ إلى القلب والعقل (السعيد، 2016).

وقد أكدت الدراسات أن لمستوى معالجة المعلومات وشكلها أثرا في الاحتفاظ بها والقدرة على استدعائها، وقد قسمت على ثلاثة أشكال وهي: معالجة سطحية، ومعالجة عميقة، وأخرى أكثر عمقا، وبناء على هذه المستويات فإن المعلومات التي تتم معالجتها بشكل سطحي تنسى سريعا بينما المعلومات التي تعالج بشكل أعمق تثبت في الذاكرة (الصافي، 2000).

"وتعتبر الذاكرة وظيفة عقلية عليا أعقد بكثير مما يتصوره أي باحث، فهي تعد أخطر الظواهر النفسية والعصبية؛ لكون الذاكرة أكثر أهمية وعمومية للجهاز النفسي" (بركات، 2005، ص36). كما تعد من أهم العوامل التي تؤثر في جميع أشكال السلوك الإنساني، فمن خلالها يحتفظ الأفراد بجميع خبراتهم وتجاربهم السابقة التي مروا بها من خلال مراحل حياتهم المختلفة، فهي تمكن الإنسان من إدخال التجارب والخبرات، وترميزها، ومعالجتها والاحتفاظ بها، واسترجاعها وقت الحاجة. وتلعب الذاكرة دوراً هاماً في جميع مجالات السلوك الإنساني، كالتفاعل مع الآخرين، والكتابة، والقراءة، والاستماع، والأنشطة والمهارات المختلفة، ولقد أبدى علم النفس المعرفي اهتماماً بموضوع الذاكرة باعتباره نوعاً من العمليات العقلية ذات العلاقة

بالعديد من الأنشطة التعليمية (العتوم، 2010م).

فعندما يتعلم الفرد يستقبل المعلومات ثم يقوم بمعالجتها بطريقة معينة، وهذه الطريقة كما أثبتت الدراسات مرتبطة بإحدى جانبي الدماغ إما الأيمن، وإما الأيسر، وإما النصفين معاً (Van Cleaf & Shhkade , 1989:39).
"إن الدماغ هو الآلة المادية للتفكير وفيه تتولد قدرة الإنسان على التصور والتعبير وفهم المعاني والاستجابة للتعليمات" (سعيد، 2015، ص179)

ويمكن توضيح آلية عمل الدماغ وفق ما يلي:

1. أن مقاييس الكهربية الدماغية أدت إلى فهم عمل الدماغ.
 2. أن الخلايا العصبية هي أساس التعلم والتذكر والتفكير.
 3. أن التعلم يعتمد على عمل مجموعات أو شبكات من الخلايا العصبية.
 4. أن الإشارات والمعلومات المنقولة بوساطة الإشارات العصبية يقوم الدماغ بتحليلها، (مشاعله، 2010، ص40).
- وبناء عليه فإن الدماغ يعد أرضية الرغبة ومحل التعلم والذاكرة والمعرفة ومعرفة الأشياء والأشخاص والصور والألوان، فهو مركز الوعي وهو صورة الذات البشرية وبنيتها، فهو يصف ويميز ويقارن، وهذه القدرات العقلية غالباً ما تعود إلى عمل الوظائف العليا في الدماغ ضمن جانبيه الأيمن والأيسر (سويد، 2003، ص59).

ثالثاً: الترتيل القرآني:

لا شك أن للترتيل القرآني قيمة عظيمة، وأن للأمر الإلهي بالترتيل في أول ما نزل القرآن الكريم حكمة بالغة، قال تعالى: (ورتل القرآن ترتيلاً) (المزمل:4)، قال ابن القيم: "كانت قراءته صلى الله عليه وسلم ترتيلاً، لا هدأ ولا عجلة، بل قراءة مفسرة حرقاً حرقاً، وكان يقطع قراءته آية آية، وكان يمد حروف المد، فيمد الرحمن ويمد الرحيم" (ابن القيم، ص613).

والترتيل القرآني اصطلاحاً: هو قراءة القرآن الكريم وفق القراءة التي نزل بها، وقرأ بها جبريل عليه السلام، ومن ثم قرأ بها وعلمها للناس سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

وتظهر أهمية ترتيل القرآن الكريم فيما يلي:

1. أنه طريق لصون اللسان عن اللحن في لفظ القرآن الكريم حال الحفظ والتلاوة.
 2. أنه طريق لتدبر معاني القرآن والتفكير في آياته.
 3. أنه طريق لتقويم عوجاج اللسان وتدريبه على النطق السليم.
- والترتيل القرآني نظام خاص بالقرآن الكريم، لا ينطبق على غيره من النصوص، فالله تعالى عندما أمر رسوله بقيام الليل أتبعه بالأمر بترتيل القرآن، حتى يتمكن المصلي من حضور القلب، والتفكير والتأمل في حقائق الآيات ومعانيها (الصباغ، 2011).

رابعًا: الصوت والنطق:

للقرآن الكريم أداء صوتي متميز وتأثير صوتي عجيب، يتجلى في التنقل بين مقاطع مختلفة وأساليب متعددة من الأداء الصوتي، مما يثير الشجن أو الأمل أو الفرح لدى سامعه، وقد عد العلماء هذه الميزة الصوتية للقرآن الكريم من وجوه الإعجاز، فسامعه لا يمجه، وقارئه لا يمله.

وجمال الصوت يعتبر واحداً من أهم العوامل المؤثرة في أداء قارئ القرآن الكريم، سواءً كان حافظاً أو تالياً، فبالإضافة إلى الصوت الحسن يحتاج إلى مجموعة من المهارات الصوتية التي تساعد على إظهار التلاوة بصورة أجمل (محمد، 2020، ص4).

ونستطيع أن نقسم أعضاء جهاز النطق إلى خمسة أقسام:

1. الجوف.
2. الحلق.
3. اللسان.
4. الشفتان.
5. الخيشوم.

"وعلى كل حال فإن الصوت اللغوي هو: أثر سمعي يصدر إرادياً من أعضاء النطق، وهو يتطلب أوضاعاً محددة لهذه الأعضاء" (الموسوي، 1998، ص16-17)

ولا نستطيع أن نغفل جهود علماء التجويد واهتمامهم بالدراسة الصوتية التي ارتبطت ارتباطاً أساسياً بمعالجة اللحن الخفي واجتنباه: وهو الخلل الذي يطرأ على الأصوات العربية بسبب عدم توفيتها حقها ومستحقها من المخارج والصفات، وهذا الذي نراه في كتبهم مرتبط بعدة أمور:

1. مخارج الحروف:

"إن أقدم بيان متقن لمخارج الحروف العربية هو الذي أورده سيبويه في كتابه، وكان متقدمو علماء التجويد يعتمدون على بيان سيبويه لمخارج الحروف" (الحمدي، 2007، ص152)

وبيان سيبويه لمخارج الحروف كما يلي:

(حروف الحلق، حروف أقصى اللسان، حروف طرف اللسان، حروف الشفتين)

(سيبويه، 1982، ص430)

2. صفات الحروف:

أما الصفات التي تحدث عنها علماء التجويد فقد كان لهم فيها اتجاهان أرساهما اثنان من كبار علماء التجويد من الرواد الأوائل الذين عاشوا في القرن الرابع والنصف الأول من القرن الخامس، وهما مكي بن أبي طالب وأبو عمرو الداني. والتزم معظم علماء التجويد في بحث صفات الحروف بما قرره الداني، ولم يخرجوا على ما ذكره إلا في قضايا جزئية، وهذه الصفات هي: (المهموسة، والمجهورة، والشديدة، والرخوة، والمطبقة، والمنفتحة، والمستعلية، والمستقلة، وحروف المد واللين، والصفير، والمتقشي، والمستطيل، والمتكرر، والمنحرف، والهاوي، وحرفا الغنة) (الحمد، 2007، ص196)

وقد تميزت طريقة علماء التجويد في دراسة الأصوات العربية، وقام منهجهم على ركنين أساسيين هما:

1. التلقي من المعلم المتقن.
2. السلامة من عيوب النطق مع صحة أعضاء النطق (الحمد، 2007).

تلاوة القرآن الكريم:

لغة: "تلوت القرآن تلاوة: قرأته، وعم به بعضهم كل كلام" (ابن منظور، 1414، ص: 104).

اصطلاحًا: "عند القراء قراءة القرآن متتابعًا كالأوراد والأسباع والدراسة. والفرق بينها وبين الأداء والقراءة أن الأداء الأخذ عن المشايخ والقراءة تطلق عليهما فهي أعم منهما، كذا في الدقائق المحكمة شرح المقدمة في بيان التجويد" (التهاوني، 1996، ص: 505).

وعرفها الطويل بأنها: "القراءة المتأنية، بترسل، وتحقق، وتبين وتمهل في الأداء، ويتحقق ذلك بإقامة الحروف، وبيان الحركات، وتحقيقهما، والتمكن منهما في النطق من غير مبالغة ولا تكلف، ولا تطلق التلاوة إلا على القرآن الكريم" (الطويل، 1421، ص131).

أهداف تدريس التلاوة:

هناك العديد من أهداف تدريس تلاوة القرآن الكريم، ومن أشهرها:

1. تدريب التلاميذ على القراءة الصحيحة من المصحف الشريف.
2. تنمية الاتجاه الديني لدى التلاميذ.
3. ترقية سلوك التلاميذ وتهذيبه.
4. زيادة حصيلة التلاميذ المعرفية.
5. تنمية الثروة اللغوية والتذوق البلاغي لدى التلاميذ.
6. ممارسة التعبد من خلال تلاوة القرآن الكريم (الخليفة، وهاشم، 2015).

ضوابط التلاوة:

هناك العديد من ضوابط تلاوة القرآن الكريم، ومن أهمها:

1. إخراج كل حرف من مخرجه وتوفيته حقه.
2. التمهل والتؤدة في القراءة فلا يقرأ القرآن هزيمة أو بسرعة، وأن يأتي به القارئ معرباً، قال الله تعالى: (وَقُرْآنًا فَرَقْنَاهُ لِتَقْرَأَهُ عَلَى النَّاسِ عَلَى مُكْثٍ وَنَزَّلْنَاهُ تَنْزِيلًا) (الإسراء: 106)
3. معرفة المدود بأنواعها والغنن والإدغام وجميع أحكام التجويد.
4. حسن الوقف ومعرفة أنواعه المختلفة: فعلم "الوقف والابتداء" علم عظيم الأهمية لكل من يقرأ القرآن الكريم تعبداً أو تعلماً أو تعليماً (ابن الجزري، د ت)

مراتب التلاوة:

الترتيل بما هو الكيفية التي نزل بها القرآن الكريم (ورتلناه ترتيلاً) هو أفضل مراتب القراءة الأربع: الترتيل، ثم التحقيق الذي هو أكثر اطمئنان والذي يؤخذ به في مقام التعليم، ثم الحدر الذي هو الإسراع في القراءة مع مراعاة الأحكام، ثم التدوير الذي هو مرتبة متوسطة بين الترتيل والحدر، والنبي صلى الله عليه وسلم كانت قراءته ترتيلاً، وكان يحبب في الترتيل فيقول لصاحب القرآن: (اقرأ وارق ورتل كما كنت ترتل في الدنيا فإن منزلتك عند آخر آية تقرؤها) (السعيد، 1967، ص88).

أهداف تدريس حفظ وتلاوة القرآن الكريم.

عندما نتحدث عن الأهداف العامة لتدريس مقررات القرآن الكريم التي تجمع بين الحفظ والتلاوة فيمكن تلخيصها في ما يلي:

يلي:

1. إتقان التلاوة بمراعاة أحكام التجويد، وإخراج الحروف من مخرجها الصحيحة، ولفظها بصفات المعروفة.
2. فهم الآيات القرآنية ومعاني الكلمات الواردة فيها، ومعرفة أسباب نزولها.
3. حفظ الآيات القرآنية والسور بإتقان مع وجود القدرة على التلاوة عن ظهر الغيب.
4. التقرب إلى الله العلي العظيم بتلاوة القرآن الكريم باعتباره كلام الله.
5. الحث على تطبيق القيم والآداب المأخوذة من القرآن الكريم، والمداومة على العمل بتعاليمه.
6. تعظيم كلام الله والتأدب عند سماع آياته أو تلاوته (العالم، 2006، ص22).

الاستراتيجيات وطرائق التدريس المناسبة لتدريس منهج القرآن الكريم:

كشفت نتائج التحليل للبحوث التربوية عن استراتيجيات وطرائق التدريس المناسبة لمنهج القرآن والتجويد التي أجراها الناجي، بعد حذف المكرر والاقتصار على الاستراتيجيات والطرائق التي ثبتت فعاليتها، وفق الجدول التالي (الناجي، 2019، ص. 84-85):

جدول: (1) الاستراتيجيات وطرائق التدريس المناسبة لتدريس منهج القرآن الكريم

1- معمل القرآن الكريم	2- التعلم التعاوني	3- الطريقة الاستقرائية
-----------------------	--------------------	------------------------

4- برنامج تعليمي محوسب	5- استراتيجية القراءة التفسيرية باستخدام الوسائط المتعددة	6- استراتيجية الممارسة
7- التعلم التعاوني "جيكو"	8- الخرائط المفاهيمية	9- تدريس الأقران
10- استراتيجية مقترحة قائمة على الترميز اللوني واستخدام القلم الإلكتروني		

المبحث الثاني: خصائص نمو المتعلم في الصفوف الأولية:

يلاحظ أن الإنسان يمر منذ تكوينه بمراحل نمو مختلفة، لكل منها خصائص جسمية وعقلية ونفسية واجتماعية ينبغي أن تراعى عند تربية الإنسان وتوجيه نموه. ولقد سبق الإسلام في العناية بالفرد من قبل تكوينه كما عني عناية فائقة بإتاحة الفرصة لنموه النمو السليم (شوق، 1421، ص. 258).

الخصائص الجسمية:

تتصف المرحلة الابتدائية بأنها تصادف مرحلة "الطفولة المتأخرة كما تسمى أحيانا في المؤلفات المتخصصة، من سن 6 أو 7 سنوات حتى بداية البلوغ الجنسي في سن 12 سنة تقريبا، أي: أنها تشمل مرحلة المدرسة الابتدائية تقريبا" (صادق، وأبو حطب، 1999م، ص250).

ويقع تلاميذ الصفوف الأولية في الجزء الأول من هذه المرحلة، ويتسم النمو في هذه المرحلة بأنه بطيء إذا ما قيس بالنمو في المرحلة التي قبلها والتي بعدها، ويزداد النمو العضلي وتقوى العظام، وتتناسق الأطراف مع بعضها البعض، ويتم في هذه المرحلة استبدال الأسنان اللبنية بالأسنان الدائمة، ويستطيع الطفل التحكم بالعضلات الدقيقة لديه، وتنمو لديهم المهارات الحركية (الطيب، 1982، ص7-8).

ونتيجة لنمو معظم أسنان الطفل الثابتة؛ "يتغير شكل الفم، ويزداد حجم الجزء الأسفل من الوجه، وبالتالي تزول بعض مظاهر عدم التناسب في الوجه والتي نلاحظها في المراحل السابقة" (صادق، وأبو حطب، 1999م، ص250).

وقد ذكر زهران عددا من خصائص النمو التي تميز التلاميذ في تلك المرحلة، ومن أشهرها:

1. تعادل النسب الجسمية بشكل أكثر تناسقا.
2. تبدأ الفروق الجسمية بين الجنسين في الظهور.
3. نمو العضلات.
4. تعادل الحركة، وتنخفض الحركات الزائدة غير المطلوبة.
5. النشاط الزائد، وتعلم الحركات الجسمية والحركية اللازمة للألعاب.
6. نمو التوافق الحركي، والمهارات اليدوية.
7. تطور الإدراك، والنجاح في إدراك الزمن.

8. زيادة النمو البصري، والتوافق البصري اليدوي.

9. يستمر السمع في النضج إلا أنه مازال غير ناضج تماما (زهران، 2006، ص206-212).

الخصائص العقلية والمعرفية:

يتسم التلاميذ في تلك المرحلة بالزيادة في النمو العقلي؛ حيث "يعد النمو العقلي من مظاهر النمو البارزة في هذه المرحلة، حيث يدخل الأطفال في سن السادسة أو السابعة المرحلة الثالثة من مراحل النمو العقلي التي حددها بياجيه، وهي مرحلة العمليات العيانية أو المحسوسة، حيث تنمو مقدرة الطفل على تصنيف الأشياء، وقدرته على الترتيب المتسلسل ونمو المفاهيم المجردة" (صادق، وأبو حطب، 1999م، ص258).

وقد ذكر زهران عددا من خصائص النمو العقلية والمعرفية التي تميز التلاميذ في تلك المرحلة، ومن أشهرها:

1. يستمر النمو العقلي-بصفة عامة-في نموه السريع.

2. من ناحية التحصيل يتعلم التلميذ المهارات الأساسية في القراءة، والكتابة، والحساب.

3. يهتم التلميذ بمواد الدراسة.

4. يزداد استعداد التلميذ لدراسة المناهج الأكثر تقدما وتعقيدا.

5. يزداد حب الاستطلاع لدى التلميذ.

6. يطرد لدى التلميذ نمو الذكاء.

7. ينمو التذكر من التذكر الآلي إلى التذكر والفهم.

8. يزداد مدى الانتباه ومدته وحدته (زهران، 2006، ص214-215).

كما يأخذ الخيال في الارتباط بالواقع بشكل تدريجي كلما تطور نمو الطفل، ومن ثم يكون الخيال "موجها ومضبوطا؛ بحيث يفيد في التخطيط وفي كل أشكال العمل المبدع لنشاط الطفل" (عبد المعطي، وقناوي، محمد2000م، ج1، ص35).

ويعد التغير الجوهري الذي يطرأ على الطفل في هذه المرحلة أنه يستطيع التفكير باستخدام المعلومات التي يدركها إدراكا مباشرا، كما يصبح أكثر مرونة في استخدام هذه المعلومات، حيث يستطيع تحويل انتباهه من خاصية إدراكية في الشيء إلى خاصية أخرى بدلا من الاعتماد في حل المشكلات على خاصية واحدة في الشيء المدرك، بل قد يتعامل مع عدة خصائص في الشيء الواحد في وقت واحد، كما يبدأ في الانتباه إلى ما هو مهم، وتجاهل ما هو غير مهم، وبالتالي يميز السمات والخصائص الجوهرية لتجميع الأشياء تجميعا منطقيا في فئات فيما يسمى تكوين المفاهيم **Concep Formition** (صادق، وأبو حطب، 1999م، ص259).

كما يتميز الطفل في هذه المرحلة بالتححرر من كل من: (التمركز حول الذات، والمركزية في الإدراك)، مما يزيده مرونة في التفكير، "كما تزداد القدرة على بناء فئات فرعية، وكذلك الوصول إلى تصنيفات متعددة منفصلة أو متداخلة أو هرمية" (صادق، وأبو حطب، 1999م، ص259).

الخصائص الانفعالية:

تمتاز هذه المرحلة بأن الطفل يسير نحو الاستقرار الانفعالي Stability Emotional ولذا تسمى مرحلة الطفولة الهادئة من الناحية الانفعالية، ويرجع ذلك الهدوء الانفعالي إلى اتساع دائرة اتصالات الطفل بالعالم الخارجي، نتيجة التحاقه بالمدرسة، وتوافر فرص التعبير الانفعالي من خلال اتصال الطفل بما يحيط به من أفراد وجماعات، بعد أن كانت قاصرة على الأب والأم؛ مما يؤدي إلى توزيع اهتماماته الانفعالية وعدم تركيزها في أمر واحد، بالإضافة إلى ما يلحقه من نضج لتقدم سنه (فهيمى، 1954م، ص 84-85).

ومما يميز أطفال المرحلة الابتدائية في هذا الجانب عدة مميزات- إلا أنها تزداد تأصلاً وقوة بازدياد العمر-منها ما يلي:

1. يتقدم النمو الانفعالي للطفل في هذه المرحلة بحيث يصبح أكثر تحكماً في ذاته وأكثر تقبلاً للتأخر في تحقيق رغباته وتلبيتها؛ وذلك راجع إلى نمو ذكائه وقدرته على الاعتماد على نفسه، ونمو علاقاته الاجتماعية، إضافة لاهتمامه بكسب انتباه الكبار واحترامهم؛ وبالتالي على معلم القرآن الذي يربي الطلاب بكتاب الله-تعالى-أن يحرص بشدة على بيان الصواب والخطأ لطلابه، وأن يكون قدوة لهم؛ لأنهم حريصون على اكتساب وده وتقليده.
2. قد يتعرض الطفل لانفعالات حادة نتيجة مواقف تأكيد الذات، أو لبعض الظروف الصحية، أو الاجتماعية، فعلى المعلم أن يراعي ذلك وأن يقدر أحوال كل طالب ويكون له معيناً في أزماته، فيعامله برأفة وعطف، مع التأكيد على ضرورة تعليمهم الصبر على المواقف من كتاب الله تعالى، فيؤصل بذلك معاني القرآن عندهم.
3. يحترم الأطفال انفعالات وعواطف الآخرين، وهو ما يسمى بالمشاركة الوجدانية، ويحدث في محيط الجماعة بشكل خاص، وإن حصل منهم ما يؤدي شعور الآخرين فهو غالباً يكون بغير قصد. وهنا يأتي دور معلم القرآن في تنمية حس الطلاب بالمسؤولية تجاه هذا الدين القويم، ومحاولة النهوض بأمتهم، تأسيا برسول الله-صلى الله عليه وسلم-فرغم ما عاناه إلا أنه لم يتوان عن نشر دين الله-تعالى-وقيادة الأمة إلى القمة.
4. يكون الأطفال-وخصوصاً في السنوات الثلاث الأولى-لديهم حساسية شديدة تجاه الانتقاد والسخرية، كما يكون لديهم مشكلات متعلقة بالتكيف مع الفشل وتقبله وبالتالي لابد من الصبر على الطلاب الذين يعانون من مشاكل في قراءة القرآن أو حفظه، وعدم السخرية منهم أو مقارنتهم بمن هم أعلى منهم (إسماعيل، 1415، ص. 79)

المبحث الثالث: دليل المعلم لتدريس القرآن الكريم للصفوف الأولية من المرحلة الابتدائية.**دليل معلم القرآن الكريم:****تعريفه:**

عرفه شحاتة، والنجار(2003م) بأنه: "كتاب يعد لمساعدة المعلم على تدريس مادة دراسية، وفقاً لكتاب أو كتب دراسية معينة، ويتضمن الوسائل المعينة والمراجع الخاصة بتدريس المادة"(ص185).

ويمكن القول إن دليل معلم القرآن الكريم هو: الموجه والمرشد والمعين للمعلم في تدريس مقرر القرآن الكريم بالطرق والاستراتيجيات والوسائل المناسبة لتحقيق الأهداف التعليمية للمقرر.

أهميته:

يحظى دليل المعلم بأهمية كبيرة، حيث يشير شحاتة (2003م) أن أهمية دليل المعلم تتمثل في أنها تقدم أكبر عون في أداء رسالته، حيث يقدم له خلاصة ما توصل له الخبراء والمتخصصين في مجالات البحث والتربية والعمل الميداني، مع توفير الوقت والجهد اللذان قد لا يتوفران مع كثرة أعباء المعلم (ص76).

وتكاد تجمع الدراسات والبحوث على أهمية دليل المعلم بالنسبة إلى عمل المعلم، فدليل المعلم ليس مرجعا في المادة ولا في طرائق تدريسها كما أنه ليس بمثابة إعداد لمجموعة من الدروس أو توصيف لعدد من المواقف فحسب إنما هو وسيلة تعين المعلم في كل ذلك، ولكن بشكل لا يقيد حريته في الاجتهاد والابتكار كما أنه يمكن الاسترشاد به في غرفة الفصل لأنه يتضمن إطارا لاستراتيجيات التعلم والتفويم الحديثة (الصوافي، 2009).

ويمكن القول إن أهمية الدليل تتلخص في مجموعة من الأمور وهي:

1. دليل المعلم هو أداة لفهم وتنفيذ النتائج التعليمية.
2. يساعد دليل المعلم على تحديد الإجراءات والأساليب المستخدمة لتنفيذ المنهج.
3. يوفر الدليل معلومات حول استراتيجيات التدريس والتفويم.
4. يوفر دليل المعلم معلومات إضافية للمعلمين والطلاب، كما يساعد المعلمين على أداء واجباتهم التعليمية بأفضل طريقة.
5. يقدم دليل المعلم حلولا للأسئلة والنشاطات الواردة في كتاب الطالب.
6. يساعد دليل المعلم على تصحيح الأخطاء الشائعة التي يرتكبها الطلاب.

وتزداد أهمية دليل المعلم بالنسبة لمعلم القرآن الكريم، خصوصا وأن الكتاب المقرر لمادة القرآن الكريم في المملكة العربية السعودية يقتصر على آيات المصحف الشريف وهنا تزداد أهمية دليل المعلم لأنه يحتوي على الأنشطة والمعلومات الإثرائية وغيرها.

عناصره:

من خلال الاطلاع على دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية أمكن تحديد أهم عناصره فيما يلي:

أولاً: الجانب النظري وعناصره:

1. المقدمة: وتحتوي عن لمحة عامة عن الدليل وما يشتمل عليه.
2. العلوم والمهارات والمعارف للمقرر.
3. فهرس الموضوعات.

4. الأهداف العامة والخاصة للمقرر.
5. الخصائص العامة لمرحلة الطفولة المستهدفة.
6. صفات معلم القرآن الكريم.
7. توجيهات عامة لمعلم القرآن الكريم.
8. الوسائل والتقنيات التعليمية، حيث إن لها دوراً هاماً في تحسين عملية التعليم والتعلم.
9. طرائق الحفظ وتصحيح وتلقين التلاوة.
10. طرق واستراتيجيات التدريس المقترحة.
11. الحوافز التشجيعية، حيث إن لها أثراً في الرفع من مستوى الطلاب.

ثانياً: الجانب التطبيقي وعناصره:

1. أهداف الدرس.
2. توزيع الدرس حسب الحصص المقررة وفق الخطة التدريسية.
3. فوائد تصحيح التلاوة.
4. الأحكام التجويدية.
5. التهيئة الحافزة والفوائد الإثرائية، حيث إن لها دوراً هاماً في فهم الآيات ومعرفة القصص المرتبطة بها.
6. الأنشطة الفردية والجماعية.

المبحث الرابع: وثيقة معايير المحتوى والأداء لهيئة تقويم التعليم والتدريب بالمملكة العربية السعودية.

هيئة تقويم التعليم والتدريب:

تأسست هيئة تقويم التعليم والتدريب عام 1438هـ وفق قرار مجلس الوزراء رقم 94، وترتبط الهيئة تنظيمياً برئيس مجلس الوزراء، كما صدرت الموافقة على تنظيم هيئة تقويم التعليم والتدريب عام 1440هـ. وتتلخص رؤية الهيئة في أن تكون محفزاً ومؤثراً في رفع جودة التعليم والتدريب وكفاءتهما في المملكة لأعلى المستويات العالمية.

ومن المهام الرئيسية للهيئة: وضع المعايير الوطنية في تقويم التعليم والتدريب ومناهج التعليم العام. وتشمل اختصاصات الهيئة جوانب متعددة، من ضمنها: بناء معايير مناهج التعليم العام بالتنسيق مع وزارة التعليم، واعتمادها وتحديثها بشكل دوري، وبناء نظم للتقويم والاعتماد في التعليم والتدريب، وتقويم أداء مؤسسات التعليم والتدريب، وتقويم البرامج

التدريبية، وبناء أدوات القياس وتطبيقها وتطويرها، وبناء وتنفيذ المقاييس والاختبارات التعليمية، وإعداد الإطار الوطني للمؤهلات وغيرها (هيئة تقويم التعليم والتدريب، 1440هـ).

وثيقة معايير مجال تعلم التربية الإسلامية:

يعد التطوير القائم على المعايير من أحدث التوجهات التربوية التي ارتبطت بها مشروعات التعليم، إذ تبنته كثير من الدول المتقدمة في سياق جهودها لرفع كفاءة النظام التعليمي، من خلال تحديد مستويات أداء منشودة.

وتمثل مناهج التعليم محور عمليات التعليم والتعلم، التي يمكن من خلالها صياغة جيل المستقبل، وتشكيل هويته، وتشكيل ما يجب أن يتعلمه من معارف وقيم ومهارات في مجالات التعلم عبر المستويات والصفوف الدراسية.

لذا فإن الإعداد لمعايير مناهج التعليم وتطبيقها وتقويمها، يمثل خطوة تنموية أساسية في الاستجابة لتوجهات المملكة العربية السعودية وتطلعاتها الرامية إلى رفع مستوى كفاءة النظام التعليمي بكل مكوناته وعناصره، التي تشمل: تصميم المواد التعليمية، ومصادر التعلم المتنوعة، وتحديد أوجه التطوير المهني للمعلمين وبرامج إعدادهم، كما توجه اهتمام جميع الفاعلين في المجتمع وتنسق جهودهم نحو تحقيقها لدى المعلم.

وسعيًا لتحقيق تلك الجهود والتوجهات، قامت الهيئة ببناء معايير التعليم العام بالتنسيق مع وزارة التعليم، مستندة على مضامين رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وأهدافها، والإطار الوطني لمعايير مناهج التعليم العام، مع الاستفادة من الممارسات والتجارب والخبرات الدولية في هذا المجال، وبمشاركة نخبة من الخبراء والمتخصصين من جميع الجهات التعليمية في المملكة العربية السعودية.

وقد اعتمدت وثيقة معايير مجال تعلم التربية الإسلامية بقرار مجلس إدارة هيئة تقويم التعليم والتدريب في اجتماعه السادس بتاريخ 1440/07/19 هـ الموافق 2019/03/26 م.

حيث يعرف مجال التعلم بأنه: المعرفة والفهم، والمهارات، والقيم التي يتوقع أن يكتسبها المتعلم في مستوى تأهيلي محدد، وتبنى نواتج التعلم في ضوءها.

وفي مدخل الوثيقة تم الإشارة إلى أن بناء معايير مجال التربية الإسلامية تم وفقاً لمصفوفة المدى والنتائج للأفكار المحورية والرئيسية في محتوى مجال فروع التربية الإسلامية (القرآن الكريم وعلومه، السنة وعلومها، العقيدة والتوحيد، الفقه وأصوله).

أما فيما يتعلق باشتقاق المعايير فتشتق معايير المحتوى للتربية الإسلامية من الأفكار الرئيسية المستهدفة في مصفوفة المدى والنتائج، كما تشتق معايير أداء التربية الإسلامية من معايير المحتوى، وتعكس مستوى تدرج الأداء عبر صفوف المستوى حسب العمق المستهدف للأفكار الرئيسية، ونموها، ومستوى تعقيدها.

وتنقسم المعايير إلى ما يلي:

أ. معايير المحتوى: وصف عام لما يجب أن يتعلمه المتعلم ويفهمه، ويستطيع أدائه في مجال التربية الإسلامية.

ب. معايير الأداء: وصف محدد لمستوى الإنجاز المتوقع من المتعلم في مجال التربية الإسلامية وفق معايير المحتوى في الصفوف الدراسية.

وفيما يتعلق بمستويات المتعلمين، فقد جاءت معايير المحتوى والأداء لمجال التربية الإسلامية في أربعة مستويات:

أولاً: التأسيس، ويشمل الصفوف الأول والثاني والثالث الابتدائي.

ثانياً: التعزيز، ويشمل الصفوف الرابع والخامس والسادس الابتدائي.

ثالثاً: التوسع، ويشمل الصفوف الأول والثاني والثالث المتوسط.

رابعاً: التركيز، ويشمل الصفوف الأول والثاني والثالث الثانوي.

ويركز مستوى التأسيس في مجال التربية الإسلامية على إكساب المتعلمين المعارف والمفاهيم والقيم والمهارات الأساسية بشكل تكاملي، بما ينسجم مع خصائص المرحلة العمرية للمتعلمين في هذا المستوى، لتربيته النشء على معرفة الله، ومحبته، وتوحيده، وعبادته وإدراك منزلة الرسول - صلى الله عليه وسلم - ومحبته وأزواجه وآل بيته الكرام، وتمكينهم من قراءة آيات القرآن الكريم في المصحف، وفهم معاني بعض المفردات بما ينسجم مع نموهم اللغوي، والتأسيس لمعرفة الأصول الثلاثة وأنواع التوحيد، وأركان الإسلام وأركان الإيمان وفهمها، والتأسيس في فقه العبادات، والتعرف على بعض الآداب والأخلاق الإسلامية.

2.2. الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

1.2.2. الدراسات التي تناولت أدلة المعلم:

دراسة (الحوطي، 2006): والتي هدفت إلى محاولة تحديد درجة فاعلية أدلة المعلمين في تحسين الممارسات التعليمية كما يراها معلمو اللغة العربية في التعليم الابتدائي، واتجاهاتهم نحو استخدامها في مملكة البحرين، واستخدمت المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (400) معلم ومعلمة، واقتصرت الدراسة على مقياس الاتجاهات نحو استخدام الدليل الذي أعدته الباحثة كأداة للدراسة، وفي ضوء النتائج التي أفرزتها هذه الدراسة،

وتوصي الباحثة إدارة المناهج في وزارة التربية والتعليم بمملكة البحرين بضرورة مراجعة الأدلة الخاصة بمادة اللغة العربية بالحلقة الثانية في التعليم الابتدائي من حيث الشكل والمضمون، وتضمينها الاتجاهات والنظريات الحديثة في تعليم اللغة وتعلمها.

دراسة (صيام، 2011): والتي هدفت إلى تحليل المحتوى التعليمي للمنهاج والوثيقة المرفقة ودليل المعلم لكتاب اللغة العربية في ضوء المقاربة بالكفاءات (السنة الثالثة الابتدائي أنموذجاً) بالجزائر، وتكونت عينة البحث من المنهاج والوثيقة المرفقة ودليل المعلم، واتبعت المنهج الوصفي، كما سعت للإجابة عن أحد تساؤلاتها وهو: ما هو الدور التعليمي الذي يؤديه كل من المنهاج والوثيقة المرفقة ودليل المعلم وأهميتها بالنسبة للمعلم؟

وخلصت الدراسة إلى أن المعلم يجد في دليله كيفية تطبيق النشاطات المختلفة لمادة اللغة العربية، من نشاط القراءة والتعبير والإملاء والمشاريع والمطالعة بالإضافة إلى جدول زمني لتوزيع الأنشطة على أيام الأسبوع، وخلصت القول: إن هذه الوثائق ذات قيمة كبيرة بالنسبة للمعلم رغم النقائص التوضيحية التي تشرح مفهوم الكفاءة وكيفية تقويمها، إلا أنه لا يمكن أن يستغني عنها المعلم مهما كان مشواره المهني.

دراسة (جبروني، 2014): والتي هدفت إلى معرفة مدى تقيد المعلمين بالدليل أو تجاوزهم إلى أفكار أخرى تعكس قدراتهم المعرفية والإبداعية لحمل التلاميذ على الحركة الدائمة داخل القسم، وتم هذا بالاعتماد على استبانة موجهة لمعلمي ومعلمات بعض المدارس الابتدائية، واتبعت المنهج الوصفي، وكان من نتائجها:

يعتبر الدليل من الوثائق البيداغوجية التي تلبى أحياناً احتياجات التلميذ، والاتفاق على أن الدليل ليس المرجع الوحيد في تحضير الدروس، بل هناك مراجع أخرى كالكتب التراثية القديمة وبعض الحوليات، وكذلك بعض الكتب البيداغوجية التي وضعتها وزارة التربية الوطنية، إضافة إلى الإنترنت، وإعطاء المعلم حرية الإبداع دون الخروج عن الخطوات التعليمية الرئيسية التي وضعها الدليل. وأن كفاءة وتميز المعلم هي التي تحدد طريقته المثلى في تسيير أو تغيير بعض الأنشطة، وأن الفرق بين دليل المعلم لمادة اللغة العربية في المقاربة القديمة وبين المقاربة الجديدة يكمن في طريقة الصياغة والأهداف والكفاءات المرجوة، وكذلك في دور المعلم كمنشط ودور التلميذ بصفته عنصرًا فعالاً في العملية التعليمية.

دراسة (الجهيمي، 2015): والتي هدفت إلى تقويم دليل المعلم لمقرر التفسير للصف الثاني المتوسط من وجهة نظر المعلمين والمشرفين والخبراء التربويين بمدينة الرياض، واتبعت المنهج الوصفي المسحي، وتكونت العينة من 65 معلمًا تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقام الباحث بتصميم أداة للدراسة وهي عبارة عن معيار لتقويم الدليل، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومنها: أن محور التقويم جاء دون المستوى المأمول في محتوى كتاب دليل المعلم مما يؤكد على واضعيه إعادة النظر في تناول التقويم وأساليبه وعرضه والعناية به في الدليل الإجرائي للدروس التعليمية، وأن محور الأهداف في كتاب دليل المعلم يتمتع بدرجة عالية من الاهتمام في وضعه واتساقه مع السياسة العامة للمملكة العربية السعودية وتكامله المنظومي مع بقية عناصر المنهج، أن محور استراتيجيات التدريس في كتاب دليل المعلم بحاجة إلى مزيد من العناية بما يتفق وموضوعات المقرر وطبيعة المتعلمين.

دراسة (النصار، 2017): والتي هدفت إلى تقويم دليل معلم اللغة العربية للصف الأول الابتدائي في المشروع الشامل لتطوير المناهج في ضوء معايير علمية مقترحة بالمملكة العربية السعودية، واتبعت المنهج الوصفي، وقد بني الباحث عدداً من المعايير اللازمة لتقويم أدلة معلمي اللغة العربية في المشروع الشامل لتطوير المناهج كأداة للبحث؛ ورجع إلى عدد من الوثائق والدراسات ذات العلاقة، وفي ضوء ما توصل إليه البحث من نتائج أوصى الباحث بضرورة إعادة النظر في بناء أدلة معلمي اللغة العربية وعلى وجه الخصوص دليل معلم اللغة العربية للصف الأول الابتدائي لما لهذه المرحلة من أهمية بالغة.

دراسة (الشكري، والسعيري، 2018): والتي هدفت إلى التعرف على (فاعلية دليل معلم وفق مهارات التفكير التأملية في تحصيل طلاب الرابع العلمي في مادتي الرياضيات والفيزياء)، واتبعت المنهج التجريبي، وكانت أداة الدراسة اختبار تحصيلي لمادتي الرياضيات والفيزياء، وجاء في أهم نتائجها: عزز دليل المعلم ثقة الطالب بنفسه وجعله مركز العملية

التعليمية من خلال إثارة تفكيره واستخدام مهاراته في حل المشكلات في المواقف التعليمية، وأن المرونة التي وفرها دليل المعلم في إنجاز العملية التعليمية كان لها الدور الواضح على أن يكون دور المدرس إرشادي وتوجيهي في تحقيق الأغراض المحددة للتجربة وهذا ما يدل على أهمية الدليل وفاعليته.

دراسة (حسن، وكبر، وأبو سيبب، وجاد الله، وعمر، والحر، 2018): والتي هدفت إلى تعرف مدى تحقيق كتاب التربية الإسلامية ودليل المعلم للصف الثاني بمرحلة التعليم الأساسي للمعايير المرسومة، ومدى التزامه بالوثيقة العامة للمناهج، ومناسبته لسن التلميذ في هذه المرحلة، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحثون المنهج الوصفي، وبطائفة التحليل كأداة، وتوصل الباحثون إلى نتائج، من أهمها: أن كتاب التربية الإسلامية ودليله للصف الثاني يساهم بشكل فعال في تحقيق أهداف مرحلة التعليم الأساسي وهو مناسب لعمر التلاميذ، وأن الأنشطة المقترحة في الكتاب والدليل تساعد على تحقيق الأهداف المرسومة، وأوصت بضرورة إجراء دراسة لمعرفة آراء أولياء الأمور وخبراء التربية حول جودة صلاحية كتاب ودليل التربية الإسلامية للصف الثاني بمرحلة التعليم الأساسي وتكثيف تدريب المعلمين في كل عناصر المنهج.

دراسة (المناعسة، 2019): والتي هدفت إلى تقويم أدلة معلم التربية الرياضية للمرحلة الأساسية العليا في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر معلمي التربية الرياضية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي. وقد أشارت النتائج إلى: أن تقديرات معلمي التربية الرياضية لتقويم أدلة معلم التربية الرياضية للمرحلة الأساسية العليا جاءت بدرجة مرتفعة، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح المعلمين، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة لصالح الفئة (أقل من خمس سنوات)، ولم تكن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وأوصى الباحث بالاهتمام بتقويم أدلة التربية الرياضية في جميع المراحل الدراسية، والاستمرار في عملية التقويم.

دراسة (الفرا، ومرسي، 2019): والتي هدفت إلى تحديد مهارات التواصل التربوي الواجب توافرها في محتوى دليل المعلم لمنهاج الفئة الثالثة في مرحلة رياض الأطفال، ومعرفة مدى توافرها، واتبعت المنهج الوصفي، وأعدت قائمة بمهارات التواصل التربوي وبطاقة تحليل المحتوى كأداتين للدراسة، وقد أشارت النتائج إلى: أن المهارات التي تعزز التواصل الرياضي تتوافر بشكل مقبول في دليل المعلمة المستهدف، وأظهرت نتائج التحليل أن أكثر مهارات التواصل تكررًا في جزئي دليل المعلمة هي مهارة التواصل الشفوي، وفي ضوء النتائج أوصت الباحثة بتدعيم دليل المعلمة بأنشطة وتوجيهات لاستخدام مهارات التواصل البصري ونبرة الصوت.

دراسة (آل كحلان، ومطري، 2020): والتي هدفت إلى استكشاف الطرق والأساليب التي يستخدمها معلّم الصفوف الأولية في تدريس القرآن الكريم في المدارس التابعة لإدارة التعليم في منطقة عسير، واستخدم الباحثان المنهج النوعي، وتكوّنت العينة من (8) معلمين، وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة أوصى الباحثان بتطوير دليل المعلم لتدريس القرآن الكريم.

2.2.2. التعقيب على الدراسات السابقة:

أولاً: من حيث الهدف:

هدفت دراسة كلا من وجبروني (2014)، والشكري والسعبري (2018) إلى معرفة مدى استخدام المعلمين للأدلة وفعاليتها في تحسين ممارساتهم التعليمية.

في حين هدفت دراسة كلا من صيام (2011)، والجهيمي (2015)، والنصار (2017)، والمناعسة (2019)، إلى تقويم وتحليل دليل المعلم.

وهدف دراسة كلا من حسن، وكبر، وأبو سبب، وجاد الله، وعمر، والحر، (2018)، والفرا ومرسي (2019) إلى تحديد مهارات ومعايير لدليل المعلم ومدى تحقيق الدليل لمعايير محددة.

وانفردت دراسة آل كحلان ومطري (2020) بمحاولة استكشاف الطرق والأساليب التي يستخدمها معلمو الصفوف الأولية في تدريس القرآن الكريم ويهدف هذا البحث إلى تحليل دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب.

ثانياً: من حيث المنهج:

تباينت الدراسات السابقة من حيث المنهج فاستخدمت دراسة كلا من: وصيام (2011)، وجبروني (2014)، والنصار (2017)، وحسن، وكبر، وأبو سبب، وجاد الله، وعمر، والحر، (2018)، والفرا ومرسي (2019)، وآل كحلان ومطري (2020) المنهج الوصفي.

في حين استخدمت دراسة كلا من: الجهيمي (2015)، والمناعسة (2019) المنهج الوصفي المسحي.

وانفردت دراسة الشكري والسعبري (2018) بالمنهج التجريبي. بينما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة غيث (1995) في استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

ثالثاً: من حيث الأدوات.

تمثلت أداة البحث في دراسة كلا من: جبروني (2014)، وحسن، وكبر، وأبو سبب، وجاد الله، وعمر، والحر، (2018)، والمناعسة (2019) في الاستبانة.

وتمثلت أداة البحث في دراسة الجهيمي (2015) بتصميم معيار أولي، وقائمة بالمعايير الواجب توافرها في الدليل.

وتمثلت أداة البحث في دراسة الشكري والسعبري (2018) في اختبار التحصيل لمادة الرياضيات، واختبار التحصيل لمادة الفيزياء.

وتمثلت أداة البحث في دراسة الفرا ومرسي (2019) في قائمة مهارات التواصل التربوي في الدليل، وبطاقة تحليل المحتوى.

وتمثلت أداة البحث في دراسة آل كحلان ومطري (2020) في الملاحظة والمقابلة وتحليل الوثائق.

بينما اتفقت أداة الدراسة الحالية مع أداة دراسة النصار (2017) في بطاقة التحليل.

رابعاً: من حيث العينة.

اختارت دراسة كلا من: جبروني (2014)، والجهيمي (2015)، وحسن، وكبر، وأبو سيبب، وجاد الله، وعمر، والحر، (2018)، والمناعسة (2019) وآل كحلان ومطري (2020) المعلمين والمعلمات كعينة وأضاف الجهيمي (2015) المشرفين والخبراء التربويين.

بينما اقتصرت عينة البحث على في دراسة الشكري والسعبري (2018) على الطلاب.

واتفقت عينة الدراسة الحالية مع عينة دراسة الفرا ومرسي (2019)، والنصار (2017) في أدلة المعلمين.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

قام الباحث بالاطلاع على العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت تحليل ودراسة أدلة المعلمين، وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات في الجوانب التالية:

1. دعم وتنظيم الإطار النظري للبحث الحالي.
2. الاستفادة من الخطوات الإجرائية المتبعة في الدراسات السابقة لاختيار وتصميم أدوات البحث.
3. اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة ومناقشة النتائج وتفسيرها.
4. مقارنة نتائج البحث الحالي بنتائج الدراسات السابقة.

3. منهج البحث وإجراءاته

يعرض هذا الفصل لمنهج البحث وإجراءاته لتحقيق هدف البحث، والإجابة عن سؤاله، وهي: منهج البحث، ومجتمع البحث وعينته، وبناء أداة البحث والتحقق من صدقها وثباتها، وإجراءات التطبيق لأداة البحث، والمعالجات الإحصائية المستخدمة، وفيما يلي عرض تفصيلي لذلك:

1.3. منهج البحث:

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة المشكلة وتحقيق أهدافه البحث، حيث لا يتوقف هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالمشكلة أو الظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات؛ بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، وهو بذلك يعد المنهج المناسب لتحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب.

2.3. مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من أدلة معلم القرآن الكريم بالمرحلة الابتدائية.

3.3. عينة البحث:

تكونت عينة البحث من محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية من المرحلة الابتدائية للعام 2015-2016 م،
بفصليه الأول والثاني، حيث تعتبر هي آخر طبعة أصدرتها وزارة التعليم.

4.3. أداة البحث:

قام الباحث بتصميم وبناء أداة البحث وهي: بطاقة تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية من المرحلة
الابتدائية في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب.

وفيما يلي عرض لخطوات تصميم وبناء أداة البحث وإجراءات التأكد من صدقها وثباتها كما يلي:

- بطاقة التحليل:

قام الباحث بإعداد بطاقة تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية من المرحلة الابتدائية في ضوء
معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب. وقد تم إعداد هذه البطاقة وفقا للخطوات التالية:

1. الهدف من بطاقة التحليل:

يهدف إعداد بطاقة التحليل إلى تحديد مدى توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب في محتوى دليل معلم القرآن
الكريم للصفوف الأولية من المرحلة الابتدائية.

2. مصادر إعداد البطاقة:

تم الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة التي تناولت دليل المعلم، وكذلك دراسة الأدبيات التربوية المتعلقة بتدريس
القرآن الكريم وآراء الخبراء والمتخصصين في مجال المناهج وطرق التدريس، وخبرة الباحث الشخصية.

3. وصف بطاقة التحليل:

تضمنت بطاقة التحليل بعدين رئيسيين هما:

البعد الأول: وهو البعد الأفقي ويشتمل على معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب، والتي أمكن حصرها فيما يلي:

أ. معايير المحتوى.

ب. معايير الأداء.

البعد الثاني: وهو البعد الرأسي ويشتمل على موضوعات دليل المعلم، والتي أمكن حصرها فيما يلي:

أ. القسم النظري.

ب. القسم التطبيقي.

- وحدة التحليل:

اعتمد الباحث محتوى موضوعات الدليل كوحدة للتحليل وذلك بحصر الموضوعات الواردة في الدليل بعد تجزئتها إلى
القسم النظري والتطبيقي.

- فئات التحليل:

وهي موضوعات دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية الصادر عام 2015-2016 م، بفصليه الأول والثاني.

- صدق بطاقة التحليل:

تم التأكد من صدق بطاقة التحليل وذلك من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين عددهم (6) من متخصصي الدراسات القرآنية ومناهج وطرائق تدريس الدراسات الإسلامية؛ لمعرفة مدى ملاءمة فقراتها وصلاحتها ووضوحها، وقد أسفرت عملية التحكيم على إجراء بعض التعديلات، بإضافة أو حذف بعض العبارات، وتم تعديلها في ضوء آراء السادة المحكمين.

- ثبات التحليل:

لحساب ثبات بطاقات التحليل قام الباحث بتحليل محتوى الدليل، ثم استعان الباحث بمحلل آخر من معلمي القرآن الكريم للصفوف الأولية، حيث تم حساب نسبة الاتفاق بين تحليل الباحث وتحليل المعلم الآخر، وذلك من خلال تطبيق معادلة هولستي لحساب الثبات.

$$2 \times \text{عدد الفئات المتفق عليها}$$

$$= \text{معادلة هولستي}$$

مجموع عدد الفئات التحليل في مرتي التحليل

وفيما يلي ثبات البطاقات الثلاثة:

جدول (3) حساب ثبات بطاقة تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصف الأول الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب.

الأبعاد	المحلل الأول	المحلل الثاني	نقاط الاتفاق	الثبات
معايير المحتوى	65	61	56	89 .0
معايير الأداء	130	122	113	90 .0
إجمالي البطاقة	195	183	169	89 .0

جدول (4) حساب ثبات بطاقة تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصف الثاني الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب.

الأبعاد	المحلل الأول	المحلل الثاني	نقاط الاتفاق	الثبات
معايير المحتوى	55	51	46	87 .0

89 .0	58	64	67	معايير الأداء
88 .0	104	115	122	إجمالي البطاقة

جدول (5) حساب ثبات بطاقة تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصف الثالث الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب.

الثبات	نقاط الاتفاق	المحلل الثاني	المحلل الأول	الأبعاد
88 .0	48	56	53	معايير المحتوى
90 .0	86	93	98	معايير الأداء
89 .0	134	149	151	إجمالي البطاقة

يتضح من خلال الجداول السابقة أن معاملات الثبات بين التحليلين كان عاليًا، فقد بلغ معامل الثبات لبطاقة الصف الأول الابتدائي (0.89)، في حين بلغ معامل الثبات لبطاقة الصف الثاني الابتدائي (0.88)، في حين بلغ معامل الثبات لبطاقة الصف الثالث الابتدائي (0.89)، وجميعها معاملات ثبات جيدة ومقبولة يمكن من خلالها الوثوق بنتائج بطاقات تحليل المحتوى.

5.3. إجراءات البحث:

اتبع البحث الحالي الخطوات التالية:

- 1- جمع المادة العلمية وكتابة الإطار النظري الخاص بالبحث.
- 2- الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة والتعليق عليها والاستفادة منها.
- 3- تصميم وبناء بطاقة تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب، وعرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مناهج وطرق تدريس القرآن الكريم ومجموعة من المعلمين وصولاً إلى الصورة النهائية للبطاقة.
- 4- تطبيق بطاقة التحليل على عينة البحث (محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية من المرحلة الابتدائية للعام 2015-2016 م، بفصليه الأول والثاني).
- 5- تجميع النتائج ومعالجتها إحصائياً.
- 6- تفسير نتائج البحث ومناقشتها.
- 7- تقديم التوصيات والمقترحات.

6.3. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

1- حساب التكرارات والنسب المئوية.

2- معادلة هولستي لإيجاد معامل الثبات

4. عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائجها

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج البحث التي تم التوصل إليها، بعد معالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المشار إليها في الفصل السابق، حيث تم في الفصل الحالي الإجابة على تساؤل البحث.

عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

عرض نتائج التساؤل الرئيس: ما مدى توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب في دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية؟

أولاً: عرض النتائج المتعلقة بالصف الأول الابتدائي**1. معايير المحتوى للصف الأول الابتدائي****جدول (6) بطاقة معايير المحتوى للصف الأول الابتدائي.**

معايير المحتوى للصف الأول الابتدائي								
الفكرة المحورية (2)					الفكرة المحورية (1)			
تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه					تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويده			
النسبة	مجموع الدرجات	تطبيق آداب التلاوة	استنتاج موضوعات السور	فهم معاني الكلمات والمعنى الإجمالي للآيات	تطبيق آداب التلاوة	نطق الكلمات المقروءة نطقاً صحيحاً	قراءة السور القرآنية المقررة تلاوة وحفظاً	معايير المحتوى للصف الأول الابتدائي موضوعات الدليل
0.50	9	2	1	1	2	1	2	مهارات مادة القرآن الكريم في الصف الأول الابتدائي
1.61	11	2	1	3	2	1	2	الأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم وتجويده في المرحلة الابتدائية
6.55	10	2	1	1	2	2	2	الأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم في الصف الأول الابتدائي
1.61	11	3	1	1	3	1	2	توجيهات عامة لمعلم القرآن الكريم

معايير المحتوى للصف الأول الابتدائي								
الفكرة المحورية (2)					الفكرة المحورية (1)			
تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه					تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويده			
النسبة	مجموع الدرجات	تطبيق آداب التلاوة	استنتاج موضوعات السور	فهم معاني الكلمات والمعنى الإجمالي للآيات	تطبيق آداب التلاوة	نطق الكلمات المقروءة نطقاً صحيحاً	قراءة السور القرآنية المقررة تلاوة وحفظاً	معايير المحتوى للصف الأول الابتدائي موضوعات الدليل
9.38	7	1	1	1	1	2	1	بعض أسباب الخطأ أثناء التلاوة
1.61	11	2	1	1	2	3	2	خطوات على طريق الحفظ المتقن
1.61	11	1	1	3	1	3	2	من طرق تلقين القراءة الصحيحة المجودة
4.44	8	1	1	1	1	2	2	طرق الحفظ
1.61	11	1	1	3	1	2	3	الخطوات المقترحة للتدريس بالطريقة الجزئية
8.77	14	3	2	1	3	2	3	نموذج مقترح لتحضير درس
1.61	11	2	1	1	2	3	2	من أسباب تلقين أحكام التجويد المناسبة
0.100	18	3	3	3	3	3	3	مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم
1.61	132	23	15	20	23	25	26	مجموع الدرجات
		9.63	7.41	6.55	63/9	4.69	2.72	النسبة

* درجات التقييم: يحققه بدرجة كبيرة (3)، يحققه إلى حد ما (2)، لا يحققه (1).

يتضح من الجدول السابق تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصف الأول الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة بالمحتوى، وقد اتضح بشكل عام أن هناك تركيز كبير من دليل المعلم على مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم (100%)، أما صياغة نموذج مقترح لتحضير درس، والأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم وتجويده في المرحلة الابتدائية، فجاءت بنسبة (8.77%)، وأما الأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم في الصف الأول الابتدائي، وخطوات على طريق الحفظ المتقن، وطرق تلقين القراءة الصحيحة المجودة، وإدراج أسباب تلقين أحكام التجويد المناسبة فجاءت بنسبة (1.61%)،

في حين كان هناك تركيز أقل على (طرق الحفظ، وبعض أسباب الخطأ أثناء التلاوة الصحيحة) بنسبة (44.4%). وربما يعود سبب ذلك إلى عدم مواكبة الاستراتيجيات الحديثة في الحفظ، وعدم الأخذ في الاعتبار لكل من الفروق الفردية بين الطلاب، والكثافة العددية داخل الفصول.

أما على مستوى تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويده اتضح ما يلي:

- بالنسبة لقراءة السور القرآنية المقررة تلاوة وحفظا جاءت بنسبة (72.2%)، وقدّم الدليل أهم الخطوات المقترحة للتدريس بالطريقة الجزئية، وأيضا نموذج مقترح لتحضير درس، مع تدعيم ذلك بمجموعة من مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم.

- بالنسبة لنطق الكلمات المقروءة نطقا صحيحا، جاءت بنسبة (69.4%)، وقدّم الدليل أهم خطوات على طريق الحفظ المتقن، وأيضا أسباب تلقين أحكام التجويد المناسبة، مع أبرز طرق تلقين القراءة الصحيحة المجودة، مع تدعيم ذلك بمجموعة من مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم.

- بالنسبة لتطبيق آداب التلاوة الكريم جاءت بنسبة (63.9%)، وقدّم الدليل توجيهات عامة لمعلم القرآن، مع نموذج مقترح لتحضير درس، مع تدعيم ذلك بمجموعة من مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم.

وبصفة عامة كان هناك قصور من جانب دليل المعلم في تقديم أهم الخطوات المقترحة للتدريس بالطريقة الجزئية، وطرق متنوعة من الحفظ، ويعزى ذلك إلى أن الطريقة الجزئية تصلح لتنفيذ الدروس الطويلة ذات العناصر المتعددة المتشعبة، بينما مقرر الصف الأول يحتوي على قصار السور، كما يعتمد الحفظ على طريقة التكرار والتلقين للآيات بشكل جماعي وفردى.

أما على مستوى تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه اتضح ما يلي:

- بالنسبة لفهم معاني الكلمات والمعنى الإجمالي للآيات، جاءت بنسبة (55.6%)، وقدّم الدليل مجموعة من الأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم وتجويده في المرحلة الابتدائية، مع بعض طرق تلقين القراءة الصحيحة المجودة، مع أهم الخطوات المقترحة للتدريس بالطريقة الجزئية، مع تدعيم ذلك بمجموعة من مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم.

- بالنسبة لاستنتاج موضوعات السور، جاءت بنسبة (41.7%)، وقدّم الدليل مجموعة من مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم.

- بالنسبة لتطبيق آداب التلاوة، فجاءت بنسبة (63.9%)، وقدّم الدليل مجموعة من التوجيهات العامة لمعلم القرآن الكريم، مع أهم الخطوات المقترحة للتدريس بالطريقة الجزئية، مع تدعيم ذلك بمجموعة من مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم.

2. معايير الأداء للصف الأول الابتدائي

جدول (7) بطاقة معايير الأداء للصف الأول الابتدائي.

معايير الأداء للصف الأول الابتدائي								
الفكرة المحورية (2)				الفكرة المحورية (1)				معايير الأداء للصف الأول الابتدائي
تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه				تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويدها				
النسبة	مجموع الدرجات	التعبير عن معاني الكلمات للسور المقررة شفويا	ربط المعنى الإجمالي للسور بمسماها في المصحف	التعبير عن آداب تلاوة القرآن الكريم وفضله شفويا	قراءة السور المقررة حفظا بطلاقة دون لحن جلي	نطق الكلمات القرآنية في السور المقررة نطقا صحيحا وتحديد موضع قراءتها من المصحف	الاستماع للقراءة المجودة وتتبع الكلمات في المصحف للسور المقررة وتطبيق آداب التلاوة	موضوعات الدليل
2.72	13	3	1	2	3	2	2	درس سورة الفاتحة
2.72	13	3	1	2	3	2	2	درس سورة الناس
8.77	14	3	2	2	3	2	2	درس سورة الفلق
8.77	14	3	2	2	3	2	2	درس سورة الإخلاص
8.77	14	3	2	2	3	2	2	درس سورة المسد
8.77	14	3	2	2	3	2	2	درس سورة النصر
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة الكافرون
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة الكوثر
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة الماعون
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة قريش
8.77	14	3	2	2	3	2	2	درس سورة الفيل
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة الهمة

معايير الأداء للصف الأول الابتدائي								
الفكرة المحورية (2)				الفكرة المحورية (1)				معايير الأداء للصف الأول الابتدائي
تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه				تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويدها				
النسبة	مجموع الدرجات	التعبير عن معاني الكلمات للسور المقررة شفويا	ربط المعنى الإجمالي للسور بمسامها في المصحف	التعبير عن آداب تلاوة القرآن الكريم وفضله شفويا	قراءة السور المقررة حفظا بطلاقة دون لحن جلي	نطق الكلمات القرآنية في السور المقررة نطقا صحيحا وتحديد موضع قراءتها من المصحف	الاستماع للقراءة المجودة وتتبع الكلمات في المصحف للسور المقررة وتطبيق آداب التلاوة	موضوعات الدليل
8.77	14	3	2	2	3	2	2	درس سورة العصر
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة التكاثر
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة القارعة
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة العاديات
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة الزلزلة
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة البينة
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة القدر
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة العلق
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة التين
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة الشرح
2.72	13	3	2	1	3	2	2	درس سورة الضحى
7.73	305	69	44	31	69	46	46	مجموع الدرجات
		0.100	8.63	9.44	0.100	7.66	7.66	النسبة

* درجات التقييم: يحققه بدرجة كبيرة (3)، يحققه إلى حد ما (2)، لا يحققه (1).

يتضح من الجدول السابق تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصف الأول الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة بالأداء، وقد اتضح بشكل عام أن هناك تركيز كبير من دليل المعلم على (درس سورة الفلق، ودرس سورة النصر، ودرس سورة الكافرون، ودرس سورة الفيل، ودرس سورة المسد، ودرس سورة الإخلاص،

ودرس سورة العصر) بنسبة (2.72%)، وربما يعود سبب ذلك إلى أن عدد آيات تلك السورة قليلة ويسهل فهمها وحفظها بسرعة من جانب طلاب الصف الأول الابتدائي.

أما على مستوى تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويده اتضح ما يلي:

- بالنسبة للاستماع للقراءة المجودة وتتبع الكلمات في المصحف للسور المقررة وتطبيق آداب التلاوة، فجاءت بنسبة (7.66%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالمقرر المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.
- بالنسبة لنطق الكلمات القرآنية في السور المقررة نطقاً صحيحاً وتحديد موضع قراءتها من المصحف، وجاءت بنسبة (7.66%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالكتاب المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.
- بالنسبة لقراءة السور المقررة حفظاً بطلاقة دون لحن جلي، فجاءت بنسبة (100%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالمقرر المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.

أما على مستوى تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه اتضح ما يلي:

- بالنسبة للتعبير عن آداب تلاوة القرآن الكريم وفضله شفويًا، وجاءت بنسبة (4.49%)، وركز الدليل على (درس سورة الفاتحة، درس سورة الفلق، درس سورة الإخلاص، درس سورة المسد، درس سورة النصر، درس سورة الكافرون، درس سورة الفيل، ودرس سورة العصر).
- بالنسبة لربط المعنى الإجمالي للسور بمسماها في المصحف، فجاءت بنسبة (8.63%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالكتاب المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.
- بالنسبة للتعبير عن معاني الكلمات للسور المقررة شفويًا فجاءت بنسبة (100%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالكتاب المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.

ثانيًا: عرض النتائج المتعلقة بالصف الثاني الابتدائي

1. معايير المحتوى للصف الثاني الابتدائي

جدول (8) بطاقة معايير المحتوى للصف الثاني الابتدائي.

معايير المحتوى للصف الثاني الابتدائي							
الفكرة المحورية (2)				الفكرة المحورية (1)			معايير المحتوى للصف الثاني الابتدائي
تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه				تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويدها			
النسبة	مجموع الدرجات	تطبيق آداب التلاوة	استنتاج موضوعات السور	تطبيق آداب التلاوة	نطق الكلمات المقروءة نطقاً صحيحاً	قراءة السور القرآنية المقررة تلاوة وحفظاً	موضوعات الدليل
7.66	10	2	2	2	1	3	الأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم وتجويده في المرحلة الابتدائية
3.73	11	2	2	2	2	3	الأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم في الصف الثاني الابتدائي
0.60	9	2	2	2	1	2	توجيهات عامه لمعلم القرآن الكريم
0.60	9	1	1	2	2	3	طرائق تصحيح التلاوة
0.60	9	1	1	2	2	3	من طرق تلقين القراءة الصحيحة المجودة
7.66	10	1	1	2	3	3	طرق الحفظ
0.60	9	1	1	2	2	3	خطوات مقترحة للتدريس
0.60	9	1	1	2	2	3	خطوات على طريق الحفظ المتقن
7.66	10	2	1	2	3	2	نموذج مقترح لتحضير درس
0.60	9	2	1	2	1	3	العلوم والمعارف والمهارات
3.53	8	1	1	1	2	3	من أسباب تلقين أحكام التجويد المناسبة
0.100	15	3	3	3	3	3	مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم
6.65	118	19	17	24	24	34	مجموع الدرجات
		8.52	2.47	7.66	7.66	4.94	النسبة

* درجات التقييم: يحققه بدرجة كبيرة (3)، يحققه إلى حد ما (2)، لا يحققه (1).

يتضح من الجدول السابق تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصف الثاني الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة بالمحتوى، وقد اتضح بشكل عام أن هناك تركيز كبير من دليل المعلم على الأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم في الصف الثاني الابتدائي بنسبة (73.7%)،

والأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم وتجويده في المرحلة الابتدائية بنسبة (66.7%)، وطرق الحفظ بنسبة (66.6%)، وخطوات على طريق الحفظ المتقن، ومصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم بنسبة (100.0%). في حين كان هناك تركيز أقل على (من أسباب تلقين أحكام التجويد المناسبة). ويعزى ذلك إلى أن أحكام التجويد صعبة ومتشعبة لا تتناسب مع نضج عقول التلاميذ بالصف الثاني الابتدائي، كما أن المقرر الدراسي لا يحتوي على القواعد التجويدية بشكل نظري يساعد الطلاب على فهم هذه الأحكام.

أما على مستوى تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويده اتضح ما يلي:

- بالنسبة لقراءة السور القرآنية المقررة تلاوة وحفظا فجاءت بنسبة (94.4%)، وقدم الدليل الأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم وتجويده في المرحلة الابتدائية، والأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم في الصف الثاني الابتدائي، وطرائق تصحيح التلاوة، وطرق تلقين القراءة الصحيحة المجودة، وطرق الحفظ، وخطوات مقترحة للتدريس، وخطوات على طريق الحفظ المتقن، والعلوم والمعارف والمهارات، وأسباب تلقين أحكام التجويد المناسبة.
- بالنسبة لنطق الكلمات المقررة نطقا صحيحا، فجاءت بنسبة (66.7%)، وقدم الدليل أهم طرق الحفظ، ونموذج مقترح لتحضير درس، ومصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم.
- بالنسبة لتطبيق آداب التلاوة فجاءت بنسبة (66.7%)، وركز الدليل على المعايير كلها السابقة بنسب متساوية إلا أنه ركز بصفة خاصة على تدعيم ذلك بمجموعة من مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم.

أما على مستوى تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه اتضح ما يلي:

- بالنسبة لاستنتاج موضوعات السور، فجاءت بنسبة (47.7%)، وركز الدليل مجموعة من مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم، وتوجيهات عامه لمعلم القرآن الكريم، والأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم في الصف الثاني الابتدائي، والأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم وتجويده في المرحلة الابتدائية.
- بالنسبة لتطبيق آداب التلاوة، فجاءت بنسبة (52.8%)، وركز الدليل على مجموعة من مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم، وتوجيهات عامه لمعلم القرآن الكريم، والأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم في الصف الثاني الابتدائي، العلوم والمعارف والمهارات، ونموذج مقترح لتحضير درس.

2. معايير الأداء للصف الثاني الابتدائي

جدول (9) بطاقة معايير الأداء للصف الثاني الابتدائي.

معايير الأداء للصف الثاني الابتدائي							
الفكرة المحورية (2) تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه				الفكرة المحورية (1) تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويدها			معايير الأداء للصف الثاني الابتدائي
النسبة	مجموع الدرجات	التعبير عن معاني الكلمات للسور المقررة شفوياً وتمييز الكلمات المتشابهة في المعنى	استنتاج المعنى الإجمالي للسورة المقررة بشكل عام وتحديد موضوعاتها	قراءة السور المقررة حفظاً بطلاقة دون لحن جلي	تلاوة الآيات القرآنية في السور المقررة وتمييز الحركات الأساسية للكلمات وضبطها	الاستماع للقراءة المجودة للآيات المختارة وتمييز رسم المصحف للكلمات وتطبيق آداب التلاوة	
							0.80
0.80	12	3	2	3	2	2	درس سورة الشمس
0.80	12	3	2	3	2	2	درس سورة البلد
0.80	12	3	2	3	2	2	درس سورة الفجر
3.73	11	3	1	3	2	2	درس سورة الغاشية
0.80	12	3	2	3	2	2	درس سورة الأعلى
0.80	12	3	2	3	2	2	درس سورة الطارق
0.80	12	3	2	3	2	2	درس سورة البروج
0.80	12	3	2	3	2	2	درس سورة الانشقاق
0.80	12	3	2	3	2	2	درس سورة المطففين
0.80	12	3	2	3	2	2	درس سورة الانفطار
0.80	12	3	2	3	2	2	درس سورة التكويد
0.80	12	3	2	3	2	2	درس سورة عبس
0.80	12	3	2	3	2	2	درس سورة النازعات
5.97	167	42	27	42	28	28	مجموع الدرجات
		0.100	3.64	0.100	7.66	7.66	النسبة

* درجات التقييم: يحققه بدرجة كبيرة (3)، يحققه إلى حد ما (2)، لا يحققه (1).

يتضح من الجدول السابق تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصف الثاني الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة بالأداء، وقد اتضح بشكل عام أن هناك تركيز كبير من دليل المعلم على (درس سورة الليل- درس سورة الشمس- درس سورة البلد- درس سورة الفجر- درس سورة الأعلى- درس سورة الطارق- درس سورة البروج- درس سورة الانشقاق- درس سورة المطففين- درس سورة الانفطار)، فجاءت بنسبة (80%)، وربما يعود سبب ذلك إلى وحدة التفسير الموضوعي للآيات وهو (يوم القيامة)، كما أن عدد آيات تلك السورة قليلة ويسهل فهمها وحفظها بسرعة من جانب طلاب الصف الثاني الابتدائي.

أما على مستوى تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويده اتضح ما يلي:

- بالنسبة للاستماع للقراءة المجودة وتتبع الكلمات في المصحف للسور المقررة وتطبيق آداب التلاوة، فجاءت بنسبة (66.7%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالكتاب المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.
- بالنسبة لنطق الكلمات القرآنية في السور المقررة نطقا صحيحا وتحديد موضع قراءتها من المصحف، فجاءت بنسبة (66.7%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالكتاب المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.
- بالنسبة لقراءة السور المقررة حفظا بطلاقة دون لحن جلي، فجاءت بنسبة (100%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالمقرر المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.

أما على مستوى تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه اتضح ما يلي:

- بالنسبة لاستنتاج المعنى الإجمالي للسورة المقررة بشكل عام وتحديد موضوعاتها، فجاءت بنسبة (3.64%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالكتاب المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.
- بالنسبة للتعبير عن معاني الكلمات للسور المقررة شفويا وتمييز الكلمات المتشابهة في المعنى، فجاءت بنسبة (100%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالمقرر المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.

ثالثًا: عرض النتائج المتعلقة بالصف الثالث الابتدائي.

1- معايير المحتوى للصف الثالث الابتدائي:

جدول (10) بطاقة معايير المحتوى للصف الثالث الابتدائي.

معايير المحتوى للصف الثالث الابتدائي							
الفكرة المحورية (2) تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه				الفكرة المحورية (1) تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويدها			معايير لمحتوى الصف الثالث الابتدائي موضوعات الدليل
النسبة	مجموع الدرجات	تطبيق آداب التلاوة	استنتاج موضوعات السور	تطبيق آداب التلاوة	نطق الكلمات المقروءة نطقا صحيحا	قراءة السور القرآنية المقررة تلاوة وحفظا	
7.66	10	2	2	2	1	3	الأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم وتجويده في المرحلة الابتدائية
7.66	10	2	1	2	2	3	الأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم في الصف الثالث الابتدائي
0.60	9	2	2	2	1	2	توجيهات عامه لمعلم القرآن الكريم
3.53	8	1	1	1	2	3	طرائق تصحيح التلاوة
3.53	8	1	2	1	2	2	من طرق تلقين القراءة الصحيحة المجودة
3.53	8	1	1	1	2	3	طرق الحفظ
7.66	10	1	2	2	3	2	خطوات مقترحة للتدريس
0.60	9	1	1	2	3	2	خطوات على طريق الحفظ المتقن
3.73	11	2	1	2	3	3	نموذج مقترح لتحضير درس
0.60	9	1	1	1	3	3	من أسباب تلقين احكام التجويد المناسبة
3.73	11	3	1	2	2	3	العلوم والمعارف والمهارات
0.100	15	3	3	3	3	3	مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم

معايير المحتوى للصف الثالث الابتدائي							
الفكرة المحورية (2)				الفكرة المحورية (1)			
تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه				تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويدها			
النسبة	مجموع الدرجات	تطبيق آداب التلاوة	استنتاج موضوعات السور	تطبيق آداب التلاوة	نطق الكلمات المقررة نطقاً صحيحاً	قراءة السور القرآنية المقررة تلاوة وحفظاً	معايير لمحتوى للصف الثالث الابتدائي
							موضوعات الدليل
6.65	118	20	18	21	27	32	مجموع الدرجات
		6.55	0.50	3.58	0.75	9.88	النسبة

* درجات التقييم: يحققه بدرجة كبيرة (3)، يحققه إلى حد ما (2)، لا يحققه (1).

يتضح من الجدول السابق تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصف الثالث الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة بالمحتوى، وقد اتضح بشكل عام أن هناك تركيز كبير من دليل المعلم على (نموذج مقترح لتحضير درس، والعلوم والمعارف والمهارات بنسبة (3.73%)، وخطوات مقترحة للتدريس، والأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم في الصف الثالث الابتدائي، والأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم وتجويده في المرحلة الابتدائية، بنسبة (7.66%)). في حين كان هناك تركيز أقل على (طرائق تصحيح التلاوة، من طرق تلقين القراءة الصحيحة المجودة بنسبة (3.53%)). وربما يعود سبب ذلك إلى عدم الاهتمام بالكثير من أحكام التجويد الصعبة في الصفوف الأولية بصفة عامة، وتغليب جانب الحفظ على التلاوة.

أما على مستوى تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويده اتضح ما يلي:

- بالنسبة لقراءة السور القرآنية المقررة تلاوة وحفظاً، فجاءت بنسبة (9.88%)، وركز الدليل على جميع المعايير الواردة بالكتاب المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.
- بالنسبة لنطق الكلمات المقررة نطقاً صحيحاً فجاءت بنسبة (75%)، وقدم الدليل أهم خطوات مقترحة للتدريس، وخطوات على طريق الحفظ المتقن، ونموذج مقترح لتحضير درس، وأسباب تلقين أحكام التجويد المناسبة، مع تدعيم ذلك بمجموعة من مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم.
- بالنسبة لتطبيق آداب التلاوة، فجاءت بنسبة (3.58%)، وقدم الدليل العلوم والمعارف والمهارات، ومصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم.

وبصفة عامة كان هناك قصور من جانب دليل المعلم في تقديم طرائق تصحيح التلاوة، وطرق الحفظ، وأسباب تلقين أحكام التجويد المناسبة، ويعزى ذلك الى أن دليل المعلم لم يتم تحديثه منذ عدة سنوات، ولم يتم تضمينه للاستراتيجيات والتطبيقات الحديثة للحفظ والتلاوة.

أما على مستوى تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه اتضح ما يلي:

- بالنسبة لاستنتاج موضوعات السور، فجاءت بنسبة (50.0%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالكتاب المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.
- بالنسبة لتطبيق آداب التلاوة، فجاءت بنسبة (55.6%)، وقدم الدليل مجموعة من الأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم وتجويده في المرحلة الابتدائية، وتوجيهات عامه لمعلم القرآن الكريم، وطرق تلقين القراءة الصحيحة المجودة، وخطوات مقترحة للتدريس، مع تدعيم ذلك بمجموعة من مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم.

2- معايير الأداء للصف الثالث الابتدائي

جدول (11) بطاقة معايير الأداء للصف الثالث الابتدائي.

معايير الأداء للصف الثالث الابتدائي							
الفكرة المحورية (2)				الفكرة المحورية (1)			معايير الأداء للصف الثالث الابتدائي
تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه				تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويدها			
النسبة	مجموع الدرجات	التعبير عن معاني الكلمات للسور المقررة شفويا وكتابيا	استنتاج معاني الكلمات في بيان المعنى الإجمالي للسور المقررة وتحديد موضوعاتها	قراءة السور المقررة حفظا بطلاقة دون لحن جلي	تلاوة الآيات القرآنية في السور المقررة بطلاقة وتصحيح تلاوة أقرانه في نطق الكلمات القرآنية	الاستماع للقراءة المجودة للآيات المختارة في السور المقررة وتمييز طريقة نطق الآيات مجودة وفق اصطلاحات ضبط المصحف وتطبيق آداب التلاوة	موضوعات الدليل
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة النبأ
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة المرسلات
3.73	11	2	2	3	2	2	درس سورة المدثر

معايير الأداء للصف الثالث الابتدائي							
الفكرة المحورية (2)				الفكرة المحورية (1)			معايير الأداء للصف الثالث الابتدائي
تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه				تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويداها			
النسبة	مجموع الدرجات	التعبير عن معاني الكلمات للسور المقررة شفويا وكتابيا	استنتاج معاني الكلمات في بيان المعنى الإجمالي للسور المقررة وتحديد موضوعاتها	قراءة السور المقررة حفظا بطلاقة دون لحن جلي	تلاوة الآيات القرآنية في السور المقررة بطلاقة وتصحيح تلاوة أقرانه في نطق الكلمات القرآنية	الاستماع للقراءة المجودة للآيات المختارة في السور المقررة وتمييز طريقة نطق الآيات مجودة وفق اصطلاحات ضبط المصحف وتطبيق آداب التلاوة	موضوعات الدليل
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة المزمل
3.73	11	2	2	3	2	2	درس سورة الجن
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة نوح
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة المعارج
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة الحاقة
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة القلم
3.73	11	2	2	3	2	2	درس سورة الملك
3.73	11	2	2	3	2	2	درس سورة الإنسان
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة القيامة
3.73	11	2	2	3	2	2	درس سورة التحريم

معايير الأداء للصف الثالث الابتدائي							
الفكرة المحورية (2)				الفكرة المحورية (1)			معايير الأداء للصف الثالث الابتدائي
تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه				تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويداها			
النسبة	مجموع الدرجات	التعبير عن معاني الكلمات للسور المقررة شفويا وكتابيا	استنتاج معاني الكلمات في بيان المعنى الإجمالي للسور المقررة وتحديد موضوعاتها	قراءة السور المقررة حفظا بطلاقة دون لحن جلي	تلاوة الآيات القرآنية في السور المقررة بطلاقة وتصحيح تلاوة أقرانه في نطق الكلمات القرآنية	الاستماع للقراءة المجودة للآيات المختارة في السور المقررة وتمييز طريقة نطق الآيات مجودة وفق اصطلاحات ضبط المصحف وتطبيق آداب التلاوة	موضوعات الدليل
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة الطلاق
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة التغابن
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة المنافقون
3.73	11	2	2	3	2	2	درس سورة الجمعة
3.73	11	2	2	3	2	2	درس سورة الصف
3.73	11	2	2	3	2	2	درس سورة الممتحنة
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة الحشر
0.80	12	2	3	3	2	2	درس سورة المجادلة
5.77	244	42	55	63	42	42	مجموع الدرجات
		7.66	3.87	0.100	7.66	7.66	النسبة

* درجات التقييم: يحققه بدرجة كبيرة (3)، يحققه إلى حد ما (2)، لا يحققه (1).

يتضح من الجدول السابق تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصف الثالث الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة بالأداء، وقد اتضح بشكل عام أن هناك تركيز كبير من دليل المعلم على (درس سورة النبأ- درس سورة المرسلات- درس سورة المزمل- درس سورة نوح- درس سورة المعارج- درس سورة الحاقة- درس سورة القلم- درس سورة القيامة- درس سورة الطلاق- درس سورة التغابن- درس سورة المنافقون- درس سورة الحشر- درس سورة المجادلة)، بنسبة (80%)، وربما يعود سبب ذلك الى سهولة نطق كلماتها وتلاوتها بسرعة من جانب طلاب الصف الثالث الابتدائي.

أما على مستوى تلاوة سور القرآن الكريم وحفظها وتجويده اتضح ما يلي:

- بالنسبة للاستماع للقراءة المجودة وتتبع الكلمات في المصحف للسور المقررة وتطبيق آداب التلاوة، فجاءت بنسبة (66.7%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالكتاب المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.
- بالنسبة لنطق الكلمات القرآنية في السور المقررة نطقا صحيحا وتحديد موضع قراءتها من المصحف، فجاءت بنسبة (66.7%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالكتاب المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.
- بالنسبة لقراءة السور المقررة حفظا بطلاقة دون لحن جلي، فجاءت بنسبة (100%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالكتاب المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.

أما على مستوى تفسير القرآن الكريم ومعرفة علومه اتضح ما يلي:

- بالنسبة لاستنتاج معاني الكلمات في بيان المعنى الإجمالي للسور المقررة وتحديد موضوعاتها، فجاءت بنسبة (87.3%)، وركز الدليل على (درس سورة النبأ- درس سورة المرسلات- درس سورة المزمل- درس سورة نوح- درس سورة المعارج- درس سورة الحاقة- درس سورة القلم- درس سورة القيامة- درس سورة الطلاق- درس سورة التغابن- درس سورة المنافقون- درس سورة الحشر- درس سورة المجادلة).
- بالنسبة للتعبير عن معاني الكلمات للسور المقررة شفويا وكتابيا، فجاءت بنسبة (66.7%)، وركز الدليل على جميع السور الواردة بالكتاب المدرسي بنفس الدرجة من الاهتمام.

5. الخاتمة

هدف البحث الحالي إلى معرفة مدى توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب في دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة البحث من محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية من المرحلة الابتدائية للعام 2015-2016 بفصليه الأول والثاني، حيث تعتبر هي آخر طبعة أصدرتها وزارة التعليم، وتم تطبيق أداة البحث المتمثلة في بطاقة تحليل محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية من المرحلة الابتدائية في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب، وفيما يلي عرضا ملخصا لنتائج البحث، وتقديم بعض التوصيات في ضوء نتائجه، واقتراح عددا من البحوث والدراسات المستقبلية.

1.5. ملخص نتائج البحث:**1. دليل معلم القرآن الكريم للصف الأول الابتدائي:**

توصلت النتائج الى تركيز دليل معلم القرآن الكريم للصف الأول الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة بالمحتوى على مصادر ومراجع ذات صلة بتدريس القرآن الكريم (100%)، أما صياغة نموذج مقترح لتحضير درس، والأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم وتجويده في المرحلة الابتدائية، فجاءت بنسبة (77.8%).

كما تبين وجود تركيز أقل على (طرق الحفظ، وبعض أسباب الخطأ اثناء التلاوة الصحيحة) بنسبة (44.4%).

كما اسفرت النتائج عن أن دليل معلم القرآن الكريم للصف الأول الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة بالأداء يركز كثيراً على (درس سورة الفلق، ودرس سورة النصر، ودرس سورة الكافرون، ودرس سورة الفيل، ودرس سورة المسد، ودرس سورة الإخلاص، ودرس سورة العصر) بنسبة (72.2%).

2. دليل معلم القرآن الكريم للصف الثاني الابتدائي:

توصلت النتائج الى تركيز دليل معلم القرآن الكريم للصف الثاني الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة بالمحتوى على الأهداف العامة لتدريس القرآن الكريم في الصف الثاني الابتدائي بنسبة (73.3%). في حين كان هناك تركيز اقل على (من أسباب تلقين احكام التجويد المناسبة).

كما أسفرت النتائج عن أن دليل معلم القرآن الكريم للصف الثاني الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة بالأداء يركز كثيراً على (درس سورة الليل- درس سورة الشمس- درس سورة البلد- درس سورة الفجر- درس سورة الاعلى- درس سورة الطارق- درس سورة البروج- درس سورة الانشقاق- درس سورة المطففين- درس سورة الانفطار)، فجاءت بنسبة (80%).

3. دليل معلم القرآن الكريم للصف الثالث الابتدائي:

توصلت النتائج الى تركيز دليل معلم القرآن الكريم للصف الثالث الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة بالمحتوى على (نموذج مقترح لتحضير درس، والعلوم والمعارف والمهارات بنسبة (73.3%).

في حين كان هناك تركيز اقل على (طرائق تصحيح التلاوة، ومن طرق تلقين القراءة الصحيحة المجودة بنسبة (53.3%).

كما اسفرت النتائج عن أن دليل معلم القرآن الكريم للصف الثالث الابتدائي في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب المتعلقة بالأداء يركز كثيراً على (درس سورة النبأ- درس سورة المرسلات- درس سورة المزمّل- درس سورة نوح- درس سورة المعارج- درس سورة الحاقة- درس سورة القلم- درس سورة القيامة- درس سورة الطلاق- درس سورة التغابن- درس سورة المنافقون- درس سورة الحشر- درس سورة المجادلة)، بنسبة (80%).

2.5. توصيات البحث:

- بناء على النتائج التي توصل إليها البحث، والتي تبين من خلالها توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب في دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية إلى حد ما، فإن الباحث يوصي بالآتي:
1. معالجة أوجه القصور في محتوى دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية التي كشف عنها البحث الحالي.
 2. توجيه أنظار القائمين على العملية التعليمية لتصميم أدلة المعلم لتدريس القرآن الكريم في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب.
 3. توجيه أنظار القائمين على العملية التعليمية بالصفوف الأولية إلى ضرورة الاستفادة من وثيقة معايير المحتوى والأداء ومواكبتها واطلاع وتدريب المشرفين والمعلمين عليها.
 4. مساعدة المشرفين التربويين لمعرفة مدى توافر معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب في دليل معلم القرآن الكريم للصفوف الأولية بالمرحلة الابتدائية، من أجل متابعة المعلمين في مساهمتهم للارتقاء بهذا الواقع وتطبيقهم لهذه المعايير بطريقة صحيحة.
 5. توجيه أنظار المعلمين لجوانب القصور في دليل معلم القرآن الكريم واطلاعهم وتدريبهم على معايير المحتوى والأداء.
 6. تقديم مقرر القرآن الكريم بقالب متكامل معرفياً، ومتضمن لهذه المعايير.

3.5. مقترحات البحث:

1. دراسة واقع تعليم القرآن الكريم بالصفوف الأولية في مدارس المملكة العربية السعودية.
2. تحليل أدلة المعلم لتدريس القرآن الكريم بالصفوف العليا (الرابع، الخامس، السادس) في ضوء تحقيقها لمعايير هيئة التقويم والتدريب.
3. دراسة تقييمية شاملة لمحتوى أدلة المعلمين لمقرر القرآن الكريم في المرحلة الابتدائية.
4. دراسة تقييمية لمعايير المحتوى ومعايير الأداء لمجال التربية الإسلامية حسب المستويات (التأسيس، التعزيز، التوسع، التركيز).
5. تصور مقترح لدليل معلم القرآن الكريم بالمرحلة الابتدائية في ضوء معايير هيئة تقويم التعليم والتدريب.

6. قائمة المراجع

1.6. المراجع العربية:

- ابن منظور، محمد بن مكرم بن علي (1994). *لسان العرب* (ط3). بيروت: دار صادر.
- الأحمدي، عبد الله عبد الله محمد (2018). *تصور مقترح لتطبيق الاستراتيجيات التدريسية الحديثة في تدريس القرآن الكريم بالجمهورية اليمنية*، [رسالة دكتوراه منشورة]. جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية بالسودان.

- آل كحلان، ثابت بن سعيد، ومطري، إدريس بن علي (2020). الطرق والأساليب المستخدمة في تدريس القرآن الكريم لدى معلمي الصفوف الأولية بالمملكة العربية السعودية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 29(1)، 341-359.
- آل نواب، عبد الرب بن نواب الدين بن غريب الدين (2001). كيف تحفظ القرآن الكريم(ط4). المملكة العربية السعودية: دار طويق.
- الألباني، محمد ناصر الدين (2000). صحيح الترغيب. المملكة العربية السعودية: مكتبة المعارف للنشر والتوزيع.
- البخاري، محمد بن إسماعيل (2001). الجامع المسند الصحيح المختصر من أمور رسول الله صلى الله عليه وسلم وسننه وأيامه. بيروت: دار طوق النجاة.
- بركات، زياد (2005). تأثير التنشيط الذاتي للذاكرة على التحصيل الأكاديمي لدى الطالب الجامعي: طريقتي مساعدات التذكر وقادحات الذاكرة. مجلة شبكة العلوم النفسية العربية، 35-44، جامعه القدس المفتوحة.
- البيهقي، أبو بكر أحمد بن الحسين بن علي بن موسى (2003). السنن الكبرى (ط3). بيروت: دار الكتب العلمية.
- التهانوي، محمد بن علي (1996). موسوعة كشاف اصطلاحات الفنون والعلوم. بيروت: مكتبة لبنان ناشرون.
- جبروني، صليحة (2014). دليل المعلم بين الاستعمال المطلق وحرية الإبداع «معلمو المدرسة الابتدائية نموذجاً»، مجلة الممارسات اللغوية، (30)، ص 19-36، جامعة مولود معمري، الجزائر.
- الجهيمي، أحمد بن عبد الرحمن (2015). تقويم دليل المعلم لمقرر التفسير للصف الثاني المتوسط من وجهه نظر المعلمين والمشرفين والخبراء التربويين، مجلة العلوم التربوية، 23(2)، 145-184.
- الحمد، غانم قدوري(2007). الدراسات الصوتية عند علماء التجويد (ط2). الأردن: دار عمار.
- الحوطي، نهاد عيسى محمد (2006). فاعلية أدلة المعلمين في تحسين الممارسات التعليمية كما يراها معلمو اللغة العربية في التعليم الابتدائي واتجاهاتهم نحو استخدامها بمملكة البحرين، [رسالة ماجستير]، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، الأردن.
- حيدر، حازم سعيد (2001). المقومات الشخصية لمعلم القرآن الكريم. المدينة المنورة: مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف.
- الخطيب، محمود بن إبراهيم (2001). تقويم طرق تعليم القرآن الكريم في مراحل التعليم العام والجامعي. ندوة عناية المملكة بالقرآن الكريم، المدينة المنورة.
- الرومي: فهد بن عبد الرحمن بن سليمان الرومي (2001). دراسات في علوم القرآن الكريم(ط12)، الرياض.
- زهرا، حامد عبد السلام (2006). علم نفس النمو "الطفولة والمراهقة". دار المعارف، مصر.

- الزهراني، بندر حمدان (2010). سيكولوجيا التذكر والنسيان، مجله التربية، جامعة الازهر، 1(144)، 383-363.
- السعدي، عبد الرحمن بن ناصر (2000). تيسير الكريم الرحمن. المملكة العربية السعودية: مؤسسة الرسالة.
- سعيد، سعاد جبر (2015). الذكاء الانفعالي وعلم النفس التربوي. الأردن: عالم الكتب الحديث.
- السعيد، ليبي (1967). الجمع الصوتي الأول للقرآن الكريم. القاهرة: دار الكاتب العربي للنشر والتوزيع.
- سويد، عبد المعطي (2003). مهارات التفكير ومواجهة الحياة. اليمن: دار الكتاب الجامعي.
- سيبويه أبي بشر عمرو بن عثمان (1982). كتاب سيبويه. ت عبد السلام هارون. ج4، دار الرفاعي: الرياض.
- شحاتة، حسن (2003). المناهج بين النظرية والتطبيق. مصر: الدار العربية للكتاب.
- شحاتة، حسن، والنجار، زينب (2003). معجم المصطلحات التربوية والنفسية. مصر: الدار المصرية اللبنانية.
- الشكري، حامد شياخ خير الله، والسعبري، حسنان عبد الله صاحب (2018). فاعلية دليل معلم وفق مهارات التفكير التأملي في تحصيل طلاب الرابع العلمي في مادتي الرياضيات والفيزياء، مجلة كلية التربية، جامعة واسط، (25)، 442-411.
- شوق، محمود أحمد (2000). الاتجاهات الحديثة في تخطيط المناهج الدراسية في ضوء التوجهات الإسلامية. دار الفكر العربي.
- صادق، آمال، وأبو حطب، فؤاد (1999). نمو الإنسان من مرحلة الجنين إلى مرحلة المسنين (ط4). مصر: مكتبة الانجلو المصرية
- الصافي، عبد الله بن طه (2000). الفروق في استراتيجيات معالجة المعلومات في ضوء متغيري التخصص والتحصيل الدراسي دراسة على عينة من طلاب الجامعة، أ بها: جامعة الملك خالد، كلية التربية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية)، 1(1)، 118-95.
- الصالح، صبحي (2000). مباحث في علوم القرآن (ط24). دار العلم للملايين.
- الصباغ، براءة نور الدين (2011). الترتيل القرآني مفهومه وأثره في اللغة [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الشرق الاوسط، كلية الآداب.
- الصوافي، سعيد بن حمود بن سعيد (2009). مدى توافر معايير دليل المعلم في دليلي معلم الثقافة الإسلامية للصفين (11) و(12) من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير، جامعة السلطان قابوس، كلية التربية، عمان.

صيام، كريمة (2011). تحليل المحتوى التعليمي للمنهاج والوثيقة المرفقة ودليل المعلم لكتاب اللغة العربية في ضوء المقاربة بالكفاءات «السنة الثالثة الابتدائي أنموذجاً». مجلة العربية، ع2، ص129-156، المدرسة العليا للأساتذة بوزريعة.

الطويل، أحمد بن أحمد (2000). فن الترتيل وعلومه. مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف، المدينة المنورة، بالتعاون مع مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية: الرياض.

الطويل، عزت عبد العظيم (1982). الذاكرة والتذكر - دراسة نفسية. مجلة كلية العلوم الاجتماعية، ع (6)، 407-396.

الطيب، محمد عبد الظاهر (1982). التلميذ في التعليم الأساسي. منشأة المعارف: الإسكندرية.

العالم، عثمان محمد حامد (2006). طرق وأساليب تدريس القرآن الكريم، أسس نظرية ونماذج تطبيقية. الرياض: مكتبة الرشد.

عبد المعطي، حسن مصطفى، وقناوي، هدى محمد (2000). علم نفس النمو. مصر: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

العيد، علي بن سليمان (2000). جمع القرآن الكريم حفظاً وكتابة. المدينة المنورة: مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف.

العنوم، عدنان (2010). علم النفس المعرفي، النظرية والتطبيق (ط.3)، عمان: دار المسيرة.

الغزالي، أبو حامد محمد بن محمد الطوسي (1982). إحياء علوم الدين. بيروت: دار المعرفة.

الفراء، غنى فارس، ومرسي، منال (2019). تحليل محتوى دليل المعلم لمنهاج الفئة الثالثة في مرحلة رياض الأطفال في ضوء مهارات التواصل التربوي، مجلة جامعة حماة، 2(2)، 109-89.

فرحات، سعيد (2020). معايير الجودة الشاملة في التعليم. مجلة العلوم الإنسانية، 1(10)، 417-395. جامعة محمد بوضياف-المسيلة.

فهيم، مصطفى (1954). سيكولوجية الطفولة والمراهقة. القاهرة: مكتبة مصر.

فهيم، مصطفى (1954). في علم النفس (سيكولوجية الطفولة والمراهقة). القاهرة: مكتبة مصر.

الفيروز آبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب (2003). القاموس المحيط (ط.7). بيروت: مؤسسة الرسالة.

القطان، مناع بن خليل (2000). مباحث في علوم القرآن (ط.3). مصر: مكتبة المعارف للنشر والتوزيع.

اللقاني، أحمد حسين (2013). المناهج بين النظرية والتطبيق. القاهرة: عالم الكتب.

اللقاني، أحمد حسين، وسليمان، فارعة (1985). التدريس الفعال. القاهرة: عالم الكتب.

محمد، ممدوح إبراهيم (2020). جمال الأداء لأي الذكر الحكيم في ضوء علم الصوتيات. مجلة العلوم العربية، (40)2، جامعة الإمام محمد بن سعود.

مشاعله، مجدي سليمان (2010). توظيف أبحاث الدماغ في حفظ آيات القرآن الكريم، الأردن: دار الفكر.

المناعسة، سامر أحمد غيث (2019). تقويم أدلة معلم التربية الرياضية للمرحلة الأساسية العليا في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر معلمي التربية الرياضية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية العلوم التربوية: الأردن.

الموسوي، مناف (1998). علم الأصوات اللغوية. بيروت: دار عالم الكتب.

الناجي، عبد السلام بن عمر (2019). استراتيجيات وطرائق تدريس العلوم الشرعية من خلال البحوث التربوية. المجلة التربوية، 33(131)، جامعة الكويت.

النصار، محمد بن عبد العزيز (2017). تقويم دليل معلم اللغة العربية للصف الأول الابتدائي في المشروع الشامل لتطوير المناهج في ضوء معايير علمية مقترحة، الجمعية السعودية للعلوم التربوية، جامعة الملك سعود، (59)، 109-127.

النووي، أبو زكريا محيي الدين يحيى بن شرف (1994). التبيين في آداب حملة القرآن (ط.3). لبنان: دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع.

النيسابوري، مسلم بن الحجاج أبو الحسن القشيري (1991). المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم. لبنان: دار إحياء التراث العربي.

هيئة تقويم التعليم والتدريب (2019). وثيقة معايير مجال تعلم التربية الإسلامية. المملكة العربية السعودية: الرياض.

وزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية (2006). ميثاق أخلاقيات مهنة التعليم. الرياض: إدارة التطوير التربوي، شركة المطابع الأهلية للأوفست.

2.6. المراجع الأجنبية:

Pudewa, A (2005). Linguistic development through poetry memorization, published by institute for excellence in writing, Inc (first Ed)

The brain Hemisphere of student teachers with selected " (1998) Schkade, L & .Van Kleef , D .(Practice , 5 ,(2 Teacher and ."academic majors

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.35.19